



Υπευθυνότητα στην πράξη... για όλους.


**|2010** Απολογισμός  
Εταιρικής  
Υπευθυνότητας

**WIND**  
για όλους

στην πράξη\*  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND

## Περιεχόμενα

Πληροφορίες για τον Απολογισμό	σελ. 1
Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου	σελ. 2
Η WIND Ελλάς εν συντομία	σελ. 4
Η WIND Ελλάς	σελ. 6
Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη...	σελ. 12
... στην Εταιρική Διακυβέρνηση,	σελ. 22
... στην Κοινωνία,	σελ. 32
... στο Περιβάλλον,	σελ. 44
... στην Αγορά,	σελ. 56
... στους Εργαζόμενους	σελ. 72
Στόχοι & Αποτελέσματα 2010	σελ. 88
Γλωσσάρι	σελ. 90
Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε.	σελ. 91
Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις	σελ. 92



# 1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς είναι ο τέταρτος κατά σειρά ετήσιος Απολογισμός που εκδίδουμε και ο τρίτος σύμφωνα με το πρότυπο των δεικτών του GRI. Ο Απολογισμός αυτός καλύπτει τη δραστηριότητα της Εταιρείας μας στην Ελλάδα για το έτος από την 1η Ιανουαρίου 2010 έως και την 31η Δεκεμβρίου 2010.

Στη WIND Ελλάς έχουμε δεσμευτεί στην υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας ως προς τον τρόπο διακυβέρνησης και τους εργαζομένους μας, ως προς το περιβάλλον, την αγορά και την κοινωνία. Όλα αυτά εντάσσονται κάτω από τη Στρατηγική “Στην Πράξη” με την οποία υπογράφουμε όλες τις ενέργειές μας.

Οι άξονες στους οποίους έχουμε αναπτύξει την παρούσα έκδοση είναι:

- προσέγγιση ενδιαφερομένων μερών μέσα από τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Εταιρική Υπευθυνότητα στην εταιρική διακυβέρνηση, το περιβάλλον, την κοινωνία, την αγορά, τους εργαζόμενους.

Στο πλαίσιο αυτό, στα ουσιώδη θέματα του Απολογισμού συγκαταλέγονται οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις μας και θέματα που επηρεάζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

Η παρούσα έκδοση αποτελεί ενέργεια της Εταιρείας μας για τη βελτίωση των καναλιών επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, αλλά και για την ευρύτερη προώθηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## Συλλογή Δεικτών & Στοιχείων

Υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τη σαφήνεια και αξιοπιστία της πληροφορίας είναι η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας μας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους των κύριων τμημάτων της και η οποία είναι η αρμόδια για τη σύνταξη του Απολογισμού μέσω συλλογικής διατμηματικής εργασίας.

Η συλλογή στοιχείων για το συγκεκριμένο Απολογισμό βασίστηκε:

- στα στοιχεία επίδοσης της περιβαλλοντικής λειτουργίας μας, σε εσωτερικές διαδικασίες καταγραφής, ελέγχου και επαληθεύσεων, με βάση και το διεθνές πρότυπο ISO 14001, σύμφωνα με το οποίο έχει πιστοποιηθεί η Εταιρεία μας.
- στα στοιχεία της κοινωνικής μας επίδρασης, σε επίσημες καταγραφές, έρευνες και στοιχεία ποιότητας, υγιεινής & ασφάλειας, ανθρώπινου δυναμικού.
- στα οικονομικά μας στοιχεία, στο οικονομικό τμήμα και τα οποία είναι σύμφωνα με τον ετήσιο ισολογισμό μας.

Προσπαθήσαμε φέτος να καταγράψουμε την επίδραση της λειτουργίας μας σε περισσότερα θέματα, αναπτύσσοντας επιπλέον δείκτες σύμφωνα με το πρότυπο. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στη σύνταξη του παρόντος, όπως η έλλειψη μετρήσιμων στόχων σε κάθε πρόγραμμα που αναπτύσσουμε ή η επαλήθευση της πληρότητας του περιεχομένου από ανεξάρτητο φορέα, τους οποίους θα φροντίσουμε να καλύψουμε στο μέλλον.

Για τον καθορισμό και την ανάπτυξη του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, έχουν ληφθεί υπόψη το είδος της δραστηριότητας της Εταιρείας μας, ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος, οι Αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών, τα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, έτσι όπως έχουν προσδιοριστεί με βάση τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης, καθώς και η έκδοση G3 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative, οι οποίες αποτελούν το πλαίσιο για τον έλεγχο της περιβαλλοντικής, οικονομικής και κοινωνικής επίδρασής μας.

Ο Πίνακας Δεικτών του GRI βρίσκεται στη σελίδα 92 του παρόντος εντύπου και η Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης Συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του GRI, επιπέδου B+ στη σελίδα 98.



## 2. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου

Αγαπητοί φίλοι,

Το 2010 ανέδειξε σημαντικά θέματα και πολλές προκλήσεις για την Εταιρεία μας, όπως επίσης και για τη χώρα και την ελληνική κοινωνία γενικότερα. Έγινε αντιληπτό από όλους ότι στην αγορά συνέβαιναν δομικές και άμεσες αλλαγές ως αποτέλεσμα των συνκόμενων πιέσεων στην οικονομία. Επιπρόσθετα, οι νέες ρυθμιστικές πιέσεις και η ένταση του ανταγωνισμού μετέβαλαν ακόμη περισσότερο τον χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Αυτές οι αντιξοές συνθήκες επηρέασαν τη λειτουργία της WIND Ελλάς, καθιστώντας αναγκαίο να αλλαξοψουμε την οικονομική μας δομή, ώστε να παραμείνουμε σταθεροί. Έτσι, ξεκινήσαμε και ολοκληρώσαμε επιτυχώς μια διαδικασία αναδιάρθρωσης που οδήγησε επίσης σε νέα μετοχική σύνθεση. Από το Δεκέμβριο του 2010, η WIND Ελλάς ανήκει σε έναν όμιλο διεθνών επενδυτών, οι οποίοι απέκτησαν την Εταιρεία μας, προχωρώντας στη μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση των δύο τελευταίων χρόνων στην Ελλάδα. Αυτή η εξέλιξη καθιστά τη WIND πιο ισχυρή ως Εταιρεία, επιτρέποντάς μας να προχωρήσουμε μπροστά με εμπιστοσύνη, εργαζόμενοι για την ανάπτυξη.

Παρ' όλα αυτά, αναγνωρίζουμε το γεγονός ότι οι μακροοικονομικές συνθήκες θα συνεχίσουν να αποτελούν πρόκληση για τους στόχους μας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρική Υπευθυνότητα ως αρχή και ως πράξη αποτελεί περισσότερο από ποτέ ουσιαστικό μέρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον.

Επικεντρωνόμενοι στην εσωτερική μας λειτουργία, κατά τη διάρκεια του 2010 συνεχίσαμε την προσπάθεια εξορθολογισμού της δομής και των διαδικασιών μας, έτσι ώστε να δημιουργήσουμε μια συνεκτική και αποτελεσματική οργάνωση. Αυτό αποτελεί μια διαρκή προσπάθεια: όπως το περιβάλλον αλλάζει, το ίδιο συμβαίνει και σε μας.

Επίσης, προχωρήσαμε σε αλλαγές ως προς τον τρόπο της λειτουργίας μας. Είναι ευθύνη μας να προσφέρουμε στους πελάτες μας τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες και το 2010 ήταν ένας χρόνος που το πράξαμε σε πολλά επίπεδα. Από τη μια, ενσωματώσαμε εξ ολοκλήρου τα πληροφοριακά συστήματα και τις τηλεπικοινωνιακές δομές σε ένα ενιαίο δίκτυο που παρέχει κινητή και σταθερή τηλεφωνία, όπως επίσης και ευρυζωνικές υπηρεσίες Internet. Και, είμαι περήφανος που το λέω, είμαστε ο μόνος πάροχος στην Ελλάδα που το προσφέρουμε αυτό. Στο κομμάτι της αγοράς, επανεξετάσαμε τις προσφορές μας, ώστε να τις καταστήσουμε πιο απλές, πιο δίκαιες και πιο κοντά στις ανάγκες των πελατών μας. «Για Όλους», αποτυπώνει την ουσία της στρατηγικής αυτής.

Κάνοντας όλα τα παραπάνω, εξασφαλίσαμε ότι οι επενδύσεις μας θα φέρουν τα οφέλη του ψηφιακού κόσμου σε όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους, προσπαθώντας έτσι να αποτρέψουμε το ψηφιακό χάσμα στη χώρα μας. Αυτό είναι για μας ζήτημα ευθύνης εξέχουσας σημασίας και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα των αναπτυξιακών μας σχεδίων. Στόχος μας για το 2011 είναι να ξεκινήσουμε ένα ευρύ έργο εκσυγχρονισμού του δικτύου μας για την αναβάθμιση των δυνατοτήτων της κινητής ευρυζωνικότητας σε όλη τη χώρα, στη διάρκεια ενός τριετούς προγραμματισμού.

Παράλληλα, είναι αναγκαίο να είμαστε περιβαλλοντικά υπεύθυνοι, μειώνοντας συνεχώς το οικολογικό μας αποτύπωμα. Δέσμευσή μας αποτελεί η εξοικονόμηση ενέργειας, η αύξηση των υλικών προς ανακύκλωση και η συμμετοχή σε «πράσινες» δράσεις. Το 2010 ήταν ένα ακόμη έτος με σημαντικές επιτυχίες στον τομέα αυτό, όπως θα διαβάσετε και παρακάτω.

Ο απολογισμός αυτός θα σας δώσει επίσης μια ξεκάθαρη εικόνα του κοινωνικού «προϊόντος» της προηγούμενης χρονιάς, όπως προέκυψε μέσα από τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας «Στην Πράξη» αλλά και μέσα από την εφαρμογή και εξέλιξη των 10 Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε, το οποίο έχουμε δεσμευτεί να υποστηρίξουμε.

Ως κοινωνικά υπεύθυνη Εταιρεία, στοχεύουμε να κάνουμε τη διαφορά μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού και της κοινωνικής αρωγής. Πιστεύω ότι έχουμε ωραίες ιστορίες να διηγούμαστε ως αποτέλεσμα και φυσικά, ότι πάνω από όλα, οι δράσεις μας επηρέασαν θετικά τους συμπολίτες μας.

Με εκτίμηση,  
Νάσος Ζαρκαλής

### 3. Η WIND Ελλάς εν συντομία

## Σταθμοί 2010

**6/2010**

Έναρξη διαδικασίας οικονομικής αναδιάρθρωσης της Εταιρείας

**7/2010**

Ολοκλήρωση ενοποίησης πληροφοριακών συστημάτων Κινητής, Σταθερής & Internet. Για πρώτη φορά στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών δημιουργείται μία ενιαία πλατφόρμα πληροφορικής για όλες τις υπηρεσίες

**7/2010**

Δημιουργία WIND e-shop, μέσα από το οποίο κάθε χρήστης μπορεί να πραγματοποιήσει νέα σύνδεση Κινητής, Σταθερής & Internet

**10/2010**

Δημιουργία του πρώτου ενιαίου δικτύου επικοινωνιών στην Ελλάδα. Ολοκλήρωση της ενοποίησης των δικτυακών υποδομών Κινητής, Σταθερής & Internet

**10/2010**

WIND One, νέα γενιά προϊόντων επικοινωνίας βασισμένα στο ενοποιημένο δίκτυο επικοινωνιών Κινητής, Σταθερής & Internet

**12/2010**

Η WIND εξαγοράζεται από 6 διεθνή επενδυτικά κεφάλαια. Η εξαγορά αυτή αποτελεί τη μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση στην Ελλάδα τα τελευταία δύο χρόνια

**12/2010**

Ίδρυση Largo Limited, εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding), η οποία ανέλαβε τον πλήρη έλεγχο της WIND Ελλάς

# Η WIND...σε αριθμούς

18	χρόνια παρουσία στην ελληνική αγορά
385	καταστήματα
90,9	εκατ. € συνολικές επενδύσεις σε υποδομές
1.506	εργαζόμενοι
3.824.000	πελάτες Σταθερής & Κινητής τηλεφωνίας
99,61	% κάλυψη του δικτύου GSM & 80% 3ης γενιάς UMTS
4.000	χλμ. Εθνικό Δίκτυο Οπτικών Ινών
14,55	% μείωση απορριμμάτων και αποβλήτων που παρήγαγε από τη λειτουργία μας
90	τόνοι εξοικονόμηση χαρτιού μέσω του προγράμματος μείωσης της χρήσης χαρτιού
200	σταθμοί βάσης με νέο εξοπλισμό ραδιοδικτύου φιλικό στο περιβάλλον
10	χρόνια συνεχούς υλοποίησης του προγράμματος <b>Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης</b>
17.902	εκπαιδευτικές ώρες σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες
11,5	εκατ. € ασφαλιστικές εισφορές

## 4. Η WIND Ελλάς





Για τη δημιουργία υποδομών, η WIND έχει από την ίδρυση της ως σήμερα υλοποιήσει επενδύσεις ύψους 2 δις €, ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά επενδυτικά προγράμματα στη χώρα μας.



Οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν παράγοντα προόδου και ανάπτυξης, καθώς είναι ένας από τους πλέον δυναμικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Ιδιαίτερα η Κινητή τηλεφωνία ανήκει στις «ατμομηχανές» της οικονομίας, συνεισφέροντας κατά 2% στο ΑΕΠ ετησίως. Τα ιδιωτικά κεφάλαια που έχει επενδύσει ο κλάδος Κινητής τηλεφωνίας, από το 1992 ως σήμερα, ξεπερνούν τα 6 δις € και έχουν πολλαπλασιαστικά οφέλη τόσο στην εθνική ανταγωνιστικότητα και παραγωγικότητα όσο και στην αγορά εργασίας. Εκτιμάται ότι στον κλάδο της Κινητής τηλεφωνίας σήμερα απασχολούνται άμεσα και έμμεσα περισσότεροι από 70.000 εργαζόμενοι με ετήσιο ακαθάριστο εισόδημα 2,2 δις €.

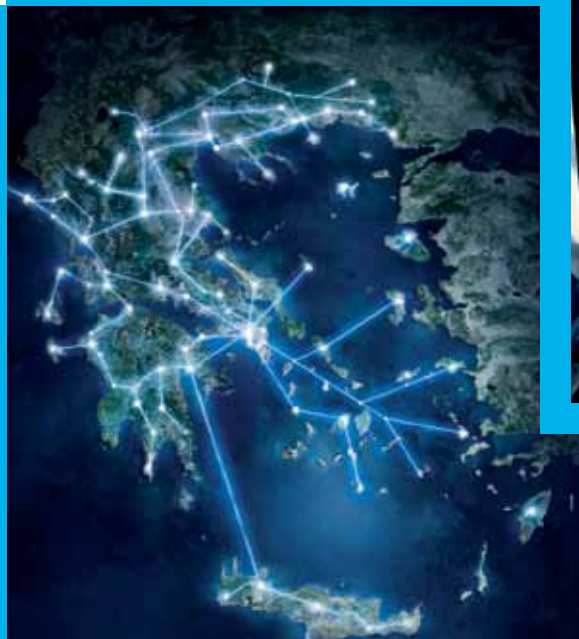
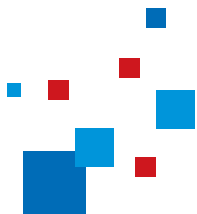
Μέσα στα 18 χρόνια λειτουργίας της, η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της Κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτομικά προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία των καταναλωτών.

Το 2007, η WIND εξαγόρασε και προχώρησε στη συγχώνευση της Εταιρείας Σταθερής τηλεφωνίας & Internet, Tellas, ξεκινώντας **ένα από τα μεγαλύτερα έργα ενοποίησης δικτυακών υποδομών και συστημάτων πληροφορικής σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η ενοποίηση των υποδομών Κινητής, Σταθερής & Broadband Internet ολοκληρώθηκε από τη WIND μέσα στο 2010 και είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία του πρώτου ενιαίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου στην Ελλάδα.**

Το Δεκέμβριο του 2010 μια νέα εποχή ξεκίνησε για τη WIND μετά την επιτυχημένη ολοκλήρωση της εξαγοράς της από ξένους επενδυτές. Οι νέοι μέτοχοι έχουν πολυετή παρουσία στο χρηματοπιστωτικό χώρο ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Με την εξαγορά της WIND Ελλάς προχώρησαν σε άμεση επένδυση στην Εταιρεία για τη χρηματοδότηση της ανάπτυξής της, διασφαλίζοντας έτσι τη μακροπρόθεσμη προοπτική της.

Σήμερα, η WIND Ελλάς είναι η μόνη ελληνική Εταιρεία τηλεπικοινωνιών που προσφέρει στους καταναλωτές Κινητή, Σταθερή και Internet σε ένα ολοκληρωμένο πακέτο, από ένα σημείο πώλησης και εξυπηρέτησης και με έναν λογαριασμό.

Η έδρα και τα κεντρικά γραφεία της WIND Ελλάς βρίσκονται στην Αθήνα, Λ. Κηφισίας 66, στο Μαρούσι. Παράλληλα, η Εταιρεία διαθέτει γραφεία σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο.



#### 4.1. Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας μας

Το ενοποιημένο δίκτυό μας μπορεί να προσφέρει σε κάθε χρήστη τη δυνατότητα επικοινωνίας με υψηλό βαθμό ευελιξίας, κάλυψη και εγγυημένη ποιότητα, σύμφωνα με τις ανάγκες και επιλογές του συνδρομητή, είτε αφορούν στην Κινητή, τη Σταθερή ή το Internet.

Βασίζεται σε μία ενιαία αρχιτεκτονική με χαρακτηριστικά την ευελιξία, την αξιοπιστία και την απλότητα. Είναι μία υποδομή, μία πλατφόρμα, για όλες τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, προσφέροντας καλύτερες υπηρεσίες φωνής και δεδομένων, ενώ διαθέτει υπερεπαρκή χωρητικότητα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες σε περιόδους υψηλής ζήτησης.

Το νέο ενοποιημένο τηλεπικοινωνιακό δίκτυό μας είναι φιλικό προς το περιβάλλον, καθώς με το συνεχή εκσυγχρονισμό του η λειτουργία του απαιτεί χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας έως και 30%, περιορίζοντας το ενεργειακό αποτύπωμα της Εταιρείας.

Το δίκτυό μας:

- αγγίζει το 100% πανελλαδικά για την τεχνολογία 2ης γενιάς (GSM)
- ξεπερνά το 80% στην 3η γενιά (UMTS)
- φτάνει το 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, στη Σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό Internet, με 250 συν-εγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους που καλύπτουν Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 80 ακόμη πόλεις σε 48 νομούς.

(Στοιχεία: 31/12/2010)

## 4.2. Το Δίκτυο των Καταστημάτων μας

Έχοντας ως κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών μας, δίνοντας απάντηση σε κάθε ερώτημά τους, στη WIND Ελλάς έχουμε αναπτύξει μια άρτια οργανωμένη αλυσίδα καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.



## 4.3. Οικονομική Ανάπτυξη

Το 2010 ο όμιλος της WIND Ελλάς προχώρησε σε διαδικασία αναδιάρθρωσης της κεφαλαιακής του δομής, η οποία προσέληκε το ενδιαφέρον σημαντικών επενδυτών. Το Δεκέμβριο του 2010 η διαδικασία διερεύνησης στρατηγικών εναλλακτικών ολοκληρώθηκε με επιτυχία με την εξαγορά όλων των μετοχών της WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ από τους ομολογιούχους υψηλής εξασφάλισης.

Οι νέοι ιδιοκτήτες, έξι εταιρείες επενδυτικών κεφαλαίων, από τις μεγαλύτερες σε διεθνές επίπεδο, έχουν πολυετή παρουσία στο χρηματοπιστωτικό χώρο ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Με την εξαγορά της WIND Ελλάς προχώρησαν σε άμεση επένδυση στην Εταιρεία ύψους 420 εκατ. € για τη χρηματοδότηση της μακροχρόνιας ανάπτυξης και του επιχειρηματικού πλάνου της WIND Ελλάς.

Η επένδυσή αυτή αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες ξένες ιδιωτικές επενδύσεις στη χώρα μας τα τελευταία δύο χρόνια.

Παράλληλα, ιδρύθηκε η Largo Limited, εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding), η οποία έχει τον πλήρη έλεγχο της WIND Ελλάς. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Largo Limited έχει την ευθύνη για τη στρατηγική και την υλοποίηση του επιχειρησιακού πλάνου της Εταιρείας μας.

Η ισχυρή κεφαλαιακή δομή της WIND Ελλάς και η δέσμευση των νέων μετόχων της να την υποστηρίξουν δίνουν στην Εταιρεία τη δυνατότητα να ενδυναμώσει τις εμπορικές της προσπάθειες και να αξιοποιήσει τα στρατηγικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που διαθέτει, προκειμένου να επεκτείνει την παρουσία της στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά.

	2009	2010
Κύκλος Εργασιών	1.073 εκατ.€	804,7 εκατ.€
Επενδύσεις	131,3 εκατ.€	90,9 εκατ.€
Ασφαλιστικές εισφορές	13,5 εκατ.€	11,5 εκατ.€
Πελάτες Κινητής και Σταθερής τηλεφωνίας	5.750.000	3.824.000
Αριθμός καταστημάτων	393	385
Εργαζόμενοι	1.592	1.506

(Στοιχεία: 31/12/2010)



#### 4.4. Αναγνώριση

Μια σημαντική διάκριση για το κοινωνικό της έργο απέσπασε η WIND Ελλάς, κατά την απονομή των Αριστείων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που διοργάνωσε για 5η συνεχή χρονιά ο Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος (ΣΔΕ).

Η WIND έλαβε Αριστείο ΕΚΕ αποσπώντας την ανώτερη διάκριση στην κατηγορία "Κοινωνία: Νέοι και Εκπαίδευση" για την υλοποίηση του προγράμματος δωρεάς τεχνολογικού εξοπλισμού σε απομακρυσμένα σχολεία της χώρας με τίτλο **Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης**.

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται με συνέπεια κάθε χρόνο τα τελευταία 10 χρόνια, έχοντας εξοπλίσει μέχρι σήμερα **344** σχολεία σε **14** νομούς της Ελλάδας.



## 4.5. Συμμετοχή

Η WIND Ελλάς είναι μέλος σε ένα σημαντικό αριθμό θεσμικών φορέων και αρχών. Μέσα από τη συμμετοχή της

- σε φορείς διακυβέρνησης
- σε προγράμματα ή επιτροπές
- σε σωματεία και διεθνείς/εθνικές οργανώσεις προάσπισης δικαιωμάτων

στοχεύει στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας, στη δέσμευση για υπεύθυνη επιχειρηματικότητα, στην προαγωγή με διαφανή και θεσμικό τρόπο των αιτημάτων του κλάδου των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και διεθνώς, θεωρώντας ότι το να συμμετέχει ως μέλος σε αυτές έχει στρατηγική σημασία.

Στο πλαίσιο αυτό, η WIND Ελλάς συμμετέχει

- σε φορείς για τη βιώσιμη ανάπτυξη:
  - Ελληνικό Δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών
  - Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
  - Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERA)
  - Ινστιτούτο Επικοινωνίας
  - Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
- σε επαγγελματικούς φορείς:
  - Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας Ελλάδας (ΕΕΚΤ)
  - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
  - Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
  - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)
  - European Competitive Telecommunications Association (ECTA)
  - GSM Association Europe - GSM Operators Forum
  - Mobile Challengers



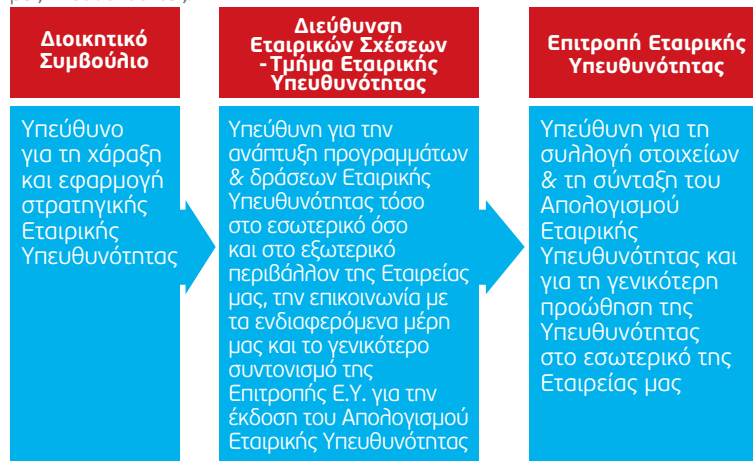
# 5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη...



Στη WIND Ελλάς αναγνωρίζουμε το σημαντικό ρόλο του κλάδου των τηλεπικοινωνιών, αλλά και της Εταιρείας μας ειδικότερα, στις ζωές όλων μας. Με γνώμονα τη σημασία που έχει η επιχειρηματική μας δραστηριότητα για τους πελάτες μας και το κοινωνικό σύνολο αλλά και την επίδρασή μας στο περιβάλλον, ενσωματώνουμε στην καθημερινή μας επιχειρηματική δράση μια πολύπλευρη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία απευθύνεται τόσο στους ανθρώπους μας, όσο και ευρύτερα στην κοινωνία.

Η υιοθέτηση υπεύθυνων επιχειρηματικών πολιτικών και πρακτικών με βάση τη στρατηγική Εταιρικής μας Υπευθυνότητας αποτελεί προτεραιότητά μας, η οποία εκφράζεται μέσα από την κεντρική δέσμευση της Εταιρείας μας και με την υιοθέτηση του Συμφώνου Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.

Η δέσμευσή μας αποτυπώνεται στην εσωτερική δομή διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας.



Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υιοθετήσει στη WIND Ελλάς τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας «Στην Πράξη». Στόχος της στρατηγικής αυτής είναι η εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δραστηριοποίηση, το περιβάλλον, την κοινωνία και την αγορά.

Έτσι, δεσμευόμαστε να:

- προσφέρουμε υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, με σκοπό να καλύψουμε σε όλη την ελληνική επικράτεια σημαντικές κοινωνικές ανάγκες, όπως η ανθρώπινη ανάγκη για επικοινωνία
- ελαχιστοποιήσουμε την περιβαλλοντική επίδραση που μπορεί να προκύπτει από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, με έμφαση στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, την ανακύκλωση υλικών και την ανάπτυξη των δικτυακών υποδομών μας με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον
- ενημερώνουμε και κινητοποιούμε τους ανθρώπους μας, προτρέποντάς τους να αναπτύξουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν ΕΝΕΡΓΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ
- υποστηρίζουμε Οργανισμούς και Φορείς που μέσα από το έργο τους συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στηρίζουν τους ανθρώπους και κυρίως τα παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη.

**ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ\***  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND

**Οι βασικοί άξονες της υπεύθυνης δραστηριοποίησής μας είναι:**



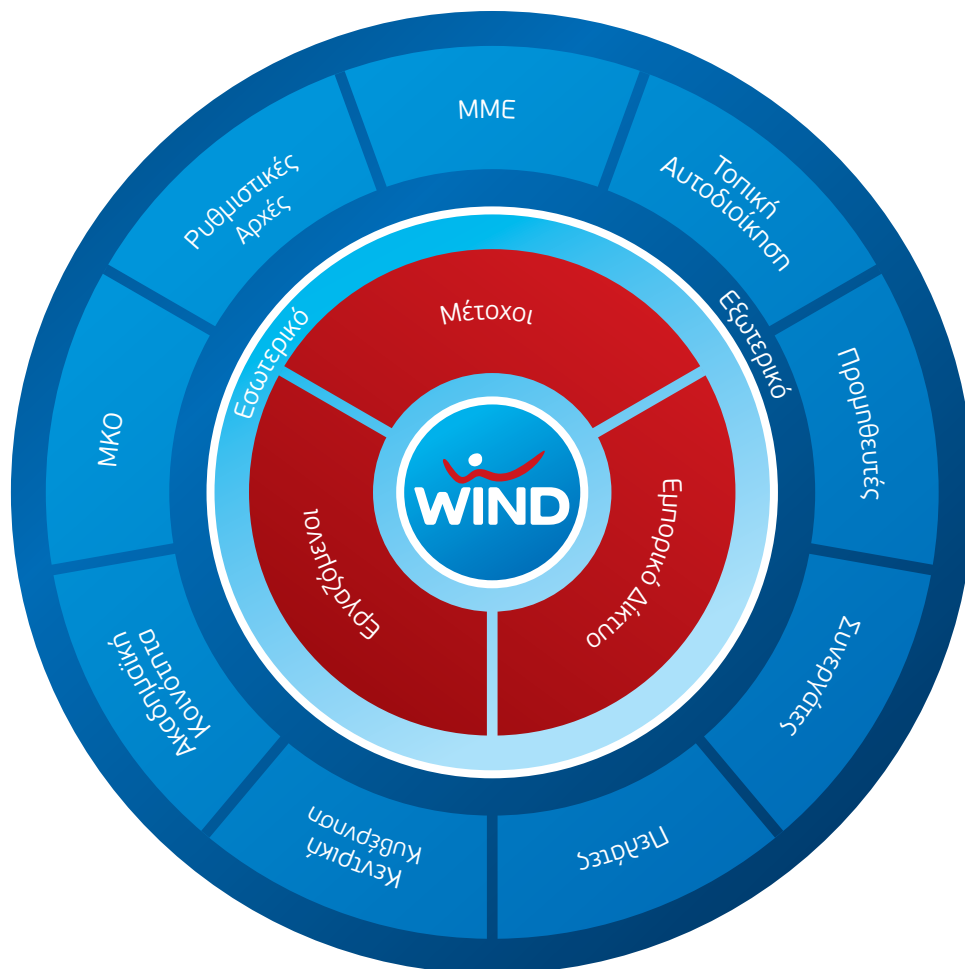


## 5.1. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας

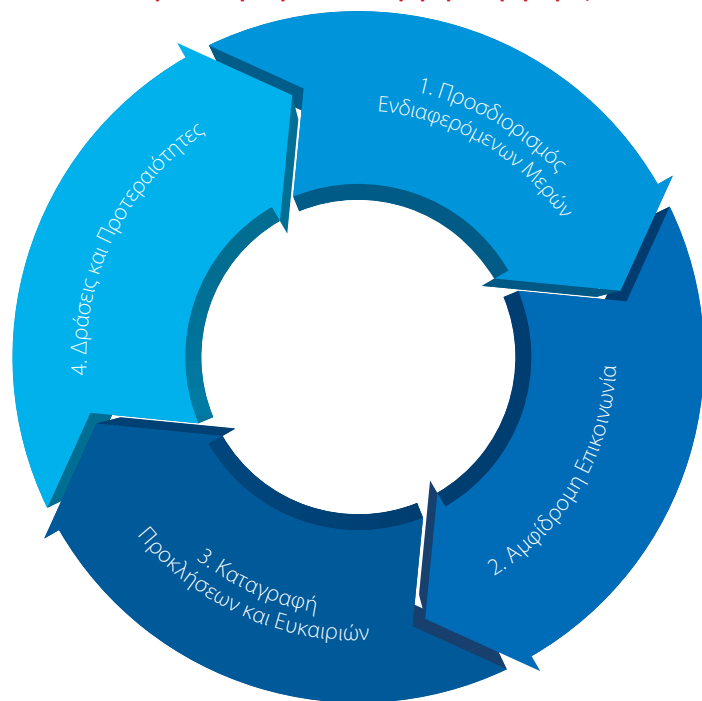
Με σκοπό τη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης, αλλά και την εξασφάλιση της βιωσιμότητάς μας μακροπρόθεσμα, στη WIND Ελλάς αναγνωρίζουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, τα οποία είτε εντάσσονται στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές, με σκοπό τη διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία μαζί τους, επενδύοντας συστηματικά στην ανάπτυξη των μεταξύ μας σχέσεων.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Σύμφωνα με αυτό, έχουμε αναγνωρίσει μια διαδικασία και ακολουθούμε δομημένη προσέγγιση για την ακριβή αναγνώριση και χαρτογράφηση των ενδιαφερόμενων μερών μας και τη φύση της σχέσης μας μαζί τους σε ετήσια βάση. Έτσι, μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι έχουμε εντοπίσει με ακρίβεια τις ομάδες των ενδιαφερομένων μας και καθορίσει τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη μας, βασιζόμενοι σε μια εσωτερική διαδικασία, ώστε να επηληθοούμε μαζί τους με έναν ανοικτό και ισορροπημένο τρόπο. Με βάση αυτό, έχουμε δημιουργήσει έναν αξιόπιστο μηχανισμό για παρατηρήσεις και σχόλια που διαχειριζόμαστε αναλόγως. Μία φορά το χρόνο η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας, κατόπιν ελέγχου των πληροφοριών που συγκεντρώνονται και λαμβάνοντας υπόψη την εσωτερική επιχειρησιακή στοχοθέτηση, προτεραιοποιεί τις ομάδες των ενδιαφερομένων μας και προβαίνει στο σχέδιο δράσης του Διαλόγου.

Επιπλέον, προσεγγίζουμε την εταιρική μας διακυβέρνηση, τις πολιτικές και δραστηριότητές μας, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις και τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών μας, ώστε να προσδιορίζουμε και ιεραρχούμε από κοινού τα σχετικά ζητήματα βιωσιμότητας και ως εκ τούτου να οικοδομούμε την αμοιβαία εμπιστοσύνη.



### 5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας



Επενδύοντας στη δημιουργία καναλιών επικοινωνίας και διαλόγου, στη WIND έχουμε θέσει σε εφαρμογή σχετικές πολιτικές και διαδικασίες, ώστε κάθε ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη μας να έχει πρόσβαση σε πληροφόρηση για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, αλλά και τη δυνατότητα να εκφράσει τυχόν απόψεις, προβληματισμούς και θέσεις του. Από την πλευρά μας, μέσα από έρευνες, διαπροσωπικές συναντήσεις και καθημερινή συνεργασία, βρισκόμαστε κοντά τους, αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες, τους προβληματισμούς και τα ερωτήματά τους.

Τα ζητήματα, τα σχόλια και οι προτάσεις που συγκεντρώνονται από την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη αξιολογούνται και καταγράφονται, με στόχο να προκύψει ένα σύνολο δράσεων που θα απαντούν στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αναδεικνύονται από την αμφίδρομη επικοινωνία μας, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τις προτεραιότητες της Εταιρείας, σύμφωνα με το στρατηγικό σχεδιασμό της και φυσικά τη γενικότερη επίδραση που μπορεί να επιφέρει σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος της, αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις.



	Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Θέματα Διαλόγου
<b>Εξωτερικό Περιβάλλον</b>	<b>Ρυθμιστικές Αρχές</b>	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις [1] Συμμετοχή σε έρευνες [1] Συμμετοχή σε συνέδρια [5]	Αγορά Ποιότητα υπηρεσιών Ανταγωνισμός
	<b>ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών</b>	Συνεργασίες [4] Υποστήριξη [1] Συναντήσεις [2]	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Περιβάλλον Κοινωνική συνεισφορά
	<b>Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση</b>	Συναντήσεις [5] Συμμετοχή σε τοπικά συνέδρια / ημερίδες [3]	Η/Μ ακτινοβολία Οικονομική ανάπτυξη Περιβάλλον Υποστήριξη τοπικής οικονομίας, κοινωνικών, πολιτιστικών και εκπαιδευτικών θεσμών
	<b>Πελάτες (Ιδιώτες-Επιχειρήσεις)</b>	Έρευνες ικανοποίησης πελατών [2] Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών [1] On line επικοινωνία [1] Έρευνα για την εταιρική φήμη [3] Τηλεφωνική γραμμή παραπόνων [1]	Τεχνικά θέματα για προϊόντα & υπηρεσίες Ποιότητα υπηρεσιών Ανάλυση τηλεπικοινωνιακών χρεώσεων Η/Μ ακτινοβολία
	<b>Ακαδημαϊκή Κοινότητα</b>	Υποστήριξη επιστημονικών προγραμμάτων [1] Εκπαιδευτικά σεμινάρια [5] Ενημερωτικές ημερίδες [5]	Η/Μ ακτινοβολία Υγεία & Ασφάλεια Εκπαίδευση Καινοτομία
	<b>MME</b>	Συνεντεύξεις Τύπου [2] Media Trips [4] Field Trips [3] Συναντήσεις [1] Δελτία Τύπου & παρουσιάσεις [1]	Διοίκηση Οικονομικά & εμπορικά αποτελέσματα Ρυθμιστικά θέματα Ποιότητα υπηρεσιών & κάλυψη δικτύου Τεχνολογία & καινοτομία Κοινωνική συνεισφορά Περιβαλλοντική λειτουργία
	<b>Προμηθευτές</b>	Επισκέψεις εργασίας [4] Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις [5] Διαρκής ενημέρωση & υποστήριξη [1]	Διαδικαστικά θέματα Οικονομικά θέματα, Έγκαιρη παράδοση Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους εργαζομένους
<b>Εσωτερικό Περιβάλλον</b>	<b>Μέτοχοι</b>	Καθορισμένες συναντήσεις μετόχων [1] Στοχευμένη επικοινωνία [2] Conference calls [2]	Οικονομική ανάπτυξη / αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό πλάνο Στρατηγικές επιλογές Κοινωνικοοικονομικές εξελίξεις
	<b>Εργαζόμενοι</b>	Περιοδικό WIND About [3] Newsletter Eco News [3] Intranet [1] Διοργάνωση εκδηλώσεων [3] Συναντήσεις με σωματείο εργαζομένων [1]	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης
	<b>Εμπορικό Δίκτυο</b>	Extranet (σύστημα επικοινωνίας) [1] Εμπορικά συνέδρια [3] Συναντήσεις με υπεύθυνους πωλήσεων [2] Διαρκής παροχή ενημέρωσης & υποστήριξης [1]	Εταιρική διακυβέρνηση Εκπαίδευση σε νέα προϊόντα & υπηρεσίες

[1] Σε μόνιμη βάση

[2] Τακτικά

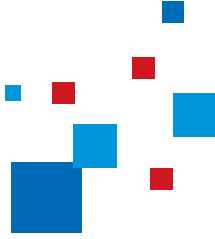
[3] Περιοδικά (2-4 φορές/χρόνο)

[4] Σε ετήσια βάση

[5] Κατά περίπτωση

## 5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας

Σημαντικά Θέματα	Πώς τα αντιμετωπίζουμε
<b>Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία</b>	<p>Σήμερα τα κινητά τηλέφωνα έχουν γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής μας και σχεδόν όλοι απολαμβάνουμε τα πλεονεκτήματα της Κινητής τηλεφωνίας. Γνωρίζουμε, ωστόσο, ότι υπάρχουν άνθρωποι που ανησυχούν για τις επιπτώσεις στην υγεία και την αισθητική του περιβάλλοντος από την ύπαρξη των σταθμών βάσης. Αντιμετωπίζουμε αυτές τις ανησυχίες πολύ σοβαρά και προσπαθούμε να εξισορροπήσουμε τις ανάγκες των πελατών μας με τις επιθυμίες του ευρύτερου κοινού.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Παίρνουμε κάθε προφύλαξη για την ανάπτυξη του δικτύου μας με ασφάλεια και υπευθυνότητα. Αυτό υπερβαίνει την εκπλήρωση των νομικών μας υποχρεώσεων και περιλαμβάνει:<ul style="list-style-type: none"><li>• την τήρηση των πιο αυστηρών ορίων έκθεσης που προβλέπονται από την νομοθεσία αλλά και από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς</li><li>• τη συνεργασία με τα τοπικά συμβούλια, όταν κατασκευάζουμε νέους σταθμούς βάσης</li><li>• την κατασκευή κοινών σταθμών βάσης σε συνεργασία με τις άλλες εταιρείες Κινητής τηλεφωνίας</li></ul></li><li>■ Ενημερώνόμαστε για νέα ευρήματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των δικτύων Κινητής τηλεφωνίας.</li><li>■ Δημιουργήσαμε έναν οδηγό με χρήσιμες πληροφορίες που περιλαμβάνουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία αλλά και αρμόδιους φορείς στους οποίους μπορεί ο πολίτης να αποσταθεί για οποιοδήποτε προβληματισμό του σχετικά με θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.</li></ul>
<b>Μετρήσεις &amp; Έλεγχοι</b>	<p>Προχωράμε συστηματικά σε ελέγχους και μετρήσεις είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης σταθμών βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών. Μέσα στο 2010 πραγματοποιήσαμε 88 μετρήσεις.</p> <p>Η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΑ) στο πλαίσιο δειγματοληπτικών ελέγχων, αλλά και κατόπιν αιτημάτων φυσικών/νομικών προσώπων, πραγματοποίησε μέσα στο 2010 ελέγχους σε 1.553 σταθμούς κεραιών, από τους οποίους περίπου το 27% ανήκει στη WIND.</p> <p>Έχοντας ως στόχο τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των μετρήσεων των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον, το 2009 το Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων της WIND ξεκίνησε τις απαραίτητες διαδικασίες, έτσι ώστε μέσα στο 2011 να λάβει πιστοποιητικό διαπίστευσης από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025.</p>
<b>Περιβαλλοντική Επίδραση Σταθμών Βάσης</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Εκσυγχρονίζουμε και αναβαθμίζουμε τις υποδομές του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων που διαθέτουμε, με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών προς τους πελάτες μας και την προστασία του περιβάλλοντος, με επενδύσεις που συμβάλλουν στη μείωση των ρυπογόνων παραγόντων και στην εξοικονόμηση ενέργειας. Ο νέος εξοπλισμός που εγκαθίσταται εξοικονομεί ενέργεια που μπορεί να φτάσει έως και 50% ανά σταθμό βάσης.</li><li>■ Για τη λειτουργία των σταθμών σε θέσεις δύσκολα προσβάσιμες επενδύουμε σε υβριδικές τεχνολογίες για την εξοικονόμηση καυσίμου και τη μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων. Η χρήση του νέου υβριδικού συστήματος αναμένεται να επιφέρει έως και 70% εξοικονόμηση καυσίμου ή την αποφυγή της εκπομπής έως και 10.000 τόνων ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα.</li></ul>
<b>Υποστήριξη Ευπαθών Ομάδων</b>	<p>Πιστεύουμε ακράδαντα ότι οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν για μία σύγχρονη κοινωνία όχημα προόδου, κοινωνικής συνοχής και ευημερίας. Έχουμε θέσει τις τεχνολογικές υποδομές και πόρους μας στη διάθεση της κοινωνίας ή φορέων, τους σκοπούς των οποίων υποστηρίζουμε μέσω της δημιουργίας ειδικών κοινωνικών υπηρεσιών.</p> <p>Έτσι, έχουμε στηρίξει</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Προγράμματα για ΑμΕΑ</li><li>■ Γραμμές χωρίς χρέωση (Υπηρεσία Προσφέρω, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Γραμμή SOS Χαμόγελο του Παιδιού, Amber Alert Hellas, Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για το παιδί, Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)</li><li>■ Αριθμούς Έκτακτης Ανάγκης</li></ul>



## Πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ

Το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ συνίσταται σε ένα δίκτυο σταθερών ευρυζωνικών μετρητικών σταθμών που κατά κύριο λόγο έχουν εγκατασταθεί σε «ευαίσθητους» χώρους, όπως σχολεία και πυκνοκατοικημένες περιοχές. Αναπτύχθηκε και υλοποιείται από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, λόγω της τεχνολογίας και του κατάλληλου εξοπλισμού



που διαθέτει, διασφαλίζοντας παράλληλα την εγκυρότητα των

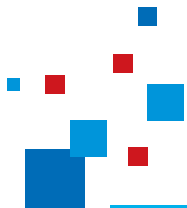
αποτελεσμάτων των μετρήσεων. Η WIND, για να δώσει τη δυνατότητα στο κοινό να παρακολουθεί τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον σε 24ωρη βάση, υποστηρίζει αυτό το πρόγραμμα.

Όλες οι μετρήσεις από το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ βρίσκουν τα επίπεδα της έντασης του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου κατά πολύ χαμηλότερα από τα όρια που έχει θεσπίσει η πολιτεία.

Μέχρι τα τέλη του 2010 λειτουργούσαν 32 μετρητικοί σταθμοί και στόχο για το 2011 αποτελεί η αύξηση αυτού του αριθμού.

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





### 5.3. Συμμετέχουμε σε Δράσεις που Προωθούν τις Αρχές της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας

#### 5.3.1. Υποστήριξη περιφέρειας

Συστηματικά επενδύουμε σε ενέργειες που ενισχύουν την παρουσία μας στην περιφέρεια, με στόχο να αμβλύνουμε το χάσμα και τις ανισότητες μεταξύ περιφέρειας και αστικών κέντρων.

- **Μάρτιος 2010:** Συνέδριο με θέμα «Το διαδίκτυο ως χώρος δημιουργίας, ελευθερίας και ασυδοσίας – Προστασία και Προσβολή του ιδιωτικού βίου» που διοργανώθηκε από την Επιστημονική Ένωση Δικηγόρων «e-Θέμις» στην Αράχοβα.
- **Απρίλιος 2010:** Συνέδριο του Economist με θέμα “Τι διαμορφώνει την παγκόσμια ατζέντα”. Η WIND Ελλάς έδωσε το παρών στην ενότητα «Οι Ευρυζωνικές Υποδομές ως άλημα προς την ψηφιακή εποχή», με την ομιλία του Διευθύνοντος Συμβούλου, κ. Νάσου Ζαρκαλή.
- **Μάιος 2010:** Ημερίδα με θέμα «Η οικονομία της Δυτικής Ελλάδας και η αντιμετώπιση της κρίσης». Στην ημερίδα, που πραγματοποιήθηκε στην Πάτρα, συμμετείχαν διακεκριμένες προσωπικότητες της επιχειρηματικής κοινότητας οι οποίες επισήμαναν τη σημασία της τεχνολογίας στην αντιμετώπιση της οικονομικής ύφεσης.
- **Ιούλιος 2010:** 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Τηλεοπτικών Σταθμών Περιφέρειας που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα με θέμα «Η Περιφέρεια στο Επίκεντρο» υπό την αιγίδα της ΕΠΕΚ (Ένωση Περιφερειακών Καναλιών Ελλάδος) και της ΤΕΠ (Τηλεόραση Ελληνικής Περιφέρειας), που εκπροσωπούν σχεδόν το σύνολο των Περιφερειακών Τηλεοπτικών Σταθμών της χώρας. Η στήριξη και συμμετοχή της WIND στο συνέδριο επιβεβαιώνει αφενός την εμπιστοσύνη μας στα τοπικά ΜΜΕ και αφετέρου την πεποίθησή μας για τον καθοριστικό ρόλο που μπορούν να διαδραματίσουν στη νέα ψηφιακή εποχή.

#### 5.3.2. Ανάπτυξη δικτύου επικοινωνίας

Με ξεκάθαρη στρατηγική ενισχύουμε την παρουσία μας σε δράσεις που προωθούν την ανάπτυξη της τεχνολογίας και του κλάδου των τηλεπικοινωνιών με βάση τις αρχές της αειφορίας.

- **Μάιος 2010:** 2η ημερίδα για τις Πράσινες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών «Green ICT». Η WIND υποστήριξε την ημερίδα, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευση της για ανάπτυξη με γνώμονα τις αρχές της αειφορίας.
- **Μάιος 2010:** Συνέδριο Τηλεπικοινωνιών, Μέσων και Τεχνολογίας ‘Building a competitive converged industry in Greece’, στο οποίο η WIND συμμετείχε ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος, με στόχο να αξιολογηθεί το νέο τοπίο που διαμορφώνεται στη χώρα μας, καθώς και οι ευκαιρίες που διανοίγονται για τη δημιουργία στόχων και αποτελεσματικής προοπτικής.
- **Οκτώβριος 2010:** 12ο Διεθνές Συνέδριο Info-Com World με θέμα «Ψηφιακή Ελλάδα: Στο σταυροδρόμι της ευρυζωνικής ανάπτυξης». Η διοργάνωση αποτέλεσε σημείο συνάντησης των στελεχών των αγορών Τηλεπικοινωνιών, Πληροφορικής και Μέσων, που παρακολούθησαν και συμμετείχαν ενεργά στις εργασίες της.

The image shows a modern, multi-story office building with a glass and concrete facade. The building is covered in large windows that reflect the sky. The WIND logo, featuring a red stylized figure above the word "WIND" in white, is prominently displayed on a dark blue sign at the top of the building. The sky is a clear, light blue with some light clouds. In the foreground, there are some architectural details like concrete pillars and window frames. The overall scene is bright and professional.

...στην Εταιρική  
Διακυβέρνηση,

This is a smaller version of the WIND logo seen on the main building, located on a different part of the same or a nearby building. It features the same red stylized figure and the word "WIND" in white on a dark blue background.This is the smallest version of the WIND logo, located at the bottom left corner of the image. It features the same red stylized figure and the word "WIND" in white on a dark blue background.



Στη WIND Ελλάς έχουμε χαράξει με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο την αποστολή και τις αξίες της Εταιρείας μας, θεσπίζοντας πολιτικές και εφαρμόζοντας πρακτικές σε όλες τις πλευρές των δραστηριοτήτων μας για το περιβάλλον, την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών. Παράλληλα, μέσα από προσεκτικό στρατηγικό σχεδιασμό, υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολογήσεις της καθημερινής μας λειτουργίας, διασφαλίζουμε την ανταπόκρισή μας στις προσδοκίες των πελατών, των συνεργατών και της κοινωνίας.

## Επιτεύγματα 2010:

▶ Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας: ολοκλήρωση έργου μεγάλης κλίμακας που αφορούσε στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής

▶ Ένταξη των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην πολιτική ποιότητας της Εταιρείας

▶ Νέα σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου, με τη συμμετοχή ενός ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους

## 6. Οι Αρχές που Υποστηρίζουν την Εταιρική μας Υπευθυνότητα

Στη WIND Ελλάς λειτουργούμε με ξεκάθαρο όραμα, αποστολή και αξίες, ακολουθώντας συστήματα, πρότυπα και διαδικασίες εναρμονισμένες με τις αρχές της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, όπως ορίζονται από τα εθνικά και διεθνή πρότυπα.

### Οι αξίες μας



### Το όραμά μας

Να πρωταγωνιστήσουμε στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, δίνοντας έμφαση στις ανάγκες των πελατών μας και προσφέροντας ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές λύσεις.

### Η αποστολή μας

Να προσφέρουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, κερδίζοντας το σεβασμό και την εκτίμηση των πελατών μας, κατανοώντας σε βάθος τις ανάγκες τους και ανταποκρινόμενοι στις προσδοκίες τους με αξιοπιστία, ευελιξία και ποιότητα.

### Οι πολιτικές μας

**■ Πολιτική Ποιότητας.** Αναγνωρίζουμε και ενθαρρύνουμε την αλλαγή ως το μόνο δρόμο προς τη βελτίωση. Η πολιτική ποιότητας περιλαμβάνει το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της Εταιρείας και διέπει όλες τις λειτουργίες μας.

**■ Πολιτική Περιβάλλοντος.** Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε το περιβάλλον σε όλες τις εγκαταστάσεις και λειτουργίες της Εταιρείας μας.

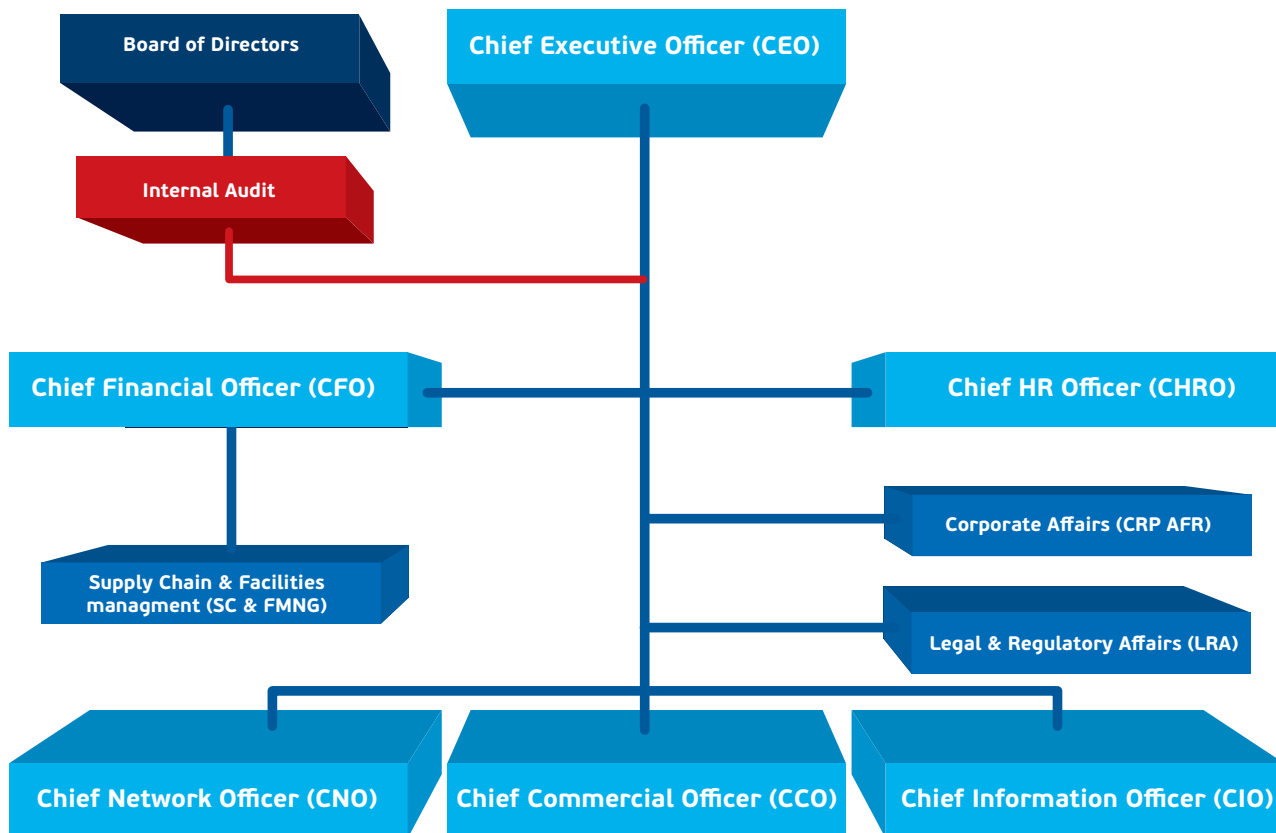
**■ Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα WIND.** Δεσμευόμαστε να προσφέρουμε υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης μέσω της συνεχώς εξελισσόμενης αλυσίδας καταστημάτων WIND, με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

*Οι Πολιτικές Ποιότητας και Περιβάλλοντος είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας της Εταιρείας μας συμπεριλαμβανομένων και των καταστημάτων, ενώ είναι διαθέσιμες σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND intranet, WIND extranet).*

**■ Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Απορρήτου των Τηλεπικοινωνιών.** Εφαρμόζουμε εσωτερική πολιτική ασφάλειας δεδομένων και την επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη, το αντικείμενο των οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό δεδομένων ευαίσθητης φύσης.

## 6.1. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή της Εταιρείας μας είναι ξεκάθαρα δομημένη και καταδεικνύει τις κύριες λειτουργίες της. Οι υπευθυνότητες της κάθε Διεύθυνσης, του κάθε Τμήματος αλλά και των εργαζομένων καθορίζονται αναλυτικά σε καταγεγραμμένες διαδικασίες και οδηγίες εργασίας που συντηρούνται ηλεκτρονικά στον εταιρικό δικτυακό τόπο (WIND intranet) και είναι προσβάσιμες από όλους. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η σύγχυση των αρμοδιοτήτων και η σύγκρουση συμφερόντων.



(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2010)

## 6.2. Διοικητική Πρακτική

Στη WIND Ελλάς, η Γενική Συνέλευση των μετόχων αποτελεί το ανώτατο όργανο της Εταιρείας μας, που λαμβάνει οποιαδήποτε απόφαση για κάθε υπόθεση που μας αφορά. Περαιτέρω, τη διοίκηση και εκπροσώπηση της Εταιρείας και τη διαχείριση της εταιρικής περιουσίας ασκεί το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο μπορεί να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη.

Για τη λήψη αποφάσεων σε σχέση με τρέχοντα θέματα της Εταιρείας συγκαλείται ένα άτυπο όργανο, που απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και τους Ανώτερους Διευθυντές (Executive Committee). Αυτή η επιτροπή δεν έχει συγκεκριμένες και τυπικά απονεμημένες αρμοδιότητες ή λειτουργίες, λαμβάνει ωστόσο σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της Εταιρείας, την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών.

### 6.2.1. Το Διοικητικό Συμβούλιο

Κατά τη διάρκεια του 2010, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας ήταν τριμελές και αποτελείτο από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και δύο Μέλη, ένα Εκτελεστικό και ένα Ανεξάρτητο – Μη Εκτελεστικό. Πέρα από τον Πρόεδρο τα υπόλοιπα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν επί των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης, όπως αυτά κάθε φορά καταρτίζονται ανάλογα με τις αρμοδιότητες του Δ.Σ.

Στο ισχύον καταστατικό δεν υπάρχει οποιαδήποτε κατηγοριοποίηση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε «εκτελεστικά» και σε «ανεξάρτητα» ή «μη εκτελεστικά». Ωστόσο, με την από 16.12.2010 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, εισάγεται διάκριση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε εκτελεστικά και μη



εκτελεστικά, και στο νέο Διοικητικό Συμβούλιο που συγκροτείται με την ανωτέρω απόφαση συμμετέχει ένα Ανεξάρτητο – Μη Εκτελεστικό Μέλος.

Τα μέλη του Δ.Σ. επιλέγονται με γνώμονα τις ευαισθησίες τους σε οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, ενώ η Εταιρεία προτίθεται να δημιουργήσει σχετική διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ. Πρώτιστη υποχρέωση και καθήκον των μελών του Δ.Σ. είναι η διαρκής επιδίωξη της ενίσχυσης της οικονομικής θέσης της Εταιρείας στην αγορά των τηλεπικοινωνιών και η προώθηση των εταιρικών στόχων και προοπτικών.

Επίσης, εφαρμόζουμε πολιτικές και διαδικασίες που στόχο έχουν την προώθηση της διαφάνειας και την αποφυγή της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των μελών του Δ.Σ. Σύμφωνα με το καταστατικό της Εταιρείας μας, απαγορεύεται στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου αλλά και στους Διευθυντές να ενεργούν, κατ' επάγγελμα, χωρίς άδεια της Γενικής Συνέλευσης, για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, πράξεις που υπάγονται στο σκοπό της Εταιρείας ή να μετέχουν σε οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο που επιδιώκει αντίστοιχο σκοπό.

Παράλληλα, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι Διευθυντές οφείλουν να αποκαλύπτουν έγκαιρα στο Διοικητικό Συμβούλιο τα ίδια συμφέροντά τους που ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της Εταιρείας οι οποίες εμπíπνουν στα καθήκοντά τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ίδιων συμφερόντων με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.

### 6.2.2. Εσωτερικός Έλεγχος

Η Εταιρεία διαθέτει Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία έχει ως αρμοδιότητα την παροχή προς το Διοικητικό Συμβούλιο ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου και των πρακτικών διακυβέρνησης.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για το περιβάλλον του εσωτερικού ελέγχου. Οι Διευθυντές των τμημάτων στη WIND Ελλάς είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθήσουν τον οργανισμό να επιτύχει συγκεκριμένους στόχους.

Η οργανωτική ανεξαρτησία του Εσωτερικού Ελέγχου επιτυγχάνεται καθώς το τμήμα του Εσωτερικού Ελέγχου στη WIND Ελλάς αναφέρεται κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο.

### **6.2.3. Επικοινωνία με τη Διοίκηση**

Η διαρκής διερεύνηση των καναλιών επικοινωνίας και η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των Εργαζόμενων και της Διοίκησης, συμβάλλει στο να είναι όλες οι πλευρές -ανά πάσα στιγμή- ενήμερες για κάθε νέα εξέλιξη που αφορά στην Εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό κάθε θέματος και ανάγκης που ανακύπτει σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στο να ισχυροποιηθεί περαιτέρω η συνεργασία μεταξύ των ομάδων και να αξιοποιηθεί η δύναμη του εποικοδομητικού διαλόγου.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας. Στη διάρκεια των συναντήσεων παρουσιάζονται οι στόχοι και η πορεία τους κατά τη διάρκεια του έτους, ώστε όλοι να είναι ευθυγραμμισμένοι με τις προτεραιότητες της Εταιρείας και τα αποτελέσματα στα οποία καλούνται να εστιάσουν. Επίσης, τα στελέχη

έχουν την ευκαιρία να θέσουν τους προβληματισμούς τους αλλά και να υποβάλουν προτάσεις και ιδέες που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητά μας.

### **Επικοινωνία με μετόχους**

Η επικοινωνία με τους μετόχους είναι συστηματική, σε τακτά χρονικά διαστήματα, με στόχο την άμεση ενημέρωσή τους για την πορεία και την απόδοση της Εταιρείας, αλλά και τις εξελίξεις στην ελληνική αγορά εν γένει.

Στόχος της αμφίδρομης επικοινωνίας είναι ο καθορισμός της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της Εταιρείας.

## **6.3. Κώδικας δεοντολογίας**

Μέσα από την κατάρτιση εσωτερικής πολιτικής, εφαρμόζουμε στο σκέραιο την κοινοτική και εθνική νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών. Επιπλέον, εφαρμόζουμε στο σκέραιο και δεσμεύουμε τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδικών, που έχουν εκδοθεί από την ΕΕΤΤ και αφορούν σε θέματα:

**α. προστασίας του καταναλωτή** (1. Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές, Αποφ. ΕΕΤΤ 488/82/30-7-2008 και 2. Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, Αποφ. ΕΕΤΤ 451/10/1-10-2007 όπως ισχύουν),

**β. προστασίας ανήλικων** (1. Κώδικας Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών και 2. Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους), που έχουν συναφθεί και εφαρμόζονται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας.

#### 6.4. Διαφάνεια - Αντιμετώπιση Διαφθοράς

Στη WIND Ελλάς δεσμευόμαστε να λειτουργούμε με άκεραιο τρόπο, εφαρμόζοντας μία σειρά από διαδικασίες με στόχο την προώθηση της διαφάνειας και την αποφυγή πρακτικών διαφθοράς, η εφαρμογή των οποίων ελέγχεται σε σημαντικό μέρος των λειτουργιών της Εταιρείας, έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται εγκαίρως οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι που σχετίζονται με τη διαφθορά.

Πέραν των διαδικασιών, η διαφύλαξη της διαφάνειας στις εργασιακές σχέσεις, η τήρηση ορθών επιχειρηματικών πρακτικών από τους εργαζομένους μας, καθώς και η πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς ενισχύεται και από τον αναλυτικό Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας του προσωπικού της επιχείρησης. Σκοπός του Κανονισμού Εργασίας είναι η προώθηση της εφαρμογής των αξιών ηθικής, η θέσπιση κώδικα συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων με βασικό γνώμονα το σεβασμό των νόμων, η προώθηση της διαφάνειας και ηθικής σε όλες τις δραστηριότητές μας, καθώς και η δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας. Ο Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου μας (WIND intranet).

Επιβεβαιωμένες πειθαρχικές παραβάσεις και παραπτώματα επί των διατάξεων του κανονισμού ελέγχονται και αντιμετωπίζονται, με βάση την πειθαρχική διαδικασία, με την επιβολή των προβλεπόμενων από τον κανονισμό ποινών.

Προς αποφυγή περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να σχετίζονται με τη λειτουργία των προμηθειών, ακολουθούνται οι επίσημες διαδικασίες της Εταιρείας για την επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών και για τα συγκεκριμένα σημεία ελέγχου και εγκρίσεων όλων των παραγγελιών ή των διενεργούμενων διαγωνισμών.

Περιστατικά παράβασης των άρθρων του κανονισμού σχετικά με τη διαφύλαξη της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς δεν αναφέρθηκαν κατά τη διάρκεια του 2010.



#### 6.5. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις

Στη WIND Ελλάς, έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος, που καλύπτει όλες τις δραστηριότητες και εγκαταστάσεις μας, στοχεύοντας στην ικανοποίηση των πελατών μας και τη διασφάλιση της προστασίας του περιβάλλοντος από τη λειτουργία μας. Το σύστημα είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων και περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων WIND

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO9001:2008 από το φορέα πιστοποίησης TUV Hellas (TUV Nord Group).

- Πρώτη πιστοποίηση: Ιούνιος 2001  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 04 100 011460
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: Απρίλιος 2010,  
(σύμφωνα με τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου προτύπου ISO9001:2008)



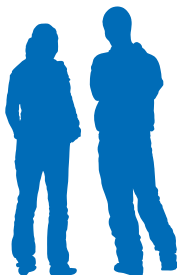
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2004 από το φορέα πιστοποίησης TUV Hellas (TUV Nord Group).

- Πρώτη πιστοποίηση: Δεκέμβριος 2008  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού  
44 104 090360-000



### 6.5.1. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

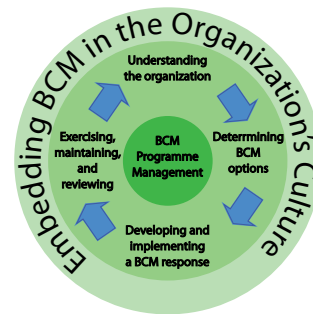
Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που έχουμε σχεδιάσει στη WIND Ελλάς, αναγνωρίζει πιθανές απειλές και τις αρνητικές επιπτώσεις που αυτές ενδέχεται να προκαλέσουν σε κρίσιμες λειτουργίες μας, σε σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες ή συστήματα και κατά συνέπεια στην απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.



Κύριοι στόχοι του συστήματος είναι η προστασία των συμφερόντων των πελατών αλλά και της ίδιας της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων της ασφάλειας των εργαζομένων μας, των συνεργατών και επισκεπτών στις εγκαταστάσεις μας, αλλά και της εμπορικής υπόληψης, φήμης και αξίας μας από κάποιο σημαντικό συμβάν έκθεσης κινδύνου ή/και επιχειρησιακής διακοπής.

Στο σύστημα προβλέπεται η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας ενισχύοντας ακόμη περισσότερο την ανθεκτικότητα του οργανισμού και διασφαλίζοντας την ικανότητα μίας αποτελεσματικής αντίδρασης που θα περιλαμβάνει και την αποτελεσματική διαχείριση συμβάντων.

Η Ομάδα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που έχει συσταθεί, αποσκοπεί στην υλοποίηση, ανάπτυξη και συντήρηση αυτού του συστήματος εφαρμόζοντας τις αρχές του διεθνούς προτύπου BS25999 στον οργανισμό.



BCM lifecycle  
(source: British Standard)  
BS25999

## Ενέργειες που ολοκληρώσαμε με επιτυχία το 2010

Σχεδιάσαμε...	...Υλοποιήσαμε
<p>✓ Την ολοκλήρωση έργου μεγάλης κλίμακας που αφορούσε στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής.</p>	<p>Το έργο ολοκληρώθηκε επιτυχώς εντός του 2010 με την υλοποίηση των παρακάτω φάσεων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων για τη λειτουργία της Διεύθυνσης Πληροφορικής με έμφαση σε υπηρεσίες προς τους πελάτες μας, αλλά και υπηρεσίες προς τους χρήστες πληροφοριακών συστημάτων</li> <li>- Ανάλυση, προτεραιοποίηση και κατηγοριοποίηση των κινδύνων που ενδέχεται να απειλήσουν την ομαλή λειτουργία συστημάτων και εργαζομένων</li> <li>- Στρατηγική Επιχειρησιακής Συνέχειας και προτεινόμενα πλάνα Επιχειρησιακής Συνέχειας</li> </ul>
<p>✓ Την περαιτέρω ανάπτυξη &amp; εφαρμογή της Επιχειρησιακής Συνέχειας και σε άλλους επιχειρησιακούς τομείς του οργανισμού ακολουθώντας την πρόταση – πλαίσιο που διαμορφώθηκε το 2009, εξετάζοντας παράλληλα το γενικότερο επιχειρησιακό στρατηγικό πλάνο του Οργανισμού και τις προτεραιότητες της Διοίκησης της Εταιρείας.</p>	<p>Συνεχίζουμε να εφαρμόζουμε και να βελτιώνουμε το υφιστάμενο σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας σε όλους τους επιχειρησιακούς τομείς του οργανισμού</p>
<p>✓ Την επαναξιολόγηση των υφιστάμενων στρατηγικών και την περαιτέρω ανάπτυξη πλάνων ανάκαμψης κρίσιμων λειτουργιών σε διάφορους τομείς και περιοχές στις οποίες έχουν ολοκληρωθεί έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.</p>	<p>Αναλύσαμε τις επιχειρησιακές επιπτώσεις, υλοποιήσαμε διαχείριση κινδύνου στους τομείς του δικτύου πληροφορικής και αναπτύξαμε στρατηγικές ανάκαμψης.</p> <p>Προτείναμε μία σειρά έργων που αποσκοπούν στην αποτελεσματική ανταπόκριση της Διεύθυνσης Πληροφορικής σε αρνητικά γεγονότα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν σημαντικά συστήματα και υπηρεσίες.</p>
<p>✓ Τον προγραμματισμό ενημέρωσης και εκπαίδευσης σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας του προσωπικού των τμημάτων για τα οποία θα εκπονηθούν αντίστοιχα έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.</p>	<p>Κατά τη διάρκεια εκπόνησης έργων στις διάφορες διευθύνσεις της Εταιρείας, υλοποιήθηκαν ημερίδες ενημέρωσης και εκπαίδευσης (workshops) της σημασίας, των βασικών αρχών και της μεθοδολογίας της επιχειρησιακής συνέχειας στους προϊστάμενους και στους διευθυντές των αντίστοιχων τμημάτων.</p>





## Στόχοι 2011

Η εξέταση και εφαρμογή επιπλέον μηχανισμών για τον περαιτέρω περιορισμό της σύγκρουσης συμφερόντων (conflict of interests) και την ενίσχυση της διαφάνειας.

Ο αποκλεισμός πιθανών περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να προέλθουν από μη εξουσιοδοτημένες ή αναρμόδιες εγκρίσεις, μέσω της ενίσχυσης του μηχανισμού αυτοματοποίησης της διαδικασίας εγκρίσεων των παραγγελιών, διασφαλίζοντας έτσι πιο αποτελεσματικό έλεγχο.

Η περαιτέρω ανάπτυξη του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας, με την ετήσια επαναξιολόγηση των υφιστάμενων στρατηγικών και η περαιτέρω ανάπτυξη πλάνων ανάκαμψης κρίσιμων λειτουργιών σε διάφορους τομείς και περιοχές στις οποίες έχουν ολοκληρωθεί έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας (π.χ. Γενική Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου, Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής).

