



**ΕΤΗΣΙΟΣ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ  
2010**

# ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Ο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010» είναι ο έκτος ετήσιος απολογισμός των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων του ΟΤΕ. Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, έτσι και φέτος ο Απολογισμός περιέχει την καταγραφή των δραστηριοτήτων της εταιρίας ΟΤΕ Α.Ε στην Ελλάδα. Ακόμα γίνεται περιληπτική αναφορά στις οικονομικές αποδόσεις του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και στις δράσεις Ε.Υ. των θυγατρικών του Ομίλου.

Για τον ΟΤΕ, η συνεχής και συνεπής ενσωμάτωση των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας (Ε.Υ.) στην στρατηγική της εταιρείας αποτελεί δέσμευση. Ο «Απολογισμός Ε.Υ. 2010» εστιάζει τόσο στη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας όσο και στην εφαρμογή της, μέσω του προγράμματός «Σχέση Ευθύνης», το οποίο καλύπτει τους τέσσερις πυλώνες δραστηριοποίησης του ΟΤΕ : την Αγορά, τους Εργαζομένους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία.

Το 2010, ο «Απολογισμός Ε.Υ. 2010» παρουσιάζεται σε ηλεκτρονική μορφή, σε μια ειδική διαδικτυακή τοποθεσία [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el) στον επίσημο ιστότοπο (site) του ΟΤΕ [www.ote.gr](http://www.ote.gr), αλλά και σε συνοπτική έντυπη μορφή, η οποία θα διανεμηθεί στην Ετήσια Γενική Συνέλευση της εταιρείας.

Η προσέγγισή μας αναφορικά με τη δημιουργία τόσο του ηλεκτρονικού όσο και του έντυπου Απολογισμού συνοψίζεται ως εξής:

- > Καταγραφή των βασικών δραστηριοτήτων και επιτευγμάτων μας στον τομέα

της Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010, καθώς και των στόχων μας για το μέλλον.

- > Λεπτομερής καταγραφή και δεδομένα των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας περιέχονται στην ηλεκτρονική μορφή του απολογισμού Ε.Υ., που αποτελεί τη βάση για την πιστοποίησή μας σύμφωνα με τις αρχές του «GRI», αλλά και για την Εξωτερική Διασφάλιση των στοιχείων του «Απολογισμού Ε.Υ. 2010».
- > Δράσεις Ε.Υ. των θυγατρικών του ΟΤΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό είναι διαθέσιμες στον ηλεκτρονικό απολογισμό, στη διαδικτυακή τοποθεσία του ΟΤΕ στο [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)
- > Αναφορά των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας στην έντυπη μορφή και περαιτέρω πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή.

Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, η προσέγγιση του ΟΤΕ αναφορικά με τη σύνταξη του Απολογισμού Ε.Υ. αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας για συστηματική εναρμόνιση με τα διεθνή πρότυπα. Το 2010, εφαρμόστηκαν οι αρχές «G3» του «GRI, και ενσωματώθηκαν οι αρχές «G3.1» σχετικά με τη διαφορετικότητα και τα ανθρώπινα δικαιώματα στους δείκτες που κάνουμε αναφορά. Όπως και στο παρελθόν,

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
Disclosures on Management Approach	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach disclosed for each Indicator Category	
Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**	Report Externally Assured	Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.***	Report Externally Assured	Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	

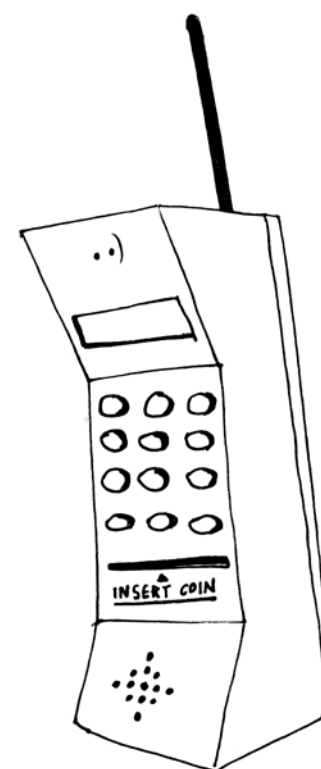
\* Sector supplement in final version  
\*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines  
\*\*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines



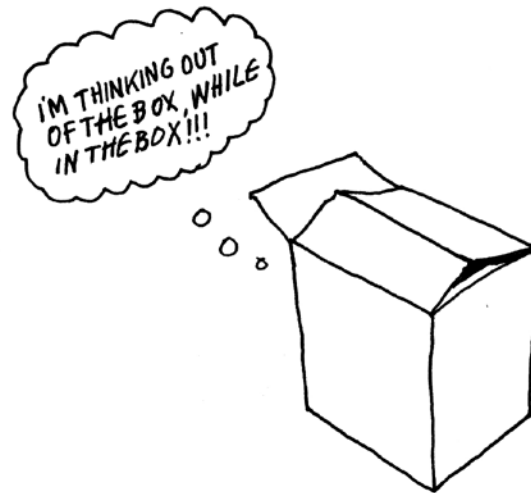
ο «Απολογισμός Ε.Υ. 2010» αποτυπώνει τη δέσμευσή μας για την τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact).

Για δεύτερη χρονιά το 2010, ο «Απολογισμός Ε.Υ.» της εταιρείας μας υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία επιβεβαιώνει την εφαρμογή τόσο των Αρχών του «GRI» όσο και του Προτύπου Αρχών Υπευθυνότητας «AA1000» (AA1000 AccountAbility Principles Standard). Κατά τη διάρκεια του 2010, διευρύνθηκε η εφαρμογή του Προτύπου «AA1000», μέσω της περαιτέρω ανάπτυξης και καταγραφής των μηχανισμών διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η προσέγγισή μας ως προς το «AA1000» και τις τρεις αρχές που περιέχει («συμμετοχικότητα», «ουσιαστικότητα» και «ανταποκρισιμότητα») περιγράφονται στην ενότητα «Ε.Υ. και Επιχειρηματική στρατηγική» του παρόντος Απολογισμού.

Για τις απόψεις και τα σχόλιά σας σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας μας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el), να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [CorporateResponsibility@ote.gr](mailto:CorporateResponsibility@ote.gr) ή μέσω τηλεφώνου στο: Τ: +302106118681, Τ: +302106118178 Τ: +302106115754, F: +302106115873.



# ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, η παροχή καινοτόμων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αλλά και η κοινωνικά υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα, συνιστούν δέσμευση για τον ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ, η μεγαλύτερη τηλεπικοινωνιακή εταιρεία στην Ελλάδα, αλλά και μια από τις μεγαλύτερες στην Ν.Α. Ευρώπη, καλείται να λειτουργήσει ως μοχλός ανάπτυξης, τόσο σε κοινωνικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, δεδομένης της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας.

Για μας στον ΟΤΕ, η βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στην αγορά, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την υπευθυνότητα προς τους εργαζόμενους, τους πελάτες, το περιβάλλον και την κοινωνία. Η παρουσία του ΟΤΕ σε κάθε γωνιά της Ελλάδας, δίνει τη δυνατότητα στην εταιρεία να είναι σε καθημερινή επαφή με τις ελπίδες και τους προβληματισμούς των πολιτών της χώρας.

Στο πλαίσιο αυτό, διαμορφώνεται η ουσία του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας και επιβεβαιώνεται με δράσεις που συμβάλλουν ουσιαστικά στη διαμόρφωση των αποφάσεων της εταιρείας, με στόχο την αύξηση της κοινωνικής της συνεισφοράς: μέσω των χορηγιών, την προσφορά προς τους νέους, καθώς και τις επιχειρηματικές αποφάσεις στον τομέα των επενδύσεων.

Το 2010, και για τα επόμενα χρόνια, οι προτεραιότητες του ΟΤΕ αναφορικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Διατήρηση της ηγετικής θέσης της εταιρείας στην αγορά, αλλά και συμβολή της στην οικονομική ανταγωνιστικότητα της χώρας.

- Σωστή διακυβέρνηση, διαφάνεια, φορολογική υπευθυνότητα, ευημερία όλων όσοι συμμετέχουν και εργάζονται στον Όμιλο ΟΤΕ.
- Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες και συνεχής επένδυση σε νέες τεχνολογίες και δικτυακή υποδομή με στόχο την επέκταση της Ευρυζωνικότητας και τη μείωση του ψηφιακού χάσματος.
- Ανάλυση πρωτοβουλιών προς μια κοινωνία «περιβαλλοντικά υπεύθυνη» και ανάδειξη του τομέα των τηλεπικοινωνιών ως «πράσινου» τομέα.

Στις σελίδες του «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας» που ακολουθεί, αποδεικνύεται στην πράξη η συνέπεια του ΟΤΕ απέναντι στις επιχειρηματικές και τις κοινωνικές του δεσμεύσεις, τις οποίες θεωρεί αλληλένδετες με την επιτυχία της εταιρείας.

Η ανάγκη διατήρησης των αρχών και αξιών του ΟΤΕ, αλλά και η μετουσίωσή τους σε πράξη, με φιλοδοξία και αισιοδοξία, αποδεικνύεται καθοριστικής σημασίας, τη δύσκολη αυτή περίοδο, τόσο για την Ελλάδα, όσο και για τις άλλες χώρες που δραστηριοποιείται η εταιρεία.

**Μιχάλης Τσαμάς**  
**Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου**  
**& Διευθύνων Σύμβουλος ΟΤΕ Α.Ε.**

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

## 1. ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΣ

ΟΤΕ.....	12
Όμιλος ΟΤΕ.....	13
Όραμα – Αποστολή – Επιχειρηματική στρατηγική.....	15
Εταιρική Διακυβέρνηση.....	17

## 2. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Εισαγωγή.....	24
Δείκτες και Πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.....	26
Εταιρική Υπευθυνότητα και Διοίκηση ΟΤΕ.....	30
Συμμετοχές – Διακρίσεις.....	32
Στόχοι – Αποτελέσματα- Δεσμεύσεις.....	34
Ενδιαφερόμενα Μέρη.....	45
Εθνικές και Διεθνείς συνεργασίες.....	46

## 3. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Εισαγωγή.....	49
Νέες τεχνολογίες & Ευρυζωνικότητα.....	51
Εξυπηρέτηση πελατών.....	56
Διαδικασία προμηθειών – Εργολαβίες.....	62
Ρυθμιστικά θέματα.....	64

## 4. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Εισαγωγή.....	69
Υγεία & Ασφάλεια.....	74
Ισότητα ευκαιριών.....	79
Εκπαιδευτικά προγράμματα.....	84
Εσωτερική επικοινωνία.....	85

## 5. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εισαγωγή.....	90
Εκτίμηση και αναφορά περιβαλλοντικών επιπτώσεων και πρωτοβουλίες για τον περιορισμό τους.....	92
Ερευνα & Ανάπτυξη.....	101
Υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων Μ.Κ.Ο.....	103

## 6. ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Εισαγωγή.....	107
Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων & νέων.....	108
Εταιρικός Εθελοντισμός.....	114
Πολιτιστική Κληρονομιά-Τοπική κοινωνία.....	117

## 7. ΔΕΙΚΤΕΣ

Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact).....	122
Δείκτες GRI.....	127
Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης.....	141
Πιστοποίηση Global Reporting Initiative (GRI).....	143





Η εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος ΑΕ» («ΟΤΕ ΑΕ» ή «ΟΤΕ») ιδρύθηκε το 1949 και σήμερα εδρεύει στο Δήμο Αμαρουσίου. Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην ελληνική αγορά, η οποία παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες και σταθερή τηλεφωνία σε ελληνικές και ξένες επιχειρήσεις, καταναλωτές και κρατικούς φορείς. Ακόμα, προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ψηφιακές επικοινωνίες, επικοινωνίες δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών.

*Βασικά μεγέθη ΟΤΕ ΑΕ δωδεκαμήνου 2010 (31/12/2010)*

Αριθμός εργαζομένων	10.925 εργαζόμενοι (τακτικό προσωπικό)
Κύκλος εργασιών ΟΤΕ ΑΕ	€ 2.169,8 εκατ.
Συνολική κεφαλαιοποίηση	€ 3,6 δις
Τιμή μετοχής (30.12.2010)	€ 6.13 (σε απόλυτο ποσό)

Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage>



Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος (ΟΤΕ Α.Ε.) είναι ο μεγαλύτερος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα, ενώ μαζί με τις θυγατρικές εταιρείες του αποτελεί σήμερα έναν από τους κορυφαίους τηλεπικοινωνιακούς ομίλους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και δραστηριοποιείται σε Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Αλβανία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ κατέχει το 20% της Telekom Serbia, του μεγαλύτερου παρόχου τηλεπικοινωνιών στη Σερβία. Επιπλέον, από το 2009 ο Όμιλος ΟΤΕ κατέχει το 100% της εταιρείας GERMANOS, της μεγαλύτερης εταιρείας εμπορίας προϊόντων τεχνολογίας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη.

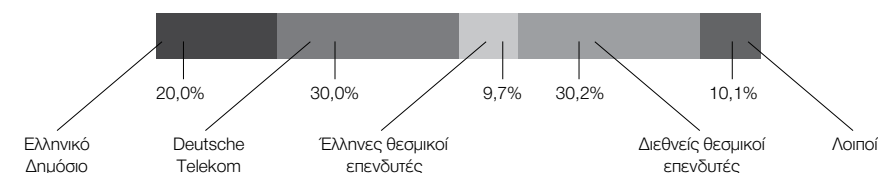
Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει, εκτός από ευρυζωνικές υπηρεσίες, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, δορυφορικές συνδέσεις, επικοινωνία δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών. Ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολεί περίπου 32.600 άτομα σε 5 χώρες, με Κύκλο Εργασιών Ομίλου € 5.482,8 εκατ.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις συμμετοχές του ΟΤΕ καθώς και για τα οικονομικά στοιχεία του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα των Επενδυτικών Σχέσεων του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/WhoWeAre/OTEToday>

### ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΟΤΕ / ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Με βάση το μετοχολόγιο την 31η Δεκεμβρίου 2010, η μετοχική σύνθεση της εταιρείας ήταν η ακόλουθη:

- > Ελληνικό Δημόσιο: 20,0%
- > Deutsche Telekom: 30,0%
- > Διεθνείς Θεσμικοί Επενδυτές: 30,2%
- > Έλληνες Θεσμικοί Επενδυτές: 9,7%
- > Λοιποί Επενδυτές: 10,1%
- > ΣΥΝΟΛΟ: 100%



Μετοχική σύνθεση ΟΤΕ



Οι μετοχές του ΟΤΕ διαπραγματεύονται στα εξής χρηματιστήρια:

- > Χρηματιστήριο Αθηνών (κοινές ονομαστικές)
- > Χρηματιστήριο Λονδίνου (υπό μορφή GDRs)
- > Στη συνέχεια της εξόδου από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, οι Αμερικάνικοι Αποθετήριοι Τίτλοι (ADSs) του ΟΤΕ θα διαπραγματεύονται πλέον στην αγορά (OTC) με ticker HLTOY με το πρόγραμμα Level I ADSs. Ο ΟΤΕ συνεχίζει τις υποχρεώσεις αναφοράς στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ.

### **ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ**

- > Ο ΟΤΕ γνωστοποιεί στο NYSE την πρόθεση εξόδου του από το εν λόγω Χρηματιστήριο.
- > Ο ΟΤΕ ανακοινώνει την απόφαση να προχωρήσει στη λύση και εκκαθάριση της ΟΤΕ PROPERTIES ΑΕΕΑΠ
- > Ο ΟΤΕ ανακοινώνει μια σειρά από διευρυμένες αλλαγές στη Διοίκηση που έχουν ως στόχο την ενίσχυση της οργάνωσής του αλλά και της λειτουργίας ως Ομίλου.

Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage>

## **ΟΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

Ο ΟΤΕ λειτουργεί σε ένα ταχύτατα εναλλασσόμενο τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον το οποίο επηρεάζεται από τις μεταβολές στο ευρωπαϊκό περιβάλλον, από τις διεθνείς αλλαγές και μεταβολές, την ανάπτυξη των υπηρεσιών των Παρόχων, την αυξανόμενη ένταση του ανταγωνισμού, αλλά και τους περιορισμούς που τίθενται από το ρυθμιστικό και νομικό πλαίσιο. Οι στόχοι του ΟΤΕ επικεντρώνονται στη βιώσιμη ανάπτυξη και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας, μέσω της παροχής ποιοτικών προϊόντων, υπηρεσιών και άριστης εξυπηρέτησης, με την παροχή συνδυαστικών πακέτων, αλλά και με την ταυτόχρονη αξιοποίηση των συνεργιών εντός του Ομίλου ΟΤΕ.

### **ΟΡΑΜΑ**

Όραμα του ΟΤΕ είναι η διασφάλιση της ανάπτυξης της εταιρείας και η διατήρηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά, προσφέροντας την καλύτερη δυνατή εμπειρία στον πελάτη, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην αγορά της Ν.Α. Ευρώπης.

### **ΑΠΟΣΤΟΛΗ**

Η εξασφάλιση κερδοφόρου και αειφόρου ανάπτυξης, λαμβάνοντας υπόψη την άκρως ανταγωνιστική σημερινή αγορά:

- > Η προάσπιση του μεριδίου της αγοράς που κατέχει και η δημιουργία νέων πηγών εσόδων (IP-TV, δορυφορική TV, ICT)

- > Η βελτίωση της επαφής με τον πελάτη και η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που βασίζονται σε καινοτόμες τεχνολογίες
- > Η περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση των προσφορών ευρυζωνικών υπηρεσιών (VDSL2)
- > Η μείωση του λειτουργικού κόστους και κατ' επέκταση η βελτίωση των τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών, υφιστάμενων και νέων
- > Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με περαιτέρω ανάπτυξη των δυνατοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα
- > Η προστιθέμενη αξία στις αγορές δραστηριοποίησης χάρη στην υιοθέτηση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας

### **ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

Λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικά δύσκολες συνθήκες που επικρατούν γενικότερα στην κοινωνία και ειδικότερα στο περιβάλλον των τηλεπικοινωνιακών αγορών, οι βασικές στρατηγικές επιδιώξεις της εταιρείας διαμορφώνονται ως εξής:



- > Προσφορά καινοτόμων λύσεων υψηλής ταχύτητας, βάση μιας ολοκληρωμένης δικτυακής υποδομής, με τέτοιο τρόπο που να δημιουργείται αξία για τους μέτοχους και την κοινωνία
- > Επέκταση της διείσδυσης της ευρωζωνικότητας στην εγχώρια αγορά και διατήρηση της ηγετικής θέσης του ΟΤΕ με μέγιστη αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της εταιρείας
- > Βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, με ουσιαστικότερη και άμεση τεχνική υποστήριξη αυτών μετά την πώληση
- > Επέκταση και αναβάθμιση του δικτύου του ΟΤΕ στοχεύοντας στη σταδιακή μετάβαση προς ένα δίκτυο «νέας γενιάς»
- > Εδραίωση της δίκαιης μεταχείρισης του ΟΤΕ από τους κανονιστικούς φορείς
- > Ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας

Το όραμα, η αποστολή και η επιχειρηματική στρατηγική του ΟΤΕ, καθώς και οι σχέσεις με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη διέπονται από επιχειρηματικές και ηθικές αξίες και περιγράφονται μέσα στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της εταιρείας.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο:

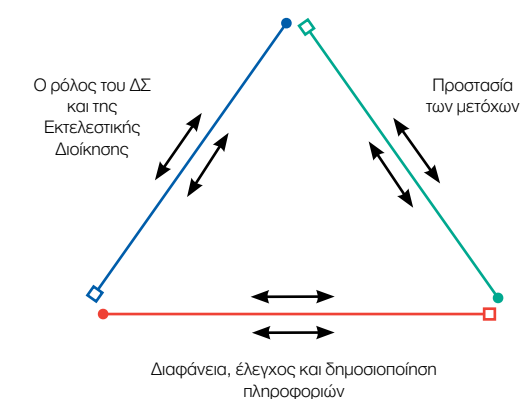
<http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples>

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ο ΟΤΕ επιδιώκει την εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, με γνώμονα τις καλύτερες διεθνείς και ευρωπαϊκές πρακτικές, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του. Ενισχύοντας τις διαδικασίες και τις δομές της, η εταιρεία εξασφαλίζει όχι μόνο τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και την ανάπτυξη εταιρικής κουλτούρας που θεμελιώνεται στις αξίες της επιχειρηματικής ηθικής και της προάσπισης των συμφερόντων των Μετόχων καθώς και όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Οι τρεις βασικοί άξονες εφαρμογής των κανόνων και πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης στον ΟΤΕ αφορούν:

- > Στο ρόλο του Διοικητικού Συμβουλίου (αρμοδιότητες, σύνθεση, αντικατάσταση και αποχώρηση μελών, επιτροπές) και της εκτελεστικής διοίκησης
- > Στην προστασία των Μετόχων (γενική συνέλευση των Μετόχων, δικαιώματα Μετόχων μειοψηφίας, διάθεση κερδών και καταβολή μερίσματος)
- > Στην ενίσχυση της διαφάνειας (δικαστικές διαδικασίες που ενισχύουν τη διαφάνεια, σύστημα κανονιστικής συμμόρφωσης), του ελέγχου (εσωτερικός και εξωτερικός έλεγχος, διαχείριση κινδύνων) και της δημοσιοποίησης πληροφοριών (επικοινωνία με τους Μετόχους, ενημέρωση όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών).



Άξονες Εφαρμογής Εταιρικής Διακυβέρνησης στον ΟΤΕ

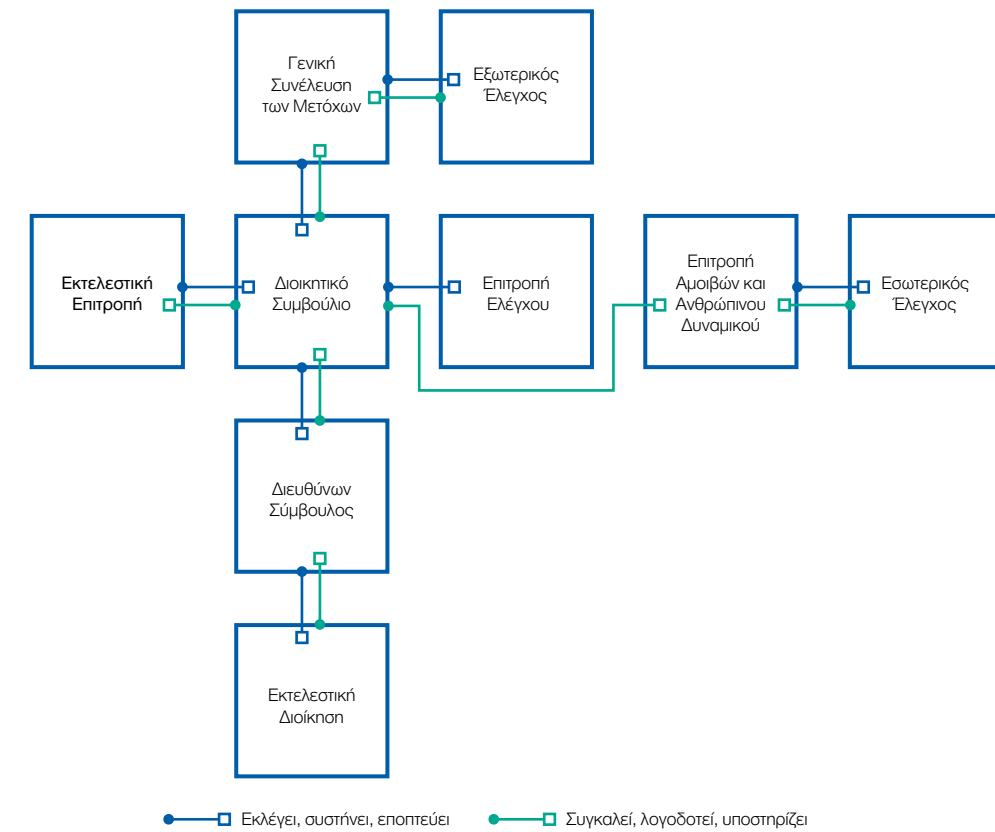
Εταιρική Διακυβέρνηση για τον ΟΤΕ σημαίνει το σύνολο των αρχών που υιοθετεί η εταιρεία και που διασφαλίζουν την απόδοση και τα συμφέροντα των Μετόχων, καθώς και όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η ακόλουθη πολιτική του ΟΤΕ ευθυγραμμίζεται με τα διεθνή πρότυπα και έχει διαρθρωθεί με γνώμονα τα εξής:

- > Τους Φορείς Διαχείρισης (Διοικητικό Συμβούλιο, Διευθύνων Σύμβουλος και Γενική Συνέλευση Μετόχων)
- > Την Επιτροπή Ελέγχου, η οποία επικουρεί το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) στην εκτέλεση των εποπτικών του καθηκόντων, στη σύνταξη οικονομικών εκθέσεων και στην πραγματοποίηση εσωτερικών ελέγχων
- > Το Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης (Compliance Management System – CMS) με τους νομικούς και τους εσωτερικούς κανονισμούς που συστάθηκε τον Ιούλιο του 2009
- > Τις Διαδικασίες Ελέγχου που διασφαλίζουν την αξιοπιστία της εταιρείας και την αποτροπή της απάτης (π.χ. Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας)
- > Την πολιτική καταγγελιών, η οποία αποτελεί τόσο προληπτικό μέτρο εξουδετέρωσης, όσο και μέσο εντοπισμού της απάτης.

Το Σεπτέμβριο του 2010 θεσπίστηκε ο Ν. 3873/2010, ο οποίος καλεί τις εισηγμένες ελληνικές εταιρείες να δημοσιοποιούν σε ετήσια βάση πληροφορίες για τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν. Ο Νόμος εισάγει την υποχρέωση σύνταξης Δήλωσης Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία περιλαμβάνεται στην Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου και περιέχει συγκεκριμένα πληροφοριακά στοιχεία, όπως είναι η αναφορά στον

Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Σε εφαρμογή του ανωτέρω νόμου, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές που προβλέπει ο Κανονισμός του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών για τις Εισηγμένες Εταιρείες, ο οποίος είναι αναρτημένος στον ιστότοπο: <http://www.sev.org.gr/online/index.aspx> και [http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/KED\\_TELIKO\\_JAN2011.pdf](http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/KED_TELIKO_JAN2011.pdf)

Η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ δημοσιεύτηκε στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το έτος 2010.



Οι παραπάνω άξονες συνθέτουν το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ

## ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΟΤΕ

Το 2010 συστάθηκε η Επιτροπή Κανονιστική Συμμόρφωσης ΟΤΕ, με κύρια αποστολή της «την υποστήριξη, τον έλεγχο και την εξασφάλιση της εφαρμογής των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο πλαίσιο του Προγράμματος για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης». Μέχρι τα τέλη του 2010 είχαν πραγματοποιηθεί επτά (7) συνεδριάσεις της Επιτροπής. Ακόμα, συστάθηκε, στελεχώθηκε και λειτούργησε η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ, της οποίας ο ορισμός αρμοδιοτήτων γίνεται απευθείας από τον Δ/ντα Σύμβουλο.

Το εγχειρίδιο διαδικασιών του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ Group Compliance Management Process Manual), υφίσταται, κατόπιν έγκρισής του από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης του ΟΤΕ στις 12.7.2010.

Στο πλαίσιο της επισκόπησης της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης του ΟΤΕ, της COSMOTE & της Romtelecom, το 2010 διενεργήθηκε Πιστοποίηση (CMS Certification) από την ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία, με πολύ καλά αποτελέσματα και για τις τρεις εταιρείες.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει:

- > Την Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών Ομίλου ΟΤΕ
- > Την Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών Ομίλου ΟΤΕ
- > Την Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Εταιρικών Δώρων Ομίλου ΟΤΕ
- > Την Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης Ομίλου ΟΤΕ
- > Την Πολιτική Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων Ομίλου ΟΤΕ

- > Την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών Ομίλου ΟΤΕ
- > Τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ατόμου κατά την Επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων του εντός του Ομίλου ΟΤΕ

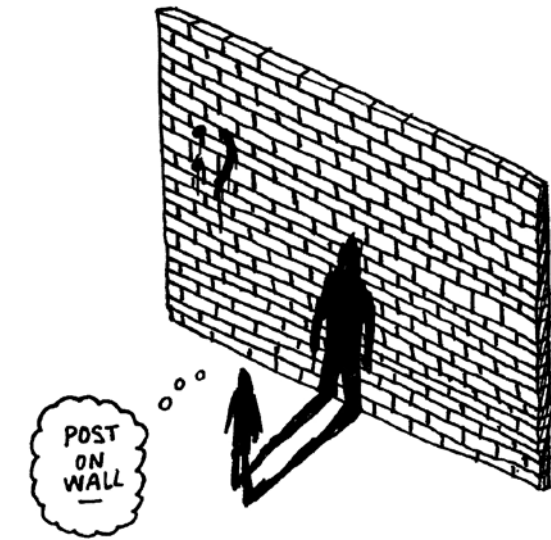
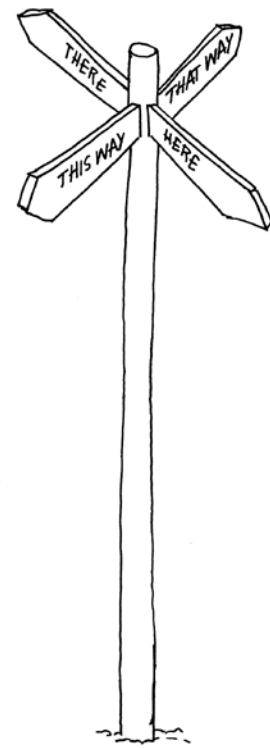
Προκειμένου να εντοπιστούν και να αντιμετωπιστούν περιστατικά διαφθοράς στον ΟΤΕ, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα, προληπτικά & κατασταλτικά.

Συγκεκριμένα:

- > Υιοθέτηση και εφαρμογή πολιτικών κανονιστικής συμμόρφωσης που άπτονται σχετικών θεμάτων με την υιοθέτηση και εφαρμογή από το Δ.Σ του ΟΤΕ της «Πολιτικής περί Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων & Καταπολέμησης της Διαφθοράς»
- > Εκπαίδευση του προσωπικού και ιδιαίτερα αυτού που έρχεται σε επαφή με αξιωματούχους (του δημόσιου ή μη τομέα) και διαπραγματεύεται με πελάτες ή προμηθευτές
- > Διενέργεια ετήσιας αξιολόγησης κινδύνων και σε θέματα διαφθοράς, προκειμένου, αν κριθεί απαραίτητο, να υιοθετηθούν από την Διοίκηση και να ληφθούν μέτρα περιορισμού των περιστατικών διαφθοράς
- > Διαδικασία Ask me: Διαδικασία υποβολής ερωτημάτων από τους εργαζόμενους σχετικά με τους κανονισμούς και τις πολιτικές που πρέπει να εφαρμόζουν κατά την άσκηση των εργασιακών καθηκόντων τους, ώστε να μην παραβιάζονται οι νόμοι και οι διαδικασίες και να αποφεύγονται οι κίνδυνοι που συνεπάγονται οι παραβιάσεις αυτές

- > Διαδικασία Tell me: Διαχείριση και αντιμετώπιση παραπόνων / καταγγελιών που αφορούν στην παραβίαση της ισχύουσας νομοθεσίας ή των Πολιτικών και των Εσωτερικών Διαδικασιών της Εταιρείας / του Ομίλου

Εντός του 2010 υπήρξαν 4 περιπτώσεις τεκμηριωμένης μη συμμόρφωσης οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα: σε μία προσωρινή απόλυση, σε ένα πάγωμα μισθού, σε μία μετακίνηση σε άλλη υπηρεσία και σε μία επίπληξη. *Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση είναι διαθέσιμες στο: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/apologismosetairikisdiak>*



## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Ο ΟΤΕ, διαχρονικά έχει συνδέσει την παρουσία του με την κοινωνική προσφορά και έχει πλέον ενσωματώσει την Εταιρική Υπευθυνότητα στην επιχειρησιακή του στρατηγική. Οι αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας συνιστούν στρατηγική επιλογή για τον ΟΤΕ και για τον λόγο αυτό έχουν ληφθεί υπόψη από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις, κατά την περιγραφή των δραστηριοτήτων τους στο Επιχειρηματικό Σχέδιο της εταιρείας.

Μέσω του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας «Σχέση Ευθύνης», ο ΟΤΕ υιοθετεί δράσεις για την αγορά, το περιβάλλον, την κοινωνία και τους εργαζόμενους, που αποτελούν βασικά ζητήματα τόσο για την ανάπτυξη της εταιρείας όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη, ακολουθώντας πάντα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα εταιρικής υπευθυνότητας. Στόχος μας είναι να εδραιώσουμε καθημερινά την παρουσία του ΟΤΕ ως «υπεύθυνου πολίτη», εξασφαλίζοντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας.

Και για το έτος 2010, οι προτεραιότητες του ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα εστίασαν στους παρακάτω άξονες, με προτεραιότητες που βρίσκονται στα πιο σημαντικά ζητήματα τόσο για την εταιρεία όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη του ΟΤΕ, σε αυτή την δύσκολη συγκυρία για τη χώρα:

> Αγορά: Αξιοποίηση και περαιτέρω ανάπτυξη των τεχνολογικών υποδομών και δυνατοτήτων. Παράλ-

ληλα δόθηκε έμφαση στην παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, καλύπτοντας τις σύγχρονες ανάγκες των πελατών, στο νέο περιβάλλον σύγκλισης των αγορών, συμβάλλοντας παράλληλα στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, αλλά και επενδύοντας συστηματικά στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος και την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

> Εργαζόμενοι: Υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενθαρρύνουν την προσωπική ανάπτυξη και καταξίωση των εργαζόμενων, διασφαλίζουν την ισότητα των ευκαιριών στο εργασιακό περιβάλλον και ενισχύουν τη συνεργασία. Επιπλέον, υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης αλλά και επιβράβευσης με στόχο τη διαμόρφωση άριστων συνθηκών εργασίας.

> Περιβάλλον: Ανάπτυξη δράσεων και πρωτοβουλιών, στο πλαίσιο διεθνών κανόνων και πρακτικών, με ποιοτικούς αλλά και μετρήσιμους

ποσοτικούς στόχους. Επιπλέον, έγιναν προσπάθειες για τη μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης της εταιρείας, μέσω του περιορισμού κατανάλωσης ενέργειας, της ανακύκλωσης των υλικών, αλλά και της στήριξης περιβαλλοντικών Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

> Κοινωνία: Επέκταση και ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου της εταιρείας, μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στη διατήρηση και προστασία του κοινωνικού ιστού. Παράλληλα δόθηκε έμφαση στην υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, τη στήριξη του εταιρικού εθελοντισμού και την προώθηση της τεχνολογίας στην υπηρεσία της κοινωνίας, με στόχο τη διατήρηση της πλούσιας πολιτιστικής κληρονομιάς με έμφαση στην ελληνική Περιφέρεια.

Οι παραπάνω προτεραιότητες των αξόνων του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ παρουσιάζονται αναλυτικά στις αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010. Όπως αποτυπώνεται και στον πίνακα «Στόχοι Αποτελέσματα Δεσμεύσεις», το 2010 επιτύχαμε σχεδόν όλους τους στόχους που είχαμε θέσει το προηγούμενο έτος, εστιάζοντας στη διατήρηση και συνέχιση των προγραμμάτων μας, παρ'όλες τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, κάνοντας σημαντική πρόοδο.

