



Απολογισμός Εταιρικής  
Υπευθυνότητας 2009



ο κόσμος μας, εσύ.



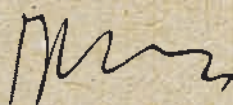
## Περιεχόμενα

<b>A. Μήνυμα Προέδρου</b>	<b>Σελ:</b> 4	<b>V. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	<b>Σελ:</b> 45
<b>B. Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	5	Με λίγα λόγια	45
<b>Γ. Επεξηγήσεις - Σημείο Επαφής - Αξιολόγηση GRI</b>	6	1. Θέσεις Εργασίας	46
<b>I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>Σελ:</b> 8	2. Υγεία και Ασφάλεια	46
1. Η Κινητή Τηλεφωνία	8	3. Δίκαιη Εργασία	48
2. Η Εταιρεία	9	4. Συνδικαλισμός	49
3. Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες	10	5. Ανάπτυξη Εργαζόμενων	49
<b>II. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	<b>Σελ:</b> 11	6. Οικειοθελείς Παροχές	51
Με λίγα λόγια	11	7. Εσωτερική Επικοινωνία	52
1. Στρατηγική και Πλαίσιο Λειτουργίας	12	8. Στόχοι 2009 και 2010	52
2. Τρόπος Διοίκησης	13	<b>VI. ΑΓΟΡΑ</b>	<b>Σελ:</b> 53
3. Αναγνώριση-Συμμετοχή	16	Με λίγα λόγια	53
4. Κοινωνικοί Εταίροι	16	1. Εταιρική Διακυβέρνηση	54
5. Στόχοι 2009 και 2010	19	2. Ηθικός Ανταγωνισμός	55
<b>III. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>Σελ:</b> 20	3. Υπεύθυνο Marketing	56
Με λίγα λόγια	20	4. Υπεύθυνες Προμήθειες	59
1. Σύστημα Διαχείρισης	21	5. Ευαισθητοποίηση Κοινού	60
2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	22	6. Ικανοποίηση Πελατών	62
3. Πρώτες Ύλεις και Απόβλητα	24	7. Ασφάλεια Δεδομένων	62
4. Στοιβάδα Όζοντος	29	8. Στόχοι 2009 και 2010	63
5. Νερό	29	<b>VII. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</b>	<b>Σελ:</b> 64
6. Μετακινήσεις	29	1. Συνοπτικός Πίνακας	64
7. Βιοποικιλότητα	30	2. Πίνακες Global Compact, GRI, AA1000 και ISO26000	65
8. Η/Μ Ακτινοβολία	30	3. Γλωσσάριο	67
9. Οπτική Όχληση	33	4. Εξωτερικός Έλεγχος	68
10. Ηχητική Όχληση	33	5. Έντυπο Αξιολόγησης	69
11. Στόχοι 2009 και 2010	34		
<b>IV. ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>Σελ:</b> 35		
Με λίγα λόγια	35		
1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	36		
2. Κοινωνική Συνεισφορά	37		
3. Οικονομική Ανάπτυξη	41		
4. Εθελοντισμός	42		
5. Επιχειρηματικότητα	43		
6. Πρόσβαση Πληροφοριών	44		
7. Στόχοι 2009 και 2010	44		

## Α. Μήνυμα Προέδρου

Ο ΟΤΕ, ένας από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους Ομίλους της ελληνικής αγοράς, εδώ και χρόνια με συνέπεια έχει αναλάβει το ρόλο που του αναλογεί στην προσπάθεια ενίσχυσης της ελληνικής κοινωνίας.

Στις παρούσες οικονομικές συνθήκες και το δύσκολο περιβάλλον στις χώρες που δραστηριοποιείται, ο ΟΤΕ επιδεικνύει αντοχή και όραμα. Συνεχίζει τις προσπάθειές του όχι μόνο για την υπεράσπιση της θέσης του Ομίλου, αλλά και αφήνοντας το δικό του «κοινωνικό αποτύπωμα» στο περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί.



**Παναγής Βουρλούμης**

Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου COSMOTE



## B. Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Αγαπητοί φίλοι,

Διανύουμε μια νέα δεκαετία, με συνθήκες που επιβάλλουν την ουσιαστική συμβολή κάθε υγιούς εταιρείας στην αντιμετώπιση των πραγματικών αναγκών και προκλήσεων της οικονομίας, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος.

Η εταιρική στρατηγική, τα προγράμματα και οι δράσεις της COSMOTE προς αυτήν την κατεύθυνση αποτελούν για εμάς διαχρονική δέσμευση. Είναι η άρρηκτη υπόσχεσή μας για ανάπτυξη με τρόπο υπεύθυνο, αληθιά και η προσπάθειά μας για ανταπόδοση της εμπιστοσύνης των πολιτών με τρόπο έμπρακτο, μετρήσιμο και αποτελεσματικό. Αυτή τη δέσμευση μοιράζονται όλοι οι άνθρωποι των τεσσάρων εταιρειών του Ομίλου στην ΝΑ Ευρώπη. Αποτέλεσμα της δικής τους συνεργασίας και έμπνευσης αποτελεί άλλωστε ο Απολογισμός του 2009. Όπως θα διαπιστώσετε, η προσέγγισή μας είναι ολιστική και δυναμική, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες αυτής της δύσκολης εποχής και έχοντας συνεχή και γόνιμο διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και τα εκατομμύρια των πολιτών που μας εμπιστεύονται για την επικοινωνία τους.

Πρωταρχικός μας στόχος είναι η επιχειρηματική μας ανάπτυξη να μην έχει αρνητικό αντίκτυπο στο Περιβάλλον, με τη διαχείριση της ενέργειας που απαιτεί η λειτουργία μας, να αποτελεί προτεραιότητα για ολόκληρο τον Όμιλο. Μελετάμε τις διεθνείς και εγχώριες τάσεις και διερευνούμε ευκαιρίες, προκειμένου να συμβάλλουμε ουσιαστικά μέσω της «πράσινης» τεχνολογίας του κλάδου μας, στην πρόκληση της κλιματικής αλλαγής. Μέσα από εκστρατείες ενημέρωσης, υπεύθυνες πρακτικές, προϊόντα και υπηρεσίες ευαισθητοποιούμε τους πελάτες μας ώστε να λειτουργούν ως υπεύθυνοι πολίτες.

Φροντίζουμε να διαθέτουμε υπηρεσίες που βελτιώνουν την επικοινωνία και κατ' επέκταση την ποιότητα ζωής όλων, με ειδικά μέριμνα στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες.

Στην πρόκληση του ψηφιακού χάσματος, απαντούμε μέσω της αναβάθμισης και εξέλιξης του τηλεπικοινωνιακού δικτύου αναπτύσσοντας ταυτόχρονα προϊόντα και τις υπηρεσίες, ώστε η πρόσβαση στην πληροφορία μέσα από την ψηφιακή τεχνολογία να γίνει ακόμη πιο προσιτή για κάθε συμπολίτη μας.

Οι προσπάθειές μας φέρνουν αποτελέσματα και αυτό τεκμηριώνεται μέσα από τους πολλαπλούς μετρήσιμους δείκτες που χρησιμοποιούμε για να αξιολογούμε το έργο μας. Γίνεται εμφανές, όμως και από τις έρευνες που πραγματοποιούμε, εντός και εκτός εταιρείας ή ακόμη και από την καλή έξωθεν μαρτυρία που προσφέρουν σειρά σημαντικών διακρίσεων από τρίτους φορείς. Ωστόσο, δεν μπορούμε να εφησυχάζουμε. Την επόμενη περίοδο η COSMOTE, με τη δυναμική της, την εμπειρία της, την οργάνωσή της, αλλά πάνω απ' όλα τους ανθρώπους της θα συμβάλει στο μέτρο που της αναλογεί, στην προσπάθεια για ανάκαμψη. Αυτό άλλωστε είναι η πραγματική σημασία του εταιρικού μας μηνύματος: «Ο κόσμος μας, Εσύ.»

Καλή δύναμη



**Μιχάλης Τσαμάζ**

Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE



## Γ. Επεξηγήσεις - Σημείο Επαφής - Αξιολόγηση GRI

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 που κρατάτε στα χέρια σας, αποτελεί τον 5ο Απολογισμό που εκδίδει η COSMOTE. Το περιεχόμενό του αντανακλά τη συνοδική αντίληψη που έχουμε για το τι σημαίνει Εταιρική Υπευθυνότητα στην πράξη και τις δράσεις που εφαρμόζουμε, ώστε να συμβάλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας και την υπεύθυνη λειτουργία μας.



### Πεδίο του Απολογισμού

Ο Απολογισμός αυτός:

- αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2009-31/12/2009 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς)
- αφορά όλες τις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα και μερικώς τις δράσεις των θυγατρικών της εταιρείας στο εξωτερικό και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Ελλάδα
- περιέχει, κατά κανόνα, ποσοτικά στοιχεία τουλάχιστον για τα τελευταία τρία χρόνια, για όλους τους δείκτες
- καλύπτει στοιχεία από όλη τη λειτουργία της εταιρείας (διαχείριση δικτύου, λειτουργία γραφείων, πωλήσεις)
- περιγράφει σε σχετικό πίνακα (βλέπε ενότητα VII-1) συνοδικά στοιχεία κατανάλωσης - χρήσης, ενώ μέσα στο κυρίως σώμα του Απολογισμού, παρέχονται και στοιχεία αποδοτικότητας.

### Αρχές του Απολογισμού

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

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

### Εξέλιξη του Απολογισμού

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

- στην παρουσίαση περισσότερων και πληρέστερων ποσοτικών αποτελεσμάτων στον Απολογισμό (βλέπε ενότητα II-2)
- στη χρήση διεθνών οδηγιών Εταιρικής Υπευθυνότητας
- στην ανταπόκριση σε ερωτήματα που τέθηκαν από τους Κοινωνικούς Εταίρους κατά το 2009 (βλέπε ενότητα II-4)
- στην ισορροπημένη παρουσίαση όλων των τομέων Εταιρικής Υπευθυνότητας
- στον εξωτερικό έλεγχο και επιβεβαίωση από ανεξάρτητο φορέα (βλέπε ενότητα VII-4).




### Περιορισμοί του Απολογισμού

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

- στην παρουσίαση στόχων, για όλα τα προγράμματα που περιγράφονται, και σε κάθε ενότητα
- στην εναρμόνιση των ποσοτικών στοιχείων μέτρησης με τις θυγατρικές μας.

## Αξιολόγηση του Απολογισμού κατά GRI

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

		2003 in accordance	C-	C+	B	B+	A	A+
Optional	Mandatory							
								
								
			Report externally assured			Report externally assured		Report externally assured

### Σχόλια

Ο Απολογισμός αποτελεί ένα από τα κυριότερα εργαλεία επικοινωνίας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και για το λόγο αυτό καλωσορίζουμε τυχόν σχόλια, σκέψεις και υποδείξεις σας (για το οποίο μπορείτε να χρησιμοποιήσετε και το σχετικό ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα μας).



Παρακαλούμε, στείλτε τα σχόλιά σας προς:  
κα **Άννα Μάττη**  
Προϊσταμένη Τμήματος  
Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE

Λ. Κηφισίας 44, ΤΚ 151 25, Μαρούσι  
Τ: 210 61.77.77, Fax: 210 61.77.239  
E-mail: [csr@cosmote.gr](mailto:csr@cosmote.gr)



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

### Όροι

- Οι όροι «εταιρεία», «εμείς», «COSMOTE» και «Όμιλος COSMOTE», αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.
- Ο όρος «COSMOTE Ελλάδας» αναφέρεται στις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα (εκτός της θυγατρικής ΓΕΡΜΑΝΟΣ).
- Ο όρος «Όμιλος ΟΤΕ», αναφέρεται στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, θυγατρική του οποίου είναι η COSMOTE.
- Ο όρος «Απολογισμός» αναφέρεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009.
- Οι όροι της μορφής «II-3, V-2 κτλ.» χρησιμοποιούνται για παραπομπή σε ενότητα και τμήμα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI, Global Compact και Κοινωνικών Εταιρών). Έτσι π.χ. ο όρος «III-5A» αναφέρεται στην ενότητα III (Περιβάλλον), στο τμήμα 5 (Νερό) και στην παράγραφο Α.

### Σύμβολα



Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα της COSMOTE [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)



Επισημαίνονται **Καλές Πρακτικές** (Case Studies) της εταιρείας

# I. Εισαγωγή



## 1. Η Κινητή Τηλεφωνία

Η κινητή τηλεφωνία αποτελεί ένα από τα σπουδαιότερα τεχνολογικά επιτεύγματα της εποχής μας. Η ανάπτυξη της, χάρη στη διάθεση νέων, εξελιγμένων προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του σύγχρονου καταναλωτή, έχει κάνει την κινητή τηλεφωνία αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας εκατοντάδων εκατομμυρίων ανθρώπων σε ολόκληρο τον κόσμο: σύμφωνα με εκτιμήσεις της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU), το 2010 οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας θα ξεπεράσουν τα 5 δισ. Πάνω από το 50% των κατοίκων του πλανήτη χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο, ενώ η κινητή τηλεφωνία έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στην κοινωνία, ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου η έλλειψη υποδομής τηλεπικοινωνιών θεωρείται τροχοπέδη για την οικονομική τους ανάπτυξη (Πηγή: Έρευνα των Ηνωμένων Εθνών που δόθηκε στη δημοσιότητα το Μάρτιο του 2009).

Στην Ελλάδα, αλλά και στις άλλες 3 χώρες της ΝΑ Ευρώπης όπου δραστηριοποιείται η COSMOTE (Αλβανία, Βουλγαρία, Ρουμανία), η κινητή τηλεφωνία έχει αναπτυχθεί με ραγδαίους ρυθμούς, καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των πολιτών, και αποτελεί πλέον αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινότητας τους. Στις 4 αυτές χώρες, όπου δραστηριοποιούνται και οι μεγαλύτεροι τηλεπικοινωνιακοί Όμιλοι της Ευρώπης, η διείσδυση ήδη έχει ξεπεράσει το 100% (στην Ελλάδα 189%, στη Βουλγαρία 139%, στην Αλβανία 135% και στη Ρουμανία 134%).

Η κινητή τηλεφωνία, εκτός από το να παρέχει σε όλους τους πολίτες (ανεξάρτητα ηλικίας, ειδικών αναγκών κτλ.) πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας (μειώνοντας το Ψηφιακό Χάσμα), μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στην άμβλυση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής, ενισχύει την επι-

χειρηματικότητα, συμβάλλει στην ανάπτυξη της οικονομικής ζωής με σημαντικές επενδύσεις, στη μεταφορά τεχνογνωσίας και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας (Πηγή: Smart 2020).

Με βάση μελέτη που διεξήγαγε η Ένωση Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ) το 2009, ο κλάδος της κινητής τηλεφωνίας έχει ουσιαστική συμβολή στην ανάπτυξη της Ελλάδας, καθώς συνεισέφερε το 2008:

- στην αύξηση του ΑΕΠ (μερίδιο 1,88% επί του ΑΕΠ στην Ελλάδα, έναντι 1,3% στην Ε.Ε. το 2007)
- στην αύξηση των δημοσίων εσόδων κατά €1,9 δισ. εκ των οποίων τα €1,55 δισ. είναι φορολογικά έσοδα και περίπου €400 εκ. αφορούν ασφαλιστικές εισφορές
- στη δημιουργία συνολικά 85 χιλ. νέων άμεσων και έμμεσων θέσεων εργασίας (με ακαθάριστο εισόδημα €2,6 δισ.)
- στη μείωση του πληθωρισμού, μέσω της συνολικής μείωσης τιμών των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας κατά 37,1% μεταξύ 1999 και 2008.

(Πηγή: Μελέτη «Κοινωνικό - οικονομική αποτίμηση του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα», ICAP & Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Οκτώβριος 2009).

Από την άλλη πλευρά, η ραγδαία αύξηση της διείσδυσης έχει επιδράσει αρνητικά στους τομείς της κατανάλωσης πόρων, έχει συμβάλει στη δημιουργία απορριμμάτων από τις μη χρησιμοποιούμενες συσκευές και τις συσκευασίες τους, ενώ η χρήση του διαδικτύου εμπεριέχει θέματα ασφάλειας για τις μικρότερες ηλικίες. Η άμβλυση αυτών των τομέων αποτελεί σημαντική πρόκληση για όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο, μεταξύ των οποίων και για την COSMOTE.



## 2. Η Εταιρεία

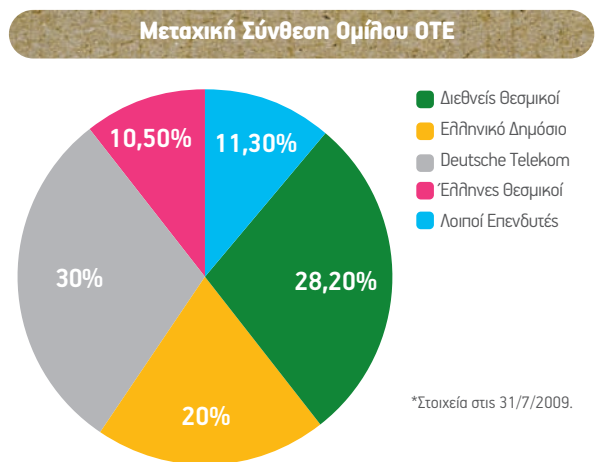
### A. Η μετοχική σύνθεση της COSMOTE

Η COSMOTE, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, ξεκίνησε την εμπορική της λειτουργία τον Απρίλιο του 1998, με έδρα το Μαρούσι Αττικής. Σήμερα, αποτελεί πολυεθνικό Όμιλο με δυναμική παρουσία στη ΝΑ Ευρώπη και συγκεκριμένα στην Αλβανία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία, μέσω των θυγατρικών της εταιρειών AMC, GLOBUL και COSMOTE Ρουμανίας αντίστοιχα. Το 2009 η πελατειακή βάση του Ομίλου COSMOTE διαμορφώθηκε σε € 22 περίπου, ενώ στην Ελλάδα ξεπέρασε τα €9,2.

Σταθερός μοχλός προσέλκυσης νέων συνδρομητών παραμένει η ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η πλέον επιτυχημένη αλυσίδα λιανικής στον τομέα των τηλεπικοινωνιών στη ΝΑ Ευρώπη.

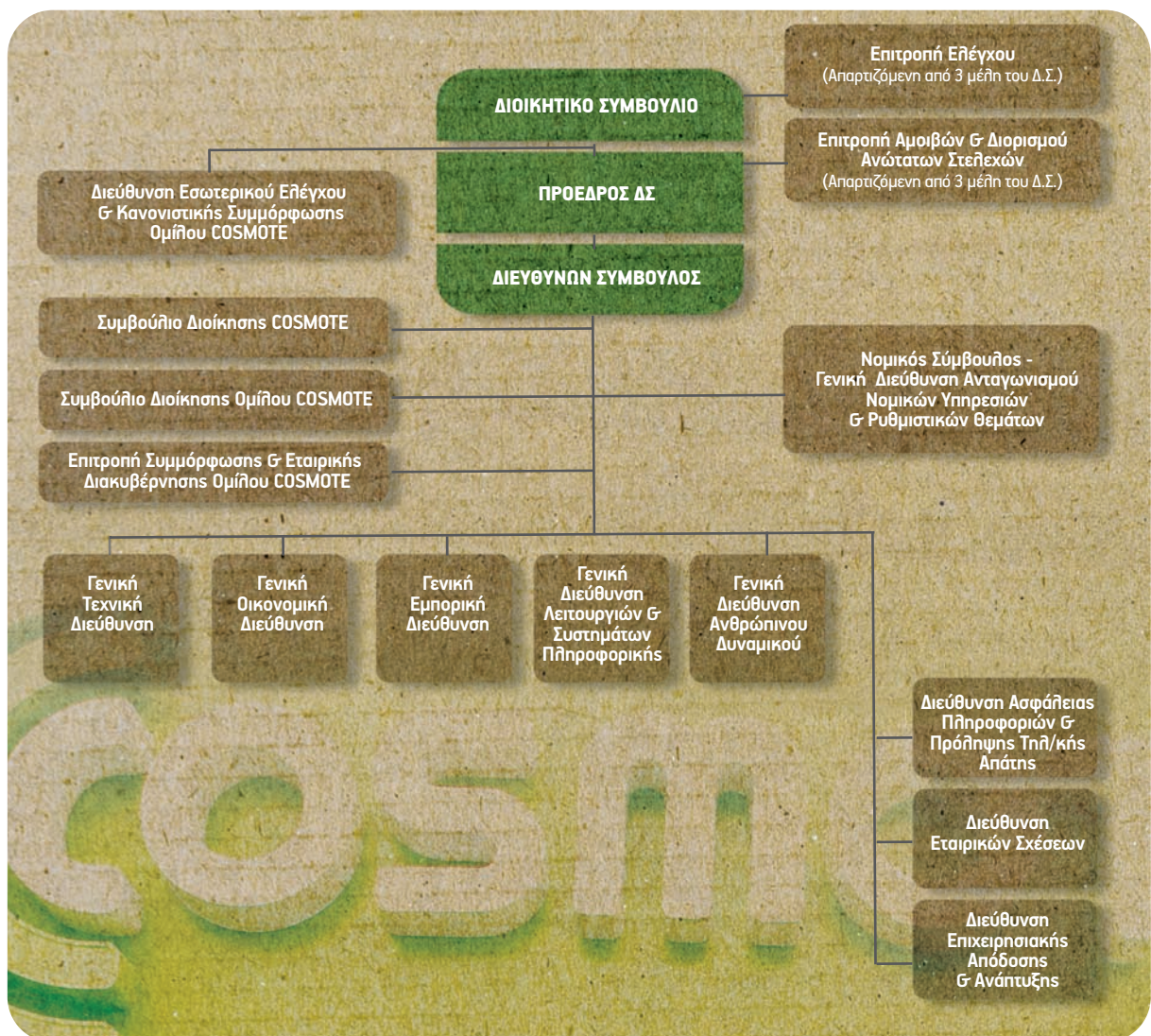
Η εταιρεία αποτελεί μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος κατέχει το 100% των μετοχών της εταιρείας. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί το μεγαλύτερο φορέα παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και απασχολεί περισσότερα από 30.000 άτομα, σε 4 χώρες (Ελλάδα, Αλβανία Βουλγαρία και Ρουμανία), ενώ κατέχει το 20% του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Σερβίας.

Τον Ιούλιο του 2009 η Deutsche Telekom A.G. προέβηκε σε αγορά επιπλέον 24.507.519 μετοχών της ΟΤΕ Α.Ε. Έτσι, οι συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο του Ομίλου ΟΤΕ και το σύνολο των αντίστοιχων δικαιωμάτων ψήφου διαμορφώθηκαν ως εξής:



### B. Η οργανωτική δομή της COSMOTE

Η οργανωτική δομή της COSMOTE για το έτος 2009 περιγράφεται στο παρακάτω σχήμα:



### Γ. Σημαντικές αλλαγές

Οι κυριότερες μεταβολές που έγιναν κατά τη διάρκεια του 2009, ως προς την οργανωτική, μετοχική και διοικητική λειτουργία της εταιρείας, ήταν οι εξής:

Τον Απρίλιο του 2009 ολοκληρώθηκε η διαδικασία μεταβίβασης ποσοστού 12,6% της AMC, κυριότητας του Αλβανικού Δημοσίου, στην COSMOTE, καθώς η σχετική συμφωνία έλαβε όλες τις απαραίτητες εγκρίσεις από τις Ρυθμιστικές και Κρατικές αρχές της γειτονικής χώρας. Η COSMOTE κατέχει πλέον ποσοστό 95% της AMC, άμεσα ή έμμεσα (μέσω της κατά 97% θυγατρικής της COSMO-HOLDING ALBANIA S.A.).

Το Μάιο του 2009 ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση στην Telekom Slovenije του 100% της COSMOFON MOBILE TELECOMMUNICATIONS AD SKOPJE, μέσω της 100% θυγατρικής της COSMOTE, ΟΤΕ MTS HOLDING B.V., καθώς και της GERMANOS TELECOM AD SKOPJE, μετά την έγκριση της συναλλαγής από την Επιτροπή Ανταγωνισμού της πΓΔΜ (με ημερομηνία 30 Απριλίου 2009).

Κατόπιν απόκτησης μετοχών και δικαιωμάτων ψήφου που πραγματοποιήθηκε στις 31 Ιουλίου 2009, η συμμετοχή της Deutsche Telekom AG επί του συνόλου του μετοχικού κεφαλαίου και των δικαιωμάτων ψήφου της ΟΤΕ Α.Ε., ανέρχεται σε ποσοστό 30,000002% που αντιστοιχεί σε 147.045.118 μετοχές και αντίστοιχα δικαιώματα ψήφου.

Το Νοέμβριο του 2009 ολοκληρώθηκε η εξαγορά του 100% των μετοχών της Telemobil SA (Zapp) από τον Όμιλο COSMOTE, μετά τη λήψη των εγκρίσεων των αρμόδιων αρχών. Η εξαγορά της Zapp αποτελεί μια σημαντική επένδυση για τον Όμιλο COSMOTE στη Ρουμανία και αναμένεται να ισχυροποιήσει περαιτέρω τις αναπτυξιακές προοπτικές της COSMOTE Ρουμανίας. Από τον Δεκέμβριο του 2009 η COSMOTE κατέχει το σύνολο του μετοχικού κεφαλαίου (100%) της κυπριακής εταιρείας συμμετοχών COSMOHOLDING CYPRUS LTD, μητρικής εταιρείας της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ, κατόπιν της εξαγοράς της μειοψηφικής συμμετοχής 10% της MICROSTAR LTD, κυπριακής εταιρείας συμφερόντων του κ. Πάνου Γερμανού.

## 3. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες

### Α. Κυριότερα προϊόντα και υπηρεσίες

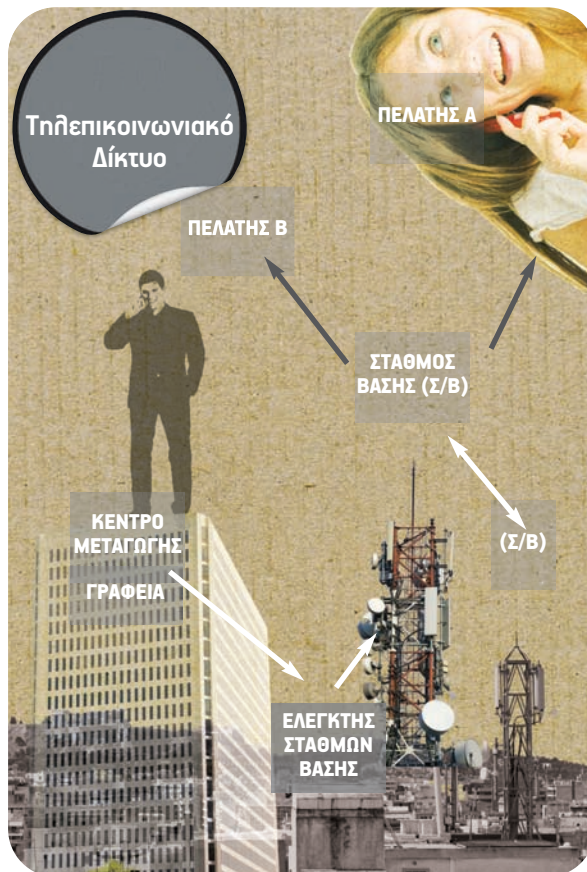
Η COSMOTE παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες κινητών τηλεπικοινωνιών σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται. Εστιάζοντας σταθερά στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου, στη διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου καταναλωτή και στην παροχή ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης στον πελάτη, η εταιρεία κερδίζει την εμπιστοσύνη όλο και περισσότερων συνδρομητών. Στις χώρες που δραστηριοποιείται, η COSMOTE διαθέτει:

- **Υπηρεσίες Συμβολαίου** για ιδιώτες και επαγγελματίες.
- **Υπηρεσίες Καρτοκινητής Τηλεφωνίας.**
- **Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας** όπως SMS, κινητό ευρωζωνικό Διαδίκτυο, βιντεοκλήση κτλ.

- **Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming)** σε χώρες του εξωτερικού.
- **Συσκευές Κινητής Τηλεφωνίας και Αξεσουάρ** όπως ακουστικά, προϊόντα bluetooth, φορτιστές, προϊόντα μεταφοράς δεδομένων, θήκες κτλ.

### Β. Τα κτίρια και το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας μας

Η εταιρεία μας έχει αναπτύξει ιδιόκτητο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στις χώρες όπου δραστηριοποιείται, που βασίζεται στο Δίκτυο Κορμού (κέντρα μεταγωγής-MTX κτλ.) και σε πολυάριθμους Σταθμούς Βάσης (Σ/Β), που εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών μας. Η εταιρεία διαθέτει επίσης κτιριακές εγκαταστάσεις που στεγάζουν τις διοικητικές λειτουργίες της. Με τον τρόπο αυτό, σε όλες τις χώρες λειτουργίας της, η COSMOTE παρέχει επαρκή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη, υπερκαλύπτοντας τις συμβατικές της υποχρεώσεις.



### Γ. Το εμπορικό δίκτυο της εταιρείας μας

Η COSMOTE διαθέτει ένα εκτεταμένο, σύγχρονο εμπορικό δίκτυο σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται, με περισσότερα από 2.500 καταστήματα-σημεία επαφής με τους πελάτες. Αποτελούμενο από τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα αποκλειστικά καταστήματα των εταιριών του Ομίλου και το δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων και διανομέων, το εμπορικό δίκτυο της COSMOTE δίνει στην εταιρεία τη δυνατότητα να απευθύνεται στην πελατειακή της βάση με ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Μόνο στην Ελλάδα, τα προϊόντα της COSMOTE διατίθενται σε περισσότερα από 1.000 σημεία σε όλη τη χώρα.

## II. Ο κόσμος μας, η Διοίκηση

### Με λίγα λόγια...

- 11 ομάδες κοινωνικών εταίρων
- 5 πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας
- 5 στελέχη στο τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας
- 65 πλήρεις δείκτες GRI

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

#### Η φιλοσοφία μας

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

#### Πού στοχεύουμε;

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

#### Τι πετύχαμε το 2009

- Ανανεώθηκαν οι πιστοποιήσεις κατά ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 της COSMOTE Ελλάδας.
- Όλοι οι εργαζόμενοι ακολουθούν το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου COSMOTE.
- Αυξήσαμε κατά 68% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών γενικά και κατά 36% τον αριθμό των δεικτών GRI, στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009.
- Βελτιώσαμε την αξιολόγησή μας στο Δείκτη Accountability Rating Greece, κατά 17%.
- Επεκτείναμε το Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στην εταιρεία.



# 1. Στρατηγική & Πλαίσιο Λειτουργίας

## A. Ορίζουμε τους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας που μας αφορούν

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

Στην COSMOTE έχουμε ορίσει με σαφήνεια την Εταιρική Υπευθυνότητα, προκειμένου να οριοθετήσουμε τις δράσεις μας, να διευκολύνουμε την ομοιογενή κατανόησή της από τους εργαζόμενους μας και με τον τρόπο αυτό να επιδιώξουμε οφέλη για όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

### Ορισμός

#### Εταιρική Υπευθυνότητα για την COSMOTE

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

### Μεθοδολογική Προέγγιση

Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που κρατάτε στα χέρια σας, περιγράφουμε τη φιλοσοφία, τη στρατηγική, τα προγράμματα, τις πρακτικές και τις σχετικές δράσεις που ακολουθούμε στους πέντε καθορισμένους Πυλώνες. Για το σκοπό αυτό, κάθε 3 χρόνια διεξάγουμε Μελέτη Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας. Στη μελέτη αυτή αναγνωρίζονται περιοχές στις οποίες η εταιρεία μας ενδεχομένως να επηρεάσει αρνητικά τους Κοινωνικούς Εταίρους, την εταιρεία ή την εταιρική της φήμη και εικόνα. Το 2009, μέσα από μία συστηματική προσπάθεια και με τη συμμετοχή πάνω από 30 εργαζομένων, αναγνωρίστηκαν 23 περιοχές, οι οποίες βρίσκονται στη φάση βελτίωσης με συγκεκριμένο πλάνο δράσης, βάσει προτεραιοτήτων που θέσαμε. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης

πρώτης φάσης περιγράφονται περιληπτικά στο Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας που ακολουθεί. Το Πλαίσιο είναι χρήσιμο, προκειμένου η εταιρεία μας να μπορεί να οργανώνει σφαιρικά και να διαχειρίζεται με συνέπεια όλα τα ζητήματα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποφεύγοντας έτσι την υλοποίηση προγραμμάτων που δεν συνάδουν με τη φύση της λειτουργίας της.

### Πυλώνες Δράσης

Οι βασικοί Πυλώνες του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE είναι πέντε και καθορίστηκαν μέσα από διαδικασία εσωτερικής έρευνας, αλλά και διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

**Στρατηγική και Διοίκηση:** Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και παράλληλα να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας και να διασφαλίζουμε την ανάπτυξή μας.