Η υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης & εκπαίδευσης: στόχος είναι να συνεχιστεί η εκπαίδευση (μέσω workshops) του προσωπικού των τμημάτων για τα οποία θα εκπονηθούν αντίστοιχα έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Η διαπίστευση του Εργαστηρίου Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας της WIND σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025 από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

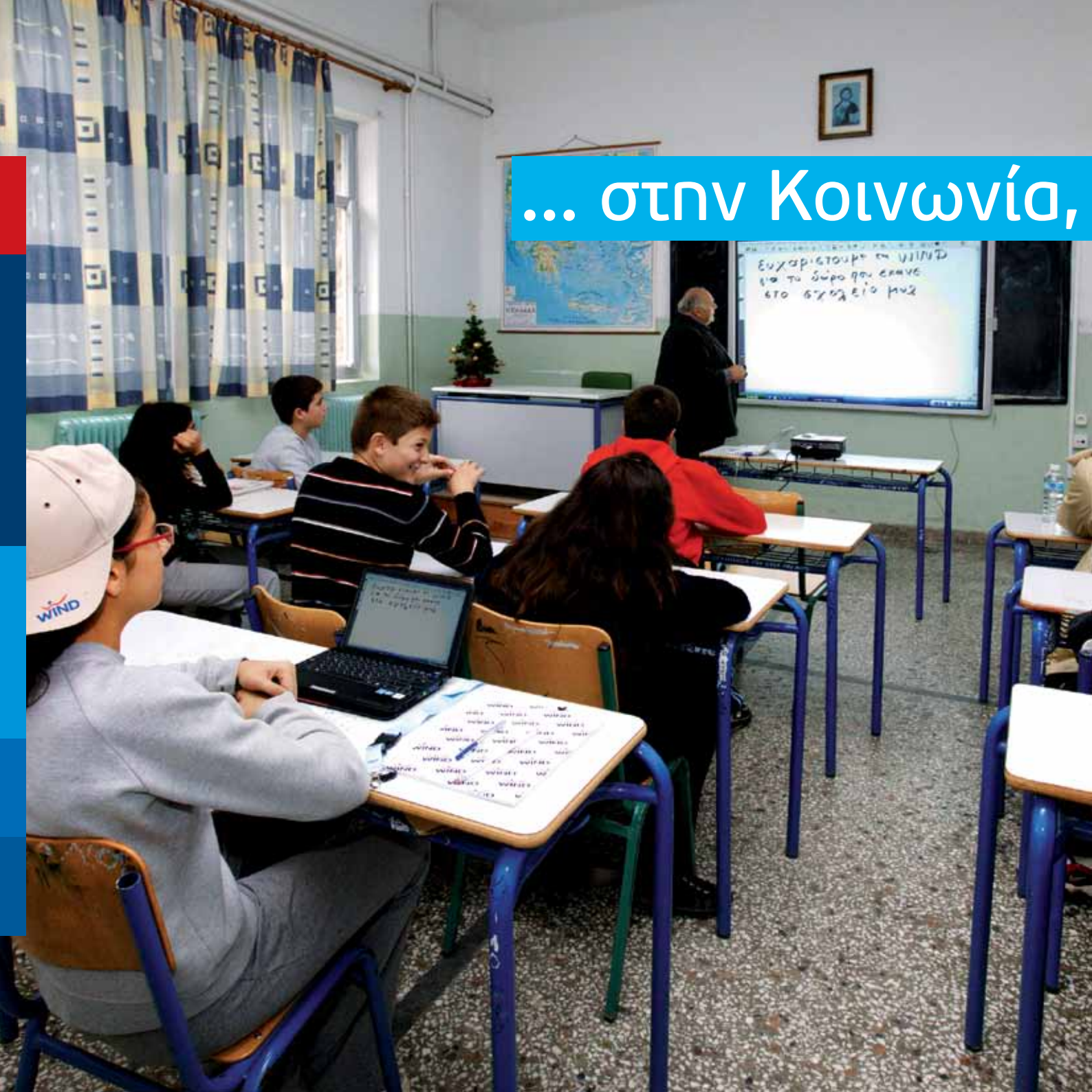
Ο έλεγχος και η δισταύρωση από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, σε δειγματοληπτική βάση, της διαδικασίας συλλογής στοιχείων για τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.



«Στη WIND έχουμε κάνει σημαντικά βήματα στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Πλέον γνωρίζουμε καλά ότι η οικονομική ανάπτυξη της Εταιρείας μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την πορεία της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε.»

**Γιώργος Ράλλης**  
CFO και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου

... στην Κοινωνία,



Στη WIND Ελλάς, με βάση τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας «Στην Πράξη» και αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε, συνεισφέρουμε με ενέργειες στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των τοπικών κοινωνιών, συνεργαζόμενοι με φορείς και ιδρύματα που συμβάλλουν στην ευημερία και τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των πολιτών.

## Επιτεύγματα 2010:

- ▶ 10 χρόνια συνεχούς υλοποίησης του προγράμματος **Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης**
- ▶ Υλοποίηση υπαίθριου γηπέδου μπάσκετ στις Αχαρνές, στο πλαίσιο του προγράμματος **Τα Παιδιά Νικάνε**
- ▶ 130 σχολεία συμμετείχαν στο πρόγραμμα **Βραβείο Αειφόρου Σχολείου**
- ▶ Σχεδιασμός ενημερωτικής εκστρατείας ασφαλούς χρήσης κινητού και διαδικτύου από παιδιά και εφήβους

Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης  
10 χρόνια - 344 - 14 νομοί

## 7. Η Δραστηριοποίησή μας

Αναπτύσσουμε προγράμματα και δράσεις που ανακουφίζουν, τονώνουν και ενημερώνουν τους πολίτες, στις περιοχές που δραστηριοποιούμαστε, στους άξονες **Εκπαίδευση, Παιδί, Κοινωνική Αρωγή, Περιβάλλον και Πολιτισμός**.

### 7.1. Εκπαίδευση

Διαρκής στόχος μας είναι να προωθούμε την παιδεία, θέτοντας γερά θεμέλια στην εκπαίδευση και παρέχοντας την ευκαιρία της ίσης πρόσβασης όλων στη γνώση, ενισχύοντας τις απομακρυσμένες και ακριτικές περιοχές της χώρας μας. Με γνώμονα αυτό, υλοποιούμε δράσεις και προγράμματα με μακροπρόθεσμα αποτελέσματα.

Στο πλαίσιο αυτό, για το 2010 προχωρήσαμε:

#### Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης

Το 2010 η πρωτοβουλία της Εταιρείας μας, με τίτλο «Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης», συμπλήρωσε δέκα χρόνια, έχοντας έως σήμερα εξοπλίσει με τεχνολογικό εξοπλισμό περισσότερα από 344 σχολεία σε 14 νομούς της χώρας. Η δράση για το 2010 περιελάμβανε τη δημιουργία 12 ψηφιακών τάξεων σε 12 σχολεία του Νομού Ηρακλείου, προσφέροντας στους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς τους την καινοτόμο τεχνολογία του ψηφιακού διαδραστικού πίνακα. Το μάθημα που επιτυγχάνεται με το ψηφιακό διαδραστικό πίνακα ενεργοποιεί όλη την τάξη, βοηθά και ενθαρρύνει τους μαθητές, ώστε να συμμετέχουν ενεργά στη διδακτική πράξη. Αξιοποιώντας τις απεριόριστες δυνατότητες των ευρυζωνικών υπηρεσιών τα σχολεία μετατρέπονται σε σύγχρονες εστίες μόρφωσης, αμβλύνοντας με αυτόν τον τρόπο το ψηφιακό χάσμα, αλλά και τις ανισότητες μεταξύ περιφέρειας και αστικών κέντρων.



Πίνακας Συνολικών Στοιχείων του Προγράμματος  
Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης

Έτος	Αριθμός Σχολείων	Περιοχή
2001	15	Έβρος
2002	24	Δωδεκάνησα
2003	45	Ήπειρος
2004	39	Χανιά
2005	42	Βόρειες Σποράδες
2006	38	Ροδόπη & Ξάνθη
2007	54	Μεσσηνία
2008	44 + 8	Φθιώτιδα & άλλες περιοχές
2009	12 + 11	Αρκαδία & άλλες περιοχές
2010	12	Ηράκλειο (Κρήτη)
<b>Σύνολο</b>	<b>344</b>	

#### Ημέρες Καριέρας

Συνεχίζοντας τη δυναμική παρουσία μας στις σημαντικότερες διοργανώσεις Ημερών Καριέρας πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, είχαμε την ευκαιρία να συνομιλήσουμε με τελειόφοιτους, απόφοιτους αλλά και ολοκληρωμένους επαγγελματίες από διάφορες κατευθύνσεις, με την παρουσία μας στις Ημέρες Καριέρας των μεγαλύτερων πανεπιστημιακών φορέων και ιδρυμάτων. Με τον τρόπο αυτό ερχόμαστε σε επαφή με πιθανά μελλοντικά στελέχη, προβάλλοντας δραστηριότητές μας σε ένα δυναμικό κοινό που αποτελείται από τους επαγγελματίες του αύριο.

#### Συνεισφέρουμε στον επαγγελματικό προσανατολισμό των νέων

Από το 2001 μέχρι και σήμερα έχουμε πραγματοποιήσει **6 εκδηλώσεις** "WIND Telecoms Career Day" με θέμα «Προοπτικές απασχόλησης και



επαγγελματικής σταδιοδρομίας στη WIND». Κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων, στελέχη της Εταιρείας μας παρουσιάζουν στους νέους την εικόνα του εργασιακού περιβάλλοντος στο χώρο της Κινητής τηλεφωνίας και ενημερώνουν για τις προοπτικές απασχόλησης και επαγγελματικής σταδιοδρομίας στη WIND. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στους νέους να συμμετάσχουν σε ειδικά εργαστήρια προετοιμασίας για την είσοδο στην αγορά εργασίας, καθώς και σε συνεντεύξεις με στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και εκπροσώπους από διάφορα τμήματα της Εταιρείας.

## 7.2. Παιδί

Το δικαίωμα όλων των παιδιών σε σωστή ψυχοσωματική ανάπτυξη, ομαλή κοινωνική ένταξη και ίσες ευκαιρίες αποτελεί ιδιαίτερως σημαντική προτεραιότητα για εμάς στη WIND. Με στόχο την έμπρακτη συνεισφορά μας στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των παιδιών, το 2010 υλοποιήσαμε δράσεις για την υποστήριξη φορέων και συγκεκριμένα:

### Τα Παιδιά Νικάνε

Την επιτυχημένη εκστρατεία **Τα Παιδιά Νικάνε** συνεχίζουμε και διευρύνουμε και για την αγωνιστική περίοδο 2010- 2011 με πρωταγωνιστές τους δύο μπασκετμπολίστες- κορυφαίους Έλληνες αθλητές, Θοδωρή Παπαλουκά και Δημήτρη Διαμαντίδη. **Το 2010 υλοποιήσαμε την υπόσχεσή μας και παραδώσαμε στα παιδιά του Δήμου Αχαρνών το νέο υπαίθριο γήπεδο μπάσκετ** αποδεικνύοντας εμπράκτως ότι στηρίζουμε την τοπική κοινωνία και βοηθάμε τη νεολαία να έρθει πιο κοντά στον αθλητισμό και τις αξίες του. Για την περίοδο 2009-2010 η κοινωνική αυτή εκστρατεία διευρύνθηκε και εκτός από τα χρήματα που συγκεντρώνονταν με τα καλθία που πετύχαιναν οι δύο μπασκετμπολίστες στο Ελληνικό Πρωτάθλημα, συμπεριλάβαμε και υπολογίσαμε κάθε γκολ των ομάδων ποδοσφαίρου της SKODA ΞΑΝΘΗΣ και του Εργοτέλη, με στόχο την οικονομική ενίσχυση του Ψυχολογικού Κέντρου Β. Ελλάδος (Παράρτημα Ξάνθης) και του Κέντρου Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή» και του Κέντρου Ειδικών Παιδιών «Άγιος Σπυρίδων» του νομού Ηρακλείου Κρήτης αντίστοιχα.



## Κιβωτός του Κόσμου

Στο πλαίσιο της στήριξης του πολύπλευρου έργου της Κιβωτού του Κόσμου για τη δημιουργία Κέντρου Μέρμνας & Στήριξης Μητέρας και Παιδιού, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε ένα σύνθετο πλάνο ενεργειών με ουσιαστικό όφελος προς την Κιβωτό.

Συγκεκριμένα, διευρύνουμε το στόχο του προγράμματος **Τα Παιδιά Νικάνε** μέσω του οποίου για κάθε καλή που σημείωσε η ομάδα μπάσκει Ολυμπιακός στο πλαίσιο Final Four της Ευρωλίγκα στο Παρίσι, προσφέραμε 1.000€ ευρώ στην Κιβωτό του Κόσμου. Με τη δύναμη του Ολυμπιακού και τη δέσμευση της WIND για κοινωνική προσφορά, κάθε καλή ήταν ένα καλή αγάπης για τα παιδιά της Κιβωτού του Κόσμου. Επιπλέον, μία κατά βάση εμπορική συνεργασία για τη δημιουργία νέας διαφημιστικής καμπάνιας της WIND με πρωταγωνιστές τους Ράδιο Αρβύλα μετατράπηκε σε μία έμπρακτη προσφορά κοινωνικής αλληλεγγύης και συνεισφοράς, αφού το σύνολο της αμοιβής των Ράδιο Αρβύλα καθώς και το 2% των συνολικών

εσόδων της WIND από την υπηρεσία WIND Καρτοκινητή για έξι μήνες αποδόθηκε στην Κιβωτό του Κόσμου.

**Η Κιβωτός του Κόσμου συγκεντρώνει σήμερα περίπου 300 παιδιά, από βρέφη έως δεκαοκτώ ετών,**

Αποτέλεσμα της όλης ενέργειας ήταν η επίτευξη του στόχου της Κιβωτού για την αγορά του κτιρίου που θα στεγάσει το νέο Κέντρο Μέρμνας & Στήριξης Μητέρας.



σε μια πολυθρησκευτική και πολυπολιτισμική κοινότητα.

Η Κιβωτός βραβεύτηκε στην Παλαιά Βουλή το Νοέμβριο του 2003 από τον τότε πρόεδρο της Δημοκρατίας κ. Κωνσταντίνο Στεφανόπουλο, αλλά και το Δεκέμβριο του 2005 από τον νυν Πρόεδρο της Δημοκρατίας κ. Κároλο Παπούλια ως μία από τις καλύτερες οργανώσεις για τη μέριμνα του παιδιού στην Ελλάδα.

Το Δεκέμβριο του 2004 βραβεύτηκε από την UNESCO για το έργο της, και το Δεκέμβριο του 2008 βραβεύτηκε ο Πατέρας Αντώνιος από την Ακαδημία Αθηνών για το εξαιρετικό εθελοντικό του έργο.

### Αποτυπώματα 2010

Μία διαφορετική έκθεση ζωγραφικής και κατασκευών με τη συμμετοχή 1.300 παιδιών από 44 κοινωνικούς φορείς και σχολεία, που δημιούργησαν 850 έργα, στήριξε η WIND. Πρόκειται για την έκθεση **Αποτυπώματα 2010** που αποτελεί πρωτοβουλία του Συνδέσμου Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (Σ.Κ.Ε.Π.) με τη συνεργασία του Μουσείου Βορρέ, η οποία πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία για 2η χρονιά.

Τα «Αποτυπώματα» είναι μια έκθεση ζωγραφικής και κατασκευών που αποτελείται από έργα παιδιών και νέων που σπάνια έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μαζί: παιδιά και νέοι από ειδικά σχολεία, ιδρύματα, κοινωνικούς φορείς μαζί με παιδιά Δημοτικού, Γυμνασίου, Λυκείου, καθώς και φοιτητές.

Ζωγραφίζοντας όλοι μαζί τους δόθηκε η ευκαιρία να χτίσουν μέσα από τη δημιουργική διαδικασία σχέσεις κατανόησης, σεβασμού και αποδοχής.

Πάνω από 2.000 μικροί και μεγάλοι κατέκλυσαν τους χώρους του Μουσείου για να τιμήσουν την προσπάθεια των παιδιών και να ενισχύσουν τους κοινωνικούς φορείς που συμμετείχαν.

### Λύκειο Παιδικό Ίδρυμα

Στη WIND στηρίζουμε με συνέπεια το Λύκειο Παιδικό Ίδρυμα τα τελευταία 5 χρόνια, καλύπτοντας σε ετήσια βάση τα σχολικά τους είδη, προσφέροντας σύγχρονο ηλεκτρονικό εξοπλισμό για τις εκπαιδευτικές ανάγκες των παιδιών και φροντίζοντας για την ψυχαγωγία τους μέσα από την οργάνωση εκδρομών και επισκέψεων σε θεατρικές παραστάσεις.



## Ασφαλής Χρήση του Κινητού Τηλεφώνου & Διαδικτύου από τα Παιδιά – Συμβουλές για γονείς

Οι υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, η πρόσβαση στο internet και το κινητό τηλέφωνο αποτελούν βασικά εργαλεία επικοινωνίας των παιδιών και εφήβων. Στη WIND, ως ολοκληρωμένος τηλεπικοινωνιακός πάροχος (Κινητή, Σταθερή τηλεφωνία και Internet) και στο πλαίσιο της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, έχουμε υλοποιήσει πλήθος ενεργειών με στόχο την ενημέρωση και καθοδήγηση τόσο των γονιών όσο και των παιδιών για την ασφαλή χρήση του κινητού και του Internet.

Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία χρόνια συστηματικά δημιουργούμε έντυπο υλικό με συμβουλές για γονείς, ώστε τα παιδιά να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες με ασφάλεια.

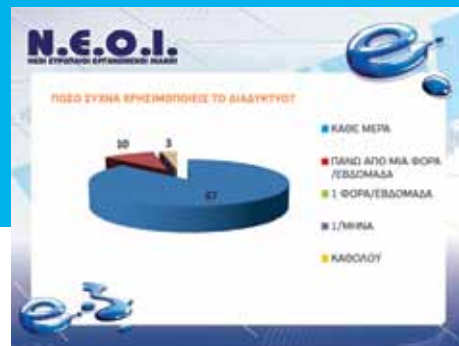
Στη διάρκεια του 2010, με στόχο την περαιτέρω ανάδειξη του ζητήματος της ασφαλούς χρήσης του Κινητού & του Internet από παιδιά και εφήβους, καθώς και την ολοκληρωμένη ενημέρωση των γονέων για το θέμα αυτό, ξεκινήσαμε τη συνεργασία με την Εταιρία Ψυχοκοινωνικής Υγείας των Παιδιών και Εφήβων (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.) και τον καθηγητή κ. Ιωάννη Τσιάντη (MD, DPM FRC Psych., Αν. Καθηγητής Παιδοψυχιατρικής, Επιστημονικός Υπεύθυνος Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.) για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ευαισθητοποίησης

**kids@safety**  
internet, κινητό και παιδί

του κοινωνικού συνόλου με τίτλο **Kids@safety, internet κινητό και παιδί** το οποίο ξετυλίγεται μέσα από ποικίλες δράσεις ενημέρωσης, όπως πρόγραμμα δημοσιότητας,

καταχωρίσεις, online επικοινωνία, εκπαιδευτικό βίντεο, ειδικό φυλλάδιο που διανέμεται από τα καταστήματά μας, ημερίδες σε σχολεία, κ.ά.

Παράλληλα, πραγματοποιήσαμε ποιοτική έρευνα για τη χρήση του Κινητού και του Internet από τα παιδιά, ενώ υποστηρίξαμε και την ποσοτική έρευνα με αντίστοιχο περιεχόμενο που πραγματοποίησε η ΜΚΟ Ν.Ε.Ο.Ι. (Νέοι Ενωμένοι Οργανωμένοι Ικανοί) με έδρα τη Θεσσαλονίκη.



### 7.3. Κοινωνική Αρωγή

Αναγνωρίζουμε τη σημασία της προσφοράς των φορέων στη στήριξη και ευημερία των ευπαθών κοινωνικά ομάδων. Έτσι, αποτελεί πάγια δέσμευσή μας η συνεισφορά στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας ζωής τους μέσα από ποικίλα προγράμματα και δράσεις. Το 2010 στηρίξαμε:

#### Ομάδα Αιγαίου

Η Ομάδα Αιγαίου αποτελείται από γιατρούς, δικηγόρους, εργάτες, επιχειρηματίες και άλλες ειδικότητες που με οδηγό τις αρχές της **κοινωνικής αλληλεγγύης, του εθελοντισμού και της συλλογικότητας**, επιχειρεί να συμβάλει στην ανακούφιση, στήριξη και ενίσχυση των απομακρυσμένων αιγαιοπελαγίτικων νησιών.

Το 2010 υποστηρίξαμε το διάπλου της Ομάδας Αιγαίου, ο οποίος πραγματοποιήθηκε για 16η συνεχή χρονιά. Τα μέλη της Ομάδας, με 11 φουσκωτά σκάφη και το ασθενοφόρο σκάφος «Μηνάς Ε», επισκέφτηκαν ασθενείς στη Σίκινο, την Αμοργό, το Κουφονήσι, την Πάτμο, τους Αρκιούς, τους Λειψούς, το Αγαθονήσι, τους Φούρνους και τη Θυμαίνα. Πραγματοποιήθηκαν ιατρικές διαγνωστικές και προληπτικές εξετάσεις, αλλά και σημαντικές δωρεές έργων υποδομής, όπως παιδικές χαρές, βιβλιοθήκη, γήπεδο ποδοσφαίρου 5x5, ασθενοφόρο όχημα, εξοπλισμός νηπιαγωγείου.

#### Τιτάνες Αχαΐας

Υποστηρίζοντας το δικαίωμα για ίσες ευκαιρίες στους κατοίκους της περιφέρειας και κυρίως σε άτομα με ειδικές ανάγκες, ξεκινήσαμε να στηρίζουμε για τη διάρκεια της αγωνιστικής περιόδου 2010-2011, την τοπική ομάδα μπάσκετ ΑμΕΑ των Τιτάνων Αχαΐας.





## Ελληνική Ομάδα Διάσωσης

Η WIND, στηρίζοντας έμπρακτα τον εθελοντισμό, ανέλαβε την κάλυψη του συνόλου των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης Αθήνας (Ε.Ο.Δ.). Συγκεκριμένα, προσφέραμε δωρεάν πρόσβαση στο Internet από σταθερό και κινητό, καθώς και υπηρεσίες Κινητής και Σταθερής τηλεφωνίας συμβάλλοντας στην προσπάθεια που γίνεται από τους εθελοντές να βοηθήσουν όσους χρειάζονται οργανωμένη και εξειδικευμένη υποστήριξη.

Η Ε.Ο.Δ. εξειδικεύεται στην αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν από ακραία καιρικά φαινόμενα, όπως μαζικές καταστροφές, στην έρευνα και διάσωση σε ορεινό πεδίο και σε υγρό στοιχείο, στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Όλες οι ενέργειες εντάσσονται στον άξονα **Πρόληψη - Αντιμετώπιση - Αποκατάσταση**. Η Ε.Ο.Δ. έχει βραβευτεί από τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, για το συνολικό έργο που έχει προσφέρει πανελλαδικά ως η καλύτερη εθελοντική ομάδα, λαμβάνοντας την πρώτη θέση για τη συμμετοχή της στην αποστολή διάσωσης στην Αϊτή.

## 7.4. Περιβάλλον

Στη WIND Ελλάς η προστασία, βελτίωση και αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος αποτελεί πάγια προτεραιότητά μας. Για το λόγο αυτό, αναπτύσσουμε δράσεις που ενημερώνουν, ευαισθητοποιούν και τελικά ενεργοποιούν τους πολίτες όλων των ηλικιών. Επιπλέον, υποστηρίζουμε δράσεις κι άλλων φορέων όπως είναι οι HELMEPA, MOM, κ.ά. Έτσι, το 2010 υιοθετήσαμε τα παρακάτω προγράμματα:

### Βραβείο «Αειφόρο Σχολείο»

Με τη συμμετοχή περισσότερων από 130 σχολείων από την ευρύτερη περιοχή της Αττικής, των Δωδεκανήσων, της Θεσσαλονίκης και της Κορινθίας και στόχο οι μαθητές να αναπτύξουν συμπεριφορές που συνάδουν με την αειφόρο ανάπτυξη και να μειώνουν το οικολογικό τους αποτύπωμα, δημιουργήθηκε με την πρωτοβουλία της Ελληνικής Εταιρείας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού ένας νέος θεσμός περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, τον οποίο υποστηρίζει η WIND.

Το Βραβείο Αειφόρου Σχολείου τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων και απευθύνεται σε σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με στόχο την ενσωμάτωση της ιδέας της αειφορίας σε κάθε πλευρά της ζωής του σχολείου, δηλαδή στη διοίκηση, στη μαθησιακή διαδικασία, στη διαχείριση των κτιρίων, στις μετακινήσεις από και προς το σχολείο, στις σχέσεις του σχολείου με τη σχολική κοινότητα, στον τρόπο που καταναλώνεται η ενέργεια, το χαρτί κ.ά.



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**  
Περιβάλλοντος και Πολιτισμού



**Βραβείο**  
**Αειφόρου Σχολείου**



## Ο Δρόμος του Δελφινιού

Για 2η συνεχόμενη χρονιά, η WIND κάλεσε όλους όσους ταξιδεύουν με σκάφη στα νερά του Αιγαίου, να συμβάλλουν στην προστασία των δελφινιών που ζουν στις ελληνικές θάλασσες. Τη δυνατότητα αυτή προσφέρει το περιβαλλοντικό πρόγραμμα **ο Δρόμος του Δελφινιού**, που δημιούργησε η WIND με τη βοήθεια όλων μας. Στόχος του προγράμματος είναι η δημιουργία ενός αρχείου καταγραφής παρατηρήσεων για τα 4 βασικά είδη δελφινιών που ζουν στη θαλάσσια περιοχή της χώρας μας, το κοινό δελφίνι, το ρινοδέλφινο, το ζωνοδέλφινο και το στακτοδέλφινο.

Η ανταπόκριση του κόσμου στην πρόσκληση του περιβαλλοντικού προγράμματος, μέσω της ιστοσελίδας [www.spotadolphin.gr](http://www.spotadolphin.gr), με αναφορές, παρατηρήσεις αληθές και έκφραση ποικίλων αποριών, αποτέλεσε ενθαρρυντικό δείγμα ουσιώδους προσπάθειας για την καταγραφή και προστασία των κητωδών που ζουν στις ελληνικές θάλασσες.

Και το 2010 Πρεσβευτής του προγράμματος στις ελληνικές θάλασσες ήταν το σκάφος WIND ZANTINO ([www.windzantino.gr](http://www.windzantino.gr)) το οποίο μαζί με τα υπόλοιπα σκάφη που συμμετείχαν στο Ράλλυ Αιγαίου και Ιονίου έφεραν σημαντικά αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκαν ρινοδέλφια ανατολικά της Σίφνου, νότια από την Πάρο και βορειοανατολικά της Αστυπάλαιας, ενώ στο διάστημα 16-24 Ιουλίου, οι 500 περίπου συμμετέχοντες στο Ράλλυ Αιγαίου, παρατήρησαν πολλά μικρά ρινοδέλφια σε αγέλες στα σκέλη Πάρος – Νίσυρος και Νίσυρος – Κουφονήσι.

### 3η Μεσογειακή Συνδιάσκεψη για τη Βιώσιμη Ενέργεια

Στο πλαίσιο ευαισθητοποίησής της σε θέματα που αφορούν την κλιματική αλλαγή και την ενεργειακή ασφάλεια, η WIND συμμετείχε στο 3rd Mediterranean Sustainable Energy Summit 2010, υποστηρίζοντας το ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος. Η συνδιάσκεψη πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα, στις 18 & 19 Μαΐου 2010, με πρωτοβουλία του Institute for Climate & Energy Security και των Financial Times Business, υπό την αιγίδα του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας, κ. Κάρολου Παπούλια. Συζητήθηκαν θέματα που αφορούν εναλλακτικές πηγές ενέργειας και βιώσιμες ενεργειακές λύσεις στη Μεσόγειο, με αθρόα συμμετοχή από την Ελλάδα και τις χώρες της Μεσογείου.

### 7.5. Πολιτισμός

Αποτελεί διαρκή δέσμευσή μας η υποστήριξη δράσεων και προγραμμάτων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη μέσα από την προώθηση του πολιτισμού και την ανάδειξη της ελληνικής περιφέρειας. Έτσι, συνεισφέροντας στο ευρύτερο όραμα για μια καλύτερη κοινωνία, υποστηρίξαμε το 2010 τις παρακάτω πολιτιστικές δράσεις:

#### Άγωνα Γραμμή Γόνιμη

Για 3η συνεχόμενη χρονιά στηρίζαμε το πρόγραμμα **Άγωνα Γραμμή Γόνιμη**, το οποίο διοργανώνει η αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία «Διάδραση» και τελεί υπό την αιγίδα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η **Άγωνα Γραμμή Γόνιμη** είναι ένας πολιτιστικός θεσμός που προσφέρει πολιτιστικό και εκπαιδευτικό έργο σε νησιά της άγονης γραμμής. Το 2010, το πρόγραμμα ταξίδεψε από το Μάρτιο έως και τον Απρίλιο σε 5 νησιά : την Ηρακλεία, την Αμοργό, την Θηρασιά, την Αστυπάλαια και το Καστελόριζο.

### Το Νησί

Το 2010 υποστηρίξαμε μία από τις σημαντικότερες και πιο επιτυχημένες παραγωγές στην ελληνική τηλεόραση, την τηλεοπτική σειρά **Το Νησί**, μία παραγωγή που προωθεί την Ελλάδα και αναδεικνύει στοιχεία από την ιστορία του τόπου μας. Πρόκειται για την τηλεοπτική μεταφορά, του μυθιστορήματος της Victoria Hislop, μιας σελίδας από την ιστορία της χώρας μας που πολλοί δε γνώριζαν. Η ιστορία ξεδιπλώνεται στην Κρήτη και ανάμεσα στα φανταστικά περιστατικά περιγράφει τα όσα συνέβησαν στο νησί Σπιναλόγκα την εποχή που στο νησί κατοικούσαν χανσενικοί. Η σειρά σημείωσε εντυπωσιακά νούμερα τηλεθέασης και μετάφερε τους σύγχρονους Έλληνες στα δύσκολα χρόνια από το 1940 έως περίπου το 1960.



## Ταξίδι στη Μυτιλήνη

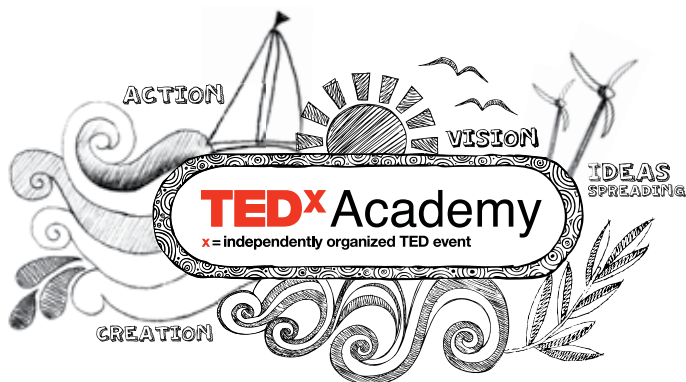
Με στόχο τη συμβολή στην πολιτιστική ανάπτυξη της Λέσβου και την προσπάθεια για τη διατήρηση της τοπικής μουσικής παράδοσης, στηρίξαμε το 2010 την παγκόσμια πρώτη προβολή της νέας ταινίας του πολυβραβευμένου σκηνοθέτη Λάκη Παπαστάθη **Ταξίδι στη Μυτιλήνη** καθώς και τη μεγάλη συναυλία της μουσικής κομπανίας του «Αναγνωστηρίου» της Αγιάσου. Οι εκδηλώσεις φιλοξενήθηκαν σε έναν πρωτότυπο χώρο πολιτιστικών εκδηλώσεων, στο Ελαιοτριβείο- Μουσείο Βρανά, της εταιρείας «Αρχιπέλαγος».

## 10ο Φεστιβάλ Δήμου Εξωμβούργου

Το Φεστιβάλ Δήμου Εξωμβούργου στήριξε η WIND, αναγνωρίζοντας τη συνεισφορά του στην πολιτιστική ανάπτυξη της Τήνου τα τελευταία 10 χρόνια. Το πλούσιο πρόγραμμα του Φεστιβάλ, που ξεκίνησε τέλη Ιουλίου και ολοκληρώθηκε το Σεπτέμβριο, περιλάμβανε συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις, εικαστικά δρώμενα, δραστηριότητες για τα παιδιά, αλλά και το 1ο Διεθνές Λογοτεχνικό Φεστιβάλ Τήνου.

## Το 1ο TEDxAcademy στην Ελλάδα

Με την υποστήριξη της WIND πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία στην Ελλάδα το TEDxAcademy event με θέμα «Τι χρειάζεται η Ελλάδα



Σήμερα: Ένα νέο Όραμα». Μια διαφορετική εμπειρία είχαν την ευκαιρία να ζήσουν για πρώτη φορά στη χώρα μας πλήθος κόσμου που παρακολούθησαν τους περισσότερους από είκοσι (20) ομιλητές από την Ελλάδα και όλο τον κόσμο να προσεγγίζουν το θέμα ο καθένας από τη δική του διαφορετική οπτική. Διακεκριμένες προσωπικότητες, επιστήμονες, επιχειρηματίες, επενδυτές, κοινωνικοί οικονομολόγοι, καλλιτέχνες, ειδικοί στην τεχνολογία, την καινοτομία, την επικοινωνία και τη διοίκηση, μοιράστηκαν τις σκέψεις τους σε τρεις βασικές ενότητες: Όραμα, Αξίες, Δράση.

Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, η WIND, δημιούργησε ένα χώρο επικοινωνίας "connectivity alley" όπου οι συμμετέχοντες μίλησαν στην κάμερά μας για το δικό τους όραμα για την Ελλάδα.



## Στόχοι 2011

Η ανάπτυξη δράσεων και η περαιτέρω διεύρυνση της ενημερωτικής εκστρατείας kids@safety internet, κινητό & παιδί με ημερίδες, ηλεκτρονικό περιεχόμενο, συνεργασίες με φορείς, κ.ά.

Η έμφαση σε κοινωνικές ομάδες, όπως είναι οι άνεργοι και τα παιδιά.

Η διατήρηση και ανάπτυξη των υπαρχόντων προγραμμάτων στις επιμέρους κατηγορίες που υποστηρίζουμε.

Η προβολή και προώθηση αθλητικών δράσεων που συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

TedxAcademy: να συμμετάσχουμε ενεργά και το 2011 και να διαδώσουμε τα αποτελέσματα της συνάντησης στα ενδιαφερόμενα μέρη μας και στο ευρύ κοινό.



«Το Συμβούλιο Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ Περιβάλλοντος και Πολιτισμού με την υποστήριξη της WIND προώθησε το κοινό μας όραμα για την ενσωμάτωση της ιδέας της αειφορίας σε κάθε πλευρά της ζωής του σχολείου, δηλαδή στη διοίκηση, στη μαθησιακή διαδικασία, στη διαχείριση των κτηρίων, στις μετακινήσεις από και προς το σχολείο, στις σχέσεις του σχολείου με τη σχολική κοινότητα, στον τρόπο που καταναλώνεται η ενέργεια, το χαρτί, κ.ά. Όλα αυτά με το «Βραβείο Αειφόρου Σχολείου».

Στόχος μας είναι οι μαθητές να αναπτύξουν συμπεριφορές που συνάδουν με την αειφόρο ανάπτυξη και μειώνουν το οικολογικό τους αποτύπωμα.