([www.otr.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.otr.gr/cr2010/cr2010_el))



## ΔΕΙΚΤΕΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Υ.

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

- > Το 2010, ο αριθμός των πιστοποιημένων ΟΤΕSHOP (ΤΕΚ), κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001: 2008, ανήλθε σε 126 πανελλαδικά (σε σύνολο 202) και 15 Επιτελικές Υπηρεσίες
- > Βελτίωση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, βάσει του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2004 σε δύο Υπηρεσιακές Λειτουργίες: Τμήμα Συντήρησης και Επισκευών του Συγκροτήματος Μεταφορικών Μέσων και Διεύθυνσης Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών
- > Βελτίωση Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008 - OHSAS 18001: 2007, σε δύο Υπηρεσιακές Λειτουργίες: Τμήμα Συντήρησης και Επισκευών του Συγκροτήματος Μεταφορικών Μέσων και στη Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών.

Μέσω των παραπάνω πιστοποιήσεων εξασφαλίζεται η παροχή σωστών υπηρεσιών, οι οποίες ελέγχονται και βελτιώνονται διαρκώς.

### GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Ο ΟΤΕ είναι μια από τις πρώτες εταιρείες στη χώρα μας που καταγράφει τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, εφαρμόζοντας τις αρχές «G3» του «GRI» (Global Reporting Initiative 'G3' Sustainability Reporting Guidelines). Το 2010 εφαρμόσαμε και πάλι τις «G3» του «GRI», συμπεριλαμβανομένων και των αρχών GRI «G3.1» για τη διαφορετικότητα και τα ανθρώπινα δικαιώματα, στους δείκτες που συμπεριλαμβάνουμε στον Απολογισμό μας.

### ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Το 2010, ο ΟΤΕ ήταν από τις πρώτες εταιρείες που προέβη σε ανεξάρτητη εξωτερική διασφάλιση, σύμφωνα με τις αρχές του AA1000 AccountAbility Principles Standard, επιτυγχάνοντας την πιστοποίηση του «Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009» με «B+» σύμφωνα με τις αρχές «G3» του GRI.

#### AA1000 AccountAbility Principles Standard

Το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ «Σχέση Ευθύνης» βασίζεται σε θέματα που έχουν μεγάλη σημασία τόσο για την επιχείρηση όσο και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Μέσα στο 2010 συνεχίστηκε η ανάπτυξη των συστημάτων που αφορούν στην προσέγγιση των Αρχών του Προτύπου «AA1000» σχετικά με τη Συμμετοχικότητα (Inclusivity), την Ουσιαστικότητα (Materiality) και την Ανταπόκριση (Responsiveness). Κατά τη διαδικασία της επικοι-

νωσίας μας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και κατά τη διάρκεια της συγγραφής του Απολογισμού διαπιστώσαμε ότι οι δράσεις του ΟΤΕ καλύπτουν τα βασικά ζητήματα που απασχολούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της εταιρείας, ενώ υπήρξε από κοινού η παραδοχή της ανάγκης για περαιτέρω ανάπτυξη των συστημάτων που θα υποστηρίζουν την προσπάθειά μας για τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση άλλων, αναδυόμενων ή μεταβαλλόμενων ζητημάτων.

#### Συμμετοχικότητα

Η προσέγγιση του ΟΤΕ σε ό,τι αφορά στη «Συμμετοχικότητα» (τον προσδιορισμό των Ενδιαφερόμενων Μερών και τη συνεργασία μαζί τους προκειμένου να υπάρξει συνολική εικόνα των ζητημάτων που τα απασχολούν) έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό, με την καθιέρωση μηχανισμών διαλόγου με τους εργαζόμενους, τους επενδυτές, τους πελάτες, τους κρατικούς και ρυθμιστικούς φορείς, τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) και τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (Μ.Μ.Ε.). Ο ΟΤΕ αντιλαμβάνεται την ανάγκη και την αξία της αμφίδρομης επικοινωνίας, με στόχο τη συζήτηση θεμάτων που αναδύονται, καθώς βοηθά στην ανάπτυξη μιας «ενιαίας» εικόνας όσον αφορά στα θέματα που απασχολούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, η οποία βοηθά στο σχεδιασμό και στη λήψη μελλοντικών αποφάσεων. Μέχρι σήμερα, τα περισσότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη δηλώνουν ικανοποιημένα από το επίπεδο και τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται ο διάλογος με τον ΟΤΕ.

Το 2010, σε συνέχεια του αιτήματος των κοινωνικών εταίρων (Μ.Κ.Ο.) για την καθιέρωση του άμεσου διαλόγου με την εταιρεία, αλλά και στο πλαίσιο της επίτευξης των στόχων Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010, ξεκίνησαν οι επαφές για τη διενέργεια συζητήσεων ώστε να προαχθεί η ανταλλαγή απόψεων σε θέματα που αφορούν τόσο τον ΟΤΕ, όσο και τους κοινωνικούς εταίρους. Οι συναντήσεις συνεχίστηκαν κατά τη διάρκεια του 2011 και είχαν ως στόχο τον άμεσο διάλογο για τα σημαντικότερα κοινωνικά και

περιβαλλοντικά θέματα που απασχολούν την ελληνική κοινωνία.

Τα σημαντικότερα θέματα που εντοπίστηκαν και προέκυψαν κατά τη διάρκεια των συναντήσεων με κοινωνικές Μ.Κ.Ο. ήταν τα παρακάτω:

- > Ο αρνητικός αντίκτυπος της τρέχουσας οικονομικής κρίσης σε παιδιά και οικογένειες, με αποτέλεσμα τη μείωση της προστασίας και την αυξημένη έκθεση σε κινδύνους.
- > Ο αυξανόμενος ρόλος της τεχνολογίας στις ζωές των ανθρώπων, ιδιαίτερα για τους νέους. Η τεχνολογία μπορεί να είναι ευεργετική σε συνδυασμό πάντα με τη σωστή εκπαίδευση, ενώ η έλλειψη αυτής μπορεί να είναι καταστροφική.
- > Τα εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα κοινωνικής πρόνοιας, λόγω των χαμηλών επιπέδων δημόσιας ευαισθητοποίησης και της έλλειψης οργανωμένης κρατικής πρόνοιας για ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ιδιαίτερα για άτομα με αναπηρία και άτομα που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.

Οι περιβαλλοντικές Μ.Κ.Ο. εντόπισαν ως σημαντικότερα θέματα τα παρακάτω:

- > Παρά την οικονομική κρίση, το ζήτημα του περιβάλλοντος θεωρείται πλέον ως το δεύτερο σημαντικότερο ζήτημα στην κοινωνία μας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα περιβαλλοντικά προβλήματα έχουν αρχίσει να επηρεάζουν άμεσα την καθημερινή ζωή των ανθρώπων, ιδιαίτερα εκείνων με χαμηλά εισοδήματα. Κατά συνέπεια, οι «φωνές διαμαρτυρίας» και οι «προσκλήσεις σε δράση» βρίσκουν ολοένα και

περισσότερους υποστηρικτές.

- > Η έλλειψη κρατικών δράσεων σε αυτόν τον τομέα έχει αφήσει τεράστιο περιθώριο για πρωτοβουλίες και δράσεις συνεργασίας από Μ.Κ.Ο., πολίτες, εταιρείες και μεμονωμένους πολιτικούς. Η έλλειψη προστασίας του περιβάλλοντος ευθύνεται επίσης για τον υψηλό βαθμό απειλής της βιοποικιλότητας.

Τέλος η άποψη των Μ.Κ.Ο. για τον εταιρικό κόσμο, την Εταιρική Υπευθυνότητα και τον ρόλο του ΟΤΕ, συνοψίζεται στα ακόλουθα:

- > Η έλλειψη οργανωμένων κρατικών πολιτικών και μέτρων για τα θέματα αυτά έχει αφήσει μεγάλο περιθώριο για εταιρική συμμετοχή, με αποτέλεσμα τις αυξημένες προσδοκίες από τις εταιρείες.
- > Οι εταιρείες ανταποκρίνονται σε αυτές τις προσδοκίες, αναλαμβάνοντας δράση και αναπτύσσοντας προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αλλά όχι πάντα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Παρατηρούνται συχνά φαινόμενα όπως το «greenwashing» (πράσινο «ξέπλυμα») ή η ανάληψη δράσεων χωρίς την ενσωμάτωση των υφιστάμενων αξιών στην επιχείρηση και την εταιρική φιλοσοφία.
- > Αυτές οι Μ.Κ.Ο. χαιρετίζουν τις στρατηγικές και μακροπρόθεσμες συνεργασίες με τις εταιρείες και αναμένουν όχι μόνο οικονομική στήριξη από αυτές, αλλά και αποδείξεις ότι η εταιρεία υιοθετεί τις αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επιχειρησιακή της δομή και ότι τις

προωθεί στους εργαζομένους της.

- > Κατά τη διάρκεια της τρέχουσας οικονομικής κρίσης, όταν η άμεση οικονομική υποστήριξη από τις εταιρείες μειώθηκε, οι Μ.Κ.Ο. ενθάρρυναν τις εταιρείες να διαφυλάξουν τις μακροπρόθεσμες σχέσεις τους με τις Μ.Κ.Ο. που διαθέτουν αποδεδειγμένο ιστορικό καλών πρακτικών και να διερευνήσουν εναλλακτικούς και δημιουργικούς τρόπους χρήσης των εταιρικών πόρων για να τις στηρίξουν. Ο εταιρικός εθελοντισμός αποτελεί μία από αυτές τις μεθόδους, η οποία έχει πολύ θετική ανταπόκριση, εφόσον είναι καλά οργανωμένος, υποστηρίζεται και από τις δύο πλευρές και εκτελείται με συνέπεια.
- > Οι Μ.Κ.Ο. ενθαρρύνουν επίσης τις εταιρείες να βρουν τρόπους προκειμένου να χρησιμοποιούν τους βασικούς επιχειρησιακούς πόρους, προϊόντα και υπηρεσίες (π.χ. τεχνολογία στην περίπτωση του ΟΤΕ), για να βοηθήσουν κοινωνικές ομάδες και να προστατεύσουν το περιβάλλον. Η πρωτοβουλία Green ICT θεωρείται ένα πολύ θετικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση.

#### *Ουσιαστικότητα*

Η προσέγγισή του ΟΤΕ σε σχέση με την «Ουσιαστικότητα» (τον προσδιορισμό των ζητημάτων που είναι σημαντικά για τον ΟΤΕ και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη) έχει εστιάσει στις άμεσες επιδράσεις που ασκεί η εταιρεία μας στην αγορά και το περιβάλλον, καθώς και στην υποστήριξη που παρέχει στην κοινωνία και στους εργαζομένους. Το 2010, ξεκίνησε να αναπτύσσεται ένα σύστημα καταγραφής, για τον

προσδιορισμό των ζητημάτων που είναι «ουσιαστικά», αλλά η εφαρμογή τους καθυστέρησε λόγω κάποιων ενδοεταιρικών ανακατατάξεων, ωστόσο έχει ήδη δρομολογηθεί για το 2011.

Στόχος του ΟΤΕ είναι η περαιτέρω ανάδειξη και επίλυση των ζητημάτων που συνδυάζουν υψηλό αντίκτυπο για την επιχείρησή, ενώ παράλληλα έχουν βαρύτητα για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Επιπλέον στόχος της εταιρείας είναι και η επέκταση των διαδικασιών καταγραφής και ανταπόκρισης στα ζητήματα αυτά. Από τον διάλογο που έχει ξεκινήσει με τις Μ.Κ.Ο., έχουμε αποκομίσει πολύτιμες πληροφορίες για το τι αποτελεί σημαντικό ζήτημα γι' αυτές, ωστόσο, υπάρχει η ανάγκη βελτίωσης της διαδικασίας αυτής κατά το έτος 2011.

#### *Ανταπόκριση*

Η προσέγγισή του ΟΤΕ ως προς την «Ανταπόκριση» (σε σημαντικά ζητήματα και τη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοσή) έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό σε σχέση με επιμέρους τομείς, όπως οι πελάτες, οι επενδυτές και οι εργαζόμενοι, και ενσωματώνεται ολοένα περισσότερο στην περιβαλλοντική διαχείριση. Η ενασχόληση με σημαντικά ζητήματα για τομείς που αφορούν πολλά από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, όπως η ασφάλεια του Διαδικτύου, αναπτύχθηκαν κατά το 2010 περισσότερο, αποδεικνύοντας τη σημασία της Εταιρικής Υπευθυνότητας και τη συστηματικότερη ενσωμάτωσή της στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας.

Η εταιρεία Deloitte δεσμεύτηκε για την ανεξάρτητη διασφάλιση της εφαρμογής από τον ΟΤΕ των Αρχών Accountability AA1000 στον «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010».

## **ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ**

### *Χρηματιστηριακοί δείκτες FTSE4Good*

Ο ΟΤΕ, τα τελευταία τρία χρόνια (από το 2008) συμπεριλαμβάνεται συνεχώς στους διεθνείς χρηματιστηριακούς δείκτες FTSE4Good, για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και τη συνεχιζόμενη προσπάθεια για την εφαρμογή καλών πρακτικών. Οι δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης «FTSE4Good» μετρούν τις επιδόσεις στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και εντάσσονται σε αυτούς κορυφαίες εταιρείες απ' όλο τον κόσμο.

### *Corporate Responsibility Index (CRI)*

Το 2010 για τρίτη συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ συμμετείχε στη διαδικασία αξιολόγησης Corporate Responsibility Index (CRI), σε συνεργασία με το BITC (Business in the Community), λαμβάνοντας τη διάκριση «Gold», ανάμεσα σε ένα σημαντικό αριθμό αξιολογών ελληνικών εταιρειών και πολυεθνικών επιχειρήσεων. Ο δείκτης CRI αποτελεί εργαλείο αξιολόγησης και έναν από τους σημαντικότερους διεθνείς δείκτες μέτρησης στην Ευρώπη της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.



# ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΤΕ

Οι αρχές και οι αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελούν στρατηγική επιλογή για τον ΟΤΕ και έχουν ενταχθεί στους στόχους του 3ετούς Επιχειρηματικού Σχεδίου (2010-2012) της εταιρείας. Επιπλέον, η ενίσχυση της αξίας του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και της προσέγγισης του ΟΤΕ για τη διαχείριση κινδύνων, σε σχέση πάντα με την αρχή της πρόληψης και την ανάγκη διατήρησης της βιωσιμότητας, αποτελούν πλέον βασικές επιδιώξεις της εταιρείας.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα, καθώς και η εφαρμογή των αξιών που απορρέουν από τις δράσεις της κρίνονται μεγάλης σημασίας, γεγονός που αποδεικνύεται και μέσω των δεσμεύσεων της Διοίκησης.

Εξίσου σημαντική είναι και η ενημέρωση της Διοίκησης του ΟΤΕ για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία πραγματοποιείται με τους εξής τρόπους:

- > Τακτική αναφορά για την πρόοδο των δράσεων και πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας, προς το Συμβούλιο Διεύθυνσης (σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών ΟΤΕ), από τη Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας, η οποία, οργανωτικά, υπάγεται απευθείας στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- > Ετήσια παρουσίαση των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας προς το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο.

- > Διανομή του «Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας» στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τους μετόχους της εταιρείας, στην ετήσια τακτική Γενική Συνέλευση.

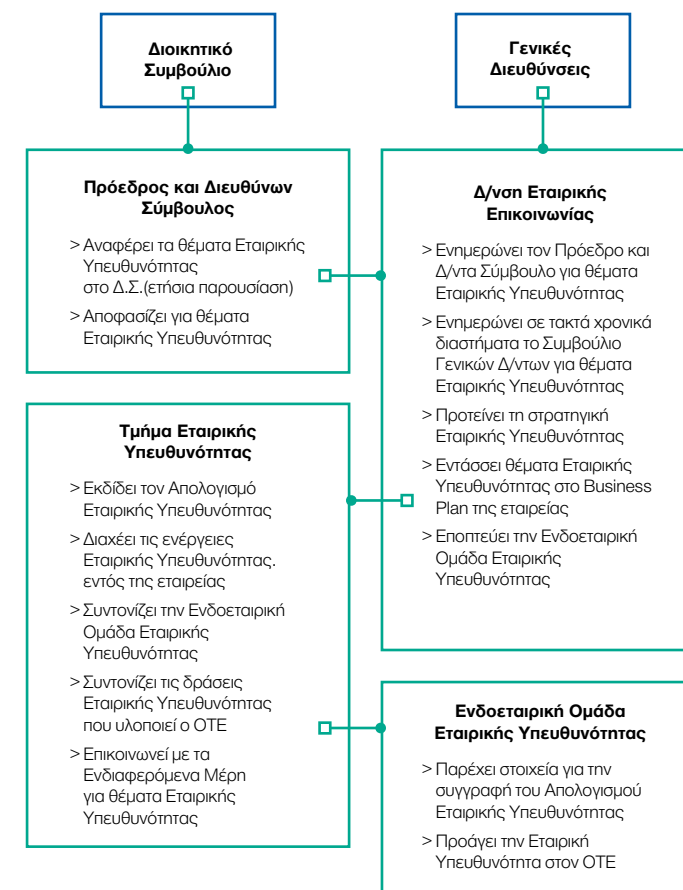
## ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο ΟΤΕ, αναγνωρίζοντας τη σημασία της συστηματικής και υπεύθυνης στάσης απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, δημιούργησε, το 2006, την ενδοεταιρική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία τελεί υπό τον συντονισμό και την καθοδήγηση της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας. Η ενδοεταιρική Ομάδα αποτελείται από εκπροσώπους όλων των Γενικών Διευθύνσεων, αλλά και από εκπροσώπους των τριών Τηλεπικοινωνιακών Περιφερειών, ενώ έγινε ένταξη του έργου της στην οργανωτική δομή της εταιρείας. Το 2010 η ενδοεταιρική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, διευρύνθηκε, με στόχο να συμπεριλάβει νέα μέλη, για τη διευκόλυνση της συγκέντρωσης στοιχείων που αφορούν σε θέματα περιβάλλοντος. Η συμβολή της ομάδας είναι πολύ σημαντική, μεταξύ άλλων, για τη συλλογή και οργάνωση του υλικού και για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η σημαντικότερη ίσως πρόκληση που αντιμετώπισε το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2010 ήταν η ανεξάρτητη εξωτερική διασφάλιση των στοιχείων που περιλαμβάνονται στον «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009» με αποτέλεσμα την αναβάθμιση του σε «B+» σύμφωνα με τις αρχές «G3» του GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει το σύστημα διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον ΟΤΕ:



# ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ - ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Ο ΟΤΕ επιδιώκει τη συνεχή και πολύπλευρη πληροφόρηση γύρω από τις εξελίξεις που αφορούν σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το 2010, συμμετείχε με συνέπεια, ως μέλος, σε διάφορους εθνικούς και διεθνείς φορείς.

Φορέας	Ιδιότητα
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	Μέλος
Global Reporting Initiative	Μέλος (organizational stakeholder member)
Global Compact	Μέλος
ETNO (Sustainability Working Group)	Μέλος
Συμβούλιο Βιώσιμης Ανάπτυξης ΣΕΒ	Μέλος
GeSI (Global e- Sustainability Initiative)	Μέλος
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Μέλος

## ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Το 2010, αποδεικνύοντας ότι κάνει τις δεσμεύσεις του για την Εταιρική Υπευθυνότητα πράξη, ο ΟΤΕ απέσπασε διακρίσεις για τις δράσεις που εφαρμόζει και πραγματοποιεί. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Φορέας	Διακρίσεις ΟΤΕ
CR Index 2010	Διάκριση στο επίπεδο «Gold» του CR Index, τη μεγαλύτερη διάκριση στην Ελλάδα
Διεθνές περιοδικό World Finance	Βραβείο καλύτερης εταιρείας στον τομέα Εταιρικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα
Εταιρεία Capital Link	Βραβεία σε δύο κατηγορίες στο πλαίσιο του θεσμού «Ετήσια Βραβείων Επενδυτικών Σχέσεων»
Πανεπιστήμιο Αιγαίου	Βράβευση του Απολογισμού 2009 για την ορθή εφαρμογή των αρχών του GRI στο πλαίσιο του «CSR Reporting Forum 2010»

### Φορέας

### Διακρίσεις ΟΤΕ

«CEO & CSR Money Conference 2010»	Βραβείο για την «Καλύτερη διαχρονικά εταιρεία στην Εταιρική Υπευθυνότητα» και 2ο βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερος Απολογισμός ΕΚΕ»
CRD Analytics	Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται στη λίστα των top 1000 κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων, σύμφωνα με διεθνή έρευνα που βασίζεται στο πλαίσιο των δεικτών GRI (5ος σε σχέση με τις 10 ελληνικές επιχειρήσεις και 407ος σε παγκόσμιο επίπεδο)

# ΣΤΟΧΟΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

Γενικά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Εταιρική Υπευθυνότητα (Ε.Υ.) στο Επιχειρηματικό Σχέδιο	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συζήτηση με τους Γενικούς Διευθυντές για την επίτευξη τελικής συμφωνίας για την ενσωμάτωση των προτεινόμενων στόχων Ε.Υ. και ΚΡΙ στο Επιχειρηματικό Σχέδιο</li> <li>Συντονισμός με τα ομιλικά ΚΡΙ της DT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενσωμάτωση επιμέρους θεμάτων Ε.Υ. στο Επιχειρηματικό Σχέδιο</li> <li>Συντονισμός με τα ομιλικά ΚΡΙ της Deutsche Telekom, όπου ήταν εφικτό</li> <li>Ανάπτυξη ΚΡΙ's για τον ΟΤΕ, που αφορούν σε θέματα Ε.Υ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνεργασία με όλες τις Γενικές Διευθύνσεις ώστε να ολοκληρωθεί η ενσωμάτωση συγκεκριμένων στόχων Ε.Υ. καθώς και βασικών δεικτών απόδοσης (ΚΡΙ)</li> <li>Ενσωμάτωση όσων ομιλικών ΚΡΙ's δεν ικανοποιήθηκαν το 2010</li> </ul>
Ε.Υ. και Διοίκηση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη συστηματικότερης προσέγγισης σε θέματα Ε.Υ. από το Διοικητικό Συμβούλιο.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διατήρηση του χαρτοφυλακίου των θεμάτων Ε.Υ. από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο</li> <li>Σχεδιασμός «Συστήματος Διαχείρισης Κρίσεων» (Crisis Management) και «Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συστηματικότερη ενημέρωση για θέματα Ε.Υ. στο Διοικητικό Συμβούλιο (σε τριμηνιαία ή εξαμηνιαία βάση)</li> <li>Εφαρμογή του «Συστήματος Διαχείρισης Κρίσεων» (Crisis Management) σε όλες τις λειτουργίες της εταιρείας</li> </ul>
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πραγματοποίηση οργανωμένων συζητήσεων με επιλεγμένα Ενδιαφερόμενα Μέρη (π.χ.: εργαζόμενοι) για τη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέχιση της αποστολής των ερωτηματολογίων σχετικά με θέματα Ε.Υ. στα ήδη υφιστάμενα Ενδιαφερόμενα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία και οργάνωση Σώματος Διαβούλευσης των εργαζομένων με τη Διοίκηση (απευθείας συναντήσεις με τους</li> </ul>

Γενικά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
	<p>συζήτηση σημαντικών ζητημάτων</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Διεξαγωγή διαλόγου μέσω οργανωμένων συζητήσεων με Μ.Κ.Ο., για θέματα που τους αφορούν (π.χ.: ασφάλεια στο διαδίκτυο)</li> </ul>	<p>Μέρη (Επενδυτές, Μ.Κ.Ο., Εργαζόμενοι) και επέκταση της επικοινωνίας και σε ΜΜΕ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καταγραφή των κυριότερων θεμάτων που τα απασχολούν στον νέο σχετικό πίνακα του Απολογισμού Ε.Υ. 2009</li> <li>Διοργάνωση συναντήσεων με Μ.Κ.Ο. προκειμένου να συζητηθούν θέματα και προτάσεις γενικότερου ενδιαφέροντος, που αφορούν στην Εταιρική Υπευθυνότητα</li> </ul>	<p>εργαζόμενους για τη συζήτηση σημαντικών ζητημάτων, κλπ)</p>
Πιστοποιήσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επίτευξη βαθμολογίας GRI B+ για τον Απολογισμό Ε.Υ. 2009</li> <li>Διατήρηση καταχώρησης στον δείκτη FTSE4Good για το 2010</li> <li>Διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση της απόδοσης στον τομέα της Ε.Υ., σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επίτευξη βαθμολογίας GRI B+ για τον Απολογισμό Ε.Υ. 2009</li> <li>Διατήρηση καταχώρησης στον δείκτη FTSE4Good</li> <li>Εξωτερική πιστοποίηση του Απολογισμού Ε.Υ. 2009</li> <li>Διατήρηση της ένταξης στον δείκτη FTSE4Good για το 2009</li> <li>-Βράβευση «Gold» από το CR Index</li> <li>Συμμετοχή στο Carbon Disclosure Project</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διατήρηση της πιστοποίησης GRI στο επίπεδο B+ και για τον Απολογισμό του 2010</li> <li>Διατήρηση καταχώρησης στον δείκτη FTSE4Good και για το 2011</li> <li>Διατήρηση της συμμετοχής στο Carbon Disclosure Project</li> <li>Διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση της απόδοσης στον τομέα της Ε.Υ. σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα</li> <li>Συμμετοχή στον Dow Jones Sustainability Index</li> </ul>

Αγορά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Ανάπτυξη ευρυζωνικότητας	Αύξηση της διάθεσης ευρυζωνικών υπηρεσιών, ταχυτήτων και δικτύων σε πάνω από το 94% της έκτασης της χώρας (κάλυψη υποδομών που προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ευρυζωνική σύνδεση)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αυξήθηκε η ευρυζωνική διείσδυση σε 20,28% του πληθυσμού</li> <li>Αυξήθηκε η διείσδυση των πελατών ΟΤΕ που έχουν Broadband σε 30,89%.</li> <li>Διατίθενται ευρυζωνικές υπηρεσίες σε υψηλές ταχύτητες στη συντριπτική πλειοψηφία της χώρας (95% των τηλεφωνικών συνδέσεων)</li> <li>Πιλοτική λειτουργία του VDSL2 (50Mbps/ανά συνδρομητή)</li> <li>Διατέθηκαν 55 υπολογιστές και άλλος εξοπλισμός σε διάφορους φορείς που επιτελούν κοινωνικό έργο, στην Αθήνα και την Περιφέρεια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέχιση της αύξησης διάθεσης ευρυζωνικών υπηρεσιών και ταχυτήτων</li> <li>Προσφορά υπηρεσίας δορυφορικού internet</li> <li>Έναρξη διάθεσης του VDSL2</li> </ul>
Προϊόντα και υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επέκταση των τηλεοπτικών προγραμμάτων και καναλιών του Conn-x TV</li> <li>Συνέχιση και αύξηση παροχής υπηρεσιών και προϊόντων για ειδικές κοινωνικές ομάδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη υπηρεσιών IPTV, με 460 σημεία παρουσίας δικτύου του ΟΤΕ πανελλαδικά</li> <li>Εμπλουτισμός των τηλεοπτικών προγραμμάτων και καναλιών του Conn-x TV</li> <li>Συνέχιση της προσφοράς δωρεάν ευρυζωνικών συνδέσεων σε αριστούχους φοιτητές, με σκοπό τη διάδοση των νέων τεχνολογιών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμπορική διάθεση δορυφορικής υπηρεσίας τηλεόρασης</li> <li>Συνέχιση των ήδη προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών στις ειδικές ομάδες πληθυσμού και τους φοιτητές</li> </ul>

Αγορά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Ασφάλεια στο Διαδίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επέκταση των υφιστάμενων συνεργασιών (π.χ.: γραμμή βοήθειας για εφήβους «Υποστηρίζω»)</li> <li>Επιλογή ενός ενεργού οργανισμού και συνεργασία με αυτόν για την υποστήριξη/δημιουργία φυλλαδίου απευθυνόμενου σε γονείς, δασκάλους, παιδιά και εφήβους.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργήθηκε ειδικό έντυπο με τίτλο «Πλοηγηθείτε στο Internet με ασφάλεια», με απλές συμβουλές για την ορθολογική και ασφαλή χρήση του διαδικτύου (διατίθεται με κάθε αγορά από το Δίκτυο Κατ/των ΟΤΕ πανελλαδικά)</li> <li>Συνεργασία με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (MEY) της Β΄ Παιδιατρικής Κλινικής του Παν/μιου Αθηνών Π &amp; Α Κυριακού, για την υποστήριξη του προγράμματος ενημέρωσης μαθητών γονέων και εκπαιδευτικών σε θέματα «Ασφάλειας στο Διαδίκτυο» που υλοποιείται πανελλαδικά</li> <li>Σε συνεργασία με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας, σχεδιασμός προγράμματος ενημερωτικών συναντήσεων για θέματα «Ασφάλειας στο Διαδίκτυο»:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέχιση της υφιστάμενης συνεργασίας με την Μονάδα Εφηβικής Υγείας</li> <li>Συνέχιση της χορηγίας της γραμμής βοήθειας για εφήβους «Υποστηρίζω 800 11 800 15»</li> <li>Υλοποίηση της καμπάνιας ενημέρωσης για την «Ασφάλεια στο Διαδίκτυο» τόσο στην Αθήνα όσο και στην Περιφέρεια.</li> </ul>



Αγορά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, για μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αλλά και ενήλικες</li> <li>▪ Πανελλαδικά για τους εργαζόμενους και το ευρύτερο κοινό</li> <li>▪ Παροχή προστασία του υπολογιστή από ιούς, hackers &amp; ενοχλητική αλληλογραφία, με την δωρεάν προσφορά της υπηρεσίας Conn-x Online προστασία, για τους 2 πρώτους μήνες, με κάθε αγορά προϊόντος Conn-x</li> <li>▪ Συνεχίστηκε η συνεργασία με το Ελληνικό Όργανο Αυτορύθμισης <a href="http://www.safenet.gr">www.safenet.gr</a> καθώς και τον Ελληνικό Κόμβο Ασφαλούς Διαδικτύου <a href="http://www.saferinternet.gr">www.saferinternet.gr</a></li> <li>▪ Παροχή χρήσιμων συμβουλών σε θέματα ασφάλειας μέσω της ιστοσελίδας της OTENET για την εξυπηρέτηση πελατών <a href="http://www.otenet.gr/hd/">http://www.otenet.gr/hd/</a> και η λειτουργία της ιστοσελίδας «abuse», για την παροχή πληροφοριών ασφαλούς περιήγησης (spam, mail bombing, hacking, port scanning, κλπ)</li> </ul>	

Αγορά	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Κανονισμός Προμηθειών	Οι επόμενες κινήσεις θα αποφασιστούν στο Επιχειρηματικό Σχέδιο του 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συνέχιση της επιτυχούς εφαρμογής της νέας πολιτικής Προμηθειών</li> <li>▪ Αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών και βελτιωμένες διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησής τους</li> <li>▪ Δυνατότητα προσχώρησης σε Frame Agreements της DT και δυνατότητα συμμετοχής σε διεθνείς διαγωνισμούς του Ομίλου DT</li> </ul>	Πιλοτική ένταξη κοινωνικών και ποιοτικών κριτηρίων κατά τη διαδικασία επιλογής

Εργαζόμενοι	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Ικανοποίηση και εκπαίδευση των εργαζομένων	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Σχεδιασμός και εφαρμογή σεμιναρίων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) για τους εργαζόμενους, για διάφορα ζητήματα (π.χ.: κανονιστικής συμμόρφωσης)</li> <li>▪ Συνέχιση της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η ηλεκτρονική εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω στο θέμα της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>▪ Δοκιμαστική λειτουργία του νέου HR Help Desk, ως προς την κάλυψη αναγκών &amp; ερωτημάτων των εργαζομένων (θέματα μισθοδοσίας, συνταξιοδότησης, αποζημιώσεων, υγιεινής και ασφάλειας, κ.α.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Πλήρης επέκταση και λειτουργία του θεσμού του HR HelpDesk</li> <li>▪ Προοπτική ένταξης σε ευρύτερη έρευνα της Deutsche Telekom</li> <li>▪ Ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος HCM (Human Capital Management) – δυνατότητα διαδικασιών self service των εργαζομένων (πχ. άδειες)</li> </ul>
Εσωτερική επικοινωνία	Ενίσχυση του διαλόγου με τους εργαζόμενους μέσω του ενδοδικτύου (U-link) και ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τις πρακτικές E.Y	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Διενεργήθηκαν 93 δημοσιεύσεις για θέματα E.Y. (40% περισσότερες από το 2009)</li> <li>▪ Πραγματοποιήθηκαν έρευνες με τη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Περαιτέρω ενίσχυση της χρήσης του ενδοδικτύου (U-Link) για σκοπούς εσωτερικής επικοινωνίας και για τη διάδοση πληροφοριών</li> </ul>

Εργαζόμενοι	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
		συμμετοχή των εργαζομένων για επίτευξη μεγαλύτερης εμπλοκής τους σε θέματα εσωτερικής επικοινωνίας (έρευνα ικανοποίησης των χρηστών του ενδοδικτύου, έρευνα σχετικά με την Ε.Υ. μέσω του U-link, έρευνα ικανοποίησης για το περιοδικό OTEch@t, φόρμες για υποβολή σχολίων σχετικά με διάφορες άλλες ενέργειες εσωτερικής επικοινωνίας	για θέματα Ε.Υ. ▪ Ενίσχυση των αμφίδρομων καναλιών επικοινωνίας με τους εργαζόμενους (διεξαγωγή ερευνών, ερωτηματολογίων, κλπ)

Κοινωνία	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Προγράμματα Εταιρικού Εθελοντισμού	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συνέχιση των Προγραμμάτων εθελοντισμού που πραγματοποιεί ο ΟΤΕ</li> <li>▪ Ανάλυση πρώτων αποτελεσμάτων του «Προγράμματος Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ενισχύθηκε το γενικότερο «Πρόγραμμα Εργαζομένων ΟΤΕ» με: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Τη δημιουργία της «Ομάδας Εθελοντισμού ΑΘΗΝΑ 2011 – ΟΤΕ» στο πλαίσιο της χορηγίας της εταιρείας για τους «Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics ΑΘΗΝΑ 2011»</li> <li>▪ Πραγματοποίηση εκδήλωσης, με τη συμμετοχή των εργαζομένων &amp; των οικογενειών τους, σε συνεργασία με την Μ.Κ.Ο. «ANIMA»</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συνέχιση της Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ΟΤΕ</li> <li>▪ Ενίσχυση του «Προγράμματος Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ»</li> </ul>

Κοινωνία	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αυξήθηκε η συγκέντρωση των μονάδων αίματος, κατά τη διάρκεια της Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ΟΤΕ</li> <li>▪ Διοργανώθηκαν κατά τόπους ενέργειες για το περιβάλλον, για την «Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος», με τη συμμετοχή των εργαζομένων &amp; των οικογενειών τους, από τα Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ</li> </ul>	
Διαδικτυακή τοποθεσία Ε.Υ. του ΟΤΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ενημέρωση όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών για τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας</li> <li>▪ Δημιουργία ειδικής τοποθεσίας (micro-site) στο πλαίσιο της εταιρικής διαδικτυακής τοποθεσίας (www.ote.gr), αφιερωμένης στις δραστηριότητες Ε.Υ. του ΟΤΕ, με στόχο την καλύτερη πληροφόρηση του κοινού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Λειτουργήσει, για πρώτη φορά, το ειδικό micro-site (www.ote.gr/cr2009) για τον Απολογισμό Ε.Υ. 2010, μέσα στο επίσημο site του ΟΤΕ</li> <li>▪ Ξεκίνησε ο ανασχεδιασμός του επίσημου site της εταιρείας <a href="http://www.ote.gr">www.ote.gr</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Αναμόρφωση της προβολής των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, στο πλαίσιο του ανασχεδιαζόμενου του επίσημου site του ΟΤΕ</li> <li>▪ Δυνατότητα online reporting</li> </ul>

Περιβάλλον	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
Οικολογικό Αποτύπωμα	Περαιτέρω επέκταση της αναλυτικής καταγραφής του οικολογικού αποτυπώματος πανελλαδικά.	Συνέχιση της καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος στα επιλεγμένα κτήρια της	Περαιτέρω επέκταση της αναλυτικής καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος ώστε να συμπεριληφθεί και

Περιβάλλον	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
		Αττικής και της Τηλεπ. Β. Ελλάδας και επέκτασή της καταγραφής στην Τηλεπ. Νοτίου και Δυτικής Ελλάδας.	η Τηλεπ. Κρήτης και Νήσων. Επιμερισμός του υπολογιζόμενου αποτυπώματος σε συγκεκριμένες τελικές ενεργειακές χρήσεις.
Διαχείριση υλικών και απορριμμάτων	Επέκταση του πεδίου εφαρμογής των προγραμμάτων ανακύκλωσης σε πανελλαδικό επίπεδο. Υπογραφή ιδιωτικού συμφωνητικού με την «Ανώνυμη Εταιρεία Οικολογικής Διαχείρισης Ελαστικών ECOELASTIKA» για την εναλλακτική διαχείριση των μεταχειρισμένων ελαστικών των οχημάτων μας.	Επέκταση του ιδιωτικού συμφωνητικού με την εταιρεία «Ανακύκλωση Συσκευών», σε πανελλαδικό επίπεδο. Υπογραφή πανελλαδικού ιδιωτικού συμφωνητικού με την «ECOELASTIKA A.E.» Μείωση 14% της κατανάλωσης χαρτιού. Πλήρης λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος "ΠΑΠΥΡΟΣ" (για την ηλεκτρονική διαχείριση εργασιών αρχειοθέτησης).	Επέκταση του πεδίου εφαρμογής του προγράμματος ανακύκλωσης χαρτιού, σε πανελλαδικό επίπεδο.
Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)	Προώθηση της περαιτέρω χρήσης ΑΠΕ.	Ολοκλήρωση προκαταρκτικής μελέτης για τις δυνατότητες αξιοποίησης της αιολικής ενέργειας.	Διερεύνηση εγκατάστασης Φ/Β σε οροφές κτιρίων, αδειοδότηση και, τέλος, εγκατάσταση αυτών (συνολικής δυναμικότητας 200 kW) σε εγκαταστάσεις στην Αττική και/ή άλλες περιοχές όπου δεν υπάρχουν περιορισμοί που σχετίζονται με το δίκτυο ηλεκτροδότησης.