**Περιβάλλον:** Στόχος μας είναι, η επιχειρηματική μας ανάπτυξη να μην έχει επίπτωση στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, που αναπόφευκτα προέρχεται από κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα) και παράλληλα να ευαισθητοποιήσουμε τους συμπολίτες μας στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.

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

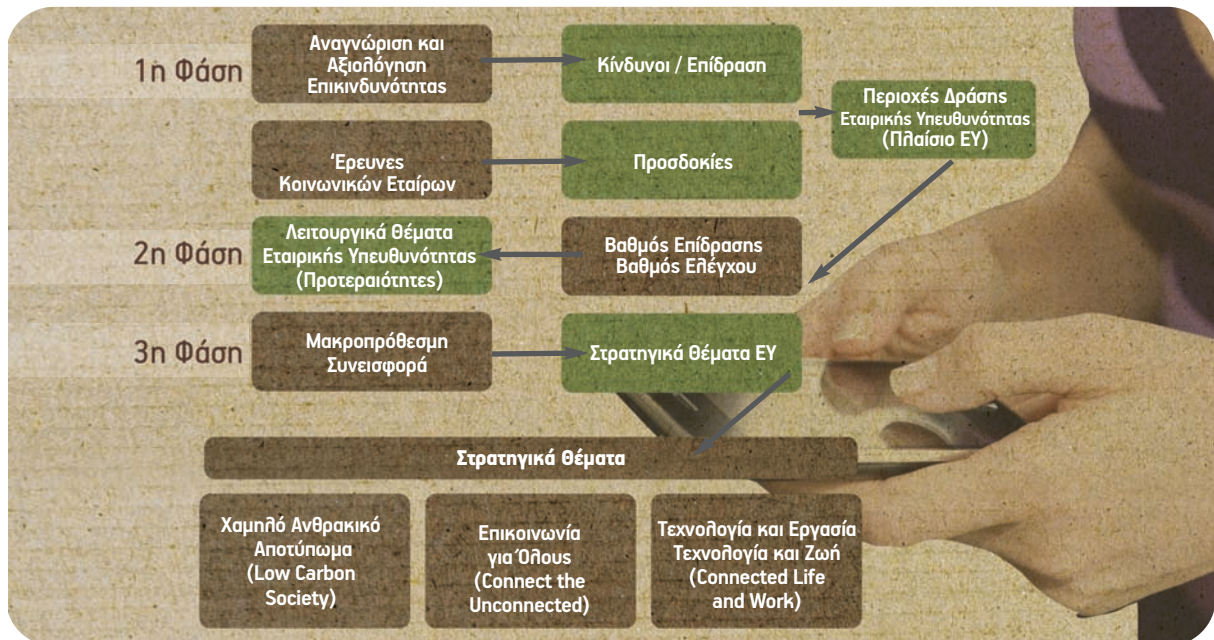
**Εργαζόμενοι:** Στόχος μας είναι, να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον ασφαλές, δίκαιο και υποστηρικτικό για την ανάπτυξη και τη ζωή των ανθρώπων μας.

**Αγορά:** Στόχος μας είναι, να ακολουθούμε ένα τρόπο διοίκησης που να διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα να συμβάλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία της Αγοράς, όπου δραστηριοποιούμαστε.



## Β. Ορίζουμε τις Στρατηγικές και Λειτουργικές μας προτεραιότητες

Σε δεύτερη φάση, από τα θέματα που ορίζονται στο παραπάνω πλαίσιο, η COSMOTE αναγνωρίζει τις Λειτουργικές της προτεραιότητες, λαμβάνοντας υπόψη: α. την επίδραση που έχει η κάθε περιοχή στους Κοινωνικούς μας Εταίρους και β. το βαθμό ελέγχου που μπορεί να ασκήσει η εταιρεία πάνω σε κάθε θέμα. Μετά τον ορισμό των περιοχών στις οποίες η COSMOTE αποφάσισε ότι θα αναλάβει δράση, αναγνωρίζονται οι λειτουργικές προτεραιότητες. Παράλληλα, η ανάλυση αυτή χρησιμοποιείται και για να καθορίσει την έκταση της παρουσίας του κάθε θέματος στον Απολογισμό αυτό. Έτσι π.χ. στον τομέα Περιβάλλον, το θέμα της Ενέργειας αποτελεί προτεραιότητα, ενώ το θέμα της Ηχητικής Όχλησης αποτελεί δευτερεύον θέμα και δεν παρουσιάζεται εκτεταμένα. Στη τρίτη φάση, η COSMOTE αναγνωρίζει τη σημαντική θετική συνεισφορά που μπορεί να έχει μακροπρόθεσμα σε επιλεγμένα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, σε σχέση με το σύνολο των περιοχών όπου δραστηριοποιείται. Τα θέματα αυτά αποτελούν Στρατηγικές προτεραιότητες.



## 2. Τρόπος Διοίκησης

### Α. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

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

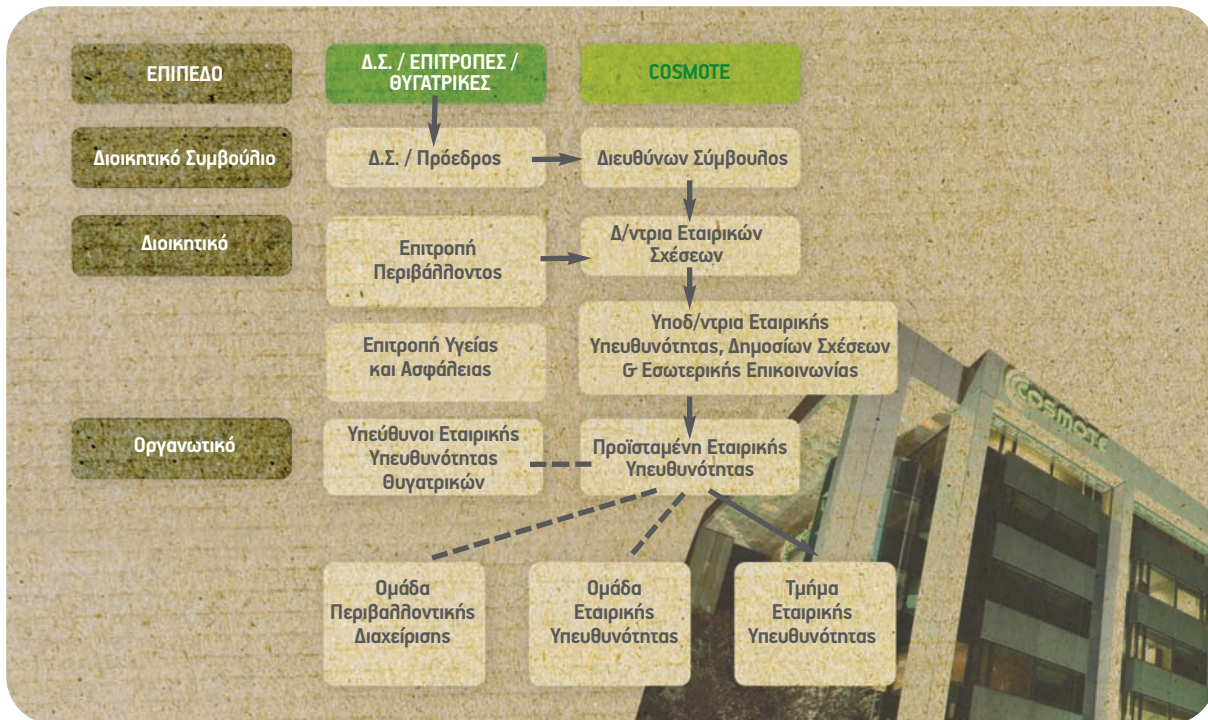
- την ενσωμάτωση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας στις μονάδες της εταιρείας
- τη συστηματική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε ζητήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

- **Χαμηλό Ανθρακικό Αποτύπωμα:** Ο κλάδος Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ICT) μπορεί να συμβάλει στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας (και αντίστοιχα των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα), σε ποσοστό που με βάση τη μελέτη SMART 2020 μπορεί να φτάσει το 15% μέχρι το 2010, κάτι που αντιστοιχεί σε 7,8 Gtn CO<sub>2</sub> (βλέπε ενότητα III-2).
- **Επικοινωνία για Όλους:** Μία εταιρεία κινητής τηλεφωνίας μπορεί να δώσει στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες-επικοινωνία αμβλύνοντας το ψηφιακό χάσμα, να βοηθήσει άτομα με αναπηρία σε μία ισότιμη ζωή κτλ. (βλέπε ενότητες IV-1,6, VI-5).
- **Τεχνολογία και Εργασία - Τεχνολογία και Ζωή:** Οι υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μπορούν να συνεισφέρουν στην αποτελεσματική εργασία ανεξάρτητα από τοποθεσίες και ταξίδια, στην κοινωνική δικτύωση και στην ισορροπία εργασίας/προσωπικής ζωής (βλέπε ενότητα IV-2).

Στο ίδιο πλαίσιο, η εταιρεία έχει δημιουργήσει σειρά Επιτροπών, Ομάδων και εξειδικευμένων οργανωτικών μονάδων, οι οποίες διασφαλίζουν ότι ειδικότερα θέματα αντιμετωπίζονται με υπεύθυνο και συστηματικό τρόπο:

- α) Επιτροπή και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αρμόδιες για τη διασφάλιση της εφαρμογής περιβαλλοντικών πολιτικών.
- β) Επιτροπή και Ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM), αρμόδιες για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του πλάνου Επιχειρησιακής Συνέχειας, με στόχο τη θωράκιση του οργανισμού από απρόβλεπτα συμβάντα.
- γ) Επιτροπή και Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας. Η Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας είναι αρμόδια για την εφαρμογή και την υλοποίηση πολιτικών και διαδικασιών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας αποτελείται από 6 μέλη στην Αθήνα και 3 μέλη στην Θεσσαλονίκη, τα οποία εκλέγονται από τους ίδιους τους εργαζομένους της εταιρείας κάθε 2 χρόνια.

Συνολικά, το μοντέλο διοίκησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2009 (που περιλαμβάνει υπευθυνότητες για θέματα κοινωνικά - εσωτερικά και εξωτερικά - οικονομικά, περιβαλλοντικά κτλ.), σε επίπεδο διοικητικό και οργανωτικό, περιγράφεται παρακάτω.



## Β. Εντάσσουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στον τρόπο Διοίκησής μας

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

**Κώδικας Συμπεριφοράς:** Στην COSMOTE αναγνωρίζουμε ότι τόσο η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξής μας, όσο και η διαφύλαξη των συμφερόντων των Κοινωνικών μας Εταίρων εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την τήρηση κοινά αποδεκτών αρχών επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς της Διοίκησης και των εργαζομένων μας. Για το λόγο αυτό, υιοθετήσαμε Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος αποτελεί τη διακήρυξη των αξιών και των αρχών μας, και ορίζει τον τρόπο, με τον οποίο η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι της COSMOTE οφείλουν να συμπεριφέρονται σε καθημερινή βάση, όπου κι αν δραστηριοποιούνται.

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

Ο Κώδικας περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

- Οι αρχές μας κατά τη επιχειρείν.
- Η συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Η συμπεριφορά της διοίκησης προς τους εργαζομένους.
- Η συμπεριφορά των εργαζομένων προς την εταιρεία.

- Η συμπεριφορά μας προς τους πελάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους μετόχους και το επενδυτικό κοινό.
- Η συμπεριφορά μας προς τους προμηθευτές και συνεργάτες.
- Η συμπεριφορά μας προς τους ανταγωνιστές.
- Η συμπεριφορά μας προς τις αρχές.
- Η συμπεριφορά μας προς τα ΜΜΕ.
- Η στάση μας προς το περιβάλλον.

### Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας, ορίζει μεταξύ άλλων ότι:

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

**Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης:** Η εταιρεία, θέλοντας να διαφυλάξει τα συμφέροντα των μετόχων, αλλά και των Κοινωνικών Εταίρων και παράλληλα να ενισχύσει την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία της, έχει εφαρμόσει Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (βλέπε ενότητα VI-1Γ).

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



- **ISO 9001:2008:** Σύστημα Ποιότητας, πιστοποιημένο από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ).
- **ISO 14001:2004:** Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TUV Hellas / TUV NORD.
- **OHSAS 18001:2008:** Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, πιστοποιημένο από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TUV Hellas / TUV NORD.

### Γ. Εστιάζουμε σε μετρήσιμα αποτελέσματα

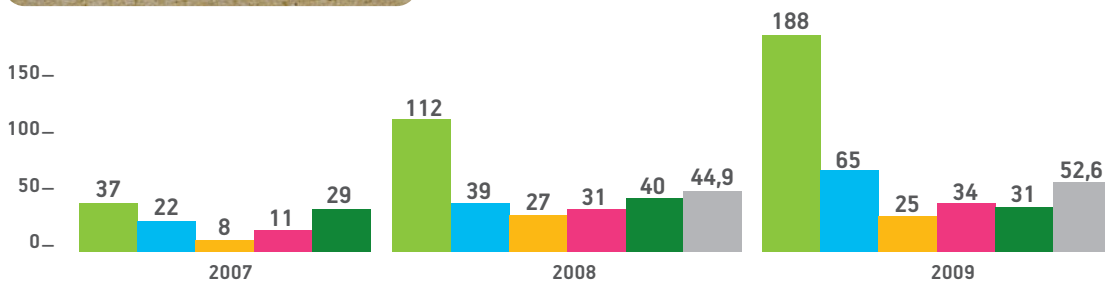
**Αυξήσαμε κατά 68% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών και κατά 36% τον αριθμό των δεικτών GRI, στους οποίους γίνεται αναφορά στον Απολογισμό, σε σχέση με το 2008.**

#### Εστίαση σε μετρήσιμα αποτελέσματα

Στην COSMOTE αναγνωρίζουμε τη διεθνή τάση για τη δημοσίευση αξιόπιστων και μετρήσιμων στοιχείων, που ενισχύουν τη διαφάνεια προς τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Για το λόγο αυτό εστιάζουμε στην παρουσίαση όσο το δυνατόν πληρέστερων ποσοτικών δεικτών, στόχων και αξιολογήσεων, όπως αυτοί αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα.

- Ποσοτικοί δείκτες (αριθμός)
- Πλήρως αναφερόμενοι δείκτες GRI (αριθμός)
- Μερικώς αναφερόμενοι δείκτες GRI (αριθμός)
- Γραφήματα (αριθμός)
- Στόχοι (αριθμός)
- Αξιολόγηση στο Accountability Rating Greece (%)

#### Ποσοτικά στοιχεία στον Απολογισμό



#### Δ. Διασφαλίζουμε την αξιοπιστία των δεδομένων

Η συλλογή αξιόπιστων ποσοτικών στοιχείων αποτελεί προϋπόθεση διαφάνειας. Για το λόγο αυτό:

- Ακολουθούμε συγκεκριμένη διαδικασία συλλογής στοιχείων που περιλαμβάνει τέσσερα επίπεδα: Ιδιοκτητής πληροφορίας, Προϊστάμενος (ελεγκτής σε οργανωτικό επίπεδο), Προϊστάμενος Εταιρικής Υπευθυνότητας (ελεγκτής σε λειτουργικό επίπεδο), Υποδ/τρια Εταιρικής Υπευθυνότητας, Δημοσίως Σχέσεων και Εσωτερικής Επικοινωνίας (ελεγκτής σε διοικητικό επίπεδο).

Παράλληλα, για την ανεξάρτητη διασφάλιση της αξιοπιστίας των στοιχείων που ανακοινώνουμε προς τους Κοινωνικούς Εταίρους:

- Ελέγχουμε στοιχεία όπως, περιβαλλοντικά, οικονομικά, υγείας & ασφάλειας στο πλαίσιο της ετήσιας επαναπιστοποίησης των συστημάτων διοίκησης της εταιρείας.

- Γίνεται εκτεταμένη επιβεβαίωση, στο πλαίσιο της Επαλήθευσης του Απολογισμού (που πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2009), από ανεξάρτητο εξωτερικό ελεγκτικό φορέα (βλ. Ενότητα VII-4).



### 3. Αναγνώριση - Συμμετοχή

#### Α. Συμμετέχουμε σε Διεθνείς & Εθνικούς Οργανισμούς

Η εταιρεία μας είναι μέλος Διεθνών και Εθνικών Οργανισμών, μέσω των οποίων προσπαθεί να προωθήσει θέματα του κλάδου της Κινητής Τηλεφωνίας αλλά και της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ενδεικτικά η εταιρεία είναι μέλος των εξής φορέων:

##### Στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών

- **GSM Association (GSM-A):** η εταιρεία είναι μέλος του Παγκόσμιου Συνδέσμου Παρόχων Κινητών Επικοινωνιών και μετέχει ενεργά σε πολλές υπο-ομάδες εργασίας του.
- **Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ):** η εταιρεία αποτελεί ιδρυτικό μέλος του οργανισμού, που ενισχύει τη συνεργασία και προωθεί θέματα κοινού ενδιαφέροντος των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.
- **European Telecommunications Standards Institute (ETSI):** η εταιρεία είναι από το 1998 μέλος του μεγαλύτερου Ευρωπαϊκού Οργανισμού τυποποίησης στις τηλεπικοινωνίες.
- **Σ.Ε.Π.Ε. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος).**
- **Σ.Ε.Β. (Ε.Α.Τ.- Σ.Ε.Β. Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών και Ε.Κ.Τ.- Σ.Ε.Β. Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών).**

##### Στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας

- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Ελληνικό παράρτημα του Διεθνούς Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact).
- Δράση Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης «saferinternet.gr», του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου.

#### Β. Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, μας ικανοποιεί και μας δίνει τη δύναμη να συνεχίσουμε την εφαρμογή μακροχρόνιων προγραμμάτων, με συνέπεια και σταθερότητα. Έτσι, το 2009 δεχτήκαμε αρκετές διακρίσεις, όπως:

- Στο πλαίσιο των «Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ», η COSMOTE απέσπασε το «Πρώτο Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης -2009», με βάση ψηφοφορία στην οποία συμμετείχε το ευρύ επιχειρηματικό κοινό.
- Στο πλαίσιο του θεσμού Accountability Rating 2009, που εφαρμόστηκε για τρίτη φορά στην Ελλάδα από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας, η COSMOTE Ελλάδας βρέθηκε στην 6η θέση της κατάταξης Εταιρικής Υπευθυνότητας, βελτιώνοντας την επίδοσή της κατά 17% σε σχέση με το 2008.
- Στο πλαίσιο του Green Building Trophy - Bucharest Business Week CSR Awards 2009, η COSMOTE Ρουμανίας απέσπασε Βραβείο για την ανάπτυξη του προγράμματος GREEN OFFICE.
- Στο πλαίσιο της Αξιολόγησης EMDI (Environmental Management and Disclosure Index), που εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα από την WWF Ελλάδας, η COSMOTE Ελλάδας αξιολογήθηκε στην κατηγορία F, λαμβάνοντας αξιολόγηση 44,6%.



### 4. Κοινωνικοί Εταίροι

#### Α. Καλλιεργούμε το διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους

Οι αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, τις ομάδες δηλαδή εκείνες που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις αποφάσεις μας, συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας (βλέπε Ενότητα II-2B).

Σήμερα, οι Κοινωνικοί Εταίροι απαιτούν αφενός διαφάνεια κατά το επιχειρείν, αλλά και αφετέρου πιο ενεργή συμμετοχή των εταιρειών στα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα. Η COSMOTE επιδιώκει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων μέσα από πολιτικές, διαδικασίες, δράσεις, όπως αυτές αποτυπώνονται στον Απολογισμό και περιγράφονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα:



Η απονομή του «Πρώτου Βραβείου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης - 2009» στην COSMOTE, στο πλαίσιο των «Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ».



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

## Β. Παρακολουθούμε την άποψη των Κοινωνικών μας Εταίρων

Η COSMOTE παρακολουθεί την άποψη των Κοινωνικών της Εταίρων με διάφορα μέσα, όπως περιγράφεται παραπάνω. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες διεργασίες που χρησιμοποιούνται πιο αναλυτικά:

### Πολίτες

Η εταιρεία συμμετέχει και παρακολουθεί έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητους φορείς σχετικά με τις αντιλήψεις των Κοινωνικών μας Εταίρων, ως προς την υπεύθυνη λειτουργία μας. Ως παράδειγμα αναφέρεται η ποσοτική έρευνα «Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I.», όπου η COSMOTE αξιολογείται από το σύνολο των ερωτημάτων ως η δεύτερη πιο κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία στην ελληνική αγορά (και ως η πρώτη στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών) στο σύνθετο δείκτη αναγνωρισιμότητας (Πηγή: ASBI-Awareness & Social Behavior Index 2009).

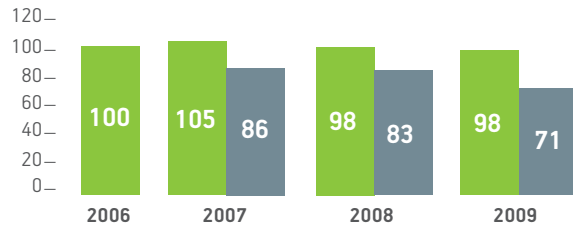
Παράλληλα, η COSMOTE παρακολουθεί, μέσω ειδικών ερευνών, τις τάσεις που διαμορφώνονται στην κοινωνία και αναγνωρίζει τα προβλήματα που απασχολούν διάφορες κοινωνικές ομάδες:

Υλοποιήσαμε **ποιοτική έρευνα** το 2008 με τη μέθοδο των προσωπικών, σε βάθος, συνεντεύξεων, ανάμεσα σε Κοινωνικούς Εταίρους (80 συνεντεύξεις στις κατηγορίες των ΜΚΟ, ΜΜΕ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Εργαζόμενοι, Προμηθευτές, Εταιρικοί Πελάτες, Εμπορικό Δίκτυο). Μεθοδολογικά, η έρευνα αποτέλεσε επανάληψη αντίστοιχης του 2006, ώστε να είναι δυνατή η συγκριτική ανάλυσή τους. Κάποια από τα ευρήματα της έρευνας παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η γνώση του όρου Εταιρική Υπευθυνότητα ήταν με ελάχιστες εξαιρέσεις, πολύ καλή και η γενική στάση απέναντι της ήταν σαφώς θετική.
- Η Εταιρική Υπευθυνότητα πρέπει να κατευθύνεται στο εσωτερικό της κάθε εταιρείας, και κατόπιν στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.
- Δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας θεωρούνται όλες εκείνες οι ενέργειες που βοηθούν με συνέπεια τη κοινωνία να ανταπεξέλθει σε βασικές ανάγκες. Τομείς πρωταρχικής σημασίας είναι η υγεία, το περιβάλλον και οι κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες.
- Απαραίτητη προσδοκία από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας αποτελεί η έρευνα και η αντικειμενική ενημέρωση του κοινού για την εκπαιδύμενη ακτινοβολία από τα κινητά τηλέφωνα και τις κεραίες.
- Όλες, οι σχετικές με το περιβάλλον, δράσεις αποτελούν τον πυρήνα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, μαζί με τα κοινωνικά προγράμματα υποστήριξης που αφορούν στις κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες.
- Οι εκστρατείες ενημέρωσης γενικώς είναι ευπρόσδεκτες, αλλά όχι σημαντικές εκτός εάν αφορούν ζητήματα υγείας και περιβάλλοντος (Πηγή: Έρευνα Κοινωνικών Εταίρων 2008, Alco).

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

### Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας



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

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

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

Πηγή: Tracking Study 2009, Centrum

### Εργαζόμενοι

Καθώς η άποψη των εργαζομένων μας έχει ιδιαίτερη βαρύτητα, το 2009 πραγματοποιήσαμε εξειδικευμένη έρευνα σε δείγμα 871 εργαζομένων, σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα.

Κάποια ευρήματα περιγράφονται παρακάτω:

- 84,6% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις σίγουρα πρέπει να αναλαμβάνουν δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- 64,8% θεωρεί ότι οι εταιρείες στην Ελλάδα αναλαμβάνουν ελάχιστα δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- 67,5% θα διάλεγε προϊόντα εταιρείας που λειτουργεί κοινωνικά και περιβαλλοντικά με υπευθυνότητα.
- 4,8% συμμετέχει πολύ συχνά σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, 33,6% συχνά, 42,3% σπάνια, ενώ 12,6% ποτέ.
- 41,8% έχει ως κύριο κίνητρο για συμμετοχή σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας «να γνωρίζει ακριβώς ποιοι και πως θα επωφεληθούν».
- 28,4% θεωρεί ότι η COSMOTE δραστηριοποιείται πολύ στην Εταιρική Υπευθυνότητα, ενώ το 60,3% αρκετά.
- Κύριες αντιλαμβανόμενες ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας: προγράμματα ανακύκλωσης (88,2%), ενημέρωση για θέματα υγείας και κινητής τηλεφωνίας (80,6%), περιβαλλοντική διαχείριση (80,1%).
- 78,1% πιστεύει ότι πρέπει να αυξηθούν οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE στα επόμενα χρόνια.
- Επιθυμητές μελλοντικές δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE αφορούν πρωτίστως το περιβάλλον (33,8%) και ακολούθως στην υποστήριξη ευπαθών ομάδων/χορηγίες/έρανοι/φιλοanthρωπίες (24,9%).

(Πηγή: Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας Εργαζομένων COSMOTE 2009, Alco)

### Πελάτες (Ειδικά Κοινά)

Καθώς το θέμα της ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου και του κινητού τηλεφώνου αποκτά αυξανόμενη σημασία (βλέπε Ενότητα VI-3), η εταιρεία μας διεξήγαγε ειδική έρευνα το 2009 σε γονείς, εκπαιδευτικούς και νέους, ώστε:

- Να αποτυπώσει συνήθειες και αντιλήψεις τους σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου και του κινητού.
- Να διερευνήσει αντιλήψεις σχετικά με την επικινδυνότητα και την ηθική της χρήσης τους.

- Να αποτυπώσει το ρόλο και την επίδραση του σχολείου, της οικογένειας, της COSMOTE και άλλων φορέων στην ενημέρωσή των νέων σχετικά με τη σωστή χρήση του διαδικτύου και του κινητού.

(Πηγή: Έρευνα για την Ασφαλή Χρήση του Διαδικτύου και των Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας 2009, Alternative)



## 5. Στόχοι 2009 και 2010

Δεσμευτήκαμε (το 2009)	Υλοποιήσαμε (το 2009)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2010)	Ημερομηνία Στόχος
● Να βελτιωθούμε κατά 10% την αξιολόγηση Accountability Rating.	Βλέπε Ενότητα II-3B	100%	● Να βελτιωθούμε κατά 5% στην αξιολόγηση Accountability Rating.	2010
● Να αυξήσουμε κατά 20% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.	Βλέπε Ενότητα II-2Γ	100%	● Να αυξήσουμε κατά 10% τη χρήση Δεικτών GRI στον Απολογισμό.	2010
● Να διεξάγουμε Ανάλυση Επικινδυνότητας στην COSMOTE Ελλάδας.	Βλέπε Ενότητα II-1Α	100%	● Να διεξάγουμε Μελέτη Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας στην COSMOTE Ρουμανίας & GLOBUL Βουλγαρίας.	2010
● Να επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.	Βλέπε Ενότητα II-2	75%	● Να επεκτείνουμε το σύστημα συλλογής, καταγραφής και ελέγχου στοιχείων, που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2010
● Να επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.	Βλέπε Ενότητα II-VI	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε διοικητικές πρακτικές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.</li> <li>● Να προχωρήσουμε σε έρευνα άποψης όλων των Κοινωνικών Εταίρων.</li> <li>● Να εκπαιδεύσουμε τη Διοικητική Ομάδα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.</li> </ul>	2010 2010 2011

## III. Ο κόσμος μας, το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### Με λίγα λόγια...

**290** τόνοι υλικών συσκευασίας προϊόντων

**2,3** εκατ. λίτρα πετρέλαιο

**24,5** χιλιάδες κυβικά μέτρα νερού

**165,4** GWh ηλεκτρικής ενέργειας

**5** εκατ. μετρήσεις ραδιοεκπομπών

**6,8** εκατ. βιο-διασπώμενες σακούλες

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

### Η φιλοσοφία μας

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

### Πού στοχεύουμε;

Να μην έχει η επιχειρηματική μας ανάπτυξη επίπτωση στο περιβάλλον (ή όπου αυτό δεν είναι δυνατό, να περιορίσουμε την όποια αρνητική επίδραση, που αναπόφευκτα προέρχεται από κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα) και παράλληλα να ευαισθητοποιήσουμε τους συμπολίτες μας στην υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης απέναντι στο περιβάλλον.

### Τι πετύχαμε το 2009:

- Ανακυκλώσαμε 13,5 τν κινητών-αξεσουάρ και αυξήσαμε την συλλογή ανά κατάσταση κατά 41,9%.
- Εφαρμόζουμε σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων μας.

- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 31,6 τν ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 96,4 τν συσσωρευτών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 6.964 lt λιπαντικών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.
- Εγκαταστήσαμε φωτοβολταϊκά πάνελ σε 37 Σταθμούς Βάσης Σ/Β, τα τελευταία χρόνια, για την αξιοποίηση της ηλιακής ενέργειας.
- Αποτρέψαμε την εκπομπή 2.700 τν διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων προγραμμάτων.
- Περιορίσαμε την κατανάλωση ενέργειας ανά Σ/Β κατά 3,8%, μέσω των προγραμμάτων που εφαρμόσαμε.
- Μειώσαμε την συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 1,1%.
- Χρησιμοποιούμε βιο-διασπώμενες σακούλες στο 100% των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- Ανακυκλώσαμε το 74,8% των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας.
- Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 27,6 τν χαρτιού (πάνω από 60% αυτού που αγοράσαμε).
- Χρησιμοποιήσαμε κατά 48,7% επαναγεμισμένα μελανοδοχεία.
- Αυξήσαμε κατά 45% τον αριθμό των σταθμών μέτρησης Η/Μ ακτινοβολίας σε όλη την Ελλάδα, μέσω του προγράμματος «Πεδίον 24».

## 1. Σύστημα Διαχείρισης

### A. Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

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

#### Η Πολιτική Περιβάλλοντος COSMOTE

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

#### Σημεία προς αναφορά

- Η εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, η συμμετοχή μας στην επίτευξη των εθνικών στόχων, αποτελεί το σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής μας πολιτικής.
- Αναγνωρίζουμε και μετρούμε την επίδρασή μας στο περιβάλλον.
- Αναζητούμε τρόπους μείωσης αυτής της επίδρασης, χρησιμοποιώντας τη διαθέσιμη τεχνολογία και τεχνολογία:
  - Μειώνουμε την μόλυνση και τους ρύπους που εκπέμπουμε στο περιβάλλον,
  - Μειώνουμε την άσκοπη χρήση πρώτων υλών και την κατανάλωση ενέργειας,
  - Ανακυκλώνουμε πρώτες ύλες όπως λιπαντικά, χαρτί αλλήλα και Α.Η.Η.Ε.
- Εκπαιδεύουμε, ευαισθητοποιούμε και ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λειτουργία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αλλήλα και γενικότερα, στην υιοθέτηση ενός περιβαλλοντικά υπεύθυνου τρόπου ζωής.
- Είμαστε ανοικτοί σε διάλογο με τους εργαζομένους και τους κοινωνικούς συμμετόχους.

- Αναμένουμε από τους προμηθευτές και εργολάβους μας να επιδεικνύουν περιβαλλοντική ευαισθησία και να εφαρμόζουν προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Συμβάλλουμε στην ευαισθητοποίηση-κιντοποίηση των πελατών μας σε περιβαλλοντικά ζητήματα όπως, η ανακύκλωση κινητών-μπαταριών- μελανοδοχείων, η χρήση οικολογικών υλικών όπως οι βιο-διασπώμενες σακούλες στα καταστήματά μας αλλήλα και υπηρεσιών μας, όπως το e-bill.
- Διατηρούμε επαφή με την τοπική κοινωνία, διερευνούμε και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες της για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιβαλλοντικών ζητημάτων.
- Συμμετέχουμε στο δημόσιο διάλογο και, εν γένει προβληματισμό, για το περιβάλλον.
- Μένοντας πιστοί στις περιβαλλοντικές μας αρχές, εφαρμόζουμε πανελλαδικά Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004 σε όλο το εύρος των λειτουργιών και υπηρεσιών μας.
- Η μείωση της επίδρασής μας στο περιβάλλον, απαιτεί συνεχή προσπάθεια και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων. Ο περιβαλλοντικός παράγων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής μας φιλοσοφίας και διαπερνά όλες τις εσωτερικές λειτουργίες της εταιρείας».

**Μιχάλης Τσαμάζ**

Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE

Στο πλαίσιο αυτού του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αναλύουμε όλες μας τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αναφορικά με τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον και προσπαθούμε να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας επίδοση, θέτοντας στόχους, καθορίζοντας δείκτες και λαμβάνοντας μέτρα οικονομικά ρεαλιστικά.

Σημαντικό είναι ότι το 2009 η COSMOTE ξεκίνησε την παρακολούθηση της περιβαλλοντικής επίδοσης και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδας, η οποία αποτελεί το κύριο εμπορικό δίκτυο της εταιρείας, με ευρεία παρουσία σε όλη τη χώρα.