Η εμπειρία μας από την πρώτη χρονιά πανελληνίας εφαρμογής είναι πάρα πολύ θετική και ενθαρρυντική. Είμαστε έτοιμοι να συνεχίσουμε σε ψηλότερα επίπεδα, με τη συμμετοχή όλο και περισσότερων σχολείων, ώστε να δημιουργήσουμε σύντομα την κρίσιμη μάζα για την αλλαγή στο σχολείο και στην κοινωνία.»

### Δρ Δημήτριος Καλαϊτζίδης

Διευθυντής Παλλείου Πειραματικού Γυμνασίου Θηλέων Πειραιά  
Πρόεδρος Συμβουλίου Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης ΕΛΜΕΤ

... στο Περιβάλλον,



Στη WIND Ελλάς αναγνωρίζουμε τη σημασία της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος για τη διασφάλιση του παρόντος αλλά και του μέλλοντος. Θεωρούμε πως η βιώσιμη ανάπτυξη και η ευθύνη προς το περιβάλλον είναι όχι μόνο σημαντική παράμετρος για τη λειτουργία μας, αλλά και θεμέλιος λίθος της κοινωνικά υπεύθυνης συμπεριφοράς μας.

Έτσι, αναπτύσσουμε και κατευθύνουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος και τις αρχές της αειφορίας, ανταποκρινόμενοι δυναμικά στις προκλήσεις της εποχής.

## Επιτεύγματα 2010:

▶ Μείωση των απορριμμάτων και αποβλήτων που παρήγαμε από τη λειτουργία μας, τα οποία διοχετεύονται στους ήδη κορεσμένους Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ) κατά 14,55%

▶ Αύξηση της διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων, τα οποία διοχετεύονται στην Εναλλακτική Διαχείριση κατά 30.91%

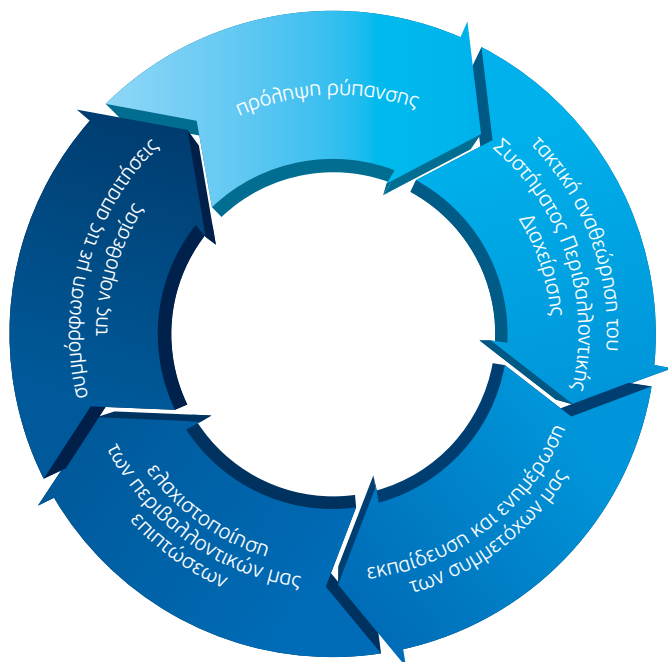
▶ Εξοικονόμηση άνω των 90 τόνων χαρτιού μέσω του προγράμματος μείωσης της χρήσης χαρτιού

▶ WIND Fleet: Νέες υπηρεσιές που συμβάλλουν στη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματος των πελατών μας

## 8. Η Περιβαλλοντική Πολιτική και Πρακτική μας

Καθώς ο δρόμος προς την αειφόρο ανάπτυξη προϋποθέτει την ανάληψη άμεσης δράσης κατά των μεγάλων περιβαλλοντικών προβλημάτων της εποχής μας, στη WIND Ελλάς, χωρίς καθυστέρηση, αναλαμβάνουμε δράση. Δεδομένου ότι κάθε δραστηριότητα επηρεάζει το περιβάλλον, εστιάζουμε στις αρνητικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας και επενδύουμε στη βιωσιμότητα με μέτρα οργανωτικά, αλλά και δράσεις ουσίας.

### 8.1. Οι Άξονες της Περιβαλλοντικής Πολιτικής μας



### 8.2. Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Στη WIND εφαρμόζουμε επιτυχώς για τρίτη συνεχόμενη χρονιά Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO14001, με σκοπό την αποτελεσματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης που προκαλεί η λειτουργία μας.

Έτσι, φροντίζουμε να:

- παρακολουθούμε συστηματικά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, αναγνωρίζοντας κάθε παράμετρο της λειτουργίας μας που δυνητικά επηρεάζει το περιβάλλον
- εφαρμόζουμε προγράμματα διαχείρισης που αποσκοπούν στη μείωση των σημαντικών επιπτώσεων όταν δεν είναι δυνατόν να προλαμβάνουμε εξ αρχής τη δημιουργία της οποίας επιβάρυνσης
- παρακολουθούμε διαρκώς και εναρμονιζόμαστε με τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις για την προστασία του περιβάλλοντος
- ελέγχουμε την αποτελεσματικότητα του Συστήματός μας ετησίως, ώστε να πετυχαίνουμε καλύτερα αποτελέσματα
- ενθαρρύνουμε τους εργαζομένους μας να αναλάβουν ενεργό ρόλο στην προστασία του περιβάλλοντος εντός αλλά και εκτός Εταιρείας,
- εξετάζουμε διαρκώς νέους τρόπους για να μειώσουμε όσο το δυνατόν περισσότερο την περιβαλλοντική επιβάρυνση εκεί που πραγματικά μετράει, ακόμα και σε δυσμενείς συνθήκες.



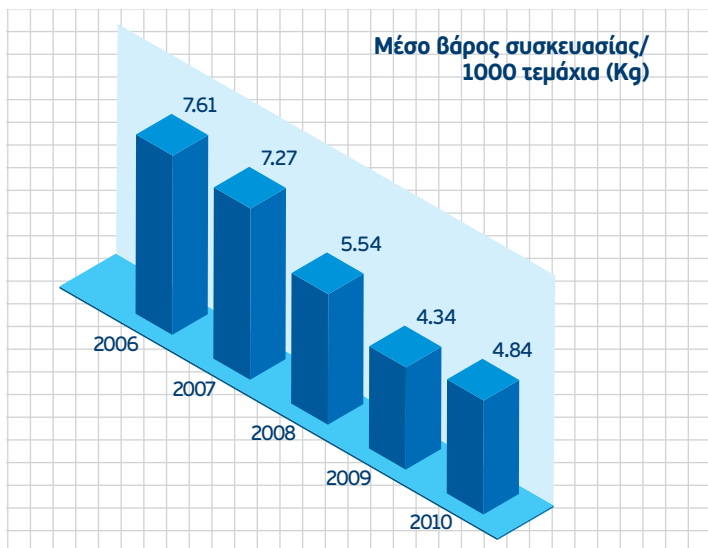
## 8.3. Πρώτες Ύλεις & Απόβλητα

### 8.3.1. Χρήση πρώτων υλών

Έχοντας εντάξει στην κουλτούρα μας τη λογική ότι οι πρώτες ύλεις που χρησιμοποιούνται στα προϊόντα και στις υπηρεσίες που διαθέτουμε στην ελληνική αγορά είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την προστασία του πλανήτη, έχουμε καταλήξει στην πιστή εφαρμογή του κανόνα Ορθολογικής Διαχείρισης Πρώτων Υλών.

Έτσι, συμβάλλουμε στην εξοικονόμηση και στην αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων, ενώ παράλληλα μειώνουμε στο ελάχιστο δυνατό τη συνολική περιβαλλοντική επιβάρυνση που προκύπτει από τη διάθεση των προϊόντων μας.

Αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής για το 2010 είναι η διατήρηση και πολλές φορές μείωση ανά κατηγορία του μέσου όρου βάρους των συσκευασιών που χρησιμοποιήθηκαν σε σχέση με το 2009. Μικρή αύξηση παρουσιάστηκε το 2010 στην περίπτωση της χρήσης υλικών συσκευασίας που ως πρώτη ύλη χρησιμοποιείται πλαστικό (pp, pet κ.ά.) – δεδομένο το οποίο δικαιολογεί την αύξηση κατά 5 (πέντε) ποσοστιαίες μονάδες στο μέσο όρο μεταξύ των ετών 2009 και 2010 - έχοντας ως απώτερο στόχο την αντικατάσταση της χρήσης παιδιών συσκευασιών με νέες υψηλών ποιοτικών χαρακτηριστικών όσον αφορά τη διατήρηση και διάθεση των προϊόντων μας προς το καταναλωτικό κοινό.



Υλικά συσκευασίας					
Κιλά	2010	2009	2008	2007	2006
Χαρτί-χαρτόνι	25.830	55.390	118.060	144.600	63.890
Πλαστικά	51.230	72.180	120.630	184.570	78.020
Ξύλο	4.210	9.780	20.820	36.890	24.860
Συσκευασίες (χιλιάδες)	16.780	31.642	46.853	50.384	21.919
<b>Σύνολο βάρους</b>	<b>81.270</b>	<b>137.350</b>	<b>259.510</b>	<b>366.060</b>	<b>166.770</b>

(πηγή: εκθέσεις ΕΕΑΑ)

### 8.3.2. Διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων

Προκειμένου να διατηρήσουμε και ενισχύσουμε τις ορθές πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης αναφορικά με τη διάθεση των στερεών αποβλήτων και απορριμμάτων που εξάγονται από το σύνολο της εταιρικής μας δραστηριότητας, κινούμαστε σύμφωνα με το τρίπτυχο **Συστηματοποιώ, Παρακολουθώ, Βελτιώνω**. Οι πρακτικές παλαιότερων ετών, καθώς επίσης και η παρακολούθηση και εφαρμογή νέων τεχνολογιών στα θέματα περιβαλλοντικής μέριμνας, μας βοήθησαν να εξάγουμε συμπεράσματα και να ενισχύσουμε τις προσπάθειές μας στον τομέα διαχείρισης των απορριμμάτων και των αποβλήτων.

Πρωταρχικής σημασίας στόχος την τελευταία τριετία υπήρξε η μείωση των απορριμμάτων και αποβλήτων που παρήγαγε και τα οποία διοχετεύονται στους κορεσμένους Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ). Η εν λόγω προσπάθεια προσανατολίστηκε στην εναλλακτική διαχείριση των απορριμμάτων και αποβλήτων διαμέσου – ανά περίπτωση – **Ανακύκλωσης, Επαναχρησιμοποίησης, Ορθολογικής Απόρριψης**.

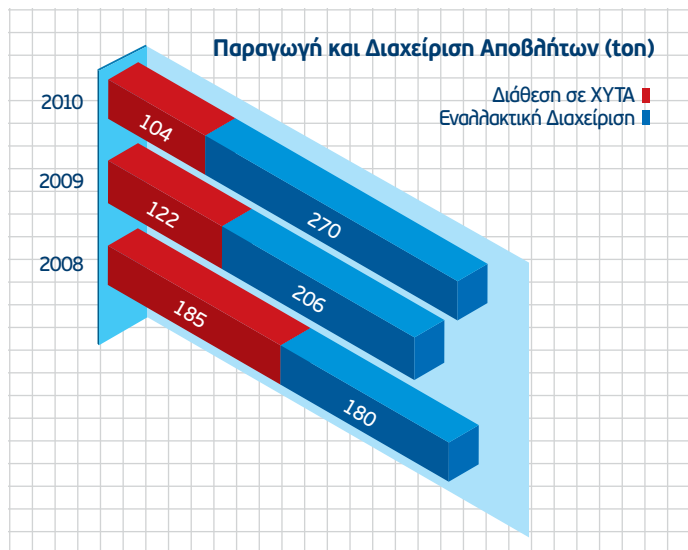
Η σύγχρονη εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής στον τομέα της διαχείρισης των αποβλήτων σε κοινοτικό και διεθνές επίπεδο, καθώς και η ανάγκη αποτελεσματικής προστασίας του περιβάλλοντος και ελέγχου της ρύπανσης από τα απόβλητα δημιουργούν νέους προσανατολισμούς και επιβάλλουν μία εμπειρισταωμένη αντιμετώπιση και τεκμηριωμένη ανάλυση των περιβαλλοντικών δυσλειτουργιών. Είναι διαπιστωμένο ότι τα στερεά απόβλητα αποτελούν σημαντική πηγή ρύπανσης με συνεχώς αυξανόμενες αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, δημιουργώντας παράλληλα και μία αδικαιολόγητη σπατάλη πόρων.

Οι βασικοί άξονες της πολιτικής διαχείρισης των αποβλήτων που παράγουμε, έχουν διαμορφωθεί από το κοινοτικό κεκτημένο σύμφωνα με το οποίο

οριοθετούνται οι κατευθυντήριες γραμμές και προσδιορίζονται ιεραρχικά οι γενικές αρχές διαχείρισης των στερεών αποβλήτων, που συνίσταται

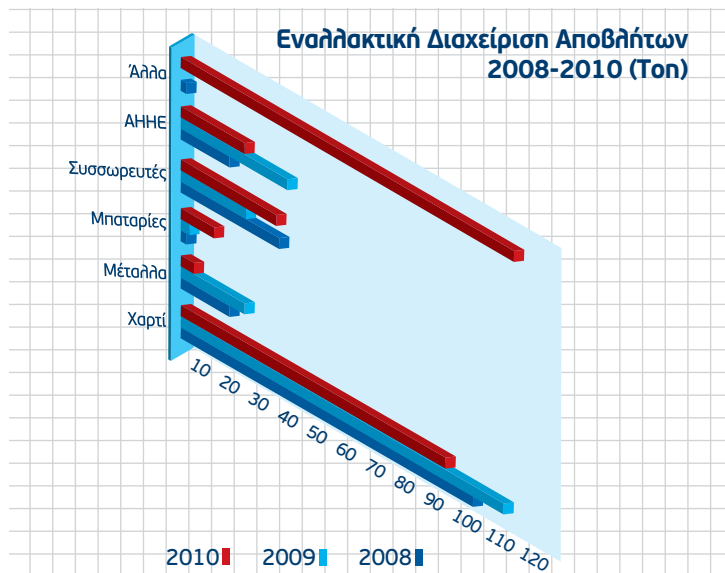
- στην κατά προτεραιότητα πρόληψη της δημιουργίας αποβλήτων,
- στην προώθηση της επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης των αποβλήτων,
- σε άλλες μορφές αξιοποίησης (ανάκτηση υλικών και ενέργειας), που έχουν ως συνέπεια τη μείωση και την περιβαλλοντικά ασφαλή τελική διάθεση.

Ο στόχος μας επιτεύχθηκε και συνεχώς βελτιώνεται με θεαματικά και ενθαρρυντικά αποτελέσματα. Παρατηρούμε απολογιστικά ότι το 2010 σημειώθηκε **μείωση** των απορριμμάτων και αποβλήτων που παρήγαμε από τη λειτουργία μας\*, τα οποία διοχετεύονται στους ήδη κορεσμένους Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ) κατά **14,55%**, δηλαδή 18 τόνους λιγότερους σε σχέση με το 2009.



Παράλληλα, ιδιαίτερα ενθαρρυντική παρουσιάζεται η αύξηση της διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων, τα οποία διοχετεύονται στην Εναλλακτική Διαχείριση κατά 30.91%, δηλαδή **64 τόνους περισσότερους** σε σχέση με το 2009.

\*Δεν συμπεριλαμβάνονται τα απόβλητα από την αλυσίδα καταστημάτων



Κατά τη διάρκεια του 2010, παρουσιάσαμε αύξηση στη διαχείριση των συσσωρευτών κατά 12% σε σχέση με το 2009, η οποία οφείλεται στην περιοδική συντήρηση του εξοπλισμού που λειτουργεί με συσσωρευτές, καθότι η διάρκεια ζωής των συσσωρευτών είναι συγκεκριμένη.



Οι συσσωρευτές που αντικαθίστανται παραδίδονται στο σύνολό τους σε εγκαταστάσεις ανακύκλωσης συσσωρευτών, εγκεκριμένες από τις αρμόδιες αρχές, οι οποίες αφαιρούν όλα τα βαρέα μέταλλα και τα επαναχρησιμοποιούν στην κατασκευή νέων συσσωρευτών. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται όσο το δυνατόν καλύτερη διαχείριση αυτού του είδους αποβλήτου.

Για 4η χρονιά, άνω του 100% αύξηση στον αριθμό μπαταριών που διαχειριστήκαμε μέσω του ΑΦΗΣ ως σημεία συλλογής για το κοινό.



Το 2010 στους κάδους συλλογής μικρών ηλεκτρικών σπληνών – οι οποίοι έχουν τοποθετηθεί στο σύνολο των εγκαταστάσεων και των καταστημάτων της αλυσίδας μας- συλλέχθηκαν **11.817 κιλά μπαταριών**. Ο αριθμός τεμαχίων σε μπαταρίες έχει σχεδόν **αυξηθεί κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες** κατά τη διάρκεια των τελευταίων τεσσάρων ετών. Οι συντονισμένες προσπάθειες ευαισθητοποίησης του καταναλωτικού κοινού σχετικά με την αναγκαιότητα της ανακύκλωσης των μπαταριών έχει αποδώσει τα μέγιστα. Ειδικότερα, διακρίνουμε ότι μεταξύ των ετών 2009 και 2010 το ποσοστό ανακύκλωσης αυξήθηκε κατά 69,32%, δηλαδή 8.192 κιλά σε σχέση με το έτος 2009. Ο αριθμός των μπαταριών που ανακυκλώθηκαν είναι περίπου **370.000 τεμάχια\***, μέσω του φορέα ανακύκλωσης ΑΦΗΣ.

Το 2010 υπήρξε αλματώδης αύξηση στην εναλλακτική διαχείριση «άλλων» υλικών, στα οποία συμπεριλαμβάνονται έπιπλα, λόγω εκτεταμένης ανακαίνισης των γραφειακών εγκαταστάσεών μας. Η παραχθείσα ποσότητα από απαρχαιωμένα έπιπλα διαχωρίστηκε αναλόγως της κατάστασης και μεγάλη ποσότητα διατέθηκε ως δωρεές σε ιδιώτες και φορείς. Τα έπιπλα που δεν παραχωρήθηκαν διαλύθηκαν, και τα επί μέρους υλικά τους παραδόθηκαν και αυτά προς ανακύκλωση. Υλικά τα οποία δεν ήταν ανακυκλώσιμα αξιοποιήθηκαν εναλλακτικά ως καύσιμη ύλη για την παραγωγή ενέργειας σε κατάλληλα αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις.

Η εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα για την υγεία, όπως προκύπτει από την κείμενη και ευρωπαϊκή νομοθεσία ορίζει ότι απαγορευτικά και με ισχύ νόμου δεν επιτρέπεται τα εν λόγω χαρακτηρισμένα απόβλητα να διατίθενται στο φυσικό περιβάλλον ή σε ΧΥΤΑ. Η εναρμόνιση της Εταιρείας μας με το νομοθετικό πλαίσιο μας οδηγεί στην αποκλειστική ειδική διαχείριση στο σύνολο των παραγόμενων αποβλήτων που χαρακτηρίζονται ως επικίνδυνα.

Παράλληλα, έχουμε εντάξει στη διαδικασία διαχείρισης και το σύνολο των ηλεκτρονικών αποβλήτων και των αναλωσίμων. Ο όρος απόβλητα από ηλεκτρικό και

ηλεκτρονικό εξοπλισμό (ΑΗΗΕ) αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα υλικών και πρόκειται ουσιαστικά για το πιο πολυπληθικό ρεύμα στερεών αποβλήτων. Η πολυπλοκότητά του οφείλεται στη μεγάλη ποικιλία υλικών που χρησιμοποιούνται ως πρώτες ύλες για την παραγωγή ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΗΗΕ), καθώς και στο μεγάλο αριθμό ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών προϊόντων.

Σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, συνεργαζόμαστε αποκλειστικά και σε όλες τις περιπτώσεις με το σύνολο των εγκεκριμένων Συλλογικών Συστημάτων Διαχείρισης Αποβλήτων. Τα Συστήματα αυτά είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και με τη συμμετοχή των υπόχρεων εταιρειών, διαχειρίζονται και συντονίζουν την ανακύκλωση και εναλλακτική διαχείριση συγκεκριμένων ειδών επικίνδυνων αποβλήτων, γνωστά επίσης και ως «ειδικά ρεύματα αποβλήτων».

Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων ανά Κατηγορία Αποβλήτου		
Συλλογικό Σύστημα		Είδος Αποβλήτου
	Α.Φ.Η.Σ (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών)	Μικρές οικιακές μπαταρίες μέχρι 1,5 kg
	Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
	ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ. (Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών)	Συσσωρευτές πάντος είδους
	Φωτοκύκλωση	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα

Ιδιωτικές εταιρείες διαχείρισης αποβλήτων, οι οποίες είναι σύμφωνες με την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία σειρά αδειοδοτήσεων, συγκαταλέγονται στον κατάλογο των συνεργατών μας και καλύπτουν τις περιπτώσεις που η συνεργασία δεν είναι εφικτή με τα Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων (είδη αποβλήτων που δεν καλύπτονται από τις δραστηριότητές τους). Για το 2010, περίπου το 10% των αποβλήτων μας περιείχαν επικίνδυνα απόβλητα και το 90% ήταν μη-επικίνδυνα.

\* Με περίπου 38 τεμάχια μπαταριών/κιλό (υπολογισμός ΑΦΗΣ)

## 8.4. Οδεύοντας προς ένα Μέλλον χωρίς Χαρτί

### Εσωτερικό πρόγραμμα μείωσης της χρήσης χαρτιού

Στη WIND επενδύουμε σε υποδομές και διαδικασίες που εξοικονομούν χαρτί, στοχεύοντας όχι μόνο στην προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και στην ταχύτερη και πιο ποιοτική ολοκλήρωση εργασιών με πολύ εντυπωσιακά αποτελέσματα ως προς την εξοικονόμηση πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό έχουμε ολοκληρώσει πληθώρα προγραμμάτων εξοικονόμησης χαρτιού, όπως:

- δημιουργία εσωτερικού ιστότοπου,
- ηλεκτρονική διαχείριση εταιρικών εγγράφων,
- αντικατάσταση εξοπλισμών εκτύπωσης και φωτοτυπίας με τελευταίας τεχνολογίας,
- παροχή υπηρεσίας ηλεκτρονικού λογαριασμού στους πελάτες μας και στους εργαζομένους μας (e-bill)
- χρήση εξοπλισμού ψηφιοποίησης υπογραφών πελατών στα καταστήματά μας (digitization),

ενώ επιπλέον επενδύουμε διαρκώς στην κατάργηση παρωχημένων μέσων έντυπης επικοινωνίας, όπως η χρήση τηλεμοιότητας (fax).

Από τη μετάβαση σε ψηφιακή διαχείριση εγγράφων και την αυτοματοποίηση διαδικασιών (digitization – automation) υπολογίζουμε ότι εξοικονομούνται 50.000 σελίδες A4 κάθε μήνα ή 600.000 ετησίως ή 3 τόνοι χαρτιού που μεταφράζεται σε 1.200 πακέτα χαρτιού A4.



Το 2010 εξοικονομήθηκαν άνω των 90 τόνων χαρτιού ή το αντίστοιχο 1.530 δέντρων σε ξυλεία.

Το 2010 ολοκληρώσαμε επιτυχώς την κατάργηση της τήρησης έντυπου αντιγράφου απόδειξης πληρωμών λογαριασμών πελατών στα καταστήματά μας, μια απλή κίνηση που εξοικονόμησε κατ' εκτίμηση άνω των 5.000.000 σελίδων A4 ή περίπου **27 τόνους** χαρτιού. Επιπλέον, αντικαθιστώντας τα μηχανήματα εκτύπωσης αποδείξεων με άλλου τύπου υπολογίσαμε πως μειώνεται η χρήση χαρτιού κατά 40%, απλά μειώνοντας τη χρησιμοποιούμενη επιφάνεια εκτύπωσης. Από το πρόγραμμα αυτό εξοικονομήθηκαν κατά προσέγγιση **60 τόνοι χαρτιού** (ετησίως), ενώ τα οφέλη υπήρξαν πολλαπλά, καθώς η εκτύπωση είναι ταχύτερη και η εξυπηρέτηση του πελάτη καλύτερη.

Παράλληλα, επενδύσαμε σε μία νέα on-line εφαρμογή η οποία επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ καταστημάτων και Εταιρείας αποκλειστικά ηλεκτρονικά, καταργώντας έτσι την αποστολή fax ή άλλων ειδών έντυπης επικοινωνίας.

Τέλος, ενεργοποιήθηκε πιλοτικά η ηλεκτρονική τιμολόγηση e-invoice, δηλαδή η έκδοση τιμολογίων και η μεταβίβαση τους μέσω Διαδικτύου. Σκοπός του έργου αυτού είναι να επιτρέψει την ασφαλή ηλεκτρονική συναλλαγή μεταξύ της WIND Ελλάς και των συνεργατών της, έτσι ώστε να υπάρξει από κοινού όφελος. Υπολογίστηκε ότι με την ενεργοποίηση του έργου αυτού, θα αποφύγουμε την εκτύπωση και χρήση χαρτιού περίπου 8.160 φύλλων σε ετήσια βάση (ο υπολογισμός περιλαμβάνει μόνο τις περιπτώσεις εκτύπωσης τιμολογίων roaming, ενώ πρόκειται σταδιακά να ενταχθούν και άλλες κατηγορίες τιμολογίων).



Σε βάθος χρόνου, η WIND έχει επιτύχει τη **μείωση των αγορών χαρτιού Α4 κατά περίπου 40%** εξοικονομώντας χιλιάδες τόνους χαρτιού ετησίως.

Αναγνωρίζοντας ότι είναι μέχρι τώρα αδύνατον να καταργήσουμε εντελώς τις εκτυπώσεις, το 2010 αντικαταστήσαμε το χαρτί που χρησιμοποιούμε για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες εντός της Εταιρείας με χαρτί, το οποίο κατά περίπτωση:

- έχει πιστοποίηση προστασίας περιβάλλοντος (ecolabel)
- παράγεται σε εγκαταστάσεις που διαθέτουν ISO14001
- έχει πιστοποίηση FSC (αειφορική ξυλεία)

## 8.5. Νερό

Η επίδρασή μας στο περιβάλλον σε θέματα κατανάλωσης νερού είναι ελάχιστη, δεδομένου του αντικειμένου της δραστηριότητάς μας. Παρόλα αυτά εφαρμόζουμε τις καλύτερες δυνατές πρακτικές διαχείρισης και κατανάλωσης νερού.

Ελέγχουμε σε όλες τις περιπτώσεις τη χρήση του νερού, μέσω

- της συνεχούς παρακολούθησης του δικτύου υδροδότησης για τυχόν διαρροές,
- της αποφυγής άσκοπης χρήσης του στις περιπτώσεις της διατήρησης του περιβάλλοντος χώρου των εγκαταστάσεων γραφείων όπου υπάρχουν φυτά,

■ της ορθολογιστικής χρήσης του νερού όσον αφορά στην εξυπηρέτηση των εργαζομένων και την καθαριότητα των εγκαταστάσεων.

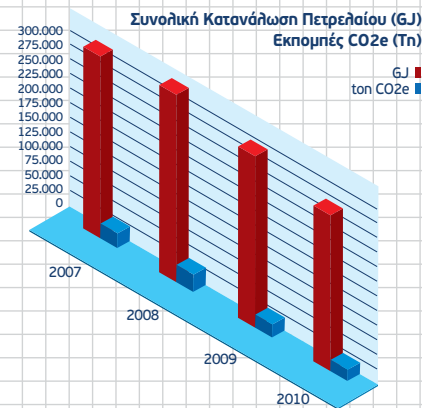
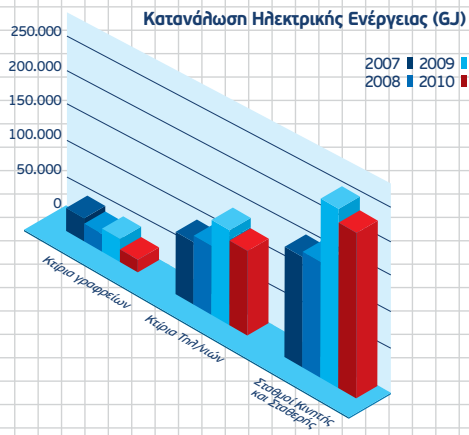
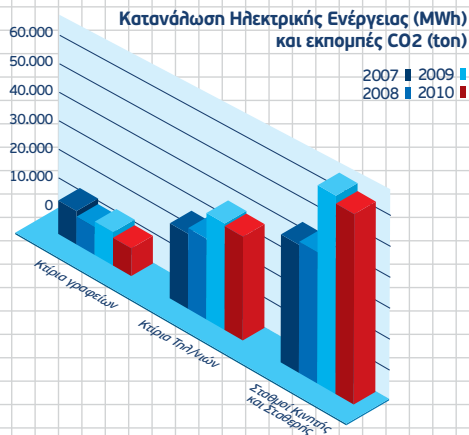
Το 2009 είχαμε συνολική κατανάλωση νερού 17.443 m<sup>3</sup>, ενώ το 2010 είχαμε συνολική κατανάλωση νερού **15.608m<sup>3</sup>**. Βλέπουμε ότι υπάρχει σημαντική **μείωση** στη συνολική κατανάλωση νερού ύψους 1.835 m<sup>3</sup>, η οποία δείχνει την ποσοστιαία **μείωση 10,52% μεταξύ του έτους 2009 και 2010**.



## 8.6. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

### 8.6.1. Κατανάλωση ενέργειας και σχετιζόμενες εκπομπές αέριων ρύπων

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας παρουσίασε μικρή μείωση το 2010, μετά την αύξηση που παρουσιάστηκε το 2009 με την προσάρτηση των κτιρίων και των εξοπλισμών του δικτύου Σταθερής τηλεφωνίας. Η συνολική κατανάλωση ανήλθε στις 81.000 MWh και αντίστοιχα οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Η μικρή μείωση που παρατηρήθηκε στους γραφειακούς χώρους οφείλεται στον περιορισμό του συνολικού χρησιμοποιούμενου χώρου για χρήση γραφείων, ενώ οι μειώσεις που παρατηρούνται στα κτίρια τηλεπικοινωνιών και στους σταθμούς Κινητής και Σταθερής τηλεφωνίας οφείλονται στο πρόγραμμα αναβάθμισης εξοπλισμών μας, με τη σταδιακή αντικατάσταση παλαιότερων εξοπλισμών με νεότερους χαμηλότερης κατανάλωσης ενέργειας.



Το γράφημα αναπαριστά και την κατανάλωση σε MWh, και τις εκπομπές CO<sub>2</sub> σε τόνους καθώς ο δείκτης μετατροπής είναι 1kgCO<sub>2</sub>/kWh+ (Πηγή: Περιβαλλοντική έκθεση ΔΕΗ έτους 2009)

Η κατανάλωση πετρελαίου προέρχεται κυρίως από τα καύσιμα που τροφοδοτούν τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη των μη-διασυνδεδεμένων στο δίκτυο ηλεκτρισμού σταθμών βάσης Κινητής τηλεφωνίας. Καθώς ο αριθμός των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών τέτοιων σταθμών μειώθηκε το 2010, **μειώθηκε σημαντικά και η συνολική κατανάλωση πετρελαίου κατά περίπου 750.000 λίτρα**. Η μείωση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς η καύση πετρελαίου παράγει σημαντικές ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα αλλά και άλλων ρύπων, όπως σωματίδια τέφρας. Η μείωση στο πετρέλαιο επέφερε συνολική μείωση στις εκπομπές ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα που άγγιξε τους 2.000 τόνους. Καθώς οι εκπομπές ρύπων ανά μονάδα καυσίμου στην περίπτωση καύσης πετρελαίου είναι πολλαπλάσιες αυτών της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος, θέτουμε ως προτεραιότητα τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου. Επιπλέον, εφόσον άνω του 90% της ετήσιας καταναλωθείσας ποσότητας πετρελαίου καταναλώνεται στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη των μη-διασυνδεδεμένων σταθμών βάσης, προγραμματίζουμε για το 2011 την περαιτέρω κατάργηση και την αντικατάσταση των απλών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά, τα οποία θα λειτουργούν με πετρέλαιο και συσσωρευτές συνδυαστικά.

## 8.6.2. Επενδύουμε στην Ουσία

### 8.6.2.1. Εκσυγχρονισμός Δικτύου

Στο πλαίσιο του τριετούς προγράμματος αειφόρου ανάπτυξης για τα έτη 2011-2013, έχουμε εντάξει στον επιχειρησιακό προγραμματισμό μας επενδύσεις, οι οποίες συνολικά ανέρχονται στα 300 εκ. €. Μεγάλο μέρος των κονδυλίων που θα διατεθούν για την υλοποίηση του προγράμματος θα καλύψουν επενδύσεις για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των υποδομών του δικτύου, του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων που διαθέτουμε, με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών προς τους πελάτες μας και την προστασία του περιβάλλοντος, με επενδύσεις που συμβάλουν στη μείωση των ρυπογόνων παραγόντων, όπως μείωση των ρύπων που εκπέμπουμε και εξοικονόμηση ενέργειας.

Έτσι, θα προχωρήσουμε σταδιακά στην αντικατάσταση των δομικών στοιχείων του Ραδιοδικτύου μας, καθώς και όλης της πρώτης βαθμίδας του Δικτύου Μετάδοσης. Ο νέος εξοπλισμός του Ραδιοδικτύου θα περιλαμβάνει λύσεις Single BTS και Multi-mode BSC, οι οποίες υποστηρίζουν αποτελεσματικά πολλαπλές τεχνολογίες Κινητής τηλεφωνίας εισάγοντας έτσι στο δίκτυο της WIND τις έννοιες **Σύγκλιση, Ευρυζωνικότητα, Εξοικονόμηση Ενέργειας και Ανάπτυξη**.

Από το 2005 εφαρμόζουμε το πρόγραμμα GreenLight, μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης από συστήματα φωτισμού.

Ο νέος εξοπλισμός που εγκαθίσταται:

- δίνει τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων υπηρεσιών,
- βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- μειώνει το λειτουργικό κόστος,
- απαιτεί έως και 70% λιγότερο χώρο για την εγκατάστασή του,
- εξοικονομεί ενέργεια που μπορεί να φτάσει έως και 50% ανά σταθμό βάσης.

Η πρώτη βαθμίδα του Δικτύου Μετάδοσης της WIND θα αναβαθμιστεί επίσης με την εισαγωγή μίας λύσης ενιαίας μετάδοσης που εξασφαλίζει ιδιαίτερα υψηλές ταχύτητες, χωρητικότητα, υψηλή αξιοπιστία και έξιμηνη λειτουργία. Το πρωτόκολλο All IP θα εγκατασταθεί σε όλο το δίκτυο κινητής.

Επιπλέον, ο νέος εξοπλισμός χρησιμοποιεί συστήματα «έξιμηνου» κλιματισμού που μειώνουν σημαντικά την ανάγκη ψύξης των χώρων με κλασικά κλιματιστικά, τα οποία είναι ιδιαίτερα ενεργοβόρα, απλά χρησιμοποιώντας ανεμιστήρες για να διευκολύνουν την υπάρχουσα κυκλοφορία αέρα για τη μεταφορά και την ανταλλαγή θερμότητας με το εξωτερικό περιβάλλον.

Με τα παραπάνω, υπολογίζεται πως μπορεί να αποφευχθεί η εκπομπή άνω των 7.000 τόνων διοξειδίου του άνθρακα, εξοικονομώντας άνω των 7.200 MWh ηλεκτρικής ενέργειας ετησίως από τη λειτουργία των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας.

Σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του έργου, ο εκσυγχρονισμός του Ραδιοδικτύου της WIND έχει ήδη ξεκινήσει και οι πρώτες πόλεις που θα είναι έτοιμες ως τα μέσα του 2012 θα είναι η Αθήνα και η Θεσσαλονίκη. Σύντομα θα ακολουθήσει η υπόλοιπη Ελλάδα.

Παράλληλα κατά τη διάρκεια του 2010, ολοκλήρωσαμε την αντικατάσταση εξοπλισμών ραδιοδικτύου σε **200 Σταθμούς Βάσης**, με αποτέλεσμα να έχουμε ήδη εξοικονόμηση ενέργειας στους συγκεκριμένους σταθμούς έως και 20%.



### 8.6.2.2. Ηλεκτροδότηση απομακρυσμένων Σταθμών Βάσης

Για να παρέχουμε πλήρη κάλυψη δικτύου ακόμα και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές της χώρας μας, έχουμε εγκαταστήσει και λειτουργούμε σταθμούς βάσης σε θέσεις δύσκολα προσβάσιμες, οι οποίες δεν έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με το δίκτυο ηλεκτροδότησης. Για τη λειτουργία των σταθμών αυτών απαιτείται η λειτουργία ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους που τροφοδοτείται με πετρέλαιο. Καθώς η καύση πετρελαίου παράγει σημαντικές ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα, στη WIND **επενδύουμε σε υβριδικές τεχνολογίες** για την εξοικονόμηση καυσίμου και τη μείωση των εκπνεόμενων ρύπων. Με τη χρήση συνδυασμού ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους και συσσωρευτών, οι σταθμοί που λειτουργούσαν έως σήμερα σε 24ωρη βάση καταναλώνοντας πετρέλαιο πρόκειται πλέον να λειτουργούν μόνο 4 ώρες την ημέρα με πετρέλαιο και τις υπόλοιπες 20 ώρες η απαιτούμενη ενέργεια θα παρέχεται από τους συσσωρευτές. Η χρήση αυτού του νέου υβριδικού συστήματος αναμένεται να επιφέρει έως και 70% εξοικονόμηση καυσίμου ή την αποφυγή της εκπομπής έως και 10.000 τόνων ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα σε ετήσια βάση από το σύνολο των μη διασυνδεδεμένων Σταθμών Βάσης (Υπολογιστικό εργαλείο: World Resources Institute (2009)/GHG ProtocoltoolforstationarycombustionVersion 4.0, [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)).

### 8.6.2.3. Πληροφοριακά Συστήματα

Κατά τη διάρκεια του 2010, στο πλαίσιο της διεθνούς προσπάθειας για εξοικονόμηση ενέργειας και πόρων στα Πληροφοριακά Συστήματα ενός Κέντρου Πληροφορικής - επανομαζόμενη και Green IT-, υλοποιήσαμε την επέκταση του system virtualization -ενέργεια η οποία λειτουργήσει πιλοτικά και με θετικά αποτελέσματα κατά τη διάρκεια του 2009- διαμέσου του οποίου έχουμε επιτύχει τη μετάβαση 150 φυσικών συστημάτων σε 13 φυσικούς servers, με δυνατότητα φιλοξενίας επιπλέον συστημάτων στην εν λόγω συστοιχία. Τα οφέλη της παραπάνω υλοποίησης είναι η αξιοσημείωτη εξοικονόμηση ενέργειας σε επίπεδο ψύξης, ρευματοδότησης, καθώς και η εξοικονόμηση χώρου στο Κέντρο Πληροφορικής.

#### **8.6.2.4. Καταργώντας τις επικίνδυνες ουσίες στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό**

Τα υλικά τα οποία προκύπτουν προς ανακύκλωση σε συνέχεια της χρήσης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (ηλεκτρικός κι ηλεκτρονικός εξοπλισμός) αυξάνουν κατά 16-28% κάθε πέντε χρόνια - τρεις φορές πιο γρήγορα από τα δημοτικά σκουπίδια. Επιπλέον, αποτελούν μία από τις ευρύτερες πηγές βαρέων μετάλλων και οργανικών ρύπων που πρέπει να διευθετήσουν οι τοπικές αρχές.

Με εισαγωγή της μεθοδολογίας Ανάλυση Κύκλου Ζωής (ΑΚΖ) -τεχνική εκτίμησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με κάποιο προϊόν- οι κατασκευαστές των περισσότερων ηλεκτρικών κι ηλεκτρονικών εξοπλισμών λαμβάνουν υπ' όψιν τους την τελική επιβάρυνση των προϊόντων τους στο περιβάλλον, μετά το τέλος της χρήσιμης ζωής τους. Ως εκ τούτου, λαμβάνονται πλέον και μέτρα μείωσης της επιβάρυνσης αυτής κατά το σχεδιασμό του προϊόντος.

Κάποιες επικίνδυνες ουσίες όπως τα βαρέα μέταλλα και τα βρωμιωμένα επιβραδυντικά καύσης έχουν αντικατασταθεί με λιγότερο επικίνδυνα υλικά στο νέο ηλεκτρικό κι ηλεκτρονικό εξοπλισμό, από την 1η Ιανουαρίου 2008.

Με την έναρξη εφαρμογής της λεγόμενης οδηγίας «RoHS» της Ε.Ε. για τον περιορισμό της χρήσης επικίνδυνων ουσιών σε είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ξεκίνησε μία νέα ημέρα για το περιβάλλον. Λιγότερα βαρέα μέταλλα και άλλες επικίνδυνες ουσίες χρησιμοποιούνται εξ αρχής και άρα λιγότερα καταλήγουν εν τέλει στο περιβάλλον με όφελος για όλους μας.

Όλοι μας οι συνεργάτες έχουν πλέον ευθυγραμμιστεί πλήρως με τις απαιτήσεις αυτές και κατά περίπτωση τις υπερβαίνουν, προχωρώντας θεληματικά σε κατάρτιση καταλόγων απαγορευμένων για χρήση ουσιών ακόμα κι όταν υπάρχει περιθώριο εξαιρέσεως για μερικά έτη. Έτσι, αναπτύσσεται η καινοτομία με φιλικό για το περιβάλλον πρόσωπο και διευκολύνεται η τελική διαχείριση των προϊόντων αυτών.

#### **8.6.2.5. Ουσίες που βλάπτουν το όζον**

Η δραστηριότητά μας δεν παράγει αέριους ρύπους πέραν όσων παράγονται από την κατανάλωση ενέργειας υπό κανονικές συνθήκες. Ωστόσο, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή οδηγία 2037/2000 η οποία έγινε το 2007 νόμος και του ελληνικού κράτους και έχοντας υπόψη τον κίνδυνο διαρροής ψυκτικού από τα μηχανήματα κλιματισμού λόγω της καταστροφής που προκαλεί στη στοιβάδα του όζοντος σε περίπτωση διαφυγής, ειδικά σε απομακρυσμένες τοποθεσίες, αντικαθιστούμε σταδιακά όλες τις κλιματιστικές μονάδες που περιέχουν το επιβλαβές ψυκτικό τύπου R-22 με νέες που δεν περιέχουν R-22 ή άλλο βλαβερό για το όζον υδροχλωροφθοράνθρακα (HCFC) ως ψυκτικό μέσο.

Κατά τη διάρκεια του 2010, αντικαταστήσαμε συνολικά **90** μηχανήματα με νέα, τα οποία περιέχουν το ενδεδειγμένο από την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία ψυκτικό μέσο, που είναι φιλικό προς το περιβάλλον. Στο σύνολό τους τα κλιματιστικά αυτά είναι ενεργειακής κλάσης «Α», πετυχαίνοντας έτσι και εξοικονόμηση ενέργειας.

### **8.7. WIND Fleet: Νέες Υπηρεσίες που Συμβάλλουν στη Μείωση του Ενεργειακού Αποτυπώματος των Πελατών μας**

#### **Διαχείριση στόλου οχημάτων**

Μέσω της νέας υπηρεσίας τηλεματικής διαχείρισης στόλου οχημάτων WIND Fleet, η WIND δίνει τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες και δημόσιους φορείς που διατηρούν στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την παραγωγικότητα τους βελτιστοποιώντας λειτουργίες και διαδικασίες. Παράλληλα, μέσω της χρήσης της υπηρεσίας WIND Fleet επιτυγχάνεται μείωση στο κόστος και στη συνολική κατανάλωση του καυσίμου, μειώνοντας έτσι το ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησης (carbon footprint) συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος και στην αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών.



## Στόχοι 2011

Η περαιτέρω κατάργηση και αντικατάσταση των απλών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά, τα οποία θα λειτουργούν με πετρέλαιο και συσσωρευτές συνδυαστικά, στοχεύοντας στη μείωση της κατανάλωσης πετρελαίου κατά τουλάχιστον 3 εκ. λίτρα και των εκπομπών ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα κατά τουλάχιστον 8 χιλ. τόνους.

Η αντικατάσταση του εξοπλισμού στους σταθμούς βάσης σύμφωνα με τον τριετή προγραμματισμό μας.

Η περαιτέρω μείωση των απορριμμάτων και αποβλήτων τα οποία διοχετεύονται στους Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ).

Η αύξηση της διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων τα οποία διοχετεύονται στην Εναλλακτική Διαχείριση.



« Η WIND για άλλη μια χρονιά αποδεικνύει έμπρακτα την ευαισθησία της για την προστασία του Περιβάλλοντος μέσα από τις δράσεις της. Η στήριξή της στην ομάδα μας, μας δίνει τη δυνατότητα να ανταποκριθούμε στις δύσκολες συνθήκες που κάθε καλοκαίρι -κυρίως- καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε. Είμαστε ενταγμένοι στον επιχειρησιακό σχεδιασμό του Πυροσβεστικού Σώματος, του Νομού Αττικής και ως κάτοικοι των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε ανταποκρινόμαστε άμεσα. Παράλληλα, πετυχαίνουμε την ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας και ενεργοποιούμε τα αντανakλαστικά του κόσμου για την προστασία του Περιβάλλοντος, πράγμα που μεταδίδεται και στους νεότερους.»

### Απόλλων Κούνης

Πρόεδρος

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΔΑΣΟΠΥΡΟΣΒΕΣΗΣ  
& ΔΙΑΣΩΣΗΣ

Free  
**WiFi**  
spot

... στην Αγορά,

WIND

WIND  
για όλους

Καταναλωτές για να μιλούν και να αγοράσουν σταματήστε

carroll  
FIG



wind to all

Στη WIND Ελλάς καλύπτουμε το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών αναγκών, σχεδιάζοντας ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες, επεκτείνοντας και αναβαθμίζοντας το δίκτυό μας για την πλήρη κάλυψη της ελληνικής επικράτειας, εξελίσσοντας συνεχώς το δίκτυο πωλήσεων, υποστηρίζοντας και εξυπηρετώντας τους πελάτες μας με κάθε δυνατό μέσο. Ακολουθώντας πιστά τους κανόνες δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, δεσμευόμαστε να προσφέρουμε υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης με σεβασμό στον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

## Επιτεύγματα 2010:

- ▶ Κάλυψη του Δικτύου GSM σε ποσοστό σχεδόν 100%
- ▶ Ανάπτυξη νέων προϊόντων & υπηρεσιών για την κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών
- ▶ Ανάπτυξη συστημάτων αναβάθμισης και αυτοματοποιημένων λύσεων αναφορικά με τη διαδικασία διαχείρισης των αιτημάτων των συνδρομητών μας
- ▶ Έναρξη τακτικών ελέγχων σε εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών μας
- ▶ Προσφορά 103.050€ σε φορείς μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών μας

## 9.1. Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στη WIND Ελλάς προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής τηλεφωνίας και Internet από ένα σημείο πώλησης και με ένα λογαριασμό για όλες τις υπηρεσίες.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που διατεθούμε στους καταναλωτές είναι τα παρακάτω:

Κινητή Τηλεφωνία	Σταθερή & Internet	Κινητή, Σταθερή & Internet
<ul style="list-style-type: none"><li>- Υπηρεσίες Συμβολαίου για ιδιώτες και επαγγελματίες</li><li>- Υπηρεσίες Καρτοκινητής Τηλεφωνίας</li><li>- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως SMS, MMS, Internet Βιντεοκλήσεις, κ.ά.</li><li>- Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming) σε χώρες του εξωτερικού</li><li>- Υπηρεσίες ασύρματου/ φορητού Internet</li><li>- Κινητά Τηλέφωνα, Αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας, ασύρματα Bluetooth, θήκες κτλ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet (double play)</li><li>- Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας</li><li>- Υπηρεσίες ADSL Internet, Υπηρεσίες Επιλογής/ Προεπιλογής Φορέα</li><li>- Υπηρεσίες Dial-up Internet</li><li>- Προπληρωμένες Κάρτες</li><li>- Πρόσθετες Υπηρεσίες</li><li>- Ψηφιακές ευκολίες τηλεφωνίας</li><li>- E-mail</li><li>- Εξοπλισμό (ADSL modem/router, τηλεφωνικές συσκευές)</li><li>- Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet μέσω Μισθωμένων Γραμμών</li><li>- Υπηρεσίες Διασύνδεσης</li><li>- Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας</li><li>- Υπηρεσίες Χονδρικής</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Συνδυαστικά πακέτα Σταθερής, Κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων</li></ul>

Οι πελάτες μας ενημερώνονται για τα προϊόντα, τα χαρακτηριστικά τους ή πιθανές οδηγίες και τις υπηρεσίες μας μέσω της ιστοσελίδας μας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)), στα καταστήματα WIND σε όλη την Ελλάδα και στα συνεργαζόμενα σημεία πώλησης, μέσω έντυπου ενημερωτικού υλικού που διανέμεται δωρεάν, ακόμα και μέσω ειδικά διαμορφωμένων φωνητικών μηνυμάτων (ηχογραφημένες πληροφορίες) ή μέσω κλήσης στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών μας.



Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών, το 2010 σχεδιάσαμε μια νέα κατηγορία προγραμμάτων βασισμένα στο Ενοποιημένο Δίκτυο Επικοινωνιών Κινητής, Σταθερής & Internet.

Το Ενιαίο Σύστημα Πληροφορικής δίνει οδοένα και περισσότερες δυνατότητες πώλησης στα καταστήματά μας, δημιουργεί ενοποιημένους μηχανισμούς υποστήριξης πελατών, επεκτείνει την τεχνογνωσία της Κινητής στη Σταθερή Τηλεφωνία, ομογενοποιεί την Εξυπηρέτηση Πελατών Κινητής & Σταθερής και παρέχει στους πελάτες της WIND το μοναδικό πλεονέκτημα του Ενιαίου Λογαριασμού.

Πρόκειται για μία εξέλιξη που καταργεί τη διάκριση ανάμεσα στο Κινητό και το Σταθερό παρέχοντας μία Ενιαία Υπηρεσία Επικοινωνίας, με μία τιμή, διαθέσιμη από όλες τις συσκευές. Έτσι, οι συνδρομητές δε χρειάζεται πλέον να σκέφτονται ποια συσκευή θα χρησιμοποιήσουν για να μιλήσουν ή να σερφάρουν στο Internet.



## 9.2. Το Δίκτυο Κινητής και Σταθερής Επικοινωνίας

Το εθνικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο κορμού βασίζεται σε υποδομές οπτικών ινών, πολυσημείων LMDS και μικροκυματικών ζεύξεων. Συνολικά, το ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Εταιρείας αξιοποιεί 4.000 χλμ. οπτικών ινών, μεταξύ των οποίων και υποβρύχια καλώδια για τοπική και διεθνή διασύνδεση, καθώς και 30.000 χλμ. μικροκυματικής τεχνολογίας.

Προσφέρει υπηρεσίες φωνής και δεδομένων με τη χρήση εξελιγμένων λογισμικών και πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης, ενώ διαθέτει υπερεπαρκή χωρητικότητα ώστε να καλύπτει τις ανάγκες σε περιόδους υψηλής ζήτησης, διοχετεύοντας αυτόματα τις κλήσεις στο κοντινότερο ελεύθερο κέντρο.

Η μετάδοση του σήματος στην Κινητή τηλεφωνία πραγματοποιείται μέσω των σταθμών βάσης που έχουν τοποθετηθεί σε κάθε γωνιά της χώρας, ενώ οι υπηρεσίες Σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού Internet προσφέρονται στους συνδρομητές μέσω αδεσμοποίησης πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU) με χρήση προηγμένης τεχνολογίας (DSLAM/MSAN). Επιπλέον, για την κάλυψη των αυξημένων τηλεπικοινωνιακών



αναγκών μεγάλων εταιρικών πελατών, παρέχουμε και υπηρεσίες Fiber to the Building (FTTB).

### 9.2.1. Δίκτυο Κινητής Τηλεφωνίας

Η αύξηση του αριθμού των συνδρομητών αλλά και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών κάνει απαραίτητη την επέκταση της χωρητικότητας των υπάρχοντων σταθμών βάσης αλλά και την κατασκευή νέων, όπου κρίνεται αναγκαίο.

Έχουμε συνολικά τα τελευταία χρόνια εγκαταστήσει **350** σταθμούς βάσης σε περιοχές της παραμεθορίου (σύνορα με Αλβανία μέχρι Βουλγαρία και τις περιοχές που συνορεύουν με Τουρκία), πάνω από **500** σταθμούς βάσης για την κάλυψη των κύριων εθνικών οδικών αρτηριών, ενώ **120** σταθμοί έχουν εγκατασταθεί σε παράκτιες περιοχές για επίτευξη κάλυψης σε πολύ μεγάλες αποστάσεις. Στα δε νησιά του Αιγαίου έχουν τοποθετηθεί **475** σταθμοί.



Στη WIND παρέχουμε κάλυψη δικτύου 2ης και 3ης γενιάς για φωνητική και γραπτή επικοινωνία καθώς και για υπηρεσίες δεδομένων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου GSM της WIND στο τέλος του 2010 ήταν **99,61%**, ενώ ξεπερνά το **80%** στην 3η γενιά (UMTS).

### 9.2.2. Δίκτυο Σταθερής Τηλεφωνίας

Η κάλυψη για υπηρεσίες Σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού Internet φτάνει το 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, με 250 συνεγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους που καλύπτουν Αθήνα, Θεσσαλονίκη και ακόμη 80 πόλεις σε 48 νομούς.

Κατά το 2010, έγινε επέκταση σε 16 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε πάνω από 118 sites, ενώ τοποθετήθηκαν συνολικά 700km οπτικής ίνας για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου κορμού.

Ανάπτυξη Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών	
4.000	χλμ. Εθνικό Δίκτυο Οπτικών Ινών
24	Gbps Διεθνής Χωρητικότητα
20	Gbps GR-IX
250	Συνεγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους
48	Νομοί
80	μεγάλες πόλεις

Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:

- Ελλάδας - Ιταλίας
- Κρήτης - Πελοποννήσου
- Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας

Ειδικότερα για την ανάπτυξη του δικτύου σταθερών επικοινωνιών της Εταιρείας μας σε τοπικό επίπεδο, πραγματοποιήσαμε εκτεταμένες εκστρατείες προκειμένου να ενημερωθεί το κοινό των περιοχών αυτών, μέσα από ένα εκτεταμένο πλάνο επικοινωνίας με έντυπο υλικό, outdoors, Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, τοπικά ΜΜΕ, ημερίδες, κ.ά.

### 9.3. Υπεύθυνο Marketing

Η επικοινωνία της Εταιρείας μας βασίζεται στις αρχές της **διαφάνειας**, της **αλήθειας**, του **σεβασμού** των χρηστών θών και του σεβασμού προς τον πελάτη. Μέσω του πλαισίου αυτοδέσμευσης ενεργούμε σύμφωνα με τους κανόνες δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς.

Πρωθώντας ορθές επιχειρηματικές πρακτικές σε όλες τις λειτουργίες μας, ακολουθούμε πολιτικές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και απόρρητου των τηλεπικοινωνιών και τον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές, ο οποίος θέτει και καθορίζει τις γενικές αρχές και τους βασικούς κανόνες καταναλωτικής συμπεριφοράς, εξυπηρέτησης πελατών και υποστήριξης των προϊόντων και υπηρεσιών μας, που θα πρέπει να εφαρμόζονται από τους εκπροσώπους του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών καθώς και από τα καταστήματα και τους συνεργάτες μας. Βασικός μας στόχος είναι η διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης, απόλυτης ικανοποίησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.

Ο Κώδικας είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές που έχει εκδοθεί από την ΕΕΤΤ (Αρ. Απόφασης 488/82) ([http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic\\_Communications/EC\\_codes\\_analyt.pdf](http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic_Communications/EC_codes_analyt.pdf)) και είναι διαθέσιμος τόσο στους εκπροσώπους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών όσο και σε όλα τα καταστήματά μας, μέσω των αντίστοιχων εταιρικών δικτυακών τόπων ενημέρωσης.

Τα προγράμματα που παρέχουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, εστιάζοντας στην **ειλικρίνεια και καθαρότητα στην επικοινωνία**, με σκοπό την όσο το δυνατόν πληρέστερη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας.

Έτσι, διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό μας υλικό είναι σύλλημο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των

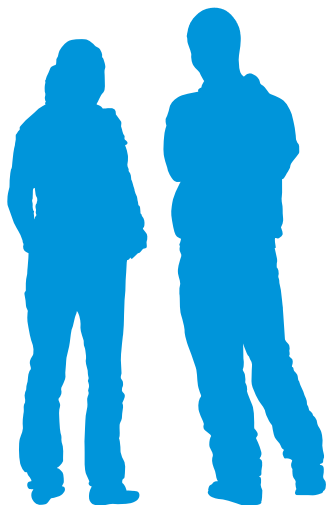
καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/ οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.).

■ Η γλώσσα της επικοινωνίας μας στους λογαριασμούς, τα φωνητικά μηνύματα, τους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς, είναι φιλική, απλή και ξεκάθαρη.

■ Το επικοινωνιακό υλικό είναι κατανοητό, αναλυτικό, νόμιμο, δίκαιο, ειλικρινές, δεν κρύβει λεπτομέρειες από τον πελάτη, βασίζεται σε πραγματικά στοιχεία, ανταποκρίνεται σε κάθε ηλικία, φύλο, θρήσκευμα και δίνει προτεραιότητα στη διαφορετικότητα των ανθρώπων.

Η διασφάλιση των παραπάνω επιτυγχάνεται με συχνούς ελέγχους που πραγματοποιεί η Διεύθυνση Marketing της Εταιρείας μας στα διαφημιστικά μηνύματα πριν αυτά επικοινωνηθούν.

**Κατά το 2010, προχωρήσαμε σε συστηματικές ενέργειες για τη βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών, ώστε να βελτιώσουμε και την ενημέρωση του πελάτη.**



### **Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας**

Η Εταιρεία σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτει με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνει αυστηρούς όρους σε σχέση με την προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας κατά τη χρήση των υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα, απαγορεύουμε στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που παραβιάζει το δικαίο πνευματικής ιδιοκτησίας επί ποινή διακοπής της σχετικής σύμβασης. Περαιτέρω, η Εταιρεία μας πληροί στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις της ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

### **Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνιών**

Στη WIND διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών αναφορικά με τη διασφάλιση του απορρήτου και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ειδικότερα, η επικοινωνία μέσω του δικτύου Κινητής τηλεφωνίας είναι πλήρως κρυπτογραφημένη, σύμφωνα με τις διεθνείς τεχνικές προδιαγραφές Κινητής τηλεφωνίας, οι οποίες εγγυώνται την ιδιωτικότητα της επικοινωνίας. Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας γίνεται σε πλήρη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Προστασία Καταναλωτή Ν. 2251/1994, Προστασία Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Ν. 2472/1997 και Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ιδιωτικής Ζωής στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Ν.3471/2006).

## 9.4. Υπεύθυνα Προϊόντα

### 9.4.1. Περιβάλλον

Με κάθε σύμβαση σύμβασης με τους διάφορους προμηθευτές μας ζητούμε τα προϊόντα, που παραλαμβάνουμε και διαθέτουμε εμπορικά από το δίκτυο συνεργατών μας, να καλύπτονται πλήρως από την Ευρωπαϊκή νομοθεσία (CE mark) ([http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/ce-marking/faq/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/ce-marking/faq/index_en.htm)), όπως αυτή έχει εναρμονιστεί στο ελληνικό δίκαιο.

Το CE Mark χρησιμοποιείται από το 1993 ως μια ξεκάθαρη ένδειξη της συμμόρφωσης των προδιαγραφών ενός προϊόντος με τη νομοθεσία της Ε.Ε. και επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των προϊόντων που εφαρμόζουν τη νομοθεσία αυτήν.

Στις περιπτώσεις που εισάγονται προϊόντα από τρίτες χώρες, ζητούνται επιπλέον διασφαλίσεις αναφορικά με το CE από τους τοπικούς φορείς, πλέον της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Για την εξασφάλιση της ποιότητας του εξοπλισμού, διενεργούμε κάθε εξάμηνο, τακτικούς ελέγχους σε όλη την Ελλάδα (δειγματοληπτικοί έλεγχοι στις παραλαβές, τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι, κ.ά.). Επίσης, διενεργούμε συστηματικά έρευνα στην αγορά για νέες τεχνολογίες, οι οποίες συμβάλλουν σε εξοπλισμό πιο φιλικό προς το περιβάλλον (σε υλικά και κατανάλωση ρεύματος). Ως αποτέλεσμα της έρευνας αυτής, έχουμε ήδη ανανεώσει τον παρεχόμενο στους καταναλωτές εξοπλισμό σταθερής πρόσβασης στο Internet, επιτυγχάνοντας έτσι αποδοτικότερη λειτουργία των τοπικών δικτύων των καταναλωτών.

Επιπλέον, για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών, όλες οι συσκευές που εμπορευόμαστε φέρουν το ειδικό σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που υποδεικνύει ότι η συσκευή που ένας καταναλωτής κρατάει στα χέρια του δεν πρέπει να διατεθεί σε ΧΥΤΑ ή ανεξέλεγκτες χωματερές, αλλά να οδηγηθεί στην ανακύκλωση. Το ειδικό αυτό σήμα φέρει και η μπαταρία του τηλεφώνου, καθώς αποτελεί επικίνδυνο απόβλητο και πρέπει οπωσδήποτε να ανακυκλώνεται.

Στη WIND, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ανακύκλωσης των ηλεκτρονικών ειδών, έχουμε εγκαταστήσει σε όλα μας τα καταστήματα ειδικούς κάδους για παλαιά κινητά αξεσουάρ και μπαταρίες που οι χρήστες δε χρειάζονται πλέον.



### 9.4.2. Υγεία

Όλα τα κινητά τηλέφωνα θα πρέπει να τηρούν αυστηρά τις προδιαγραφές για την ασφαλή εκπομπή ακτινοβολίας. Χαρακτηριστικά δείγματα αυτών των προδιαγραφών είναι, μεταξύ άλλων, οι οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από Μη Ιονίζουσα Ακτινοβολία (ICNIRP), οι οδηγίες της Ομοσπονδιακής Επιτροπής Επικοινωνιών (FCC) και οι οδηγίες ANSI/IEEE C95.1-1992. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση το όριο έχει θεσπιστεί στα 2 Watt ανά κιλό σωματικού ανθρώπινου ιστού, ενώ στις ΗΠΑ, η Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών (Federal Communications Commission FCC) έχει καθορίσει ως ανώτατο επιτρεπτό όριο ακτινοβολίας τα 1,6 watt για κάθε κιλό ανθρώπινου ιστού (Watt/kg).

Ως προς τις συσκευές και σύμφωνα με τους κατασκευαστές - και τις τιμές που αναγράφουν υποχρεωτικά στα εγχειρίδια χρήσης των κινητών - το SAR (μέτρο της ισχύος που απορροφάται/μονάδα βάρους των βιολογικών ιστών) είναι χαμηλότερο από τα επιτρεπτά όρια. Στα εργαστήρια, οι μετρήσεις του SAR γίνονται στην υψηλότερη επιτρεπτή ισχύ εκπομπής των κινητών τηλεφώνων. Υπό κανονικές συνθήκες χρήσης, τα πραγματικά επίπεδα του SAR των συσκευών είναι πολύ χαμηλότερα, αφού έχουν κατασκευαστεί ώστε να χρησιμοποιούν την ελάχιστη δυνατή ισχύ εκπομπής που απαιτείται για να επιτευχθεί η σύνδεση με το δίκτυο.

Έτσι προκύπτει ότι όσο πιο μικρή είναι η απόσταση ανάμεσα στο κινητό και το σταθμό βάσης του δικτύου τόσο χαμηλότερα είναι τα επίπεδα του SAR.



## 9.5. Υπεύθυνη Ενημέρωση Κοινού

### 9.5.1. Διαφανής Τιμολόγηση

Είναι σημαντικό για μας ο πελάτης μας να γνωρίζει αναλυτικά το ποσό και τον τρόπο χρέωσής του. Έτσι, φροντίζουμε σε όλα τα σημεία ενημέρωσης (μηνιαίος λογαριασμός, e-bill, [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr), κλπ.) του πελάτη να παρέχεται με διαφάνεια η πληροφόρηση χρέωσης, να παρουσιάζεται αναλυτικά και με σαφήνεια και να εξηγείται απλά και με ακρίβεια. Αναφορικά με τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, ενημερώνουμε αναλυτικά τους συνδρομητές μας σχετικά με τις εν λόγω χρεώσεις, εφαρμόζοντας πλήρως τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ. Όσον αφορά στις υπηρεσίες κλήσεων αυξημένης χρέωσης, έχοντας εναρμονιστεί πλήρως με τον κανονισμό της ΕΕΤΤ, ανακοινώνουμε με σαφήνεια στον πάροχο της εκάστοτε υπηρεσίας τη χρέωση της κλήσης προς τους αριθμούς των σειρών 901 & 909 με δωρεάν ηχογραφημένο μήνυμα. Επιπλέον, έχουμε θέσει όριο στη διάρκεια κλήσης προς τους εν λόγω αριθμούς, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 20'/κλήση.

Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης ανά προϊόν βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)).



## Υπηρεσίες

### ■ Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου

Κάθε συνδρομητής προπληρωμένου χρόνου μπορεί να έχει άμεσα ενημέρωση, αυτόματα και δωρεάν, σχετικά με το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας του, αλλά και το υπόλοιπό του μετά από την κατανάλωση του/των πακέτου/ων δωρεάν χρόνου ομιλίας του προγράμματός του.

### ■ Υπηρεσία Επέκτασης Χρόνου Ομιλίας

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας, καλώντας απλά έναν 4ψήφιο αριθμό ακόμη και όταν έχουν μηδενικό υπόλοιπο, να επεκτείνουν το υπόλοιπό τους με χρόνο ομιλίας. Έτσι, μπορούν να μιλήσουν άμεσα σε μια δύσκολη στιγμή.

### ■ Υπηρεσία WIND Ring Me Now

Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή να καλέσει άμεσα οποιονδήποτε πελάτη κινητής τηλεφωνίας WIND, καρτοκινητής ή συμβολαίου, όταν δεν διαθέτει επαρκές υπόλοιπο στο καρτοκινητό του. Η χρήση της υπηρεσίας ενεργοποιείται με την αποστολή γραπτού μηνύματος σε ένα 4ψήφιο αριθμό, γράφοντας μόνο τον αριθμό του κινητού που πρόκειται να κάνει την κλήση.

### ■ Υπηρεσία Αλλαγής Οικονομικού Πακέτου

Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής του οικονομικού πακέτου βάσει του οποίου χρεώνεται ο συνδρομητής. Η μεταφορά στο καινούριο οικονομικό πακέτο πραγματοποιείται με δωρεάν κλήση στο 1342 και η αλλαγή χρεώσεων γίνεται άμεσα. Η αλλαγή οικονομικού πακέτου μπορεί να πραγματοποιηθεί μία φορά κάθε μήνα.

[www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)

### 9.5.2. Γονικός έλεγχος

Οι τηλεπικοινωνίες, με επίκεντρο την κινητή τηλεφωνία καθώς και το ευρυζωνικό Internet, διαδραματίζουν κυρίαρχο ρόλο στη σύγχρονη επικοινωνία των Ελλήνων, έχοντας μάλιστα αυξημένη διείσδυση και σε άτομα νεαρής ηλικίας, σε εφήβους ή ακόμη και σε παιδιά. Το γεγονός αυτό καθιστά την υπεύθυνη και με ασφάλεια χρήση των υπηρεσιών που προσφέρουμε ιδιαίτερα σημαντική για την κοινωνία μας και μας έχει οδηγήσει στην ανάληψη δράσεων και πρωτοβουλιών προς αυτήν την κατεύθυνση.

#### Πλαίσιο Αυτοδέσμευσης Κινητής Τηλεφωνίας

Στο πλαίσιο αυτορύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται από τις εταιρείες του κλάδου «Κώδικας Δεοντολογίας για τις Υπηρεσίες μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών».

Ο κώδικας αυτός εκφράζει τη δέσμευση των εταιρειών για την ορθή χρήση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από τους πελάτες τους (για παράδειγμα υπηρεσίες περιεχομένου, videos, MMS) και ιδιαίτερα για υπηρεσίες με θεματικές ενότητες που απευθύνονται σε ενήλικες.

Στόχος των εταιρειών είναι να βελτιώνουν συνεχώς το περιεχόμενο του συγκεκριμένου κώδικα, ανάλογα και με τις εξελίξεις του κλάδου κινητής τηλεφωνίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Έτσι, συνέχισαν, και το 2010, να εργάζονται στην ίδια κατεύθυνση, ενσωματώνοντας στον παρόντα κώδικα και σχετικό Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση κινητού από παιδιά και εφήβους.



Στη WIND δεσμευόμαστε για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας από ανήλικους. Έτσι, έχουμε αναπτύξει τις κατάλληλες διαδικασίες ώστε να προστατεύονται από μηχανισμό γονικού ελέγχου ορισμένες υπηρεσίες μας, όπως οι αριθμοί υψηλής χρέωσης ή οι υπηρεσίες πρόσβασης σε εφαρμογές που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Έτσι, οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν και φράσσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε τέτοιου είδους υπηρεσίες άμεσα κατόπιν αιτήματός τους.

Επίσης, έχουμε εκδώσει σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια για την ασφαλή χρήση του κινητού και του διαδικτύου από τα παιδιά, τα οποία διατίθενται σε όλα τα καταστήματά μας, ενώ είναι διαθέσιμα και στην εταιρική μας ιστοσελίδα ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)).

#### Υπηρεσίες

##### ■ WIND Plus

Οι γονείς και κηδεμόνες ανηλίκων έχουν τη δυνατότητα να φράξουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένες κατηγορίες υπηρεσιών, όπως είναι η Erotica που απευθύνεται μόνο σε ενήλικες, απευθείας από το κινητό του παιδιού τους ή να καλέσουν το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 1260 και να ζητήσουν τη φραγή της κατηγορίας αυτής.

##### ■ Υπηρεσίες κλήσεων αυξημένης χρέωσης (σειρές 901 & 909)

Οι συνδρομητές της WIND έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν φραγή όλων των αριθμών που ξεκινούν από 901 ή/και 909 καλώντας το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στο 1260, προκειμένου να προστατευθούν από αυξημένες χρεώσεις (υπηρεσίες σειράς 901) ή/και από περιεχόμενο που απευθύνεται μόνο σε ενήλικες (υπηρεσίες σειράς 909).

##### ■ Υπηρεσίες Community

Στις υπηρεσίες Community όλες οι καταχωρήσεις ελέγχονται και αποκλείεται η χρήση προκαθορισμένων ακατάλληλων λέξεων. Επίσης, μπορούμε να απαγορεύουμε την είσοδο στις υπηρεσίες αυτές σε άτομα που παραβιάζουν τους όρους και κανόνες χρήσης των υπηρεσιών.