Περιβάλλον	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
			Αξιολόγηση του αιολικού δυναμικού σε σημεία όπου υπάρχει ή υπήρχε εγκατεστημένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός.
Εξοικονόμηση ενέργειας σε κτηριακές εγκαταστάσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέχιση της εγκατάστασης (α) συστημάτων VRV, (β) Free Cooling Systems, (γ) λαμπτήρων χαμηλής ενεργειακής χρήσης</li> <li>Χρήση φυσικού αερίου σε τουλάχιστον 6 κτήρια στην Αττική</li> </ul>	Ολοκλήρωση της προκαταρκτικής μελέτης για τη δυνατότητα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης των κτηρίων. Αναπτύχθηκε έργο 16.000 τ.μ. στην Πάτρα όπου έχουν ληφθεί υπόψη σύγχρονες μέθοδοι για την εξοικονόμηση ενέργειας. Έχουν ολοκληρωθεί όλες οι σχετικές υποστηρικτικές μελέτες για την σύνδεση κτηρίων του Νομού Αττικής στο δίκτυο φυσικού αερίου.	Πιλοτικό πρόγραμμα εφαρμογής μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας, μέσω Εταιρειών Ενεργειακών Υπηρεσιών (EΕΥ), σε τρία κτήρια στην Αττική. Σύνδεση 6 κτηρίων του Νομού Αττικής με το δίκτυο φυσικού αερίου. Συνέχιση της εγκατάστασης (α) συστημάτων VRV, (β) Free Cooling Systems, (γ) λαμπτήρων εξοικονόμησης ενέργειας.
Building Management System (BMS)	Ολοκλήρωση της εγκατάστασης του συστήματος "Building Management System" στο Διοικητικό Μέγαρο.	Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση συστήματος BMS στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και έγιναν μελέτες για εγκατάσταση συστημάτων BMS σε 2 επιπλέον κτήρια της Αττικής.	Εγκατάσταση συστημάτων BMS στα 2 επιπλέον κτήρια της Αττικής.
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS)	Σχεδιασμός και ανάπτυξη κεντρικού Συστήματος	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης για το 2010.	Έναρξη διαδικασίας σχεδιασμού και ανάπτυξης κεντρικού Συστήματος



Περιβάλλον	Στόχοι 2010	Επιτεύγματα 2010	Δεσμεύσεις 2011
	Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.		Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του ΟΤΕ.
Σύστημα συλλογής περιβαλλοντικών στοιχείων	Αξιολόγηση του Credit 360 Data Collecting System και σχεδιασμός συστήματος συλλογής και αρχειοθέτησης περιβαλλοντικών στοιχείων, σε ενδοεταιρικό επίπεδο, εφόσον κριθεί απαραίτητο.	Χρήση του συστήματος Credit 360 για πρόσθετες ανάγκες αναφοράς του ΟΤΕ, περιλαμβανομένων και των KPIs.	Σχεδιασμός και πιλοτική λειτουργία συστήματος συλλογής περιβαλλοντικών στοιχείων και δημιουργίας σχετικών αναφορών (reporting system).
Μείωση του οδικού μεταφορικού έργου	Στο πλαίσιο του έργου Workforce Management του SPP (WFM), ανάπτυξη: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ συστήματος απομακρυσμένης επίλυσης τεχνικών προβλημάτων πελατών, μειώνοντας τις σχετικές μετακινήσεις</li> <li>▪ συστήματος προγραμματισμού διαδρομών των τεχνικών, ελαχιστοποιώντας τις διανυόμενες αποστάσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Τα πρώτα διαγνωστικά εργαλεία έχουν ήδη εγκατασταθεί και χρησιμοποιούνται από όλα τα τεχνικά Call Centers του ΟΤΕ</li> <li>▪ Οι τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος αναπτύχθηκαν πλήρως</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Περαιτέρω ανάπτυξη διαγνωστικών εργαλείων και αύξηση του ποσοστού επίλυσης βλαβών, εξ αποστάσεως, από τα Call Centers</li> <li>▪ Πιλοτική εφαρμογή της πλατφόρμας στα πρώτα τεχνικά τμήματα εντός του 2011, με πλήρη υλοποίηση το 2012</li> </ul>

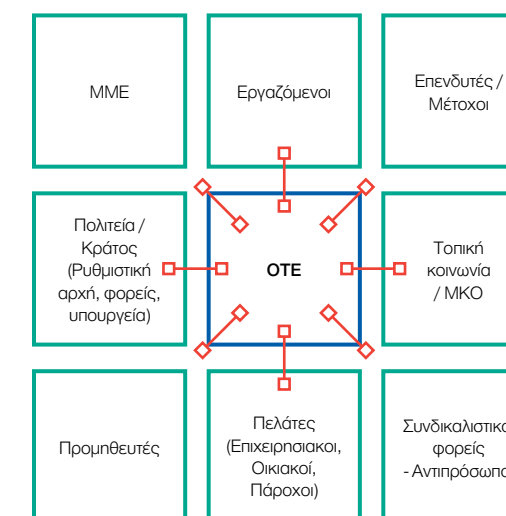
## ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Ο ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην καλλιέργεια του διαλόγου με όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σύμφωνα με τις αρχές του Προτύπου «AA 1000 AccountAbility Principles Standard». Η εταιρεία καταγράφει και διασφαλίζει ότι λαμβάνονται υπόψη τα βασικά ζητήματα που αναφέρουν τα διάφορα Ενδιαφερόμενα Μέρη (πελάτες, προμηθευτές, Μ.Κ.Ο., ΜΜΕ, κα). Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη καθορίζονται μέσα από την αξιολόγηση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος και των παραμέτρων που το προσδιορίζουν κάθε φορά. Ο ΟΤΕ με ευελιξία αναπροσαρμόζει τις πρακτικές του, υιοθετώντας μηχανισμούς συστηματικών ή ad hoc επαφών, εμπλουτίζοντας τον κατάλογο, ανάλογα με τα εκάστοτε δεδομένα και την επικαιρότητα.

Το παρακάτω γράφημα απεικονίζει τα σημαντικότερα Ενδιαφερόμενα Μέρη για τον ΟΤΕ:

Περισσότερες πληροφορίες για τον διάλογο με τα “Ενδιαφερόμενα Μέρη”, δείτε στον «Χάρτη Ενδιαφερόμενων Μερών» και στην «Έρευνα Εταιρικής Υπευθυνότητας» στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας συμβάλλει στην ανατροφοδότηση της «Σχέσης Ευθύνης» με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και την περαιτέρω εξέλιξη του εποικοδομητικού διαλόγου τα επόμενα χρόνια.



Χάρτης Ενδιαφερόμενων Μερών

# ΕΘΝΙΚΕΣ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Μέρος της στρατηγικής του ΟΤΕ είναι η ενεργός συμμετοχή του στην εκπόνηση - υλοποίηση σύγχρονων ευρωπαϊκών και εθνικών ερευνητικών προγραμμάτων, που προάγουν τις τεχνολογικές εφαρμογές στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τα αιτήματα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της διεθνούς οικονομίας. Το 2010, ο ΟΤΕ συμμετείχε σε πέντε κοινοτικά ερευνητικά προγράμματα, καθώς και σε εθνικά ερευνητικά προγράμματα, ενώ συμμετείχε και σε επτά Συνέδρια και Workshops, μεταξύ των οποίων:

- > Self-NET (“Self-Management of Cognitive Future InterNET Elements”)
- > FUTON (“Fibre Optic Networks for Distributed, Extendible Heterogeneous Radio Architectures and Service Provisioning”)
- > Συμμετοχή σε δράσεις προετοιμασίας και υποβολής προτάσεων για χρηματοδοτούμενα εθνικά ερευνητικά προγράμματα (Δράσεις «ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ» / Ε.Σ.Π.Α. της Γ.Γ.Ε.Τ.)

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συμμετοχή του ΟΤΕ σε “Ερευνητικά προγράμματα και Workshops” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ – FORUM

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

- > ETNO (European Telecommunications Network Operators’ Association)
- > GeSI (Global e-Sustainability Initiative)
- > EU Standby Initiative
- > ITU (Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών)
- > ETSI (Ευρωπαϊκό Τηλεπικοινωνιακό Ινστιτούτο Τυποποίησης)
- > ADSL FORUM
- > EURESCOM (European Institute for Research and Studies in Communications)



## ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Ο ΟΤΕ εστιάζει στη βελτίωση της λειτουργίας των υποδομών του καθώς και στην προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών, που αποτελούν βασικά εργαλεία στις δραστηριότητες και στην καθημερινή ζωή των πελατών του. Η ποιότητα, η διαφάνεια, η ευθύνη και η κοινωνική επίγνωση είναι αξίες που βρίσκονται στην κορυφή των προτεραιοτήτων της εταιρείας.

Οι προτεραιότητες του ΟΤΕ σε σχέση με την Αγορά αφορούν:

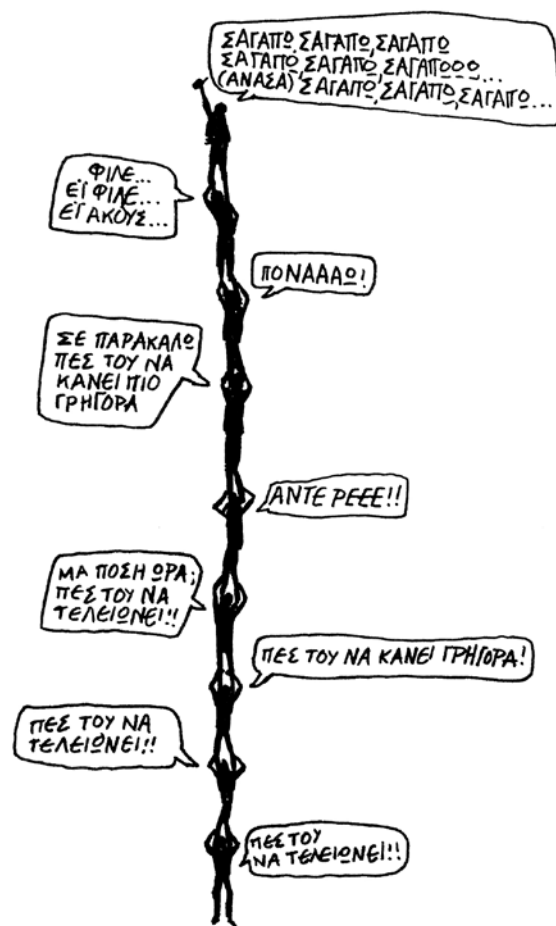
- > Στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών μέσω ανταγωνιστικής ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης
- > Στην εγκατάσταση ενεργού εξοπλισμού (modem routers, Dslam, κ.λ.π.) τόσο στην Αττική όσο και στην Περιφέρεια, ώστε να επιτευχθούν μεγαλύτερες ταχύτητες σύνδεσης
- > Στην ανάπτυξη Δικτύου Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA) με στόχο την τεχνικά αρτιότερη και ταχύτερη υλοποίηση των νέων ευρυζωνικών δικτύων
- > Στη συνεχή βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, της ανταγω-

νιστικής αποτελεσματικότητας των δικτύων πωλήσεων και των υπηρεσιακών λειτουργιών εξυπηρέτησης

- > Στη δυναμική προώθηση και περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσω σχεδιασμού, υλοποίησης και εμπορικής προώθησης καινοτόμων και ασφαλών/αξιόπιστων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύου και πληροφορικής

### ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΤΕ ΚΑΙ ΤΩΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΤΟΥ

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



Πληρωμές για ΟΤΕ  
και θυγατρικές

	2009*	2010
Μισθοί και επιδόματα (Bonus)	1.244,2	1.167,1
Φόροι εισοδήματος πληρωθέντες	382,4	238,9
Χρεώσεις από διεθνείς παρόχους	184,0	190,3
Χρεώσεις από εγχώριους παρόχους	516,3	414,6
Κόστος τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	475,1	447,3
Αμοιβές & προμήθειες σε τρίτους	1.190,4	1.144,8
Επιστροφές μετόχων	410,9	39,6

\* Αναπροσαρμοσμένα ποσά λόγω αλλαγής λογιστικής πολιτικής (Παραπομπή: Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου ΟΤΕ και ΟΤΕ Α.Ε. της 31<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2010, σύμφωνα με τα Δ.Π.Χ.Α., Σημείωση 32)

## ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το 2010, υπήρξε μια δύσκολη οικονομικά χρονιά για την Ελλάδα, αλλά και για τις διεθνείς οικονομίες, γενικότερα. Ο ΟΤΕ, έχοντας πάντα ως στόχο τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας, επικεντρώθηκε κυρίως:

- > στην ικανοποίηση των πελατών
- > στην αναβάθμιση των υποδομών
- > στον έλεγχο του κόστους
- > στη βελτιστοποίηση του εταιρικού οφέλους
- > στην ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού

- > στη δίκαιη αντιμετώπιση από τους ρυθμιστικούς φορείς

Περισσότερες λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες στον Ετήσιο Απολογισμό του 2009 στο: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPageandAnnualReport2009>

Τα παραπάνω θέματα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούν τις τοπικές κοινωνίες και το οικολογικό αποτύπωμα, καλύπτουν και τα βασικά ερωτήματα των Ενδιαφερομένων Μερών του ΟΤΕ.

# ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ

## ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΚΑΙ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

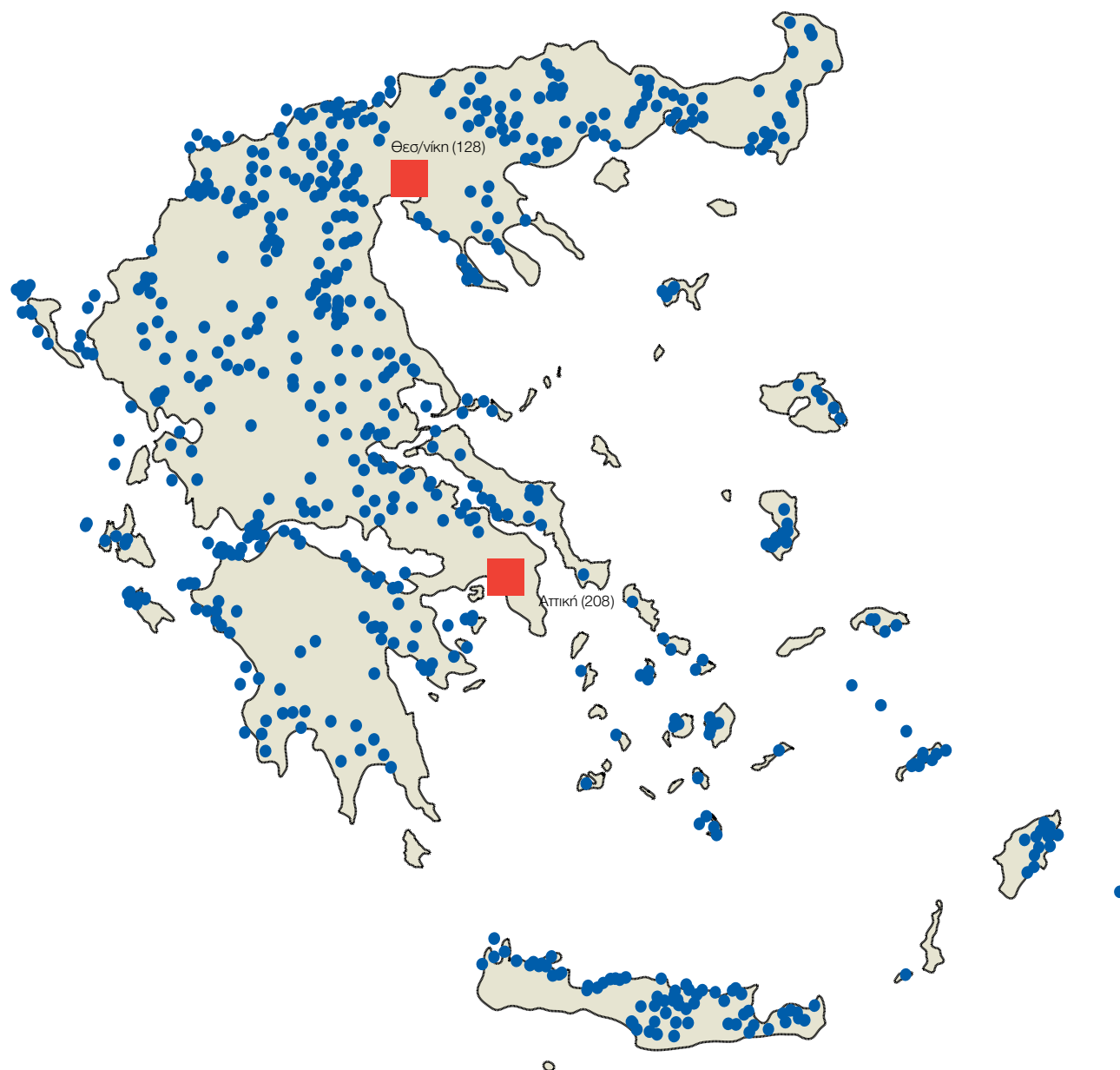
Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ραγδαία αύξηση στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας στη χώρα μας, η οποία συνεχίζεται αμείωτη και έχει ως αποτέλεσμα την όλο και υψηλότερη κατάταξη της Ελλάδας, πλησιάζοντας διαρκώς τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Από τις αρχές του 2010, η ευρυζωνική διείσδυση της Ελλάδας αυξήθηκε κατά 2,1 γραμμές ανά 100 κατοίκους και εκτιμάται ότι η σύγκλιση με την Ευρώπη θα συνεχιστεί καθώς η αύξηση αυτή αναμένεται να είναι σημαντικά υψηλότερη από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Ωφελημένοι από αυτήν την ανάπτυξη είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και η ελληνική οικονομία γενικότερα.

Το 2010, η δυνατότητα διάθεσης ευρυζωνικής σύνδεσης έφτασε στο 96,6% των συνδέσεων του ΟΤΕ (υποδομές δικτύου). Με τις ευρυζωνικές συνδέσεις στην ελληνική αγορά στο τέλος του 2010 να φτάνουν τις 2.303.000 περίπου (διείσδυση 20,28% στον πληθυσμό) έναντι 1.916.630 στο τέλος του 2009 (διείσδυση 17%), το τοπίο της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα διαμορφώθηκε ως εξής: Με κύριο εκφραστή το Conn-x, ο ΟΤΕ παραμένει ο βασικός φορέας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών στη χώρα και κύρια επιλογή των καταναλωτών για ποιοτικές ευρυζωνικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, τον Δεκέμβριο του 2010 οι πελάτες ADSL λιανικής του ΟΤΕ ξεπέρασαν το 1.110.000 με την εξέλιξη της διείσδυσης των πελατών ΟΤΕ που έχουν Broadband, να ανέρχεται στο τέλος του 2010, σε 30,89%.

### Η ευρυζωνικότητα στην Ελλάδα

	2008	2009	2010
Θέσεις παρουσίας (PoPs) του δικτύου ADSL	1420	1.501	1.937
LLU συνδέσεις	650.00	987.300	1.380.000
Ποσοστό διείσδυσης της ευρυζωνικότητας (του πληθυσμού)	14.5%	17.5%	20.28%



Στον παραπάνω χάρτη παρουσιάζεται η διασπορά και η εξέλιξη παρουσίας Ethernet DSLAM's πανελλαδικά.

## ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕΣΩ IPTV

Στην περαιτέρω διάδοση της ευρυζωνικότητας συντελεί και η ανάπτυξη υπηρεσιών IPTV από τον ΟΤΕ. Το Conn-x TV, η συνδρομητική τηλεόραση του ΟΤΕ διατίθεται πλέον σε περισσότερα από 460 σημεία παρουσίας του δικτύου του ΟΤΕ σε όλη την Ελλάδα και συνεχώς επεκτείνεται. Σε αυτά περιλαμβάνονται όλες οι πρωτεύουσες νομών, κομοπόλεις, νησιά, καθώς και αστικά κέντρα με ακόμη μικρότερους πληθυσμούς. Στο [www.oteshop.gr](http://www.oteshop.gr) είναι διαθέσιμη μηχανή αναζήτησης όπου ο καθένας μπορεί να πληροφορηθεί, εισάγοντας τον αριθμό της τηλεφωνικής του σύνδεσης, εάν η τηλεόραση του ΟΤΕ είναι διαθέσιμη στην περιοχή του.

## ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

Ο ΟΤΕ συνεχίζει να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών ακόμη και σε περιοχές με μικρή πυκνότητα πληθυσμού, έτσι ώστε όλοι οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και ειδικά στην ευρυζωνικότητα. Επιπλέον, μέσω της υπηρεσίας δορυφορικού ευρυζωνικού internet και του δορυφόρου Hellas Sat, οι ευρυζωνικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και στο πιο απομακρυσμένο σημείο της Ελλάδας. Ο ΟΤΕ στο τέλος του 2010 διαθέτει σε λειτουργία συστήματα WiMAX σε περιοχές όπως:

- > Άγιο Όρος
- > Θεσσαλονίκη
- > Νομός Ιωαννίνων
- > Ευρύτερη περιοχή της Αττικής
- > Σάμος
- > Ζαγοροχώρια

Περισσότερες πληροφορίες για την "Ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια", είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Ο ΟΤΕ έχει υιοθετήσει μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση και εξοικείωση του κοινού με τις ευρυζωνικές υπηρεσίες προσβλέποντας στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, τόσο μεταξύ του Κέντρου και της Περιφέρειας στην Ελλάδα όσο και μεταξύ της χώρας μας και των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην κατεύθυνση αυτή το 2010:

- > Ολοκληρώθηκε το Πρόγραμμα Ενημέρωσης των καταναλωτών για τη δυνατότητα των χρήσεων της ευρυζωνικότητας, μέσω των 88 ειδικών χώρων (Internet Corners) που λειτουργούσαν στα ΟΤΕSHOP, ενημερώνοντας περισσότερους από 7.000 πολίτες για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες
- > Συνεχίστηκε για 5<sup>η</sup> χρονιά το πανελλαδικής εμβέλειας «Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών», με την παραχώρηση υπολογιστών και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- > Στηρίχτηκε χορηγικά, για 7<sup>η</sup> συνεχή χρονιά ο Πανελλήνιος Μαθητικός Διαγωνισμός «ΛΥΣΙΑΣ», με τη συμμετοχή 40.000 μαθητών. Μέσω του διαγωνισμού καλλιεργείται η ευγενής άμιλλα μεταξύ των μαθητών σε θέματα που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντά τους και τις σχολικές γνώσεις τους ενώ επιτυγχάνεται ταυτό-



χρονα η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Παράλληλα, όσον αφορά στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο, ο ΟΤΕ:

- > Δημιούργησε ένα ειδικό έντυπο με τίτλο «Πλοηγηθείτε στο Internet με ασφάλεια», δίνοντας απλές και χρήσιμες συμβουλές για την ορθολογική και ασφαλή χρήση του διαδικτύου
- > Σχεδίασε μια σειρά ενημερωτικών συναντήσεων σε συνεργασία με τον επιστημονικό συνεργάτη της Μονάδας Εφηβικής Υγείας, για τους εργαζόμενους στον ΟΤΕ και τις οικογένειές τους, καθώς και τις τοπικές κοινωνίες, σε συνεργασία με τα Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων του ΟΤΕ σε ολόκληρη την Ελλάδα
- > Συμμετέχει στη μη κερδοσκοπική οργάνωση Safenet και Saferinternet.gr του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου,
- > Είναι αρωγός και υποστηρικτής της προσπάθειας της «Μονάδας Εφηβικής Υγείας» (Μ.Ε.Υ.) της Β΄ Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων « Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ»
- > Στηρίζει χορηγικά τη λειτουργία της Γραμμής Βοήθειας «ΥποΣΤΗΡΙΖΩ 80011 80015 χωρίς χρέωση», για την αντιμετώπιση του εθισμού στο διαδίκτυο

- > Έχει αναπτύξει και διαθέτει στην αγορά τη σχετική υπηρεσία «Online Προστασία», η οποία προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία για το e-mail και τον υπολογιστή με τις λειτουργίες Firewall, Anti-Virus και Anti-Spam.
- > Στην ιστοσελίδα της ΟΤΕNET για την εξυπηρέτηση πελατών υπάρχει ενότητα με χρήσιμες συμβουλές σε θέματα ασφάλειας <http://www.otenet.gr/hd/>
- > Διαχειρίζεται την ιστοσελίδα <http://www.otenet.gr/hd/HTML/abuse.htm> η οποία παρέχει πληροφορίες στους χρήστες του διαδικτύου για θέματα ασφαλούς περιήγησης (spam, mail bombing, hacking, port scanning, κλπ)

*Περισσότερες πληροφορίες για την "Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο" είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

## ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ

Το μέγεθος της αγοράς των Παρόχων συνέχισε να αυξάνεται με αρκετά υψηλούς ρυθμούς, ως αποτέλεσμα της αυξανόμενης ζήτησης για υπηρεσίες ευρυζωνικότητας, καθιστώντας τον ρόλο του ΟΤΕ ενεργό και σημαντικό και για το 2010. Στην ευρύτερη τηλεπικοινωνιακή αγορά της Ελλάδας δραστηριοποιούνται σήμερα 47 Πάροχοι κινητών και σταθερών επικοινωνιών, εκ των οποίων 16 έχουν διασυνδεθεί με το τηλεφωνικό δίκτυο του ΟΤΕ, ενώ 7 Πάροχοι δραστηριοποιούνται κυρίως με υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (LLU) στον Τοπικό Βρόχο.

*Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το "Χαρτοφύλακιο των υπηρεσιών του ΟΤΕ προς τους Παρόχους", είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

## ΒΛΑΒΟΛΗΠΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2010, η εταιρεία έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην αποτελεσματικότερη διαχείριση της σχέσης με τους Παρόχους και στη βελτίωση του επίπεδου εξυπηρέτησής τους. Έγινε σημαντική προσπάθεια συστηματικής παρακολούθησης και ανάλυσης της αγοράς των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, με στόχο την αποτύπωση των τάσεων, την καταγραφή των εξελισσόμενων αναγκών των πελατών σε συνάρτηση με τον ακριβή καθορισμό και μελέτη του πελατειακού προφίλ. Το 2010, οι βλάβες σε Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής που επιλύθηκαν ήταν 5.630, ενώ μόνο 73 επιλύθηκαν σε διάστημα μεγαλύτερο των 20 ημερών. Πιο συγκεκριμένα το 2010:

- > Αναβαθμίστηκαν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των Παρόχων
- > Ολοκληρώθηκε το W-CRM σύστημα για την παρακολούθηση και κατάθεση αιτημάτων σχετικά με τις Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής,
- > Συνεχίστηκε η λειτουργία του «Βλαβοληπτικού Κέντρου Παρόχων», σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο
- > Εξασφαλίστηκε πλήρως η συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις

*Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το "Βλαβοληπτικό κέντρο Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων", είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι συνεχείς και συντονισμένες προσπάθειες του ΟΤΕ για την ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών, συμβάλλουν καθοριστικά στην εδραίωση της ηγετικής παρουσίας της εταιρείας, σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Εκτός από τα καταστήματα του Ομίλου ΟΤΕ και το online κατάστημα [www.oteshop.gr](http://www.oteshop.gr), που εξυπηρετούν καθημερινά χιλιάδες πελάτες, ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μία σειρά εξειδικευμένων κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers), για την κάλυψη των αναγκών των πελατών του. Τα call centers του ΟΤΕ είναι πιστοποιημένα με ISO 9001:2000, διαθέτουν άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό. Επιπλέον, το προσωπικό εξυπηρέτησης (Customer Care) του ΟΤΕ υποστηρίζεται από σύγχρονες εφαρμογές CRM (Customer Relationship Management).

Το 2010, συνεχίστηκε η λειτουργία της ομάδας των 30 Τηλεπικοινωνιακών Συμβούλων για την επίλυση καθημερινών προβλημάτων, αυξάνοντας το επίπεδο της ετοιμότητας σε ό,τι αφορά ζητήματα τεχνικής υποστήριξης για εταιρικούς και επιχειρησιακούς πελάτες.

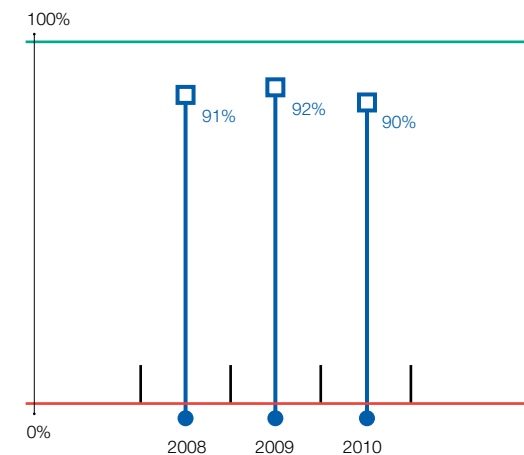
Το 2010, 47.500 πελάτες επέστρεψαν στον ΟΤΕ από άλλους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους.

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ανταποκρινόμενοι στα μηνύματα και στις ανάγκες των πελατών με συνέπεια και αξιοπιστία, ο ΟΤΕ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων και την αποφυγή οποιασδήποτε δυσαρέσκειας από τους πελάτες του, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Για το λόγο αυτό, ο ΟΤΕ ήδη από το 2008, λειτουργεί το Πληροφοριακό Σύστημα «Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών» (Complaints Management System), καλύπτοντας σημεία καταγραφής αιτημάτων (όπως ΟΤΕSHOP, «134» στη Θεσσαλονίκη, το Συγκρότημα Υποστήριξης Πελατών στις Τηλεπ. Περιφέρειες και επιτελικές υπηρεσίες) και παρέχοντας αξιοποιήσιμα στατιστικά στοιχεία. Η πλειοψηφία των παραπόνων που έγιναν το 2010 αφορούσε:

- > Ενεργοποίηση προϊόντων / υπηρεσιών (π.χ. σε πόσες μέρες θα λειτουργήσει η τηλεφωνική γραμμή, πότε θα συνδεθεί το διαδίκτυο, κλπ)
- > Διευκρινίσεις σε λογαριασμούς (π.χ. μη κατανόηση χρεώσεων)
- > Τεχνικά Θέματα (π.χ. γιατί διακόπεται η σύνδεσή μου στο internet, γιατί το router δεν πιάνει μεγαλύτερες ταχύτητες, κλπ)

Η διαχείριση όλων των παραπόνων έγινε με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και ο μέσος όρος των εγγραφών παραπόνων που απαντήθηκαν εντός 20 ημερών, για το 2010, ήταν 90% , ενώ η πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων επιλύθηκε εντός 2 ημερών.



% Παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών

Ακόμα, το Τμήμα Φωνητικών Πυλών & Διαλογικών Υπηρεσιών της Δ/σης Υπηρεσιών Οικιακών Πελατών, κρατά στοιχεία περιπτώσεων μη συμμόρφωσης της υπηρεσίας αναφορικά με την εξυπηρέτηση πελατών. Σύμφωνα με αυτά, έχουν καταγραφεί, στο έτος 2010, περιπτώσεις για τις οποίες χρειάστηκε να γίνουν διαδικασίες διαχείρισης λόγω μη συμμόρφωσης. Πιο συγκεκριμένα, τα περιστατικά αφορούσαν σε:

- > 6 περιπτώσεις αιτημάτων Μονάδων Υγείας (πελατών μας) για παροχή στοιχείων και πληροφοριών αναφορικά με τη σύναψη ραντεβού πολιτών
- > 2 περιπτώσεις διαχείρισης σφαλμάτων λειτουργίας της εφαρμογής λόγω διασύνδεσης
- > 3 περιπτώσεις διαχείρισης σφαλμάτων της εφαρμογής, οφειλόμενων στην αναβάθμιση της εφαρμογής
- > 4 περιπτώσεις διαχείρισης παραπόνων πολιτών και ενημέρωσής τους

αναφορικά με τη λειτουργία του IVR (αυτόματο σύστημα σύναψης ραντεβού της Φωνητικής Πύλης)

### ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο ΟΤΕ παρέχει στους πελάτες του μια σειρά από τεχνολογικά προηγμένα προϊόντα και υπηρεσίες μέσω ενός εκτεταμένου δικτύου εξυπηρέτησης.

Πιο συγκεκριμένα:

- > 202 ΟΤΕSHOP (Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά Καταστήματα- ΤΕΚ, πανελλαδικά)
- > 18 ΟΤΕSHOP (Franchise)
- > 440 Καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το “Δίκτυο καταστημάτων” και τα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης του ΟΤΕ, είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010](http://www.ote.gr/cr2010) και στο <http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP/MainPageOTESHOP>

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο αριθμός των ΟΤΕSHOP (ΤΕΚ) τα οποία είναι πιστοποιημένα κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 (σύστημα διαχείρισης ποιότητας), το 2010, ανήλθε σε 127 πανελλαδικά. Μέσω των πιστοποιήσεων διασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών ελεγχμένης ποιότητας, οι οποίες επανεξετάζονται και βελτιώνονται συνεχώς.

### ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑΣ - ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το έργο «ΒΑΡΟΜΕΤΡΟ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑΣ-ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ», που υλοποιείται από τον ΟΤΕ εδώ και 5 χρόνια, αφορά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός συστήματος μέτρησης της συνολικής εμπειρίας και πιστότητας της πελατειακής βάσης του ΟΤΕ και παρέχει στην εταιρεία ένα ακόμα εργαλείο σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού. Η έρευνα περιλαμβάνει μετρήσεις, ποσοτικές ή ποι-



οτικές, για τους οικιακούς, επιχειρησιακούς και εταιρικούς πελάτες καθώς και τις έρευνες των «ειδικών κοινών»: «11888» (πληροφορίες καταλόγου), «134» (κέντρο τηλ/κής εξυπηρέτησης), «121» (κέντρο αναγγελίας βλαβών) καθώς και των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.

## ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Το 2010, περίπου 12.000 πελάτες από όλες τις κατηγορίες (οικιακοί, επιχειρησιακοί, εταιρικοί, πάροχοι, ειδικά κοινά) συμμετείχαν στην έρευνα. Τα βασικά ευρήματα, όσον αφορά στην εταιρεία γενικότερα, επικεντρώθηκαν κυρίως σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών, τιμών/προϊόντων και εικόνας της εταιρείας.

Οι πελάτες εστιάζουν τις απαιτήσεις κυρίως:

- > Στην ανάγκη προώθησης συνδυαστικών «πακέτων υπηρεσιών» (double, triple, quadrant play, κλπ)
- > Στην ανάγκη δημιουργίας νέων προϊόντων, με καλύτερη σχέση τιμής-προϊόντος (value for money)
- > Στην ενίσχυση της εικόνας της εταιρείας μέσω καινοτόμων ενεργειών διαφοροποίησης από τους ανταγωνιστές και εκμοντερνισμού, με στόχο την προσέλκυση πιο δυναμικών, ενεργητικών κοινών
- > Στη βελτίωση της πελατοκεντρικής

προσέγγισης της εταιρείας, εστιάζοντας στον επαγγελματισμό των εργαζομένων, τη βελτίωση του χρόνου αποκατάστασης των βλαβών και της διαδικασίας παρακολούθησής τους.

## ΚΟΙΝΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

Το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει ο ΟΤΕ επηρεάζει σημαντικά τη διαμόρφωση άποψης όλων των πελατών για την εταιρεία:

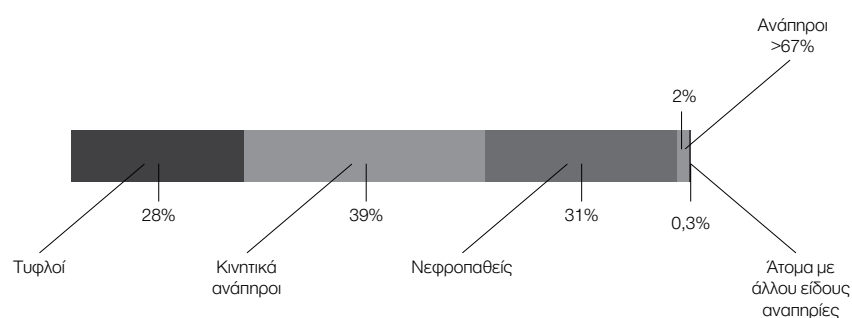
- > 68% των «Οικιακών Πελατών»
- > 75% των «Επιχειρησιακών Πελατών»
- > 60% των «Εταιρικών Πελατών»

Παρατηρείται ότι η ύπαρξη προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας επηρεάζει ως προς την αγορά προϊόντων, ενώ καταγράφεται μία τάση για μετατόπιση του ενδιαφέροντος από το περιβάλλον στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το “Βαρόμετρο Πιστότητας - Ικανοποίησης πελατών”, είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

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



Παροχή Εκπτώσεων σε ΑμεΑ

Προϊόν	Περιγραφή
Δωρεάν ADSL	Σε αριστούχους φοιτητές για έκτη συνεχόμενη χρονιά (2010) ο ΟΤΕ προσέφερε δωρεάν Conn-x σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές. Ειδικότερα, ο ΟΤΕ προσφέρει χωρίς χρέωση στους πέντε πρώτους εισαχθέντες σε κάθε τμήμα για το τρέχον έτος και στους πέντε πρώτους φοιτητές κάθε τμήματος κάθε έτους ή εξαμήνου φοίτησης που αρίστευσαν κατά το ακαδημαϊκό έτος 2009-2010.
Conn-x φοιτητικό	Ο ΟΤΕ δίνει σε όλους τους φοιτητές τη δυνατότητα να αποκτήσουν ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο, μέσω ADSL πρόσβασης, σε ελκυστικές τιμές. Το 2010, χρήση του δικαιώματος αυτού έκαναν 15.411 φοιτητές (έναντι 979 το 2009), σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Δράσης «Δίοδος».
Τηλεβοήθεια	Η υπηρεσία «Άμεση Ειδοποίηση», έχει ως αγορά στόχο τα άτομα που η φυσική τους κατάσταση χρήζει βοήθειας και συνεχούς παρακολούθησης (ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, κλπ), και έχει έως σήμερα πάνω από 1.000 πελάτες συνδρομητές.
Τηλεργασία	Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες (απομακρυσμένων περιοχών, ΑμεΑ κτλ) να αλληλεπιδρούν σε πραγματικό χρόνο, με δεδομένα ήχο-εικόνα, δημιουργώντας ένα σύγχρονο περιβάλλον τηλε-συνεργασίας στους χώρους εργασίας τους, που μπορεί να είναι το σπίτι τους.
Τηλεϊατρική μέσω Τηλεδιάσκεψης	Η υπηρεσία εφαρμόζεται σε Κέντρα Ψυχικής Υγείας όπως π.χ. η ΚΛΙΜΑΚΑ, μέσω διασύνδεσης Κέντρων Απεξάρτησης, που βρίσκονται σε νησιά, με το εξειδικευμένο προσωπικό της ΚΛΙΜΑΚΑΣ στην Αθήνα. Η εφαρμογή λειτουργεί επίσης, πιλοτικά στο ΕΚΑΒ, διασυνδέοντας νησιά (Κέντρα Υγείας Τήνου και Σάμου) με το ΕΚΑΒ στην Ελευσίνα, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ εξειδικευμένου προσωπικού και αγροτικών ιατρών.
Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Κωφών	Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κωφών 18855 εξυπηρετεί άτομα με προβλήματα ακοής μέσω ειδικών συσκευών για βαρήκοους. Η χρέωση για κλήσεις από σταθερά τηλέφωνα ΟΤΕ, από όλη την Ελλάδα προς τον αριθμό 18855 είναι αστική χρονοχρέωση.

## ΛΟΙΠΕΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- > Γραμμή για την Υγεία-1535: Το 2010 η γραμμή δέχτηκε 3.400.000 κλήσεις, εκ των οποίων 2.121.000 κατέληξαν σε ραντεβού.
- > Διαδικτυακή πύλη Υγείας ΟΤΕ: [www.healthpages.gr](http://www.healthpages.gr): Το 2010 το portal υγείας ΟΤΕ δέχτηκε 31.155 επισκέψεις (hits).
- > Γραμμή «112»: Αριθμός που μπορεί να καλεί κάποιος δωρεάν, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωση

Περισσότερες πληροφορίες για τις “Καινοτόμες υπηρεσίες του ΟΤΕ” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el) και στο <http://oteshop.ote.gr/portal/page/portal/OTESHOP/MainPageOTESHOP>

## ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Οι εξοπλισμοί που συνοδεύουν τα προϊόντα που προσφέρει ο ΟΤΕ:

- > Φέρουν απαραίτητα υποχρεωτικές από την Ευρωπαϊκή Ένωση, σημάσεις
- > Δεν αποτελούνται από επιβλαβή υλικά
- > Συμμορφώνονται με την Οδηγία 2002/95/ΕΚ περί περιορισμού της χρήσης ορισμένων επικίνδυνων ουσιών σε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό
- > Συνοδεύονται από αναλυτικές οδηγίες για την ασφαλή χρήση τους

- > Συμμορφώνονται πάντα με κανονισμούς και οδηγίες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανσή τους
- > Ακολουθούν τις Οδηγίες WEEE, RoHS, ICNIRP και τα Προεδρικά Διατάγματα που τις εφαρμόζουν

Ακόμα:

- > Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να αποζημιώσει τον ΟΤΕ για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από τη μη εφαρμογή των Οδηγιών WEEE, RoHS και ICNIRP στα υπό προμήθεια υλικά ακόμη και στις περιπτώσεις όπου τα υλικά φέρουν αποκλειστικά και μόνο το εμπορικό σήμα του ΟΤΕ
- > Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να προσκομίσει στη Δ/νση Προϊόντων & Εφαρμογών τα απαιτούμενα, σύμφωνα με το νόμο, πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις συμμόρφωσης των υπό προμήθεια υλικών

Αναφορικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης προϊόντων και της χορηγίας, το 2010 έγιναν 5 εγκλίσεις (έναντι 3 το 2009) εναντίον του ΟΤΕ και των προϊόντων του εκ των οποίων:

- > 1 κρίθηκε ευσταθής
- > 2 δεν κρίθηκαν ευσταθείς
- > σε 2 κρίθηκε ως απαραίτητο προαπαιτούμενο η άμεση τροποποίηση αναφοράς σύνδεσης Coπn-x

Δεν υπήρξε επιβολή χρηματικού προστίμου το 2010. Σε αντίστοιχες περιπτώσεις, ο ΟΤΕ έκανε 6 εγκλίσεις

έναντι άλλων παρόχων, εκ των οποίων:

- > 2 δεν κρίθηκαν ευσταθείς
- > σε 4 κρίθηκε απαραίτητη η τροποποίηση της επικοινωνίας του παρόχου

Επιπλέον πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Σ.Ε.Ε: <http://www.see.gr/index.aspx?op=3>

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το 2010 συστάθηκε η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης ΟΤΕ, με κύρια αποστολή την υποστήριξη, τον έλεγχο και την εξασφάλιση της εφαρμογής των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Το 2010, εκπαιδεύτηκαν κατά της διαφθοράς στον ΟΤΕ 477 υπάλληλοι.

Σχετικές δραστηριότητες του ΟΤΕ περιλαμβάνουν:

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

- > Αύξηση της επίγνωσης της σημασίας της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών μεταξύ των εργαζομένων της εταιρείας, εφαρμόζοντας καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας
- > Ουσιαστική αύξηση του επίπεδου των συστημάτων προστασίας, μέσω της αναθεώρησης της μεθοδολογίας και των διαδικασιών

# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ - ΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ

Ο νέος Κανονισμός Προμηθειών του ΟΤΕ είναι σε ισχύ από το 2009. Ο Κανονισμός Προμηθειών είναι σε αρμονία με τις νέες τάσεις που επικρατούν στην αγορά των προμηθευτών, τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται από μεγάλους οργανισμούς τηλεπικοινωνιών σε διεθνές επίπεδο, καθώς και τις εσωτερικές ανάγκες του ΟΤΕ και τους στόχους του.

Ειδικότερα ο νέος κανονισμός προμηθειών είναι σύμφωνος με όλες τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές διατάξεις τόσο του Ελληνικού κράτους, όσο και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει ήδη εισάγει μια σειρά από νέες διαδικασίες και αλλαγές των παλαιότερων διαδικασιών, στοχεύοντας σε:

- > Μείωση του απαιτούμενου χρόνου που μεσολαβεί μεταξύ της ανάγκης και της υλοποίησης της προμήθειας
- > Επίτευξη σημαντικών εκπώσεων
- > Μείωση του συνολικού κόστους των προμηθειών, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των παραγόντων που επιδρούν στο κόστος
- > Βελτίωση του προγραμματισμού προμηθειών και κατά συνέπεια καλύτερη αξιοποίηση των οικονομικών πόρων της εταιρείας
- > Επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας στη λήψη αποφάσεων και την επιλογή των προμηθευτών

- > Αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών και βελτιωμένες διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης τους
- > Αυξημένη διαπραγματευτική ικανότητα της εταιρείας απέναντι στους προμηθευτές
- > Καθορισμό των στόχων της προμήθειας, του καταλληλότερου τρόπου ικανοποίησης της προμηθευτικής ανάγκης
- > Συμμετοχή νέων προμηθευτών στις προμηθευτικές ενέργειες (διαγωνιστικές διαδικασίες) της εταιρείας

## ΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ

Όλα τα έργα της εταιρείας κατασκευάζονται με τη συμβολή εξωτερικών εργολαβιών, οι οποίες βασίζονται στη διαδικασία της δημοπράτησης. Η επίβλεψη γίνεται από μηχανικούς του ΟΤΕ και σε συνεργασία με την Επιτροπή Παραλαβής (που συστήνεται με απόφαση για το κάθε έργο), οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή (προσωρινή και οριστική) του έργου. Μεταξύ άλλων ελέγχονται οι ποσότητες, τα υλικά, οι διαστάσεις και οι χρόνοι περάτωσης της κάθε εργασίας, ώστε να ακολουθούνται οι διαδικασίες και οι τεχνικές προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί στα τεύχη δημοπράτησης.

Ακόμα, ο ΟΤΕ συνεπής στις δεσμεύσεις του για την προώθηση της ανάπτυξης στην Περιφέρεια και στις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται, ανέθεσε για το 2010, σε 467 τοπικούς εργολάβους την υλοποίηση διαφόρων έργων.

Έτος	2009	2010
Εργολαβίες που δημοπρατήθηκαν	638	467



## ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Ο τομέας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα ρυθμίζεται σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο, όπως αυτό ενσωματώνεται στην εθνική νομοθεσία, η οποία αποτελείται από Νόμους, Προεδρικά Διατάγματα, Υπουργικές Αποφάσεις και Αποφάσεις των ανεξάρτητων διοικητικών αρχών, οι οποίες λαμβάνουν νομοθετική ισχύ.

Ο ΟΤΕ, ανταποκρίνεται σε οποιοδήποτε ρυθμιστικό θέμα προκύπτει, θέλοντας έτσι να ανταμείψει τους πελάτες του για την εμπιστοσύνη που δείχνουν στην εταιρεία, αλλά και να διατηρήσει υψηλής ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες.

Το ρυθμιστικό πλαίσιο επηρεάζει τη λειτουργία και τις σχέσεις του ΟΤΕ με τους καταναλωτές και τις αποφάσεις που λαμβάνονται σε σχέση με τις σχεδιαζόμενες επενδύσεις σε υποδομές, τεχνολογίες και υπηρεσίες. Για το λόγο αυτό ο ΟΤΕ:

- > Συνεργάζεται με τη Ρυθμιστική Αρχή και την Πολιτεία για τη διαμόρφωση μίας πολιτικής η οποία ενθαρρύνει τις επενδύσεις και ειδικότερα τις επενδύσεις σε υποδομές δικτύων νέας γενιάς και ενδυναμώνει τον υγιή ανταγωνισμό.
- > Υποστηρίζει τις θέσεις του κατά τις συζητήσεις για την ενσωμάτωση του νέου ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου στο εθνικό δίκαιο, καθώς και

του πλαισίου του δικαίου του ανταγωνισμού.

- > Προσπαθεί για την αμερόληπτη αντιμετώπιση του από τις ρυθμιστικές αρχές, με στόχο την άρση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε υπηρεσίες εφόσον πλέον ο ανταγωνισμός έχει αναπτυχθεί επαρκώς.
- > Υποστηρίζει τις θέσεις του ενώπιον εθνικών και ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών, φορέων και δικαστικών αρχών για θέματα δικαίου του ανταγωνισμού.
- > Διασφαλίζει την αποτελεσματική προσαρμογή του στις ρυθμιστικές υποχρεώσεις, με γνώμονα πάντα το συμφέρον της εταιρείας.
- > Συμμορφώνεται με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις και συμμετέχει στην διαμόρφωση του εθνικού και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου, μέσω των τοποθετήσεων του στις εθνικές και ευρωπαϊκές διαβουλεύσεις για ρυθμιστικά θέματα

Ειδικότερα, ο ΟΤΕ στο πλαίσιο της εξασφάλισης ενός ρυθμιστικού πλαισίου το οποίο θα αποτελεί μακροχρόνιο μοχλό διασφάλισης των συμφερόντων της

εταιρείας και των συνδρομητών του ΟΤΕ και θα συμβάλει στην κοινωνική ευημερία, συνεργάζεται με:

- > Την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
- > Την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)
- > Την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΑΠΠΔ)
- > Την Αρχή Ανταγωνισμού
- > Το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)
- > Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
- > Το Υπουργείο Ανάπτυξης
- > Το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
- > Άλλα Υπουργεία, κατά περίπτωση, για την εξασφάλιση ενός ορθού ρυθμιστικού πλαισίου

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

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

- > τον ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) όπου έχει ένα εκλεγμένο Πρόεδρο στην Ομάδα Εργασίας Διακυβέρνησης Ίντερνετ
- > τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU)
- > το Internet Governance Forum και forum ή οργανισμούς που προω-

θούν θέματα όπως η προστασία των καταναλωτών, η ασφάλεια των επικοινωνιών, η ανάπτυξη συνεργασιών μεταξύ διαφορετικών εταίρων που δραστηριοποιούνται στον χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών

*Περισσότερες πληροφορίες για τη συμμετοχή του ΟΤΕ σε "Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς και Διαβουλεύσεις" είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

### ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Αναφορικά με το συνολικό αριθμό δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε αντανταγωνιστική συμπεριφορά, αποφυγή δημιουργίας τραστ και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, κατά τη διάρκεια του 2010, ασκήσαμε μία (1) προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών. Συνολικά, το 2010, επιβλήθηκαν στον ΟΤΕ:

- > 27 χρηματικά πρόστιμα, εκ των οποίων εικοσιπέντε (25) αφορούν κατασκευές κεραιών, ένα (1) αφορά παραβίαση για θέματα Καθολικής Υπηρεσίας και ένα (1) έχει επιβληθεί για παραβίαση των διατάξεων τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας ως προς τη διάθεση κάποιων οικονομικών προγραμμάτων
- > 8 μη χρηματικές κυρώσεις εκ των οποίων 6 αφορούν σε οικονομικά προγράμματα και 2 αφορούν σε θέματα συνεγκατάστασης.
- > 2 χρηματικά πρόστιμα έχουν επιβληθεί από την ΑΔΑΕ
- > Η συνολική αξία των επιβληθέντων χρηματικών προστίμων ανέρχεται στο ποσό των 1.208.674€

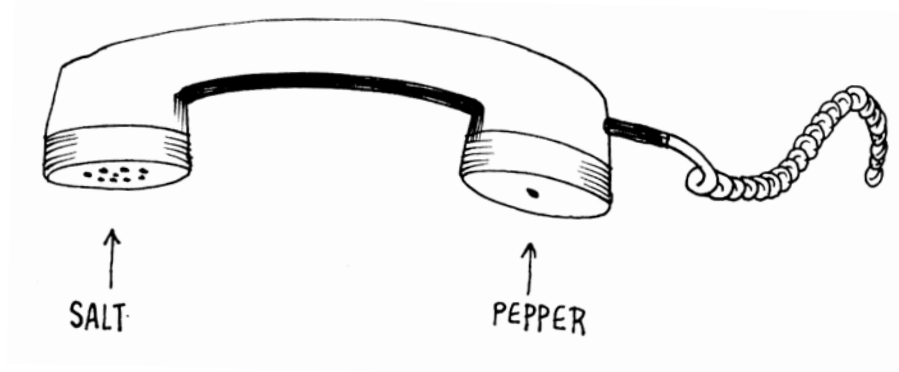
Ο ΟΤΕ έχει προσφύγει στα αρμόδια Δικαστήρια για την ακύρωση των αποφάσεων της ΕΕΤΤ. Συνοπτικά:

Έτος	2009	2010
Δικαστικές προσφυγές	20	1
Χρηματικά πρόστιμα	14	29
Μη Χρηματικές κυρώσεις	7	8
Αξία προστίμων	13εκ.€	1.208.674€

Το 2010 η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, προς τα Υπουργεία Οικονομίας και Οικονομικών, Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων, εισήγηση για θέματα που αφορούν τελικούς χρήστες που είναι Άτομα με Αναπηρίες. Με βάση το υπό διαβούλευση κείμενο της ΕΕΤΤ, διευρύνονται ακόμη περισσότερο οι υποχρεώσεις της εταιρείας μας έναντι των τελικών χρηστών που είναι Άτομα με Αναπηρίες. Ο ΟΤΕ, συμμετείχε στη διαβούλευση, τα αποτελέσματα της οποίας δεν έχουν ανακοινωθεί ακόμη.



I'M ON THE EDGE!!



## ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Ο ΟΤΕ παραμένει ένας από τους μεγαλύτερους εργοδότες στην Ελλάδα με περίπου 11.000 εργαζόμενους. Η απόδοση και ανάπτυξη των εργαζομένων του ΟΤΕ είναι συνυφασμένη με την απόδοση της επιχείρησης, ειδικά στις οικονομικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Ελλάδα αυτήν την εποχή.

Στρατηγική επιδίωξη του ΟΤΕ στον τομέα των πολιτικών & πρακτικών που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας και η διασφάλιση ενός ποιοτικού, ασφαλούς και παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος, όπου οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν τα ταλέντα τους και να συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της εταιρείας.

### Μόνιμο & αορίστου χρόνου προσωπικό (31-12-2010)

Ηλικία	Α	Θ	Σύνολο
20-24	9	11	20
25-29	203	224	427
30-34	886	494	1.380
35-39	781	412	1.193
40-44	990	700	1.690
45-49	1.647	656	2.303
50-54	2.202	340	2.542
55-59	1.128	141	1.269
60-64	74	22	96
65+	1	4	5
ΣΥΝΟΛΟ	7.921	3.004	10.925

Κατανομή προσωπικού κατά φύλο και ηλικία

- Το 2010, ορόσημα στο πλαίσιο των πολιτικών και πρακτικών για τους εργαζόμενους στον ΟΤΕ ήταν:
- > Η υλοποίηση προγράμματος οικιοθελούς αποχώρησης 461 εργαζομένων.
  - > Η υλοποίηση της Ε.Σ.Σ.Ε. μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ-ΟΤΕ για την ένταξη των προερχόμενων από την ΟΤΕΝΕΤ εργαζομένων στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού ΟΤΕ (στο εξής ΕΚΠ-ΟΤΕ), στον Κανονισμό Μεταθετότητας και στο Μισθολόγιο του Προσωπικού του ΟΤΕ.
  - > Η ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής της Υπηρεσίας HR Helpdesk για τη γρήγορη επίλυση θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για διάφορα θέματα που τους απασχολούν (μισθοί, πρόσθετες παροχές κ.λπ.).
  - > Η καθιέρωση και εφαρμογή νέου συστήματος μισθοδοσίας του προσληφθέντος, πριν το 2005, προσωπικού αορίστου χρόνου (από 1.1.2010), και του έκτακτου προσωπικού (από 1.3.2010).
  - > Η καθιέρωση και εφαρμογή νέας πολιτικής εσωτερικών προκηρύξεων για πλήρωση κενών θέσεων.
  - > Οι 68 προσλήψεις τακτικού προσωπικού διαφόρων ειδικοτήτων σε υπηρεσίες του ΟΤΕ σε όλη την Ελλάδα.
  - > Η παροχή δυνατότητας πρακτικής άσκησης στις Υπηρεσίες του ΟΤΕ σε 907 φοιτητές, κατά τη διάρκεια

- ολοκλήρωσης των σπουδών τους.
- > Η πραγματοποίηση εκπαίδευσης/e-learning για θέματα όπως το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η Εταιρική Ασφάλεια κ.α.
- > Η χρήση του ενδοδικτύου, ώστε το "U-link" να καταστεί το βασικότερο εργαλείο επικοινωνίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ.
- > Η προοπτική ένταξης της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων σε ευρύτερη έρευνα της Deutsche Telekom.

### **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ο ΟΤΕ δεσμεύεται για τη συνεχή βελτίωση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το Διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2008 σε 126 ΤΕΚ (Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά Καταστήματα) και 15 Επιτελικές Υπηρεσίες.

Το 2010, αναφορικά με *πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας* έγιναν τα παρακάτω:

- > Η βελτίωση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, βάσει του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2004 σε δύο υπηρεσιακές λειτουργίες, στο Τμήμα Συντήρησης και Επισκευών του Συγκροτήματος Μεταφορικών Μέσων (Γεν. Δ/νση Περιφερειών) και στη Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών (Γεν. Δ/νση Εταιρικών και Επιχειρησιακών Πελατών).
- > Η βελτίωση Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην

- Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008 - OHSAS 18001: 2007, σε δύο υπηρεσιακές λειτουργίες, στο Τμήμα Συντήρησης και Επισκευών του Συγκροτήματος Μεταφορικών Μέσων και στη Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών.
- > Ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη & η εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001: 2008, στην Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας & Πρόληψης (ΕΣ.Υ.Π.Π.) με πεδίο εφαρμογής την Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία και στο Συγκρότημα Υποστήριξης Πωλήσεων Απτικής (Σ.Υ.Π.Α).
  - > Η σύνταξη ετήσιου πανελλαδικού προγράμματος μετρήσεων επιπέδων Ηλεκτρικής – Μαγνητικής Ακτινοβολίας (EMF) για κτήρια του Ο.Τ.Ε.

#### *Επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας*

- > Διενεργήθηκαν 75 εσωτερικές επιθεωρήσεις, σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για τον εντοπισμό μη συμμορφώσεων και διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, από ανεξάρτητους πιστοποιημένους εσωτερικούς επιθεωρητές.
- > Διενεργήθηκαν 6 εσωτερικές επιθεωρήσεις, σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για τον

- εντοπισμό μη συμμορφώσεων και διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, βάσει του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2004 και των Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008.
- > Διενεργήθηκαν 4 επιθεωρήσεις από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης (ΕΛΟΤ) για τον εντοπισμό μη συμμορφώσεων και διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, βάσει του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2004 και των Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008.

#### *Εκπαίδευση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας*

- > Πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις για ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2004, Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ISO 14001:2004 και των Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ΕΛΟΤ 1801:2008 από στελέχη της Δ/νσης Οργάνωσης & Ποιότητας, σε προϊστάμενους και στελέχη υπηρεσιακών λειτουργιών.
- > Σχεδιασμός και υλοποίηση, σε συνεργασία με την ΕΕΔΕ, σεμιναρίων



στο Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM και στα πλαίσια κοινωνικής υπευθυνότητας, διαχείρισης γνώσης και εξωτερικών πόρων.

- > Συμμετοχή στο πρόγραμμα "Committed to Excellence" του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM για Ευρωπαϊκή πιστοποίηση.

### ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το 2010, ο ΟΤΕ συνέχισε τη χρήση του συστήματος ετήσιας αξιολόγησης για το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας. Όλοι οι αξιολογούμενοι ενημερώνονται άμεσα για την απόδοσή τους και συζητούν σχετικά με τον αξιολογητή τους, κατά τη διάρκεια προσωπικών συνεντεύξεων.

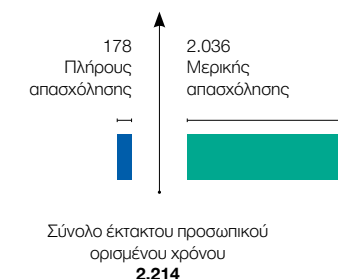
- > Το έτος 2010 αξιολογήθηκαν 1.103 στελέχη και όλο το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης.
- > Το ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων που δεν κατείχε θέση ευθύνης ανήλθε στο 95,8%. Από τους 9.890 εργαζομένους που αξιολογήθηκαν, ένσταση υπέβαλαν μόνο οι 171 (ποσοστό 1,7%).
- > Το ποσοστό των αξιολογουμένων υπαλλήλων κατά γένος ήταν:
  - Άνδρες: 72% (7.928)
  - Γυναίκες: 28% (3.065)

Η διαφορά που προκύπτει μεταξύ του συνόλου των μόνιμων και αορίστου χρόνου εργαζομένων και του αριθμού των εργαζομένων που αξιολογήθηκαν οφείλεται σε αλλαγές του αριθμού τους κατά τη διάρκεια του έτους (π.χ. συνταξιοδοτήσεις).

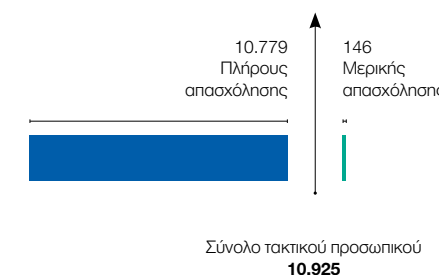
### ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Ο ΟΤΕ έχει διάφορων κατηγοριών ανθρώπινο δυναμικό πανελλαδικά. Το 2010, το γενικό προφίλ των εργαζομένων του ΟΤΕ είναι:

- > 13.139 εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 10.925 (83,2%) είναι μόνιμο και αορίστου χρόνου προσωπικό και οι 2.214 (16,8%) είναι έκτακτο προσωπικό ορισμένου χρόνου.
- > Από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, 5.434 εργαζόμενοι (41%) εργάζονται στην Αττική και το 59% στην υπόλοιπη χώρα.
- > Από τους 10.925 μόνιμους και αορίστου χρόνου εργαζόμενους, 146 (1,3%) είναι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης.
- > Οι γυναίκες απαρτίζουν το 27,5% του μόνιμου και αορίστου χρόνου προσωπικού.
- > Οι γυναίκες κατέχουν το 24% (274) των διευθυντικών θέσεων της εταιρείας.



Έκτακτο προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης



Τακτικό προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης

Περισσότερες πληροφορίες και γραφήματα για το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία είναι μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητες του ΟΤΕ και αποτελεί συνείδηση σε όλους ότι, η δημιουργία και η διατήρηση ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, συνεργάτες, πελάτες και επισκέπτες, συμβάλλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της επιχείρησης.

Για το σκοπό αυτό η εταιρεία δεσμεύεται για:

- > Εφαρμογή όλων των σχετικών Νομοθετικών και Κανονιστικών Διατάξεων.
- > Ανάπτυξη αξιών για διαμόρφωση Κουλτούρας Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία.
- > Σχεδιασμό, προώθηση και εφαρμογή προγραμμάτων για τη βελτίωση Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία.
- > Συστηματική εκπαίδευση όλων των εργαζόμενων στις αρχές και τις πρακτικές Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία.
- > Ενθάρρυνση και υποστήριξη συμμετοχής των εργαζόμενων στη βελτίωση Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία.
- > Χρήση ασφαλούς εξοπλισμού, υλικών και μέσων ατομικής προστασίας.

- > Ανάπτυξη συνεργασιών για Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία.

Η συμμετοχή των εργαζομένων και η διαβούλευση με τον εργοδότη - από τις κομβικότερες προβλέψεις της νομοθεσίας - αποδίδει περισσότερο και αναγνωρίζεται, όταν αυτή εντάσσεται σε ένα οργανωμένο πλαίσιο λειτουργίας προς όφελος των εργαζομένων και της επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό στον Οργανισμό λειτουργούν 63 Επιτροπές Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας σε πανελλαδικό επίπεδο, στις οποίες συμμετέχουν 173 εκλεγμένα μέλη.

Όλοι οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ έχουν πρόσβαση στην Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας, μέσω του ενδοδικτύου (U-link), έτσι ώστε να ενημερώνονται για όλα τα σχετικά θέματα.

### ΚΥΡΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

*Επιδόσεις του τομέα Υγείας & Ασφάλειας το 2010*

- > Αποτελεσματική διαχείριση του επαγγελματικού κινδύνου στους χώρους εργασίας με στόχο τη μείωση των Εργατικών Ατυχημάτων & Επαγγελματικών Ασθενειών (Γράφημα 1, 2, 3).
- > Παροχή Α' Βοηθειών, στους ειδικούς χώρους ιατρικής περίθαλψης, σε 1.543 εργαζόμενους (έναντι

1.610 το 2009) από τους 11 Ιατρούς του ΟΤΕ.

- > Πραγματοποίηση 15.868 ιατρικών εξετάσεων (έναντι 13.755 το 2009), σε 4.001 εργαζόμενους (έναντι 3.414 το 2009), από τους 8 Ιατρούς Εργασίας του ΟΤΕ.
- > Σύνταξη 63 Μελετών Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (45 το 2009) και σύνταξη 7 εκθέσεων μέτρησης επιπέδων Ηλεκτρικής-Μαγνητικής Ακτινοβολίας για κτήρια του ΟΤΕ.
- > Διενέργεια 3.554 επιθεωρήσεων (έναντι 3.713 το 2009) σε εργασιακούς χώρους, από τους 12 Τεχνικούς Ασφάλειας και τους 8 Ιατρούς Εργασίας.
- > Συμμετοχή στην ανάπτυξη προδιαγραφών ασφάλειας για χώρους εργασίας (π.χ. Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά Καταστήματα), Μέσα Ατομικής Προστασίας, εξοπλισμό και υλικά (π.χ. επιλογή υποδημάτων προστασίας για επαγγελματική χρήση τεχνικών συνεργείων).

*Εκπαίδευση και Επικοινωνία στον τομέα Υγείας & Ασφάλειας το 2010*

- > Εκπόνηση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας και πραγματοποίηση σεμιναρίων και ημερίδων σε κατηγορίες του προσωπικού πανελλαδικά. Ο αριθμός των εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν σε θέματα Υγείας

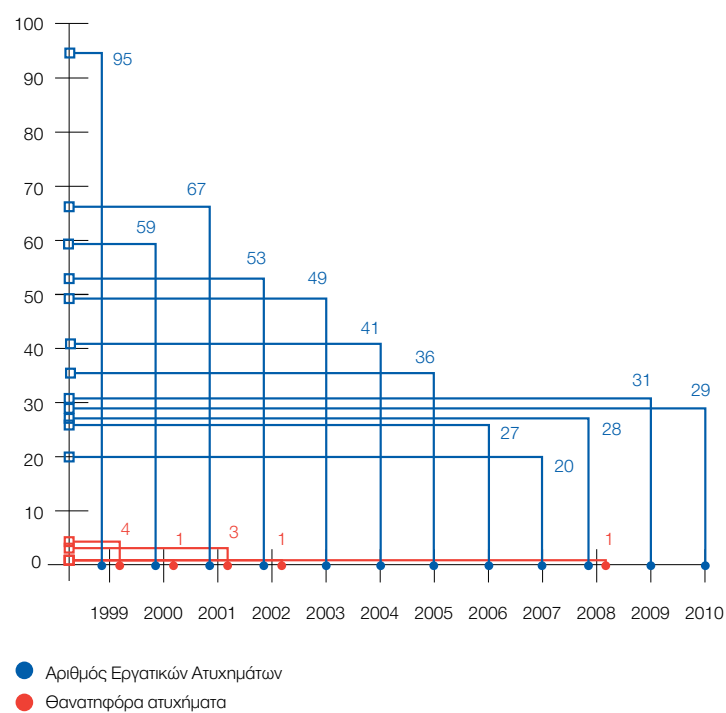
και Ασφάλειας ήταν 125 άτομα, με συνολικά 955 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

- > Πραγματοποίηση ενημερώσεων από τους Τεχνικούς Ασφάλειας και τους Ιατρούς Εργασίας σε διάφορους χώρους εργασίας.
- > Ανάπτυξη συνεργασιών με άλλους φορείς (ΕΥΑΕ, Επιθεώρηση Εργασίας, Υπουργείο, Ινστιτούτα Υ&Α, συνδικαλιστικοί φορείς, ασφαλιστικοί φορείς, κλπ.).
- > Δημιουργία συμβουλευτικής γραμμής (1256) για ενημέρωση από τους γιατρούς εργασίας του ΟΤΕ όσων εργαζομένων επιθυμούν να απαλλαγούν από τη συνήθεια του καπνίσματος.
- > Το Τμήμα ΠΣΕΑ & Πυρασφάλειας στο πλαίσιο της εκπαίδευσης του προσωπικού του ΟΤΕ σε θέματα πυρασφάλειας – πυροπρόληψης (θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση) κατά το έτος 2010, σε συνεργασία με τις κατά τόπους υπηρεσίες και κλιμάκιο της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, πραγματοποίησε εκπαιδεύσεις σε 3 κύρια κτήρια του Οργανισμού.