### B. Ευαισθητοποιούμε τους εργαζομένους μας

Προσπαθούμε να επιτυγχάνουμε τη δέσμευση των εργαζομένων σε έναν κοινό σκοπό: οι άνθρωποί μας να είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι στο ζήτημα της προστασίας του περιβά-

λλοντος, και να ανταποκρίνονται πρόθυμα σε κάθε πρόσκληση από την εταιρεία και την κοινωνία για ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση. Παραδείγματα σχετικών ενεργειών το 2009 ήταν:

- Ευαισθητοποίηση με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 5 Ιουνίου 2009.
- Λανσάρισμα Προγράμματος Ανακύκλωσης Προσωπικών Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Μικροσυσκευών σε όλα τα κτίριά μας.
- Ανακοίνωση των αποτελεσμάτων του Προγράμματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE στο Intranet μας.
- Διαδραστικό παιχνίδι μέσω Intranet με χρήσιμες πληροφορίες και συμβουλές για το Περιβάλλον, την Ανακύκλωση και το Ενεργειακό Αποτύπωμα.
- Αξιοποίηση των χορηγιών της εταιρείας (βλ. ενότητα VI-5A).

## 2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές

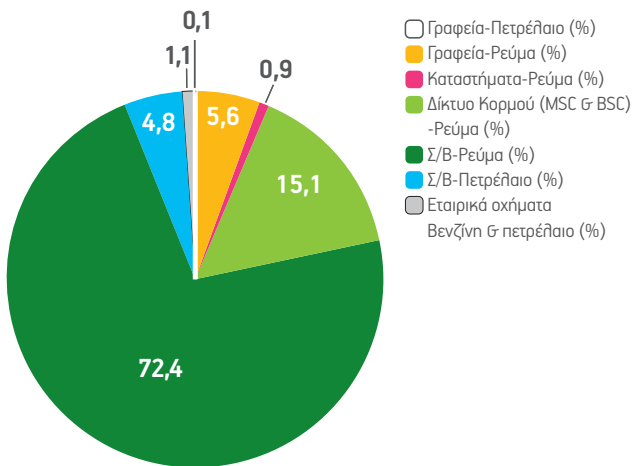
### A. Αναλύουμε τις πηγές κατανάλωσης ενέργειας

Η εταιρεία μας αναγνωρίζει τη σημαντικότητα και τους κινδύνους που εγκυμονεί η Κλιματική Αλλαγή και προσπαθεί να βελτιώσει την αποδοτικότητά της στη χρήση ενέργειας και στη μείωση της επίπτωσης που έχει άμεσα (π.χ. χρήση πετρελαίου σε Σ/Β,) και έμμεσα (π.χ. χρήση ρεύματος από την ΔΕΗ) στην ατμόσφαιρα, λόγω της συνεπαγόμενης εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου (όπως είναι το διοξείδιο του άνθρακα).

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

Οι συνολικές (άμεσες και έμμεσες) εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα έφτασαν το 2009 τους 127.299 tn, με την συντριπτική πλειοψηφία να προέρχεται από το Δίκτυο της εταιρείας (Δίκτυο Κορμού και Σ/Β). Με βάση την ανάλυση αυτή, που για πρώτη φορά έγινε το 2008, η εταιρεία θέτει σαν προτεραιότητα τα προγράμματα μείωσης ενέργειας στο δίκτυό της και στη συνέχεια στους χώρους γραφείων.

#### Κατανομή Πηγών Διοξειδίου του Άνθρακα

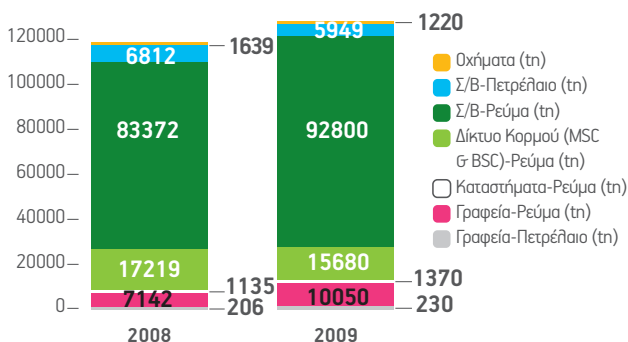


\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.

\*\* Δείκτες μετατροπής: ηλεκτρικής ενέργειας 0,725, Πετρελαίου 0,2025, Πετρελαίου Θέρμανσης 0,2683 kg CO<sub>2</sub>/kWh

Πηγές: IEA CO<sub>2</sub> emissions from Fuel combustion 2008 Edition - GHG Protocol Calculation Tools (2006 IPCC Guidelines for National GHG Inventories / 2007 IPCC Fourth Assessment Report).

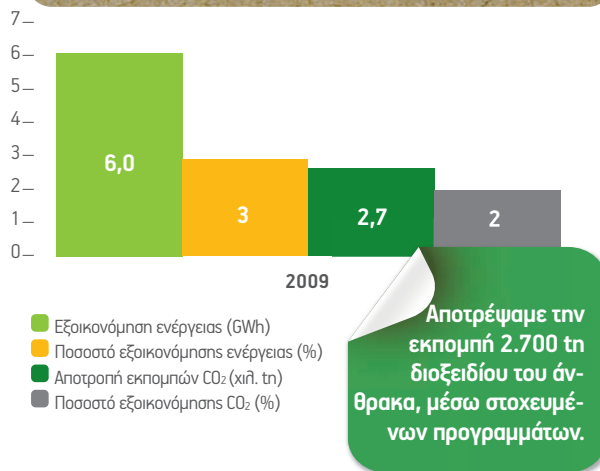
#### Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.

Μέσω των προγραμμάτων που περιγράφονται παρακάτω, η εταιρεία προσπαθεί να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας από όλες τις πηγές και έμμεσα τις αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Χωρίς τα προγράμματα αυτά, η κατανάλωση ενέργειας θα ήταν μεγαλύτερη πάνω από 6.000 MWh (σχεδόν 3% του συνόλου). Η εξοικονόμηση αυτή αντιστοιχεί σε πάνω από 2.700 tn εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (ή 2,0% του συνόλου των εκπομπών) και εξοικονόμηση κόστους που ξεπερνάει τα € 500.000.

#### Εξοικονόμηση Ενέργειας - Διοξειδίου του Άνθρακα



### B. Μειώνουμε την κατανάλωση πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία

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

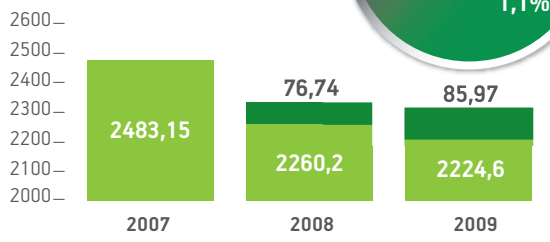
Η εταιρεία μας προκειμένου να μειώσει την κατανάλωση πετρελαίου που έχει ιδιαίτερα επιβαρυντική επίδραση στο περιβάλλον, έχει προβεί στα ακόλουθα:

- Απενεργοποίησε 62 γεννήτριες που λειτουργούσαν σε 24ωρη βάση.
- Εφάρμοσε πρόγραμμα μέτρησης καυσίμων και συντήρησης σε 126 γεννήτριες 24ωρης λειτουργίας, με στόχο τη διασφάλιση της ορθής τους λειτουργίας.

Πιο αναλυτικά, το 2009 η κατανάλωση πετρελαίου στους Σ/Β ανήλθε σε 2.224.646 lit, η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε χώρους γραφείων σε 62.673 lit, ενώ η κατανάλωση πετρελαίου κίνησης για γεννήτριες σε χώρους γραφείων (Φραγκοκλησιάς και Αχαρνών) ήταν 23.300 lit. Η μεγάλη αύξηση του πετρελαίου κίνησης οφείλεται σε εργασίες αναβάθμισης του ηλεκτροστασίου του κτιρίου στην Αχαρνών, στο οποίο χρειάστηκε να λειτουργήσουν κατά περιόδους οι εφεδρικές ηλεκτρογεννήτριες.

### Κατανάλωση Πετρελαίου σε Σταθμούς Βάσης και Γραφεία

Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά 1,1%.



■ Κατανάλωση πετρελαίου σε γραφεία (θέρμανση, γεννήτριες) (χιλ. lt)  
 ■ Κατανάλωση πετρελαίου σε Σ/Β (χιλ. lt)  
 \* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.

Για πρώτη φορά το 2009 αποτυπώθηκε και η κατανάλωση πετρελαίου της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ, όπου η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανήλθε στα 40.200 lt, ενώ αντίστοιχα η κατανάλωση πετρελαίου για τις γεννήτριες ανήλθε περίπου στα 1.000 lt. Αντίστοιχα, η κατανάλωση πετρελαίου στους Σ/Β στην COSMOTE Ρουμανίας ήταν 72.395 lt.

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



Λόγω των προγραμμάτων που εφαρμόσαμε, περιορίσαμε την κατανάλωση ενέργειας ανά Σταθμό Βάσης κατά 3,8%.

Η συνεχής αναβάθμιση του δικτύου μας, η επέκταση του δικτύου Τρίτης Γενιάς (3G) που απαιτεί τη λειτουργία νέων Σ/Β καθώς και η επέκταση εξοπλισμού Κορμού του Δικτύου, καθιστούν τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας στόχο μη ρεαλιστικό, για κάθε εταιρεία κινητής τηλεφωνίας.

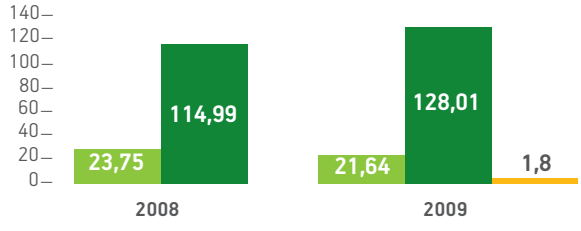
Προς το παρόν, η εταιρεία δεν έχει προχωρήσει σε άμεση συνολική καταγραφή της κατανάλωσης ρεύματος σε Σ/Β και Δίκτυο, πρακτική που σκοπεύει να ολοκληρώσει στο μέλλον, με την εγκατάσταση ψηφιακών μετρητών κατανάλωσης ενέργειας. Προκειμένου όμως, να θέσει προτεραιότητες στα προγράμματα μείωσης κατανάλωσης ενέργειας, προχώρησε σε τμηματικές μετρήσεις και εκτιμήσεις, ώστε να εστιάσει σε αυτές τις περιοχές και η αντίστοιχη έκλυση διοξειδίου του άνθρακα.

Με στόχο να μειώσει την κατανάλωση ρεύματος στους Σ/Β, η εταιρεία μας:

- Συνεχίζει την εγκατάσταση κλιματιστικών συστημάτων free cooling, για την εξοικονόμηση ενέργειας (αξιοποιώντας τη διαφορά θερμοκρασίας του περιβάλλοντος και του Σ/Β εσωτερικά). Εντός του 2009 εγκαταστάθηκαν επιπλέον 86 συστήματα, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό στα 1.401.
- Διατήρησε φωτοβολταϊκά πάνελ, μέχρι το τέλος του 2009 σε 37 Σ/Β. Με τα συστήματα αυτά, η εταιρεία αξιοποιεί την ηλιακή ενέργεια και μειώνει αντίστοιχα τη χρήση ενέργειας είτε από ηλεκτρική ενέργεια είτε από πετρέλαιο, που επιβαρύνουν το περιβάλλον.
- Υλοποιεί πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης παλαιού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού με νέα μηχανήματα, επιτυγχάνοντας σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας. Το πρόγραμμα αυτό θα συνεχιστεί και οι νέοι Σ/Β θα σχεδιάζονται με βάση τα νέα ενεργειακά δεδομένα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι λόγω αυτών των προγραμμάτων η εταιρεία έχει καταφέρει να περιορίσει την κατανάλωση ενέργειας Δικτύου κατά περίπου 1,8 MWh ανά Σ/Β, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από το Δίκτυο.

### Χρήση Ρεύματος σε Σ/Β και στο Δίκτυο Κορμού



■ Χρήση ενέργειας σε Δίκτυο Κορμού (GWh)  
 ■ Χρήση ενέργειας σε Σ/Β (GWh)  
 ■ Διαφορά κατανάλωσης ενέργειας ανά Σ/Β με και χωρίς προγράμματα εξοικονόμησης (MWh/ΣΒ)  
 \* Τα στοιχεία είναι εκτιμήσεις και αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Αντίστοιχα, για πρώτη φορά καταγράφηκε η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στο Δίκτυο της COSMOTE Ρουμανίας που έφτασε στις 41,5 GWh.



#### Δ. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Γραφεία

Η συνεχιζόμενη ανάπτυξη της εταιρείας μας, είχε ως αποτέλεσμα την ανάγκη αύξησης των χώρων γραφείων, με αντίστοιχη επίδραση και στην αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Προκειμένου να αντιμετωπίσουμε το φαινόμενο αυτό, προχωρούμε σε σειρά μέτρων, όπως:

- Ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενους ως προς τις συνέπειες που προκαλεί η κατανάλωση ενέργειας στο περιβάλλον.
- Διενεργούμε μετρήσεις και λαμβάνουμε μέτρα, προκειμένου να μειώσουμε τη χρήση κλιματιστικών, να περιορίσουμε τον φωτισμό των κοινόχρηστων χώρων κτλ.

Το 2009, η κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία ήταν 13,8 GWh ενώ η κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο υπολογίζεται σε 6,2 MWh.

##### Χρήση Ρεύματος σε Γραφεία



**Αυξήθηκε η κατανάλωση ρεύματος σε γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 24%.**

- Χρήση ενέργειας σε γραφεία (GWh)
- Δείκτης κατανάλωσης ενέργειας ανά εργαζόμενο (MWh/εργαζόμενο)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην κατανάλωση πάνω από 95% των γραφείων της COSMOTE Ελλάδος (Κηφισίας 44 Α', Γ', Κηφισίας 95-97, Αχαρνών, Εύοσμος, Μεταμόρφωση, Γραβιάς, Φραγκοκλήσιος, Πάτρα, Εύοσμος και Porto Center στη Θεσσαλονίκη).

\*\* Η τιμή που δόθηκε για το 2007 διορθώθηκε λόγω προσθήκης λογαριασμών που ήρθαν στο μέσο του έτους και αφορούσαν το προηγούμενο έτος.

\*\*\* Τα στοιχεία 2006, 2007 περιλαμβάνουν και κατανάλωση σε καταστήματα, που πλέον παρουσιάζεται ξεχωριστά.

Η αύξηση που καταγράφεται στην κατανάλωση ενέργειας των γραφείων, οφείλεται στην επέκταση των γραφειακών μας εγκαταστάσεων σε δύο νέα κτίρια στην Αθήνα (Γραβιάς και Φραγκοκλήσιος), καθώς και στην προσθήκη στις μετρήσεις της κατανάλωσης ενέργειας του κτιρίου της COSMOTE στην Πάτρα.

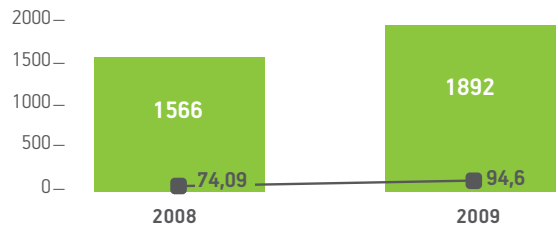
Για πρώτη φορά στο έτος 2009, αποτυπώνονται και τα ενεργειακά στοιχεία κατανάλωσης ρεύματος σε κτιριακές εγκαταστάσεις της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, που υπολογίζεται ότι έφτασε τα 6,34 GWh. Στις κτιριακές εγκαταστάσεις και τα καταστήματα της COSMOTE Ρουμανίας η αντίστοιχη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε στα 5,6 GWh.

#### Ε. Ελέγχουμε την κατανάλωση ρεύματος στα Καταστήματα

Ο υψηλός ρυθμός ανάπτυξης της εταιρείας μας, σε όλους τους τομείς, είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση της κατανάλωσης ρεύματος στα καταστήματά μας.



##### Χρήση Ενέργειας σε Καταστήματα



- Χρήση ενέργειας σε ιδιόκτητα καταστήματα (MWh)
- Δείκτης κατανάλωσης ενέργειας ανά καταστήματα (MWh/καταστήματα)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE Ελλάδος (σε 20 από 22 καταστήματα).

Για πρώτη φορά, στο έτος 2009 αποτυπώθηκε και η κατανάλωση ρεύματος στα ιδιόκτητα καταστήματα της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, που ήταν 860 MWh (για 13 καταστήματα σε Αθήνα, Θεσ/κη, Πάτρα και Λάρισα).

### 3. Πρώτες Ύλεις και Στερεά Απόβλητα

#### Α. Αναλύουμε τη χρήση Πρώτων Υλών

Η εταιρεία μας αναγνωρίζει ότι οι πρώτες ύλεις δεν είναι ανεξάντλητες και ότι η πιο αποδοτική χρήση φυσικών πόρων αποτελεί προτεραιότητα για όλο τον πλανήτη. Για το λόγο αυτό ακολουθεί την αρχή «Μειώνω - Επαναχρησιμοποιώ - Ανακυκλώνω», ώστε να πετύχει πιο αποδοτική χρήση των περιορισμένων πόρων, ενώ παράλληλα στοχεύει στη μείωση των παραγόμενων στερεών αποβλήτων, που αναπόφευκτα προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα. Έτσι, ανάλογα με το είδος των υλικών (γενικά ή ειδικά χαρακτηρισμένα ως επικίνδυνα), η εταιρεία εφαρμόζει προγράμματα:

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





**Β. Χρησιμοποιούμε ανακυκλωμένα υλικά**

Η COSMOTE, προμηθεύτηκε και το 2009 1.210.000 φιλικότερες προς το περιβάλλον, βιο-διασπώμενες σακούλες, αντικαθιστώντας τις παλιές σακούλες συσκευασίας, για χρήση στο σύνολο των καταστημάτων της COSMOTE Ελλάδας. Έτσι, όλες πλέον οι σακούλες που χρησιμοποιούνται από τα καταστήματά μας είναι βιο-διασπώμενες.

- Η χρήση βιο-διασπώμενης σακούλας επεκτάθηκε το 2009 και στα καταστήματα του δικτύου ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα οποία προμηθεύτηκαν 4.554.091 τεμάχια.
- Η συγκεκριμένη πρακτική έχει εφαρμοστεί επίσης στη GLOBUL Βουλγαρίας, όπου το 2009 διατέθηκαν 1.069.000 βιο-διασπώμενες σακούλες.

Επίσης, η COSMOTE χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για όλο το έντυπο υλικό που σχετίζεται με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ανακυκλωμένο χαρτί χρησιμοποιείται και στη GLOBUL Βουλγαρίας για την κάλυψη αναγκών που σχετίζονται με το φωτοτυπικό χαρτί στα γραφεία και τα καταστήματα.



**Γ. Ελέγχουμε την κατανάλωση Υλικών Συσκευασίας**

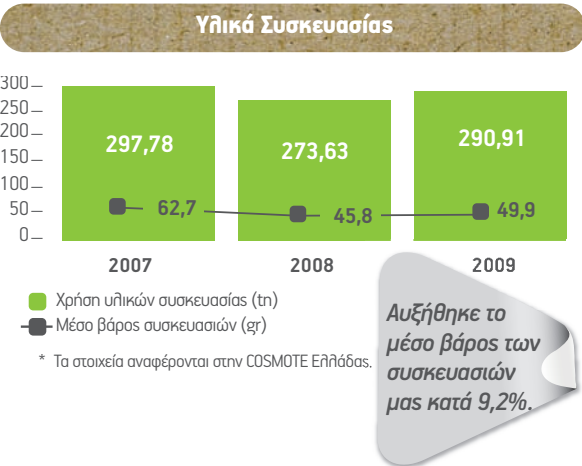
Η εταιρεία μας εφάρμοσε πρόγραμμα ελέγχου των συσκευασιών των προϊόντων τα οποία διαθέτει στα καταστήματά της.

**Καταναλώσεις Υλικών για τις Συσκευασίες των Προϊόντων μας**

	2007	2008	2009
Αλουμίνιο (tn)	12,46	8,81	9,98
Ξύλο (tn)	52,93	35,27	37,48
Πλαστικό (tn)	85,94	100,19	102,81
Χαρτί-χαρτόνι (tn)	146,46	129,36	140,64
Συσκευασίες (τεμ.)	4.748.894	6.001.672	5.843.520
Βιο-διασπώμενες σακούλες (αριθμός)	1.000.000	1.600.000	1.210.000

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Το 2009, το μέσο βάρος των συσκευασιών μας αυξήθηκε σε 49,8 gr ανά συσκευασία (από 45,6gr το 2008), αύξηση που αντιστοιχεί σε 9,2%. Συνολικά όμως η τάση που καταγράφεται τα τελευταία χρόνια είναι πτωτική, αφού η μείωση του μέσου βάρους συσκευασιών σε σχέση με το 2007 είναι της τάξης του 21,7%.



Αντίστοιχα, η κατανάλωση υλικών συσκευασίας στην COSMOTE Ρουμανίας ανήλθε σε 90,6 tn.

## Διαχείριση Γενικών Υλικών

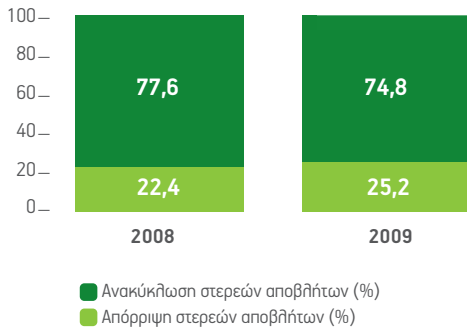
### Δ. Ανακυκλώνουμε Υλικά Αποθηκών

Το 2009 συνεχίστηκε το πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης της Μεταμόρφωσης. Συνολικά, από την κεντρική αποθήκη παραδόθηκαν 73,12 τν υλικών συσκευασίας προς ανακύκλωση (62,74 τν χαρτόνια, 9,90 τν πλαστικό και 0,48 τν προωθητικά stands), ενώ 24,62 τν υπόλειμμα από μη ανακυκλώσιμα υλικά προωθήθηκε προς απόρριψη στο ΧΥΤΑ 'Ανω Λιοσίων.



**Ανακύκλωση και Απόρριψη Στερεών Αποβλήτων**

**Ανακυκλώσαμε το 74,8% των στερεών αποβλήτων από τις αποθήκες μας.**



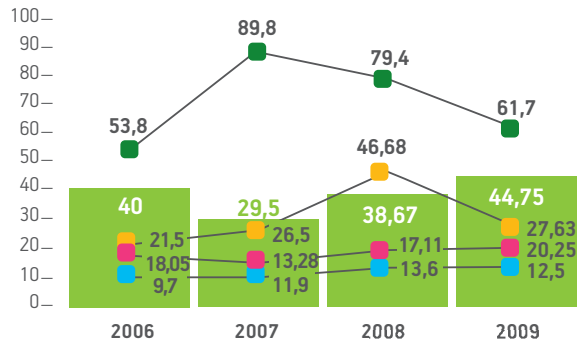
Παράλληλα, προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 88,2 τν χαρτόνια από την αποθήκη της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Αυλώνα.

### Ε. Μειώνουμε τη χρήση και ανακυκλώνουμε Χαρτί

Η μείωση της χρήσης χαρτιού που χρησιμοποιείται για ανάγκες λειτουργίας των γραφείων, είναι μια πρακτική που η COSMOTE ακολουθεί επί σειρά ετών, γι' αυτό και οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με τη διαδικασία. Η προσπάθεια αυτή βασίζεται στις παρακάτω πρακτικές:

- Προσπάθεια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων, μέσω στοχευμένης επικοινωνίας.
- Εφαρμογή εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης.
- Ενεργοποίηση δυνατότητας για εκτύπωση και φωτοτύπωση διπλής όψης των εγγράφων στην Ελλάδα.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής ανάλυσης των λογαριασμών των πελατών. Η πρακτική αυτή εφαρμόζεται και στην GLOBUL Βουλγαρίας.

### Χρήση και Ανακύκλωση Χαρτιού



- Χρήση χαρτιού (τν)
- Ανακύκλωση χαρτιού προς αγορά χαρτιού (%)
- Ανακύκλωση χαρτιού (τν)
- Ανακύκλωση ανά εργαζόμενο (κgr)
- Χρήση ανά εργαζόμενο (κgr)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

**Προωθήσαμε προς ανακύκλωση 27,6 τν χαρτιού (πάνω από 60% αυτού που αγοράσαμε).**

Παράλληλα, συστηματοποιώντας το έργο της ανακύκλωσης, δίνουμε ώθηση στη διαχείριση των ποσοτήτων χαρτιού που τελικά χρησιμοποιούμε. Το 2009 ανακυκλώθηκαν συνολικά 27,6 τν χαρτιού ή 12,5 κιλά ανά εργαζόμενο, ποσότητα που αντιστοιχεί σε μείωση κατά 8% σε σχέση με το 2008.

Η πρακτική της ανακύκλωσης χαρτιού εφαρμόζεται μερικώς και στην ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδας (η οποία προώθησε προς ανακύκλωση 870 κgr), στην GLOBUL Βουλγαρίας (5.180 κgr), στην COSMOTE Ρουμανίας (2.104 κgr) και στην AMC Αλβανίας (όπου 7.500 κgr χαρτιού δόθηκαν προς ανακύκλωση).

## Διαχείριση Ειδικών Υλικών

### ΣΤ. Ανακυκλώνουμε Κινητά Τηλέφωνα, Μπαταρίες και Αξεσουάρ

Το 2009 συνεχίσαμε το πρόγραμμα ανακύκλωσης που υλοποιούμε με επιτυχία από το 2005, καθιστώντας σημεία συλλογής κινητών, αξεσουάρ, μπαταριών και μελανοδοχείων (εκτός από τα κτίρια και τα 22 αποκλειστικά καταστήματα COSMOTE), και τα 430 καταστήματα της ΓΕΡΜΑΝΟΣ σε όλη την Ελλάδα με σημαντικά αποτελέσματα.

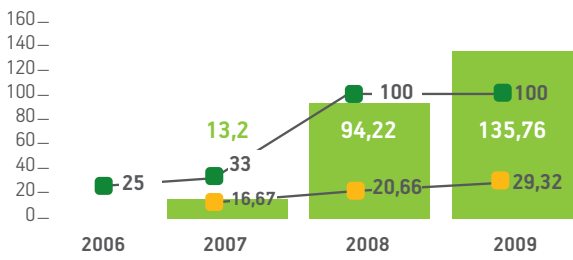
Συνολικά συγκεντρώθηκαν 13.576 κιλά συσκευών και αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας, με αποτέλεσμα να υπερβούμε το στόχο, που για το 2009 ήταν η συλλογή 15 κιλών ανά σημείο συλλογής, αφού συλλέχθηκαν 29,32 κιλά ανά σημείο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2009 συνεχίστηκε αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης και στην GLOBUL Βουλγαρίας σε 286 σημεία συλλογής (με συλλογή 5,8 κιλών ανά σημείο), ενώ το 2010 θα εφαρμοστεί σχετικό πρόγραμμα και στη COSMOTE Ρουμανίας.



**Έλα στην ανακύκλωση**  
COSMOTE. Πρωτοβουλία για το περιβάλλον

**Ανακύκλωση Κινητών, Μπαταριών και Αξεσουάρ**



■ Ανακύκλωση κινητών κ.τ.λ. (εκατοντάδες kg)  
■ Ποσοστό καταστημάτων και κτιρίων με σύστημα συλλογής (%)  
■ Ανακύκλωση ανά σημείο (kg)  
 \* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

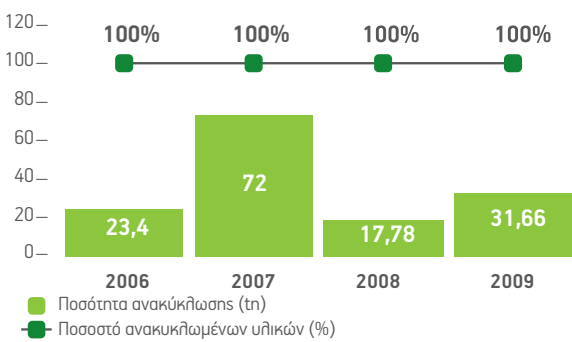
Εκτός από τη συλλογή κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ, η εταιρεία μας παρέχει τη δυνατότητα ανακύκλωσης φορτηγών ηλεκτρικών σπληνών (οικιακές μπαταρίες) και μελανιών. Το 2009 συγκεντρώθηκαν από 463 σημεία συλλογής 59.527 kg ηλεκτρικών σπληνών (ή 128,5 κιλά ανά σημείο συλλογής) και 2.827 τεμάχια μελανιών (ή 6,1 τεμάχια ανά σημείο συλλογής).

**Z. Ανακυκλώνουμε Ηλεκτρικό και Ηλεκτρονικό Εξοπλισμό - ΑΗΕΕ**

Η COSMOTE ήταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας (ΠΔ 117/2004), συμβλήθηκε με την εταιρεία Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., το μοναδικό αδειοδοτημένο στην Ελλάδα Σύστημα Ανακύκλωσης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού. Στο πλαίσιο του σχετικού περιβαλλοντικού προγράμματος, προωθείται προς ανακύκλωση το 100% της ποσότητας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που αποσύρεται και το 100% του εξοπλισμού πληροφοριακών συστημάτων. Το 2009 οι συνολικές ποσότητες που αποσύρθηκαν ανήλθαν σε 31,6 tn.

**Ανακύκλωση Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού**

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 31,6 tn ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.



**Εφαρμόζουμε σύστημα ανακύκλωσης κινητών στο 100% των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Ανακυκλώσαμε 13,5 tn κινητών -αξεσουάρ και αυξήσαμε την συλλογή ανά κατάστημα κατά 41,9%.**

Ο χρυσός Ολυμπιονίκης και Πρεσβευτής Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, Πύρρος Δήμας, ανακυκλώνει τις μπαταρίες του, στον ειδικό κώδο ανακύκλωσης της COSMOTE.

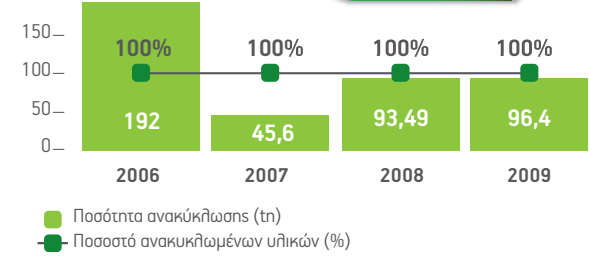
**H. Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές Σταθμών Βάσης**

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

Στόχος μας το 2009 ήταν η εναλλακτική διαχείριση του 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών, στόχος που επιτεύχθηκε, αφού προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 3.249 τεμάχια ή 96,4 tn συσσωρευτών μολύβδου - οξέος.

**Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβου**

Πρωθήσαμε προς ανακύκλωση 96,4 tn συσσωρευτών, δηλαδή το 100% της ποσότητας που αποσύραμε.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις δραστηριότητες της COSMOTE Ελλάδας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο στην GLOBUL Βουλγαρίας (81,5 tn), όσο και στην COSMOTE Ρουμανίας (34,4 tn) η ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου που αποσύρθηκαν έφτασε το 100%.

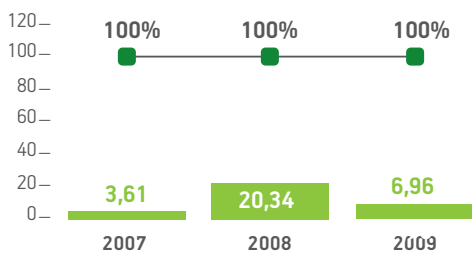
## Θ. Ανακυκλώνουμε Λιπαντικά

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

- Επενδύσαμε στην εγκατάσταση ειδικών κάδων συλλογής σε κάθε Σ/Β με γεννήτρια 24ωρης λειτουργίας ή εφεδρικής λειτουργίας για απόβλητα λιπαντικά έλαια και αναλώσιμα συντήρησης ΗΖ.
- Μέχρι το τέλος του 2009, συλλέχθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση 6.964 λίτρα λιπαντικών.
- Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένο φορέα που συλλέγει και στέλνει προς ανακύκλωση όλη την ποσότητα λιπαντικών που απορρίπτεται κατά τη συντήρηση των γεννητριών.
- Εκτός από τους ειδικούς κάδους συλλογής των λιπαντικών και αναλωσίμων, το 2008 τοποθετήσαμε 980 κάδους, στους οποίους συλλέγονται απορρίμματα από τις συντηρήσεις των Σ/Β.