Όσον αφορά στις υπηρεσίες Community, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών Date και Chat, η φραγή τους γίνεται με ένα απλό τηλεφώνημα στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 1260.

Επιπλέον, οι χρήστες του Internet έχουν τη δυνατότητα μέσω ρυθμίσεων του εξοπλισμού να περιορίσουν την πρόσβαση, απαγορεύοντας συγκεκριμένα ή ομάδες URL, επιτρέποντας πρόσβαση μόνο συγκεκριμένων συσκευών κ.ά. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα περιορισμού συγκεκριμένων πρωτοκόλλων, ώστε να μην επιτρέπονται συγκεκριμένες εφαρμογές. Με αυτό τον τρόπο, ενισχύεται ο γονικός έλεγχος.

### 9.5.3. Ασφάλεια & Υγεία

Η Κινητή τηλεφωνία και το Internet, ως μέσα επικοινωνίας, αποτελούν σήμερα αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητάς μας και χάρη στις τεχνολογικές τους δυνατότητες απελευθέρωσαν και εμπλούτισαν την επικοινωνία μας, καταργώντας τα σύνορα στη διακίνηση ιδεών και την ανταλλαγή πληροφοριών.

Παρόλα αυτά δεν έχουν εξοικειωθεί όλοι με τη λειτουργία της τεχνολογίας και τη σχέση τεχνολογία – υγεία & ασφάλεια. Ιδιαίτερα, θέματα όπως είναι το δίκτυο της κινητής τηλεφωνίας και το γεγονός ότι το κινητό δε λειτουργεί χωρίς την ύπαρξη σταθμών βάσης και ειδικότερα η σχέση υγείας - κινητής τηλεφωνίας προκαλούν ποικίλες ανησυχίες στο κοινό.

Στη WIND, λαμβάνοντας αυτό υπόψη, ενημερώνουμε το κοινό για τα θέματα αυτά:

■ Έχουμε εκδώσει το ενημερωτικό έντυπο «Η κινητή τηλεφωνία στη ζωή μας», όπου αναπτύσσονται συνοπτικά οι βασικές αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, θέματα νομοθεσίας, αποτελέσματα διεθνών ερευνών και απαντήσεις σε συνήθη ερωτήματα.



■ Παραθέτουμε χρήσιμες πληροφορίες σε θέματα υγείας μέσω της ιστοσελίδας μας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr))

Επιπλέον, αντιλαμβανόμαστε ότι η τεχνολογία πρέπει να χρησιμοποιείται με ασφάλεια. Για το λόγο αυτό, παρέχουμε ενημέρωση, μέσω της ιστοσελίδας μας, για την ασφαλή χρήση του Κινητού και του Internet, με χρήσιμες πληροφορίες και συμβουλές για τον τρόπο προφύλαξης από πιθανούς κινδύνους, όπως παράνομα λογισμικά / ιοί και συνεπώς τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Εξάλλου, η επικοινωνία μέσω του δικτύου της WIND είναι πλήρως κρυπτογραφημένη σύμφωνα με τις διεθνείς τεχνικές προδιαγραφές Κινητής τηλεφωνίας και δεν υπάρχει δυνατότητα παραβίασης των προσωπικών στοιχείων και δεδομένων των πελατών μας.

## 9.6. Επικοινωνία με Πελάτες

Στη WIND δεσμευόμαστε να είμαστε κοντά σε κάθε πελάτη και να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες του με όσο το δυνατό άμεσο και αξιόπιστο τρόπο.

### 9.6.1. Έρευνα & Αξιολόγηση

Διενεργούμε τακτικούς ελέγχους σε όλη την Ελλάδα για την εξασφάλιση της ποιότητας του δικτύου και τη συνεχή παροχή αδιάλειπτης επικοινωνίας προς τους πελάτες μας. Έτσι, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, διεξάγουμε έρευνες σε όλα τα σημεία επαφής των πελατών μας κι όπου μετριέται η σχέση μας με τους πελάτες, δίνοντας σε όλους μας κίνητρο για συνεχή βελτίωση.

#### Ερευνητικό Πρόγραμμα WIND: 2010

##### Έρευνες Συνέχειας/Προγραμματισμένες Έρευνες

■ Έρευνα αξιολόγησης διαφημίσεων: ad tracker

Η έρευνα αποτελείται από 11 μηνιαία κύματα (εκτός από Αύγουστο), σε μηνιαίο δείγμα 710 τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 5 μεγάλα αστικά κέντρα.

■ Έρευνα αξιολόγησης της εταιρικής εικόνας: Brand Dynamics

Η έρευνα αποτελείται από 3 τριμηνιαία κύματα με στόχο την καταγραφή και ανάλυση της εικόνας της Εταιρείας.

■ Συνδρομητική έρευνα για τη Σταθερή τηλεφωνία- το Internet- IPTV

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω από προσωπικές συνεντεύξεις σε δείγμα 20.000 καταναλωτών αναλογικά καταμετρημένων σε όλη την περίοδο που έτρεξε η έρευνα (46 εβδομάδες το χρόνο).

■ Πανελλήνια έρευνα για την Κινητή τηλεφωνία

Η έρευνα διεξήχθη 46 εβδομάδες το χρόνο σε 20.000 άτομα με στόχο την καταγραφή και παρακολούθηση βασικών δεικτών, όπως διείσδυση κατοχής κινητού τηλεφώνου, δίκτυο και είδος συνδρομής, ανάλυση του προφίλ των κατόχων σε επίπεδο δημογραφικών χαρακτηριστικών.

■ Καταγραφή της αγοράς των συσκευών Κινητής τηλεφωνίας: Retail Audit

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη σε μηνιαία βάση και κατέγραψε τη διακίνηση των συσκευών κινητής τηλεφωνίας από όλα τα κανάλια διακίνησης.

■ Έρευνα ικανοποίησης πελατών εταιρειών Κινητής τηλεφωνίας.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με μορφή τηλεφωνικών συνεντεύξεων σε πανελλαδικό δείγμα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 5 μεγάλα αστικά κέντρα) με δείγμα 1000 καταναλωτών, 700 επαγγελματιών και 300 ειδικού κοινού μεταναστών. Η συγκεκριμένη μελέτη είχε ως στόχο την ανάδειξη όλων των παραγόντων που επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης των πελατών (τόσο της WIND όσο και του ανταγωνισμού).

Ήδη από τα τέλη του 2010 ο βαθμός ικανοποίησης έχει σταθεροποιηθεί πάνω από το 4 σε κλίμακα 1 έως 5.



### Έρευνες ad hoc

Διεξήχθησαν μετά από αιτήματα διαφόρων τμημάτων της Εταιρείας με στόχο την εξέταση συγκεκριμένων θεμάτων. Σε επίπεδο μεθοδολογίας χωρίζονται σε ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες, ενώ για τις ανάγκες κάποιων μελετών συνδυάστηκαν και οι δύο μεθοδολογίες σε ένα ενιαίο ερευνητικό πρόγραμμα.

Οι μελέτες που ολοκληρώθηκαν το 2010 διακρίνονται κυρίως στις κατηγορίες: εξέταση προϊόντικών προσφορών και αξιολόγηση επικοινωνίας.

Σχετικά με τη Σταθερή τηλεφωνία και το Internet, μέσα στο 2010 αναπτύξαμε διαδικασίες επικοινωνίας με τους συνδρομητές μας, σε όλες τις περιοχές της Ελλάδος με σκοπό να συλλέξουμε πληροφορίες για το βαθμό ικανοποίησής τους τόσο ως προς τις υπηρεσίες, όσο και ως προς τα σημεία εξυπηρέτησης.

Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας σε μηνιαία βάση μας έδωσε τη δυνατότητα να εντοπίζουμε τομείς βελτίωσης, με απώτερο σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη. Οι πληροφορίες (βαθμός ικανοποίησης & ad hoc σχόλια) που συλλέγονται από την επαφή με τους συνδρομητές Σταθερής τηλεφωνίας & Internet έχει ήδη αποδώσει καρπούς, κάτι που έχει πλέον αρχίσει να αποτυπώνεται έκδηλα και στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης.

### 9.6.2. Ικανοποίηση Πελατών

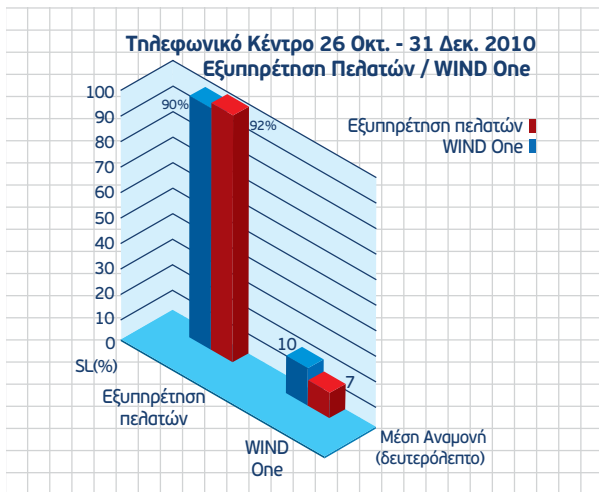
Στο πλαίσιο της δέσμευσής μας για παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών λύσεων στους πελάτες μας, ολοκληρώσαμε μέσα στο 2010 με επιτυχία την υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων με τη δημιουργία μίας ενιαίας υποδομής πληροφορικής για την υποστήριξη λειτουργιών και υπηρεσιών στην Κινητή, τη Σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό Internet.

Η νέα αρχιτεκτονική δομή των πληροφοριακών συστημάτων μας σχεδιάστηκε με βάση την απλότητα, χρησιμοποιώντας τις πλέον εξελιγμένες τεχνολογίες και με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας σε επίπεδο πωλήσεων, διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, τιμολόγησης και κυρίως στην προσφορά συνδυαστικών προϊόντων και εκπαιδύσεων. Κύριο χαρακτηριστικό της νέας πληροφοριακής υποδομής της Εταιρείας μας είναι η αυτοματοποίηση διαδικασιών που παλαιά πραγματοποιούνταν χειροκίνητα, επιτυγχάνοντας αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Επίσης, μέσα στο 2010, και με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών μας προχωρήσαμε:

- σε καινοτόμες ολοκληρωμένες προϊόντικές προτάσεις,
- στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μας, μέσα από διαδικασίες εκπαίδευσης και συνεχούς ενημέρωσης,
- σε αναβαθμίσεις συστημάτων και αυτοματοποιημένες λύσεις αναφορικά με τη διαδικασία διαχείρισης των αιτημάτων των συνδρομητών,
- στην ολοκλήρωση της ανάπτυξης ενός προηγμένου συστήματος αναβαθμισμένης διαχείρισης των σχετικών με θέματα κάλυψης δικτύου περιπτώσεων,
- σε εγκατάσταση ενός αυτόματου συστήματος που μας επιτρέπει τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών Κινητής τηλεφωνίας,
- σε βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μέσω της αλυσίδας καταστημάτων μας, μέσα από την υλοποίηση μίας σειράς έργων, ώστε να είναι πιο άμεση και ολοκληρωμένη η εξυπηρέτηση των πελατών μας για περισσότερα από 60.000 αιτήματα το μήνα.

Ο μέσος χρόνος απόκρισης των εισερχομένων κλήσεων στην υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών (αφορά συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής τηλεφωνίας) κινήθηκε σε υψηλό ποιοτικό επίπεδο και η ίδια κατεύθυνση ακολουθήθηκε και στους χρόνους εξυπηρέτησης του νέου προϊόντος WIND One από την ημερομηνία λανσαρίσματός του έως τα τέλη του 2010 (26 Οκτωβρίου - 31 Δεκεμβρίου 2010). Πιο συγκεκριμένα, για αυτό το χρονικό διάστημα, το **90%** των κλήσεων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών (μη συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων που αφορούν WIND One) απαντήθηκε σε λιγότερο από **20"** και ο μέσος χρόνος απάντησης από τη στιγμή επιλογής του συνδρομητή να συνδεθεί με υπάλληλο της Εξυπηρέτησης ανέρχεται σε **10"**. Αντίστοιχα, το **92%** των κλήσεων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών που αφορούν WIND One απαντήθηκε σε λιγότερο από **20"** και ο μέσος χρόνος απάντησης από τη στιγμή επιλογής του συνδρομητή να συνδεθεί με υπάλληλο της Εξυπηρέτησης ανέρχεται σε **7"**, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Σημαντικές βελτιώσεις στις πρακτικές σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών πραγματοποιήθηκαν και στον τομέα της Σταθερής τηλεφωνίας - Internet. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Νέα διαδικασία πρώτης εγκατάστασης εξοπλισμού και σύνδεσης στο Internet, με την οποία ο χρόνος και τα βήματα μειώθηκαν δραστικά
- Ενημέρωση συνδρομητών για πληροφορίες λογαριασμού μέσω φωνητικής πύλης
- Ενημέρωση της κατάστασης της αίτησης των υποψηφίων συνδρομητών μέσω της φωνητικής πύλης και του διαδικτυακού τύπου μας
- Αποστολή μέσω SMS των κωδικών ενεργοποίησης της υπηρεσίας Internet
- Βελτίωση του χρόνου της επίλυσης προβλήματος με την πρώτη κλήση, έως και 40%
- Βελτίωση χρόνων ενεργοποίησης, έως και 30%

Με τον τρόπο αυτό και σε συνδυασμό με τις διαρκείς επενδύσεις σε σύγχρονο εξοπλισμό δικτύου, βελτιώθηκε σημαντικά η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση η συνολική εμπειρία του χρήστη ή του πελάτη των καταστημάτων μας.

## 1277: ένας αριθμός για όλες τις ανάγκες των εταιρικών πελατών μας

Το 2010 η WIND ενοποίησε τα τμήματα υποστήριξης και ενημέρωσης υφιστάμενων ή δυνητικών εταιρικών πελατών της τόσο για τις υπηρεσίες Κινητής όσο και για τις υπηρεσίες Σταθερής και Internet. Πλέον, όσοι θέλουν να ενημερωθούν για τα εταιρικά προϊόντα της WIND ή να δηλώσουν κάποια βλάβη καλούν σε ENAN αριθμό, ανεξαρτήτου υπηρεσίας, Κινητής, Σταθερής ή Internet. Μέσω ηχογραφημένων μηνυμάτων (IVR), ο πελάτης δρομολογείται γρήγορα και εύκολα στο αρμόδιο τμήμα για την εξυπηρέτησή του, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εμπειρίας του, αλλά και την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στα αιτήματά του.



## Ποιότητα των Παρεχόμενων προς το Κοινό Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Στη WIND Ελλάς, επιδεικνύοντας για ακόμα μια χρονιά το σεβασμό μας προς το ευρύτερο κοινό που λαμβάνει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συμμορφούμενοι με την Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) (υπ' αριθμ. 480/017/13-05-2008, ΦΕΚ Αρ. Φύλλου 1153/24-06-2008) σύμφωνα με την οποία ορίζονται συγκρίσιμοι Δείκτες Ποιότητας, συνεχίσαμε με ακεραιότητα την πληρέστερη και ακριβέστερη μέτρηση των Δεικτών Ποιότητας και την έγκαιρη δημοσίευσή τους τόσο στην εταιρική μας ιστοσελίδα ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)) όσο και στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr](http://www.eett.gr)).

Η δημοσίευση των Δεικτών Ποιότητας, που αφορούν:

- α. υπηρεσίες Σταθερής τηλεφωνίας,
- β. υπηρεσίες Κινητής τηλεφωνίας,
- γ. σταθερές ευρυζωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες VoIP,
- δ. υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, και
- ε. υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου,

αποσκοπεί στη διευκόλυνση των τελικών χρηστών ως προς τη σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από τους διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.

## 9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές

Το Τμήμα Προμηθειών, γνωρίζοντας ότι η Εταιρεία μας αποτελεί οντότητα μέσα στο κοινωνικό σύνολο και επηρεάζει και επηρεάζεται από τα δεδομένα της εποχής, έχει θεσπίσει μια σειρά διαδικασιών, ώστε να διασφαλίζει αυστηρά αντικειμενικά κριτήρια συλλέγοντας συγκεκριμένα στοιχεία με τη χρήση ερωτηματολογίου για κάθε προμηθευτή.

Προκειμένου ένας ενδιαφερόμενος προμηθευτής να ενταχθεί στον κατάλογο με τους εγκεκριμένους προμηθευτές μας, θα πρέπει να πληροί τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με θέματα:

- συμμόρφωσης με τη νομοθεσία,
- υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
- παιδικής εργασίας,
- άφιξης μεταχείρισης,
- συμπεριφοράς προς τους εργαζόμενους,
- αμοιβής,
- ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι,
- εταιρικής υπευθυνότητας,
- ποιότητας,
- ασφάλειας πληροφοριών, και
- προστασίας του περιβάλλοντος.

Οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση αναλυτικές καταγεγραμμένες και επίσημες διαδικασίες, που σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα και τηρούν τις αρχές διαφάνειας.

Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών μας προβλέπει συγκεκριμένα μέτρα, ελέγχους και εγκρίσεις για την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς. Επιπλέον, επιδιώκουμε οι προμηθευτές μας να μην απασχολούν άτομα ηλικίας μικρότερης από τη νόμιμη ηλικία εργασίας, ούτε να ανέχονται ή να παραβλέπουν τυχόν φυσική ή άλλη παρενόχληση ή εκμετάλλευση ή τη χρήση

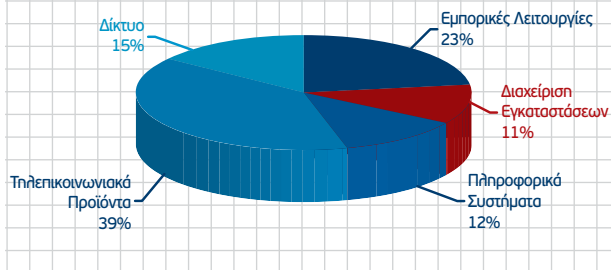
καταναγκαστικής εργασίας σε οποιαδήποτε από τις εγκαταστάσεις τους. Με στόχο να υποστηρίξουμε την ελληνική αγορά προσπαθούμε να αναθέτουμε σε Έλληνες προμηθευτές διάφορα έργα και όχι αποκλειστικά με έδρα την Αθήνα.

Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο.

Με πρωτοβουλία του τμήματος προμηθειών, μέσα στο 2010, ξεκίνησε η τακτική επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών, ώστε να πιστοποιείται η πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των εκάστοτε έργων, καθώς και ότι τηρούν τις ως άνω προδιαγραφές.

**Στους ελέγχους που πραγματοποιήσαμε δεν διαπιστώσαμε καμία τέτοια διάκριση.**

**Ποσοστό προμηθευτών που αξιολογήθηκαν ανά κατηγορία προϊόντος/υπηρεσίας**



Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι σε όλες τις συμβάσεις μας προβλέπουμε τη συμμόρφωση των συμβαλλομένων προμηθευτών με την ελληνική, καθώς και με την ευρωπαϊκή νομοθεσία.

### 9.7.1. Τοπικοί προμηθευτές

Στη WIND ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές / οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής, ενώ για τις αγορές σε προωθητικά υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες από διάφορες περιοχές της χώρας.

Επιπρόσθετα, βασικό κριτήριο της επιλογής των συνεργατών μας για την επέκταση της αλυσίδας των καταστημάτων μας αποτελεί και η ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.

Αυτό αναδεικνύεται και στο παρακάτω διάγραμμα της γεωγραφικής κατανομής της αλυσίδας καταστημάτων, όπου παρατηρείται ότι τα μισά σχεδόν καταστήματα δραστηριοποιούνται σε περιοχές εκτός των δύο μεγάλων αστικών κέντρων της χώρας.



Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 83% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2010. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της εταιρείας στην Ελλάδα.

Το 2010 πραγματοποιήθηκαν 2,69 εκατ. κλήσεις προς αρ. έκτακτης ανάγκης.



### 9.8. Υποδομές στην Κοινωνία

Στη WIND Ελλάς πιστεύουμε ακράδαντα ότι οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν για μία σύγχρονη κοινωνία όχημα προόδου, κοινωνικής συνοχής και ευημερίας.

#### 9.8.1. Αριθμοί έκτακτης ανάγκης

Το 2010, μέσω του δικτύου μας, πραγματοποιήθηκαν συνολικά **2.691.291 εκατ. κλήσεις** προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης όπως είναι το 100, 166, 199, 112, κ.ά. Σημειώνεται ότι τόσο οι κλήσεις όσο και τα SMS προς αριθμούς έκτακτης Ανάγκης είναι δωρεάν για τους συνδρομητές μας.

#### 9.8.2. Προγράμματα για ΑμεΑ

Μέσω του προγράμματος WIND Care που παρέχουμε από τον Ιούνιο 2002, δίνουμε τη δυνατότητα σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας να επικοινωνούν μέσω σύντομων γραπτών μηνυμάτων (SMS) με τιμές μειωμένες κατά 50%.

Βάσει νεότερης Υπουργικής Απόφασης, έχει διευρυνθεί η λίστα των δικαιούχων έκπτωσης 50% στα SMS, η οποία μέχρι πρότινος ίσχυε μόνο για χρήστες με προβλήματα ακοής.

Συγκεκριμένα, η απόφαση 44867/1637 (ΦΕΚ 1667/Β/18-8-08) προβλέπει ότι οι παρακάτω κατηγορίες δικαιούνται επίσης την έκπτωση 50% στα SMS σε μία μόνο σύνδεση:

- Ανήλικα άτομα με προβλήματα ακοής και ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω, των οποίων η σύνδεση είναι στο όνομα του ενός εκ των δύο γονέων ή άλλου προσώπου, που έχει την επιμέλεια του ανηλίκου, αφού προσκομίσουν τη σχετική γνωμάτευση αναπηρίας και πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης

- Οι οικογένειες των ατόμων με νοτική υστέρηση, αυτισμό, ψυχοσωματικές και πολλαπλές αναπηρίες, που έχουν ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, με βασική προϋπόθεση την προσκόμιση γνωμάτευσης των Υγειονομικών Επιτροπών του Ν. 3528/2007

Τα άτομα που δικαιούνται να ενταχθούν στο πρόγραμμα WIND Care μπορεί να είναι νέοι ή υπάρχοντες συνδρομητές με συμβόλαιο ή καρτοκινητό.

### 9.8.3. Γραμμές χωρίς χρέωση

Έχουμε θέσει τις τεχνολογικές υποδομές και πόρους μας στη διάθεση φορέων, τους σκοπούς των οποίων υποστηρίζουμε μέσω της δημιουργίας ειδικών κοινωνικών υπηρεσιών.

#### ■ Υπηρεσία Προσφέρω

Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού 5ψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές Κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€ συν ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό – Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιρειών Κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε από το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα.

Για το 2010 η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 11 φορές. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτει από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται από τις εταιρείες στον εκάστοτε οργανισμό ή ίδρυμα που οργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, χωρίς καμία παρακράτηση εσόδων. Το 2010, η WIND απέδωσε **90.625€** στις διάφορες οργανώσεις μέσω της υπηρεσίας Προσφέρω.

#### ■ Γιατροί Χωρίς Σύνορα

Αποστέλλοντας ένα κενό γραπτό μήνυμα στο 19192 ή καλώντας το 9011602020 δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα. Από το 2009, παρέχουμε επιπλέον τη δυνατότητα δωρεάς μέσω του WIND Plus, του portal της WIND. Από τη συγκεκριμένη υπηρεσία προσφέρεται επίσης η δυνατότητα αποκλειστικά στους συνδρομητές της WIND να ενημερωθούν με άρθρα και φωτογραφίες για το έργο των Γιατρών Χωρίς Σύνορα ανά τον κόσμο.

Το 2010, οι συνδρομητές της WIND προσέφεραν **1.924€** στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα.



#### ■ Γραμμή SOS Χαμόγελο του Παιδιού

Προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα να καλούν χωρίς χρέωση από το κινητό τους τη γραμμή SOS 1056, βοηθώντας στην αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα παιδιά.

Το Δεκέμβριο 2010 ξεκίνησε επιπλέον η δυνατότητα δωρεάς 2,016€ μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος στον κωδικό 54020. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2010 ήταν **10.501€**.



#### ■ Amber Alert Hellas

Συμμετέχουμε, μέσω του δικτύου τηλεπικοινωνιών που διαθέτουμε σε όλη την Ελλάδα, στο πρόγραμμα Amber Alert. Έτσι, οι πελάτες μας μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία εντοπισμού ενός παιδιού που αγνοείται ή έχει απαχθεί, μέσω SMS στο 1056 από το κινητό τους τηλέφωνο.



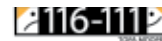
#### ■ Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για το παιδί

Υποστηρίζουμε την ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί 116000, μέσω της οποίας μπορούν εύκολα, γρήγορα και δωρεάν να αναφερθούν κρούσματα εξαφάνισης παιδιών ή να δοθεί αρωγή σε παιδιά που την έχουν ανάγκη.



#### ■ Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.

Η Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων 116111, τη λειτουργία της οποίας εγκαινίασε η Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.), είναι ένας στελής αριθμός κλήσης τον οποίο μπορεί να καλέσει κάθε παιδί ή έφηβος μέχρι 18 ετών. Σε κάθε κλήση απαντούν εξειδικευμένοι σύμβουλοι ψυχικής υγείας σε θέματα παιδιών και εφήβων. Η WIND Ελλάς προσφέρει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα πρόσβασης στον αριθμό, αναγνωρίζοντας τη σημασία της πρόληψης των προβλημάτων ψυχικής υγείας της παιδικής και εφηβικής ηλικίας.





## Στόχοι 2011

Η επέκταση του Συστήματος Μέτρησης της Ικανοποίησης των Πελατών μας και στο Τηλεφωνικό Κέντρο Σταθερής Τηλεφωνίας.

Η δημιουργία νέου δικτυακού τόπου με πλήθος on line εφαρμογών και on line shop που παρέχουν άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση στους χρήστες.

Η συνεχής βελτίωση των συστημάτων και διαδικασιών παρακολούθησης, καταγραφής και δημοσιοποίησης των Δεικτών Ποιότητας.

Η επένδυση στη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής και Internet για όλους με ανταγωνιστικές χρεώσεις.

Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών Κινητής τηλεφωνίας που εξασφαλίζουν οικονομία, προσφέρουν ευελιξία καθώς διασφαλίζουν τον έλεγχο του λογαριασμού των συνδρομητών μας.

Ο ανασχεδιασμός του λογαριασμού με έμφαση στην απλότητα και την αναλυτική εξήγηση των χρεώσεων και των φορολογικών επιβαρύνσεων, εμπλουτισμένος με εξειδικευμένες προτάσεις ανάλογα με τις ανάγκες της συνδρομητικής βάσης.

Η δυναμική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με ανάπτυξη ιστοσελίδων σε facebook και twitter με στόχο την περαιτέρω προσέγγιση των συνδρομητών μας.

Η παροχή λογισμικού γονικού ελέγχου με την ενεργοποίηση υπηρεσιών Internet.



«Η WIND Ελλάς από την πρώτη ημέρα που έγινα συνδρομητής της είναι κοντά μου, καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της επιχείρησής μου μέσα από τα συνεχώς εξελισσόμενα προγράμματα και υπηρεσίες που μου προσφέρει, αλλά και απαντώντας και αντιμετωπίζοντας άμεσα τυχόν θέματα που προκύπτουν.»

**Ιωάννης Χαιδάς,**  
Ιδιοκτήτης φοροτεχνικής εταιρείας

... στους Εργαζόμενους



Στη WIND Ελλάς συνδυάζουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη με το απαιτητικό περιβάλλον του κλάδου των τηλεπικοινωνιών, προσφέροντας στους ανθρώπους μας ευκαιρίες να αναπτυχθούν σε μια από τις πρωτοπόρες εταιρείες του χώρου στην Ελλάδα. Επιδεικνύουμε καθημερινά τη δέσμευσή προς τους ανθρώπους μας, διαμορφώνοντας ένα αξιόπιστο και ποιοτικό εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών εξέλιξης, με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις, με ελευθερία στο συνδικαλισμό και σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

## Επιτεύγματα 2010:

▶ Ενίσχυση των συμπεριφορών που υποστηρίζουν την κουλτούρα υψηλής απόδοσης μέσω της υλοποίησης του συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης για όλους τους εργαζομένους και της ανάπτυξης του εργασιακού κλίματος

▶ Υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων με την εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων

▶ Προσφορά προληπτικών εξετάσεων υγείας στους εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους

▶ Παροχή 17.902 εκπαιδευτικών ωρών σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες

▶ Έκδοση του WIND EcoNews, ηλεκτρονικού εντύπου για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας σε θέματα που αφορούν στο περιβάλλον

▶ Συγκέντρωση 94 μονάδων σε αίμα από τους συναδέλφους αιμοδότες για την Τράπεζα Αίματος WIND

## 10. Οι άνθρωποί μας

Στη WIND, βασικός μας στόχος είναι να προσελκύνουμε, να διατηρούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες, που είναι σε θέση να σκέφτονται πέρα από τα προκαθορισμένα. Έτσι, εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα.

Από την πρώτη στιγμή λειτουργίας μας το 1992, όταν η WIND Ελλάς απασχολούσε μόλις 7 εργαζομένους, πραγματοποιήσαμε σημαντικές επενδύσεις και δημιουργήσαμε πολλές νέες θέσεις εργασίας, πιστοί όλα αυτά τα χρόνια στις αρχές και τη φιλοσοφία μας για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μας.

### 10.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Στη WIND συμβάλλουμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας απασχολώντας 1.506 εργαζομένους στο τέλος του 2010.

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων/διεύθυνση	
Διεύθυνση	Σύνολο
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά Τμήματα (Ποιότητα, Φυσική Ασφάλεια, Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις, Εφοδιαστική Αλυσίδα & Διαχείριση Εγκαταστάσεων)	78
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	32
Εμπορική Διεύθυνση	680
Οικονομική Διεύθυνση	97
Διεύθυνση Πληροφορικής	135
Διεύθυνση Δικτύου	484
Γενικό Σύνολο	1.506

Στοιχεία 31/12/2010

Το ανθρώπινο δυναμικό μας χαρακτηρίζεται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση.

Στοιχεία ακαδημαϊκού επιπέδου εργαζομένων	
Κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	22%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	45%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	19%

Στοιχεία 31/12/2010

Το 96,22% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 1,06% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Το υπόλοιπο 3,79% είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων 1% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης).

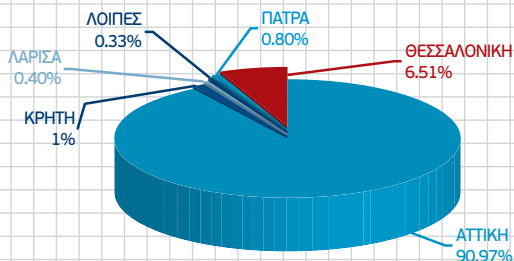
### 10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες

Η στρατηγική προσέγγιση και η φιλοσοφία μας δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της μη διάκρισης, της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της αναγνώρισης του δικαιώματος πρόσβασης κάθε ανθρώπου στην εργασία. Δεσμευόμαστε να ακολουθούμε πολιτικές διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον.

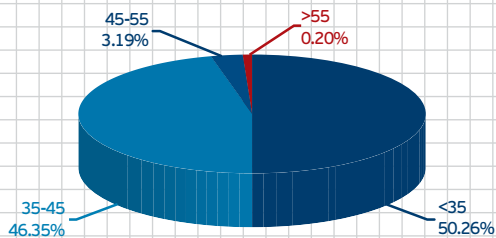
Έτσι, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων και από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, καλλιεργώντας ένα περιβάλλον αξιοπρέπειας και αλληλοσεβασμού.

## Κατανομή Εργαζομένων ανά Περιοχή, Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

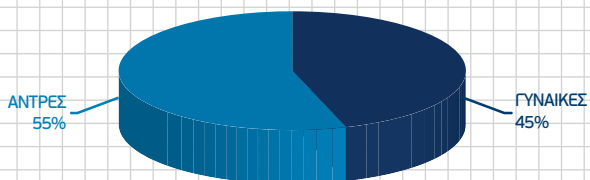
### WIND Ελλάς - Περιοχή



### WIND Ελλάς - Ηλικιακή Ομάδα



### WIND Ελλάς - Φύλο Εργαζομένων



Εφαρμόζοντας πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το 45% στο σύνολο του προσωπικού είναι γυναίκες και το 55% άνδρες. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν έχουν προκύψει περιστατικά άνιση μεταχείρισης μεταξύ των εργαζομένων όλων των ιεραρχικών επιπέδων.

131 προσλήψεις το 2010,  
16 στην περιφέρεια



Στο πλαίσιο της ίσης αντιμετώπισης προχωρήσαμε μέσα στο 2010 σε 131 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων οι 16 στην περιφέρεια.

Οι προσλήψεις στην περιφέρεια για το 2010 αναλυτικά έχουν ως εξής:

Προσλήψεις	Θεσσαλονίκη	12
	Κρήτη	2
	Πάτρα	2
<b>Σύνολο</b>		<b>16</b>

Όλες οι θέσεις εργασίας και το προφίλ των υποψηφίων για τις θέσεις αυτές ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)), καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας. Επίσης, επικοινωνούνται και μέσω δημοσίευσης αγγελιών σε επιλεγμένες εφημερίδες.

Από την αρχή λειτουργίας της εταιρείας και μέχρι σήμερα, δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό διάκρισης στον εργασιακό χώρο της WIND. Επιπλέον, όσον αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε πιστά τις διεθνείς διατάξεις.

Με βάση και τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του ΟΗΕ το οποίο η Εταιρεία μας έχει προσυπογράψει, δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι εργαζόμενοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

### 10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού

Στη WIND σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης.

Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με αναδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006 και ανανεώθηκε το 2008 και το 2010.

Η ΕΣΣΕ μεταξύ άλλων προβλέπει:

- την κάλυψη δαπάνης φύλαξης παιδιών μέχρι την ένταξη τους στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση
- την απόδοση επιδόματος τέκνου από το πρώτο κίβλας παιδί, ενώ στις περισσότερες από τις υπάρχουσες κλαδικές συμβάσεις ορίζεται η υποχρέωση καταβολής του σχετικού επιδόματος από το τρίτο παιδί
- την κάλυψη κόστους προληπτικών ιατρικών εξετάσεων "check-up" κάθε δεύτερη χρονιά
- τη χορήγηση επιδόματος σπουδών και στους πωλητές καταστημάτων
- τη χορήγηση επιδόματος ετοιμότητας σε όσους δηλώνονται ως προσωπικό επιφυλακής
- τη χορήγηση σπουδαστικής άδειας με αποδοχές

### 10.4. Παροχές στους Εργαζομένους μας

Στη WIND Ελλάς, ως ένας από τους πλέον υπεύθυνους εργοδότες, εξασφαλίζουμε στους εργαζομένους μας άριστες συνθήκες εργασίας, σημαντικές παροχές και πολλά πλεονεκτήματα.