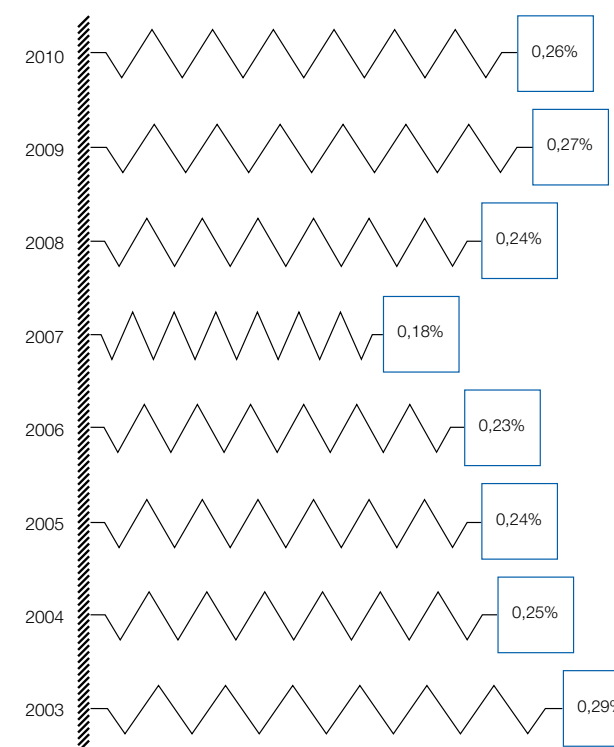
*Περισσότερες πληροφορίες για την "Υγεία και Ασφάλεια" είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

## ΕΡΓΑΤΙΚΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ

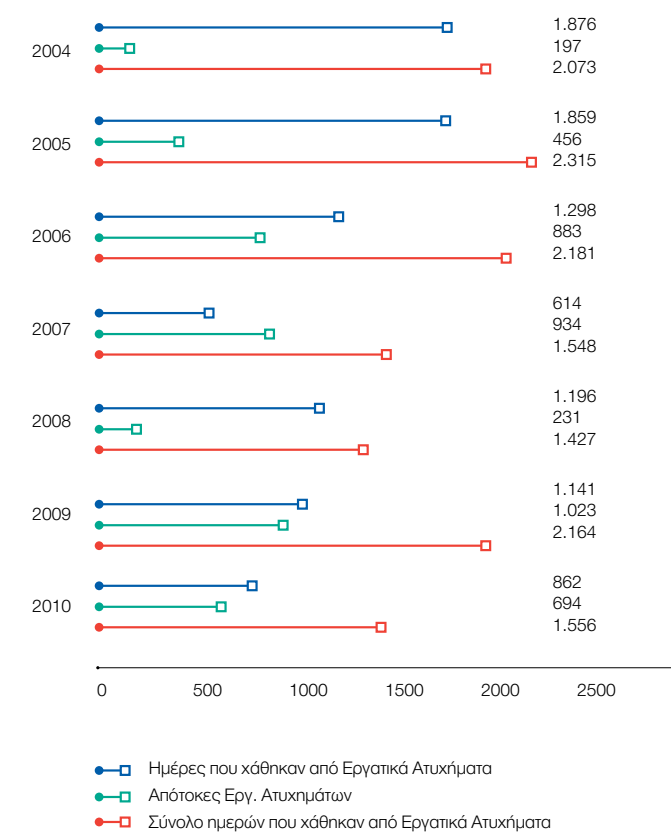
Τα παρακάτω γραφήματα απεικονίζουν τον αριθμό και το ποσοστό των εργατικών ατυχημάτων στο σύνολο των εργαζομένων, καθώς επίσης και τον συνολικό αριθμό ημερολογιακών ημερών που χάθηκαν από αυτά, κατά τη διάρκεια του 2010, σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη.



Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1999-2010



Ποσοστό Ατυχημάτων 2003 - 2010 (σε σύνολο εργαζομένων)



Απώλεια Χρόνου (σε ημερολογιακές ημέρες) από Εργατικά Ατυχήματα

Αριθμός εργατικών ατυχημάτων, το 2010, κατά γένος

Άνδρες	20
Γυναίκες	9

Επίσης, το 2010, από το σύνολο των εργατικών ατυχημάτων, ο αριθμός των ατυχημάτων που συνέβησαν **κατά την εκτέλεση της εργασίας** ήταν 21 (15 άνδρες και 6 γυναίκες), ενώ ο αριθμός των ατυχημάτων που συνέβησαν **κατά τη διαδρομή** από την οικία στην εργασία & αντίστροφα ήταν 8 (5 άνδρες και 3 γυναίκες).

## ΙΣΟΤΗΤΑ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Για όλους τους εργαζόμενους στον ΟΤΕ εφαρμόζεται πολιτική ισότητας ευκαιριών, και πλήρης σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα. Στον ιδιαίτερα ευαίσθητο αυτόν τομέα, προκειμένου να αρθεί στο ύψος των περιστάσεων, ο ΟΤΕ έχει διαμορφώσει ένα ισχυρό εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο, προκειμένου να ανταποκριθεί στις προκλήσεις και τις απαιτήσεις της εποχής μας, το οποίο βασίζεται:

- > στον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού ΟΤΕ (ΕΚΠ-ΟΤΕ)
- > στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της εταιρείας
- > στο «Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης» (Compliance Management System) από τον Ιούλιο του 2009, και στην Έγκριση Πολιτικής Αποφυγής Σύγκρουσης Συμφερόντων & Καταπολέμησης της Διαφθοράς από 17-12-2010 (Εφαρμογή από το 2011)

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους Κώδικες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/diafaneiapliroforisi/codeofethics>



Λόγω του κανονιστικού πλαισίου, απαγορεύεται η παιδική εργασία & η απασχόληση νεαρών εργοδοτούμενων σε επικίνδυνη εργασία.

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού (ΕΚΠ-ΟΤΕ) «γίνεται σεβαστή και διασφαλίζεται από την εταιρεία η ελευθερία πολιτικών και φιλοσοφικών πεποιθήσεων, στο πλαίσιο που καθορίζεται από το Σύνταγμα και την ισχύουσα νομοθεσία». Το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης, όχι μόνο δεν αντιμετωπίζει κανένα κίνδυνο, αλλά προστατεύεται με τον καλύτερο τρόπο στην εταιρεία μας, με την πλήρη εφαρμογή όλων των προβλεπόμενων νομοθετικών διατάξεων. Όλοι ανεξαιρέτως οι εργαζόμενοι στην εταιρεία καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.

Οι εργαζόμενοι πληροφορούνται άμεσα για τις σημαντικές λειτουργικές αλλαγές, μέσω του ενδοδικτύου, αλλά και με την αποστολή των σημαντικών αποφάσεων της εταιρείας σε όλες τις υπηρεσιακές λειτουργίες.

Το 2010, όπως και το 2009, κανένα περιστατικό διάκρισης δεν αναφέρθηκε.

Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων του ΟΤΕ (τακτικού προσωπικού) είναι 45,46 έτη.

*Μέσος όρος ηλικίας εργαζομένων ΟΤΕ (τακτικού προσωπικού) ανά φύλο*

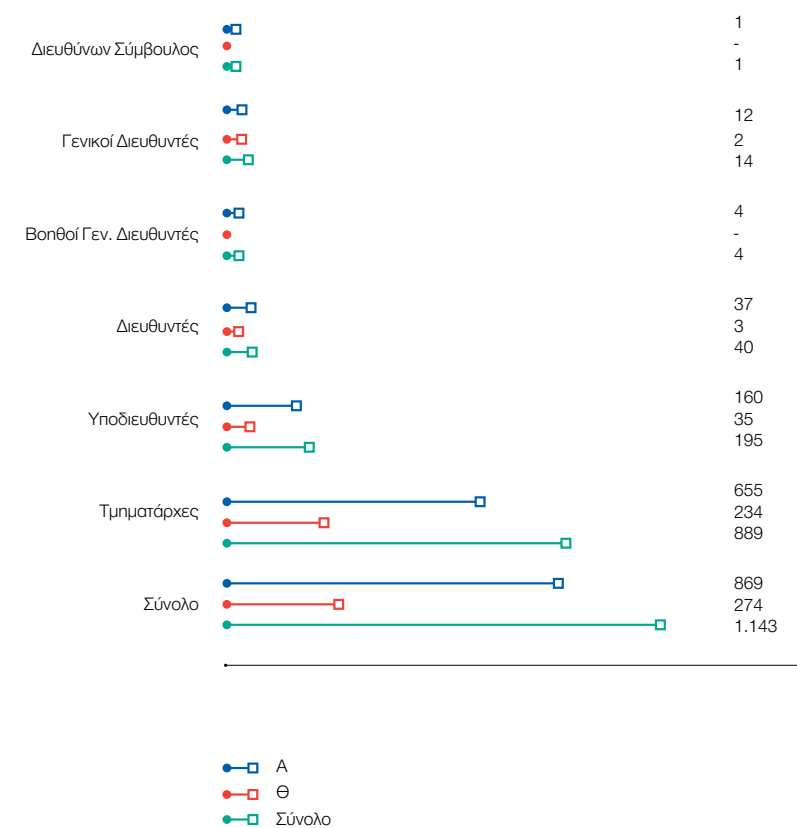
Άνδρες	46.71
Γυναίκες	42.17

Τα παρακάτω διαγράμματα απεικονίζουν την κατανομή κατά φύλο του Προσωπικού του ΟΤΕ, λαμβάνοντας υπόψη τους φορείς εταιρικής διακυβέρνησης και τις θέσεις ευθύνης, καθώς και την κατανομή ανδρών-γυναικών στο σύνολο του Προσωπικού ΟΤΕ για το 2010.

*Φορείς εταιρικής διακυβέρνησης ανά φύλο, 2010*

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Διοικητικό Συμβούλιο	10	0	10
Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου	6	0	6
Εκτελεστική Διοίκηση	12	2	14

**Φορείς εταιρικής διακυβέρνησης ανά φύλο**



**Θέσεις ευθύνης ανά φύλο**



**Κατανομή Προσωπικού κατά φύλο**

## ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ

Για όλο το τακτικό (μόνιμο και αορίστου χρόνου) προσωπικό του ΟΤΕ ισχύουν οι βασικές παροχές (μισθός, σύνταξη, ασφάλεια ζωής, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, κάλυψη για αναπηρία/ανικανότητα). Ακόμα, κατά περίπτωση, ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζόμενους του μια σειρά πρόσθετων παροχών, πέραν των οριζόμενων από την ελληνική νομοθεσία, προκειμένου να εξισορροπήσει επαγγελματική και προσωπική ζωή.

Συγκεκριμένα:

- > Κεφάλαιο Αλληλοβοήθειας, λογαριασμός νεότητας, ατομικά δάνεια, έξοδα φύλαξης βρεφών και νηπίων κ.λπ.
- > Πρόσθετη ομαδική ασφαλιστική κάλυψη ζωής, ανικανότητας για εργασία, νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης
- > Παροχή εφάπαξ ποσού 25.000 € σε όλους τους εργαζόμενους που αποκτούν ένατο τέκνο
- > Προσφορά Η/Υ και εκτυπωτή σε όλους τους εργαζόμενους που αποκτούν τέταρτο τέκνο
- > Οικονομική επιβράβευση εργαζομένων που απέκτησαν πτυχία ΑΕΙ, ΤΕΙ και ξένων γλωσσών
- > Παροχή εταιρικών συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας σε στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης
- > Stock Option Plan για το 2,7% των εργαζομένων στον ΟΤΕ

## ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ - ΑΠΟΛΥΣΕΙΣ

Στον ΟΤΕ, δεν υφίστανται διακρίσεις φύλου στις αποδοχές πάσης φύσης.

Ο βασικός μισθός των εργαζομένων υπολογίζεται με βάση το χρόνο υπηρεσίας και τη στάθμη εκπαίδευσης.

Οι προσλήψεις εγκρίνονται και αποφασίζονται από τη διοίκηση της εταιρείας, ύστερα από προκήρυξη των θέσεων και επιλογή εκ των υποψηφίων, σύμφωνα με τη διαδικασία και με βάση τα κριτήρια που έχουν αποφασιστεί για κάθε περίπτωση.

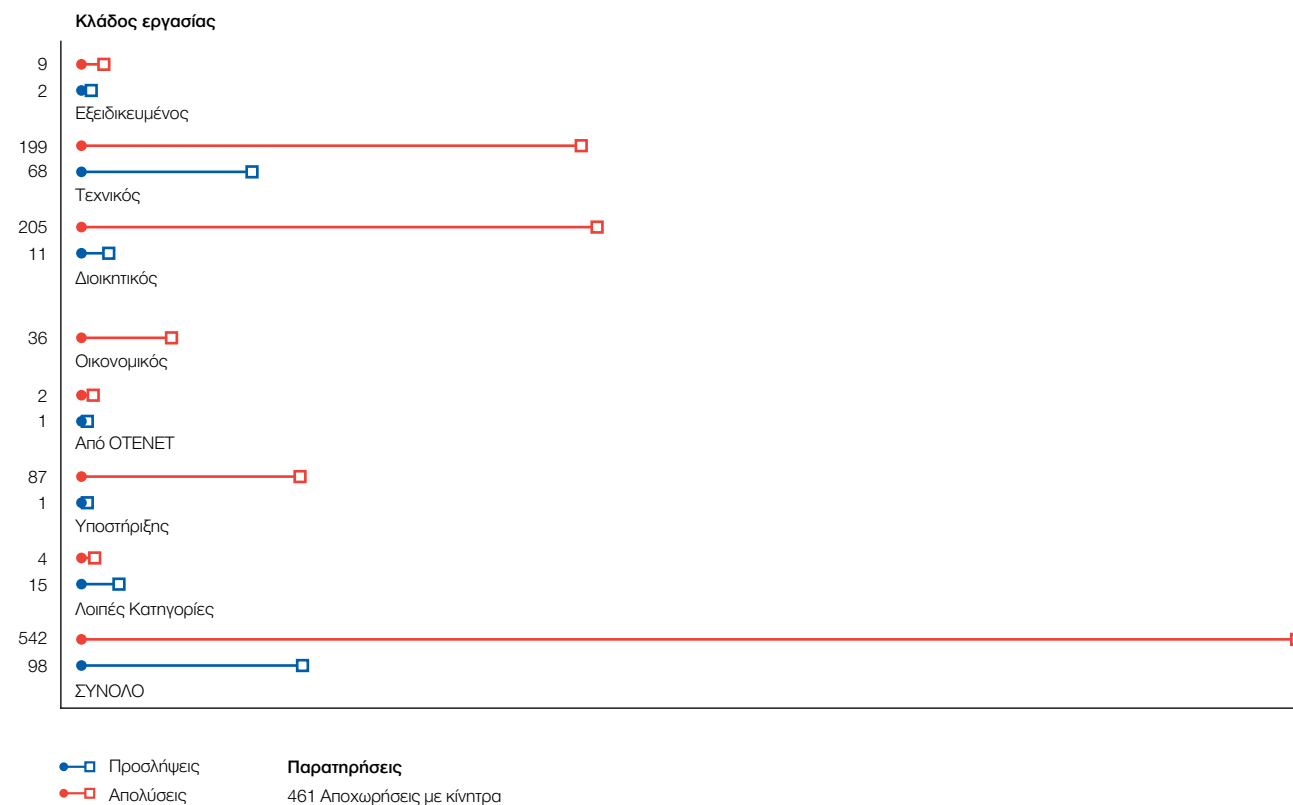
Το 2010, έγιναν 98 προσλήψεις (εκ των οποίων οι 70 περίπου με βάση και το κριτήριο της εντοπιότητας) και 542 απολύσεις (εκ των οποίων οι 461 αφορούσαν αποχωρήσεις με κίνητρα).

Η πολιτική πρόσληψης προσωπικού της εταιρείας δεν κάνει διακρίσεις σε βάρος κοινωνικών ομάδων συμπολιτών μας (π.χ. γυναικών, ΑΜΕΑ, ατόμων θρησκευτικών πεποιθήσεων διαφορετικών της από το Σύνταγμα αναγνωρισμένης ως επικρατούσας θρησκείας, αλλοδαπών, κοινωνικών ιδιαιτεροτήτων κ.λπ.).

Οι αγγελίες θέσεων εργασίας αναρτώνται σε εξειδικευμένο προς τούτο ιστοχώρο ([Karriera.gr](http://Karriera.gr)), καθώς και στον ιστότοπο της εταιρείας.

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Πλήθος
Στοιχειώδης	2
Δευτεροβάθμια	29
Τεχνολογική	44
Πανεπιστημιακή	17
Μεταπτυχιακό	6

Επίπεδο Εκπαίδευσης νεοπροσληφθέντων  
(Τακτικό προσωπικό)



Αριθμός απολυθέντων & νεοπροσληφθέντων ανά αντικείμενο

Περισσότερες πληροφορίες και γραφήματα για τις προσλήψεις και απολύσεις είναι διαθέσιμα στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

Ο ΟΤΕ απασχολεί 344 υπαλλήλους ΑμεΑ, 34 από τους οποίους κατέχουν θέσεις ευθύνης.

Θέσεις ευθύνης	2009	2010
Τμηματάρχες	14	16
Υπεύθυνοι έργου	24	18
Σύνολο	38	34

ΑμεΑ που κατέχουν θέση ευθύνης στον ΟΤΕ

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του ΟΤΕ στοχεύουν στην αναβάθμιση και προώθηση της νέας φιλοσοφίας στην εκπαίδευση, που αφορά πολλαπλές δεξιότητες και απαιτούμενες τεχνικές για την καλή επικοινωνία και την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και για την αποτελεσματικότερη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την όσο το δυνατόν καλύτερη κατάρτιση αλλά και εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού με τους τομείς της εξειδικευμένης γνώσης, που συνεπάγεται και την καλύτερη προσαρμογή του στους αναπτυξιακούς στόχους της εταιρείας, έχει διαμορφωθεί ένας συστηματικός κύκλος κατάρτισης, ο οποίος αποτελείται από τα παρακάτω στάδια:

- > Διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών
- > Προγραμματισμό-σχεδιασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- > Υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης και επιμόρφωσης
- > Αξιολόγηση των δράσεων της εκπαίδευσης

Εκπαίδευση	2009	2010
Σύνολο ωρών εκπαίδευσης	158.430	135.368
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος, ανά εκπαιδευόμενο	24	23
Σύνολο εκπαιδευομένων	6.853	5.895

Σύνολο ωρών εκπαίδευσης

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης, το 2010, ανά φύλο

Ανδρες	28,82
Γυναίκες	111,50

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης

Επίσης, το 2010, σε συνεργασία με την ΟΤΕAcademy, πραγματοποιήθηκε, υποχρεωτική για όλους τους εργαζόμενους, εξ αποστάσεως εκπαίδευση (e-learning courses) σε θέματα **ασφάλειας “Security Awareness”**, με στόχο την εμπειριστατωμένη εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση όλων των εργαζομένων στον ΟΤΕ σε θέματα ασφάλειας (7.672 συμμετέχοντες).

Ο αριθμός των εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν σε θέματα **Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εκπαίδευση κατά της διαφθοράς)** ήταν 477 από τους 586 εργαζόμενους που επρόκειτο να εκπαιδευτούν (ποσοστό συμμετοχής 81,40%).

Το Τμήμα Διαχείρισης Προσωπικού Ασφαλείας σε συνεργασία με την ΟΤΕAcademy διοργάνωσε **εκπαίδευση για το Προσωπικό Ασφαλείας** (94 μονάδες) από 20/4/2010 έως 13/5/2010 με θέμα «Βασικές Αρχές Ασφάλειας Εγκαταστάσεων».

Περισσότερες πληροφορίες και γραφήματα για τα “Εκπαιδευτικά Προγράμματα” είναι διαθέσιμα στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

### ΟΤΕ CH@T

Από το Δεκέμβριο του 2007 που κυκλοφόρησε για πρώτη φορά, το επίσημο εσωτερικό περιοδικό των εργαζομένων, το «ΟΤΕ Ch@t», εκδίδεται κάθε 3 μήνες.

- > Το 2010, συνολικά 64.000 τεύχη του περιοδικού (έναντι 69.000 το 2009) έφτασαν στα σπίτια των εργαζομένων, τα Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ, τα ΟΤΕSHOP καθώς και σε εκπροσώπους των θυγατρικών του Ομίλου.
- > Μια μόνιμη διαιτητική ομάδα 14 στελεχών από όλες τις Γενικές Διευθύνσεις & μια εξαμελής συντακτική ομάδα εργάζεται για τη συγγραφή του περιοδικού, το οποίο καλύπτει ποικιλία θεμάτων, ενώ περίπου 111 εργαζόμενοι, συνολικά, συμμετείχαν το 2010 στη διαμόρφωση της ύλης του περιοδικού.

### ΕΝΔΟΔΙΚΤΥΟ (INTRANET)

Το ενδοδίκτυο του ΟΤΕ –«U-link»– εδραιώνει χρόνο με το χρόνο το ρόλο του ως πρωτεύον εργαλείο εσωτερικής ενημέρωσης για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ, προσανατολισμένο πάντα στην έγκαιρη και άμεση ενημέρωση, τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην πληροφορία για τους εργαζόμενους και την ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών της εταιρείας.

Το 2010:

- > Ο αριθμός των εργαζομένων με πρόσβαση στο U-link ανήλθε στους 10.400 (αύξηση 9,5%).
- > Το intranet site εμπλουτίστηκε με 66 νέες θεματικές ενότητες περιεχομένων και με περισσότερα από 1.500 νέα έγγραφα.
- > Έγιναν συνολικά 27 ενέργειες προβολής μέσω banner (27% περισσότερες σε σχέση με το 2009).
- > Η ομάδα των εργαζομένων που εκπροσωπούν τις Διευθύνσεις της εταιρείας και συνεισφέρουν στη δημοσίευση των περιεχομένων του ενδοδικτύου απαρτίζεται πλέον από 382 στελέχη (αύξηση 9%).
- > Πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά ηλεκτρονική έρευνα ικανοποίησης



των εργαζομένων για τη χρήση του Intranet Site της εταιρείας, από την οποία προκύπτει ότι το 70.2% των συμμετεχόντων αξιολογεί το U-link «αρκετά ικανοποιητικό έως εξαιρετικό», και το 94% «αρκετά έως πολύ σημαντικό» για την εταιρεία. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιοποιούνται στην περαιτέρω ανάπτυξη του συστήματος του U-link και τον εμπλουτισμό της θεματολογίας του μέσα στο 2011.

Επιπλέον, το U-link αποτέλεσε, και το 2010, βασικό όχημα επικοινωνίας για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, παρέχοντας αναλυτική ενημέρωση για το Πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και διασφαλίζοντας την εύκολη πρόσβασή στο σχετικό διαθέσιμο υλικό (έντυπο και Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας κ.λπ.).

Αναφέρεται ενδεικτικά ότι μέσα στο 2010, πραγματοποιήθηκαν 93 σχετικές δημοσιεύσεις (40% περισσότερες από το 2009).

Περισσότερες πληροφορίες για το “Ενδοδίκτυο” του ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Μέσω του U-link, της ιστοσελίδας του ΟΤΕ, καθώς και μέσω του εταιρικού περιοδικού, του Ετήσιου Απολογισμού Ε.Υ. και άλλων εντύπων Ε.Υ., το Τμήμα Ε.Υ. και η Διοίκηση του ΟΤΕ ενημερώνουν τους εργαζόμενους για εξελίξεις και πρωτοβουλίες όπως:

- > Πρόγραμμα Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ,
- > Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων ΟΤΕ,

- > Πρόγραμμα Εθελοντισμού στους Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics ΑΘΗΝΑ 2011,
- > Συμμετοχή του ΟΤΕ στα Europe Corporate Games,
- > Θέματα Υγείας & Ασφάλειας των εργαζομένων,
- > Θέματα Ασφάλειας στο διαδίκτυο,
- > Δράσεις των Πολιτιστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ και των Χορωδιών ΟΤΕ,
- > 51 e-mail για διάφορα θέματα εσωτερικής ενημέρωσης των εργαζομένων που στάλθηκαν το 2010 (έναντι 39 το 2009).

## ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Μέσω του U-link, αλλά και μέσω έντυπου υλικού (αφίσες, κ.λπ.) πραγματοποιήθηκαν τα παρακάτω προγράμματα, υποστηριζόμενα από καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας, για την ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων του ΟΤΕ:

### Πρόγραμμα Εταιρικής Ασφάλειας

Πρόγραμμα ευαισθητοποίησης όλων των εργαζομένων στον ΟΤΕ σε θέματα προστασίας των περιουσιακών στοιχείων (εμπύχων και αφύχων) της εταιρείας και μείωσης της πιθανότητας προκλήσεως ζημίας από κινδύνους με σκοπό την δημιουργία μιας κουλτούρας ασφαλείας.

Αναλυτική ενημέρωση υπάρχει στο ενδοδίκτυο, σε εξειδικευμένες ενότητες όπως:

- > Ασφάλεια Πληροφορικής (IT Security)
- > Ασφάλεια Συστημάτων & Δικτύων
- > Ασφάλεια Φυσικής Πρόσβασης
- > Πυρασφάλεια

### Πρόγραμμα Αντικαπνιστικής Εκστρατείας (Anti-smoking)

Λήφθηκαν μέτρα με στόχο την εφαρμογή της απαγόρευσης καπνίσματος σε όλους τους κλειστούς χώρους της εταιρείας, και την ενίσχυση των προσπάθειών των εργαζομένων να διακόψουν οριστικά το κάπνισμα. Επίσης, δημιουργήθηκε συμβουλευτική γραμμή (1256) για ενημέρωση από τους γιατρούς εργασίας του ΟΤΕ όσον εργαζομένων επιθυμούν να απαλλαγούν από τη συνήθεια του καπνίσματος.

### Πρόγραμμα για το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System)

Αναρτήθηκαν στο ενδοδίκτυο πληροφορίες & υλικό για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της εταιρείας σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης/ Compliance όπως: Αρχές του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οργανωτική δομή συστήματος, πολιτικές, αξιολόγηση κινδύνων κ.λπ.

Περισσότερες πληροφορίες για τα προγράμματα είναι διαθέσιμες: ΟΤΕ Όμιλος-Εταιρική Διακυβέρνηση

### Στρατηγικό Πρόγραμμα Εξέλιξης (7 κρίσιμα έργα)

Ένα δυναμικό πρόγραμμα μετασχηματισμού της εταιρείας για την επιτυχημένη αντιμετώπιση των σημερινών προκλήσεων, με δράσεις σε επτά θεματικές περιοχές και τέσσερις επιμέρους στόχους, για το οποίο πραγματοποιήθηκε ενημέρωση στελεχών του ΟΤΕ.

Περισσότερες πληροφορίες για τις “Καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

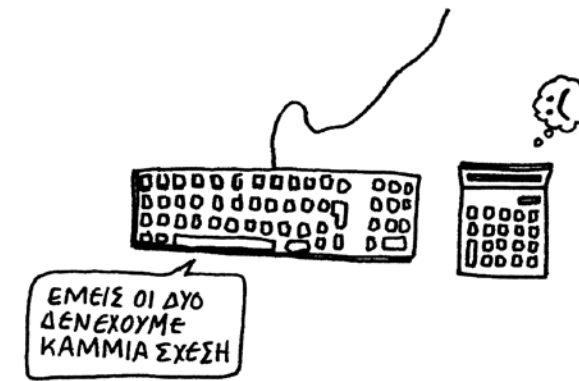
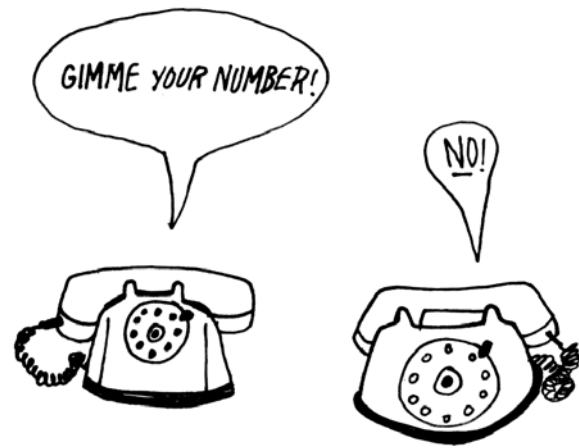
## ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Δραστηριότητες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων στηρίζονται από τον ΟΤΕ καθώς συμβάλλουν στην εξισορρόπηση της επαγγελματικής και οικογενειακής τους ζωής, σημαντικό στοιχείο της κουλτούρας, των αξιών και των αρχών της εταιρείας.

Πιο συγκεκριμένα:

Δράση ΟΤΕ	Περιγραφή / Πληροφορίες
Οργανισμός Παραθεριστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ (ΟΠΑΚΕ – ΟΤΕ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 παραθεριστικά κέντρα</li> <li>▪ συνεργασία με επιλεγμένα καταλύματα ανά την Ελλάδα</li> <li>▪ το 2010, περίπου 13.700 άτομα έκαναν χρήση των προγραμμάτων</li> </ul>
Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 53 Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων (τέχνη, ψυχαγωγία, αθλητισμός)</li> <li>▪ 20.000 περίπου ενεργά μέλη</li> </ul>
Χορωδίες ΟΤΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συμμετοχή σε συναυλίες και φεστιβάλ στην Ελλάδα αλλά και ανά τον κόσμο.</li> <li>▪ Συμμετοχή στο 3ο Διεθνές Χορωδιακό Φεστιβάλ στην Κωνσταντινούπολη με 4 συναυλίες</li> </ul>
Europe Corporate Games	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 153 εργαζόμενοι / αθλητές</li> <li>▪ 10 αθλήματα</li> <li>▪ 48 ατομικά μετάλλια</li> <li>▪ 6 εταιρικά βραβεία</li> </ul>
Κληρώσεις: Αυτοματοποιημένο σύστημα ηλεκτρονικών κληρώσεων για συμμετοχή σε εκδηλώσεις που υποστηρίζονται χορηγικά από τον ΟΤΕ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 45 κληρώσεις</li> <li>▪ 32.146 συμμετοχές</li> <li>▪ 1.973 κληρωθέντα εισιτήρια για αγώνες/ συναυλίες/ παραστάσεις κ.α.)</li> </ul>





# ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι ανταγωνιστικές επιχειρήσεις με πρωταγωνιστικό ρόλο στην Ευρώπη είναι όσες συνδυάζουν την οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική προστασία και τη διαμόρφωση μίας συμπεριφοράς που σέβεται το περιβάλλον μέσα στην ίδια την επιχείρηση.

Από αυτή την άποψη, ο ΟΤΕ αναγνωρίζει τη δική του ευθύνη στην αντιμετώπιση των κοινών και κρίσιμων περιβαλλοντικών προβλημάτων, όπως η κλιματική αλλαγή και η προστασία φυσικών πόρων. Για τους λόγους αυτούς η εταιρεία αναπτύσσει μια σειρά από πρωτοβουλίες και δράσεις συμβατές με διεθνείς κανόνες και πρακτικές, με ποιοτικούς αλλά και μετρήσιμους ποσοτικούς στόχους. Απώτερος σκοπός είναι να περιοριστούν οι επιπτώσεις που η λειτουργία του ΟΤΕ προκαλεί στο περιβάλλον βοηθώντας έτσι στην καθιέρωση της εταιρικής περιβαλλοντικής ευθύνης, διαμορφώνοντας μια ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση με σαφείς ρυθμούς βελτίωσης χρόνου με το χρόνο. Ταυτόχρονα, ο ΟΤΕ επιδιώκει την ανάπτυξη και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που θα βοηθήσουν τους πελάτες του να μειώσουν τις δικές τους περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η τήρηση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας σε όλες τις πτυχές της λειτουργίας της εταιρείας, των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών, η απογραφή και η ανάλυση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και η

προσπάθεια μείωσής του αποτελούν τη βάση της περιβαλλοντικής πολιτικής του ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό αναλύουμε την επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων μας στο περιβάλλον λαμβάνοντας υπόψη: την κατανάλωση ενέργειας, την κλιματική αλλαγή και τις λοιπές αέριες εκπομπές, τη διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων, την κατανάλωση νερού, τη στοιβάδα του όζοντος και την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Με στόχο τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων:

- > Εξετάζουμε, παρακολουθούμε και προσπαθούμε για τη συστηματική βελτίωση του υπολογισμού των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ.
- > Σχεδιάζουμε και εφαρμόζουμε μέτρα μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του Οργανισμού, με άξονες:
  - Την ορθολογική χρήση ενέργειας, νερού και πρώτων υλών.
  - Την προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
  - Τη μείωση των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπών αερίων.
  - Την ανακύκλωση πρώτων υλών και αναλώσιμων.

- Την ελαχιστοποίηση ενδεχόμενων επιπτώσεων από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.
- Τη συστηματική ενημέρωση των εργαζόμενων και της κοινότητας
- > Επενδύουμε στην ανάπτυξη της έρευνας συμμετέχοντας σε διεθνή και εθνικά ερευνητικά προγράμματα.
- > Αναπτύσσουμε προϊόντα και υπηρεσίες που θα βελτιώσουν τις περιβαλλοντικές επιδόσεις των πελατών μας.
- > Συμμετέχουμε ενεργά, ως μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών και επιτροπών, στις διαβουλεύσεις για την κλιματική αλλαγή και την προστασία του περιβάλλοντος γενικότερα.
- > Ενισχύουμε την περιβαλλοντική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων και των πελατών του Οργανισμού.
- > Υποστηρίζουμε πρωτοβουλίες των περιβαλλοντικών οργανώσεων.

# ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥΣ

Η περιβαλλοντική πολιτική του ΟΤΕ στοχεύει αφενός στον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τη λειτουργία της εταιρείας και αφετέρου στο σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών που θα συμβάλλουν στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων των πελατών μας και κατ' επέκταση στη βελτίωση της περιβαλλοντικής κατάστασης στην Ελλάδα.

Στη συνέχεια του παρόντος τμήματος της έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναφέρονται οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ στους παρακάτω άξονες:

- > Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ (κατανάλωση ενέργειας, εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπές αέριες εκπομπές, διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων, κατανάλωση νερού, στοιβάδα του όζοντος και ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία)
- > Μέτρα μείωσης της χρήσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, εξοικονόμηση ενέργειας, ανανέωση εξοπλισμού και οχημάτων, προϊόντα και υπηρεσίες που μειώνουν τις εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου)

- > Διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων (τεχνικά απορρίμματα, χαρτί, ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός, λιπαντικά και συσσωρευτές, διαχείριση ελαστικών οχημάτων, πρωτοβουλίες ανακύκλωσης στα ΟΤΕSHOP)

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΟΤΕ

Η ενότητα αυτή παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων του ΟΤΕ, το 2010. Περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε να βρείτε στην ηλεκτρονική έκδοσή της παρούσας έκθεσης.

Για την παροχή ορθών και αξιόπιστων πληροφοριών, σχετικά με τις περιβαλλοντικές μας επιδόσεις, έχει αναπτυχθεί ένα σύστημα συλλογής περιβαλλοντικών δεδομένων. Το σύστημα αυτό επεκτάθηκε το 2010 και καλύπτει πλέον, εκτός από τις Τηλεπεριφέρειες της Αττικής και της Βορείου Ελλάδας, την Τηλεπεριφέρεια Νοτίου & Δυτικής Ελλάδας.