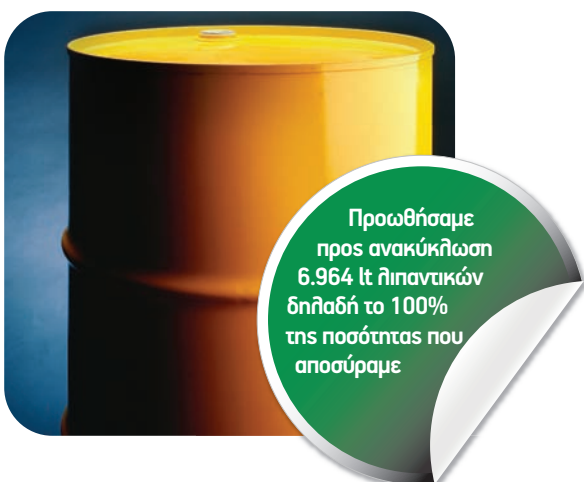
Ο στόχος για το 2009 ήταν η εναλλακτική διαχείριση σε ποσοστό 100% των Α.Λ.Ε. (Απόβλητα Λιπαντικά και Έλαια) που προκύπτουν από τη συντήρηση των Η/Ζ των Σ/Β. Έτσι, το 2009 αγοράστηκαν 20.574 λίτρα λιπαντικών, ενώ 6.964 λίτρα ΑΛΕ συλλέχθηκαν και παραδόθηκαν στο αρμόδιο Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης (ΕΛΤΕΠΕ) προς εναλλακτική διαχείριση. Η διαφορά οφείλεται στο ότι η αγορά και αντικατάσταση των λαδιών δεν συμπίπτει απόλυτα χρονικά με το ημερολογιακό έτος, σε απώλειες καύσης λιπαντικού και κυρίως στην αποθήκευση ΑΛΕ σε ειδικές δεξαμενές (με την αποκομιδή να είναι προγραμματισμένη για το 2010).

### Ανακύκλωση Λιπαντικών



- Ποσότητα ανακύκλωσης (χιλ. lt)
- Ποσοστό ανακύκλωσης λαδιών (%)

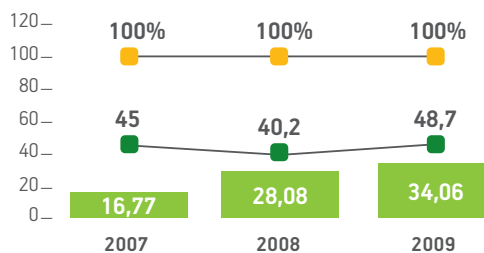
\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.



## Ι. Επαναχρησιμοποιούμε Μελανοδοχεία

Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, η COSMOTE υιοθέτησε συγκεκριμένη πολιτική για τη διαχείριση των μελανοδοχείων των εκτυπωτών, καθώς σε ειδικές περιπτώσεις πρόκειται για επιβλαβή στοιχεία. Ο στόχος για το 2009 ήταν η επαναχρησιμοποίηση του 30% των αγορασθέντων μελανοδοχείων, στόχος που ξεπεράστηκε, αφού η επαναχρησιμοποίηση έφτασε το 48,7%. Πιο συγκεκριμένα, αγοράστηκαν 3.406 νέα μελανοδοχεία και 1.660 ξανα-γεμίστηκαν και αγοράστηκαν εκ νέου (αφού ανακατασκευάστηκαν, εφόσον παρουσίαζαν κάποιο λειτουργικό πρόβλημα που μπορούσε να διορθωθεί). Όλα τα τεμάχια που δεν μπορούσαν να ξαναχρησιμοποιηθούν, οδηγήθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση ανακύκλωσης.

### Επαναχρησιμοποίηση και Διαχείριση Μελανοδοχείων



- Χρήση μελανοδοχείων (εκατοντάδες)
- Επαναχρησιμοποιημένα μελανοδοχεία προς αγορασμένα (%)
- Εναλλακτική διαχείριση μη ανακυκλώσιμων (%)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

Χρησιμοποιήσαμε κατά 48,7% επαναγεμισμένα μελανοδοχεία.



Αξίζει να σημειωθεί ότι η πρακτική εναλλακτικής διαχείρισης μελανοδοχείων ακολουθείται και από την GLOBUL Βουλγαρίας, όπου το 2009 ανακυκλώθηκε το 52% των μελανοδοχείων της εταιρείας.

## Κινητοποίηση κοινού

### Κ. Ευαισθητοποιούμε τους πελάτες μας να μειώνουν και τη δική τους επίδραση

Πρωταρχικός στόχος για την COSMOTE είναι η αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων. Εξίσου σημαντική προτεραιότητα αποτελεί και η ευαισθητοποίηση των πελατών μας ως προς τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, μέσω της ενεργούς συνεισφοράς τους. Έτσι:

- Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να ανανεώνουν το χρόνο ομιλίας τους στην καρτοκινητή μέσω **e-voucher**, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 42,3 τμ χαρτιού, που αντιστοιχούν σε περίπου 720 δέντρα.
- Πρωθήσαμε την υπηρεσία **e-bill** με στόχο την ενεργοποίηση των πελατών για ηλεκτρονική διαχείριση των λογαριασμών τους, βοηθώντας έτσι στην μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατ' εκτίμηση κατά 3,1 τμ χαρτιού.

- Προχωράμε σε συστηματικές ενέργειες ευαισθητοποίησης, συμμετοχής και ενημέρωσης του κοινού (βλέπε Ενότητα VI-5A).

## 4. Στοιβάδα Όζοντος

### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας στην στοιβάδα του Όζοντος

Η εταιρεία μας έχει σταματήσει να εγκαθιστά εξοπλισμό που λειτουργεί με χλωροφθοράνθρακες (CFCs), αφού είναι ιδιαίτερα επιζήμιοι για το στρώμα του όζοντος. Σταδιακά έχει προχωρήσει στην αντικατάσταση με ψυκτικά και κατασβεστικά μέσα, πιο φιλικά προς το περιβάλλον, που αντιστοιχούν σε χαμηλότερο Δείκτη Καταστροφής Όζοντος (ODP), όπως τα ψυκτικά R407, R410C, R134A και το κατασβεστικό FM200. Παρόλα αυτά, τα υλικά που αναπόφευκτα διαρρέουν στην ατμόσφαιρα αντικαθιστώνται από τους τεχνικούς συνεργάτες.

Είδος Υλικού	Ποσότητα που διέρρησε στην Ατμόσφαιρα
R22	2.057 kg
R407	655 kg
R410	520 kg
R134 A	117 kg
<b>Σύνολο</b>	<b>3.349 kg</b>

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδας.

## 5. Νερό

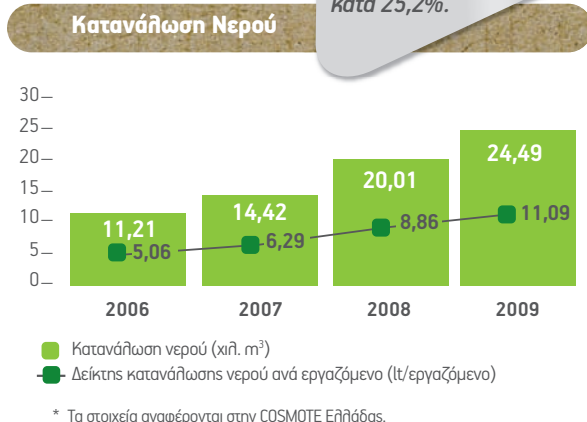
### A. Παρακολουθούμε την κατανάλωση νερού

Η προμήθεια νερού από την εταιρεία μας γίνεται αποκλειστικά από τα δημόσια δίκτυα ύδρευσης και η χρήση του αποσκοπεί αποκλειστικά στην υγιεινή και καθαριότητα των χώρων γραφείων και των καταστημάτων, αφού δε συνδέεται με την παραγωγική μας δραστηριότητα. Λόγω του ότι όλα τα υγρά απόβλητα οδηγούνται στο δημόσιο δίκτυο, η εταιρεία δεν ακολουθεί πρακτικές ανακύκλωσης νερού, ενώ η σχετική ποσότητα αποβλήτων δε μπορεί να μετρηθεί. Ταυτόχρονα, η εταιρεία μεριμνά για την ενημέρωση των εργαζομένων ως προς την ορθολογική χρήση του σημαντικότερου αυτού αγαθού.

Η κατανάλωση το 2009 ανήλθε σε 24.498 m<sup>3</sup>, που αντιστοιχεί σε αύξηση κατά 22,4% σε σχέση με το 2008 (όπου η αντίστοιχη κατανάλωση ήταν 20.007 m<sup>3</sup>). Καθώς δεν διαπιστώθηκε διαρροή, η αύξηση εκτιμάται ότι οφείλεται στην επέκταση των κτιριακών μας εγκαταστάσεων σε νέα γραφεία.

Παράλληλα, η κατανάλωση νερού στις γραφειακές εγκαταστάσεις της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ανήλθε στα 10.294 m<sup>3</sup>, ενώ μέσα στο 2009 συνεχίστηκε το πρόγραμμα μείωσης κατανάλωσης νερού στην COSMOTE Ρουμανίας, όπου η κατανάλωση έφτασε τα 41.659 m<sup>3</sup> (ή 14 m<sup>3</sup> ανά εργαζόμενο).

Η κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο αυξήθηκε κατά 25,2%.



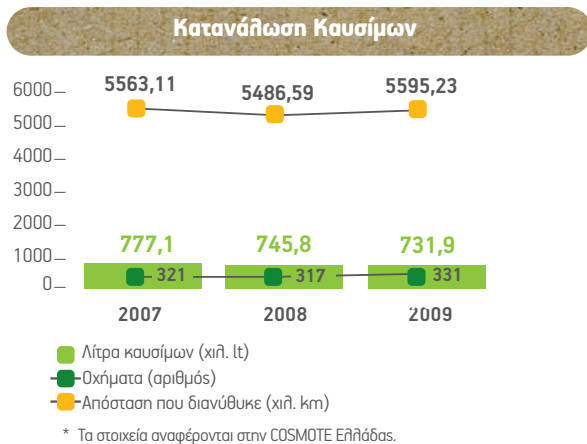
## 6. Μετακινήσεις

### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας από τις οδικές μετακινήσεις

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

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

Το 2009 ο εταιρικός στόλος αυτοκινήτων της COSMOTE Ελλάδας αποτελούνταν κατά μέσο όρο από 331 οχήματα (από τα οποία τα 110 είναι στελεχών και 4 κινούνται με diesel), καταναλώθηκαν συνολικά 731.982 lt καυσίμων (εκ των οποίων 1.678 lt diesel) γεγονός που συνιστά μείωση κατά 2% σε σχέση με το 2008, ενώ διανύθηκαν αποστάσεις περίπου 5,6 εκατ. km. Η βελτιωμένη επίδοση οφείλεται στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του στόλου (π.χ. έλεγχος στα οχήματα) και στη μείωση του μέσου όρου κυβικών των αυτοκινήτων του στόλου.



## 7. Βιοποικιλότητα

### Α. Παρακολουθούμε την επίδρασή μας στα οικοσυστήματα

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

- Μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων για τους Σ/Β, εντοπίζει ενδεχόμενη επίδραση της κατασκευής Σ/Β στο φυσικό και οικιστικό περιβάλλον, και φροντίζει να τους εντάξει στο περιβάλλον με τις μικρότερες δυνατές επιπτώσεις.
- Ήδη έχει ολοκληρώσει την εκπόνηση 2.700 περιβαλλοντικών μελετών, οι οποίες υποβλήθηκαν προς έγκριση στις κατά τόπους Περιφέρειες της χώρας. Μέχρι τις 31.12.2009 είχε εγκριθεί μόλις το 34% των αιτήσεων αυτών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Προστατευόμενες περιοχές όπως NATURA (εθνικού καταλόγου), SPA (περιοχές Ειδικής Διατήρησης της Ορνιθοπανίδας), RAMSAR, CORINE (προστασία βιοτόπων), IBA (σημαντικές περιοχές για τα πουλιά), οι οποίες γεινιάζουν με σταθμούς, καταγράφονται υποχρεωτικά στις Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και εξετάζονται στο πλαίσιο των σχετικών διαδικασιών.
- Δεσμεύεται να αποκαταστήσει ενδεχόμενη μελλοντική αρνητική επίπτωση που θα έχει στα οικοσυστήματα, κοντά στις εγκαταστάσεις της.

Σημειώνεται ότι με βάση τον Νόμο 3431/2006 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όλοι οι Σταθμοί κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα επιβάλλεται αναδρομικά να συνοδεύονται από Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, τις οποίες εγκρίνουν οι 13 Περιφέρειες της χώρας. Γενικότερα η αδειοδότηση των Σταθμών Βάσης στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα σύνθετη και δαιδαλώδης, αφού στη διαδικασία εμπλέκονται έως και 18 διαφορετικές υπηρεσίες (εν αντιθέσει με 1-2 στην Ε.Ε.), ενώ ο μέσος χρόνος της διαδικασίας αδειοδότησης υπερβαίνει τους 45 μήνες, όταν στις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. είναι κατά μέσο όρο 7,2 μήνες. (Πηγή: ICAP και Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Έρευνα: «Κοινωνικο-οικονομική αποτίμηση του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα», Αθήνα 2008).

## 8. Η/Μ Ακτινοβολία

### Γνωμοδοτήσεις της ICNIRP και της SCENIHR

Σύμφωνα με πρόσφατες (2009) γνωμοδοτήσεις της Επιστημονικής Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (SCENIHR) και της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP):

**Οι επιστημονικές μελέτες που έχουν εκπονηθεί ως σήμερα, δεν συνδέουν την έκθεση του πληθυσμού σε ραδιοκύματα, με επιπτώσεις στη δημόσια υγεία.**

### Α. Ακολουθούμε εξ' ορισμού την Αρχή της Προφύλαξης

Τα σημαντικά οφέλη που εισπράττει στην καθημερινότητά του ο πολίτης χρησιμοποιώντας το κινητό του τηλέφωνο, αποτελούν τη βασική παράμετρο της ισχυρής διεύθυνσης της κινητής τηλεφωνίας στη ζωή μας. Παράλληλα, η εταιρεία μας αναγνωρίζει τις όποιες ανησυχίες μπορεί να εκφράζονται από το κοινό, σχετικά με ενδεχόμενες επιπτώσεις της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην υγεία.

Παρόλο που: (α) οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν τέτοια σχέση και (β) σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις οι τιμές του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου που οφείλεται στους Σ/Β αποτελούν μέχρι το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υπόβαθρου στις κατοικημένες περιοχές, η εταιρεία μας εξ' ορισμού εφαρμόζει την αρχή της προφύλαξης, αφού υιοθετεί τις εξής βασικές αρχές:

- Τα επίπεδα ακτινοβολίας από όλους τους σταθμούς μας είναι πολύ χαμηλότερα από το αυστηρότατο νομοθετημένο όριο στην Ελλάδα (70-60% των ορίων της ICNIRP, που ήδη είναι κατά περίπου 50 φορές χαμηλότερα των συνιστώμενων από την επιστημονική κοινότητα ορίων), στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.
- Για όλους τους Σ/Β της COSMOTE έχει εκπονηθεί μελέτη ραδιοεπεκπομπών και μελέτη ηλεκτρομαγνητικού υπόβαθρου από εξειδικευμένο προσωπικό, όπου υπολογίζονται τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου στη γύρω περιοχή, τόσο από το σταθμό της COSMOTE, όσο και από οποιαδήποτε άλλη πηγή ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων. Τα αποτελέσματα συγκρίνονται με τα αυστηρά όρια που έχουν θεσπιστεί στην Ελλάδα, ώστε να επιβεβαιωθεί ότι κάθε Σ/Β της COSMOTE συμμορφώνεται με τα όρια ασφαλούς έκθεσης, όπως ορίζει και η κείμενη νομοθεσία. Οι αντίστοιχες μελέτες είναι μέρη και της περιβαλλοντικής μελέτης που καταθέτει η COSMOTE στην υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για την έγκρισή της.

### Β. Παρακολουθούμε τα επίπεδα της εκπνεόμενης Η/Μ ακτινοβολίας από τους Σταθμούς Βάσης

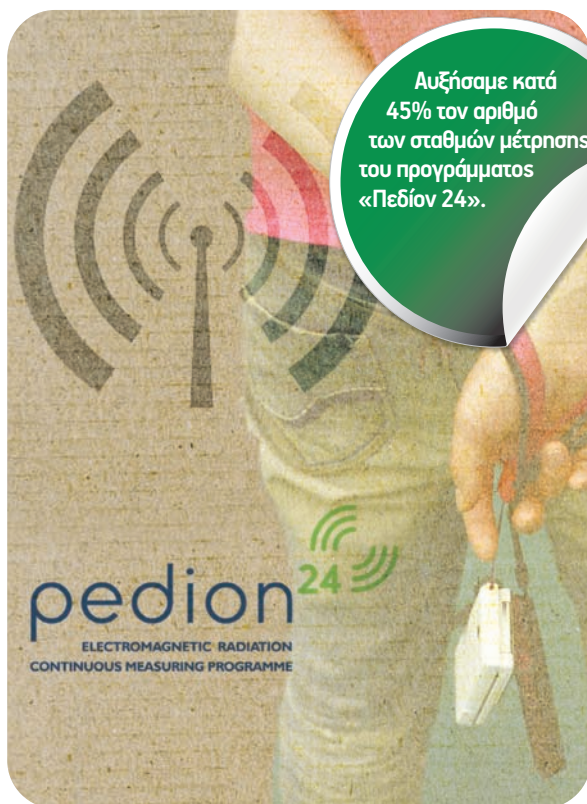
Το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24» έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και το Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου, με την υποστήριξη της COSMOTE.

Σκοπό έχει τη συνεχή και απρόσκοπτη ενημέρωση του κοινού για τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου από τους Σ/Β κινητής τηλεφωνίας, καθώς και από άλλες πηγές, όπως αναμεταδότες ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ραντάρ και άλλες τηλεπικοινωνιακές εφαρμογές.

Η συμμετοχή μας στο πρόγραμμα αφορά στον εφοδιασμό του προγράμματος με όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό: σταθμούς μέτρησης τελευταίας τεχνολογίας, με τους κατάλληλους ανι-

χνευτές μέτρησης ηλεκτρικού πεδίου, καθώς και όργανα πιστοποιημένα και πλήρως συμμορφωμένα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές και τα επιστημονικά πρότυπα. Με σκοπό τη συνεχή καταγραφή των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε περισσότερες περιοχές της Ελλάδας και την ενημέρωση όλων των πολιτών, στο πρόγραμμα εντάχθηκε πρόσφατα και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

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



- Τους σταθμούς μέτρησης των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που είναι εγκατεστημένοι σε διάφορες περιοχές.
- Το κέντρο διαχείρισης που βρίσκεται στο Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, στο Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και στο Εργαστήριο Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Το σύνολο των σταθμών καλύπτει τους νομούς Αττικής, Καρδίτσας, Ζακύνθου, Αρκαδίας, Αιτωλοακαρνανίας, Άρτας, Αχαΐας, Δωδεκανήσου, Ευβοίας, Ευρυτανίας, Ηλείας, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Κέρκυρας, Κιλκίς, Κοζάνης, Κορινθίας, Κυκλάδων, Λαρίσης, Λέσβου, Λευκάδος, Μαγνησίας, Μεσσηνίας, Πέλλης, Πιερίας, Πρεβέζης Ρεθύμνου, Ροδόπης, Σάμου, Σερρών, Τρικάλων Φθιώτιδος, Φλωρίνης, Χαλκιδικής, Χανίων και Χίου.

Οι σταθμοί εγκαθίστανται σε «ευαίσθητα» σημεία σε όλη τη χώρα. Ως τέτοια νοούνται σημεία κοντά σε σχολεία και σε πυκνοκατοικημένες περιοχές.

Οι σταθμοί μέτρησης μετρούν σε 24ωρη βάση το συνολικό ηλεκτρομαγνητικό πεδίο που προκαλείται από διάφορες πηγές, όπως η ραδιοφωνία, η τηλεόραση και η κινητή τηλεφωνία. Κάθε 24 ώρες, οι σταθμοί μέτρησης επικοινωνούν με το κέντρο διαχείρισης και αποστέλλουν τα δεδομένα στον κεντρικό server, όπου αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων.

Στη συνέχεια, τα στοιχεία καθίστανται αυτομάτως διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του προγράμματος ([www.pedion24.gr](http://www.pedion24.gr)), όπου κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τα αποτελέσματα κάθε μετρητικού σταθμού.



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

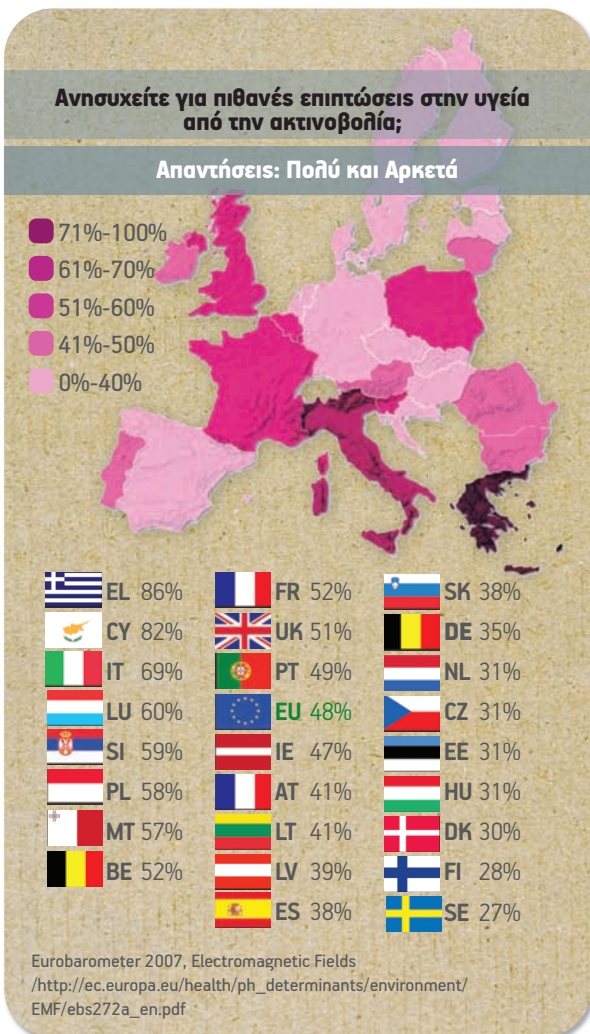
Κάθε χρόνο φροντίζουμε για την αύξηση των σταθμών μέτρησης, με στόχο πάντοτε την ενημέρωση των συμπολιτών μας. Στους 107 μετρητικούς σταθμούς που ήταν εγκατεστημένοι το 2008, προσθέσαμε 48 το 2009, πλησιάζοντας τον αρχικό στόχο που είχαμε θέσει για 50 νέους σταθμούς μέσα στο 2009. Οι σταθμοί αυτοί πραγματοποίησαν πάνω από 5 εκατ. μετρήσεις μέσα στο 2009, χωρίς να διαπιστωθούν υπερβάσεις των νομίμων ορίων.

Επιπλέον, στο 2009, πραγματοποιήθηκαν 90 μετρήσεις από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE, ενώ πραγματοποιήθηκαν 16 ακόμη μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ε.Ε.Α.Ε.). Σε όλες τις περιπτώσεις των μετρήσεων που πραγματοποιήθηκαν, δεν διαπιστώθηκε καμία υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία όπου ήταν ελεύθερη η πρόσβαση.

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

### Γ. Ενημερώνουμε συστηματικά τους συμπολίτες μας

Σύμφωνα με την πανευρωπαϊκή έρευνα του Eurobarometer το 2007 αναφορικά με την ανησυχία των πολιτών για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, το 86% των Ελλήνων απάντησε ότι ανησυχεί για τις πιθανές επιπτώσεις της Η/Μ ακτινοβολίας στην υγεία, σε αντίθεση με τον υπόλοιπο Μ.Ο των Ευρωπαίων που βρίσκεται στο 48%. Επίσης, το 87% των Ελλήνων δηλώνει «μη ικανοποιημένοι» από την πληροφόρηση που τους παρέχεται σχετικά με τις πιθανές επιπτώσεις υγείας από την ακτινοβολία, τη στιγμή που ο αντίστοιχος ο ευρωπαϊκός Μ.Ο. είναι 65%.



Για το λόγο αυτό και με στόχο κάθε έλληνας πολίτης να διαθέτει πρόσβαση σε υπεύθυνη πληροφόρηση, προσπαθούμε διαρκώς να αναδεικνύουμε τρόπους, μέσω των οποίων, ο πολίτης μπορεί να έρχεται σε επαφή με πηγές ενημέρωσης σχετικές με τις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας.

Προς την κατεύθυνση αυτή:

- Εκδώσαμε το έντυπο «Πεδίο 24 - Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας», όπου περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος. Το έντυπο τοποθετήθηκε στο εμπορικό μας δίκτυο σε όλη την Ελλάδα.

- Συνεχίσαμε την προώθηση υφισταμένων εντύπων, τα οποία εμπλουτίσαμε με επίκαιρο περιεχόμενο: το 2009, αποστείλαμε περισσότερα από 25.000 έντυπα, με τίτλο «Ερωτήσεις και Απαντήσεις για την κινητή τηλεφωνία», στα 22 καταστήματα της COSMOTE και στα 430 της ΓΕΡΜΑΝΟΣ σε όλη τη χώρα.
- Εκδώσαμε το έντυπο "Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία" το οποίο απεστάλη στο εμπορικό μας δίκτυο, στο κοινοβούλιο, σε δημοσιογράφους και στο Μουσείο Επιστημών και Τεχνολογίας της Πάτρας.

### Δ. Διεξάγουμε ανοιχτό διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες

Η προσπάθειά μας για την υπεύθυνη ενημέρωση των πολιτών δε σταματά στις προγραμματισμένες εκδόσεις. Κατά τη διάρκεια του 2009, εντατικοποιήσαμε τις επαφές μας με αρμόδιους φορείς, εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών, ακτιβιστές και επιτροπές πολιτών σε όλη την Ελλάδα, ανταποκρινόμενοι στις όποιες κλήσεις δεχθήκαμε για διάλογο, και τεκμηρίωση απόψεων. Παράλληλα, ενισχύσαμε την αρμόδια ομάδα ενημέρωσης της εταιρείας με περισσότερα στελέχη, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις πολλαπλές προκλήσεις για πληροφόρηση, σε κάθε περιοχή όπου εκδηλώνεται ενδιαφέρον από το κοινό.

Έτσι πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις σε:

- 947 μαθητές και φοιτητές από 11 σχολεία, ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας
- πάνω από 100 εκπροσώπους τοπικών αρχών και δήμων
- πάνω από 150 δημότες, ακτιβιστές κτλ.
- ενώ έγινε και διανομή πάνω από 10.000 σχετικών ενημερωτικών εντύπων.



Μαθητές από το 3ο Γυμνάσιο Φλώρινας ενημερώνονται για τη μέτρηση της ακτινοβολίας





### Ε. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Οι εργαζόμενοί μας, πρώτοι απ' όλους, οφείλουν να γνωρίζουν πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία, και για τον λόγο αυτό, το 2009, υλοποιήσαμε στοχευμένο πρόγραμμα ενημέρωσης 2.048 εργαζομένων της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, που περιελάμβανε ενημερωτικές ημερίδες. Στο πλαίσιο αυτό, παρείχαμε υπεύθυνη και επιστημονικά τεκμηριωμένη πληροφόρηση για τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ό,τι αντίστοιχες πρακτικές ακολουθούνται σε όλες τις θυγατρικές της COSMOTE, όπου τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου που οφείλονται στους Σ/Β μας βρίσκεται κάτω από τα αντίστοιχα θεσμοθετημένα όρια (π.χ. στην περίπτωση της COSMOTE Ρουμανίας το όριο της ICNIRP), ενώ η ενημέρωση του κοινού και των εργαζομένων γίνεται με αντίστοιχες πρακτικές (π.χ. στην COSMOTE Ρουμανίας μέσω ενημερωτικού εντύπου που υπάρχει και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Επικοινωνιών και Τεχνολογίας της Ρουμανίας, ενώ στην GLOBUL Βουλγαρίας υπάρχει αναρτημένο στην ιστοσελίδα της εταιρείας, μαζί με σύντομες ερωτήσεις και απαντήσεις).



[www.globul.bg/bg/globul\\_for\\_society.html?posm=8](http://www.globul.bg/bg/globul_for_society.html?posm=8)

## 9. Οπτική Όχληση

### A. Μειώνουμε την επίδρασή μας από τους Σταθμούς Βάσης

Η επίδραση που προέρχεται από τη δραστηριότητα των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας ως προς την ενδεχόμενη οπτική όχληση, είναι σχετικά μικρή. Παρόλα αυτά, η εταιρεία μας, εφαρμόζει τις εξής πρακτικές:

- Δημιουργούμε νέες κατασκευές, που είναι σαφέστερα μικρότερες σε όγκο από παλαιότερου τύπου κατασκευές.
- Σε κάποιες περιπτώσεις προχωράμε σε συν-εγκαταστάσεις (collocations) Σ/Β με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ή αντίστοιχα επιτρέπουμε την τοποθέτηση σε δικές της εγκαταστάσεις. Με τον τρόπο αυτό, μειώνεται συνολικά η οπτική όχληση των Σ/Β Κινητής Τηλεφωνίας.
- Εγκαθιστούμε ειδικές κατασκευές, ώστε οι Σ/Β (ειδικά στον πολεοδομικό ιστό) να εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο.

Στοιχείο	2007	2008	2009
Αριθμός νέων Σταθμών Βάσης	50	70	150
Αριθμός νέων Συν-Τοποθετήσεων (Collocations)	11	4	2
Αριθμός νέων Ειδικών Κατασκευών	30	40	50



## 10. Ηχητική Όχληση

### A. Παρακολουθούμε την επίδρασή μας

Η ηχητική όχληση που δημιουργεί η COSMOTE είναι μηδαμινή, αφού:

- Οι κτιριακές εγκαταστάσεις μας βρίσκονται μέσα στον πολεοδομικό ιστό (ενώ ηλεκτρο-γεννήτριες λειτουργούν μόνο σε περιπτώσεις διακοπής παροχής της ΔΕΗ).
- Οι Σ/Β που ηλεκτροδοτούνται προκαλούν πρακτικά μηδενική ηχητική όχληση.
- Οι Σ/Β που χρησιμοποιούν ηλεκτρο-γεννήτριες βρίσκονται σε απομονωμένες περιοχές.
- Σε ειδικές περιπτώσεις όπου η ηχητική όχληση από ηλεκτρο-γεννήτριες πρέπει να μειωθεί, λαμβάνουμε μέτρα ηχομόνωσης ή χρησιμοποιούμε υβριδικά συστήματα περιορισμού των ωρών λειτουργίας της ηλεκτρογεννήτριας.



## 11. Στόχοι 2009 και 2010

Δεσμευτήκαμε (το 2009)	Υλοποιήσαμε (το 2009)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2010)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε το σύστημα μέτρησης περιβαλλοντικών στοιχείων (π.χ. κατασβεστικά και ψυκτικά υλικά).</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-4A,9A	75%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να βελτιώσουμε το σύστημα μέτρησης κατανάλωσης ενέργειας, (π.χ. Δίκτυο Κορμού και Σ/Β).</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-2	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αναπτύξουμε μηχανισμό πρόβλεψης κατανάλωσης ενέργειας.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου κατά 5%.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-2B	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αποτρέψουμε την εκπομπή πάνω από 3.000 tn CO<sub>2</sub>, λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> <li>● Να μειώσουμε την κατανάλωση πετρελαίου στα κτίρια κατά 3%.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια γραφείων κατά 5%.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-2Δ	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αποτρέψουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 2% ανά Σ/Β, λόγω προγραμμάτων που εφαρμόζουμε.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε την χρήση βιοδιασπώμενων σακούλων στα καταστήματα της ΓΕΡΜΑΝΟΣ στην Ελλάδα.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3B	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3Δ	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των απορριμμάτων συσκευασιών που διακινούνται μέσω της κεντρικής αποθήκης.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3Z	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% της ποσότητας ΑΗΗΕ που αποσύρεται.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να συλλέξουμε 15 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ και 145 κιλά οικιακών μπαταριών ανά σημείο συλλογής.</li> <li>● Να επεκτείνουμε την ανακύκλωση κινητών σε 300 καταστήματα στην COSMOTE Ρουμανίας.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3ΣΤ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να συλλέξουμε 20 κιλά κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ και 145 κιλά οικιακών μπαταριών ανά σημείο συλλογής.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μοθύβδου που αποσύρονται.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3H	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% των συσσωρευτών μοθύβδου που αποσύρονται.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελιανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη-ανακυκλώσιμων.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3I	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επαναχρησιμοποιήσουμε το 30% των μελιανοδοχείων που αγοράζονται και να διαχειριστούμε εναλλακτικά το 100% των μη-ανακυκλώσιμων.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% λιπαντικών που αποσύρονται.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3Θ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ανακυκλώσουμε το 100% λιπαντικών που αποσύρονται.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αυξήσουμε κατά 10% την ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται ανά εργαζόμενο.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα III-3E	0%		2010
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αυξήσουμε τα σημεία μέτρησης του «Πεδίο 24» στα 200.</li> </ul>	2010

## IV. Ο κόσμος μας, η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

### Με λίγα λόγια...

2,4 εκατ. κλήσεις έκτακτης ανάγκης

380 εθελοντές αιμοδότες

€189,6 εκατ. επενδύσεις

€ 2,65 εκατ. κοινωνική υποστήριξη

36 υποτροφίες και τιμητικές διακρίσεις

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

#### Η φιλοσοφία μας

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι πρέπει να εφαρμόζουμε ένα μοντέλο ανάπτυξης, το οποίο θα συνδυάζει τη συνεχή ανάπτυξη του οργανισμού με την ευημερία όσων επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας. Για το σκοπό αυτό, συνεισφέρουμε στην κάλυψη των αναγκών και τη βελτίωση της ζωής των κατοίκων των τοπικών κοινωνιών και των χωρών γενικότερα, στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.