Έτσι, έχουμε αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη ικανοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία, το οποίο περιλαμβάνει:

- ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών- σταθερών και κυμαινόμενων- που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του εργαζόμενου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων
- ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας – ατυχήματος
- ομαδικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής κάλυψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας
- επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- προνομιακή χρήση κινητού τηλεφώνου
- εστιατόριο – καφετέρια (στη Λ. Κηφισίας και Λ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα καταστήματα WIND
- προνόμια στο πλαίσιο του μεγαλύτερου προγράμματος επιβράβευσης συναλλαγών μέσω των καρτών WIND Bonus AMEX και WIND Bonus VISA
- εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα

Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών σε κάθε νέο συνάδελφο από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Επίσης, όταν κρίνεται αναγκαίο, διοργανώνονται προγραμματισμένες παρουσιάσεις των πρόσθετων παροχών ανά γεωγραφική περιοχή. Οι εργαζόμενοι εκδηλώνουν το ενδιαφέρον τους να συμμετάσχουν στις προγραμματισμένες παρουσιάσεις μέσω ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας ανάλογα με τον τόπο, την ημέρα και την ώρα που τους εξυπηρετεί.

Τέλος, για την πληρέστερη ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με το πακέτο παροχών της Εταιρείας πραγματοποιούνται:

- διανομή σχετικών ενημερωτικών εντύπων
- διανομή ενημερωτικών εύχρηστων καρτών με χρήσιμα τηλέφωνα ανά υπηρεσία
- ενημέρωση μέσω του ειδικού δικτυακού τόπου

## 10.5. Υγεία & Ασφάλεια

Η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για τη WIND. Βασική επιδίωξή μας είναι η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μέσα από την τήρηση όλων των πολιτικών ασφαλείας, αλλά και τη σωστή ενημέρωσή τους για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο.

Ειδικότερα για τους σταθμούς βάσης, επικαιροποιήθηκαν όλες οι αναλυτικές οδηγίες ανάλογα με τον τύπο του σταθμού καθώς και η αναλυτική Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου που έχουμε υλοποιήσει σε κάθε περίπτωση και καλύπτουν θέματα όπως ακτινοπροστασία του κοινού και

Το 2010 επικαιροποιήσαμε όλες τις οδηγίες που αφορούν την προστασία των εργαζομένων μας, που ασχολούνται με τη συντήρηση και τη λειτουργία του δικτύου μας στους Σταθμούς Βάσης.



των εργαζομένων, σωστή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας, πυροπροστασία, εργασία σε ύψη, χρήση επικίνδυνων υλικών κ.ά. και είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού Intranet. Παράλληλα, έχουμε ξεκινήσει την επικοινωνία των επικαιροποιημένων Μελετών Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου και των αντίστοιχων οδηγιών στο δίκτυο των συνεργατών μας, οι οποίοι εκτελούν εργασίες στους Σταθμούς Βάσης μας. Ειδικότερα για τους εργαζόμενους τεχνικούς πληθυσμό των Σταθμών Βάσης, έχουμε προμηθευτεί ατομικά δοσίμετρα που καταγράφουν τα επίπεδα της ακτινοβολίας στους χώρους εργασίας. Τα αποτελέσματα συλλέγονται, αξιολογούνται και αρχειοθετούνται.

### 10.5.1 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα υγείας και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, στον οποίο μπορεί να παρατηρηθεί ότι δεν έχουν γίνει σοβαρά ατυχήματα με απώλεια ζωής εργαζομένων.

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2007	0	1	7	152
2008	0	0	2	196
2009	0	1	6	137
2010	0	1	3	35

### 10.5.2. Ενημέρωση εργαζομένων σχετικά με θέματα υγείας

Παράλληλα, θεωρούμε υποχρέωσή μας να ενημερώνουμε σωστά για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και ασφάλεια και που αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο μας.

Ο από κοινού σεβασμός όλων των συναδέλφων, των μη-καπνιστών και των καπνιστών, αποτελεί προτεραιότητα στο χώρο εργασίας της Εταιρείας μας.

Από την 1η Σεπτεμβρίου 2010, με την εφαρμογή της νέας νομοθετικής ρύθμισης ολικής απαγόρευσης του καπνίσματος σε όλους τους δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους που χρησιμοποιούνται για την παροχή εργασίας, προχωρήσαμε σε ενέργειες επέκτασης των μέτρων κατά του καπνίσματος σε όλους τους κλειστούς χώρους αλλά και σε περαιτέρω ενημέρωση των εργαζομένων μας.

Έτσι, διακόπηκε η λειτουργία των ειδικά διαμορφωμένων εσωτερικών χώρων καπνίσματος και διαμορφώσαμε ανάλογα συγκεκριμένους εξωτερικούς χώρους των κτιρίων μας.

Επιπρόσθετα, προς ενημέρωσή των εργαζομένων μας επικοινωνήσαμε τη σχετική νομοθεσία καθώς και το [www.Help-eu.com](http://www.Help-eu.com), το οποίο δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για απλές και χρήσιμες συμβουλές σχετικά με το θέμα αυτό.

Κατά τη διάρκεια του 2010, προωθήσαμε την ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα υγείας μέσα από την προσφορά δωρεάν προληπτικών εξετάσεων υγείας, όπως:

- Εξέταση αποφρακτικής πνευμονοπάθειας
- Πρόληψη κατά του Διαβήτη
- Τεστ Μνήμης
- Εξέταση Καρκίνου του Προστάτη
- Εξέταση για τις επιπτώσεις του καπνίσματος
- Εξέταση για Πάρκινσον

### 10.5.3.Επιμόρφωση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας

Στη WIND πραγματοποιούμε σε τακτά χρονικά διαστήματα εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις στους τομείς υγείας και ασφάλειας, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως ενημερωμένοι και προετοιμασμένοι για αυτά τα σημαντικά θέματα. Ανάλογα με τις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε επιμορφωτικά προγράμματα που συνδέονται με θέματα:

#### ■ Πυρασφάλειας-Πυροπροστασίας και Α΄ Βοηθειών

Απευθύνονται στους συναδέλφους που συμμετέχουν στις ομάδες πυρασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα, απαρτίζονται τόσο από θεωρητικό όσο και πρακτικό μέρος και διεξάγονται σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τους γιατρούς Εργασίας της Εταιρείας μας.

#### ■ Ασφάλειας των Site Security Officers

Διεξάγονται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας, απαρτίζονται από θεωρητικό και πρακτικό μέρος και απευθύνονται στους συναδέλφους των ομάδων ασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα. Για το 2010 διεκπεραιώθηκαν **188 ώρες εκπαίδευσης** σε θέματα ασφάλειας των Site Security Officers.



## Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

Η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στη WIND συνδέεται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης, της ενθάρρυνσης, της υποστήριξης των πρωτοβουλιών και της διαμόρφωσης ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται, εκτιμά, στηρίζει και αναπτύσσει τον εργαζόμενο.

Οι άνθρωποί μας γνωρίζουν ότι η WIND επενδύει σε αυτούς εξασφαλίζοντας τις κατάλληλες συνθήκες ανάπτυξης τόσο σε προσωπικό όσο και επαγγελματικό επίπεδο.

### 10.6. Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να αναπτυχθούν και ταυτόχρονα να αυξήσουν την απόδοσή τους, μέσα από την προσφορά ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης, που στηρίζουν την πορεία της καριέρας των εργαζομένων και συγχρόνως αποφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα από τις υπόλοιπες εταιρείες.

Εκπαίδευση παρέχεται σε τεχνικές γνώσεις καθώς και διοικητικές δεξιότητες, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως καταρτισμένοι στο εργασιακό τους αντικείμενο.

Για το έτος 2010, πραγματοποιήθηκαν πάνω από **17.902 εκπαιδευτικές ώρες**.

Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης/ εργαζόμενο	
17.902	11	
Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	
Ανώτερα Στελέχη	361,5	2,02%
Μεσαία στελέχη	833,5	4,66%
Τεχνικό προσωπικό	6267	35,01%
Πωλήσεις & Εξ. Πελατών	9789,5	54,68%
Υπόλοιπο προσωπικό	650,5	3,63%
<b>Σύνολο</b>	<b>17902</b>	<b>100,00%</b>

Δίνοντας έμφαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων μας που απασχολούνται στην περιφέρεια, το 2010 έχουμε πραγματοποιήσει 1.702 εκπαιδευτικές ώρες σε εργαζόμενους της περιφέρειας, με στόχο την ανάπτυξη των τεχνικών, αλλά και διοικητικών γνώσεών τους.

Στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μας έχει εγκατασταθεί βιβλιοθήκη όπου υπάρχουν διαθέσιμα περισσότερα από 1.000 βιβλία και επαγγελματικά άρθρα που αφορούν κατηγορίες Management, People Management, Marketing, Finance, Public Relations και Information Technology. Το υλικό αυτό είναι διαθέσιμο σε όλους τους εργαζόμενους και στοχεύει στη διάχυση γνώσεων σε διάφορους τομείς ανάλογα με την εργασία τους.

Οι σημαντικότερες κατηγορίες εκπαίδευσης των εργαζομένων μας αφορούν:

#### WIND Corporate University

Από το 2007 εφαρμόζουμε το Εταιρικό Πρόγραμμα Διοίκησης (Corporate Leadership Program), το οποίο φέρει το διακριτό τίτλο "WIND Corporate University" (WCU).



Απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν μικρές ή μεγάλες ομάδες. Αποστολή του είναι να επικοινωνήσει το νέο Πλαίσιο Ηγεσίας αλλά και να ενδυναμώσει την εταιρική κουλτούρα. Το WCU υποστηρίζει την ανάπτυξη των στελεχών μέσω της εκπαίδευσης σε θέματα διοικητικών και ηγετικών πρακτικών.

Σχεδιάστηκε στα πρότυπα ενός mini business MBA προγράμματος το οποίο αποτελείται από διαδικασίες, δομές και λειτουργίες αντίστοιχες ενός Ακαδημαϊκού Ιδρύματος. Παράλληλα ο συντονισμός και η οργάνωση του WIND Corporate University γίνεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού με την υποστήριξη του Top Management της Εταιρείας.

Έως και σήμερα έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από **8.500 ώρες** εκπαίδευσης σε **10 τίτλους** εκπαιδευτικών προγραμμάτων, τα οποία συνδυάζουν τη θεωρία με εργαστηριακές ασκήσεις/δραστηριότητες, από τη θεματολογία του Harvard Business School.

#### E-learning

Το E-Gnosis λειτουργεί από το 2006 και περιλαμβάνει μαθήματα MS Office, Business καθώς και μαθήματα Harvard Business σχεδιασμένα από το Harvard Business School σε συνεργασία



με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Αποτελεί ένα καινοτόμο και ολοκληρωμένο εργαλείο εκπαίδευσης βασισμένο στις αρχές του e-learning. Η εκμάθηση γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες και μέρες παρακολούθησης. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα κάθε Διεύθυνση να δημιουργήσει τη δική της ηλεκτρονική βιβλιοθήκη και θεματολογία εκπαιδευτικών προγραμμάτων, πλήρως προσαρμοσμένα στις ανάγκες της Εταιρείας.

## Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου bachelor και masters, με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου για εργαζόμενους που έχουν υψηλές δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης στην Εταιρεία.

Από το 2002 μέχρι σήμερα η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει χορηγήσει συνολικά **42 υποτροφίες** για Πτυχιακές και Μεταπτυχιακές Σπουδές σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς από τις οποίες 30 αφορούν Μεταπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

## 10.7. Επαγγελματική Εξέλιξη

Με βασικό μας στόχο την παροχή ευκαιριών καριέρας στους εργαζόμενους μας, δίνουμε τη δυνατότητα σε κάθε τμήμα της Εταιρείας μας οι εργαζόμενοι να συνεργάζονται με τους προϊστάμενους τους για την ανάπτυξη τους, καθορίζοντας το πλαίσιο που ενσωματώνει τις ατομικές ικανότητες και προσδοκίες με τις δεξιότητες που η Εταιρεία απαιτεί.

Επενδύουμε στους ανθρώπους μας και στην ανάπτυξη τους, χρησιμοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία για την εξέλιξη τους:

### ■ Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Πραγματοποιούμε προγράμματα εταιρικής ένταξης στους νέους συναδέλφους όλων των διευθύνσεων και τμημάτων, κατά τη διάρκεια των οποίων δίνονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις για όσα πρέπει να γνωρίζουν οι νέοι εργαζόμενοι τόσο για την Εταιρεία όσο και την αγορά τηλεπικοινωνιών.

### ■ Κέντρα Ανάπτυξης

Διοργάνωση Κέντρων Ανάπτυξης με σκοπό να εντοπίζουν τις επαγγελματικές ικανότητες και τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, βασισμένα στις δεξιότητες και στα επίπεδα απόδοσης που απαιτεί η Εταιρεία. Παράλληλα αναγνωρίζουν

τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη των συμμετεχόντων, ώστε να προετοιμάζουν το έδαφος για διάλογο πάνω στο σχεδιασμό του Πλάνου Ατομικής Ανάπτυξης.

### ■ Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης

Ο Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι ο κάθε ένας από τους ανθρώπους μας έχει την ευκαιρία ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις ανάγκες της Εταιρείας μας, με βάση ένα κοινό πλαίσιο καθορισμού των δεξιοτήτων που απαιτούνται σε κάθε βήμα της διαδικασίας επαγγελματικής ανάπτυξης. Ο σχεδιασμός αυτός προετοιμάζεται προσεκτικά για κάθε έναν από τους εργαζόμενους μας σε στενή συνεργασία με τους διευθυντές τους και βασίζεται στις αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών στόχων.

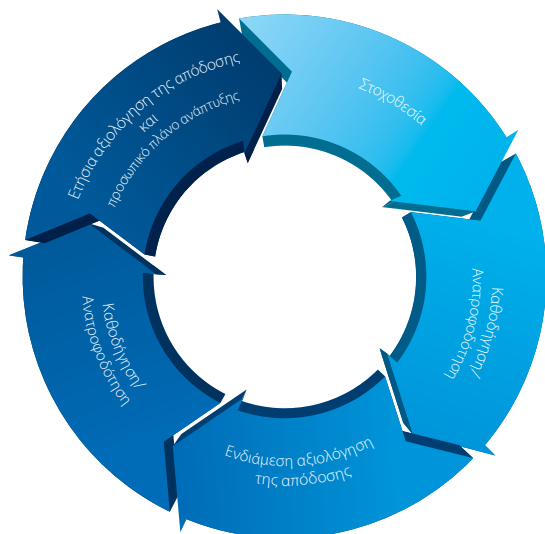
### ■ Εσωτερική Προσέλευση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων, ψάχνουμε πρωτίτως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Έτσι, ο εργαζόμενός μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει τις ευκαιρίες αλλαγής και προόδου, σε άλλες θέσεις ή τμήματα, με σκοπό να προσφέρουμε στο άτομο την ευκαιρία να αποκτήσει γνώση, προσωπική ανάπτυξη και ελευθερία επιλογών. Στη WIND Ελλάς οι άνθρωποι μπορούν να εξελιχθούν είτε ως “ηγέτες της γνώσης” (knowledge leaders) είτε ως “ηγέτες ανθρώπων” (people’s leaders).

### ■ Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Ο ρόλος του συστήματος είναι διττός: αφενός μεν οδηγεί στην αντικειμενική αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, αφετέρου σκοπεύει στην περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη τους. Ο βασικότερος σκοπός είναι η συμβολή στην επίτευξη των εταιρικών στόχων. Βασικό στοιχείο στη διαδικασία αυτή είναι η αμφίδρομη επικοινωνία (εργαζομένων και προϊσταμένων) με σκοπό τη δίκαιη και ομαλή αξιολόγηση αλλά και περαιτέρω εξέλιξη του εργαζόμενου.

Το σύστημα αξιολόγησης βασίζεται σε κύριες δεξιότητες (competencies) στις οποίες αξιολογούνται οι εργαζόμενοι. Μετά την αξιολόγηση, συμπληρώνεται από κοινού το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης που έχει ως σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη του εργαζόμενου μέσα από την παρακολούθηση της απόδοσής του για να πετύχει υψηλή απόδοση. Ολοκληρώνοντας την αξιολόγηση, ακολουθεί και η στοχοθεσία που θέτει τους στόχους του εργαζόμενου για την επόμενη χρονιά.



## 10.8. Εσωτερική Επικοινωνία

Στη WIND Ελλάς το εργασιακό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από αλληλοσεβασμό και εμπιστοσύνη. Η ειλικρίνεια και η υπευθυνότητα απέναντι στους πελάτες και τους συναδέλφους είναι αναπόσπαστο στοιχείο της επαγγελματικής συμπεριφοράς των εργαζομένων, ενώ λειτουργούμε με διαφάνεια και αξιοπιστία στις καθημερινές μας συναλλαγές εντός και εκτός Εταιρείας. Προϋπόθεση αυτών είναι η ανάπτυξη σωστής επικοινωνίας με συνεχές “coaching” για την επιτυχημένη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.

Πιστεύουμε πως η εμπάθωση της εσωτερικής επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις παράγοντες προσδιορισμού της επιτυχίας μας, η οποία ενδυναμώνει το κλίμα εμπιστοσύνης και συνδράμει στην εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας που αναγνωρίζει την ατομική ικανότητα, προσπάθεια και συνεισφορά, αλλά και αναβαθμίζει την ομαδικότητα.

Για το λόγο αυτό ενισχύουμε την επικοινωνία μέσα από εργαλεία ανάπτυξης εσωτερικού ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου ή με τη διοργάνωση εκδηλώσεων για τους εργαζομένους μας.

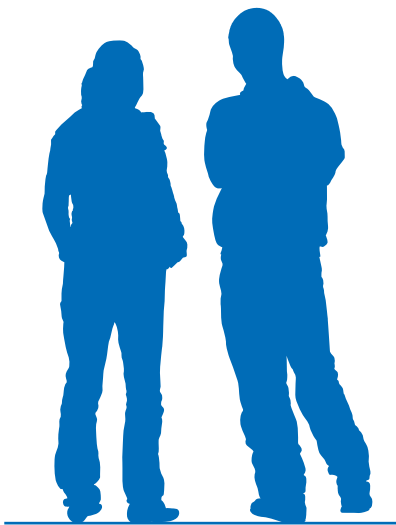




### 10.8.1. Ενισχύουμε την αμφίδρομη επικοινωνία

Στη WIND, αξιοποιώντας όλα τα σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, κρατάμε τους εργαζόμενους ενήμερους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα ως μέρος του κοινωνικού συνόλου. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται είναι πολυάριθμα και αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου.

Η WIND είναι από τις πρώτες εταιρείες στην Ελλάδα που δημιούργησε έναν εσωτερικό δικτυακό τόπο (WIND Portal). Για το 2010, ο στόχος επιτεύχθηκε με την ανανέωση του WIND Portal και την εισαγωγή νέων ενότητων, καθώς και με νέο περιεχόμενο σε πολλές από τις υπάρχουσες. Μία από τις πιο σημαντικές νέες ενότητες ήταν η δημιουργία του **WIND Eco News**, ένας νέος χώρος ειδικά σχεδιασμένος στο πλαίσιο της διαρκούς ευαισθητοποίησης των εργαζομένων μας για την προστασία του περιβάλλοντος, ο οποίος περιλαμβάνει περιβαλλοντικά νέα από την Ελλάδα και από όλο τον κόσμο, αλλά και εξελίξεις σχετικά με τις δράσεις που η Εταιρεία μας αναλαμβάνει είτε μέσω των πρωτοβουλιών των εργαζομένων μας είτε μέσω της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας, **Στην Πράξη**.



Τον Ιούνιο του 2010 με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος εγκαινιάσαμε την ενότητα WIND EcoNews, που αποτελεί μια από τις βασικές νέες ενότητες του WIND Portal με στόχο τη διαρκή ευαισθητοποίηση όλων μας για την προστασία του περιβάλλοντος.

Το WIND EcoNews ενημερώνει σε συστηματική βάση για τις εξελίξεις και τα νέα από την Ελλάδα, αλλά και από όλο τον κόσμο, που αφορούν σε ευρύτερα περιβαλλοντικά θέματα. Επιπλέον παρέχει χρήσιμες συμβουλές τις οποίες μπορούμε εύκολα και απλά να



ακολουθήσουμε στην καθημερινότητά μας για να μειώσουμε την ενεργειακή μας

κατανάλωση, αλλά και να βελτιώσουμε τη φιλο-περιβαλλοντική συμπεριφορά μας. Καθώς η περιβαλλοντική μας ματιά και φιλοσοφία δεν μπορεί παρά να ξεκινάει από την εκπαίδευση των παιδιών μας, αφιερώνουμε την υποενοότητα Eco Kids στην ενημέρωση των μικρών μας φίλων σχετικά με περιβαλλοντικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις στις οποίες μπορούν ενεργά να συμμετέχουν.

Παράλληλα, το WIND Eco News αποτελεί το μέσο της eco-επικοινωνίας μέσω του οποίου παρέχουμε συνεχή ενημέρωση στους εργαζομένους μας για τις περιβαλλοντικές δράσεις που αναλαμβάνουμε.



### 10.8.2. Διοργανώνουμε εκδηλώσεις εργαζομένων

Αποτελεί διαρκή στόχο μας η ενίσχυση των μεθόδων που προωθούν περαιτέρω την ανάπτυξη εσωτερικών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων μας, αλλά παράλληλα παρέχουν ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής τους.



Για 8η συνεχή χρονιά, το 2010 πραγματοποιήσαμε την εκδήλωση WIND Parent's Day, κατά την οποία μοιράστηκαν στα παιδιά συμβολικά δώρα από το WWF με στόχο να ενισχύσουμε την ευαισθητοποίηση όλων για το οικοσύστημα και την προστασία του και να συμβάλουμε στην ισορροπημένη συνύπαρξη της φύσης με τον άνθρωπο.



Λίγο μετά το κλείσιμο των σχολείων, οι εργαζόμενοι της Εταιρείας μας υποδέχονται κάθε χρόνο τα παιδιά τους στο χώρο του γραφείου τους για να γιορτάσουν όλοι μαζί στην Εκδήλωση της Ημέρας του Γονέα ή WIND Parent's Day, όπως έχει καθιερωθεί.

Η εκδήλωση έχει ως σκοπό την επαφή και την εξοικείωση των παιδιών με το εργασιακό περιβάλλον των γονιών τους, καθώς και την προώθηση της έννοιας της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και την επαγγελματική ζωή.

### 10.9. Ανάπτυξη Εσωτερικού Εθελοντισμού

Με βάση την πεποίθηση ότι η γνώση και το κίνητρο για ευαισθητοποίηση πρέπει να έχουν ως αφετηρία το εσωτερικό περιβάλλον, έχουμε προχωρήσει στη συστηματική ανάπτυξη του εταιρικού εθελοντισμού, με στόχο την ενημέρωση και την ενεργή, εθελοντική συμμετοχή μας στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας.

Η κοινωνική πολιτική στη WIND ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους μας, οι οποίοι συμμετέχουν σε ένα μεγάλο αριθμό δράσεων που απευθύνονται τόσο σε ομάδες της κοινωνίας, που χρειάζονται επιπρόσθετη στήριξη, όσο και στο περιβάλλον, μέσα από εθελοντικές δράσεις, μεταφέροντάς τους παράλληλα το μήνυμα και την αξία της κοινωνικής προσφοράς.

#### 10.9.1. Κοινωνική στήριξη

##### Συλλογή ρούχων και παιχνιδιών για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες

Ενόψει των εορτών των Χριστουγέννων συγκεντρώσαμε στη WIND είδη ένδυσης ενηλίκων (ρουχισμός, υποδήματα), παιδικά είδη ένδυσης (ρουχισμός, υποδήματα νηπιακής ηλικίας έως και 14 ετών) και παιχνίδια για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες του Δήμου Αμαρουσίου. Η εθελοντική δωρεά απευθύνεται στις άπορες πολύτεκνες ή μονογονεϊκές οικογένειες, στους αποφυλακισμένους, στους μετανάστες και στα παιδιά με ειδικές ανάγκες του «Συκιαρίδειου» Ιδρύματος.



## 10.9.2. Προστασία περιβάλλοντος

### Ανακύκλωση στο Γραφείο

Στην ανακύκλωση είναι αυτονόητο πως χωρίς τη συμμετοχή όλων δεν μπορεί να υπάρξει πετυχημένο πρόγραμμα και για αυτό το λόγο προτρέπουμε όλους τους εργαζόμενους να ανακυκλώνουν στους ειδικούς κάδους οι οποίοι είναι τοποθετημένοι σε όλες τις εγκαταστάσεις μας. Δίνουμε τη δυνατότητα να ανακυκλώνουν υλικά όπως χαρτί, μπισταρίες και τηλεπικοινωνιακά αξεσουάρ που θα κατέληγαν στη χωματερή, σε ειδικούς κάδους που έχουν τοποθετηθεί στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας.

### Βιώσιμη Κινητικότητα

Με στόχο την παρακίνηση των εργαζομένων μας για τη χρήση πιο βιώσιμων μεθόδων μετακίνησης, αλλά και της διευκόλυνσής τους στη

μετάβαση από και προς την εργασία τους, προχωρήσαμε στη δημιουργία 30 θέσεων στάθμευσης ποδηλάτων στις κτιριακές εγκαταστάσεις μας της Λ. Αθηνών. Ανάλογες ενέργειες προγραμματίζονται και για τις υπόλοιπες εγκαταστάσεις μας, έτσι ώστε να ευαισθητοποιηθεί μεγαλύτερη ομάδα εργαζομένων στη βιώσιμη κινητικότητα.

### Καθαρισμός Ακτών

Με αφορμή τα 25 χρόνια διοργάνωσης της Παγκόσμιας Ημέρας Καθαρισμού Ακτών (25 Σεπτεμβρίου),



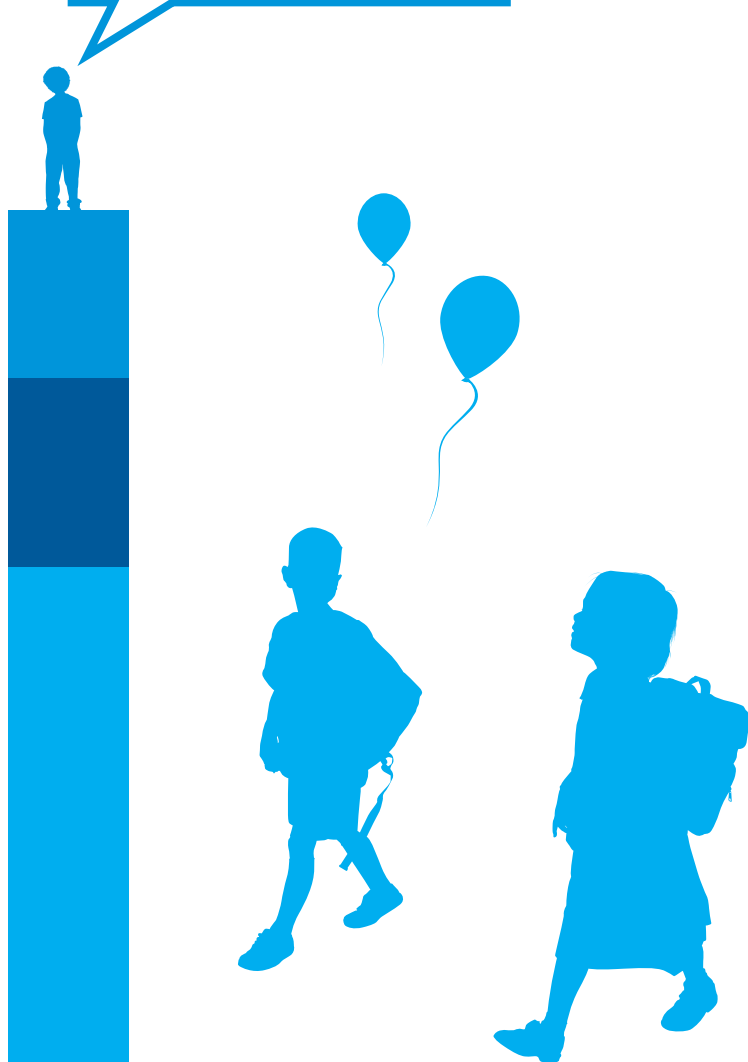
η Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος "HELMERA", το Σάββατο 2/10/2010 συντόνισε τη διεθνή αυτή πρωτοβουλία στην Ελλάδα, στην οποία εργαζόμενοι στη WIND με φιλικά τους πρόσωπα, συγγενείς και παιδιά, συγκεντρώθηκαν και προχώρησαν στον καθαρισμό της παραλίας του Σχοινιά του Νομού Αττικής.

### 10.9.3. Εθελοντική αιμοδοσία εργαζομένων

Μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας αποτελεί η δημιουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία λειτουργεί από το 2002 χάριν του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές το χρόνο. Στόχος της Τράπεζας Αίματος είναι η συμβολή στην εθνική προσπάθεια για απόκτηση επάρκειας αίματος και η άμεση στήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους στις ανάγκες τους για αίμα. Για τη υλοποίηση του προγράμματος συνεργαζόμαστε με τα μεγαλύτερα νοσοκομειακά ιδρύματα. **Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 560 εθελοντικές συμμετοχές.**

Συνεχίζοντας με συνέπεια την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος Εργαζομένων WIND, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, διοργάνωσε και το 2010 πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας τόσο στην Αθήνα, με την προσέλευση πάνω από **70 εθελοντών** και τη συγκέντρωση **94 μονάδων** σε αίμα από τους συναδέλφους αιμοδότες, όσο και στις υπόλοιπες πόλεις εκτός Αθηνών για τους συναδέλφους που επιθυμούσαν να συμμετάσχουν. Για άλλη μια φορά, το σύνθημα «Φορτίστε τη Ζωή» έγινε αρωγός στην ενδυνάμωση της ομάδας εθελοντών αιμοδοτών της WIND, προσφέροντας το πολυτιμότερο αγαθό.

Το 2010, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε τις ανάγκες **44** ανθρώπων μας και συγγενών τους με **80** μονάδες αίμα.





## Στόχοι 2011

Η υλοποίηση Development Centers σε συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων που στοχεύουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των ανθρώπων μας σε σχέση με τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πελάτη.

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εντύπου Eco News, ώστε να αποτελέσει πηγή πληροφοριών, αναφορικά με το περιβάλλον αλλά και ενθάρρυνσης των εργαζομένων για την ενεργή συμμετοχή τους στην προστασία του.

Η επένδυση στην Εσωτερική Επικοινωνία με την οργάνωση παρουσιάσεων και συζητήσεων με στόχο τη βελτίωση της πρόσβασης των εργαζομένων στην εταιρική τεχνογνωσία και πληροφόρηση.

Η δημιουργία της WIND Running Team και η παράλληλη ενίσχυση του θεσμού των εταιρικών αθλητικών ομάδων με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας, προωθώντας μέσω του αθλητισμού το ομαδικό πνεύμα και τον εθελοντισμό.

Η περαιτέρω ενδυνάμωση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων μας σε εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις.

Η συνεχής ενημέρωση για θέματα υγείας και ασφάλειας, μέσω παροχής ειδικών προληπτικών ιατρικών εξετάσεων σε εργαζομένους και σε μέλη των οικογενειών τους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές.

Η υλοποίηση της εκδήλωσης WIND Parents Day ενισχύοντας ταυτόχρονα την οικολογική συνείδηση και κοινωνική συνεισφορά, μέσω της υποστήριξης φιλανθρωπικών και περιβαλλοντικών οργανισμών.

Η ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος των Εργαζομένων μας.



«Όταν η Εταιρεία μας συμμετέχει ή διοργανώνει εθελοντικές δράσεις χαίρομαι να λαμβάνω μέρος, να προσφέρω ό,τι μπορώ και κυρίως να μοιράζομαι πολύτιμες εμπειρίες και χρόνο με τους συναδέλφους μου. Το να συμμετέχεις σε μία κοινή πρωτοβουλία εθελοντικά είναι πολύ σημαντικό, αλλά όταν αυτές τις εμπειρίες τις μοιράζεσαι με συνεργάτες σου είναι πραγματικά ανεκτίμητο.»

**Έλενα Ανωγιάτη**  
Executive secretary

# 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010

Στόχος 2010	Αποτέλεσμα
<b>Άξονας Εταιρικής Διακυβέρνησης</b>	
Η μελέτη και ανάπτυξη περαιτέρω μεθόδων που θα ενισχύουν τη διαφάνεια και θα περιορίζουν ακόμη περισσότερο τη σύγκρουση των συμφερόντων.	✓
Ως προς τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας:	✓
■ η ολοκλήρωση έργου μεγάλης κλίμακας που αφορά στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής.	✓
■ η περαιτέρω ανάπτυξη & εφαρμογή και σε άλλους επιχειρησιακούς τομείς του οργανισμού ακολουθώντας την πρόταση – πλαίσιο που διαμορφώθηκε το 2009, εξετάζοντας παράλληλα το γενικότερο επιχειρησιακό στρατηγικό πλάνο του Οργανισμού και τις προτεραιότητες της Διοίκησης της Εταιρείας.	✓
■ ετήσια επαναξιολόγηση των υφιστάμενων στρατηγικών και περαιτέρω ανάπτυξη πλάνων ανάκαμψης κρίσιμων λειτουργιών σε διάφορους τομείς και περιοχές στις οποίες έχουν ολοκληρωθεί έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.	✓
■ πρόγραμμα ενημέρωσης & εκπαίδευσης: θα συνεχιστεί η εκπαίδευση (μέσω workshops) του προσωπικού των τμημάτων για τα οποία θα εκπονηθούν αντίστοιχα έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.	✓
<b>Άξονας Περιβάλλον</b>	
Περαιτέρω μείωση της χρήσης χαρτιού με την επέκταση του προγράμματος ψηφιοποίησης υπογραφών πελατών με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet και την αντικατάσταση του εξοπλισμού μας.	✓
Μείωση της παραγωγής των αερίων ρύπων μέσω του εκσυγχρονισμού του δικτύου και της αναβάθμισης των υποδομών.	✓
Εξοικονόμηση ενέργειας με τη χρήση νέων τεχνολογικών συστημάτων.	✓
<b>Άξονας Αγορά</b>	
Εκσυγχρονισμός δικτύου με βάση το τριετές πλάνο μας, επέκταση αυτού της τάξεως του 8% και αναβάθμισή του έως και 10%.	*σε εξέλιξη
Ετήσια αξιολόγηση όλων των κρίσιμων προμηθευτών της Εταιρείας μας, που καλύπτουν την πλειοψηφία των αγορών μας, με την ένταξη μιας σειράς από επιπρόσθετα μετρήσιμα κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια.	✓
Επιλογή και αξιολόγηση των νέων συνεργατών μας για τη Διαχείριση των Πελατών με Ληξιπρόθεσμες Οφειλές με νέα αυστηρότερα κριτήρια.	✓

Στόχος 2010	Αποτέλεσμα
<b>Άξονας Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	
Διατήρηση της ομαλότητας των εργασιακών σχέσεων εν μέσω των σημαντικών κοινωνικών και οικονομικών αλλαγών.	✓
Ενδυνάμωση της εσωτερικής επικοινωνίας μας μέσω του εσωτερικού διαδικτυακού τόπου και των περιοδικών συναντήσεων των εργαζομένων με τη Διοίκηση.	✓
Υπογραφή της Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ).	✓
Ενίσχυση και υποστήριξη του συστήματος επιμόρφωσης των εργαζομένων με έμφαση στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των Πωλήσεων, καθώς και των Τεχνικών Διευθύνσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.	✓
Επέκταση της αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών με εκτενέστερη χρήση των νέων τεχνολογιών, στοχεύοντας στην ελαχιστοποίηση του χρόνου διαχείρισης, καθώς και στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.	✓
Περαιτέρω ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς της ακαδημαϊκής κοινότητας, συνεχίζοντας τη δυναμική παρουσία μας στις σημαντικότερες διοργανώσεις «Ημερών Καριέρας» Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων.	✓
Συνέχιση του προγράμματος του εσωτερικού εθελοντισμού με στόχο την παρακίνηση για την περαιτέρω ενεργή εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας, καθώς και την ενίσχυση των δράσεων κοινωνικής ευθύνης μέσω των πρωτοβουλιών των ίδιων των εργαζομένων.	✓
Ενίσχυση της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα περιβάλλοντος με τη δημιουργία ειδικής ηλεκτρονικής έκδοσης "WIND ECO NEWS" μέσω του intranet.	✓
Συνεχής και αδιάλειπτη συνεργασία με όλα τα τμήματα της Εταιρείας για την επίτευξη των εταιρικών στρατηγικών στόχων.	✓
<b>Άξονας Κοινωνία</b>	
Διατήρηση και ανάπτυξη των υπάρχοντων προγραμμάτων.	✓
Περαιτέρω ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς.	✓
Υλοποίηση εκστρατειών ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού.	✓

## 12. Γλωσσάρι

**Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο:** Η παροχή σε Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους πρόσβασης στον τοπικό βρόχο ή στον τοπικό υποβρόχο (δηλαδή το συνεστραμμένο ζεύγος μεταλλικών καλωδίων με το οποίο γίνεται σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο), η οποία επιτρέπει πλήρη ή μερική χρήση του φάσματος συχνοτήτων του βρόχου.