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ το 2010 ανήλθε σε 1.550 TJ. Εξαιρώντας την κατανάλωση ντίζελ κίνησης στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (καθώς τα σχετικά στοιχεία για την περίοδο 2007 – 2009

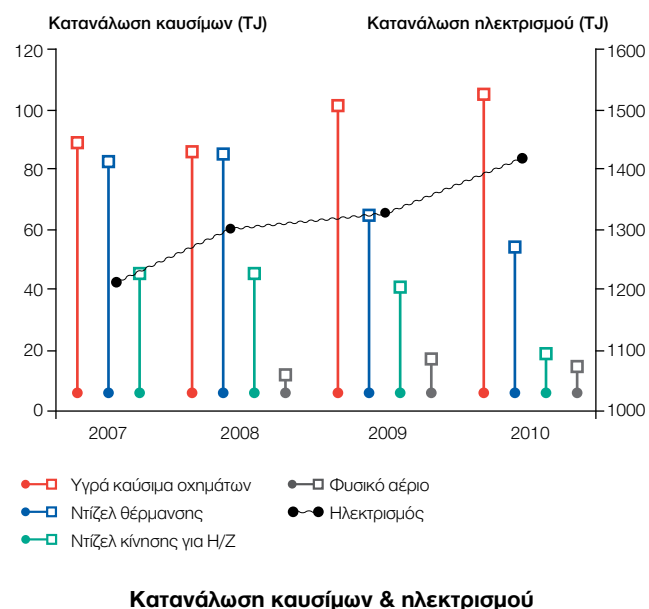
αφορούν σε προγραμματιζόμενες προμήθειες, ενώ τα στοιχεία του 2010 αφορούν σε πραγματικές καταναλώσεις), η κατανάλωση ενέργειας το 2010 (1.535 TJ) αυξήθηκε κατά 6% σε σχέση με το 2009 (1.450 TJ). Ειδικότερα,

- > Η κατανάλωση καυσίμων (ντίζελ θέρμανσης και φυσικό αέριο) για θέρμανση χώρων σε κτήρια και εγκαταστάσεις το 2010 μειώθηκε κατά 18% σε σχέση με το 2009, ως αποτέλεσμα της σύμπτυξης χώρων και των υψηλότερων θερμοκρασιών για το 2010 σε σχέση με το 2009 (για παράδειγμα, οι βαθμομέρες θέρμανσης για την Αθήνα το 2010 ήταν κατά 10% χαμηλότερες σε σχέση με το 2009).
- > Η κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου του Οργανισμού το 2010 αυξήθηκε κατά 4% σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας του 2009, ενώ το μεταφορικό έργο μειώθηκε κατά 7% περίπου. Η ειδική κατανάλωση των οχημάτων με αμόλυβδη βενζίνη αυξήθηκε στα 11 lt/100 km το 2010 (από 10 lt/100 km το 2009), ενώ μειώνεται συνεχώς η κατανάλωση βενζίνης "super" λόγω της σταδιακής ανανέωσης του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων.
- > Η κατανάλωση ηλεκτρισμού αυξήθηκε κατά 7% (1.380 TJ) περίπου σε σχέση με την κατανάλωση του 2009. Η αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού οφείλεται: (α) Στην αύ-

ξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η οποία σε όρους μεταφερόμενων δεδομένων ήταν της τάξης του 20% αγγίζοντας το 2010 τα 182 Gbit/s, (β) Στην κατά 120% αύξηση της μέσης ταχύτητας πρόσβασης η οποία στο τέλος του 2010 έφτασε τα 9,43 Mbps σε σχέση με 4,28 Mbps στην αρχή του έτους, (γ) Στην αύξηση των σταθμών συνεγκατάστασης και (δ) Στις υψηλότερες θερμοκρασίες του 2010 σε σχέση με το 2009 (για παράδειγμα, οι βαθμομέρες ψύξης για την Αθήνα το 2010 ήταν κατά 9% υψηλότερες σε σχέση με το 2009), οι οποίες οδηγούν σε αύξηση των αναγκών για κλιματισμό.

Ο περιορισμός, κατ' αρχήν του ρυθμού αύξησης του ηλεκτρισμού και στη συνέχεια της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, αποτελούν βασικές προτεραιότητες του ΟΤΕ.

Συνολικά για το 2010, η άμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας (δεν περιλαμβάνεται η κατανάλωση ηλεκτρισμού και η τηλεθέρμανση) υπολογίστηκε σε 168 TJ ενώ η έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας (αναγωγή της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και της τηλεθέρμανσης στην απαιτούμενη κατανάλωση καυσίμων για την παραγωγή τους) υπολογίστηκε σε 3.244 TJ.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την “Κατανάλωση ενέργειας” του ΟΤΕ, είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΑΕΡΙΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ

Ο ΟΤΕ έχει ξεκινήσει από το 2007 πρόγραμμα απογραφής των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) και λοιπών αερίων που οφείλονται στη λειτουργία του Οργανισμού σε πανελλαδικό και περιφερειακό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο μεμονωμένων κτηρίων. Στο πλαίσιο του προγράμματος, υπολογίζονται οι άμεσες εκπομπές που οφείλονται στην κατανάλωση συμβατικών καυσίμων σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις, οχήματα, κλπ. (score 1) και οι έμμεσες εκπομπές (score 2) που οφείλονται στην κατανάλωση ηλεκτρισμού.

Οι συνολικές εκπομπές ΑΦΘ του ΟΤΕ για το 2010 υπολογίστηκαν σε 322.749 t CO<sub>2</sub> eq (οι άμεσες εκπομπές, δηλαδή οι εκπομπές λόγω της κατανάλωσης καυσίμων, αποτελούν το 4% του συνόλου), παρουσιάζοντας μία αύξηση της τάξης του 6% σε σχέση με το 2009. Η αύξηση των εκπομπών του Οργανισμού είναι άμεσα συνδεδεμένη με την κατανάλωση ηλεκτρισμού, η οποία αυξήθηκε κατά 7% το 2010.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ συνεχίζει και επεκτείνει το πρόγραμμα εκτίμησης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, σε επίπεδο κτηρίων και εγκαταστάσεων, που ξεκίνησε το 2008. Εντός του 2010 συλλέχθηκαν στοιχεία και υπολογίστηκαν οι εκπομπές τριών κτηρίων της Τηλεπικοινωνιακής Περιφέρειας Νοτίου & Δυτικής Ελλάδας (ΤΠΝΔΕ), επιπλέον αυτών στις Περιφέρειες Αττικής και Βορείου Ελλάδας.

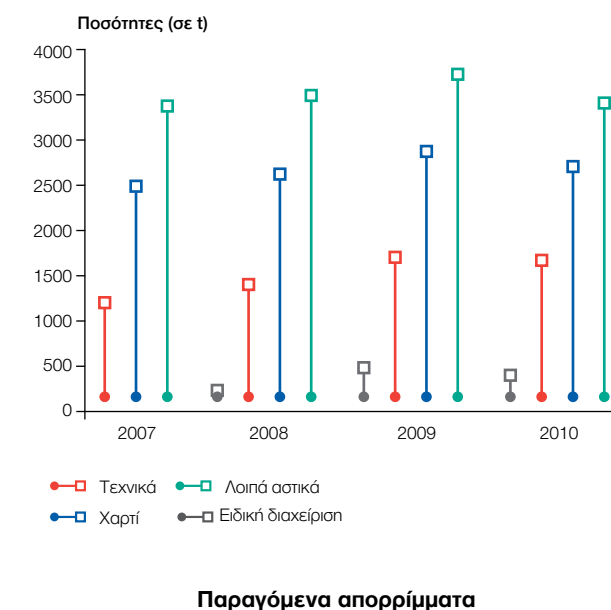
Η επέκταση του αντικείμενου της απογραφής των εκπομπών ΑΦΘ μίας επιχείρησης ώστε να περιλαμβάνονται και οι έμμεσες εκπομπές που αφορούν ολόκληρη την εφοδιαστική αλυσίδα μίας επιχείρησης, βρίσκεται στο επίκεντρο εθελοντικών και θεσμικών πρωτοβουλιών. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ έχει επεκτείνει το αντικείμενο του προγράμματος παρακολούθησης των εκπομπών, ώστε να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες των έμμεσων εκπομπών (score 3) που σχετίζονται με τη λειτουργία του Οργανισμού. Επί του παρόντος, υπολογίζονται οι εκπομπές ΑΦΘ που οφείλονται στη διαχείριση των απορριμμάτων του Οργανισμού, στη χρήση μισθωμένων οχημάτων για μεταφορά στελεχών / προσωπικού, και στα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια εξωτερικού.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις “Εκπομπές ΑΦΘ και τις λοιπές αέριες εκπομπές” του ΟΤΕ, είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ

Τα απορρίμματα του ΟΤΕ περιλαμβάνουν απορρίμματα που χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. λιπαντικά, συσσωρευτές ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, ικρίσματα, λαμπτήρες φθορισμού) τεχνικά απορρίμματα (σχετίζονται με τα υλικά και τον ηλεκτρικό / ηλεκτρονικό εξοπλισμό που χρησιμοποιεί ο Οργανισμός) και αστικά απορρίμματα. Τα συνολικά παραγόμενα απορρίμματα του ΟΤΕ για το 2010 υπολογίστηκαν σε 3.430 t, με το χαρτί εκτύπωσης (χαρτί Α4) να αποτελεί το 10% περίπου των παραγόμενων απορριμμάτων (360 t περίπου). Για τη διαχείριση των παραγόμενων απορριμμάτων του, ο ΟΤΕ συνεργάζεται με πιστοποιημένες / εξουσιοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης. Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης αφορούν πρακτικά το σύνολο των τεχνικών απορριμ-

μάτων και το 37% περίπου του χαρτιού. Οι υπόλοιπες ποσότητες (το 40% περίπου των παραγόμενων) καταλήγουν σε Χώρους Υγειονομικής Ταφής (ΧΥΤΑ). Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη “Διαχείριση πρώτων υλών & αποβλήτων” του ΟΤΕ, είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)



## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ

Η χρήση νερού στον ΟΤΕ καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτήρια και εμπορικά καταστήματα, καθώς και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτήρια διοίκησης. Η κατανάλωση νερού παρουσίαζε συνεχείς πτωτικές τάσεις τα έτη 2007-2009, όμως το 2010 παρουσίασε αύξηση κατά 6%, σε σχέση με το 2009 (243.484 m<sup>3</sup>, χωρίς να περιλαμβάνεται η κατανάλωση νερού από ιδιόκτητες γεωτρήσεις). Οι λόγοι που οδήγησαν στην αύξηση αυτή είναι υπό διερεύνηση. Τα υγρά απόβλητα του ΟΤΕ αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης. Κατά το 2010 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα).

## ΣΤΟΙΒΑΔΑ ΤΟΥ ΟΖΟΝΤΟΣ

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης των ψυκτικών εγκαταστάσεων που χρησιμοποιούν ουσίες που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος (ozone depleting substances, ODS) ως ψυκτικά μέσα, ενώ ήδη στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (ozone depleting potential, ODP<sup>1</sup>). Οι ποσότητες ODS που συμπληρώθηκαν στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις στις Περιφέρειες Αττικής, Βορείου Ελλάδας και Νοτίου & Δυτικής Ελλάδας για το 2010 ήταν 193 kg (εκ των οποίων 79 kg στην Αττική), ενώ για το 2009 οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν μόνο στην Αττική ήταν 162 kg. Ειδικά για την Αττική καταγράφεται μία μείωση των ποσοτήτων ODS που συμπληρώθηκαν της τάξης του 50%.

Οι υδροφθοράνθρακες (HFC) χρησιμοποιούνται για την αντικατάσταση των ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος καθώς και σε νέες εγκαταστάσεις. Οι ποσότητες που συμπληρώθηκαν για το 2010 στις Περιφέρειες Αττικής, Βορείου Ελλάδας και Νοτίου & Δυτικής Ελλάδας (περίπου 3.100 kg ψυκτικών μέσων) αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ των 5.060 t CO<sub>2</sub> eq<sup>2</sup>.

1. Το δυναμικό καταστροφής όζοντος εκφράζεται σε ισοδύναμο R12. Στην περίπτωση του R22 η μετατροπή γίνεται με βάση το συντελεστή 0,055.
2. Οι εκπομπές 1.550 t CO<sub>2</sub> eq που αναφέρθηκαν στην Έκθεση ΕΚΕ για το 2009 αφορούσαν μόνο στην Περιφέρεια Αττικής.

## ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ

Ο εξοπλισμός που συνοδεύει τα προϊόντα που προσφέρει ο ΟΤΕ φέρουν τις απαραίτητες σημάνσεις, όπως προβλέπεται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία (βλ. Σχέση Ευθύνης με την Αγορά για περισσότερες λεπτομέρειες).

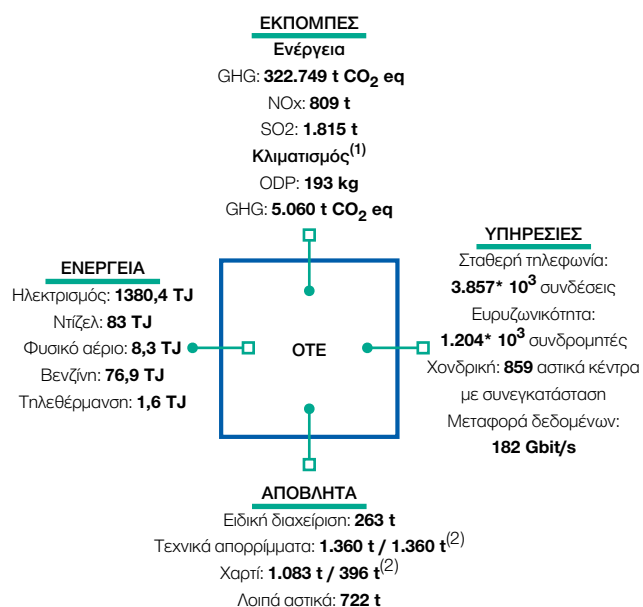
Με στόχο την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την κατασκευή και λειτουργία σταθμών ασύρματης επικοινωνίας εκπονούμε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ). Το ποσό



που δαπανήθηκε το 2010 για ΜΠΕ είναι 387.100 €. Ωστόσο, για το έτος 2010 επιβλήθηκαν στον ΟΤΕ πρόστιμα ύψους 35.646,16 €.

## ΜΕΤΡΑ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί μία περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική απειλή για όλο τον πλανήτη. Με την τελευταία (4η) έκθεση της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) του 2007, επιβεβαιώνεται ότι η κλιματική αλλαγή εί-



(1) Αττική, Βόρεια Ελλάδα, Νότια & Δυτική Ελλάδα  
(2) Ποσότητες που ανακυκλώνονται

ναι σε εξέλιξη, συνδεδεμένη άμεσα με τις ανθρωπογενείς δραστηριότητες. Η διαμόρφωση πολιτικών και μέτρων για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί αντικείμενο συζητήσεων τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Η δική μας συμβολή στην αντιμετώπισή της, εκτός από το όφελος στο περιβάλλον, προσφέρει και στη μείωση του λειτουργικού κόστους της εταιρείας μέσω της μείωσης στην κατανάλωση. Όσο ενισχύεται στην κοινωνία η πεποίθηση για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής τόσο οι καταναλωτές θα στρέφονται σε προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς το περιβάλλον.

Για το λόγο αυτό:

> Φροντίζουμε και αξιοποιούμε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί από το 1994, 179 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα (συνολικής ισχύος 286,8 kW) για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτροδότησης αντίστοιχων αναμεταδοτών ΣΑΡ και ένα μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό στον Α/Τ Αντικυθήρων (ισχύος 20 kW). Επίσης, η τροφοδοσία του ασυρματικού ευρυζωνικού δικτύου WiMAX του Αγίου Όρους, γίνεται σήμερα μέσα από αναβαθμισμένα φωτοβολταϊκά συστήματα και τρεις μικρές ανεμογεννήτριες συνεχούς ρεύματος, ισχύος 1 kW η κάθε μία.

> Εφαρμόζουμε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας. Οι πρωτοβουλίες που στοχεύουν στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων του ΟΤΕ με οικονομικά αποδοτικό τρόπο, αφορούν: (α) την εξοικονόμηση ενέργειας στα κτήρια, (β) την ορθο-

λογική χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας στον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και (γ) την ανανέωση του λοιπού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από τον ΟΤΕ καθώς και του στόλου των οχημάτων.

- Το 2010 ο ΟΤΕ υπέγραψε το Code of Conduct on Broadband Equipment το οποίο αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας "EU Standby Initiative", της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Σύμφωνα με τον κώδικα αυτόν, ο ΟΤΕ δεσμεύεται ότι θα ακολουθεί τις ευρωπαϊκές οδηγίες κατανάλωσης ισχύος για κάθε είδους ευρυζωνικό εξοπλισμό τόσο στη μεριά του Δικτύου του, όσο και στη μεριά των πελατών του.

> Περιορίζουμε το μεταφορικό μας έργο. Ο ΟΤΕ μειώνει τις μετακινήσεις, και κατά συνέπεια την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου, μέσα από την οργάνωση των «HELP-DESK» και των Βλαβοληπτικών Κέντρων που έχουν ως στόχο να άρουν βλάβες με οδηγίες από το τηλέφωνο, χωρίς επίσκεψη συνεργείου. Πανελλαδικά, το 25% περίπου των κλήσεων για βλάβες (ADSL, σταθερή τηλεφωνία και τοπικοί βρόχοι) αντιμετωπίστηκε χωρίς τη μετακίνηση συνεργείου. Το πρόγραμμα μετακίνησης των εργαζόμενων (από

το 1999) από και προς τον χώρο εργασίας τους, συμβάλλει επίσης στον περιορισμό του μεταφορικού μας έργου.

> Σχεδιάζουμε προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Η ανάπτυξη των υποδομών και η εξάπλωση της ευρυζωνικότητας οδηγούν σε νέους ταχύτερους τρόπους επικοινωνίας, εργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών, με έμμεσες θετικές επιδράσεις στην προστασία του περιβάλλοντος, όσον αφορά στη μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, λόγω μεγάλης μείωσης της ανάγκης μετακινήσεων. Αναφερόμαστε σε υπηρεσίες που υλοποιούνται μέσω video – conference, internet services, VLANs και επίσης στην ευρύτερη εφαρμογή του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ και της επέκτασής του (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II). Σύμφωνα με τη μελέτη SMART 2020, η τηλεπαρουσία σε συσκευείς (μέσω audio ή/και video conferences) μπορεί να συμβάλλει στη μείωση των εκπομπών ΑΦΘ κατά 80 Mt CO<sub>2</sub> eq έως το 2020 παγκοσμίως, λόγω του περιορισμού των μετακινήσεων.

- Εντός του 2010 πραγματοποιήθηκαν για τις ανάγκες του Οργανισμού 420 audio-conferences και 110 video-conferences, ενώ

από επιχειρησιακούς πελάτες του ΟΤΕ πραγματοποιήθηκαν 1351 audio-conferences και 25 video-conferences.

Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν, ως αποτέλεσμα των πρωτοβουλιών του ΟΤΕ το 2010, εκτιμώνται σε 6.000 t CO<sub>2</sub> eq (περίπου 2% των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία του ΟΤΕ το 2010). Η μείωση αυτή υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση, τη χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, τη λειτουργία των HELP-DESKs & Call Centers, τις υπηρεσίες που παρέχονται σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, τη διείσδυση του φυσικού αερίου, τον αριθμό τηλεδιασκέψεων για τις λειτουργικές ανάγκες του ΟΤΕ και του προγράμματος μεταφοράς του προσωπικού.

Με στόχο την προώθηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και την εξοικονόμηση ενέργειας στις εγκαταστάσεις του ΟΤΕ, στον προϋπολογισμό του 2011 της ΟΤΕestate (θυγατρική του ΟΤΕ με αντικείμενο την αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του ΟΤΕ) συμπεριλαμβάνονται ποσά για την ανάπτυξη έργων αιολικής ενέργειας και φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων, καθώς και για παρεμβάσεις εξοικονόμησης ενέργειας σε τρία κτήρια της Αττικής.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ, με την ιδιότητά του ως μέλος ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών (βλ. Σχέση ευθύνης με την Αγορά για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους οργανισμούς και τις επιτροπές που συμμετέχει ο ΟΤΕ), συμμετέχει ενεργά στο δημόσιο διάλογο για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΤΕ, ως μέλος της Global e-Sustainability Initiative (GeSI), υπέγραψε τη Διακήρυξη της Γκουανταλαχάρα (Guadalajara ICT Declaration For Transformative Low-Carbon Solutions) με αντικείμενο τη συνεισφορά του τομέα Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα "Μέ-

τρα μείωσης της χρήσης ενέργειας και των εκπομπών ΑΦΘ" του ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ & ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Οι βασικές αρχές της πολιτικής του ΟΤΕ ως προς τη διαχείριση φυσικών πόρων και αποβλήτων αφορούν:

- > Στη μείωση της χρήσης υλικών που η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον.
- > Στην ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών όπου αυτή είναι δυνατή (π.χ. χαρτί).
- > Στην επαναχρησιμοποίηση των υλικών είτε εντός του ΟΤΕ είτε μέσω της συνεργασίας με ειδικούς φορείς διαχείρισης.
- > Στην ειδική διαχείριση αποβλήτων που μολύνουν το περιβάλλον (π.χ. ηλεκτρονικός εξοπλισμός, μπαταρίες μολύβδου και υλικά που περιέχουν ουσίες επικίνδυνες για το περιβάλλον).
- > Στην ενημέρωση / ευαισθητοποίηση και προτροπή των πολιτών ώστε να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης.

Για την ορθολογική απόρριψη των απαξιωμένων υλικών (και την πιθανή επαναχρησιμοποίησή τους) εφαρμόζεται πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών, στο πλαίσιο του οποίου ο ΟΤΕ έχει υπογράψει συμβάσεις με πιστοποιημένους / εξουσιοδοτημένους φορείς διαχείρισης στερεών αποβλήτων. Το πεδίο εφαρμογής των εν λόγω συμβάσεων περιλαμβάνει:

- > Ανακύκλωση τεχνικών απορριμμάτων. Εφαρμόζεται πρόγραμμα

εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω της Κεντρικής Αποθήκης του ΟΤΕ στην Πάρνηθα. Το 2010 διακινήθηκαν προς την ΕΛΒΑΝ 1.257 t απαξιωμένων υλικών. Επιπλέον, το 2010 διακινήθηκαν μέσω της «ΓΕΝΙΚΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΕΩΣ ΚΤΗΜΑΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ Α.Ε.» 53 t απαξιωμένης ξυλείας καθώς και 2.690 kg κενών πλαστικών δοχείων ηλεκτρολύτη μέσω της «ΝΕΙΛΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΕ».

- > Μείωση της χρήσης χαρτιού και ανακύκλωση χαρτιού. Το χαρτί που ανακυκλώνεται προέρχεται από τις συσκευασίες των υλικών που προμηθεύεται ο ΟΤΕ, καθώς και από τα συστήματα ανακύκλωσης που εφαρμόζονται στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ και σε περιφερειακό επίπεδο κατά περίπτωση. Η ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε στο πλαίσιο των παραπάνω προγραμμάτων εντός του 2010 υπολογίζεται σε 269 t (οι ποσοότητες της Αττικής ανακυκλώνονται μέσω της εταιρείας «Ανακύκλωση Χάρτου»). Επιπλέον, το Συγκρότημα Εκτυπωτικού Κέντρου το 2010 προώθησε για ανακύκλωση, μέσω της εταιρείας ανακύκλωσης «ΚΛΙΜΑΚΑ», 127 t χαρτιού (αύξηση 34% σε σχέση με το 2010).
- Το 2010 ήταν το πρώτο έτος πλήρους εφαρμογής του πληροφορι-

ακού συστήματος «ΠΑΠΥΡΟΣ», το οποίο αφορά στην ηλεκτρονική διαχείριση των καθημερινών εργασιών αρχειοθέτησης μέσω scanners και της ηλεκτρονικής δρομολόγησης ενδοεπικοινωνίας στους υπεύθυνους. Η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εκτιμάται σε τουλάχιστον 356.000 σελίδες.

- Το 2010, η συνολική κατανάλωση εκτυπωτικού χαρτιού, μειώθηκε κατά 14% συγκριτικά με το 2009.
- > Ανακύκλωση Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού. Ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός του ΟΤΕ (ηλεκτρονικός εξοπλισμός, υλικό πληροφορικής, εξοπλισμός γραφείων, τηλεφωνικά κέντρα κλπ.) που κρίνεται ανεπαρκής ή παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοδοτημένους φορείς, οι οποίοι αναλαμβάνουν την περαιτέρω επεξεργασία του (αποσύνθεση, ανακύκλωση, εκποίηση, ανάλογα με τη φύση των υλικών). Συνολικά το 2010 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση (μέσω της εταιρείας «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.») 138 t ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ποσότητα η οποία είναι λίγο μικρότερη αυτής που ανακυκλώθηκε το 2009.
- > Ανακύκλωση λιπαντικών και συσσωρευτών. Και οι δύο αυτές κατηγορίες αποβλήτων ανήκουν σε αυτά



που χρήζουν ειδικής διαχείρισης. Για το 2010, οι ποσότητες που παραδόθηκαν σε πιστοποιημένους φορείς περιλαμβάνουν 12.823 kg απόβλητα λιπαντελαίων και 179.018 kg μεγάλων συσσωρευτών. Και στις δύο περιπτώσεις δεν σημειώθηκαν απώλειες ή διαρροές υγρών.

- > Εναλλακτική διαχείριση ελαστικών. Το 2010 τέθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα για την εναλλακτική διαχείριση των μεταχειρισμένων ελαστικών των οχημάτων του Οργανισμού. Κατά το πρώτο έτος εφαρμογής του προγράμματος διακινήθηκαν, μέσω της εταιρείας «ECOELASTICA A.E.», 885 τεμάχια.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει πρωτοβουλίες για την ευαισθητοποίηση του καταναλωτικού κοινού και τη συμμετοχή του σε προγράμματα ανακύκλωσης. Αρχικά από το 2006, και συστηματικά από το 2008, συλλέγονται προς ανακύκλωση, με την τοποθέτηση ανάλογων κάδων στα καταστήματα του ΟΤΕ, μικρές συσκευές ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού πελατών, απαξιωμένες συσκευές κινητής & σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και οικιακές μπαταρίες. Το 2010 συγκεντρώθηκαν (από πελάτες και εργαζόμενους) και ανακυκλώθηκαν, μέσω της εταιρείας ΑΦΗΣ, 6.100 kg οικιακές μπαταρίες, ενώ συνολικά για την περίοδο 2006 – 2010 συγκεντρώθηκαν και ανακυκλώθηκαν 21.500 kg οικιακές μπαταρίες. Ο ΟΤΕ έχει ως στόχο, για το 2011, τουλάχιστον τη σταθεροποίηση του αριθμού των συλλεγόμενων μπαταριών.

Περισσότερα γραφήματα και πληροφορίες σχετικά με τη “Διαχείριση πρώτων υλών & αποβλήτων” του ΟΤΕ, είναι διαθέσιμα στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΕΡΕΥΝΑ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Στον ΟΤΕ δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία, μεταξύ άλλων, περιορίζουν και τις επιπτώσεις των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων στο περιβάλλον και για το λόγο αυτό συμμετέχουμε σε σχετικά ερευνητικά προγράμματα. Ενδεικτικά, ο ΟΤΕ συμμετέχει σε ερευνητικά έργα του 7ου Προγράμματος Πλαισίου Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης (2007-2013) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, συνολικού προϋπολογισμού 30 εκατ. €:

- > Self-NET (“Self-Management of Cognitive Future InterNET Elements”), FP7-ICT-2007-2, Grant Agreement No.224344. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. [www.ict-selfnet.eu](http://www.ict-selfnet.eu).
- > FUTON (“Fibre Optic Networks for Distributed, Extendible Heterogeneous Radio Architectures and Service Provisioning”), FP7-ICT2007, Grant Agreement No.215533. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. [www.ict-futon.eu](http://www.ict-futon.eu).
- > REWIND (“RElay based Wireless Network and standarD”), FP7-ICT2007, Grant Agreement No.216751. Για περισσότερες

πληροφορίες βλ. [www.rewind-project.eu](http://www.rewind-project.eu).

- > CONSERN (“Cooperative aNd Self-growing Energy awaRe Networks”), FP7-ICT-2009.3.5, Grant Agreement No.257542. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. [www.ict-consern.eu](http://www.ict-consern.eu).
- > WHERE2 (“Wireless Hybrid Enhanced Mobile Radio-Estimators, Phase 2”), FP7-ICT-2009-4, Grant Agreement No.248894. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. [www.ict-where2.eu](http://www.ict-where2.eu).

Στο πλαίσιο των δράσεων προβολής και διάχυσης των αποτελεσμάτων των υπό εκπόνηση ερευνητικών προγραμμάτων, ο ΟΤΕ συμμετείχε σε σειρά συνεδριακών εκδηλώσεων με διεθνή αναγνωρισιμότητα από τα μέλη της ευρύτερης ευρωπαϊκής και διεθνούς επιχειρηματικής-εμπορικής και ερευνητικής-ακαδημαϊκής κοινότητας.

Οι παρουσιάσεις που έλαβαν χώρα από στελέχη-εμπειρογνώμονες του ΟΤΕ απέσπασαν ικανοποιητικά σχόλια, ενώ σχετικές δημοσιεύσεις περιλαμβάνονται στα επίσημα πρακτικά των κάτωθι εκδηλώσεων:

- > The Future Network & Mobile Summit 2010, June 16-18, 2010, Florence, Italy. Supported by the European Commission, DG

- Information Society and Media.  
Technically Co-Sponsored by IEEE.
- > The 2nd International Conference of Mobile and Lightweight Wireless Systems - MOBILIGHT 2010, May 10-12, 2010, Barcelona, Spain. Supported by the ICST – Institute for Computer Sciences, Social-Informatics and Telecommunications Engineering.
  - > FITCE (Federation of Telecommunications Engineers of the European Union) 49th International Congress, “The Way of Santiago and European Telecommunications”, Santiago de Compostela, Galicia, Spain, September 01-04, 2010.

## **ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ Μ.Κ.Ο.**

Ο ΟΤΕ αναλαμβάνει δράσεις και υποστηρίζει πρωτοβουλίες στην κατεύθυνση της προστασίας του περιβάλλοντος. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

- > Πραγματοποίηση δράσης με συμμετοχή των εργαζόμενων και των οικογενειών τους, σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση ANIMA, για την απελευθέρωση γερακιών και άλλων πτηνών.
- > Εργαζόμενοι του ΟΤΕ με τις οικογένειές τους, καθώς και πολίτες, στο πλαίσιο του εορτασμού της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, ανέλαβαν δράση για το περιβάλλον, συμμετέχοντας σε κατά τόπους ενέργειες που πραγματοποίησαν τα 35 Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμούς ακτών, λιμνών, δασών κ.α., καθώς και αποκομιδή και διαλογή απορριμμάτων σε ανακυκλώσιμα και μη.
- > Συμβολή στην ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων για περιβαλλοντικά

θέματα, με δημοσιεύσεις στο ενδοδίκτυο της εταιρείας, σε περιπτώσεις όπως: «Η Ώρα της Γης», «Η Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος», «Η Ευρωπαϊκή Εβδομάδα χωρίς αυτοκίνητο» κ.λπ.

Παράλληλα το 2010, ο ΟΤΕ υποστήριξε χορηγικά τους παρακάτω φορείς:



**Φορέας**

**Καλλιστώ**

Περιβαλλοντική οργάνωση που σχεδιάζει και εφαρμόζει προγράμματα για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη συνύπαρξη του ανθρώπου με την άγρια ζωή.

**ANIMA**

Σύλλογος Προστασίας & Περιθάλψης Άγριας Ζωής

**Ελληνική Εταιρεία Προστασίας της Φύσης**

Μη Κυβερνητική Οργάνωση που δραστηριοποιείται από το 1951 για την προστασία του ελληνικού φυσικού περιβάλλοντος με αποστολή την ενημέρωση & ευαισθητοποίηση για τη φυσική κληρονομιά της Ελλάδας & δραστηριότητες για την προστασία της.

**Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος & Πολιτισμού**

**Φιλοδασική Ένωση Αθηνών**

**Μορφή χορηγίας**

Υποστήριξη προγράμματος δασοπροστασίας & δασοφυλάξεως στη Β. Πίνδο & μελέτης γενετικής παρακολούθησης της καφέ αρκούδας με την τοποθέτηση στύλων του ΟΤΕ στην περιοχή της Ροδόπης, από το 2009.

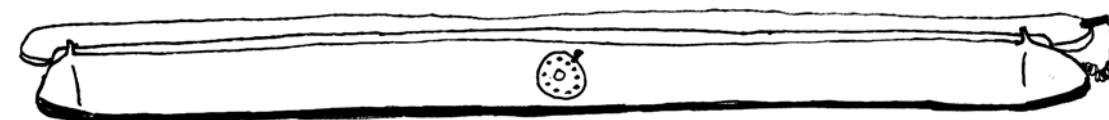
Συνεργασία στο πλαίσιο της οποίας διοργανώθηκε από κοινού «εκδήλωση απελευθέρωσης πτηνών» στην Πάρνηθα με τη συμμετοχή των εργαζόμενων & των οικογενειών τους.

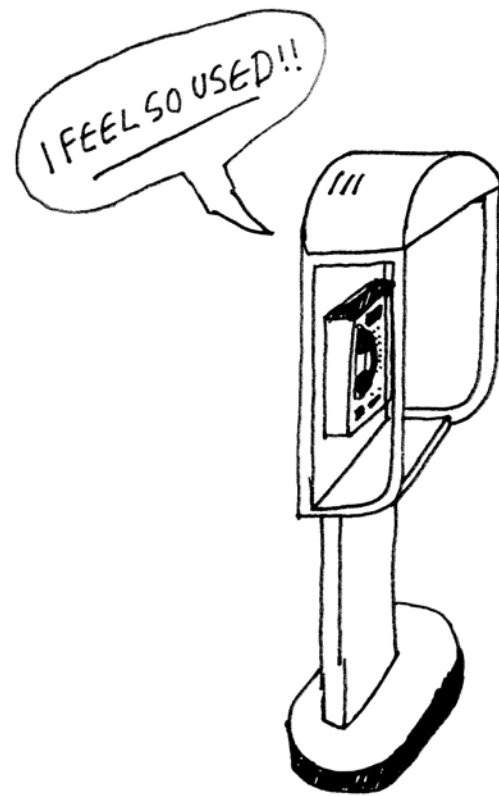
Συνέχιση υποστήριξης προγράμματος περιβαλλοντικής εκπαίδευσης & ευαισθητοποίησης: «Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον».

Ο ΟΤΕ υποστηρίζει τις δραστηριότητες της Ελληνικής Εταιρείας Περιβάλλοντος & Πολιτισμού τα τελευταία 4 χρόνια.

Υποστήριξη του προγράμματος έργων της Οργάνωσης (αναδάσωση και ανάπτυξη του Βοτανικού Κήπου).

- LONG DISTANCE PHONE -





## ΣΧΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο ΟΤΕ λειτουργώντας ως «υπεύθυνος ενεργός πολίτης» απέναντι στην κοινωνία, αποδεικνύει έμπρακτα την ευαισθησία του για το κοινωνικό σύνολο, με συνέχεια και συνέπεια και επιστρέφει στην κοινωνία τον καλύτερο εαυτό του, αναπτύσσοντας δράσεις και πρωτοβουλίες για τη διατήρηση και προστασία του κοινωνικού ιστού. Ο ΟΤΕ εφαρμόζει τη στρατηγική του που αφορά στη δέσμευσή του προς την κοινωνία σε όλες τις λειτουργίες/υπηρεσίες του πανελλαδικά.

Οι δράσεις που υλοποιεί ο ΟΤΕ για την κοινωνία συμβάλλουν:

- > στην υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικά ομάδων και των νέων.
- > στη διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες.
- > στη στήριξη και προβολή του εθελοντισμού.
- > στην επιμόρφωση του κοινού σε θέματα που αφορούν στην ιστορία και το μέλλον των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας των επικοινωνιών.
- > στη διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής μας κληρονομιάς με έμφαση στις πολιτιστικές πρωτοβουλίες της Περιφέρειας.

# ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΙΔΙΩΝ, ΕΥΠΑΘΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΟΜΑΔΩΝ & ΝΕΩΝ

Φορείς με αναγνωρισμένη δράση στη **στήριξη παιδιών** ενισχύονται οικονομικά από τον ΟΤΕ, με συνέπεια και συνέχεια, μέσω του **κοινωνικού μάρκετινγκ** και των **χορηγιών**.

Ο ΟΤΕ, επίσης, υποστηρίζει **ευπαθείς κοινωνικά ομάδες** και **νέους** μέσω χορηγικών δραστηριοτήτων, τηλεμαραθωνίων, τηλεκαρτών, γραμμών «βοήθειας» και άλλων δράσεων.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ MARKETING

Από το 2003, ο ΟΤΕ αποδίδει ένα σημαντικό μέρος των εσόδων που προκύπτουν από τη **Χριστουγεννιάτικη Καμπάνια**, για την ενίσχυση φιλανθρωπικών φορέων. Το 2010, το ποσό των 200.000 ευρώ, που προέκυψε από αγορές που πραγματοποιήθηκαν στα OTESHOP, το 13888 ή το oteshop.gr, κατά την περίοδο των εορτών των Χριστουγέννων 2010-2011, διατέθηκε για την ενίσχυση των σκοπών του Συλλόγου «ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ», του Σωματείου για τη φροντίδα των ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις MDA ΕΛΛΑΣ και των φιλανθρωπικών σωματείων που απαρτίζουν την Ένωση «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ». *Περισσότερες πληροφορίες για το “Κοινωνικό Marketing” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/el](http://www.ote.gr/cr2010/el)*

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΙΔΙΩΝ

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται, συνοπτικά, χορηγικές δράσεις του 2010, **για παιδιά**, που ενέταξε ο ΟΤΕ στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω των παρακάτω φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Φορέας	Μορφή χορηγίας
Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών*	Κάλυψη ετήσιας δαπάνης λειτουργίας της Μονάδας Εκπαίδευσης στην Πληροφορική (δαπάνες μισθοδοσίας προσωπικού, αγορά εκπαιδευτικού υλικού και συντήρηση μηχανημάτων).
MDA Ελλάς*	Υποστήριξη της δημιουργίας του «Κέντρου Νέων» του Σωματείου με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, πέραν των παρεχομένων μέσω των τριών Μονάδων του MDA στα νοσοκομεία, καθώς και την καλύτερη κοινωνική ένταξη των ασθενών, με προσέλευση μελών & εθελοντών στους χώρους του.
Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ)	Κάλυψη λειτουργικών εξόδων για τη δημιουργία ενός «Νέου Τμήματος της Πρώιμης Εκπαιδευτικής & Θεραπευτικής Παρέμβασης-Μονάδα Ειδικής Πσχολικής Αγωγής» της ΕΛΕΠΑΠ.
Φίλοι του Παιδιού*	Κάλυψη ειδικής αγωγής-λογοθεραπείας, ψυχοθεραπείας σε μηνιαία βάση για ένα παιδί, έλεγχος και εμβολιασμός για 80 παιδιά, δαπάνες για μπαζάρ (ενοικίαση κυλικείου και σακούλες).
Νοσοκομείο Παιδών «ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ»	Χορηγία επιστημονικού φόρουμ με θέμα την παιδιατρική αιματολογία-ογκολογία για την ενημέρωση της ιατρικής κοινότητας για τις νέες εξελίξεις και θεραπείες στον τομέα αυτό.
Σύλλογος Εργαζομένων & Συνταξιούχων ΟΤΕ με παιδιά ΑμεΑ (ΣΕΣΟΕΠ-ΟΤΕ)	Οικονομική υποστήριξη του έργου του Συλλόγου για την οργάνωση εκδηλώσεων για τα παιδιά πανελλαδικά.
Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα»	Το 2010 ο ΟΤΕ υποστήριξε το Εργαστήρι για: - Εκσυγχρονισμό ηλεκτρονικών υπολογιστών για τις ανάγκες των σπουδαστών του εργαστηρίου. - Συντήρηση του δικτύου Η/Υ. - Λειτουργικά έξοδα της ιστοσελίδας.

NEO

\* Οι παραπάνω χορηγικές δραστηριότητες είναι επιπλέον της υποστήριξης μέσω της Χριστουγεννιάτικης Καμπάνιας (Κοινωνικό Marketing).

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΥΠΑΘΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΟΜΑΔΩΝ

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται συνοπτικά χορηγικές δράσεις του 2010, για **ευπαθείς κοινωνικά ομάδες**, μέσω των παρακάτω φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που ενέταξε ο ΟΤΕ στο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας:

Φορέας	Μορφή χορηγίας
Τράπεζα Τροφίμων – Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας	Κάλυψη αναγκών λειτουργίας του Ιδρύματος και αγορά τροφίμων προς όφελος 2.857 απόρων που σιτίζονται σε 37 παρεχόμενα συσσίτια & ιδρύματα στην Αττική.
Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία	Αγορά επιστημονικών οργάνων για το «Κέντρο Έγκαιρης Διάγνωσης του Καρκίνου» (Πλήρες σύστημα Δερματοσκοπίου, αγορά 3 κεφαλών του υπερηχοτομογράφου).
Γιατροί του Αιγαίου	Ενίσχυση για πέμπτη συνεχή χρονιά των ανθρωπιστικών αποστολών των γιατρών της ομάδας σε ακριτικά νησιά.
Σύλλογος Οικογένειας Θεραπευτικής Κοινότητας ΣΤΡΟΦΗ του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)	Κάλυψη εξόδων της τελετής αποφοίτησης των παιδιών από τα Προγράμματα του Κ.Ε.Θ.Ε.Α. όλης της χώρας και κάλυψη εξόδων για το Χριστουγεννιάτικο Παζάρι του Συλλόγου. Χορήγηση μιας Υποτροφίας σε απόφοιτο του Προγράμματος.
Φεστιβάλ Αστέρων	8ο Παγκόσμιο Κύπελλο Αστέρων, Ρίο ντε Τζανέιρο Βραζιλίας
Emotion Pictures	Το 2010, ο ΟΤΕ υποστήριξε το Διεθνές Φεστιβάλ με Θέμα «Ντοκιμαντέρ & Αναπηρία» (παρουσίαση καινοτόμου συσκευής «EyeWriter Initiative» για συγγραφείς & καλλιτέχνες με παράλυση

NEO

Επιπλέον, σε 20 **τηλεμαραθώνιους** (έναντι 14 το 2009), που πραγματοποιήθηκαν με ειδική τιμολογιακή πολιτική, μέσω της υπηρεσίας Tele voting-IN, για φιλανθρωπικούς σκοπούς, παραχωρήθηκε από τον ΟΤΕ χρηματικό ποσό ύψους 76.510 € (έναντι 206.250 € το 2009). Η υπηρεσία αυτή διατέθηκε ενδεικτικά σε φορείς, όπως ο Σύλλογος «Το Χαμόγελο του Παιδιού», η Ελληνική Εθνική Επιτροπή της “Unicef” και το Σωματείο «Γιατροί Χωρίς Σύνορα». Τα μειωμένα έσοδα οφείλονται σε πτώση της κίνησης της υπηρεσίας αυτής στο γενικότερο πλαίσιο.

Επίσης, εντός του 2010, δόθηκαν 2.940 **τηλεκάρτες** (συνολικής αξίας 12.300 €) σε φορείς όπως ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, το Κέντρο Ελέγχου & Πρόληψης Νοσημάτων (ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ), το ΚΕΘΕΑ ΔΙΑΒΑΣΗ, τα Ειδικά Καταστήματα Κράτησης Νέων κ.λπ.

### ΓΡΑΜΜΕΣ «ΒΟΗΘΕΙΑΣ» (HELPLINES)

Επιπλέον το 2010, ο ΟΤΕ παρείχε τηλεπικοινωνιακή υποδομή και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία των παρακάτω γραμμών «βοήθειας» για παιδιά, νέους και ευπαθείς κοινωνικά ομάδες:

- > Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή για παιδιά SOS 1056, του Συλλόγου «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
- > Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα εξαφανισμένα παιδιά “116000”, του Συλλόγου «Το Χαμόγελο του Παιδιού»
- > Συμβουλευτική γραμμή «11525 Γραμμή Μαζί για το Παιδί», της Ένωσης «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ»
- > Ευρωπαϊκή «Γραμμή Στήριξης Παιδιών & Εφήβων 116 111» της Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)
- > Γραμμή Βοήθειας ΥποΣΤΗΡΙΖΩ

800 11 80015 σε συνεργασία με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων “Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ”

- > Γραμμή Παρέμβασης για την Αυτοκτονία, 1018, στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μ.Κ.Ο. ΚΛΙΜΑΚΑ.

Περισσότερες πληροφορίες για τις “Γραμμές βοήθειας” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)



### Ο ΟΤΕ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ «ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥΣ ΑΓΩΝΕΣ SPECIAL OLYMPICS ΑΘΗΝΑ 2011»

Στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνεισφέρουν έμπρακτα παρέχοντας όλες τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που θα απαιτηθούν πριν και κατά τη διάρκεια των αγώνων, για την άριστη διεξαγωγή τους.

Ήδη από την άνοιξη του 2010, ξεκίνησε η υλοποίηση του σημαντικού αυτού έργου συμβάλλοντας στην επιτυχία των test events της διοργάνωσης.

Συγκεκριμένα καλύπτονται τηλεπικοινωνιακά οι ανάγκες των Αγώνων σε υπηρεσίες:

- > μετάδοσης δεδομένων
- > μετάδοσης φωνής και εικόνας
- > κινητής τηλεφωνίας

Το κόστος της τηλεπικοινωνιακής υποδομής ανέρχεται για ΟΤΕ & COSMOTE περίπου στο ποσό του 1.600.000€.

Περισσότερες πληροφορίες για την “Υποστήριξη στους Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics ΑΘΗΝΑ 2011” είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)



## ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Συνεπής στη στρατηγική του για διάδοση των νέων τεχνολογιών, ο ΟΤΕ, το 2010, στήριξε τις προσπάθειες των νέων κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Παράλληλα σχεδίασε και υλοποίησε μια σειρά ενεργειών για την ενημέρωση και εκπαίδευση του κοινού που στοχεύουν στη διάδοση της ευρυζωνικότητας:

- > Παρείχε τη δυνατότητα σε 907 φοιτητές (έναντι 693 το 2009) να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους, κάνοντας πρακτική άσκηση στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον του ΟΤΕ, σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα και τους δημόσιους φορείς (π.χ. σχολές του ΟΑΕΔ).
- > Απασχόλησε στα τηλεφωνικά κέντρα 1.745 φοιτητές (έναντι 2.207 το 2009), εκ των οποίων οι 350 ανήκαν σε πολύτεχνες ή μονογονεϊκές οικογένειες.
- > Για έκτη συνεχόμενη χρονιά προσέφερε δωρεάν ευρυζωνικές συνδέσεις Coμη-x σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές.
- > Συνέχισε & επέκτεινε, μέχρι το 2015, από κοινού με τις εταιρείες COSMOTE (AMC) & ROMTELECOM, την υποστήριξη του Προγράμματος Υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης.

- > Επιβράβευσε, για τρίτη συνεχή χρονιά (ακαδημαϊκό έτος 2009-2010), με υποτροφία δύο αριστούχους μεταπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιά.
- > Επέκτεινε τη συνεργασία του με τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας (Μ.Ε.Υ.) της Β' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων «Π. & Α. Κυριακού», με στόχο την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης του κοινού και κυρίως των παιδιών, των εφήβων και των γονέων τους σε ότι αφορά στην ασφαλή και υπεύθυνα χρήση του διαδικτύου.
- > Υποστήριξε, για έβδομη συνεχή χρονιά, τον Πανελλήνιο Μαθητικό Διαγωνισμό «ΛΥΣΙΑΣ», έναν καταξιωμένο πλέον θεσμό που τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης & Θρησκευμάτων, διοργανώνεται από τα Εκπαιδευτήρια Δούκα και διεξάγεται μέσω Internet, προσφέροντας γνώση και ψυχαγωγία με τη χρήση της τεχνολογίας. Ο ΟΤΕ προσέφερε ευρυζωνικές συνδέσεις Coμη-x στους νικητές, ενώ συνέβαλε και με υλικοτεχνική

υποδομή, καθ' όλη τη διάρκεια διεξαγωγής του διαγωνισμού.

- > Για δεύτερη χρονιά υποστήριξε τον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Πληροφορικής, προσφέροντας στους 50 νικητές της πρώτης φάσης του διαγωνισμού το δημοφιλές πακέτο Coμη-x για ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- > Συνέχισε, για πέμπτη χρονιά, το πανελλαδικό «Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών» και άλλου τεχνολογικού εξοπλισμού με την προσφορά 55 Η/Υ (έναντι 106 Η/Υ το 2009) σε σχολεία και διάφορους φορείς που επιτελούν κοινωνικό έργο.

*Περισσότερες πληροφορίες για την "Υποστήριξη των νέων και την ανάπτυξη των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων" είναι διαθέσιμες στο: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)*

## ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ

### ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΤΕ ΜΕ Μ.Κ.Ο.

Το 2010 αναπτύχθηκε περαιτέρω το Πρόγραμμα Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ, για τη στήριξη δράσεων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων. Το πρόγραμμα αυτό δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας να συμμετέχουν στις δράσεις σωματείων που χρειάζονται εθελοντική βοήθεια.



Στο πλαίσιο του Προγράμματος, υλοποιήθηκαν νέες δράσεις που συμβάλλουν ταυτόχρονα στην καλλιέργεια της εθελοντικής προσφοράς και της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων:

- > Μέσω του ενδοδικτύου της εταιρείας (U Link) οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν, τόσο οι ίδιοι όσο και οι οικογένειές τους, σε δράση που πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση ANIMA για την απελευθέρωση γερακιών και άλλων πτηνών, αποδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο ότι μια μικρή τους κίνηση, μπορεί να κάνει την διαφορά.
- > Στο πλαίσιο του εορτασμού

της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, εργαζόμενοι του ΟΤΕ με τις οικογένειές τους, καθώς και πολίτες, ανέλαβαν δράση για το περιβάλλον, συμμετέχοντας σε κατά τόπους ενέργειες που πραγματοποίησαν 35 Πολιτιστικά Κέντρα του ΟΤΕ σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμούς ακτών, λιμνών, δασών κ.α., καθώς και αποκομιδή και διαλογή απορριμμάτων σε ανακυκλώσιμα και μη.



### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΤΕ ΣΤΟΥΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥΣ ΑΓΩΝΕΣ SPECIAL OLYMPICS ΑΘΗΝΑ 2011

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Εθελοντισμού Εργαζομένων ΟΤΕ, αλλά και της χορηγικής προσφοράς του ΟΤΕ στους «Παγκόσμιους Αγώνες Special Olympics ΑΘΗΝΑ 2011», δημιουργήθηκε ένα ειδικό εταιρικό πρόγραμμα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων της εταιρείας στη διοργάνωση.

Εργαζόμενοι από όλη την Ελλάδα, ανταποκρίθηκαν και συμμετέχουν στην Ομάδα Εθελοντών του ΟΤΕ, συμβάλλοντας έτσι στην κατανόηση και αποδοχή της διανοητικής αναπηρίας, προάγοντας την ιδέα του εθελοντισμού και εκπροσωπώντας την εταιρεία στην παγκόσμια διοργάνωση.

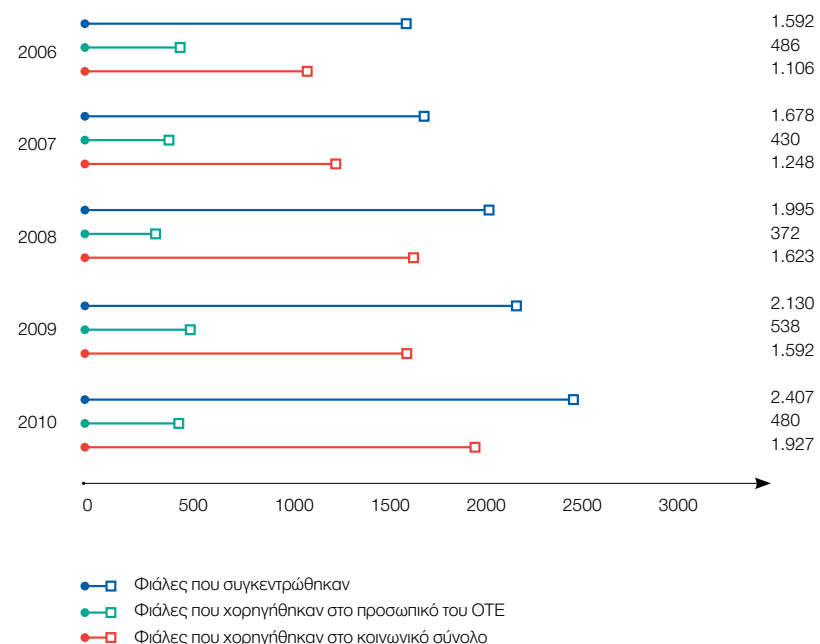
### ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ

Η εθελοντική αιμοδοσία των εργαζομένων του ΟΤΕ, κορυφαία πράξη ανθρώπινης ευαισθησίας και αλληλεγγύης, παρουσίασε αύξηση προσφοράς το 2010.

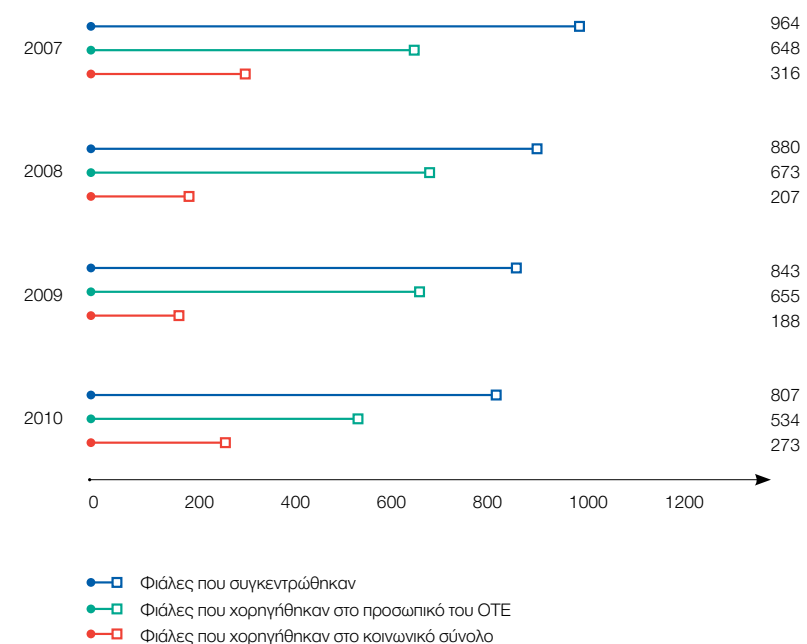
Συνολικά σε όλη τη χώρα, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν 3.214 μονάδες αίματος (έναντι 2.973 το 2009), εκ των οποίων οι 2.407 συγκεντρώθηκαν στην Αττική. Διατέθηκαν 1.014 μονάδες για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, ενώ 2.200 μονάδες αίματος διατέθηκαν για το κοινωνικό σύνολο.

Στην Περιφέρεια, το έργο της Εθελοντικής Αιμοδοσίας οργανώνεται σε συνεργασία με τα τοπικά Πολιτιστικά Κέντρα Εργαζομένων ΟΤΕ.

Στα παρακάτω γραφήματα φαίνεται η διαχρονική εξέλιξη του Προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας των εργαζομένων του ΟΤΕ στο Ν. Αττικής και στην Περιφέρεια:



Αιμοδοσία Ν. Αττικής



Αιμοδοσία Περιφέρειας

# ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ -ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο ΟΤΕ στηρίζει με συνέπεια δράσεις που συμβάλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010, συνεχίστηκε η μακροχρόνια σχέση και συνεργασία με τους παρακάτω φορείς:

- > Μουσείο Μπενάκη
  - Ψηφιοποίηση & τεκμηρίωση των συλλογών του Μουσείου
  - Έκθεση-Αφιέρωμα στο «Δημήτρη Πικιώνη, 1887-1968»
- > Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής & Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)
- > Εταιρεία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.)
- > Μουσείο Φωτογραφίας Θεσσαλονίκης: Υποστήριξη διοργάνωσης Photobiennale 2010 (21η Φωτογραφική Συνάντηση με θέμα «Ο Τόπος»)
- > Δήμο Αθηναίων: Εικαστική παρέμβαση για την ανάπλαση του Ψυρρή

## ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

Ο ΟΤΕ αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον του για τις τοπικές κοινωνίες με τη συμμετοχή και υποστήριξη μιας σειράς δράσεων ανά την Ελλάδα.

Ενδεικτικά:

- > Θεσσαλονίκη: Συμβούλιο Αποδήμου Ελληνισμού
- > Αγρίνιο: ΕΛΕΠΑΠ Αγρινίου
- > Κυκλάδες: «Γιορτές μικρών νησιών»
- > Τήνος: Φεστιβάλ Δήμου Εξωμβούργου ( 5η συνεχής χρονιά)
- > Σύμη: Φεστιβάλ Δήμου Σύμης (6η συνεχής χρονιά)
- > Πάτρα: «12ο Διεθνές Πανόραμα Ανεξάρτητων δημιουργών Φιλμ & Βίντεο»
- > Κομοτηνή: «Ελευθέρια Θράκης» (5η συνεχής χρονιά)
- > Σύρος: «Ερμουπόλεια 2010» (5η συνεχής χρονιά)
- > Ξάνθη: «Γιορτές Παλιάς Πόλης» (5η συνεχής χρονιά)

## ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΟΤΕ

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ συμπλήρωσε το 2010 είκοσι χρόνια ύπαρξης. Δημιουργήθηκε από το μεράκι των υπαλλήλων του και την υποστήριξη της εταιρείας. Ο ΟΤΕ με τη λειτουργία του μοναδικού στην Ελλάδα Μουσείου Τηλεπικοινωνιών, διαχειρίζεται υπεύθυνα την εταιρική του κληρονομιά.

Σήμερα, το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, εντείνει την προσπάθειά του να εκπαιδεύσει και να ψυχαγωγήσει τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό επισκεπτών. Η είσοδος και η ξενάγηση στους εκθεσιακούς χώρους για όλους τους επισκέπτες προσφέρεται δωρεάν.

#### Επισκέπτες Μουσείου

- > Σχολικές ομάδες
- > Ειδικές ομάδες
- > Μεμονωμένοι επισκέπτες

#### Βασικές δραστηριότητες του Μουσείου κατά το 2010

Πραγματοποιήθηκε άνοιγμα σε νέες κατηγορίες κοινού, μέσα από μια σειρά δράσεων, όπως:

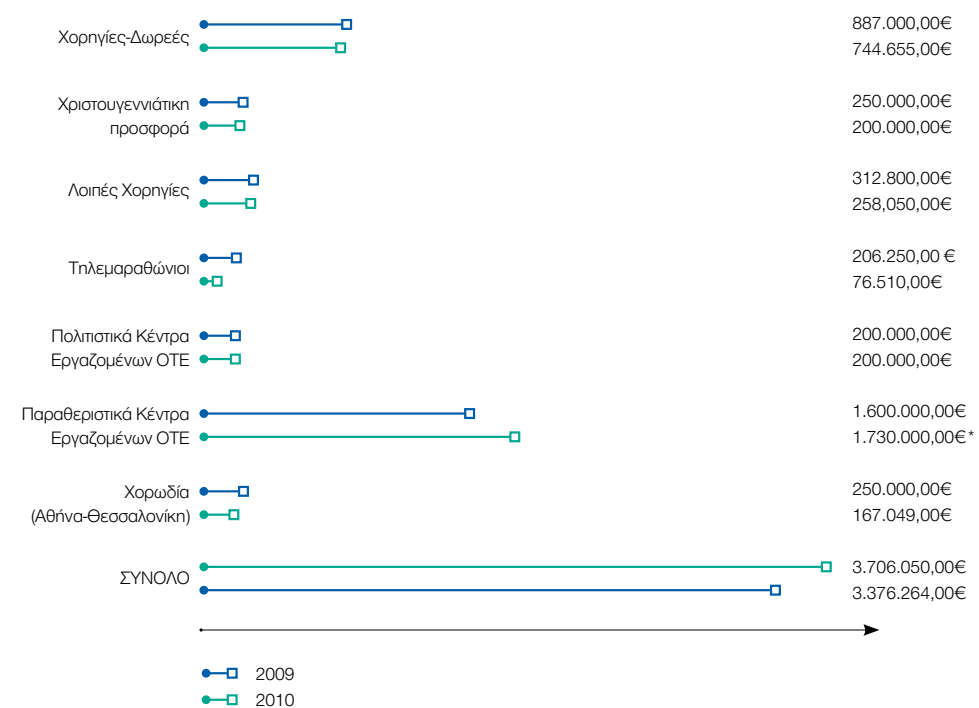
- > Το λανσάρισμα του ψηφιακού μωσαϊκού του Graham Bell
- > Η οργάνωση ενημερωτικών συναντήσεων, για παιδιά & ενήλικες, για την ασφαλή πλοήγηση στο Internet
- > Το πρώτο θεματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τις τηλεπικοινωνίες, για παιδιά 5-8 ετών, με τίτλο «Εργαστήρι εικαστικών τεχνών για παιδιά με θέμα τις Τηλεπικοινωνίες» (συμμετοχή 230 παιδιών, μεταξύ των οποίων και παιδιά του ειδικού σχολείου «Παμμακάριστος», το Νοέμβριο & Δεκέμβριο 2010).
- > Η συμμετοχή του Μουσείου στον Μουσειακό Περίπατο, που διοργανώθηκε στο πλαίσιο του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου της Αθήνας.

Περισσότερες πληροφορίες για το “Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ” είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ: <http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/TheCompany/MuseumOfTelecommunications> ή στο [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el)

## ΔΑΠΑΝΕΣ ΧΟΡΗΓΙΩΝ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ

Το 2010, το σύνολο των δαπανών για χορηγίες, δωρεές και άλλες τηλεπικοινωνιακές παροχές ανήλθε στο ποσό των 1.202.705,00€, εκ των οποίων οι **944.655,00€** δόθηκαν για δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, δηλαδή ποσοστό 78,5% του συνολικού ποσού.

Συγκεκριμένα, οι δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και χορηγίες είναι:



\*Από το ποσό των 1.730.000,00 €, το ποσό των 930.000 € είναι υπόλοιπο του 2009.

**Δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες**

## Η Ιστοσελίδα του ΟΤΕ ([www.ote.gr](http://www.ote.gr)) & η Εταιρική Υπευθυνότητα – Online Απολογισμός Ε.Υ. 2010

Οι δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζονται σε ειδική ενότητα στην ιστοσελίδα του ΟΤΕ (<http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/CorporateSocialResponsibility/OurCRProgram>)

Το 2010, η εταιρεία για πρώτη χρονιά δημιούργησε ένα micro-site μέσα στην εταιρική ιστοσελίδα του ΟΤΕ, στο οποίο αναρτήθηκε ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 με διαδραστικό τρόπο. Φέτος, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας θα είναι και πάλι Online, αλλά θα είναι ενσωματωμένος στη δομή της επίσημης ιστοσελίδας ([www.ote.gr](http://www.ote.gr)).





# ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ Ο.Η.Ε. 2010

«Η εταιρεία μας συνεχίζει με υπερηφάνεια να ακολουθεί για μία ακόμη χρονιά με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. Η ενθάρρυνση του Ο.Η.Ε. μέσα από αυτήν τη ζωτικής σημασίας πρωτοβουλία καθοδηγεί και δεσμεύει την εταιρεία μας με τρόπο που είναι ευπρόσδεκτος. Ο ΟΤΕ έχει επιλέξει να υποστηρίξει και να ακολουθεί τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. τόσο στην εσωτερική λειτουργία του όσο και στις σχέσεις του με τα ενδιαφερόμενα μέρη».

**Μιχάλης Τσαμάζ, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, ΟΤΕ ΑΕ.**

Ο ΟΤΕ ΑΕ, που δραστηριοποιείται κυρίως στην Ελλάδα, υποστηρίζει το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε., τη μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία Εταιρικής Υπευθυνότητας εθελοντικού χαρακτήρα και τηρεί τις δέκα οικουμενικές αξίες του Συμφώνου στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Ο ΟΤΕ έχει ενσωματώσει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου στις πολιτικές και στις λειτουργίες του.

Ο «Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας» της εταιρείας για το 2010, ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el) περιλαμβάνει αναλυτική παρουσίαση των προτεραιοτήτων, των δραστηριοτήτων, των στόχων και των αποτελεσμάτων της εταιρείας μας, όπως δι-

αρθρώνονται με βάση την προσέγγιση των τεσσάρων πυλώνων του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας «Σχέση Ευθύνης» με τους εργαζομένους, την αγορά, το περιβάλλον και την κοινωνία.

Κατά τη διάρκεια του 2010, τα κυριότερα επιτεύγματα μας σχετικά με την τήρηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου περιλαμβάνουν τα εξής:

- > Περαιτέρω επέκταση των προσπαθειών μας για καταγραφή, μέτρηση και σταδιακή μείωση του «περιβαλλοντικού αποτυπώματος» της εταιρείας.
- > Σε μια ιδιαίτερα δύσκολη οικονομικά περίοδο για την Ελλάδα, ο ΟΤΕ αποτελεί μία από τις κύριες κινητήριες δυνάμεις ως προς την ανάπτυξη και τις επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και υποδομές. Ο στόχος του ΟΤΕ για την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε ολόκληρη τη χώρα συνεχίζει να αποτελεί βασική μας προτεραιότητα, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος στις απομονωμένες περιοχές της χώρας και στη διευκόλυνση της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες

για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Το 2010, ο ΟΤΕ επικεντρώθηκε επίσης στη δυναμική προώθηση της καλύτερης και ασφαλέστερης χρήσης των νέων τεχνολογιών.

- > Συνέχιση της μακροπρόθεσμης δέσμευσής μας όσον αφορά στα παιδιά, στους νέους και στους φοιτητές, καθώς και στους ηλικιωμένους και στα άτομα με αναπηρίες, μέσω της ανάπτυξης συνεργασιών και της υποστήριξης Μ.Κ.Ο., οι οποίες τους παρέχουν βοήθεια.
- > Ενίσχυση των πολιτικών και των πρακτικών που διασφαλίζουν την ευημερία και την εξέλιξη των εργαζομένων μας, μέσω της εφαρμογής πολιτικών ίσων ευκαιριών, με σεβασμό πάντα στα ανθρώπινα δικαιώματα.
- > Υποστήριξη μιας πολιτικής δεοντολογίας και καταπολέμησης της διαφθοράς σε όλες τις βαθμίδες της εταιρείας, και υποστήριξη των μηχανισμών που προάγουν τη διαφανή και υπεύθυνη επαγγελματική συμπεριφορά.

Παρακάτω παρουσιάζονται οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου καθώς και η εφαρμογή τους από τον ΟΤΕ:

Οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε παραπέμπουν στον online Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ([www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el))

Αρχές του Ο.Η.Ε.

Πολιτικές και πρακτικές του ΟΤΕ

Ευρετήριο Αναφοράς Προόδου – Ενότητα, Απολογισμού Ε.Υ. 2010

Αρχές του Ο.Η.Ε.

Πολιτικές και πρακτικές του ΟΤΕ

Ευρετήριο Αναφοράς Προόδου – Ενότητα, Απολογισμού Ε.Υ. 2010

<p>1. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρώπινων δικαιωμάτων.</p>	<p>Η δυνατότητα ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζόμενους και ο πλήρης σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων αποτελούν προτεραιότητα για τον ΟΤΕ. Η εταιρεία έχει καθορίσει ένα εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων, το οποίο περιλαμβάνει τον Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού, τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας και το «Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης».</p>	<p>Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες – Βασικές και πρόσθετες παροχές – Προσλήψεις – Απολύσεις – Ειδικές προσλήψεις <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>2. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρώπινων δικαιωμάτων.</p>	<p>Η νέα Πολιτική Προμηθειών έχει αυξήσει τους μηχανισμούς ελέγχου για τους προμηθευτές αλλά και για όλη την αλυσίδα προμηθειών του ΟΤΕ.</p>	<p>Αγορά: Πολιτική Προμηθειών <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>3. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαθούν την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.</p>	<p>Ο Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού ορίζει ότι οι πολιτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις γίνονται σεβαστές και διασφαλίζονται από την εταιρεία, στο πλαίσιο που ορίζεται από το Σύνταγμα και τη νομοθεσία. Στην πράξη, το δικαίωμα των συλλογικών διαπραγματεύσεων υποστηρίζεται και προστατεύεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας, χωρίς καμία εξαίρεση, καλύπτονται από συμφωνίες οι οποίες αποτελούν προϊόν συλλογικών διαπραγματεύσεων</p>	<p>Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες – Προσλήψεις Πίνακας ενδιαφερόμενων μερών: Εργαζόμενοι - Συνδικαλιστικοί φορείς <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>4. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαθούν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας.</p>	<p>Οι Πολιτικές απασχόλησης και ο Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού του ΟΤΕ αποτρέπουν και απαγορεύουν την καταναγκαστική εργασία. Επιπλέον, η νέα Πολιτική Προμηθειών του ΟΤΕ έχει αυξήσει τους μηχανισμούς ελέγχου για τους προμηθευτές του ΟΤΕ.</p>	<p>Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες – Εξέγερση προσωπικού Αγορά: Πολιτική Προμηθειών <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>5. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαθούν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.</p>	<p>Οι Πολιτικές απασχόλησης και ο Εσωτερικός Κανονισμός Προσωπικού του ΟΤΕ αποτρέπουν και απαγορεύουν</p>	<p>Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες – Εξέγερση προσωπικού <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>

<p>6. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαθούν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.</p>	<p>φαινόμενα όπως η παιδική εργασία. Επιπλέον, η νέα Πολιτική Προμηθειών του ΟΤΕ έχει αυξήσει τους μηχανισμούς ελέγχου για τους προμηθευτές του ΟΤΕ.</p>	<p>Αγορά: Πολιτική Προμηθειών <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>7. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τα περιβαλλοντικά ζητήματα.</p>	<p>Στον ΟΤΕ, δεν υπάρχει κανενός είδους διάκριση με βάση το φύλο ως προς τις αποδοχές. Ο βασικός μισθός των εργαζομένων υπολογίζεται σε σχέση με την προϋπηρεσία και το επίπεδο εκπαίδευσης. Ο ΟΤΕ εφαρμόζει πολιτικές ίσων ευκαιριών και διαφανή συστήματα αξιολόγησης εργαζομένων.</p>	<p>Εργαζόμενοι: Ίσες ευκαιρίες <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a> Εργαζόμενοι: Σύστημα αξιολόγησης εργαζομένων <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>8. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.</p>	<p>Ο ΟΤΕ υποστηρίζει την αρχή της πρόληψης ακολουθώντας προληπτική προσέγγιση ως προς τη μέτρηση και τη μείωση του αντίκτυπου του στο περιβάλλον.</p>	<p>Περιβάλλον: Περιβαλλοντική Πολιτική Εκτίμηση και αναφορά περιβαλλοντικών επιπτώσεων και πρωτοβουλίες για τον περιορισμό τους <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>9. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.</p>	<p>Καταγραφή του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>.</p>	<p>Περιβάλλον: Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ Προγράμματα μείωσης της χρήσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>10. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.</p>	<p>Ο ΟΤΕ προωθεί τη χρήση ανεμογεννητριών και φωτοβολταϊκών συστημάτων στα έργα υποδομών, καθώς και τη χρήση μη ενεργοβόρων συστημάτων φωτισμού και θέρμανσης/ψύξης στις κτηριακές του εγκαταστάσεις.</p>	<p>Περιβάλλον: Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας Εξοικονόμηση ενέργειας <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
<p>Συμβολή στους ευρύτερους στόχους ανάπτυξης</p>	<p>Η πολιτική Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ περιλαμβάνει ειδικά μέτρα ελέγχου για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει φορείς και μηχανισμούς όπως οι «Φορείς Διαχείρισης», η «Επιτροπή Ελέγχου», οι «Διαδικασίες Ελέγχου» και η «Πολιτική Καταγγελιών».</p>	<p>Εταιρική Διακυβέρνηση Εργαζόμενοι: Προγράμματα Εκπαίδευσης <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a> Διαδικτυακή τοποθεσία Επενδυτικών Σχέσεων: <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/apologismosetairikisdiak">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/apologismosetairikisdiak</a></p>
<p>Συμβολή στους ευρύτερους στόχους ανάπτυξης</p>	<p>Ο ΟΤΕ συμβάλλει αποφασιστικά στην ανάπτυξη των ευρωζωνικών υποδομών και υπηρεσιών στην Ελλάδα, διασφαλίζοντας την πρόσβαση σε αυτές</p>	<p>Αγορά: Νέες τεχνολογίες και ευρωζωνικότητα &amp; Ευρωζωνική ανάπτυξη σε επίπεδο Περιφερειών</p>

Αρχές του Ο.Η.Ε.