#### Πού στοχεύουμε;

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

#### Τι πετύχαμε το 2009:

- Συμβάλουμε στην πραγματοποίηση πάνω από 15.760 προληπτικών ιατρικών πράξεων, σε ακριτικές περιοχές.
- Συμβάλουμε στην εξέταση 3.006 παιδιών, μέσω του προγράμματος εργομετρήσεων «Ελα στον Αθλητισμό» που εφαρμόζουμε.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εθελοντών αιμοδοτών εργαζομένων μας κατά 17%, φτάνοντας τους 380.
- Συγκεντρώσαμε 90 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη και είδη ρουχισμού για τους σκοπούς δωρεάς σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.
- Ενημερώσαμε 947 μαθητές, αναφορικά με τις αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας.



# 1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

## A. Δημιουργούμε προϊόντα και υπηρεσίες για Άτομα με Αναπηρίες

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



### Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα όρασης

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

**Φωνητικό e-mail:** Η υπηρεσία προσφέρει σε άτομα με προβλήματα όρασης τη δυνατότητα να διαχειριστούν εύκολα και απλά το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Μέσω τεχνολογίας αναγνώρισης φωνής, οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν, δίνοντας φωνητικές

εντολές και χωρίς χρέωση, να ακούσουν και να απαντήσουν στα e-mail τους, καθώς και να εκφωνήσουν την απάντησή τους. Παράλληλα, μπορούν να προωθήσουν και να διαγράψουν ηλεκτρονικά μηνύματα.

### Υπηρεσίες για άτομα με προβλήματα ακοής

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

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

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

## B. Υποστηρίζουμε επιστημονικά ερευνητικά προγράμματα

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

**“Smart Eyes”:** Από το 2005, υποστηρίζουμε ως Κύριος Χορηγός, το πρωτοποριακό ερευνητικό πρόγραμμα «SmartEyes» του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, με στόχο την πληθύνση των ατόμων με προβλήματα όρασης στο αστικό περιβάλλον, μέσω κινητού τηλέφωνα. Συμπαραστάτες σε αυτό το πρόγραμμα έχουμε ακόμα 2 εταιρείες: τη Microsoft Hellas και τη Geomatics. Εκατό χρήστες από την Αθήνα και πενήντα από τη Θεσσαλονίκη έχουν ενταχτεί στο τελευταίο στάδιο πι-



Στήριξη του ερευνητικού προγράμματος «SmartEyes».

λοτικής εφαρμογής του ερευνητικού προγράμματος SmartEyes. Το 2009, πραγματοποιήθηκαν 39 αναβαθμίσεις στην Αθήνα και 36 αναβαθμίσεις στη Θεσσαλονίκη, ενώ οι χρήστες του SmartEyes ενημερώθηκαν και εκπαιδεύτηκαν στο νέο λογισμικό.

**“Sign2Talk”:** Η COSMOTE υποστηρίζει ακόμα ένα ερευνητικό πρόγραμμα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, το οποίο απευθύνεται στα άτομα με προβλήματα ακοής, το οποίο ολοκληρώθηκε το 2009. Αντικείμενο του έργου ήταν η ανάπτυξη πολυ-γλωσσικού συστήματος εξαγωγής και μετατροπής της πληροφορίας των χειρομορφών (νοηματική γλώσσα) σε ομιλούμενη γλώσσα και αντίστροφα. Μέσω της υλοποίησης του

έργου, αναμένεται να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, αφού, μέσω της τεχνολογίας αυτής, μπορεί να βελτιωθεί η καθημερινή επικοινωνία τους. Το έργο στοχεύει, μέσω της ανάπτυξης ενός προγράμματος, στη σχεδίαση και την ανάπτυξη ευφυών συστημάτων εξαγωγής της πληροφορίας της νοηματικής γλώσσας και της αξιόπιστης μετατροπής της σε ομιλούμενη και αντίστροφα, σε πραγματικό χρόνο.

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

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



#### Υπηρεσία κλήσεων έκτακτης ανάγκης για το κοινό

**Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης:**  
Το αγαθό της κινητής τηλεφωνίας, πέρα από τη δυνατότητα επικοινωνίας διευκολύνει παράλληλα τις κλήσεις του κοινού προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης.

Έτσι, μέσα στο 2009 πραγματοποιήθηκαν 2.387.014 κλήσεις σε αριθμούς, όπως 166, 100, 199 κτλ. Σημειώνεται ότι, οι κλήσεις προς τους αριθμούς αυτούς είναι δωρεάν, από το δίκτυο της COSMOTE.

#### Υπηρεσία δωρεάς για το κοινό

**Υπηρεσία «Προσφέρω»:** Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι φορείς κάνουν χρήση των σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) για τη διενέργεια ραδιοτηλεμαραθωνίων, αναδεικνύοντας το σημαντικό ρόλο και τη σημασία της τεχνολογίας για τον άνθρωπο. Με στόχο την ουσιαστική συνδρομή μας στο έργο κοινωφελών οργανισμών και σωματείων, η COSMOTE και οι άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας (VODAFONE και WIND HELLAS), συνέχισαν τη συνεργασία τους για την παροχή της Υπηρεσίας «Προσφέρω», την οποία είχαν από κοινού αναπτύξει πριν από 4 χρόνια.

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

Η υπηρεσία «Προσφέρω» ενεργοποιήθηκε 16 φορές κατά τη διάρκεια του 2009, και το συνολικό χρηματικό ποσό που διατέθηκε, ως COSMOTE, ανήλθε σε € 340.9102.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι και στην Βουλγαρία έχει αναπτυχθεί σχετική υπηρεσία με πρωτοβουλία των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, ενώ η COSMOTE Ρουμανίας ενεργοποίησε 21 σχετικές γραμμές δωρεάς το 2009, συλλέγοντας περίπου € 240.000 για τους σκοπούς της δωρεάς.

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

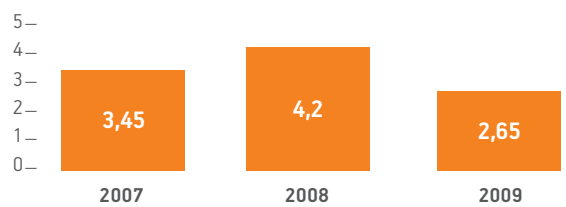


## 2. Κοινωνική Συνεισφορά

Στο πλαίσιο της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας η COSMOTE, αναγνωρίζει και την ανάγκη παροχής βοήθειας σε ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες και σε φορείς που ασχολούνται με αυτές τις ομάδες μέσω της οικονομικής ενίσχυσης. Η στήριξη αυτή έχει ως στόχο της συμβολή μας. Αυτή έχει ως στόχο τη συμβολή της εταιρείας:

- Στο δικαίωμα των Ατόμων με Αναπηρίες στις ίσες ευκαιρίες.
- Στο δικαίωμα όλων στην εκπαίδευση.
- Στην ανακούφιση της κοινωνίας από τις συνέπειες φυσικών καταστροφών.
- Στην προστασία και τη φροντίδα για το παιδί.
- Στην προστασία ανήλικων χρηστών κατά την πλοήγηση στο Διαδίκτυο (βλέπε Ενότητα VI-3Γ).

### Κονδύλια Κοινωνικών Χορηγιών



● Κονδύλια κοινωνικών χορηγιών (εκατ. ευρώ)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.  
\*\* Δεν συμπεριλαμβάνονται εμπορικές χορηγίες, οι οποίες δεν προσμετρώνται στις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## A. Υποστηρίζουμε το δικαίωμα των ΑμεΑ στις ίσες ευκαιρίες

Στην COSMOTE πιστεύουμε ότι τα Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) πρέπει να έχουν τις ίδιες ευκαιρίες και τις ίδιες συνθήκες διαβίωσης, με οποιονδήποτε άλλο πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό:

- Για τέταρτη συνεχή χρονιά, ενισχύσαμε τη σημαντική δικτυακή πύλη [www.DISABLED.gr](http://www.DISABLED.gr), της οποίας οι επισκέπτες το 2009 έφτασαν τους 170.000, κατά μέσο όρο τον μήνα. Η ιστοσελίδα, αυτή παρέχει πληροφορίες που διευκολύνουν τη ζωή ατόμων με αναπηρία.
- Υποστηρίξαμε για τέταρτη χρονιά το περιοδικό «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ», το οποίο ταχυδρομείται σε 14.000 συνδρομητές στην Ελλάδα, στην Κύπρο και την ομογένεια. Σκοπός του είναι η υποστήριξη των ΑμεΑ με χρήσιμες και άμεσα αξιοποιήσιμες υπηρεσίες ενημέρωσης και συμβουλευτικής.
- Για τρίτη συνεχή χρονιά χορηγήσαμε την «Autonomia EXPO 2009», την πρώτη έκθεση για την Αναπηρία, την Αποκατάσταση, την Ειδική Αγωγή και την Ανεξάρτητη Διαβίωση, η οποία προσέληκε περισσότερους από 80 εκθέτες και περισσότεροι από 5.000 επισκέπτες. Σε ειδικά διαμορφωμένο περίπτερο, παρουσιάσαμε το σύνολο των υπηρεσιών και των προϊόντων που απευθύνονται στα Άτομα με Αναπηρία και ενημερώσαμε τους επισκέπτες της έκθεσης, για την πρόοδο των ερευνητικών προγραμμάτων που υποστηρίζουμε.



## B. Υποστηρίζουμε το δικαίωμα όλων στην Εκπαίδευση

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

**“Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE για την Ελληνική Περιφέρεια”:** Για όγδοη συνεχή χρονιά, υλοποιήσαμε το σχετικό πρόγραμμα Υποτροφιών. Οι Υποτροφίες αυτές έχουν ως στόχο τη στήριξη πρωτοετών φοιτητών ΑΕΙ της ευρύτερης ελληνικής περιφέρειας (πλην Αττικής και Θεσσαλονίκης, με χαμηλά εισοδήματα ή/και ιδιαίτερες οικογενειακές ανάγκες, καθ’ όλη τη διάρκεια των σπουδών τους). Συγκεκριμένα:

- Προσφέραμε 10 Υποτροφίες, ύψους €15.000 η καθεμία, σε πρωτοετείς φοιτητές από τους νομούς: Αχαΐας, Γρεβενών, Ευρυτανίας, Ζακύνθου, Ηρακλείου, Κέρκυρας, Μαγνησίας, Πρεβέζης, Σάμου και Σερρών.



Ο Ολυμπιονίκης Πύρρος Δήμας, απονείμει τους επαίνους στους υποτρόφους COSMOTE του 2009.

Οι υπότροφοι στην τελετή απονομής των Υποτροφιών COSMOTE 2009, για την Ελληνική Περιφέρεια.

Απονομή των Υποτροφιών της GLOBUL Βουλγαρίας, για το 2009.



- Απονείμαμε 26 Τιμητικές Διακρίσεις, ύψους €1.500 η καθεμία σε επιλεγμένους υποψηφίους που διακρίθηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης για τις σχολικές και τις εξωσχολικές τους επιδόσεις, στις ίδιες περιοχές.

Από το 2002, οπότε και ξεκίνησε το πρόγραμμα, οι Υποτροφίες COSMOTE έχουν ταξιδέψει σχεδόν σε ολόκληρη την Ελληνική Περιφέρεια, έχοντας απονείμει συνολικά 81 Υποτροφίες και 178 Τιμητικές Διακρίσεις σε πρωτοετείς φοιτητές της Περιφέρειας, η αξία των οποίων υπερβαίνει το €1 εκατ.. Το 2009 αυξήσαμε το ποσό των υποτροφιών κατά 25% (από 12.000 σε €15.000) και των τιμητικών διακρίσεων κατά 50% (από 1.000 σε €1.500).

Η θυγατρική της COSMOTE στη Βουλγαρία εφαρμόζει, παρόμοιο πρόγραμμα. Το 2009, η GLOBUL Βουλγαρίας προσέφερε 10 νέες υποτροφίες σε φοιτητές του Τεχνικού Πανεπιστημίου της Σόφιας, προσέφερε σε 41 φοιτητές τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης, αλλά και προσέλαβε έναν από αυτούς που αποφοίτησαν. Επίσης, η εταιρεία στήριξε το Τμήμα Τηλεπικοινωνιών του Τεχνικού Πανεπιστημίου της Σόφιας, με την ανακαίνιση των εργαστηρίων Τεχνολογίας.

## Γ. Συμβάλλουμε στην ανακούφιση από φυσικές καταστροφές

Η κινητοποίηση μας για την ανακούφιση των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές, το καλοκαίρι του 2007, ήταν άμεση και συνεχίστηκε το 2008 και το 2009, στο πλαίσιο Ζετούς προγράμματος στήριξης, με σειρά ενεργειών, οι οποίες επικεντρώθηκαν στα ακόλουθα:

### Περιβάλλον

- Στην Άσσηρο του Νομού Θεσσαλονίκης, ενισχύσαμε οικονομικά την αναδάσωση 100 στρεμμάτων.
- Στο Δήμο Βαρθολομιού, εξασφαλίσαμε την αγορά αυτοκινήτου 4Χ4 με πυροσβεστική αντλία, για την κάλυψη αναγκών προληπτικής δασοπροστασίας της περιοχής και άμεσες επεμβασεις, σε περιπτώσεις πυρκαγιών.
- Στην Πεντέλη, μέσω του Συνδέσμου Προστασίας, Ανάπλασης Πεντελικού (ΣΠΑΠ) υποστηρίξαμε την αναδάσωση στην περιοχή Κοκκινιρά και την καλοκαιρινή φροντίδα της αναδασωτέας έκτασης.
- Στη Δυτική Αττική, εξασφαλίσαμε στον Αναπτυξιακό Σύνδεσμο Δυτικής Αττικής (ΑΣΔΑ) την αγορά ενός αυτοκινήτου 4Χ4 με πυροσβεστική αντλία.
- Στον Υμηττό, υποστηρίξαμε τις αναδασώσεις του Συνδέσμου Προστασίας & Ανάπλασης Υμηττού (ΣΠΑΥ), στον Υμηττό, το Κορωπί και την Αργυρούπολη.
- Στο Νομό Ευβοίας, υποστηρίξαμε το πρόγραμμα αναδάσωσης της περιοχής Μακρυχωρίου Κονιστρών.
- Στο Νομό Δωδεκανήσου, εξασφαλίσαμε την αγορά ειδικού αυτοκινήτου για την αποκατάσταση των καμένων περιοχών.
- Επίσης, στηρίξαμε το Εθελοντικό Σώμα Ελλήνων Πυροσβεστών Αναδασωτών (ΕΣΕΠΑ), την Εθελοντική Ομάδα Πυροσβεστών Μεγάρων, και τον Εξωραϊστικό Σύλλογο Νέου Βουτζά (Ανατολικής Αττικής).



Υποστήριξη της αναδάσωσης στο Κορωπί από την COSMOTE.  
Δενδροφύτευση στην Πεντέλη με τη στήριξη της COSMOTE.

### Πολιτισμός

- Στο Δήμο Ανδρίτσαινας ολοκληρώσαμε, σε συνεργασία με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.), την τεκμηρίωση και ψηφιοποίηση επιλεγμένων βιβλίων της συλλογής του Αγαθόφρωνος Νικολόπουλου της Ιστορικής Δημοτικής Βιβλιοθήκης της Ανδρίτσαινας, ενώ η έκδοση του Ιστορικού Αρχείου της Βιβλιοθήκης, αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2010.
- Στο Δήμο Αρχαίας Ολυμπίας (στην περιοχή Καυκανιά), παραδώσαμε ανακαινισμένα το δημοτικό σχολείο, το ιατρείο και την παιδική χαρά του χωριού, σε συνεργασία με την ΜΚΟ «Ανοιχτή Αγκαλιά».

### Δ. Εφαρμόζουμε πρόγραμμα Φροντίδας για τα Παιδιά

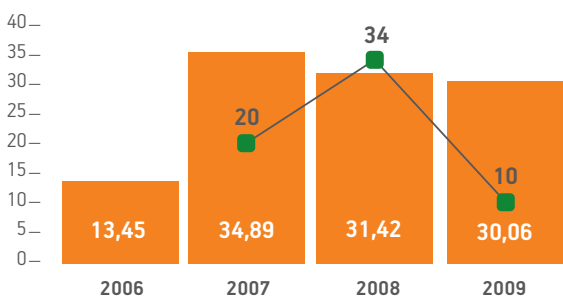
Για την COSMOTE, η υποστήριξη προγραμμάτων που συνεισφέρουν στη φροντίδα και τη μέριμνα για τα παιδιά, αποτελεί σημαντικό τομέα δράσης.



**Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό»:** Με πρωτοβουλία της εταιρείας μας, την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας-Εργομετρίας του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Αθήνας και την οργάνωση της εταιρείας ΕΥ ΖΗΝ, ολοκληρώσαμε μετά από 4 χρόνια εφαρμογής, το πρωτοποριακό εργομετρικό πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό», που μετρά και αξιολογεί τις αθλητικές ικανότητες παιδιών και νέων 9 -16 ετών.

Κατά τα τρία πρώτα έτη λειτουργίας του προγράμματος (2006-8), το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε συνολικά 20 δήμους της Αττικής, προσφέροντας τη δυνατότητα σε 7.976 παιδιά και νέους να μετρήσουν τις αθλητικές τους δεξιότητες. Το 2009, το εργομετρικό πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό» συνεχίστηκε σε 10 πόλεις της Ελληνικής Περιφέρειας (Βόλος, Λιβαδειά, Άμφισσα, Λαμία, Καρπενήσι, Καρδίτσα, Λάρισα, Αργίριο, Χαλκίδα, Τρίκαλα), με τη συμμετοχή 3.006 παιδιών.

### Εργομετρικές Μετρήσεις



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





Ο χρυσός Ολυμπιονίκης Πύρρος Δήμας βοηθά τα παιδιά, στις επιστημονικές μετρήσεις του Εργομετρικού Προγράμματος "Έλα στον Αθλητισμό".

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

- αξιολογήθηκε η φυσική τους κατάσταση,
- αναγνωρίστηκαν οι διατροφικές τους συνήθειες,
- αναδείχθηκαν οι κατηγορίες αθλημάτων, στις οποίες παρουσιάζουν μεγαλύτερη κλίση.

Συμπαράστατος της προσπάθειας αυτής, παρέμεινε από το ξεκίνημα του προγράμματος ο Ολυμπιονίκης της άρσης βαρών και προεβουβτής Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, Πύρρος Δήμας. Μέσα από την πολυτιμη παρουσία του στο πρόγραμμα, ενθάρρυνε τη συμμετοχή των παιδιών και νέων, έτσι ώστε να ξεκινήσουν ή να ενδυναμώσουν τη σχέση τους με τον αθλητισμό. Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, όπου συλλέχθηκαν δεδομένα για τη φυσική κατάσταση των νέων ηλικίας 9-16 ετών, με όργανα υψηλής τεχνολογίας και αυστηρές επιστημονικές μεθόδους. Τα δεδομένα αυτά προσέφεραν, το 2007, τα πρώτα δημοσιευμένα ερευνητικά αποτελέσματα, τα οποία παρουσιάστηκαν σε 2 διεθνή συνέδρια της αθλητικής επιστήμης, ενώ το 2008 το Εργομετρικό Πρόγραμμα παρουσιάστηκε στο 9ο Διεθνές Συνέδριο Αθλητιατρικής Ελλάδος και στο 7ο Ελληνο - Κυπριακό Συνέδριο.

Ενδεικτικά, αναφέρονται τα κυριότερα επιστημονικά ευρήματα, από τις μετρήσεις του προγράμματος το 2009:

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

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η GLOBUL Βουλγαρίας, με στόχο τη δημιουργία αθλητικής συνείδησης και την προώθηση της φυσικής δραστηριότητας, διοργάνωσε για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας και Επιστημών, τον Κρατικό Φορέα Νεότητας και Αθλητισμού και άλλους φορείς, τους Εθνικούς Σχολικούς Ολυμπιακούς Αγώνες «GLOBUL

START», με βασικό μήνυμα «Οι Πρωταθλητές Ξεκινούν από το Σχολείο». Στους Αγώνες συμμετείχαν εκατοντάδες μαθητές της Βουλγαρίας, που αγωνίστηκαν σε 4 αθλήματα.

#### Ενίσχυση κοινωνικών πρωτοβουλιών για τα παιδιά:

Για ένατη συνεχή χρονιά, προσφέραμε σε κοινωφελή οργανισμό για τη φροντίδα του παιδιού το ποσό που αντιστοιχούσε στην αγορά επιχειρηματικών δώρων για τα Χριστούγεννα. Για το 2009, επιλέξαμε το Κέντρο Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής & Αποκατάστασης του Νομού Πρέβεζας.

«Θεσμός Αγάπης»-SMS Πρωτοχρονιάς: Συνεχίζοντας τον παραδοσιακό πλέον «ΘΕΣΜΟ ΑΓΑΠΗΣ», διαθέσαμε για δέκατη συνεχή χρονιά, σημαντικό τμήμα από το ποσό που συγκεντρώθηκε από τα Πρωτοχρονιάτικα SMS, σε 6 κοινωφελή ιδρύματα για το παιδί.

- «Φλόγα», Σύλλογος Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια
- Εταιρία Προστασίας Σπαστικών
- «Ανοιχτή Αγκαλιά» των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής
- ΕΛΕΠΑΠ
- Κέντρο Περιθαλψής Παιδιών Θεσσαλονίκης «Ο Άγιος Δημήτριος»
- Κέντρο Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες Λέσβου «Η Κυψέλη»

Το συνολικό ποσό για το 2009 έφτασε τα € 310.000.

#### Στηρίζουμε την προληπτική Ιατρική για την Ακρική Περιφέρεια

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



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

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

Μέσα στο 2009, καταγράφηκαν 15.760 Ιατρικές πράξεις στις παραπάνω περιοχές, από τις οποίες το μεγαλύτερο ποσοστό αφορούσε στον παιδικό πληθυσμό. Είναι αξιοσημείωτο ότι, από το 2000 έως το 2009, έχουμε υποστηρίξει ενεργά 44 εκστρατείες, κατά τη διάρκεια των οποίων πραγματοποιήθηκαν πάνω από 88.760 Ιατρικές πράξεις.



Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι και οι θυγατρικές μας εταιρείες εφαρμόζουν παρόμοια προγράμματα. Αναλυτικότερα:

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

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



Για άλλη μια χρονιά, η AMC Αλβανίας, ανέλαβε τη στήριξη παιδιών με προβλήματα, όπως Αυτισμός και Διάχυτες Αναπτυξιακές Διαταραχές.

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

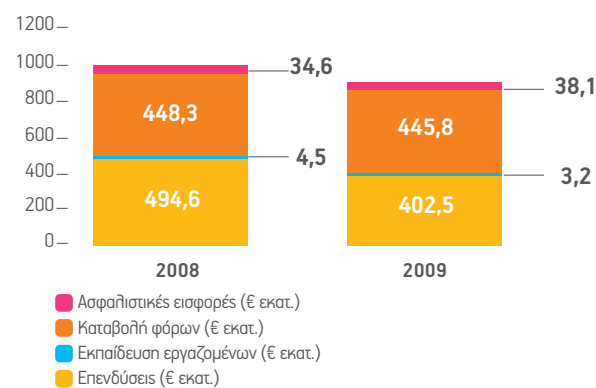
### 3. Οικονομική Ανάπτυξη

#### Α. Στηρίζουμε τις Οικονομίες των χωρών, όπου λειτουργούμε

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συνεισφορά της COSMOTE τόσο στην ελληνική οικονομία, όσο και στην οικονομία των χωρών της ΝΑ Ευρώπης, όπου έχει παρουσία, επενδύοντας σταθερά σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές, δημιουργώντας ευκαιρίες θέσεις εργασίας και ευκαιρίες εξέλιξης των εργαζομένων και διαθέτοντας προϊόντα και υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κάθε αγοράς, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξή της.

- Το 2009 ο Όμιλος COSMOTE παρουσίασε κύκλο εργασιών ύψους € 3.035,9 εκατ., μεγάλο ποσοστό του οποίου διοχετεύεται ξανά στις τοπικές οικονομίες, μέσω της μισθοδοσίας, των επενδύσεων, των φορολογικών εισφορών και των πληρωμών προς προμηθευτές.
- Επένδυσε συνολικά πάνω από €400 εκ. (402,5 εκατ.), ενώ μόνο στην Ελλάδα, οι επενδύσεις της εταιρείας έφτασαν τα €189,6 εκατ.
- Κατέβαλε το ποσό των € 445,8 εκατ. σε φόρους (άμεσους και έμμεσους), προς το Ελληνικό Δημόσιο.
- Κατέβαλε για εισφορές προς ασφαλιστικά ταμεία € 38,1 εκατ.
- Έχει δημιουργήσει σε όλη τη ΝΑ Ευρώπη πάνω από 9.000 άμεσες θέσεις εργασίας και δεκάδες χιλιάδες έμμεσες (σε συγγενείς κλάδους των κινητών τηλεπικοινωνιών, αλλαγή και λόγω των προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει).

#### Οικονομική Συνεισφορά στη Ν.Α. Ευρώπη



2009	COSMOTE (Όμιλος)	COSMOTE (Ελλάδα)	AMC (Αλβανία)	GLOBAL (Βουλγαρία)	COSMOTE (Ρουμανία)	ΓΕΡΜΑΝΟΣ
Κύκλος Εργασιών (€ εκατ.)	3.035,9	1.908,4	145,7	448,2	423,2	902,0
Λειτουργικά Κέρδη (€ εκατ.)	612,4	542,4	61,8	84,5	(22,1)	(4,6)
ΕΒΙΤΔΑ (€ εκατ.)	1.070,6	725,4	84,0	187,2	66,0	13,3
Επενδύσεις (€ εκατ.)	402,5	189,6	18,9	81,6	112,4	-
Πελάτες	21.949.582	9.217.507	1.908.987	3.902.272	6.920.816	-
Ετήσια αύξηση πελατών	13,8%	16,8%	36,7%	-4,8%	17,4%	-



## Β. Θωρακίζουμε την εταιρεία, μέσω του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η COSMOTE, ως ηγετική ελληνική εταιρεία στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, θεωρεί καθήκον της να διατηρεί σταθερότητα ανάπτυξης και να διασφαλίζει την απρόσκοπτη παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να μπορεί να ανταπεξέρχεται σε απρόβλεπτα συμβάντα και έκτακτες συνθήκες. Στόχος είναι η θωράκιση της αξίας της και της εταιρικής φήμης. Για το λόγο αυτό, από το 2005 εφαρμόζει συστηματικά το Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS) της COSMOTE, που επικεντρώθηκε στα παρακάτω θέματα:

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

Για την υλοποίηση των παραπάνω, χρησιμοποιούνται εργαλεία Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999, καθώς και η διεξαγωγή ενημερωτικών και εκπαιδευτικών σεμιναρίων, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν το σωστό επίπεδο κατανόησης των ρόλων και των αρμοδιοτήτων τους, αναφορικά με το Πρόγραμμα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Μέσα στο 2009, δημιουργήθηκε εντός της Διεύθυνσης Εταιρικών Σχέσεων η οργανωτική μονάδα Group Business Continuity Management (BCM). Στελέχη του τμήματος BCM της εταιρείας πιστοποιήθηκαν μέσω ISEB/ Information Systems Examinations Board (πρώτοι πιστοποιημένοι Έλληνες). Η πολιτική BCM τέθηκε επίσημα σε ισχύ για την COSMOTE και τις θυγατρικές της, ενώ το πρόγραμμα BCM ξεκίνησε και στην COSMOTE Ρουμανίας.

## 4. Εθελοντισμός

### Α. Αναπτύσσουμε την έννοια του εθελοντισμού

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

**Συγκέντρωση Ρουχισμού:** Μια πρωτοβουλία που έχει ξεκινήσει από το 2005, είναι η ενέργεια «Η Οικογένεια COSMOTE βοηθά τις Οικογένειες της Ελλάδας», όπου οι εργαζόμενοι καλούνται να συνεισφέρουν με είδη ρουχισμού, παιχνίδια, βιβλία και τρόφιμα, τα οποία παραδίδονται σε κοινωφελή ιδρύματα. Το 2009, συγκεντρώσαμε 90 κιβώτια με παιχνίδια, σχολικά είδη, αθλά, κυρίως, με είδη ρουχισμού, για το σκοπό αυτό. Παρόμοιο πρόγραμμα εφαρμόζεται και στην COSMOTE Ρουμανίας, όπου συγκεντρώθηκαν 40 κιβώτια με τρόφιμα, βιβλία, ρούχα κτλ.

**Αθλητισμός:** Με αφορμή την υποστήριξη του 27ου Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών από την COSMOTE, 113 εργαζόμενοι μας συμμετείχαν εθελοντικά στη Μαραθωνία διαδρομή και στους Αγώνες των 5 και 10 κλμ. Στο πλαίσιο αυτό, για κάθε χιλιόμετρο που διένυσε κάθε εργαζόμενος, η COSMOTE προσέφερε ένα συμβολικό ποσό στο σωματείο «Μέριμνα Παιδιού» στη Θεσσαλονίκη. Σημειώνεται ότι στον Μαραθώνιο του 2009, η συμμετοχή των εργαζομένων παρουσίασε αύξηση κατά 10%.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι 100 εργαζόμενοι της GLOBUL Βουλγαρίας συμμετείχαν στην Εθνική Μέρα Εθνικών Πάρκων της WWF Βουλγαρίας, συνεισφέροντας στη συλλογή 15 τόννων σκουπιδιών και στη βελτίωση των υποδομών για τους επισκέπτες.

Η AMC Αλβανίας με στόχο την ενίσχυση και την ανακούφιση των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, εφάρμοσε για τρίτο χρόνο εθελοντικό πρόγραμμα επισκέψεων, σε Ορφανοτροφεία και Οίκους Ευγηρίας πόλεων της Αλβανίας, καθώς και σε Νοσοκομεία για παιδιά στα Τίρανα.



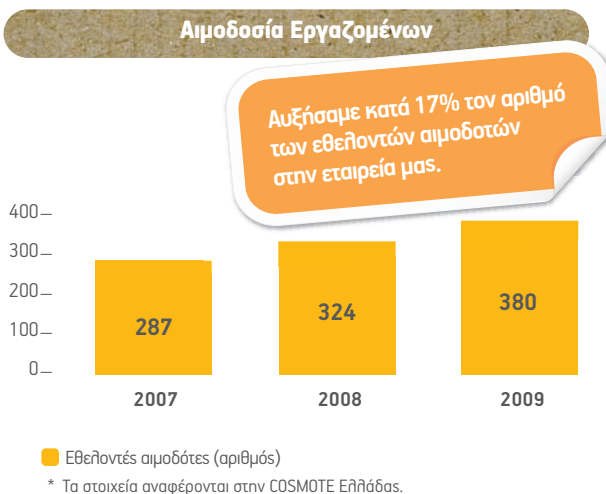
Για άλλη μια χρονιά, ήταν σημαντική, η εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων COSMOTE στον 27ο Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών.

## B. Καλλιεργούμε την έννοια της αιμοδοσίας

Ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας αρχίζει να γίνεται συνείδηση σε όλο και περισσότερους εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι προσφέρουν αίμα σε εθελοντικές αιμοδοσίες, που διοργανώνονται από τον ΟΤΕ 2 φορές τον χρόνο, σε συνεργασία με το νοσοκομείο Γ. Γεννηματάς σε συγκεκριμένα κτίρια. Εναλλακτικά, μπορούν να προσφέρουν αίμα σε οποιοδήποτε νοσοκομείο, αναφέροντας ότι το αίμα αφορά στην τράπεζα αίματος του Ομίλου ΟΤΕ, στο νοσοκομείο Γ. Γεννηματάς.

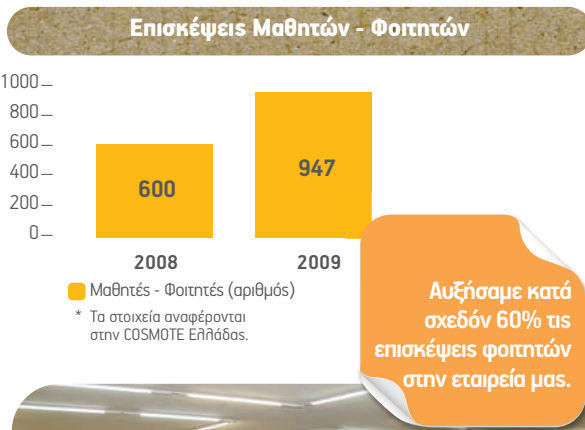
Η πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για τη διάθεση του αίματος είναι ότι ο αιμοδότης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις μισές φιάλες αίματος από τις φορές που έχει δώσει αίμα (είτε για συγγενή οποιοδήποτε βαθμού, είτε για φιλικό πρόσωπο), ενώ παράλληλα δίνεται και εργοδοτική άδεια, ως επιβράβευση της πράξης.