**Αειφόρος Ανάπτυξη ή Βιώσιμη Ανάπτυξη:** Αναφέρεται στην οικονομική ανάπτυξη που σχεδιάζεται και υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα για τις μελλοντικές γενεές.

**Δίκτυο Κορμού:** Το κεντρικότερο και υψηλότερο ιεραρχικά τμήμα ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου μέσω του οποίου διασυνδέονται διάφορα επιμέρους δίκτυα, εξασφαλίζοντας γεωγραφική κάλυψη.

**ΕΕΤΤ:** Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Ελλάδας, η οποία είναι η Ανεξάρτητη Αρχή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

**Εταιρική Υπευθυνότητα:** Αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στη συμβολή αντιμετώπισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στις περιοχές που δραστηριοποιούνται, αναγνωρίζοντας την ευθύνη που τους αναλογεί.

**Ευρυζωνικότητα:** Οι τεχνολογίες και οι υποδομές μέσω των οποίων οι χρήστες απολαμβάνουν υψηλής ταχύτητας συνδέσεις στο Διαδίκτυο, καθώς και οι αντίστοιχες υπηρεσίες.

**Μικροκυματική Τεχνολογία:** Τεχνολογία ασύρματης και υψηλής ταχύτητας μετάδοσης δεδομένων και πληροφοριών (σε συχνότητες της τάξης των GHz), μέσω κατάλληλων διατάξεων και υποδομών, που χρησιμοποιείται από τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

**Μικροκυματικές Ζεύξεις:** Διατάξεις κεραιών μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η ασύρματη και υψηλής ταχύτητας μετάδοση δεδομένων και πληροφοριών (από μερικά μέτρα ως αρκετά χιλιόμετρα). Συνήθως η μετάδοση γίνεται από σημείο σε σημείο.

**Οπτικές Ύψες:** Υψηλής τεχνολογίας τηλεπικοινωνιακά καλώδια στα οποία η μετάδοση των δεδομένων γίνεται σε συχνότητες του φωτεινού φάσματος, εξασφαλίζοντας πολύ υψηλές ταχύτητες μετάδοσης, πολύ χαμηλό επίπεδο εξασθένησης σήματος, πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας από παρεμβολές. Η λειτουργία της στηρίζεται στην ανάκλαση του φωτός εντός της ίνας.

**Πολυσημεία LMDS (Local Multipoint Distribution System):** Μικροκυματική τεχνολογία μέσω της οποίας προσφέρονται υψηλές ταχύτητες διασύνδεσης από ένα κεντρικό σημείο (κεραία) σε πολλά σημεία στην περιοχή κάλυψης (πολυσημεία).

**Σταθμός Βάσης:** Πρόκειται για σταθερά σημεία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας, μέσω των οποίων γίνεται λήψη και μετάδοση των δεδομένων και των πληροφοριών, ώστε η κάλυψη του δικτύου να διευρύνεται αλλά και να μοιράζεται σε χαμηλότερης ιεραρχίας δίκτυα. Οι σταθμοί διαθέτουν την απαραίτητη υποδομή για διαρκή λειτουργία και παρακολούθηση.

**Τεχνολογίες DSLAM/MSAN:** Το DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) είναι εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους συνήθως

στα αστικά τηλεφωνικά κέντρα, μέσω του οποίου πολλές DSL γραμμές συνδέονται στο Internet με τη χρήση τεχνικών πολυπλεξίας (multiplexing). Το MSAN (Multi Service Access Node) είναι εξοπλισμός που χρησιμοποιείται από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους συνήθως στα αστικά τηλεφωνικά κέντρα, μέσω του οποίου πολλές γραμμές συνδέονται στο τηλεφωνικό δίκτυο αλλά και στο Internet, μέσω μίας πλατφόρμας.

**Τοπικός Βρόχος (LLU):** Το συνεστραμμένο ζεύγος μεταλλικών καλωδίων με το οποίο γίνεται σύνδεση ενός συνδρομητή τηλεφωνίας ή και Internet με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο.

**Extranet:** Είναι ένα δίκτυο υπολογιστών και δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο πλήρως ή μερικώς και για συγκεκριμένο σκοπό ή χρήση από σημεία εκτός του δικτύου αυτού. Συχνά ο όρος χρησιμοποιείται και για το portal των εταιρειών το οποίο είναι προσβάσιμο από συνεργάτες, δίκτυο πωλήσεων, κ.λπ.

**Fiber to the Building (FTTB):** Επέκταση ενός δικτύου οπτικών ινών μέχρι την κεντρική τηλεπικοινωνιακή υποδομή ενός κτιρίου (καταναμητή), με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλών απαιτήσεων σε ταχύτητα στα διαμερίσματα/γραφεία του κτιρίου.

**Gbps:** Μονάδα μέτρησης του ρυθμού μετάδοσης δεδομένων (Gigabit ανά δευτερόλεπτο).

**Gbps GR-IX:** Υψηλής ταχύτητας διασύνδεση (Greek Internet Exchange) μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια, μέσω της οποίας γίνεται απευθείας ανταλλαγή κίνησης μεταξύ τους, με αποτέλεσμα την ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών του Διαδικτύου.

**Global Compact:** Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις που δεσμεύονται να λειτουργούν σύμφωνα με 10 διεθνώς αναγνωρισμένες αρχές.

**Global Reporting Initiative (GRI):** Διεθνής Οργανισμός, ο οποίος έχει αναπτύξει το πλαίσιο σύνταξης απολογισμού βιωσιμότητας με στόχο τη συστηματική ενσωμάτωση της προσέγγισης της εταιρείας στο περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

**Intranet:** Είναι ένα δίκτυο υπολογιστών και δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο μόνο από σημεία εντός του δικτύου (π.χ. από τους υπολογιστές/χρήστες ενός οργανισμού). Συχνά ο όρος χρησιμοποιείται και για το εσωτερικό portal των εταιρειών.

**International Organization for Standardization (ISO):** Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης που αναπτύσσει διεθνώς αναγνωρισμένα τεχνικά πρότυπα, με μέλη από 162 χώρες.

**Specific Absorption Rate (SAR):** Ο SAR (Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης) είναι ένας δείκτης που απεικονίζει την απορρόφηση ενέργειας από το ανθρώπινο σώμα, όταν αυτό εκτίθεται σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (π.χ. το πεδίο του κινητού τηλεφώνου) και μετρείται σε Watt ανά κιλό. Ο SAR μετρείται με συγκεκριμένο τρόπο και υπάρχουν αποδεκτά όρια ασφαλείας.

**Voice over IP (VoIP):** Υπηρεσία τηλεφωνίας που βασίζεται στο Internet (πρωτόκολλο IP) και όχι στην τεχνολογία του παραδοσιακού τηλεφωνικού δικτύου. Η διεκπεραίωσή της από την πλευρά του χρήστη μπορεί να γίνει μέσω ειδικού λογισμικού, συσκευών που συνδέονται στον υπολογιστή ή στο router, WiFi συσκευών ή IP τηλεφώνων, μπορεί να λειτουργεί με αριθμοδοσία ή χωρίς, ενώ χρησιμοποιείται και για μετάδοση φωνής στο δίκτυο κορμού.

# 13. Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) του Ο.Η.Ε.: Αναφορά Προόδου

Η WIND Ελλάς υποστηρίζει τις 10 Αρχές του Συμφώνου Global Compact αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις εργασιακές συνθήκες, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Με πρόθεση την ενεργή υποστήριξη και εξέλιξη των αρχών αυτών στη σφαίρα επιρροής μας, από το 2008 δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το Global Compact και τις αρχές του στη στρατηγική, την κουλτούρα και την καθημερινή μας λειτουργία, καθώς και να επικοινωνούμε ξεκάθαρα τη δέσμευση αυτή στους εργαζομένους μας, συνεργάτες, πελάτες και το ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια δημοσιοποιούμε την πρόδοδό μας στους διάφορους άξονες σε όλους τους συμμετόχους μας.

Πίνακας Αρχών Οικουμενικού Συμφώνου		
Αρχή	Αναφορά	
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	5, 5.1.1, 5.2, 6, 6.3, 8.6.2.4, 9.3, 9.4, 9.5, 10, 10.2, 10.5
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπίεσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	9.7, 10.4, 10.6, 10.7
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>		
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων	9.7, 10.3
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	9.7, 10.1, 10.2
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας	9.7, 10.2
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση	9.7, 10.2, 10.7
<b>Περιβάλλον</b>		
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	2, 8, 8.1, 8.2, 5, 5.2, 6.5
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα	4.1, 7.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6.1, 8.7, 9.7, 10.8.1, 10.9.2
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	8.6.2, 8.7, 9.4.1
<b>Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>		
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμούν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	6.2, 6.4, 6.5, 9.7, 10.8

# 14. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις

Δείκτης	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά
<b>Γνωστοποίηση του Προφίλ</b>			
<b>1. Στρατηγική &amp; Ανάλυση</b>			
1.1	Δήλωση ανώτερου στελέχους του Οργανισμού που είναι αρόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Πλήρως	2. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3)
1.2	Περιγραφή των κύριων επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Πλήρως	2. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 3. Η WIND Ελλάς εν συντομία (σελ. 4) / 5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13-14) / 5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ.18) / 6.5.1. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (σελ. 29-30) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
<b>2. Προφίλ Οργανισμού</b>			
2.1	Επωνυμία Οργανισμού	Πλήρως	4. Η WIND Ελλάς (σελ.7)
2.2	Εμπορικά σήματα, προϊόντα, και/ή υπηρεσίες	Πλήρως	9.1. Προϊόντα & Υπηρεσίες (σελ. 58)
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού	Πλήρως	3. Η WIND ...σε αριθμούς (σελ. 5) / 4. Η WIND Ελλάς (σελ. 7-9) / 6.1. Οργανωτική Δομή (σελ. 25)
2.4	Τοποθεσία έδρας Οργανισμού	Πλήρως	4. Η WIND Ελλάς (σελ.7)
2.5	Αριθμός χωρών που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ.1) / 4. Η WIND Ελλάς (σελ. 7)
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας & νομική μορφή	Πλήρως	4. Η WIND Ελλάς (σελ.7) / 4.3. Οικονομική Ανάπτυξη (σελ. 9)
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Πλήρως	4. Η WIND Ελλάς (σελ. 7-8)
2.8	Μέγεθος του Οργανισμού	Πλήρως	Συνολική Κεφαλαιοποίηση σχετικά με τις χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις 548.529.000€ και την καθαρή αξία 436.634.000€. Επίσης, 4.3. Οικονομική Ανάπτυξη (σελ. 9) / 9.1. Προϊόντα & Υπηρεσίες (σελ. 58) / 10.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 74)
2.9	Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό	Πλήρως	2. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 3. Η WIND Ελλάς εν συντομία (σελ. 4) / Η WIND Ελλάς (σελ. 7) / 4.3. Οικονομική Ανάπτυξη (σελ. 9)
2.10	Βραβεία που απενεμήθηκαν	Πλήρως	4.4. Αναγνώριση (σελ. 10)

### 3. Παράμετροι Απολογισμού

3.1	Περίοδος Απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.2	Προηγούμενος Απολογισμός	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.3	Κύκλος Απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.4	Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	Πλήρως	Επικοινωνία (σελ. εσωτερική οπισθόφυλλου)
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1) / 5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 16-17) / 5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ. 18)
3.6	Όρια απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.7	Περιορισμοί στο αντικείμενο ή το όριο του απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμού για τις θυγατρικές	Πλήρως	Δεν υπάρχουν θυγατρικές ή άλλες οντότητες που να επηρεάζουν τη σύγκριση των δεδομένων
3.9	Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1) / ...στο Περιβάλλον (σελ. 45-55)
3.10	Επεξήγηση αποτελέσματος τυχόν επαναδιατύπωσης πληροφοριών	Πλήρως	Δεν υπάρχουν αλλαγές που διαμορφώνουν τις πληροφορίες που παρέχονται στις προηγούμενες εκθέσεις
3.11	Αλλαγές από προηγούμενους απολογισμούς	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)
3.12	Εντοπισμός θέσης τυπικών απαιτήσεων GRI	Πλήρως	14. Πίνακας Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις (σελ. 92)
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική σε σχέση με την εξωτερική διασφάλιση του Απολογισμού	Πλήρως	1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό (σελ. 1)

### 4. Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή

4.1	Δομή Διακυβέρνησης του Οργανισμού	Πλήρως	5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13) / 6.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 26)
4.2	Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	Πλήρως	6.2.1. Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 26)

4.3	Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	Πλήρως	6.2.1. Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 26)
4.4	Μηχανισμοί επικοινωνίας μετόχων / εργαζομένων με το Διοικητικό Συμβούλιο	Πλήρως	5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 17) / 6.2.3. Επικοινωνία με τη Διοίκηση (σελ. 27)
4.5	Αποδοχές και επίδοση στελεχών	Πλήρως	6.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 26-28) / 10.7. Επαγγελματική Εξέλιξη (σελ. 80-81)
4.6	Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο	Πλήρως	6.2.1. Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 26) / 6.2.2. Εσωτερικός Έλεγχος (σελ. 26-27) / 6.4. Διαφάνεια - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 28)
4.7	Καθορισμός προσόντων του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	Πλήρως	6.2.1. Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 26)
4.8	Δηλώσεις αποστολής, αξιών και κωδικών συμπεριφοράς	Πλήρως	6. Οι Αρχές που Υποστηρίζουν την Εταιρική μας Υπευθυνότητα (σελ. 24) / 6.3. Κώδικας Δεοντολογίας (σελ. 27) / 6.4. Διαφάνεια - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 28) / 9.3. Υπεύθυνο Marketing, Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνιών (σελ. 60-61) / 9.5.2. Γονικός Έλεγχος (σελ. 64)
4.9	Άσκηση διακυβέρνησης από το Διοικητικό Συμβούλιο	Πλήρως	6.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 26-28) / 6.5. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 28-30)
4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου	Πλήρως	6.2.2. Εσωτερικός Έλεγχος (σελ. 26-27)
4.11	Προληπτική προσέγγιση / Αρχή της Πρόληψης	Πλήρως	6.5.1. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (σελ. 29-30)
4.12	Καταστατικοί χάρτες / αρχές αναπτυγμένοι εξωτερικά	Πλήρως	4.5. Συμμετοχή (σελ. 11) / 5.3. Συμμετέχουμε σε Δράσεις που Προωθούν τις Αρχές της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας (σελ. 21) / 8.6. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή (σελ. 53) / 9.5.2. Γονικός Έλεγχος (σελ. 64) / 13. Οικουμενικό Σύμφωνο (σελ. 91)
4.13	Συμμετοχή σε ενώσεις	Πλήρως	4.5. Συμμετοχή (σελ. 11)
4.14	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	Πλήρως	5.1. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας (σελ. 15)
4.15	Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών	Μερικώς	5.1. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας (σελ. 15-17) / 5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 16-17)
4.16	Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών μας	Πλήρως	5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 16-17) / 5.3. Συμμετέχουμε σε Δράσεις που Προωθούν τις Αρχές της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας (σελ. 21) / 9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68-69) / 10.8. Εσωτερική Επικοινωνία (σελ. 81-85)
4.17	Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Πλήρως	5.1.1. Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 17) / 5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερόμενων μερών μας (σελ. 18-19) / ...στο Περιβάλλον (σελ. 45-54) / 9.5. Υπεύθυνη Ενημέρωση Κοινού (σελ. 63-65) / 9.8. Υποδομές στην Κοινωνία (σελ. 69-70)



## Προσέγγιση της Διοίκησης

Πτυχές	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	Πλήρως	2. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 4. Η WIND Ελλάς (σελ. 7) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
	Οικονομική Επίδοση	Πλήρως	4.3. Οικονομική Ανάπτυξη (σελ. 9)
	Παρουσία στην αγορά	Πλήρως	4.1. Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας μας (σελ. 8) / 4.2. Το Δίκτυο των Καταστημάτων μας (σελ. 9) / 8.7. WIND Fleet (σελ. 54) / ...στην Αγορά (σελ. 57) / 9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68) / 9.7.1. Τοπικοί Προμηθευτές (σελ. 69)
	Έμμεση οικονομική επίδραση	Πλήρως	8.6.2. Επιδίδουμε στην Ουσία (σελ. 52-54) / 10.4. Παροχές στους εργαζομένους μας (σελ. 76)
Πτυχές	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Μερικώς	3. Η WIND Hellas εν συντομία (σελ. 4-5) / 5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13-14) / 6.5. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 28-30) / ... στο Περιβάλλον (σελ. 45) / 8.1. Οι Άξονες της Περιβαλλοντικής Πολιτικής μας (σελ. 46) / 8.2. Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (σελ. 46) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
	Υλικά	Πλήρως	8.3. Πρώτες Ύλες & Απόβλητα (σελ. 47-51)
	Ενέργεια	Πλήρως	8.6. Ενέργεια & Κλιματική Αλλαγή (σελ. 51-54)
	Νερό	Πλήρως	8.5. Νερό (σελ. 51)
	Εκπομπές Αερίων Ρύπων & Απόβλητα	Πλήρως	8.3. Πρώτες Ύλες & Απόβλητα (σελ. 47-51)
	Προϊόντα & Υπηρεσίες	Πλήρως	8.7. WIND Fleet (σελ. 54) / 9.4. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 62)
	Γενική Προσέγγιση	Πλήρως	4.1. Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας μας (σελ. 8) / 7.4. Περιβάλλον (σελ. 39-41)
	ΕΡΓΑΣΙΑ	Πλήρως	5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13) / ...στους Εργαζόμενους (σελ.73) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
Πτυχές	Απασχόληση	Πλήρως	10. Οι άνθρωποί μας (σελ. 74)
	Εργασιακές Σχέσεις	Πλήρως	10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76) / 10.4. Παροχές στους Εργαζόμενους μας (σελ. 76-77) / 10.8. Εσωτερική Επικοινωνία (σελ. 81-84) / 10.9. Ανάπτυξη Εσωτερικού Εθελοντισμού (σελ. 84-86)
	Υγεία & Ασφάλεια	Πλήρως	10.5. Υγεία & Ασφάλεια (σελ. 77-78) / 10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76)
	Εκπαίδευση & Εξέλιξη	Πλήρως	Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων (σελ. 79-81)
	Ίσες Ευκαιρίες	Πλήρως	10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)
	ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	Μερικώς	5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13-14) / ...στους Εργαζόμενους (σελ. 73) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
Πτυχές	Πρακτικές Προμηθειών	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68-69)
	Διακρίσεις	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68-69) / 10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)
	Ελευθερία Συνδικαλισμού	Πλήρως	10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76)
	Παιδική Εργασία	Πλήρως	10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)
	Εξαντασμένη εργασία	Πλήρως	10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)
	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Μερικώς	4.5. Συμμετοχή (σελ. 11) / 5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13-14) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
Πτυχές	Τοπικές Κοινωνίες	Πλήρως	5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ. 18-19) / 5.3. 1. Υποστήριξη της Περιφέρειας (σελ. 21) / ...στην Κοινωνία (σελ. 33-42) / 9.8. Υποδομές στην Κοινωνία (σελ. 69-70)
	Διαφθορά	Πλήρως	6.4. Διαφάνεια - Αντιμετώπιση της Διαφθοράς (σελ. 28)
	ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	Μερικώς	5. Η Υπευθυνότητα γίνεται Πράξη (σελ. 13-14) / ...στην Αγορά (σελ. 57) / 6.5. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 28-29) / 11. Στόχοι & Αποτελέσματα 2010 (σελ. 88)
Πτυχές	Υγεία & Ασφάλεια Πελατών	Μερικώς	5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ. 18-19) / 9.4. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 62) / 9.5. Υπεύθυνη Ενημέρωση Κοινού (σελ. 63-65)
	Σήμανση Προϊόντων	Πλήρως	9.1. Προϊόντα & Υπηρεσίες (σελ. 58) / 9.4. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 62)
	Επικοινωνία Marketing	Πλήρως	6.3. Κώδικας Δεοντολογίας (σελ. 27) / 9.3. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 60-61) / 9.6. Επικοινωνία με Πελάτες (σελ. 65-67)
	Ιδιωτικότητα Πελατών	Μερικώς	6.3. Κώδικας Δεοντολογίας (σελ. 27) / 9.3. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 60-61)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά
<b>Δείκτες Επίδοσης</b>			
<b>Οικονομική Επίδοση</b>			
EC1	Άμεση Οικονομική αξία	Πλήρως	4.3. Οικονομική Ανάπτυξη (σελ. 9) / ...στην Αγορά (σελ. 57)
EC6	Διαχείριση τοπικών προμηθευτών	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ.68) / 9.7.1. Τοπικοί προμηθευτές (σελ. 69)
EC7	Διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού από τοπικές κοινότητες	Πλήρως	10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα -Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)
EC8	Επενδύσεις υποδομής	Μερικώς	8.6.2. Επενδύουμε στην Ουσία (σελ. 52-53) / 9.2. Το Δίκτυο Κινητής και Σταθερής Επικοινωνίας (σελ. 59-60) / 9.8. Υποδομές στην Κοινωνία (σελ. 69-70)
<b>Περιβαλλοντική Επίδοση</b>			
EN1	Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν	Πλήρως	8.3.1. Χρήση πρώτων υλών (σελ. 47)
EN3	Κατανάλωση Ενέργειας	Πλήρως	8.6.1. Κατανάλωση ενέργεια και σχετιζόμενες εκπομπές αερίων ρύπων (σελ. 51-52)
EN4	Έμμεση Κατανάλωση Ενέργειας	Πλήρως	Η ενέργεια που καταναλώνεται προέρχεται από μη ανανεώσιμες πηγές. 8.6.1. Κατανάλωση ενέργειας και σχετιζόμενες εκπομπές αερίων ρύπων (σελ. 51-52)
EN5	Εξικονόμηση ενέργειας	Πλήρως	8.6.1. Κατανάλωση ενέργεια και σχετιζόμενες εκπομπές αερίων ρύπων (σελ. 51-52) / 8.6.2.1. Εκσυγχρονισμός Δικτύου (σελ. 52-53) / 8.6.2.2. Ηλεκτροδότηση απομακρυσμένων Σταθμών Βάσης (σελ. 53) / 8.6.2.3. Πληροφοριακά Συστήματα (σελ. 53)
EN6	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ενεργειακών απαιτήσεων	Πλήρως	8.6.2. Επενδύουμε στην Ουσία (σελ. 52-54)
EN8	Συνολική άντληση νερού	Πλήρως	8.5. Νερό (σελ. 51)
EN16	Συνολικές εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Πλήρως	8.6.1. Κατανάλωση ενέργειας και σχετιζόμενες εκπομπές αερίων ρύπων (σελ. 51-52)
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση αερίων του θερμοκηπίου	Πλήρως	8.6.1. Κατανάλωση ενέργειας και σχετιζόμενες εκπομπές αερίων ρύπων (σελ. 52) / 8.6.2. Επενδύουμε στην Ουσία (σελ. 52-53)
EN19	Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον	Μερικώς	8.6.2.5. Ουσίες που βλάπτουν το όζον (σελ. 54)
EN22	Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης	Πλήρως	8.3.2. Διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων (σελ. 47-49)
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	Πλήρως	4.1. Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο της Εταιρείας μας (σελ. 8) / 7.4. Περιβάλλον (σελ. 39-41) / 8.4. Οδεύοντας προς ένα Μέλλον χωρίς Χαρτί (σελ. 50-51) / 8.6.2. Επενδύουμε στην Ουσία (σελ. 52-54) / 8.7. WIND Fleet (σελ. 54)
EN27	Υλικά συσκευασίας	Μερικώς	8.6.2.4. Καταργώντας τις επικίνδυνες ουσίες στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό (σελ. 54) / 9.4.1. Περιβάλλον (σελ.62)

## Κοινωνική Επίδοση: Πρακτικές Εργασίας και Αξιοπρεπής Εργασία

LA1	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	Πλήρως	10.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 74) / 10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 75)
LA3	Παροχές σε υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης	Πλήρως	10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76) / 10.4. Παροχές στους Εργαζομένους μας (σελ. 76-77)
LA7	Δείκτες επαγγελματικών τραυματισμών και απουσιών	Πλήρως	10.5.1. Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών (σελ. 77)
LA8	Ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα υγείας	Πλήρως	10.5. Υγεία & Ασφάλεια (σελ. 77-78)
LA9	Θέματα Υγείας & Ασφάλειας που αναφέρονται σε επίσημες συμφωνίες με τα συνδικάτα	Πλήρως	10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76)
LA10	Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο	Μερικώς	10.6. Εκπαίδευση (σελ. 79-80)
LA11	Προγράμματα δια βίου μάθησης	Μερικώς	10.7. Επαγγελματική Εξέλιξη (σελ. 80-81)

## Κοινωνική Επίδοση: Ανθρώπινα Δικαιώματα

HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68)
HR4	Διακρίσεις	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68) / 10.2. Ανθρώπινα δικαιώματα - Ίσες ευκαιρίες (σελ. 74-75)
HR5	Συνδικαλισμός	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68) / 10.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 76)
HR6	Παιδική εργασία	Πλήρως	9.7. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 68) / 10.2. Ανθρώπινα δικαιώματα - Ίσες ευκαιρίες (σελ. 74-75)
HR7	Εξαναγκασμένη εργασία	Πλήρως	10.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα - Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 74-75)

## Κοινωνική Επίδοση: Κοινωνία

SO1	Επιδράσεις στην Κοινωνία	Πλήρως	4.5. Συμμετοχή (σελ. 11) / 5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ. 18-19) / 5.3.1. Υποστήριξη της Περιφέρειας (σελ. 21) / ...στην Κοινωνία (σελ. 33-42) / 9.8. Υποδομές στην Κοινωνία (σελ. 69-70)
SO4	Αντιμετώπιση της Διαφθοράς	Πλήρως	6.4. Διαφάνεια - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 28)

## Κοινωνική Επίδοση: Ευθύνη για τα Προϊόντα

PR1	Κύκλος Ζωής Προϊόντος - συμμόρφωση με τα πρότυπα υγείας & ασφάλειας	Μερικώς	5.2. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα θέματα των ενδιαφερομένων μερών μας (σελ. 18-19) / 6.5. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 28-29) / 9.4.2. Υγεία (σελ. 62) / 9.5.3. Ασφάλεια & Υγεία (σελ. 65)
PR3	Πληροφορίες για το προϊόν	Πλήρως	9.1. Προϊόντα & Υπηρεσίες (σελ. 58) / 9.4. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 62)
PR5	Ικανοποίηση πελατών	Πλήρως	9.6. Επικοινωνία με Πελάτες (σελ. 65-67)
PR6	Προγράμματα συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με το marketing	Μερικώς	6.3. Κώδικας Δεοντολογίας (σελ. 27) / 9.3. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 60-61) / 9.5. Υπεύθυνη Ενημέρωση Κοινού (σελ. 63-65)
PR8	Ίδιωτικότητα του Πελάτη	Μερικώς	Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνιών (σελ. 61)

■ Κύριοι Δείκτες ■ Δευτερεύοντες Δείκτες



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS SA** has presented its report "SUSTAINABILITY REPORT 2010" 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 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 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, 10 November 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI logo in the background.

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS SA** has submitted (part of) 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 26 October 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

## Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

### Εύρος εργασίας

Η παρούσα έκθεση διασφάλισης έχει επομασεί για την WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ. Η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ (εφεξής WIND Ελλάς) ανέθεσε στην Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (εφεξής LRQA) την διασφάλιση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 της (εφεξής Απολογισμός 2010) για το ημτρολογικό έτος που τελειώνει στις 31 Δεκεμβρίου 2010. Ο Απολογισμός αφορά στην επίδοση της WIND Ελλάς για την βιωσιμότητα και καλύπτει τις δραστηριότητες της στην Ελλάδα. Δεν ανατίθεται στην LRQA η διαμόρφωση συμπερασμάτων για την ακρίβεια και την πληρότητα των πληροφοριών και των δεδομένων του Απολογισμού 2010.

### Ευθύνη Διοίκησης

Η διοίκηση της WIND Ελλάς είναι υπεύθυνη για την σύνταξη του Απολογισμού 2010 αλλά και για την αποτελεσματική διατήρηση μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου των δεδομένων και πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτόν. Ευθύνη της LRQA είναι η διεξαγωγή ανεξάρτητης διασφάλισης όπως ορίζεται το εύρος εργασίας στην σύμβαση έργου με την WIND Ελλάς. Ουσιαστικά, ο Απολογισμός 2010 έχει εγκριθεί από και παραμένει ευθύνη της WIND Ελλάς.

### Προσέγγιση της LRQA

Η ανεξάρτητη διασφάλιση ακολούθησε τις:

- Οδηγίες Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας (GRI G3) επιπέδου B+

Οι στόχοι της ανεξάρτητης διασφάλισης ήταν οι παρακάτω:

- Επιβεβαίωση πως έχει δηλωθεί ορθά η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του GRI επιπέδου B+
- Σχολιασμός του βαθμού κατά τον οποίο έχουν ληφθεί υπόψη οι αρχές αναφοράς της ουσιαστικότητας, της συμμετοχικότητας, της βιωσιμότητας και της πληρότητας, στην σύνταξη του απολογισμού

Προκειμένου να διαμορφώσουμε και να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, η διασφάλιση έλαβε την μορφή ελέγχου αρχείων καλύπτοντας τα παρακάτω πεδία:

- Συγκριτική αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων μέσα από την επικοινωνία απολογισμών εταιρειών του ίδιου κλάδου με την WIND Ελλάς
  - Σύγκριση του περιεχομένου του Απολογισμού 2010 της WIND Ελλάς με αυτόν του 2009 αναφορικά με την συναχή των αναφερόμενων ουσιαστικών θεμάτων και των στοιχείων επίδοσης
  - Σύλλογή επαρκών στοιχείων, που κρίθηκαν απαραίτητα, προκειμένου να αποδοθεί διασφάλιση περιορισμένου εύρους. Σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης με την WIND Ελλάς δεν πραγματοποιήθηκε καμία επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του πελάτη και καμία συνέντευξη με προσωπικό της WIND Ελλάς
- Σημείωση 1: Στοιχεία οικονομικής επίδοσης έχουν παρθεί απευθείας από τα ελεγχόμενα λογιστικά αρχεία  
Σημείωση 2: Η LRQA επιβεβαιώνει πως οι παραρτήματα που γίνονται μέρος στον Απολογισμό έχουν σημειωθεί ως ακριβώς ή αναφέρονται ορθά

### Εύρος Διασφάλισης και Σημαντικότητας

Τα συμπεράσματα που εκφράζονται στην εν λόγω έκθεση διασφάλισης έχουν διαμορφωθεί βάσει περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited level of assurance) και βάσει επαγγελματικής κρίσης (attitude of professional judgment).

### Τα Συμπεράσματα της LRQA

Βάσει της προσέγγισης της LRQA δεν περιήλθε στην αντίληψή μας επόχρηστε που δεν θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η WIND Ελλάς ικανοποιεί τις απαιτήσεις του GRI επιπέδου B+. Ο έλεγχός μας επιβεβαίωσε ότι ο Απολογισμός 2010 περιέχει πληροφορίες για το προφίλ, τους δείκτες επίδοσης (κατ' ελάχιστο 20) και την προσέγγιση της διαχείρισης της WIND Ελλάς.

Οόσσο η WIND Ελλάς στον Απολογοσμό 2010 δεν επεξηγει τους λόγους για την μη επίτευξη προηγοόμενων στόχων. Δεν επεξηγοούνται οι λόγοι για τους οποίους καταργήθηκε, στον Απολογοσμό του 2010, η αναφορά σε δείκτες που αφορούν συγκεκριμένα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Συμπεράσματ επίσης πως κατά την σύνταξη του Απολογοσμού 2010 έχουν ληφθεί υπόψη οι αρχές αναφοράς του GRI

**Οι προτάσεις της LRQA**

Η WIND Ελλάς θα πρέπει να προχωρήσει στην :

- *Επαλήθευση της ακρίβειας και της πληρότητας των δεδομένων σε μελλοντικούς απολογοσμούς*
- *Ανασκόπηση των δεκτών βιωσιμότητας έτσι ώστε να εξασφαλισθεί πως είναι σύμφωνοι με το πρωτόκολλο GRI*
- *Περάραση του μηχανισμού μεθοδολογίας αναγνώρισης των θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών έτσι ώστε να εξασφαλισθεί η αναφορά σε οικισαστικά θέματα και να διαμορφωθεί το πλαίσιο επίδρασης και επίδρασης της WIND*

Ημερομηνία: 20 Οκτωβρίου 2011

Υπογραφή



Merte Berilo  
Επικεφαλής εποληβευτής LRQA  
Εκ μέρους της Lloyd's Register Quality Assurance,  
Πειραιάς, Ελλάδα



Σοφία Αντωνιάδη

LRQA Reference: PIR0012808

Εκθ. 2 από 2

This document is subject to the provision below:  
This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers.

Lloyd's Register Quality Assurance Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as the "Lloyd's Register Group". The Lloyd's Register Group assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register Group entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Because of the inherent limitations in any internal control it is possible that fraud, errors, or non-compliance with laws and regulations may occur and not be detected. Further, the verification was not designed to detect all weaknesses or errors in internal controls so far as they relate to the requirements set out above as the verification has not been performed continuously throughout the period and the verification carried out on the relevant internal controls were on a test basis. Any projection of the evaluation of control to future periods is subject to the risk that the processes may become inadequate because of changes in conditions, or that the degree of compliance with them may deteriorate.

The English version of this statement is the only valid version. The Lloyd's Register Group assumes no responsibility for versions translated into other languages.

## **Επικοινωνία**

Η γνώμη σας για την παρούσα έκδοση είναι πολύ σημαντική για μας. Αν θέλετε να κάνετε τα σχόλιά σας ή να ζητήσετε διευκρινήσεις παρακαλούμε απευθυνθείτε:

WIND Ελλάς  
Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων  
κα Βάσια Στασινοπούλου  
Λ. Κηφισίας 66, Τ.Κ. 151 25 Μαρούσι  
Τηλ. 210- 6158574 & φαξ 210- 6105022  
e-mail: [csr@wind.com.gr](mailto:csr@wind.com.gr)

Μπορείτε επίσης να διαβάσετε τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητάς μας ή να τον κατεβάσετε σε μορφή pdf στην ιστοσελίδα μας [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)



WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.  
Λ. Κηφισίας 66,  
Τ.Κ. 151 25 Μαρούσι  
[www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)  
e-mail: [csr@wind.com.gr](mailto:csr@wind.com.gr)