Πολιτικές και πρακτικές  
του ΟΤΕ

Ευρετήριο Αναφοράς Προόδου –  
Ενότητα Απολογισμού Ε.Υ. 2010

	<p>κάθε πολίτη της χώρας (απομονωμένες περιοχές, ευάλωτες ομάδες).</p> <p>▪ Το 2010, ο ΟΤΕ συστηματοποίησε και εντατικοποίησε τις ενέργειές του για να προωθήσει την ορθή και ασφαλέστερη χρήση του Διαδικτύου.</p> <p>▪ Ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μια σειρά από μακροχρόνιες συνεργασίες με Μ.Κ.Ο. προκειμένου να βοηθήσει διάφορες ειδικές ομάδες πληθυσμού (παιδιά που χρειάζονται βοήθεια, φοιτητές, ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία) να αποκτήσουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες, βελτιώνοντας την καθημερινότητά τους.</p>	<p>Αγορά: Προϊόντα-υπηρεσίες για ειδικές ομάδες Κοινωνία: Υποστήριξη στα παιδιά, τις κοινωνικά ευάλωτες ομάδες και τους νέους και προώθηση των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p> <p>Αγορά: Ασφάλεια του Διαδικτύου και Εκπαίδευση των πολιτών σχετικά με την ευρυζωνικότητα και τις νέες τεχνολογίες</p> <p>Κοινωνία: Υποστήριξη στα παιδιά, τις κοινωνικά ευάλωτες ομάδες και τους νέους και προώθηση των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων <a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el">www.ote.gr/cr2010/cr2010_el</a></p>
--	---	--

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI

Οι δείκτες παραπέμπουν στον online Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας  
([http://www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el))

Δείκτες – Επεξηγήσεις

Απολογισμός Ε.Υ. 2010

ΟΤΕ websites

1. Εταιρικό Προφίλ		
1.1 Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις στρατηγικές προτεραιότητες, τα σημαντικά επιτεύγματα, τους μελλοντικούς στόχους κ.λπ.	(πλήρως) Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
1.2 Περιγραφή των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	(πλήρως) Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική στρατηγική – Όραμα, Αποστολή, Επιχ. Στρατηγική Πίνακας Στόχοι Αποτελέσματα, Δεσμεύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
2. Προφίλ του Οργανισμού		
2.1 Επωνυμία του οργανισμού.	(πλήρως) ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες.	(πλήρως) ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
2.3 Λειτουργική δομή του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης, των θυγατρικών και των κοινοπραξιών.	(πλήρως) ΟΤΕ και Όμιλος ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Οργανόγραμμα <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/OrganizationalStructure/GroupStructure">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/OrganizationalStructure/GroupStructure</a>
2.4 Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού.	(πλήρως) ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
2.5 Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός και τα ονόματα των χωρών που είτε διαθέτουν σημαντικές εγκαταστάσεις είτε είναι	(πλήρως) ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage</a>



Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
σχετικές με τα ζητήματα βιωσιμότητας που καλύπτονται στον απολογισμό.		
2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	(πλήρως) OTE	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – μετοχική δομή <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/TheShare/ShareholderStructure">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/TheShare/ShareholderStructure</a>
2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται (συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης σε γεωγραφικό επίπεδο, των κλάδων που εξυπηρετούνται και των τύπων πελατών /δικαιούχων).	(πλήρως) OTE	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/WhoWeAre/OTEToday">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/BusinessOverview/WhoWeAre/OTEToday</a>
2.8 Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό.	(πλήρως) OTE	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS_IFRS_Q4_2010_GREEK_home.pdf">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS_IFRS_Q4_2010_GREEK_home.pdf</a>
2.9 Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού όσον αφορά στο μέγεθος, τη δομή ή την ιδιοκτησία.	(πλήρως) OTE - Κυριότερες επιχειρηματικές κινήσεις του Ομίλου OTE το 2009	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού.	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Βραβεία Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>3. Παράμετροι Απολογισμού</b>		
3.1 Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.2 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/CorporateSocialResponsibility/corporateresponsibilities">http://www.ote.gr/portal/page/portal/OTEGR/CorporateSocialResponsibility/corporateresponsibilities</a>
3.3 Κύκλος απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.4 Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.5 Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό - Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Δείκτες και Πιστοποιήσεις – AA1000	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
3.6 Όρια απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.7 Αναφέρετε τυχόν συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.8 Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό - Θυγατρικές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.9 Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς, συμπεριλαμβανομένων των υποθέσεων και των τεχνικών εκτιμήσεων που εφαρμόζονται στην κατάρτιση των Δεικτών και των υπόλοιπων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό.	(μερικώς) Περιβάλλον - Εκτίμηση και αναφορά περιβαλλοντικών επιπτώσεων και πρωτοβουλίες για τον περιορισμό τους	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.10 Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση (π.χ. συγχωνεύσεις /εξαγορές, αλλαγή ετών/ περιόδων βάσης, φύση του οργανισμού, μέθοδοι εκτίμησης).	(πλήρως) Αγορά – Πληρωμές του OTE και Θυγατρικών (αναπροσαρμογή μετρήσεων από το 2009)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.11 Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.	(πλήρως) Αγορά – Πληρωμές του OTE και Θυγατρικών (αναπροσαρμογή μετρήσεων από το 2009)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.12 Πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό.	(πλήρως) Πίνακας Δεικτών GRI	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
3.13 Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επίδιωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.	(πλήρως) Σχετικά με τον απολογισμό - Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Δείκτες και Πιστοποιήσεις – Εξωτερική Πιστοποίηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>4. Διακυβέρνηση</b>		
4.1 Δομή εταιρικής διακυβέρνησης του οργανισμού.	(πλήρως) OTE - Εταιρική διακυβέρνηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις

Απολογισμός Ε.Υ. 2010

OTE websites

		<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/ektelestikidioikisi/melidioikisis">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/ektelestikidioikisi/melidioikisis</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites</a>
4.2 Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης είναι επίσης ανώτατο στέλεχος (και, εάν συμβαίνει αυτό, υποδείξτε το ρόλο του στη διοίκηση του οργανισμού και τους λόγους για αυτή τη ρύθμιση).	(πλήρως) ΟΤΕ - Εταιρική διακυβέρνηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/roloskaiarmodiotites</a>
4.3 Για τους οργανισμούς που διαθέτουν ενιαία δομή Διοικητικού Συμβουλίου, δηλώστε τον αριθμό των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης, τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη.	(πλήρως)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition</a>
4.4 Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους μετόχους και τους εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης.	(πλήρως) ΟΤΕ - Εταιρική διακυβέρνηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.5 Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης, των γενικών διευθυντών και των ανώτατων στελεχών (συμπεριλαμβανομένων των διακανονισμών αποχώρησης) και της επίδοσης του οργανισμού (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής και της περιβαλλοντικής επίδοσης).	(πλήρως)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/investor/Uploads/draftserviceagreementeng.pdf">http://www.ote.gr/investor/Uploads/draftserviceagreementeng.pdf</a>
4.6 Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων.	(πλήρως) ΟΤΕ - Εταιρική διακυβέρνηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση – Αρχές και πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης <a href="http://www.ote.gr/investor/Uploads/Code_June_July2006.pdf">http://www.ote.gr/investor/Uploads/Code_June_July2006.pdf</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις

Απολογισμός Ε.Υ. 2010

OTE websites

4.7 Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα.	(πλήρως)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/compositioN">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/compositioN</a>
4.8 Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	(πλήρως) – Ε.Υ. και Επιχειρηματική Στρατηγική	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση – Διαφάνεια <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/OurPrinciples</a>
4.9 Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας του οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών και προσήλωση ή συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές.	(πλήρως) - Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Διοίκηση ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS_IFRS_Q4_2010_GREEK_home.pdf">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS_IFRS_Q4_2010_GREEK_home.pdf</a>
4.10 Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	(πλήρως)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους – Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/epitropesds">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/epitropesds</a>
4.11 Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης.	(πλήρως) Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχ. Στρατηγική - Διοίκηση ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
4.12 Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός.	(πλήρως) Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχ. Στρατηγική - Συμμετοχές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
4.13 Η ιδιότητα μέλους σε σωματεία (όπως τα κλαδικά σωματεία) και/ή σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις προάσπισης δικαιωμάτων.	(πλήρως) Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχ. Στρατηγική - Συμμετοχές Αγορά – Εθνικές και Διεθνείς Συμμετοχές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
4.14 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών, που συνεργάζονται με τον οργανισμό.	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Ενδιαφερόμενα Μέρη	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
4.15 Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών.	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Δείκτες και Πιστοποιήσεις - ΑΑ1000	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
4.16 Προσεγγίσεις για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα ενδιαφερόμενων μερών.	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Ενδιαφερόμενα Μέρη (πίνακας)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
4.17 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή και το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και πως ανταποκρίθηκε η εταιρεία στα ζητήματα αυτά.	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική - Ενδιαφερόμενα Μέρη (πίνακας)	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Γνωστοποίηση της Προσέγγισης Διοίκησης σε όλες τις κατηγορίες</b>		
<b>Οικονομική προσέγγιση (πλήρως)</b>	Όραμα Αποστολή Επιχ. Στρατηγική - Στόχοι Αποτελέσματα Δεσμεύσεις - Σχέση ευθύνης με την Αγορά	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Οικονομική απόδοση	(πλήρως) ΟΤΕ - Στόχοι, Αποτελέσματα, Δεσμεύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Παρουσία στην αγορά	(πλήρως) ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_en/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_en/</a>
<b>Περιβαλλοντική προσέγγιση (μερικώς)</b>	Πίνακας Στόχοι Αποτελέσματα Δεσμεύσεις - Περιβάλλον - Σχέση ευθύνης με το Περιβάλλον	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Υλικά	(μερικώς) Περιβάλλον - Σχέση ευθύνης με το Περιβάλλον - Διαχείριση πρώτων υλών & αποβλήτων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Ενέργεια	(πλήρως) Περιβάλλον - Κατανάλωση ενέργειας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Νερό	(πλήρως) Περιβάλλον - Κατανάλωση νερού	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Εκπομπές, ρευστά και απόβλητα	(πλήρως) Περιβάλλον - Απορρίμματα - Οδικό μεταφορικό έργο ιδιόκτητων οχημάτων ΟΤΕ - Διαχείριση απορριμμάτων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
Προϊόντα και υπηρεσίες	(πλήρως) Περιβάλλον - Ανανέωση λοιπού εξοπλισμού, στόλου οχημάτων - Περιορισμός του οδικού μεταφορικού έργου - Ανακύκλωση χαρτιού	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Κανονιστική Συμμόρφωση	(πλήρως) Περιβάλλον - Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Μετακινήσεις	(πλήρως) Περιβάλλον - Οδικό μεταφορικό έργο ιδιόκτητων οχημάτων ΟΤΕ - Μισθωμένα οχήματα για μεταφορά στελεχών / προσωπικού - Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Γενική προσέγγιση	(μερικώς) Περιβάλλον - Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Εργασιακή προσέγγιση (πλήρως)</b>	Εργαζόμενοι - Σχέση ευθύνης με τους Εργαζόμενους - Υγεία και ασφάλεια - Ίσες ευκαιρίες - Ειδικές προσλήψεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Απασχόληση	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Εργασία / εργασιακές σχέσεις	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Υγεία και ασφάλεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Εκπαίδευση και επιμόρφωση	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ειδικές προσλήψεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Ίσες αμοιβές σε άνδρες - γυναίκες	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Προσέγγιση Ανθρώπινου Δυναμικού (μερικώς)</b>	Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες Αγορά - Διαδικασίες Προμηθειών	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Επενδύσεις και διαδικασίες προμηθειών	(μερικώς) Αγορά - Διαδικασίες Προμηθειών - Εργολαβίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Ισότητα ευκαιριών	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Ελευθερία του «συναθροίζεσθε» και συλλογικών διαπραγματεύσεων	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Παιδική εργασία	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Πρόληψη καταναγκαστικής εργασίας	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>



Δείκτες – Επεξηγήσεις

Απολογισμός Ε.Υ. 2010

OTE websites

<b>Κοινωνική προσέγγιση (μερικός)</b>	Σχέση ευθύνης με την Κοινωνία - Σχέση ευθύνης με την Αγορά - Εταιρική Διακυβέρνηση	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Τοπικές κοινωνίες	(μερικός) Στόχοι Αποτελέσματα Δεσμεύσεις – Κοινωνία – Σχέση ευθύνης με την κοινωνία	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Διαφθορά	(πλήρως) Ε.Υ. και Επιχ. Στρατηγική – Εργαζόμενοι – ειδικές προσλήψεις – Εκπαιδευτικά προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Δημόσιες Διαβουλεύσεις	(μερικός) Αγορά – Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Διαβουλεύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Πρόληψη μονοπωλιακής συμπεριφοράς	(πλήρως) Αγορά – Δικαστικές Προσφυγές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης	(πλήρως) ΟΤΕ – Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Προϊοντική Προσέγγιση (μερικός)</b>	Αγορά – Προϊόντα για ειδικές ομάδες - Υπευθυνότητα στα προϊόντα - Λοιπά προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Ασφάλεια και υγεία πελατών	(μερικός) Αγορά – Ασφάλεια στο Διαδίκτυο – Υπευθυνότητα στα προϊόντα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Σήμανση και εξυπηρέτηση στα προϊόντα	(πλήρως) Αγορά – Υπευθυνότητα στα προϊόντα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Επικοινωνία ζητημάτων marketing	(πλήρως) Αγορά – Υπευθυνότητα στα προϊόντα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Προστασία πελατών	(πλήρως) Αγορά - Ασφάλεια πληροφοριών & εμπιστευτικότητα επικοινωνίας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
Κανονιστική Συμμόρφωση	(μερικός) Αγορά - Υπευθυνότητα στα προϊόντα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Δείκτες Απόδοσης</b>		
<b>Οικονομικοί</b>		
EC1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των εργαζομένων, των δωρεών και άλλων	(πλήρως) Αγορά – Πληρωμές από ΟΤΕ και Θυγατρικές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/OTEIRMainPage/OTE_OIKONOMIKES_KATASTASEIS</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις

Απολογισμός Ε.Υ. 2010

OTE websites

επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς.		<a href="#">IFRS_Q4_2010_GREEK_home.pdf</a>
EC3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας από την πρωταρχική πηγή ενέργειας.	(μερικός) Εργαζόμενοι – Ισες Ευκαιρίες - Παροχές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EC8 Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές.	(μερικός) Αγορά- Νέες τεχνολογίες & υπηρεσίες ευρυζωνικότητας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Περιβαλλοντικοί</b>		
EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	(πλήρως) Περιβάλλον – Κατανάλωση ενέργειας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	(πλήρως) Περιβάλλον – Κατανάλωση ενέργειας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN5 Ενέργεια που εξοικονομείται χάρη στη βελτίωση ενεργειακής αποδοτικότητας.	(μερικός) Περιβάλλον - Εξοικονόμηση ενέργειας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN6 Πρωτοβουλίες για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ενεργειακής απόδοσης ή βασισμένων στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, καθώς και μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων, ως αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών.	(μερικός) Περιβάλλον - Εξοικονόμηση ενέργειας	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN7 Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν.	(μερικός) Περιβάλλον – Μέτρα για την μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN8 Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή.	(πλήρως) Περιβάλλον - Κατανάλωση Νερού	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN16 Συνολικές και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	(πλήρως) Περιβάλλον - Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου και άλλων αερίων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN17 Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά βάρος.	(μερικός) Περιβάλλον – Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN18 Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου.	(μερικός) Περιβάλλον – Μέτρα για την μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN19 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος.	(μερικός) Περιβάλλον – Στοιβάδα του όζοντος	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>



Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
EN20 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> και εκπομπές άλλων αερίων κατά είδος και βάρος.	(πλήρως) Περιβάλλον - Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου και άλλων αερίων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN21 Απορρίψεις υγρών αποβλήτων κατά είδος και ποσοστό.	(πλήρως) Περιβάλλον – Κατανάλωση νερού	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης.	(πλήρως) Περιβάλλον - Διαχείριση πρώτων υλών & αποβλήτων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN23 Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	(πλήρως) Περιβάλλον - Ανακύκλωση λιπαντικών και συσσωρευτών	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN26 Πρωτοβουλίες για την μέτρηση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών.	(πλήρως) Περιβάλλον – Προϊόντα και υπηρεσίες για την μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου - Διαχείριση πρώτων υλών & αποβλήτων	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN28 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	(πλήρως) Περιβάλλον – Ηλεκτρομαγνητική ενέργεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN29 Σοβαρό περιβαλλοντικό αντίκτυπο από τη μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών που χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες της εταιρείας και μεταφορά των εργαζομένων.	(πλήρως) Περιβάλλον - Οδικό μεταφορικό έργο ιδιόκτητων οχημάτων OTE - Μισθωμένα οχήματα για μεταφορά στελεχών / προσωπικού - Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
EN30 Συνολικός αριθμός εξόδων για την προστασία του περιβάλλοντος και τύπος επενδύσεων.	(μερικώς) Περιβάλλον – Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Κοινωνικοί - Εργασιακές Πρακτικές</b>		
LA1 Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή.	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Το Ανθρώπινο Δυναμικό του OTE	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA2 Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού, με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Προσλήψεις - Απολύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA3 Παροχές που παρέχονται στους εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης, αλλά δεν παρέχονται στους εργαζόμενους ορισμένου χρόνου.	(πλήρως) Εργαζόμενοι – Παροχές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
LA4 Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις.	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA6 Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας, οι οποίες συμβάλλουν στον έλεγχο και στην παροχή συμβουλών σχετικά με τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Υγεία και ασφάλεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA7 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και συνολικός αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Υγεία και ασφάλεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA8 Επιμόρφωση, εκπαίδευση αποτροπή και προγράμματα ελέγχου του ρίσκου που εφαρμόζονται για την βοήθεια του εργατικού δυναμικού, της οικογένειας των εργαζομένων ή γενικά της κοινωνίας, για την πρόληψη σοβαρών ασθενειών.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Υγεία και ασφάλεια - Εκπαιδευτικά Προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA9 Θέματα υγείας και ασφάλειας που αναφέρονται σε επίσημες συμφωνίες με τα συνδικάτα.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Υγεία και ασφάλεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA10 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/ εργαζόμενο, με βάση την κατηγορία εργαζομένων.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Εκπαιδευτικά Προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA11 Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση, που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχόληση των εργαζομένων και συμβάλλουν στη διαχείριση της ολοκλήρωσης της σταδιοδρομίας τους.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Εκπαιδευτικά Προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA12 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας.	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Σύστημα Αξιολόγησης	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
LA13 Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Το Ανθρώπινο Δυναμικό του OTE	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a> και Σχέσεις με μετόχους

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.		<a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/BoardofDirectors/composition</a> και <a href="http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/ektelestikidioikisi/melidioikisis">http://www.ote.gr/portal/page/portal/InvestorRelation/CorporateGovernance/ektelestikidioikisi/melidioikisis</a>
LA14 Αναλογία βασικού μισθού και αποζημίωσης ανδρών – γυναικών.	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες – Παροχές - Προσλήψεις - Απολύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Ανθρώπινα δικαιώματα</b>		
HR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και μέτρα που λήφθηκαν.	(πλήρως) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες – Παροχές - Προσλήψεις - Απολύσεις	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
HR5 Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες Αγορά - Διαδικασίες Προμηθειών	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
HR6 Λειτουργίες και σημαντικοί προμηθευτές που έχουν εντοπισθεί για περιστατικά παιδικής απασχόλησης, και μέτρα που έχουν παρθεί για την υποστήριξη των δικαιωμάτων των παιδιών.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
HR7 Λειτουργίες και σημαντικοί προμηθευτές που έχουν εντοπισθεί περιστατικά καταναγκαστικής εργασίας και μέτρα που έχουν παρθεί για την εξάλειψη κάθε είδους τέτοιας εργασιακής σχέσης.	(μερικώς) Εργαζόμενοι - Ίσες ευκαιρίες	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Κοινωνία</b>		
SO1 Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις των οργανισμών στις κοινότητες, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής, της λειτουργίας και της εξόδου.	(μερικώς) Κοινωνία – Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία - Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων και νέων. - Πολιτιστική κληρονομιά - Τοπική Κοινωνία	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
SO3 Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς.	(μερικώς) Εργαζόμενοι – Εκπαιδευτικά Προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
SO4 Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	(πλήρως) Εταιρική Διακυβέρνηση – Επιτροπή Κανονιστική Συμμόρφωσης ΟΤΕ	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
SO5 Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι).	(μερικώς) Αγορά - Ρυθμιστικά θέματα- Ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
SO7 Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αποφυγή δημιουργίας τραστ και απαγόρευση μονοπωλιακών πρακτικών, και η έκβασή τους.	(πλήρως) Αγορά - Δικαστικές Προσφυγές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
SO8 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	(πλήρως) Αγορά - Δικαστικές Προσφυγές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
<b>Υπευθυνότητα για τα προϊόντα</b>		
PR2 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και εθελοντικές δεσμεύσεις σχετικά με επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια που έχουν προϊόντα και υπηρεσίες κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους.	(μερικώς) Περιβάλλον- Ηλεκτρομαγνητική ενέργεια	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
PR3 Είδος προϊόντος και υπηρεσίας, του οποίου η ύπαρξη απαιτείται από τις διαδικασίες και ποσοστά προϊόντων και υπηρεσιών που υπάρχουν σε αυτή την κατηγορία.	(μερικώς) Αγορά - Υπευθυνότητα στα προϊόντα Περιβάλλον - Ηλεκτρομαγνητική ενέργεια - Ερευνά και ανάπτυξη	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
PR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με προϊόντα κατά τύπο και αποτέλεσμα.	(πλήρως) Αγορά - Υπευθυνότητα για τα προϊόντα- Λοιπά προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
PR5 Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των	(πλήρως) Αγορά - Εξυπηρέτηση Πελατών	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

Δείκτες – Επεξηγήσεις	Απολογισμός Ε.Υ. 2010	OTE websites
αποτελεσμάτων των ερευνών, βάσει των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών.		
PR7 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κώδικες και τους κανονισμούς της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, προωθητικών ενεργειών, χορηγιών.	(μερικώς) Αγορά - Υπευθυνότητα στα προϊόντα - Λοιπά προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
PR8 Σύνολο παραπόνων που αφορούν σε αθέτηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και στην απώλεια στοιχείων πελατών.	(μερικώς) Αγορά – Δικαστικές Προσφυγές	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>
PR9 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με την παροχή και τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	(πλήρως) Αγορά - Υπευθυνότητα για τα προϊόντα- Λοιπά προγράμματα	<a href="http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/">http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/</a>

# ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

## Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη διοίκηση του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. ('OTE') επί του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 ('ΕΥ') για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2010.

### Περιορισμοί επισκόπησης

- Η παρούσα έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης αφορά την πλήρη ηλεκτρονική έκδοση του Απολογισμού ΕΥ του ΟΤΕ, η οποία είναι διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση: [http://www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el/](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/).
- Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Αγγλικής και Ελληνικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (ΕΥ), θα υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.
- Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες του ΟΤΕ στην Ελλάδα.

### Τα συμπεράσματά μας

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

- Ο ΟΤΕ εφάρμοσε τις διαδικασίες, όπως αυτές περιγράφονται στη σελίδα 26 του έντυπου Απολογισμού ΕΥ, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
- Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΥ, όπως αυτοί ορίζονται παρακάτω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 2, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη του Απολογισμού, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

### Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Ο ΟΤΕ προχώρησε στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής του στον τομέα της ΕΥ κατά τη διάρκεια του 2010:

- Διεύρυνε περαιτέρω την ομάδα ΕΥ, εντάσσοντας σε αυτή στελέχη από διάφορες Υπηρεσιακές Λειτουργίες, τα οποία ανέλαβαν τη συλλογή και υποβολή κυρίως περιβαλλοντικών δεδομένων ΕΥ.

- Βελτίωσε περαιτέρω τη διαδικασία αναφοράς δεδομένων ΕΥ, με τη διενέργεια έρευνας για το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, η οποία απευθυνόταν στα διευθυντικά στελέχη που είναι αρμόδια για τη διαχείριση σημαντικών θεμάτων ΕΥ.

Προκειμένου ο ΟΤΕ να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό για θέματα ΕΥ σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

### Συμμετοχικότητα:

- Η Διοίκηση του ΟΤΕ έχει καθιερώσει διαδικασία διάλογου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Περαιτέρω συστηματικοποίηση των πολιτικών και των διαδικασιών που ακολουθούνται στον εν λόγω διάλογο, θα οδηγούσε σε μια πιο δομημένη και ομοιογενή προσέγγιση της δέσμευσης του Οργανισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με όλες τις δραστηριότητές του.

### Ουσιαστικότητα:

- Εκτενέστερη αναφορά στον τρόπο που ο ΟΤΕ διαχειρίζεται και περιορίζει τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους που σχετίζονται με τον τομέα των προμηθειών, θα βοηθούσε τα ενδιαφερόμενα μέρη στην καλύτερη κατανόηση του τρόπου διαχείρισης του συγκεκριμένου ουσιαστικού θέματος.
- Στα πλαίσια των συνεντεύξεών μας με διευθυντικά στελέχη αρμόδια για τη διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ, διαπιστώσαμε την ύπαρξη καθιερωμένης επικοινωνίας των εν λόγω στελεχών με την ομάδα ΕΥ. Προτείνουμε η επικοινωνία αυτή να γίνεται σε περισσότερο θεσμική και τακτική βάση προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ.

### Ανταπόκριση:

- Ο Απολογισμός ΕΥ περιέχει μια σειρά από στόχους για περαιτέρω ενίσχυση της ανταπόκρισης σε ουσιαστικά θέματα ΕΥ. Προτείνουμε η Διοίκηση του ΟΤΕ να θέσει περισσότερους μακροπρόθεσμους και βραχυπρόθεσμους στόχους οι οποίοι να ενσωματώνουν σχετικούς ποσοτικούς δείκτες επίδοσης.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις και εισηγήσεις μας 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 ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ 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,
- Ανταπόκριση - πως ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πως αυτό αντικατοπτρίζεται στον Απολογισμό ΕΥ.

### 2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

- Συνολικές προσλήψεις φοιτητών για πρακτική άσκηση και απασχόληση ορισμένου χρόνου [Σχέση ευθύνης με τη κοινωνία / Υποστήριξη των νέων και ανάπτυξη των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων]
- Έμμεση και άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας (TJ) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ/Κατανάλωση ενέργειας]
- Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (CO2e) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ / Εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπές αέρια εκπομπές]
- Συνολική κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου (λίτρα) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ / Οδικό μεταφορικό έργο ιδιόκτητων οχημάτων ΟΤΕ]
- Ποσότητα καταναλωθέντος χαρτιού εκτύπωσης A4 (τόνοι) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία του ΟΤΕ / Διαχείριση απορριμμάτων]
- Ποσότητα απαξιωμένων υλικών που ανακυκλώνονται (τόνοι) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων / Ανακύκλωση τεχνικών απορριμμάτων]
- Ποσότητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού που ανακυκλώνονται (τόνοι) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων / Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού]
- Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται (τόνοι) [Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον / Διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων / Μείωση της χρήσης χαρτιού και ανακύκλωση χαρτιού]
- Αριθμός εργατικών ατυχημάτων [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Υγεία και ασφάλεια / Εργατικά ατυχήματα]
- Απώλεια χρόνου (σε ημέρες) από εργατικά ατυχήματα [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Υγεία και ασφάλεια / Εργατικά ατυχήματα]

- Κατανομή προσωπικού ανά φύλο [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΤΕ ]
- Ποσοστό των γυναικών σε θέσεις ευθύνης [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Το ανθρώπινο δυναμικό του ΟΤΕ ]
- Σύνολο ωρών εκπαίδευσης εντός του 2010 [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Εκπαιδευτικά προγράμματα ]
- Αριθμός καταγγελιών για θέματα διάκρισης [Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους / Ισότητα Ευκαιριών ]
- Δαπάνες χορηγιών και δράσεων ΕΥ (ευρώ) [Σχέση ευθύνης με τη κοινωνία / Δαπάνες χορηγιών και δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας ΟΤΕ ]
- Αριθμός παραπόνων από πελάτες παρόχων [Σχέση ευθύνης με την αγορά / Νέες τεχνολογίες και ευρωζωνικότητα / Βλαβοληπτικό κέντρο τηλεπικοινωνιακών παρόχων ]
- Αριθμός παραπόνων από πελάτες του ΟΤΕ και ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών [Σχέση ευθύνης με την αγορά / Εξυπηρέτηση πελατών / Διαχείριση παραπόνων]

Οι παραπάνω επιλεγμένοι δείκτες επίδοσης εμπεριέχονται στην πλήρη ηλεκτρονική έκδοση του Απολογισμού ΕΥ του ΟΤΕ, η οποία είναι διαθέσιμη στο διαδίκτυο στη διεύθυνση: [http://www.ote.gr/cr2010/cr2010\\_el/](http://www.ote.gr/cr2010/cr2010_el/).

### 3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 2 αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού, δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Παρείχαμε 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 ποιοτικός προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης, 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 παρομοίου επιπέδου διασφάλιση 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 συναντήσεων και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές .
- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε ο ΟΤΕ για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό ΕΥ. Η επισκόπησή μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με τον ΟΤΕ αλλά και Απολογισμούς ΕΥ άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το έτος 2010, προκειμένου να επαληθεύσουμε τα ουσιώδη θέματα που εντοπίστηκαν από τον ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη του ΟΤΕ που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΥ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΥ του ΟΤΕ, 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 2010.
- 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 επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς του ΟΤΕ που περιέχονται στον Απολογισμό σχετικά με τις επιδόσεις στην ΕΥ το 2010.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση του ΟΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 127-140 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 στον ΟΤΕ

- 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 θέσεων 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 στον ΟΤΕ

ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά την διάρκεια του 2010 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν «ελεγχόμενες» υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.

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

## Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΥ του ΟΤΕ συντάξε τον Απολογισμό ΕΥ που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο «Εταιρική Υπευθυνότητα και Επιχειρηματική Στρατηγική» στη σελίδα 22. Η ομάδα, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα του Απολογισμού ΕΥ από τα μέλη της Ενδοεταιρικής ομάδας ΕΥ, είναι επίσης υπεύθυνη για την κατάρτιση του Απολογισμού ΕΥ καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων του Απολογισμού, για τον καθορισμό 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 τον ΟΤΕ και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στον ΟΤΕ 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 του ΟΤΕ αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.



Αθήνα, 9 Ιουνίου 2011  
Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.  
Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων  
Πάρις Ευθυμιάδης  
Εταίρος





## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Hellenic Telecommunications Organisation (OTE)** has presented its report "2010 Corporate Responsibility Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 8 June 2011

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because Hellenic Telecommunications Organisation (OTE) has submitted this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance.*  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 23 May 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

ΕΙΝΑΙ ΤΟΣΟ ΜΟΝΑΧΙΚΑ  
ΕΔΩ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ!!







Αναμεταδότες σήματος ΟΤΕ



Αναμεταδότες σήματος ΟΤΕ



Περιβαλλοντικές Δράσεις ΟΤΕ



Περιβαλλοντικές Δράσεις εργαζομένων ΟΤΕ



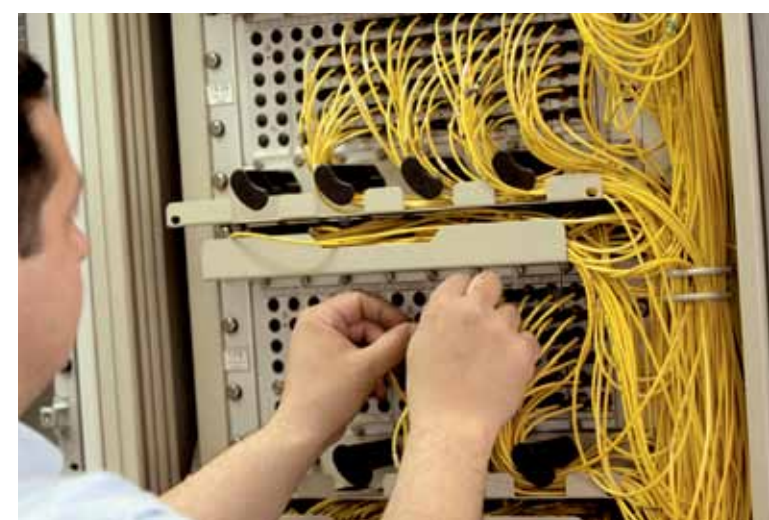
Δράση για την διάσωση της καφέ αρκούδας (ΟΤΕ – ΜΚΟ Καλλιστώ)



Απελευθέρωση άγριων πουλιών σε συνεργασία με την ΜΚΟ «ΑΝΙΜΑ»



Άρση βλάβης από τεχνικούς του ΟΤΕ



Άρση βλάβης από τεχνικούς του ΟΤΕ



Call Centre ΟΤΕ



Call Centre ΟΤΕ



Αθλητική συνάντηση Πολιτιστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ





Ενημερωτική Καμπάνια «Ασφαλής Πλοήγηση στο Διαδίκτυο»



Ενημερωτική Καμπάνια «Ασφαλής Πλοήγηση στο Διαδίκτυο»



Περιβαλλοντική δράση Πολιτικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ



Ενημερωτικές συναντήσεις μαθητών στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ



Ενημερωτικές συναντήσεις μαθητών στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ



Αρση βλάβης από τεχνικούς του ΟΤΕ



Απελευθέρωση άγριων πουλιών σε συνεργασία με την ΜΚΟ «ANIMA»



Εθελοντής αιμοδότης, υπάλληλος ΟΤΕ



Κέντρο Λειτουργίας Δικτύου ΟΤΕ





Ο ΟΤΕ κοντά στο «Χαμόγελο του Παιδιού»



Εσωτερική εκστρατεία κατά του καπνίσματος



Παιδικό εργαστήρι στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ



Ανακύκλωση



Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ



Εκδήλωση του Συνδέσμου Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (Σ.Κ.Ε.Π.), με την υποστήριξη του ΟΤΕ



Καμπάνια «Ασφαλής Πλοήγηση στο διαδίκτυο» στα ΟΤΕSHOP



Εναερίτης ΟΤΕ