Το 2009 προσέφεραν αίμα συνολικά 380 άτομα, σημειώνοντας αύξηση κατά 17%, σε σχέση με το 2008.



- Ενημέρωση από το επιστημονικό μας προσωπικό (ακτινοφυσικούς) για ζητήματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας Σ/Β και κινητών τηλεφώνων. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιεί η εταιρεία και επιτόπου μέτρηση ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με αναλυτή φάσματος.

Το 2009, μας επισκέφθηκαν 947 μαθητές και φοιτητές από 11 σχολεία, ΤΕΙ και ΑΕΙ της χώρας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα και Ηράκλειο), οι οποίοι παρακολούθησαν το παραπάνω εκπαιδευτικό πρόγραμμα.



Ενημέρωση μαθητών, στο πλαίσιο των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της COSMOTE.

Παράλληλα, στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο για την κινητή τηλεφωνία, που έχει δημιουργηθεί στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, οι επισκέπτες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν, με διαδραστικούς και δημιουργικούς τρόπους, αναφορικά με τους Σ/Β και τη λειτουργία τους.

## 5. Επιχειρηματικότητα

### A. Ενημερώνουμε τους νέους για τη σύγχρονη λειτουργία επιχειρήσεων

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

- Ενημέρωση από μηχανικούς της εταιρείας, σχετικά με θέματα τεχνολογίας, επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς και τη λειτουργία μιας σύγχρονης εταιρείας.
- Παρουσίαση της αρχιτεκτονικής του δικτύου και του έργου του κέντρου ελέγχου.
- Ενημέρωση για την τεχνολογία των Σ/Β, των δικτύων 2ης (2G) και 3ης γενιάς (3G), τις μικροκυματικές ζεύξεις κ.λπ.

### B. Στήριζουμε την τεχνολογική ανάπτυξη

Κεντρικός πυλώνας της επιχειρηματικής μας λειτουργίας αποτελεί η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών για την ενίσχυση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, της ανταγωνιστικότητας, αλλά και της διευκόλυνσης των πελατών.

Το 2009 η COSMOTE Ρουμανίας, για τρίτη συνεχή χρονιά, λειτούργησε σε συνεργασία με τον οργανισμό νέων ORICUM, την ηλεκτρονική διαδραστική πλατφόρμα ([www.mentorship.ro](http://www.mentorship.ro)), που ως στόχο είχε τη διευκόλυνση του διαλόγου μεταξύ των νέων, οι οποίοι επιθυμούν να προσανατολιστούν επαγγελματικά προς έναν συγκεκριμένο τομέα, με τους πιθανούς μελλοντικούς τους εργοδότες.

## 6. Πρόσβαση Πληροφοριών

### A. Αξιοποιούμε την τεχνολογία για την άμβλυση του ψηφιακού χάσματος

Η αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, αποτελεί στοιχείο για τη χώρα μας. Παρά τη συνεχή βελτίωση που σημειώνεται, η Ελλάδα παραμένει στις τελευταίες θέσεις μεταξύ των μελών της Ε.Ε. καθώς οι γραμμές σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης αγγίζουν το 13,4% έναντι μέσου όρου 22,9% στην Ε.Ε., ενώ η χώρα το πρώτο εξάμηνο το 2009 βρισκόταν στην 23η θέση ανάμεσα στις 27 χώρες της Ε.Ε. σε ό,τι αφορά τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας.

(Πηγή: Έκθεση προόδου 2008 για την Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (14η έκθεση) - Ελλάδα)

Κατά συνέπεια, αξιοποιούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας για να συμβάλουμε στην άμβλυση του λεγόμενου «ψηφιακού χάσματος», της άνισης δηλαδή πρόσβασης των πολιτών σε πληροφορίες και δεδομένα, που οδηγεί αναπόφευκτα σε κοινωνική και οικονομική ανισορροπία.

Χώρα	Πληθυσμιακή Κάλυψη 2G(%)	Πληθυσμιακή Κάλυψη 3G(%)
Ελλάδα	99,8	91,52
Αλβανία	99,8	-
Βουλγαρία	99,69	70,64
Ρουμανία	99,2	-

Παρόλα αυτά, η δυναμική της κινητής τηλεφωνίας και του κινητού ευρυζωνικού Διαδικτύου, η ηγετική θέση της COSMOTE στον κλάδο, η συνεχής ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου τρίτης γενιάς και η παροχή καινοτόμων ευρυζωνικών υπηρεσιών καθιστούν την COSMOTE πρωτοπόρο στην προσπάθεια να γίνει η πρόσβαση στην πληροφορία μέσα από την ψηφιακή τεχνολογία ακόμη πιο προσιτή για κάθε πολίτη. Με την επαρκή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη στις χώρες όπου λειτουργεί, καθώς και μέσω του κινητού ευρυζωνικού διαδικτύου που προσφέρει στο κοινό, η COSMOTE συμβάλλει στην άμβλυση του φαινομένου του ψηφιακού χάσματος.

## 7. Στόχοι 2009 και 2010

Δεσμευτήκαμε (το 2009)	Υλοποιήσαμε (το 2009)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2010)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να εντάξουμε σταδιακά τις θυγατρικές της COSMOTE, στο Πρόγραμμα Επιχειρησιακής συνέχειας.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα IV-3B	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Να βελτιώσουμε το πλαίσιο Επιχειρησιακής Συνέχειας στη θυγατρική της COSMOTE στη Ρουμανία.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να επαναξιολογήσουμε τις υφιστάμενες στρατηγικές Επιχειρησιακής Ανάκαμψης, σύμφωνα με το πρότυπο BS25999.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα IV-3B	75%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να συμμετάσχουμε σε 4 ενέργειες του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα VI-5A	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να επεκτείνουμε το Εργομετρικό Πρόγραμμα «Ελα στον Αθλητισμό», σε 10 πόλεις στην Ελληνική περιφέρεια.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα IV-2Δ	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να πραγματοποιήσουμε την απονομή των Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια στην Επαρχία.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα IV-2B	0%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να προσφέρουμε 3 υποτροφίες σε φοιτητές από τα Βαλκάνια.</li> </ul>	Δόθηκαν 3 υποτροφίες σε φοιτητές από Σερβία και Αλβανία.	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Να ανακοινώσουμε τα επιστημονικά αποτελέσματα για το πρόγραμμα Smart Eyes.</li> </ul>	Βλ. έπε Ενότητα IV-1B	0%		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Να αναπτύξουμε πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων, που θα αξιοποιεί τις δεξιότητές τους.</li> </ul>	2010
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Να λανσάρουμε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία για ΑμεΑ.</li> </ul>	2010

## V. Ο κόσμος μας, οι ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

### Με λίγα λόγια...

4 ώρες λειτουργίας  
9.067 εργαζόμενοι  
31 χρόνια μέσος όρος ηλικίας  
309.960 ώρες εκπαίδευσης

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

#### Η φιλοσοφία μας

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

#### Πού στοχεύουμε;

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

#### Τι πετύχαμε το 2009:

- Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων μας κατά 9,1%.
- Πετύχαμε ποσοστό γυναικών Διευθυντών που αναφέρονται στο Διευθύνων Σύμβουλο 44,4% (ανάλογο με το ποσοστό γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων).
- Για 4η συνεχή χρονιά, εκπαιδεύσαμε πάνω από το 50% των εργαζομένων μας, έστω και μία φορά.
- Αυξήσαμε κατά 18,7% τον μέσο όρο ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στην COSMOTE Ελλάδας.
- Πετύχαμε το διαχρονικό στόχο για μηδέν θανατηφόρα ατυχήματα.

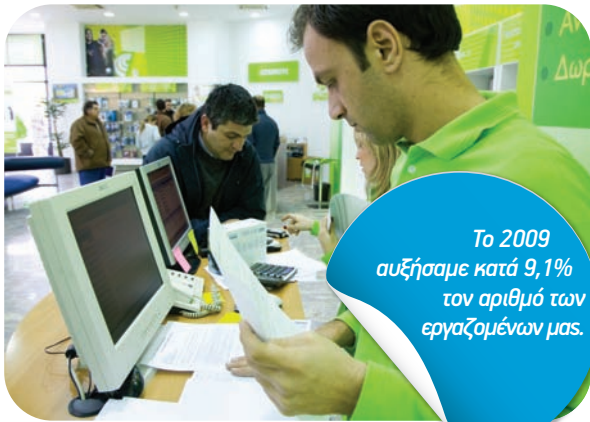
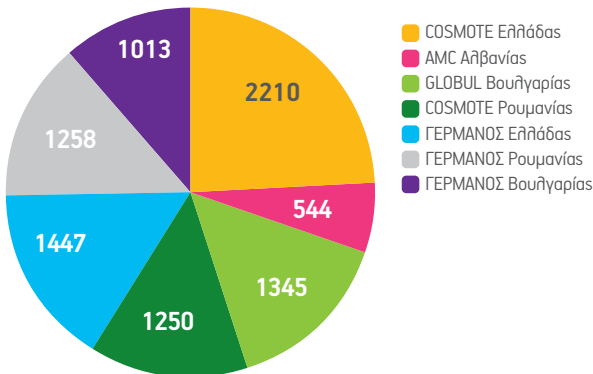


## 1. Θέσεις Εργασίας

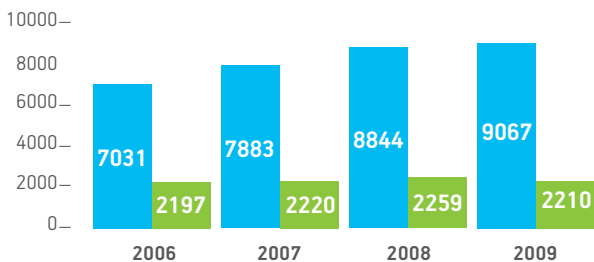
### A. Δημιουργούμε θέσεις εργασίας

Στην COSMOTE, δημιουργούμε για τους εργαζομένους μας ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον, προσελκύνοντας εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και παρέχοντας τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης. Απασχολούμε άμεσα 9.067 εργαζομένους, ενώ με την επιχειρηματική μας δραστηριότητα επηρέασαμε έμμεσα τη δημιουργία χιλιάδων άλλων θέσεων εργασίας, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της οικονομίας στις χώρες δραστηριοποίησής μας.

Κατανομή Εργαζομένων ανά Εταιρία-COSMOTE (Όμιλος)



Ανθρώπινο Δυναμικό COSMOTE (Όμιλος)



- Αριθμός εργαζομένων στην COSMOTE (αριθμός)
- Αριθμός εργαζομένων στην COSMOTE (αριθμός)

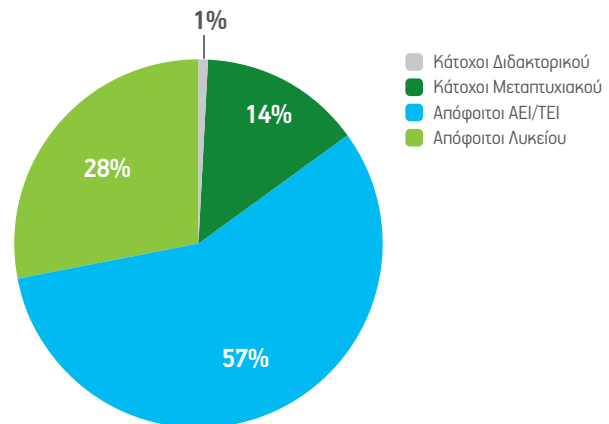
\* Στην εταιρεία απασχολούνται επίσης 29 άτομα από άλλες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι δεν προσμετρώνται στο συνολικό αριθμό εργαζομένων της COSMOTE.

Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στον Όμιλο είναι τα 31 χρόνια, ενώ το αντίστοιχο στοιχείο για την COSMOTE Ελλάδα είναι τα 34 χρόνια. Κάποια άλλα χαρακτηριστικά των εργαζομένων στην COSMOTE Ελλάδα είναι:

- Το 99,3% απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 2 εργαζόμενοι εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο 0,7% είναι νέο-προσληφθέντες, που βάσει εταιρικής πολιτικής εργάζονται με σύμβαση ορισμένου χρόνου, για τους πρώτους 6 μήνες.
- Το ποσοστό των αποχωρήσεων είναι 2,66%, χωρίς να υπάρχουν αξιοσημείωτες διαφοροποιήσεις στο ποσοστό αποχωρήσεων, με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο ή την περιοχή εργασίας.



Μορφωτικό Επίπεδο Εργαζομένων



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### A. Εστιάζουμε στην Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Φροντίζουμε για τη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και την τήρηση κανόνων υγείας και ασφάλειας, με στόχο την προστασία των εργαζομένων μας και την παροχή ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας. Η δέσμευσή μας αυτή, αντικατοπτρίζεται στην επίσημη πολιτική της εταιρείας για την Υγεία και την Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.

## Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας

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

**Η προστασία της Ασφάλειας και Υγείας των εργαζομένων αποτελεί καθήκον πρώτης προτεραιότητας για τη διοίκηση.**

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

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

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

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

**Μιχάλης Τσαμάζ**

Διευθύνων Σύμβουλος COSMOTE

Για το σκοπό αυτό:

- Όλες οι λειτουργίες της COSMOTE Ελλάδας είναι πιστοποιημένες κατά OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Series-OHSAS 18000) για την Υγεία και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας.
- Εντοπίζουμε εργασιακούς κινδύνους, μέσω Γραπτών Εκτιμήσεων Επαγγελματικών Κινδύνων (ΕΤΕΚ). Οι μελέτες αυτές μας επιτρέπουν να εξαλείψουμε ή να περιορίσουμε τους κινδύνους, λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα, όπως είναι η εκπαίδευση εργαζομένων και η παροχή κατάλληλων μέσων ατομικής προστασίας (εάν απαιτούνται).
- Ελέγχουμε δειγματοληπτικά αν τηρούνται τα μέτρα ασφαλείας από τους εργολάβους μας, με ελέγχους που διεξάγονται από τους Τεχνικούς Ασφαλείας.
- Ελέγχουμε σε ετήσια βάση την υγεία των αναρριχητών / εναιερητών, με ειδικές ιατρικές εξετάσεις.

- Όλες οι περιπτώσεις ατυχημάτων σε χώρους εντός της εταιρείας, διερευνώνται και δίνονται οι κατάλληλες υποδείξεις-προτάσεις, σύμφωνα με την εταιρική διαδικασία «Αναφορά Ατυχημάτων-Συμβάντων». Παράλληλα, γνωστοποιούμε τα ατυχήματα στις αρμόδιες αρχές, σύμφωνα με τη νομοθεσία.
- Έχει συσταθεί Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας που συνέρχεται, ανά τρίμηνο, μαζί με εκπροσώπους της εταιρείας, για να συζητηθούν θέματα που αφορούν σε κινδύνους στο χώρο εργασίας.
- Σε όλες τις εγκαταστάσεις υπάρχουν ιατρεία στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό (Επισκέπτες Υγείας, Νοσηλευτές), όπου παρέχονται οι πρώτες βοήθειες και πραγματοποιούνται επισκέψεις από τους Ιατρούς Εργασίας.
- Ξεκινήσαμε το 2009 στην Αθήνα τη λειτουργία Υπηρεσίας Ψυχολογικής Υποστήριξης, με στόχο την υποστήριξη εργαζομένων σε καθημερινά προβλήματα ζωής και υγείας (π.χ. ομαλότερη οικογενειακή ζωή, εργασιακό άγχος, σχέσεις με προϊσταμένους ή υφισταμένους κλπ.). Συνολικά, αφιερώθηκαν 400 ώρες σε ατομικές ή ομαδικές συνεδρίες.
- Σε όσους εργαζομένους το επιθυμούσαν, μετρήθηκε η χοληστερίνη, το σάκχαρο, ο Δείκτης Μάζας Σώματος, ενώ έγινε και λιπομέτρηση. Συνολικά εξετάστηκαν 459 εργαζόμενοι (251 άνδρες και 208 γυναίκες) σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Κρήτη.
- Φροντίσαμε για την ενημέρωση των εργαζομένων σε ιατρικά θέματα σημαντικού ενδιαφέροντος πραγματοποιώντας:
  - Επισκέψεις γιατρών για προληπτική εξέταση για καρκίνο του δέρματος.
  - Σεμινάρια προληπτικής ιατρικής για παθήσεις του Μαστού (με 146 συμμετοχές).
  - Ενημερωτική αντικαπνιστική καμπάνια.
  - Ενημέρωση για τον ιό H1N1, τοποθέτηση οδηγίων, τοποθέτηση αντισηπτικών κτλ.



## Β. Παρακολουθούμε στενά την επίδοσή μας

Τα αποτελέσματα των παραπάνω ενεργειών φαίνονται στον ακόλουθο πίνακα, όπου παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα Υγείας και Ασφάλειας, τα τελευταία χρόνια:



	Απώλειες σε Εργαζομένους	Απώλειες σε Συνεργάτες	Αριθμός Ατυχημάτων	Αριθμός Ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Ποσοστό εμπλεκόμενων εργαζομένων	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2006	0	1	11+14	10+10	1,14	115+208
2007	0	0	7+24	4+17	1,42	40+310
2008	0	0	4+12	1+11	0,71	8+131
2009	0	0	8+14	4+7	0,98	41+137

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

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

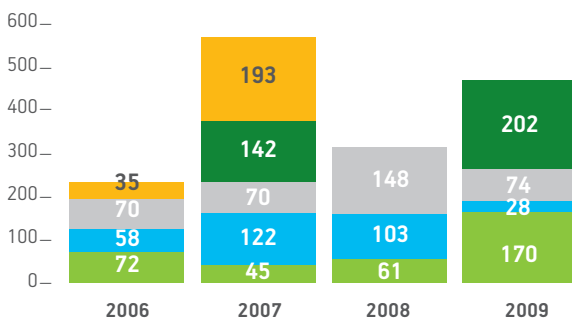
Σε σχέση με το 2008, τα εργατικά ατυχήματα αυξήθηκαν από 16 σε 22, ενώ αυξήθηκε ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων μέσα στους χώρους εργασίας (από 4 σε 8) και οι μέρες απουσίας λόγω εργατικών ατυχημάτων από 8 σε 41. Το 64% των ατυχημάτων έγιναν εκτός των χώρων εργασίας της COSMOTE και ήταν τροχαία ή παραπάτημα (κατά την προσέλευση ή αποχώρηση από την εργασία), ενώ το συνολικό ποσοστό των εργαζόμενων που ενεπλάκησαν σε εργατικό ατύχημα ήταν κάτω από 1% του συνόλου.

## Γ. Εκπαιδύουμε εντατικά τους εργαζομένους μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Έτσι, μετά το 2008, όπου έγιναν συνολικά 312 εκπαιδεύσεις και αφιερώθηκαν πάνω από 2.500 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης για θέματα Ασφάλειας, το 2009 έγιναν συνολικά 474 εκπαιδεύσεις, όπου αφιερώθηκαν πάνω από 5.234 ανθρωπόωρες.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση σε θέματα ασφαλών εργασιών των αναρριχητών / εναεργών, και για ασφαλή εκτός δρόμου Οδήγηση 4Χ4, αφού εκπαιδεύτηκαν συνολικά 276 άτομα και αφιερώθηκαν πάνω από 4.600 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης.

### Εκπαιδεύσεις Υγείας και Ασφάλειας



- Υγεία και Κινητή Τηλεφωνία (αριθμός εκπαιδευμένων)
- Ασφαλή οδήγηση (αριθμός εκπαιδευμένων)
- Εναεργών-Αναρριχητών (αριθμός εκπαιδευμένων)
- Πρώτες Βοήθειες (αριθμός εκπαιδευμένων)
- Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (αριθμός εκπαιδευμένων)

## 3. Δίκαιη Εργασία

### Α. Καταδικάζουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Η εταιρεία μας σέβεται τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο και έχει προσυπογράψει.

Οι αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους εργαζόμενους μας συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας, που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζομένους της εταιρείας (βλέπε Ενότητα II-2B).

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

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

### Β. Παρέχουμε ένα δίκαιο εργασιακό περιβάλλον

Βασίζουμε τις σχέσεις με τους εργαζομένους μας στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, δίνοντας τους τη δυνατότητα να αναπτύσσονται ανάλογα με την απόδοσή τους, τις ικανότητες τους και τις ανάγκες της COSMOTE. Η εταιρεία μας δεσμεύεται να μην κάνει διακρίσεις λόγω φυλής, θρησκείας, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων, φύλου ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. διάκριση μισθών με βάση το φύλο).



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

Αξιοσημείωτο είναι, ότι ενώ η αναλογία αντρών-γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων είναι σχεδόν μοιρασμένη (τόσο στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, όσο και στην COSMOTE Ελλάδα), η αντίστοιχη αναλογία αντρών-γυναικών στους Γενικούς Διευθυντές και Διευθυντές που αναφέρονται στο Διευθύνων Σύμβουλο είναι 44,4% γυναίκες και 55,6% άνδρες στην Ελλάδα και 68% άνδρες και 32% γυναίκες στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE, ενδεικτικό της εφαρμογής πολιτικής ίσων ευκαιριών που ακολουθεί η εταιρεία μας.

Δείκτης (%)	Ποσοστό Γυναικών στο σύνολο	Ποσοστό Γυναικών σε θέση ευθύνης	Ποσοστό Γυναικών, Γενικοί Δ/ντές & Δ/ντές αναφερόμενοι στο Δ/νonta Σύμβουλο
COSMOTE Ελλάδα	53,8	30	44,4
COSMOTE	52	30	32



Το 2009 πετύχαμε ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο 44,4%, που είναι ανάλογο με το ποσοστό γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων.

Επίσης τονίζεται ότι:

- Δεν υπάρχουν ανισότητες στις αποδοχές ανδρών - γυναικών της ίδιας μισθολογικής κατηγορίας.
- Ο κατώτερος μισθός στην εταιρεία είναι κατά 22% μεγαλύτερος του νομίμου βασικού μισθού.
- 7 εργαζόμενοι στην COSMOTE Ελλάδα έχουν ξένη υπηκοότητα.
- Ο αριθμός εργαζομένων με ειδικές ανάγκες ανέρχεται σε 22 στην COSMOTE Ελλάδα και σε 44 στον Όμιλο COSMOTE. Για μια ακόμα χρονιά, δεν παρουσιάστηκε περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης, στο χώρο εργασίας της COSMOTE.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας αντικειμενικής διαχείρισης των εργαζομένων, η εταιρεία συνέχισε και το 2009 την ανάπτυξη επίσημων Διακριτών Ρόλων Επαγγελματικών Θέσεων (Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας).

Πιο συγκεκριμένα:

- Πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση θέσεων και εργαζομένων, με τη συμβολή των Διευθυντών της COSMOTE, ανάλογα με το ρόλο που διαδραματίζουν σήμερα στην οργάνωση της εταιρείας.

- Μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, ενημερώθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι για την αντιστοίχιση ρόλων-εργαζομένων, σε κάθε οργανωτική μονάδα της εταιρείας.
- Ξεκίνησε ο σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Επαγγελματικής Πορείας (Career Paths) στην Εμπορική Λειτουργία, ενώ το 2010 αναμένεται να ολοκληρωθεί ο σχεδιασμός του συστήματος και για τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες της εταιρείας.

Η εφαρμογή του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων εργασίας ενισχύει ακόμα περισσότερο τη δέσμευση της COSMOTE για την ανάπτυξη των εργαζομένων, την ίση μεταχείριση τους και τις ευκαιρίες εξέλιξης, με βάση τα προσόντα και τις ικανότητές τους. Η εφαρμογή του μοντέλου ολοκληρώθηκε στη COSMOTE Ρουμανίας και βρίσκεται σε τελικό στάδιο υλοποίησης στη GLOBUL Βουλγαρίας, ενώ αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2010 και στην AMC Αλβανίας.

## 4. Συνδικαλισμός

### A. Σεβόμαστε το δικαίωμα στον Συνδικαλισμό

Η COSMOTE σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και τη συμμετοχή τους σε εργατικά συνδικάτα και οργανώσεις. Η Διοίκηση προσέρχεται σε διαπραγματεύσεις με τον Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE Ελλάδας για την υπογραφή της εκάστοτε Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας.Συνολικά, το 70% των εργαζομένων της COSMOTE Ελλάδας συμμετέχουν στο Σύλλογο Εργαζομένων COSMOTE, η ανάδειξη του οποίου γίνεται από τους ίδιους τους εργαζομένους.

### B. Σεβόμαστε το δικαίωμα στην απεργία

Η εταιρεία μας σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην απεργία. Οι αιτίες των απεργιών και στάσεων εργασίας, στην πλειοψηφία τους, ήταν άμεσα συνδεδεμένες με θέματα που οφείλονται σε Πανελλαδικές απεργίες-κινητοποιήσεις κοινωνικής πολιτικής (π.χ. ασφαλιστικό), ενώ μεμονωμένες ήταν οι περιπτώσεις που αφορούσαν εταιρικά ζητήματα. Συνολικά, το 2009 πραγματοποιήθηκαν 7 απεργίες και 1 στάση εργασίας.

## 5. Ανάπτυξη Εργαζομένων

### A. Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Σημαντική για την ανάπτυξη των εργαζομένων μας είναι και η εφαρμογή του συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης. Μέσα από το σύστημα αυτό, επισημαίνονται τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη, ενώ καταγράφονται οι ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν για την περαιτέρω επαγγελματική τους ανάπτυξη. Παράλληλα, η απόδοση των ανθρώπων μας επιβραβεύεται μέσα από το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, καθώς αυτό είναι συνδεδεμένο με το σύστημα «bonus». Το 2009, αξιολογήθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι της COSMOTE Ελλάδας που πληρούσαν το κριτήριο σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης (διάρκεια εργασίας πάνω από εξάμηνο).

## Β. Προάγουμε τους εργαζομένους μας

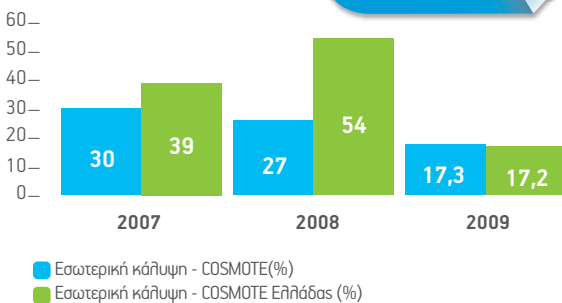
Στην COSMOTE, δίνουμε μεγάλη βαρύτητα στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας και για το λόγο αυτό εφαρμόζουμε σχετική διαδικασία. Σύμφωνα με αυτή:

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

Αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής είναι ότι το 2009 το 17,2% των θέσεων στην COSMOTE Ελλάδας που προέκυψαν (και το 17,3% στο σύνολο του Ομίλου COSMOTE), καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους.

### Εσωτερική Κάλυψη Θέσεων Εργασίας

Το 2009 μειώθηκε κατά 38% η αναλογία εσωτερικής κάλυψης κενών θέσεων στην COSMOTE.



## Γ. Εκπαιδύουμε τους εργαζομένους μας

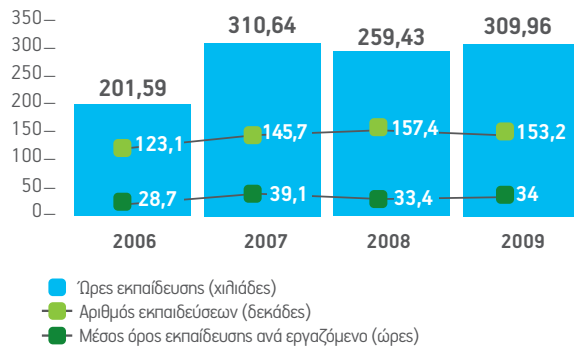
Η εταιρεία μας μεριμνά για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων της. Ενδεικτικό της πολιτικής αυτής είναι ότι η εταιρεία πετυχαίνει την εκπαίδευση, άνω του 50% των ανθρώπων της, έστω και μια φορά μέσα στο έτος.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των εργαζομένων μας, παράλληλα με την επίτευξη των στρατηγικών μας στόχων, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με θεματολογίες σχετικές με την τεχνολογία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, την εξυπηρέτηση πελατών, την εταιρική υπευθυνότητα κτλ.

Το 2009 υλοποιήσαμε συνολικά 1.532 εκπαιδευτικά προγράμματα, που αντιστοιχούν σε πάνω από 309 χιλιάδες ώρες εκπαίδευσης (για τα οποία δαπανήθηκαν συνολικά πάνω από €3,2 εκατ.), και αναλογούν σε 34 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο,

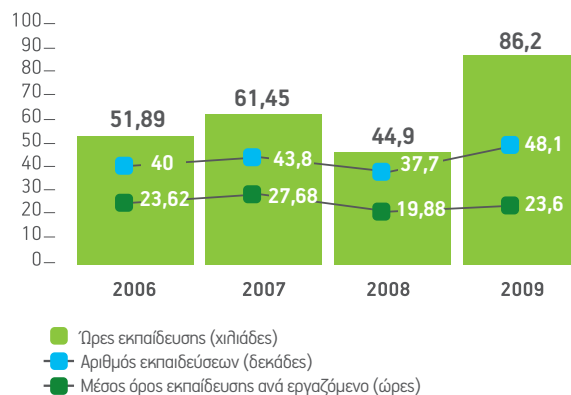
σε σχέση με 1.574 προγράμματα, 295 χιλιάδες ώρες και 33 ώρες ανά εργαζόμενο αντίστοιχα για το 2008. Παράλληλα, οργανώθηκε ολόημερη εκπαίδευση των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας (που αποτελείται από εκπροσώπους διαφόρων τμημάτων), στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ πάνω από 600 εργαζόμενοι στην GLOBUL Βουλγαρίας εκπαιδεύτηκαν σε περιβαλλοντικά θέματα.

### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Όμιλος)



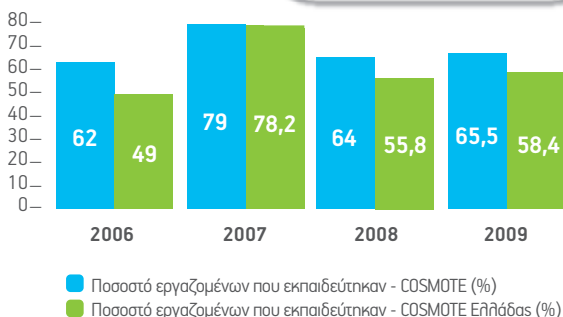
Αυξήσαμε κατά 18,7% τον μέσο όρο ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο στην COSMOTE Ελλάδας.

### Εκπαίδευση Εργαζομένων - COSMOTE (Ελλάδας)



### Συμμετοχή Εργαζομένων σε Εκπαιδεύσεις

Περισσότερο από το 50% των εργαζομένων μας εκπαιδεύονται έστω για μία φορά το χρόνο, τα τελευταία 4 χρόνια.



#### Δ. Καλωσορίζουμε τους νέους συναδέλφους

Με το πρόγραμμα «Καλωσήλθατε στον κόσμο μας» γίνεται η πρώτη γνωριμία των νέων συναδέλφων μας με τις αρχές, τις δομές, την εταιρική κουλτούρα (συμπεριλαμβανομένων των αρχών εταιρικής υπευθυνότητας), τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Στο πλαίσιο του διήμερου αυτού προγράμματος, οι νέοι συνάδελφοι:

- ενημερώνονται για τη λειτουργία της εταιρείας
- ενημερώνονται για το που πρέπει να απευθυνθούν για συγκεκριμένα θέματα.

## 6. Οικειοθελείς Παροχές

#### A. Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Η εταιρεία προσφέρει στους εργαζομένους της ένα εκτεταμένο πρόγραμμα οικειοθελών παροχών, που εκτείνεται στους παρακάτω 5 βασικούς τομείς:

##### Ασφάλεια - Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη

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

##### Προϊόντα Κινητής Τηλεφωνίας

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου σε όλους τους εργαζομένους και προνομιακές χρεώσεις.
- Παροχή έκπτωσης σε εταιρικά προϊόντα στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE.
- Παροχή εταιρικών προϊόντων σε προνομιακές τιμές από το Bazaar της εταιρείας.
- Παροχή έκπτωσης για αναβάθμιση συσκευής εταιρικού κινητού τηλεφώνου, το ύψος της οποίας διαφοροποιείται ανάλογα με το επίπεδο κάθε εργαζομένου.

- Διάθεση προνομίων για τους εργαζομένους της εταιρείας (όπως η δυνατότητα μόνιμης έκπτωσης στο λογαριασμό του κινητού), μέσω της COSMOTE EUROBANK VISA.

#### Αγορές

- Παροχή δωροεπιταγών στις εορταστικές περιόδους των Χριστουγέννων και του Πάσχα.
- Ειδικές συνεργασίες με εταιρείες, με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση των εργαζομένων σε επίπεδο παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.

#### Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους χρήσης βρεφονηπιακού σταθμού έως € 260 μηνιαίως, για κάθε παιδί προσχολικής ηλικίας και μέχρι αυτό να ενταχθεί στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση.
- Εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, με σκοπό την καλύτερη εξισορρόπηση της επαγγελματικής ζωής με την προσωπική.
- Ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες).
- Παροχή επιπλέον ημερών άδειας, σε περιπτώσεις όπου υπάρχει ειδική ανάγκη.
- Χρηματική επιβράβευση των αριστούχων παιδιών των εργαζομένων που φοιτούν σε Λύκεια - ΑΕΙ- ΤΕΙ.
- Αποστολή δώρου την Ημέρα της Μητέρας, στις μητέρες που εργάζονται στην COSMOTE.

#### Ομαδικότητα-Αθλητισμός

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

#### Προαίρεση αγοράς μετοχών

- Τα Διευθυντικά στελέχη των εταιρειών στην Ελλάδα και τα Ανώτατα Διευθυντικά στελέχη των θυγατρικών στο εξωτερικό (περίπου 4% στο σύνολο του Ομίλου και 10% στο σύνολο των εργαζομένων στην Ελλάδα), συμμετέχουν στο τριετές πρόγραμμα προαίρεσης αγοράς μετοχών ΟΤΕ.

## 7. Ενημέρωση Εργαζομένων

### A. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας

Η συστηματική ενημέρωση και η αμφίδρομη επικοινωνία είναι ουσιαστικά στοιχεία για την ανάπτυξη ενιαίας εταιρικής κουλτούρας. Έτσι, από το 2005, έχουμε εδραιώσει τον συστηματικό διάλογο με τους εργαζόμενους, μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας, κάνοντας χρήση διαφόρων μέσων:

- εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet) με τίτλο «Μikrocosmos»
- εξατομικευμένη ηλεκτρονική ενημέρωση (e-mails), για εταιρικά και άλλα θέματα
- Web2sms, γραπτά μηνύματα στο εταιρικό κινητό όλων των εργαζομένων
- αποστολή ενημερωτικού υλικού μέσω αλληλογραφίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι και το 2009, για περιβαλλοντικούς λόγους, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αναρτήθηκε στο Intranet και ενθαρρύνουμε τους εργαζόμενους να τον διαβάσουν σε ηλεκτρονική μορφή. Παράλληλα, δίνοντας μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη μιας κοινής αντίληψης και της ενεργούς συμμετοχής των εργαζομένων μας στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, πραγματοποιούμε εκτεταμένες ενημερώσεις στους νεοπροσλαμβανομένους, ενώ έχουν καθιερωθεί τακτικές ενημερώσεις στο σύνολο των εργαζομένων, με έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό.



## 8. Στόχοι 2009 και 2010

Δεσμευτήκαμε (το 2009)	Υλοποιήσαμε (το 2009)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2010)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να συνεχίσουμε την υλοποίηση προγράμματος εκπαίδευσης όλων των εναερίων/αναρριχητών.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-2Γ	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να πιστοποιήσουμε την ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ελλάδα κατά το πρότυπο OHSAS 18001 για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να εφαρμόσουμε Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας και στις θυγατρικές του εξωτερικού (Ρουμανία, Βουλγαρία).</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-3B	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να εφαρμόσουμε Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας στην AMC Αθηνών.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες μας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-3B	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε και να εφαρμόσουμε τις διαδρομές καριέρας σε όλες τις λειτουργίες μας.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να υλοποιήσουμε εκπαιδευτικά προγράμματα ενίσχυσης της συνείδησης όλων των εργαζομένων σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-7A	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ενσωματώσουμε στο πρόγραμμα «Κάτωσήλθατε στον κόσμο μας», περαιτέρω θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας..</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να διεξάγουμε έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων.</li> <li>● Να διεξάγουμε έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας εργαζομένων.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα II-4B	50%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε το σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης των εργαζομένων, στις θυγατρικές μας εταιρείες.</li> </ul>	Βλέπε Ενότητα V-5A	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ενσωματώσουμε αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας στα Competencies, στην Διαδικασία Ανασκόπησης Επίδοσης και στα εκπαιδευτικά προγράμματα.</li> </ul>	2011

## VI. Ο κόσμος μας, η ΑΓΟΡΑ

### Με λίγα λόγια...

21,9 εκατ. πελάτες  
 € 3 δισεκ. κύκλο εργασιών  
 9 μέλη Δ.Σ.  
 10 έντυπα ενημέρωσης  
 κοινού

## Πώς μπορούμε να επηρεάσουμε θετικά τις Αγορές στις οποίες λειτουργούμε;

### Η φιλοσοφία μας

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

### Πού στοχεύουμε;

Να ακολουθούμε ένα τρόπο διοίκησης που θα διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα να συμβάλουμε στην υπεύθυνη λειτουργία των Αγορών, όπου δραστηριοποιούμαστε.

### Τι πετύχαμε το 2009:

- Από τα 9 μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, τα 2 είναι ανεξάρτητα και τα 8 μη-εκτελεστικά.
- Εκδίδουμε 10 έντυπα ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών.
- Ενημερώσαμε πάνω από 650.000 πολίτες για θέματα που σχετίζονται με την ασφαλή χρήση κινητού, την ανακύκλωση κτλ.
- Εφαρμόσαμε Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών της εταιρείας.
- Βελτιώσαμε την ικανοποίηση εξυπηρέτησης των πελατών μας, στα τηλεφωνικά κέντρα και καταστήματα κατά 5,1% και 4,8% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2008.



## 1. Εταιρική Διακυβέρνηση

### Α. Λειτουργούμε με βάση βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης















Το ανώτατο όργανο διοίκησης της εταιρείας μας, αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε εταιρικό ζήτημα, σύμφωνα με τον Κ.Ν. 2190/20 περί ανωνύμων εταιρειών και το Καταστατικό της Εταιρείας, είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων (Γ.Σ.).

Όπως περιγράφεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της εταιρείας, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι αρμόδιο να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα αφορά στη διοίκηση της εταιρείας, τη διαχείριση και τη διάθεση της περιουσίας της, και γενικά την επιδίωξη του σκοπού της.

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

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

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από 3 μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (από τα οποία τα δύο είναι και ανεξάρτητα). Υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο, εποπτεύοντας τη συμμόρφωση της εταιρείας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, την πληρότητα και την ορθότητα των οικονομικών καταστάσεων που δημοσιεύει, την αποτελεσματικότητα των συστημάτων ελέγχου της εταιρείας, την ανεξαρτησία και τα προσόντα των εξωτερικών ελεγκτών της εταιρείας, καθώς και τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας. Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνουν ετησίως σε αξιολόγηση του έργου της και παρουσιάζουν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στο Διοικητικό Συμβούλιο που την αξιολογεί.

Όνομα	Εκτελεστικό Μέλος	Μη εκτελεστικό Μέλος	Ανεξάρτητο Μέλος	Επιτροπή Ελέγχου (3 Μέλη)	Επιτροπή Αμοιβών (3 Μέλη)
Βουρλούμης Παναγής		Πρόεδρος Δ.Σ.			
Αποστολίδης Κωνσταντίνος		Αντιπρόεδρος Δ.Σ.		 (Πρόεδρος)	
Τσαμάζ Μιχάλης	Δ/νων Σύμβουλος				
Ιωαννίδης Γεώργιος					
Kevin Copp					
Αϊβάζης Ιορδάνης					
Rainer Rathgeber					
Μαυράκης Γεώργιος					
Βεζανής Ιωάννης					

## B. Ελέγχουμε την εσωτερική μας λειτουργία

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

Η ίδια πρακτική ακολουθείται και στις θυγατρικές μας εταιρείες, όπου τα τοπικά τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου πραγματοποιούν αντίστοιχους ελέγχους.

Επίσης, κατά τον ετήσιο έλεγχο συμμόρφωσης με τη νομοθεσία Sarbanes-Oxley, εξετάζει και ανασκοπεί τα σημεία ελέγχου που έχει θεσπίσει η διοίκηση και σχετίζονται κυρίως με τις οικονομικές λειτουργίες της, αλλά και τα θέματα διακυβέρνησης της εταιρείας συνολικά.

## Γ. Εφαρμόζουμε Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Θέλοντας η καθημερινή μας πρακτική να διαφυλάσσει τα συμφέροντα των μετόχων, αλλά και των Κοινωνικών μας Εταίρων και παράλληλα να ενισχύσουμε την υπεύθυνη εσωτερική λειτουργία μας, έχουμε υιοθετήσει και εφαρμόζουμε Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Το Σύστημα προσδιορίζει τα όρια αρμοδιοτήτων και τους κανόνες συμπεριφοράς των εργαζομένων, ώστε να αποφεύγονται οι νομικοί κίνδυνοι και οι κίνδυνοι σύγκρουσης συμφερόντων, μεταξύ εκτελεστικών μελών και μετόχων.

Ειδικότερα, στις πρακτικές που έχουν εφαρμοστεί περιλαμβάνονται:

- Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας.
- Κώδικας Συμπεριφοράς (βλέπε ενότητα II-2B).
- Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών (βλέπε ενότητα VI-4A).
- Πολιτική Εξακριβωσης Οικονομικής Απάτης.
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών.
- Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών.
- Πολιτική Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων.
- Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών.
- Κώδικας Δεοντολογίας για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ατόμου κατά την Επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων.
- Πολιτική Αποδοχής και Προσφοράς Επιχειρηματικών Δώρων. Η εταιρεία διενεργεί κληρώσεις 2 φορές τον χρόνο, στις οποίες συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι (μέχρι και το ιεραρχικό επίπεδο του Προϊσταμένου τμήματος), για τα δώρα εκείνα που προσφέρθηκαν σε εργαζομένους και μέλη του Δ.Σ., που δεν είναι αποδεκτά σύμφωνα με τη σχετική πολιτική της εταιρείας.

Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνούν μέσω ηλεκτρονικής διεύθυνσης ή τηλεφώνου (σε συγκεκριμένο νούμερο αποκλειστικής χρήσης) με την Υποδιεύθυνση Κανονιστικής

Συμμόρφωσης, προκειμένου να απευθύνουν ερωτήματα που σχετίζονται με συμπεριφορές και ενέργειες που απορρέουν από τις εφαρμοζόμενες εταιρικές πολιτικές και κανονισμούς. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο των κανόνων λειτουργίας, η εταιρεία το 2009 δεν χρηματοδότησε πολιτικά κόμματα, ούτε δέχτηκε οικονομική ενίσχυση από κυβερνητικούς φορείς.

### Διαδικασία Αναφορών «Whistle blowing»

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

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



Στο πλαίσιο των Πολιτικών αυτών, κάθε εργαζόμενος μπορεί ανώνυμα ή επώνυμα να αναφέρει στην Επιτροπή Ελέγχου τα σχετικά θέματα ηθικής τάξης που τυχόν υποπίπτουν στην αντίληψη του, είτε εγγράφως με επιστολή σε ταχυδρομική θυρίδα, είτε ηλεκτρονικά σε διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (**whistleblowing@cosmote.gr**), είτε τηλεφωνικά σε ανακοινωμένη γραμμή. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

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

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

## 2. Ηθικός Ανταγωνισμός

### A. Συμμορφωνόμαστε με τους κανόνες ανταγωνισμού

Οι εταιρείες της COSMOTE, στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούνται, συμμορφώνονται με τις επιταγές του θεσμικού πλαισίου περί ελεύθερου ανταγωνισμού (εθνικού και κοινοτικού).

Ειδικά στην Ελλάδα, η εταιρεία ανέπτυξε σχετική πολιτική, για να ενημερωθούν οι εργαζόμενοι για τη σημασία της συμμόρφωσης μίας εταιρείας με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού

και αφετέρου να θέσει τις κατευθυντήριες γραμμές της συμπεριφοράς που θα είναι σύμφωνη με τους εν λόγω κανόνες. Η πολιτική αυτή είναι προσβάσιμη στους εργαζομένους, μέσα από το εταιρικό intranet.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η COSMOTE Ελλάδας προσέφυγε στις αρμόδιες δικαστικές αρχές για πρόστιμο ύψους € 1 εκατ. που επέβαλε το 2005 η ΕΕΤΤ στην εταιρεία (καθώς και σε άλλες δύο εταιρίες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα), για εναρμονισμένη πρακτική κατά παράβαση του δικαίου περί προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού. Με την αρ. 27/2008 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, έγινε δεκτή η Προσφυγή της COSMOTE και ακυρώθηκε η ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ, καθώς κρίθηκε ότι εσφαλμένα είχε διαπιστώσει πως η εταιρεία προέβη εν προκειμένω σε παράνομη εναρμονισμένη πρακτική. Κατά της απόφασης αυτής, η ΕΕΤΤ έχει ασκήσει ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας την υπ.αριθμ. 417/2009 αίτηση αναίρεσης.

## Β. Συνεισφέρουμε στη βελτίωση της αγοράς

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

- Η ενεργός συμμετοχή μας στις διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στις Βρυξέλλες, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη σύνταξη του Ευρωπαϊκού Μνημονίου σχετικά με την ασφαλέστερη χρήση του κινητού από παιδιά και εφήβους. Η COSMOTE ήταν η πρώτη ελληνική εταιρεία που υπέγραψε το Μνημόνιο, το Φεβρουάριο του 2007, ανάμεσα σε ακόμη 15 ευρωπαϊκές εταιρίες κινητής τηλεφωνίας και παρόχους περιεχομένου. Το Μνημόνιο περιλαμβάνει προτάσεις που αποσκοπούν στην ασφαλέστερη χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας από ανήλικους χρήστες και πραγματεύεται θέματα όπως οι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης, η ευαισθητοποίηση και η επιμόρφωση, η κατηγοριοποίηση του εμπορικού περιεχομένου, η αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ή/και στο Διαδίκτυο.
- Η συνεργασία με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, στη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών». Στόχος αυτής της διαδικασίας αυτο-ρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας είναι, οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.
- Συμμετοχή στην αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία με την επωνυμία «Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» (που λειτουργεί με τη σχετική έγκριση της ΕΕΤΤ). Ο σκοπός της «Ένωσης Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας» συνίσταται στην συμβουλευτική παρέμβαση στη ρυθμιστική διαδικασία, στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές ή τεχνικές επιτροπές σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και στη συνεργασία με φορείς και ενώσεις άλλων χωρών, στο πλαίσιο διμερούς ή πολυμερούς συνεργασίας. Στόχος της είναι ο συλ-

λογικός εκσυγχρονισμός και ανάπτυξη του κλάδου. Προς επίτευξη του καταστατικού της σκοπού, επιδιώκει ιδιαίτερα την ενημέρωση των μελών της, την παρακολούθηση ζητημάτων συλλογικού ενδιαφέροντος, τη διαμόρφωση θέσεως επί αυτών και την εκπροσώπηση και προώθηση των θέσεων των μελών της, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.



## 3. Υπεύθυνο Marketing

### Α. Εφαρμόζουμε πρακτικές Υπεύθυνου Marketing

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

- Σε θέματα επικοινωνιακού υλικού διασφαλίζει ότι αυτό είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκείας και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.
- Για την διασφάλιση των παραπάνω, η Διεύθυνση Marketing της εταιρείας πραγματοποιεί ελέγχους των διαφημιστικών μηνυμάτων πριν την επικοινωνία τους.
- Η εταιρεία ακολουθεί τον Κώδικα Επικοινωνίας του ΣΕΕ ("Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας"), ώστε να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες της ακολουθούν τους κανόνες της Αγοράς και της Κοινωνίας.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι, ότι μέσα στο 2009 δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο, από τις αρμόδιες αρχές.

### Β. Εφαρμόζουμε πρακτικές διαφανούς και μειωμένης τιμολόγησης

Η Ελλάδα είναι μία από τις ελάχιστες χώρες στις οποίες επιβλήεται ειδικός φόρος στη χρήση κινητής τηλεφωνίας, με αποτέλεσμα ο φόρος ως ποσοστό του μέσου λογαριασμού να είναι ο υψηλότερος από όλες τις χώρες της Ε.Ε, ενώ τα μόνα προϊόντα με αντίστοιχη φορολογική επιβάρυνση αφορούν σε είδη πολυτελείας, κατατάσσοντας έτσι τον κλάδο κινητής τηλεφωνίας σε μια ιδιότυπη κατηγορία υψηλής φορολόγησης.

Για τον λόγο αυτό αποτελεί σημαντικό παράγοντα για το καταναλωτικό κοινό η τιμολογιακή πολιτική χαμηλών χρεώσεων που εφαρμόζει η εταιρεία μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2009:



- Οι χρήστες της καρτοκινητής τηλεφωνίας What's Up, μπορούσαν με μόνο €1 να απολαμβάνουν 1.000 λεπτά επικοινωνίας και 1.000 SMS.
- Οι συνδρομητές συμβολαίου, με τα νέα προγράμματα COSMOTE ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ μπορούσαν να έχουν κάθε μήνα 1.500 λεπτά και 1.500 SMS προς COSMOTE, ή/ και τα Σταθερά και επιπλέον δωρεάν χρόνο ομιλίας και μηνύματα προς τα υπόλοιπα δίκτυα, με πάγια από μόνο 15€.
- Οι συνδρομητές συμβολαίου είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο, αντί για επιδότηση συσκευής.
- Οι χρήστες ευρωζωνικών υπηρεσιών είχαν έκπτωση στα μηνιαία πάγια και αύξηση δωρεάν χρήσης.
- Οι συνδρομητές συμβολαίου, μέσω της υπηρεσίας COSMOTE Traveller, μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τον δωρεάν χρόνο ομιλίας τους στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ανεξαρτήτως δικτύου (95 δίκτυα σε 35 χώρες) με μικρή επιπλέον χρέωση. Παράλληλα, σε θέματα τιμών και χρεώσεων, επικοινωνούμε με σαφήνεια και διαφάνεια και παρέχουμε κάθε φορά την απαραίτητη πληροφόρηση, ώστε οι πελάτες μας να έχουν αντικειμενική και διαφανή ενημέρωση.



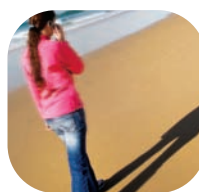
Σαν παράδειγμα, αναφέρονται:

**Υπηρεσία Ενημέρωσης Χρήσης:** Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται αυτόματα και δωρεάν στους οικιακούς συνδρομητές συμβολαίου με προπληρωμένο χρόνο ομιλίας. Παρέχει ενημέρωση στον έντυπο και ηλεκτρονικό λογαριασμό, σχετικά με την κατανάλωση του πακέτου δωρεάν χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων και δεδομένων του οικονομικού προγράμματος.

**Αναβάθμιση της υπηρεσίας επέκτασης υπολοίπου:** Με την αναβαθμισμένη υπηρεσία επέκτασης υπολοίπου, ο συνδρομητής, ακόμα και όταν έχει μηδενικό υπόλοιπο, μπορεί, καλώντας έναν 4ψήφιο αριθμό, να επεκτείνει το χρόνο ομιλίας του.

**Ανάπτυξη των υπηρεσιών περιαγωγής:** Με σειρά μέτρων που λάβαμε, όπως η διεύρυνση και η επέκταση των συμφωνιών Περιαγωγής με κάλυψη σε 176 χώρες, η ενίσχυση της κάλυψης για τους πελάτες data και καρτοκινητής με ξεκάθαρες και προσιτές χρεώσεις, η περαιτέρω μείωση των τιμών για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, συμβάλλουμε στη βελτιστοποίηση της σχέσης ποιότητας / τιμής των παρεχομένων υπηρεσιών μας.

**Μετρητής χρήσης για Internet On the Go:** Μέσω της εφαρμογής "Internet On the Go Connect Manager" δίνουμε τη δυνατότητα στους πελάτες των προγραμμάτων Internet On the Go να βλέπουν στον υπολογιστή τους μετρητή χρήσης (του όγκου δεδομένων που χρησιμοποιούν), κατά τη διάρκεια της πλοήγη-



σης τους στο Διαδίκτυο και να ορίζουν ανώτατα όρια κίνησης ανά συνεδρία (τα οποία αν ξεπεράσουν ενημερώνονται αυτόματα από την εφαρμογή). Τέλος, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να δουν ιστορικά στοιχεία του μετρητή σε επίπεδο ημέρας, εβδομάδας ή συγκεκριμένων χρονικών περιόδων, που καθορίζονται από τους ίδιους.

### Γ. Προστατεύουμε τους ανήλικους χρήστες των υπηρεσιών μας

Η χρήση των κινητών τηλεφώνων διευρύνεται συνεχώς, σε όλο και νεότερες ηλικιακές ομάδες, γεγονός που απαιτεί τη συνεχή ενημέρωση και αφύπνιση των γονέων, οι οποίοι πρέπει να είναι ενημερωμένοι για τις δυνατότητες που προσφέρουν τα κινητά τηλέφωνα, όπως την πρόσβαση σε πολλές υπηρεσίες (φωνητικές κλήσεις, sms, αποστολή και λήψη φωτογραφιών και video, πρόσβαση στο Διαδίκτυο), ώστε να είναι σε θέση να αποφασίζουν για τη χρήση του κινητού τηλεφώνου που θα επιτρέψουν ή όχι στα παιδιά τους. Από λειτουργικής πλευράς η COSMOTE έχει εφαρμόσει σειρά πολιτικών όπως:

- Δεν διεξάγει προωθητικές ενέργειες όσον αφορά σε υπηρεσίες για ενήλικες / ωροσκόπια / chatting.
- Έχει δημιουργήσει μηχανισμούς με τους οποίους δεν επιτρέπεται πρόσβαση σε υπηρεσίες γνωριμιών (όπως Flirt SMS) σε ανήλικους χρήστες.
- Δεσμεύει νομικά τους παρόχους υπηρεσιών να μη χρησιμοποιούν τα στοιχεία πελατών που εγγράφονται στις υπηρεσίες για άλλους σκοπούς (π.χ. προωθητικές ενέργειες).

Παράλληλα, στην COSMOTE, με την πεποίθηση ότι ο συνδυασμός της πρόληψης και της σωστής ενημέρωσης μπορούν να διασφαλίσουν την ορθή χρήση, έχουμε αναπτύξει μια πολυπλευρη στρατηγική για το θέμα της ασφαλούς χρήσης των υπηρεσιών μας. Η στρατηγική αυτή εστιάζει στους παρακάτω τομείς:

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



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

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



### Υπηρεσίες για Γονείς



**Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου:** Η εταιρεία μας ανέπτυξε σειρά υπηρεσιών μέσω των οποίων οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες.

Για το λόγο αυτό, η εταιρεία μας, έχει απλοποιήσει τη διαδικασία εγγραφής (όπως περιγράφεται παρακάτω), ενώ έχει εκδώσει και σχετικό ενημερωτικό υλικό, το οποίο διανέμεται σε όλα τα καταστήματα και χώρες που διατίθενται οι σχετικές υπηρεσίες (βλ. έπε ενόττητα VI-5A).



**COSMOTE My View:** Οι κατηγορίες Erotic Zone και Chat GDate στην υπηρεσία COSMOTE my view απευθύνονται μόνο σε ενήλικους χρήστες που αποδέχονται τους όρους χρήσης της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να κλειδώσουν την πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτό. Η φραγή στις συγκεκριμένες υπηρεσίες ενεργοποιείται μέσω κλήσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών στο 1212 ή στο 1313.



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



**Υπηρεσίες Chat:** Αναπτύξαμε σύστημα «Bad Words list», το οποίο εφαρμόζεται στην υπηρεσία Chat της COSMOTE μέσω WAP/SMS, αποκλείοντας τη δυνατότητα χρησιμοποίησης

καθορισμένων ανάμμοστων λέξεων στο Chat Room. Παράλληλα, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να απαγορεύσει τη χρήση του Chat σε άτομα που παραβαίνουν βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς. Επιπρόσθετα, κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ο χρήστης λαμβάνει SMS που ενημερώνει ότι η υπηρεσία απευθύνεται σε ενήλικες (κάνοντας χρήση αυτής αποδέχεται ότι είναι ενήλικας) και πως μπορεί να κάνει φραγή της υπηρεσίας καλώντας είτε στο 1212 αν είναι πελάτης συμβολαίου ή στο 1313 αν είναι πελάτης καρτοκινητής. Τέλος ο χρήστης της υπηρεσίας έχει τη δυνατότητα να βγει από το CHAT και να διαγράψει τα στοιχεία του αποστέλλοντας με SMS την εντολή QUIT\* στο 19519.

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



### Συνεργασία με έγκριτους

**φορείς:** Η εταιρεία μας συνεργάζεται με φορείς, στόχος των οποίων είναι να αφυπνίσει όλους τους Έλληνες και να τους ενημερώσει για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να προστατευθούν, αλλά και να προστατεύσουν αποτελεσματικά τα παιδιά τους, από τους κινδύνους που εγκυμονούν από τη μη ορθή χρήση των διαδραστικών τεχνολογιών, όπως είναι το διαδικτυο ή το κινητό τηλέφωνο. Για το λόγο αυτό στηρίζει ως Χρυσός Χορηγός το έργο του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, η εκστρατεία επαγρύπνησης και ενημέρωσης του οποίου υλοποιείται υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

s@ferinternet®

**Ευαισθητοποίηση Κοινού και Εργαζομένων:** Η εταιρεία μας μέσα από ένα συστηματικό πλάνο επικοινωνίας ενημερώνει και ευαισθητοποιεί τους εργαζομένους της COSMOTE, τους γονείς, τους εκπαιδευτικούς, αλλά και το ευρύ κοινό, τόσο μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της, όσο και μέσα από στοχευόμενες ενέργειες επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό:

- Προχώρησε σε 14 εθνικές και πάνω από 140 τοπικές καταχωρήσεις σε εφημερίδες.
- Ενημερώνει το κοινό, διανέμοντας τρία ειδικά έντυπα, σε ολόκληρο το εμπορικό της δίκτυο (σε 554 σημεία διανομής), με το μήνυμα «όταν έχεις τη γνώση, έχεις τον κόσμο στα χέρια σου». Υπολογίζεται ότι μέσα σε ένα χρόνο περισσότερο από 170.000 πολίτες ενημερώθηκαν μέσω των φυλλαδίων που μοιράστηκαν.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο η COSMOTE Ρουμανίας, όσο και η GLOBUL Βουλγαρίας έχουν επίσης υπογράψει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την Ασφαφέστερη Χρήση του Διαδικτύου. Στην COSMOTE Ρουμανίας οι επισκέψεις στη σχετική ενημερωτική ιστοσελίδα έφτασαν τις 500.000, ενώ 200.000 πελάτες της GLOBUL Βουλγαρίας έλαβαν σχετικές πληροφορίες μέσω SMS.

## 4. Υπεύθυνες Προμήθειες

### A. Επηρεάζουμε την αλυσίδα Προμηθευτών μας

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

Στο πλαίσιο του Κώδικα αυτού:

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

Μέσα στο 2009 προχωρήσαμε στον καθορισμό ενός νέου Συστήματος Αξιολόγησης Προμηθευτών (σε συμφωνία με τις αντίστοιχες διαδικασίες του Ομίλου), ενώ σκοπός μας είναι μέσα στο 2010 να έχουμε ολοκληρώσει την αξιολόγηση προμηθευτών που αντιστοιχούν στο 32% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.

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

**Εργασία** (βασισμένο στο πρότυπο SA8000)

- Ελεύθερη Επιλογή Εργασίας
- Αποφυγή Παιδικής Εργασίας
- Ώρες Εργασίας
- Όροι & Πληρωμές
- Ανθρώπινη Μεταχείριση
- Μη Διάκριση
- Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι

**Υγεία και Ασφάλεια**

- Εργασιακή Ασφάλεια
- Εγκαταστάσεις
- Σωματικά Απαιτητική Εργασία
- Πολιτική Υγείας & Ασφάλειας

**Περιβάλλον**

- Πρόληψη Ρύπανσης & Μείωση Χρήσης Φυσικών Πόρων
- Επικίνδυνες Ουσίες, Εκπομπή Ακάθαρτων Υδάτων και Στερεών Απόβλητων
- Περιβαλλοντική Πολιτική

**Ηθική**

- Διαφθορά, Εκβιασμός ή Κατάχρηση
- Αποκάλυψη Πληροφοριών
- Αθέμιτα Πλεονεκτήματα
- Προστασία Πνευματικής Ιδιοκτησίας



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

### B. Σεβόμαστε τα δικαιώματα των Προμηθευτών μας

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

- Η εταιρεία μας συμπεριφέρεται στους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με σεβασμό και διαφάνεια σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται.
- Δίνει ίσες ευκαιρίες σε πιθανούς προμηθευτές να αποκτήσουν επαγγελματική σχέση με την COSMOTE, επιλέγοντας τους με αντικειμενικά κριτήρια.
- Φροντίζει να προχωρεί σε πληρωμές με βάση την ωρίμανση των υποχρεώσεών της, κάτι ιδιαίτερα σημαντικό λόγω της οικονομικής κρίσης. Χαρακτηριστικό είναι ότι ο μέσος χρόνος πληρωμών των προμηθευτών της εταιρείας το 2009 ήταν 91 ημέρες.
- Παρόλο που σημαντικό τμήμα των προμηθειών που κάνει η εταιρεία αφορά ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό (που προέρχεται από το εξωτερικό), εντούτοις η εταιρεία προσπαθεί να αξιοποιεί τοπικούς προμηθευτές.

## Γ. Εξασφαλίζουμε ασφαλή προϊόντα για τους πελάτες μας

Ιδιαίτερη σημασία δίνει η COSMOTE στην προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευασμένα με βάση τις διεθνείς συμβάσεις και πρότυπα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν:

- Τα υλικά ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού που πωλούνται στα καταστήματά μας, φέρουν τις σχετικές σημάνσεις (π.χ. CE) και διέπονται από τους κανόνες περί ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
- Η COSMOTE ζητάει από τους προμηθευτές στοιχεία για το δείκτη SAR (Specific Absorption Rate) των συσκευών, που είναι διαθέσιμες στους πελάτες.
- Οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας που πωλούνται βρίσκονται εντός ορίων SAR.

## 5. Ευαισθητοποίηση Κοινού

### A. Μεταδίδουμε πληροφορίες στο κοινό

#### Ενημέρωση Κοινού

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

#### Πυλώνας «Περιβάλλον»

##### Ανακύκλωση:

- Διανέμουμε ενημερωτικό έντυπο σε όλα τα καταστήματά μας στην Ελλάδα, δίνοντας πληροφορίες στους πολίτες αναφορικά με τη δυνατότητα για ανακύκλωση κινητών, αξεσουάρ και μπαταριών, καθώς και μελανοδοχείων και οικιακών μπαταριών (βλέπε ενότητα III-3Δ) (διανεμήθηκαν περίπου 46.000 έντυπα το 2009).
- Ενημερώνουμε για τη σημασία της Ανακύκλωσης γενικά, αλλά και ειδικότερα (κινητών, μπαταριών, μελανιών) και μεριμνούμε για την τοποθέτηση ειδικών κάδων σε μεγάλα καλλιτεχνικά και αθλητικά γεγονότα, στα οποία συμμετέχει η εταιρεία.

Μεταξύ άλλων υποστηρίξαμε και αξιοποιήσαμε:

- Την έκθεση "2nd Athens Biennale 2009: Heaven", όπου ανακτήθηκαν 142.793 συσκευασίες που αντιστοιχούν σε 8.224 κιλά συσκευασιών.

## Περιβάλλον

- Την διαδραστική έκθεση για το περιβάλλον "Fit on Earth" (με θέμα τα κρίσιμα ζητήματα που αντιμετωπίζει ο πλανήτης μας), όπου έγινε μέτρηση -με ειδικό τεστ- του οικολογικού αποτυπώματος των επισκεπτών, διανεμήθηκαν 45.000 έντυπα και οικολογικά δώρα, συμμετείχε εκπρόσωπος της COSMOTE σε Ημερίδα με θέμα: "Πλανήτης-Περιβάλλον-Εμείς".
- Την χορηγική δραστηριότητα στην πηλαζ του «Αστέρα Βουλγαγμέννης», όπου διανεμήθηκαν 4.000 ενημερωτικά έντυπα, 9.000 οικολογικά δώρα, ηλιακοί φορτιστές για εξοικονόμηση ενέργειας, ενώ τοποθετήθηκαν και ειδικές κατασκευές για την ανακύκλωση υλικών.
- Την υποστήριξη του διεθνούς τουρνουά τένις γυναικών "Vogue Athens Open 2009".
- Προχωρήσαμε σε Πανελλαδική εκστρατεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την Ανακύκλωση Κινητών Τηλεφώνων, Αξεσουάρ, Μπαταριών και Μελανιών «Ενας κόσμος πιο πράσινος με τη βοήθειά σου», με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος στις 5 Ιουνίου 2009.

**Πεδίον24:** Πρόκειται για πρόγραμμα συνεχών μετρήσεων Η/Μ Ακτινοβολίας (βλέπε ενότητα III-8B) (περίπου 4.000 έντυπα το 2009).



Ο χρυσός Ολυμπιονίκης και πρεσβευτής Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, στην έκθεση για το περιβάλλον "Fit on Earth"



Ειδικό κάδο αναποδοτικής ανακύκλωσης COSMOTE, στην "2nd Athens Biennale 2009: Heaven"



Ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την προστασία του περιβάλλοντος, στο πλαίσιο της χορηγίας της Astir Beach από την COSMOTE.

# Κοινωνία

## Πυλώνας «Κοινωνία»

**Η Ζωή με το Κινητό μας:** Δημιουργήσαμε φυλλάδιο το οποίο παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, για τον τρόπο αποφυγής κλοπής του κινητού και τον τρόπο χρήσης κατά την οδήγηση κτλ. (διαθεμήθηκαν περίπου 6.000 έντυπα το 2009).



### Ασφαλής Χρήση Διαδικτύου:

Πρωθήσαμε 2 φυλλάδια («Το αλφαβητάρι του διαδικτύου», «Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου»), του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, μέσα από το δίκτυο καταστημάτων μας, τα οποία παρέχουν πληροφορίες για το πώς μπορεί να γίνει πιο ασφαλής η πλοήγηση στο Διαδίκτυο (βλ. ενότητα IV-3Γ).



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου 2009, στις 10 Φεβρουαρίου, στην οποία είχε ενεργή συμμετοχή η COSMOTE.



Τα ειδικά ενημερωτικά έντυπα για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας "κινητή τηλεφωνία και γονείς".

Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι η GLOBUL Βουλγαρίας διοργάνωσε σε συνεργασία με την ΓΕΡΜΑΝΟΣ Βουλγαρίας, για τρίτο συνεχώς χρόνο, καμπάνια εθνικής εμβέλειας για την ασφαλή οδήγηση, με τον τίτλο "Οδήγησε με Ασφάλεια! Χρησιμοποίησε HANDS-FREE!". Η καμπάνια είχε στόχο να προωθήσει την ασφαλή χρήση των κινητών κατά την οδήγηση, με τη χρήση Hands-free, μοιράζοντας πάνω από 75.000 σχετικά φυλλάδια.

# Αγορά

## Πυλώνας «Αγορά»

### Κινητή Τηλεφωνία και Γονείς:

Στο φυλλάδιο αυτό παρέχουμε πληροφορίες για το πώς ένας γονέας μπορεί να εξασφαλίσει ότι το παιδί του θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του κινητού με ασφάλεια (βλ. ενότητα VI-3Γ) (το 2009 διανεμήθηκαν περίπου 175.000 έντυπα).

**Προϊοντικά:** Πρόκειται για τρία ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις υπηρεσίες και προϊόντα τα οποία παρέχουμε για ΑμεΑ (βλ. ενότητα IV-3Α) (περίπου 350.000 έντυπα το 2009).

**Πώς λειτουργεί η Κινητή Τηλεφωνία / Ερωτήσεις και απαντήσεις για την Κινητή Τηλεφωνία:** Πρόκειται για έντυπο που εξηγεί πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία (διανεμήθηκαν περίπου 10.500 έντυπα το 2009).

**Ασφαλής Οδήγηση:** Η COSMOTE εντάχθηκε στη Συμμαχία «Δρόμοι στο Μέλλον», η οποία διαμορφώθηκε με πρωτοβουλία του Ι.Ο.ΑΣ «Πάνος Μυλωνάς». Η εταιρεία ανέλαβε τον άξονα «Κινητό & Οδήγηση» και προχώρησε την εβδομάδα Οδικής Ασφάλειας σε:

- έκπτωση 20% στα bluetooth, σε όλα τα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ
- μαζική αποστολή SMS στους πελάτες με σχετικό μήνυμα
- αποστολή ειδικής ενημέρωσης σε όλους τους εργαζόμενους
- συμμετοχή σε ενημερωτικές καμπάνιες, ημερίδες και εκδηλώσεις
- ενημερωτική καμπάνια στο διαδίκτυο (πάνω από 3.000 συμμετοχές)
- διανομή πάνω από 5.500 φυλλαδίων «η ζωή με το Κινητό μας», ενημερώνοντας τους συμπολίτες μας για τον ασφαλή τρόπο χρήσης του κινητού κατά την οδήγηση.

Συνολικά έχουμε υπολογίσει ότι πάνω από 650.000 Έλληνες έγιναν αποδέκτες των εντύπων αυτών.



Η καμπάνια εθνικής εμβέλειας για την ασφαλή οδήγηση της GLOBUL Βουλγαρίας, με τίτλο "Οδήγησε με Ασφάλεια! Χρησιμοποίησε HANDS-FREE!"

Η COSMOTE Ρουμανίας ανέπτυξε την καμπάνια «Πάρε τη ζωή στα χέρια σου», μέσω της οποίας πάνω από 1.000.000 άτομα ενημερώθηκαν για τους κανόνες χρήσης κινητού κατά την οδήγηση. Επίσης η ΓΕΡΜΑΝΟΣ Ρουμανίας, ανέπτυξε και διένειμε 130.000 ενημερωτικά έντυπα "G-etiquette", που περιέχουν οδηγίες για τους καλούς τρόπους χρήσης κινητού τηλεφώνου.

## 6. Ικανοποίηση Πελατών

### A. Διαχειριζόμαστε τα αιτήματα των πελατών μας

Σε μηνιαία βάση, διαχειριζόμαστε περίπου 2.500 γραπτές επιστολές-παράπονα πελατών και 900 e-mails, η πλειονότητα των οποίων διαχειρίζεται σε χρόνους που δεν υπερβαίνουν τις 2 εργάσιμες ημέρες. Αν και τα παράπονα των πελατών, σε μηνιαία βάση, δεν ξεπερνούν το 1% των συνολικών επαφών της πελατειακής μας βάσης, η βαρύτητα που δίνουμε στη διεργασία διαχείρισης τους είναι μεγάλη. Οι βασικές αρχές της μεθοδολογίας είναι:

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

### B. Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

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

Όπως φαίνεται, η ικανοποίηση των πελατών μας από την εξυπηρέτηση στα καταστήματα αλλιά και στα τηλεφωνικά κέντρα έχει βελτιωθεί από το 2006 (η οποία ορίζεται και σαν βάση, αντιπροσωπεύοντας το 100), κατά 22 και 14 μονάδες αντίστοιχα. Παράλληλα, το ποσοστό των πελατών μας που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την εταιρεία, βρίσκεται σταθερά στο ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο του 71%.

#### Ικανοποίηση Πελατών (σύμφωνα με δήλωση)

Το 2009, βελτιώσαμε την ικανοποίηση εξυπηρέτησης των πελατών μας, στα τηλεφωνικά κέντρα και καταστήματα κατά 5,1% και 4,8% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2008.



- "Καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση" (%)
- "Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα" (%)
- "Συνολική ικανοποίηση" (% απόλυτα ικανοποιημένοι)

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην COSMOTE Ελλάδα.

\*\*Σαν βάση έχουν οριστεί τα στοιχεία του 2006 αντιπροσωπεύοντας το 100 (με εξαίρεση την Συνολική Ικανοποίηση).

### Γ. Παρέχουμε αξιόπιστα υπηρεσίες

Η συνεχής και αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών είναι σημαντικότερος παράγοντας για την εταιρεία μας. Ενδεικτικά της προσπάθειας δημιουργίας αξιόπιστου δικτύου, είναι τα παρακάτω στοιχεία:

- Η διαθεσιμότητα του δικτύου μας αγγίζει το 99,8%.
- Το ποσοστό επιτυχημένων κλήσεων είναι πάνω από 99%.
- Το ποσοστό των διακοπόμενων κλήσεων είναι μικρότερο από 1%.

## 7. Ασφάλεια Δεδομένων

### A. Διασφαλίζουμε την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και του περιεχομένου της επικοινωνίας των πελατών μας, αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα για την COSMOTE. Οι μηχανισμοί της εταιρείας, όσο και το εξειδικευμένο προσωπικό της, υπό το συντονισμό της Διεύθυνσης Ασφάλειας Πληροφοριών, αναπτύσσονται γύρω από τρεις βασικούς άξονες:

- Εφαρμογή συνολικού συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας (πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων) σύμφωνα με τη νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Υλοποίηση πλέγματος μηχανισμών ελέγχου με τη βοήθεια σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και υποδομών.
- Συνεχής και στοχευμένη ενημέρωση και κατάρτιση του προσωπικού σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.



## 8. Στόχοι 2009 και 2010

Δεσμευτήκαμε (το 2009)	Υλοποιήσαμε (το 2009)	Ποσοστό Ολοκλήρωσης	Στοχεύουμε (το 2010)	Ημερομηνία Στόχος
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να συμμετάσχουμε σε έρευνα σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου από ανήλικους.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα II-4B	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επεκτείνουμε Πρόγραμμα ενημέρωσης για την Ασφαλή Οδήγηση.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα VI-5A	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να εντατικοποιήσουμε το Πρόγραμμα ενημέρωσης για την Ασφαλή Οδήγηση.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να ενημερώσουμε τους πολίτες της περιφέρειας για την χρήση υπηρεσιών Γονικού Ελέγχου.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα VI-3Γ	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να συνεχίσουμε την ενημέρωση στα θέματα Ασφαούς χρήσης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να προάγουμε την ιδέα της Ανακύκλωσης, στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα VI-5A	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να προάγουμε την ιδέα της Ανακύκλωσης, στις μεγάλες χορηγικές εκδηλώσεις μας.</li> </ul>	2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να τοποθετήσουμε κάδους Ανακύκλωσης σε κτίρια Εταιρικών Πελατών και Συνεργατών.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα III-3ΣΤ	100%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να επαναξιολογήσουμε τη διαδικασία εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.</li> </ul>	Βλ. Ενότητα VI-4A	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να αξιολογήσουμε προμηθευτές που αντιστοιχούν στο 32% του ετήσιου όγκου προμηθειών μας.</li> </ul>	2010
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● Να πραγματοποιηθεί Μελέτη Αποτίμησης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών, στα κρίσιμα πληροφοριακά μας συστήματα.</li> </ul>	



# VII. Πληροφορίες για τον Απολογισμό

## 1. Συνοπτικά στοιχεία

ΕΝΟΤΗΤΑ	2007	2008	2009
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>			
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	37	112	188
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (αριθμός)	30	66	90
Στελέχη Τμήματος Εταιρικής Υπευθυνότητας (αριθμός)	MA	4	5
Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων (αριθμός)	MA	11	11
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>			
Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> (από γραφεία, μετακινήσεις, καταστήματα, Δίκτυο καρμού, Σ/Β) (tn)	MA	117.525	127.299
Κατανάλωση ρεύματος (από γραφεία, καταστήματα, δίκτυο καρμού, Σ/Β) (MWh)	MA	150.163	165.410
Χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (αριθμός Σ/Β)	MA	37	36
Κατανάλωση πετρελαίου (χιλιόδες lt)	2.483,15	2.336,93	2.310,57
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	14.420	20.006	24.498
Κατανάλωση πρώτων υλών συσκευασιών (tn)	297,7	273,6	290,91
Κατανάλωση χαρτίου (γραφείου) (tn)	29,5	38,6	44,7
Ανακύκλωση κινητών σ- αξεσουάρ (tn)	1,32	9,42	13,5
Ανακύκλωση μπαταριών μολύβδου (tn)	45,6	93,5	96,4
Ανακύκλωση χαρτίου (tn)	26,5	46,7	27,6
Ανακύκλωση λιπαντικών (χιλιόδες lt)	3,61	20,34	6,96
Ανακύκλωση ΑΗΕΕ (tn)	72	17,78	31,66
Αγορά βιο-διασπώμενων σακουλιών (εκατ.)	1,0	1,9	5,7
Μετρήσεις ακτινοβολίας (εκατ. - εκτίμηση)	MA	4	5
Απόσταση οδικών μετακινήσεων (εκατ. km-εκτίμηση)	5,56	5,48	5,59
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			
Αξία επενδύσεων (εκατ. €)	MA	494,6	402,5
Αξία φόρων (εκατ. €)	MA	448,3	445,8
Αξία κοινωνικών ενεργειών σε χρήματα (εκατ. €)	3,45	4,2	2,65
Αριθμός κοινωνικών προϊόντων (αριθμός)	MA	3	3
Αριθμός αιμοδοτών εργαζομένων (αριθμός)	287	324	380
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>			
Αριθμός εργαζομένων (αριθμός)	7.883	8.844	9.067
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός)	0	0	0
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	31	16	22
Γυναίκες σε Διοικητικές θέσεις αναφερόμενες στο Διευθύνοντα Σύμβουλο (%)	MA	MA	44,4
Ώρες εκπαίδευσης (χιλιόδες ώρες)	310,64	295,43	309,96
Συμμετοχή σε Συνδικαλιστικό όργανο (COSMOTE Ελλάδας - %)	MA	70	70
<b>ΑΓΟΡΑ</b>			
Πελάτες (εκατ.)	15,5	20	21,9
Κύκλος εργασιών (δισεκ. €)	MA	3,2	3,03
Ανεξάρτητα Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	2/9	2/9
Μη-Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ. (αριθμός/σύνολο)	MA	7/9	7/9

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο



## 2. Πίνακες Global Compact, GRI, AA1000 και ISO26000

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού, με τις ενότητες των υπό έκδοση οδηγιών ISO26000 (την στιγμή της έκδοσης του Απολογισμού, οι Οδηγίες ISO26000 βρίσκονταν σε στάδιο Draft International Standard), τις Αρχές του Global Compact και τους Παράγοντες και Δείκτες του Global Reporting Initiative (GRI - G3).

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

### A. Πίνακας Global Compact

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

### B. Πίνακας Αρχών GRI

Παρ/φος-GRI	Ενότητα	Κάλυψη/Λόγος μη αναφοράς	Παρ/φος-GRI	Ενότητα	Κάλυψη/Λόγος μη αναφοράς	Παρ/φος-GRI	Ενότητα	Κάλυψη / Λόγος μη αναφοράς
1.1	A,B	Π	3.3	Γ	Π	4.4	VI-1A,Γ	Π
1.2	A,B, II-1A	Π	3.4	Γ	Π	4.5	VI-1A	Π
2.1	I-2	Π	3.5	II-1A	Π	4.6	VI-1Γ	Π
2.2	I-3	Π	3.6	Γ	Π	4.7	VI-1A, II-2A	Π
2.3	I-2B	Π	3.7	Γ	Π	4.8	II-2A	Π
2.4	I-2A	Π	3.8	Γ	Π	4.9	II-2A, VI-1A	Π
2.5	I-2A	Π	3.9	Γ	Π	4.10	II-2A, VI-1A	Π
2.6	I-2A	Π	3.10	Γ	Π	4.11	III-8A,B, III-1A, VI-3A	Π
2.7	I-2A, IV-3A	Π	3.11	Γ, I-2Γ	Π	4.12	II-3A	Π
2.8	I-3A,B, V-1A	Π	3.12	VII-2	Π	4.13	II-3A, B, VI-2B	Π
2.9	I-2Γ	Π	3.13	Γ	Π	4.14	II-4A	Π
2.10	II-3B	Π	4.1	VI-1A, II-2A	Π	4.15	II-4A, II-1A	Π
3.1	Γ	Π	4.2	VI-1A, I-2B	Π	4.16	II-4A,B	Π
3.2	Γ	Π	4.3	VI-1A	Π	4.17	II-4A	Π

## Γ. Πίνακας Δεικτών GRI

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη	Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>			<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>			S04 VI-A,B Π		
Στόχοι και Επίδοση	IV-3A,IV-0	Π	Στόχοι και Επίδοση	V-0,8	Π	<b>Δημόσια πολιτική</b>		
Πολιτικές (δέσμευση)	A, B, IV-0	Π	Πολιτικές	V-0,3A	Π	S05	II-3A	M
Επιπλέον Πληροφορίες	IV-3A	Π	Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π	S06	VI-1Γ	Π
<b>Οικονομική επίδοση</b>			Εκπαίδευση/Ενημέρωση	II-2A, V-5Γ, V-7A	Π	<b>Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά</b>		
EC1	IV-3A	Π	Παρακολούθηση			S07	VI-2A	M
EC2	III-2, I-1	Π	και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	<b>Συμμόρφωση</b>		
EC3	V-3A,B,6A	M	Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π	S08	VI-2A	Π
EC4	II-2A, VI-1Γ	Π	<b>Απασχόληση</b>			<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
<b>Παρουσία στην αγορά</b>			LA1	V-1A	Π	Στόχοι και Επίδοση	VI-0,8	Π
EC5	V-3B	Π	LA2	V-1A	Π	Πολιτικές	VI-0, II-1A	Π
EC6	-	MA	LA3	V-6A	Π	Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π
EC7	V-1A	M	<b>Σχέσεις εργαζομένων &amp; διαχειρίσις</b>			Εκπαίδευση/Ενημέρωση	VI-5A, V-7A, II-2A	Π
<b>Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις</b>			LA4	V-1A	Π	Παρακολούθηση		
EC8	IV-3A	Π	LA5	-	MA	και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π
EC9	IV-3A	Π	<b>Υγιεινή και Ασφάλεια</b>			Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π
EC13	VI-4A, 2A,B, III-3ΣΤ	Π	LA6	II-2A	Π	<b>Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών</b>		
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>			LA7	V-2A,B	Π	PR1	III-3ΣΤ, III-8A-Δ, III-8	Π
Στόχοι και Επίδοση	III-0,9	Π	LA8	V-2A,B, III-8E	Π	PR2	VI-3	M
Πολιτικές	III-0, III-1A	Π	LA9	V-2A, II-2A	Π	<b>Σήμανση</b>		
Οργανωτική Ευθύνη	II-1A, 2A	Π	<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</b>			PR3	VI-2A	Π
Εκπαίδευση/Ενημέρωση	III-8Γ, VI-5A, V-7A	Π	LA10	V-5Γ	Π	PR4	VI-2A	M
Παρακολούθηση			LA11	V-5A,B,Γ	Π	PR5	VI-6A,B	Π
και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	LA12	V-5A	Π	<b>Επικοινωνία Marketing</b>		
Επιπλέον Πληροφορίες	III-0,9	Π	<b>Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες</b>			PR6	VI-3A	Π
<b>Υλικά</b>			LA13	V-1A, VI-1A	Π	PR7	VI-3A,B	M
EN1	III-3, VII-1	Π	LA14	V-3B	M	<b>Απόρρητο πελατών</b>		
EN2	III-3B	Π	<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>			PR8	VI-7A	M
<b>Ενέργεια</b>			Στόχοι και Επίδοση	V-0,8	Π	<b>Συμμόρφωση</b>		
EN3	VII-1, III-2	Π	Πολιτικές	V-0,3A	Π	PR9	-	MA
EN4	VII-1, III-2	Π	Οργανωτική Ευθύνη	I-2B	Π	<b>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>		
EN5	III-2B, Γ, Δ	Π	Εκπαίδευση/Ενημέρωση	II-2A, V-5Γ, V-7A	Π	<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>		
EN6	III-2Γ, VII-1	M	Παρακολούθηση			IO1	IV-3A	Π
EN7	III-2B,Γ,Δ	Π	και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	IO2	-	MA
<b>Νερό</b>			Επιπλέον Πληροφορίες	V-0,8	Π	IO3	III-8, V-2Γ	Π
EN8	III-5A	Π	<b>Πρακτικές επενδύσεων &amp; προμηθειών</b>			<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>		
EN9	III-5A	Π	HR1	VI-4A, V-0	M	IO4	VI-4B	M
EN10	III-5A	Π	HR2	VI-4A	M	IO5	III-8A,B	Π
<b>Βιοποικιλότητα</b>			HR3	VI-1B, II-2B	M	IO6	VI-4Γ	Π
EN11	III-7A	Π	<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>			IO7	III-9A	M
EN12	III-7A	Π	HR4	V-3B	Π	IO8	III-9A	M
EN13	III-7A	Π	<b>Ελευθερία συνδικαλισμού &amp; διαπραγματεύσεων</b>			<b>ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
EN14	III-7A	Π	HR5	V-4A	Π	<b>Ψηφιακό Χάρμα</b>		
EN15	III-7A	M	<b>Παιδική εργασία</b>			PA1	-	MA
<b>Καυσαέρια, ρευστά απόβλητα, απόβλητα</b>			HR6	V-3A, VI-4A	Π	PA2	IV-2A, III-8A	Π
EN16	III-2A, VII-1	Π	<b>Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία</b>			PA3	VI-6Γ	Π
EN17	III-2A, VII-1	Π	HR7	V-3A,VI-4A, II-2A	Π	PA4	IV-6A, VI-6A	Π
EN18	III-3B,Γ	Π	<b>Πρακτικές ασφάλειας</b>			PA5	VI-3B,IV-2A	M
EN19	III-4A	Π	HR8	II-2B	M	PA6	IV-1Γ, 3A, 3B	Π
EN20	III-6A	M	<b>Αυτόχθονες</b>			<b>Πρόσβαση σε Υπηρεσίες Περιεχομένου</b>		
EN21	III-5A	Π	HR9	V-3A	M	PA7	VI-3Γ	Π
EN22	III-3, VII-1	Π	<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			<b>Σχέσεις με Πελάτες</b>		
EN23	III-5A	Π	Στόχοι και Επίδοση	IV-7,0	Π	PA8	III-8, VI-5A	Π
EN24	III-3 ΣΤ,Ζ,Η,Θ,Ι	Π	Πολιτικές	IV-0, II-1A	Π	PA9	-	MA
EN25	III-7A,5A	Π	Οργανωτική Ευθύνη	II-2A, I-2B	Π	PA10	VI-3B	Π
<b>Προϊόντα &amp; υπηρεσίες</b>			Εκπαίδευση/Ενημέρωση	II-2B, V-7A	Π	PA11	-	MA
EN26	III-3ΣΤ	Π	Παρακολούθηση			<b>ΤΕΧΝΟΛ/ΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>		
EN27	III-3ΣΤ	M	και Ανασκόπηση	II-2B, VI-4A	Π	TA1	-	MA
<b>Συμμόρφωση</b>			Επιπλέον Πληροφορίες	IV-0,7	Π	TA2	I-1A	M
EN28	VI-2A	Π	<b>Κονιότητα</b>			TA3	-	MA
<b>Μεταφορές</b>			S01	IV-2A,B,Γ, IV-3,4,5,6	Π	TA4	IV-6A	M
EN29	III-6A	Π	<b>Διαφθορά</b>			TA5	-	MA
<b>Γενικά</b>			S02	VI-1A,B, II-2A	Π			
EN30	-	MA	S03	II-2B	M			

#### Δ. Πίνακας Αρχών AccountAbility Principles Standard (AA1000 APS)

Αρχή	Περίληψη	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Συμμετοχικότητα (Inclusivity)</b>	Αναγνώριση και διάλογος με τους Κοινωνικούς Εταίρους για τη πλήρη κατανόηση των σημαντικών θεμάτων.	II-4	Π
<b>Ουσιαστικότητα (Materiality)</b>	Καθορισμός θεμάτων που είναι σημαντικά	II-1,2	Π
<b>Ανταπόκριση (Responsiveness)</b>	Ανταπόκριση στα σημαντικά θέματα και διαφάνεια σχετικά με την επίδοσή μας.	II-5, III-11, IV-7, V-8, VI-8	Π

#### Ε. Πίνακας ISO26000 (Draft International Standard)

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
1. Scope	II-1A	Π
2. Definitions	II-1A	Π
3. Understanding Social Responsibility	II-1A,B	Π
4. Principles of Social Responsibility	II-1A,B	Π
5. Recognising Social Responsibility & Engaging Stakeholders	II-4	Π
6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects		
a. Organizational Governance	II-2	Π
b. Human Rights	IV, V	Π
c. Labor practices	V	Π
d. Environment	III	Π
e. Fair operating practices	IV-2	Π
f. Consumer issues	VI-3,5,6	Π
g. Community involvement and development	II-4, IV	Π
7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization		
a. Enhancing Credibility	II-2	Π
b. Communication	VI-3,5,6	Π

### 3. Γλωσσάριο

**ΆμεΑ:** Άτομα με Αναπηρία.

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

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

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

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

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

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

**Εταιρεία:** Αναφέρεται στην COSMOTE.

**ΕΕΤΤ:** Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

**ΕΕ:** Ευρωπαϊκή Ένωση.

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

**International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (IC-NIRP):** Ο διεθνής φορέας καθορισμού του ασφαλούς επιπέδου μη-ιονίζουσας ακτινοβολίας.

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

**Πηλτές:** Οι τελικοί χρήστες προϊόντων και υπηρεσιών της COSMOTE.

**Στερεά απόβλητα:** Παραπροϊόν οικιακής ή βιομηχανικής δραστηριότητας παρασκευής προϊόντων.

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

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

## 4. Εξωτερικός Έλεγχος

### Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση της COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. ('COSMOTE') επί του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 ('Απολογισμός ΕΥ') για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2009.

### Περιορισμοί επισκόπησης

- Σε περίπτωση οποιαδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, θα υπερισχύει η Ελληνική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.
- Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της COSMOTE στην Ελλάδα.

### Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Η COSMOTE εφάρμοσε τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 6, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας ο,τιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παρακάτω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση της COSMOTE στο επίπεδο Β+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 7, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη του Απολογισμού, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

### Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Η COSMOTE πραγματοποίησε τις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στον τομέα της ΕΥ κατά την διάρκεια του 2009:

- Έθεσε περαιτέρω μετρήσιμους στόχους που καλύπτουν όλους τους πυλώνες ΕΥ.
- Εμβάθυνε την κάλυψη των περιβαλλοντικών θεμάτων στον Απολογισμό ΕΥ.
- Εισήγαγε ένα Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο ενισχύει την Εταιρική Διακυβέρνηση.

Προκειμένου η COSMOTE να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και την παρουσίαση της ΕΥ σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

### Συμμετοχικότητα:

- Η COSMOTE εφαρμόζει μια διαδικασία διαλόγου με τους Κοινωνικούς Εταίρους. Η περαιτέρω συστηματοποίηση της διαδικασίας αυτής, θα βοηθούσε την Εταιρία στην αναγνώριση, στην καταγραφή των χαρακτηριστικών και στην ιεράρχηση των ενδιαφερομένων μερών.

- Εκτενέστερη εμπλοκή της ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε., με τα ενδιαφερόμενα μέρη και σχετική αναφορά στον Απολογισμό ΕΥ, θα παρείχε μια περισσότερο ολοκληρωμένη εικόνα των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ της COSMOTE.

### Ουσιαστικότητα:

- Θα ήταν ωφέλιμο να υπάρχει στενότερη επαφή και συνεργασία μεταξύ του τμήματος ΕΥ και των αρμοδίων στελεχών για τη διαχείριση σημαντικών θεμάτων ΕΥ της COSMOTE, προκειμένου να διευκολυνθεί η ενσωμάτωση σχετικών πληροφοριών στον Απολογισμό ΕΥ.

### Ανταπόκριση:

- Ο Απολογισμός ΕΥ καλύπτει μια ποικιλία θεμάτων που επηρεάζουν την Εταιρία. Εντοπίσαμε ότι, μερικά θέματα έλαβαν μεγαλύτερη κάλυψη (σε έκταση και σε βάθος) από άλλα. Θεωρούμε ότι η COSMOTE θα μπορούσε να αναλύσει σε μεγαλύτερο βάθος στον Απολογισμό το θέμα της ασφάλειας δεδομένων, ώστε να επιτρέψει στα ενδιαφερόμενα μέρη να κατανοήσουν τη σημαντικότητα του θέματος αυτού καθώς και τις προκλήσεις και επιτυχίες της COSMOTE όσον αφορά τη διαχείρισή του.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις έχουν διατυπωθεί σε έκθεσή μας προς τη διοίκηση της COSMOTE. Οι παρατηρήσεις και εισηγήσεις έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί του Απολογισμού ΕΥ, όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

### Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων της COSMOTE μας ανέθεσε την:

1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης Τύπου 1, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'):

- Συμμετοχικότητα - πως αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να κατανοήσουν τα θέματα ΕΥ,
- Ουσιαστικότητα - πως αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΥ και
- Ανταπόκριση - πως ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πως αυτό αντικατοπτρίζεται στον Απολογισμό ΕΥ.

2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

- Συνολικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων και ημέρες απουσίας από την εργασία, σελίδα 48
- Συνολικός αριθμός εκπαιδεύσεων σε θέματα ασφαλούς εργασίας των αναρριχητών / εναεργιών, σελίδα 48
- Ποσοστό των αποχωρήσεων εργαζομένων, σελίδα 46
- Ποσοστό γυναικών της COSMOTE σε ανώτερες θέσεις που αναφέρονται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, σελίδα 49

- Ποσότητα ανακυκλωμένων Λιπαντικών (λίτρα), σελίδα 28
- Ποσότητα ανακυκλωμένων συσσωρευτών σταθμών βάσεως (τόνοι), σελίδα 27
- Ποσότητα ανακυκλωμένων υλικών συσκευασίας (χαρτόνια και πλαστικό) και ποσότητα μη ανακυκλώσιμων υλικών προς απόρριψη (τόνοι), σελίδα 26
- Κατανάλωση ρεύματος από το δίκτυο κορμού, τους Σ/Β, τα γραφεία και τα καταστήματα, σελίδα 23,24
- Ποσότητα ανακυκλωμένων κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ (κιλά / τεμάχια), σελίδα 26,27
- Αριθμός μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας από το εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της COSMOTE και από ανεξάρτητους φορείς, σελίδα 31
- Ποσοστό πελατών που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την COSMOTE, σελίδα 62
- Αποτελέσματα της έρευνας Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την κοινωνική ευαισθησία, σελίδα 18

### 3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση της COSMOTE στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 7, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Παρέχουμε περιορισμένη (δηλ. μέτρια) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό της τήρησης του AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικώς προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Για να εξασφαλίσουμε την περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE 3000 προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση.

Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να δίνει παρομοίους επιπέδους διασφάλισης με αυτή που δίδεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων.

Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλίδων ασφαλείας.

#### Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι ελέγξαμε δειγματοληπτικά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της επισκόπησης δείγματος των εμπλοκών και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές.
- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε η COSMOTE για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό ΕΥ. Η επισκόπησης μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με την COSMOTE, αλλά και Απολογισμούς ΕΥ άλλων εταιρειών κινητής τηλεπικοινωνίας για το έτος 2009, προκειμένου να επαληθεύσουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από την COSMOTE.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της COSMOTE που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΥ, συμπεριλαμβανομένης και του τμήματος ΕΥ της COSMOTE, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων ΕΥ, την εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε θέματα ΕΥ, καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων ΕΥ, κατά την διάρκεια του έτους 2009.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, επαλήθευση και παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΥ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και εξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς της COSMOTE που περιέχονται στον Απολογισμό σχετικά με τις επιδόσεις στην ΕΥ το 2009.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της COSMOTE για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στη σελίδα 66 περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες, και
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο του Απολογισμού ΕΥ σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

#### Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στην COSMOTE

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν την ανάληψη οικονομικών, εμπορικών ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία

πορικών ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στην COSMOTE ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας κατά την διάρκεια του 2009 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν «ελεγχόμενες» υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα μας.

- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό εγκεκριμένων Λογιστών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης καθώς και επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά και εταιρικής υπευθυνότητας, εμπλοκής με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολλή έτη εμπειρίας σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας.

#### Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων της COSMOTE, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις που εμπλέκονται σε θέματα ΕΥ, είναι αρμόδια για την ανάπτυξη, δημιουργία και έκδοση του ετήσιου Απολογισμού ΕΥ ο οποίος απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο II-4 «Κοινωνικοί Εταίροι». Επίσης, είναι αρμόδια για τη διαδικασία καθορισμού των στόχων ΕΥ και για τη δημιουργία

και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Απολογισμού. Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα, όπως ορίζεται παραπάνω στο εύρος εργασίας για την COSMOTE και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορέσουμε να εκθέσουμε στην COSMOTE εκείνα τα θέματα που απαιτούνται να αναφερθούν στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε άλλο μέρος εκτός της COSMOTE αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

31 Μαΐου 2010

**Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.**

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

**Πάρις Ευθυμιάδης**

Εταίρος

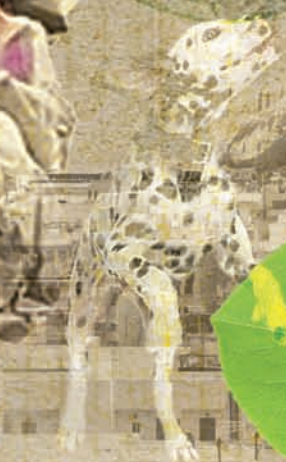
**Deloitte**  **AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-64

## 5. Έντυπο Αξιολόγησης

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE, συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας στην διεύθυνση [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)







Λεωφ. Κηφισίας 44, 151 25 Μαρούσι, email: [csr@cosmote.gr](mailto:csr@cosmote.gr), [www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)

Το έντυπο εκτυπώθηκε σε χαρτί, πιστοποιημένο με Eco Label, ανακυκλωμένο με 55% από ανακυκλωμένο χαρτί και 40% από ανακυκλωμένο χαρτί και 55% από FSC®. Πιστοποιημένη αειφορική βελία.