



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ



Augmented και virtual reality
στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018

Περιεχόμενα

Σχετικά με τον Απολογισμό

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου
Προφίλ Απολογισμού

1. Όμιλος ΟΤΕ

1.1	Παρουσίαση Ομίλου	7
1.2	Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	8
1.3	Επιδόσεις και Στόχοι	11
1.4	Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων	16
1.5	Διακυβέρνηση	17

2. Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

2.1	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	21
2.2	Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	23
2.3	Πολιτικές και Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης	24
2.4	Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	27
2.5	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	28
2.6	Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων	31
2.7	Επιχειρησιακή Συνέχεια	33
2.8	Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	34
2.9	Συμμετοχές και Διακρίσεις	35

3. Εργαζόμενοι

3.1	Στρατηγική Ανθρωπίνου Δυναμικού	37
3.2	Απασχόληση	38
3.3	Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	39
3.4	Υγεία και Ασφάλεια	40
3.5	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	42
3.6	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	43
3.7	Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	44

4. Πελάτες

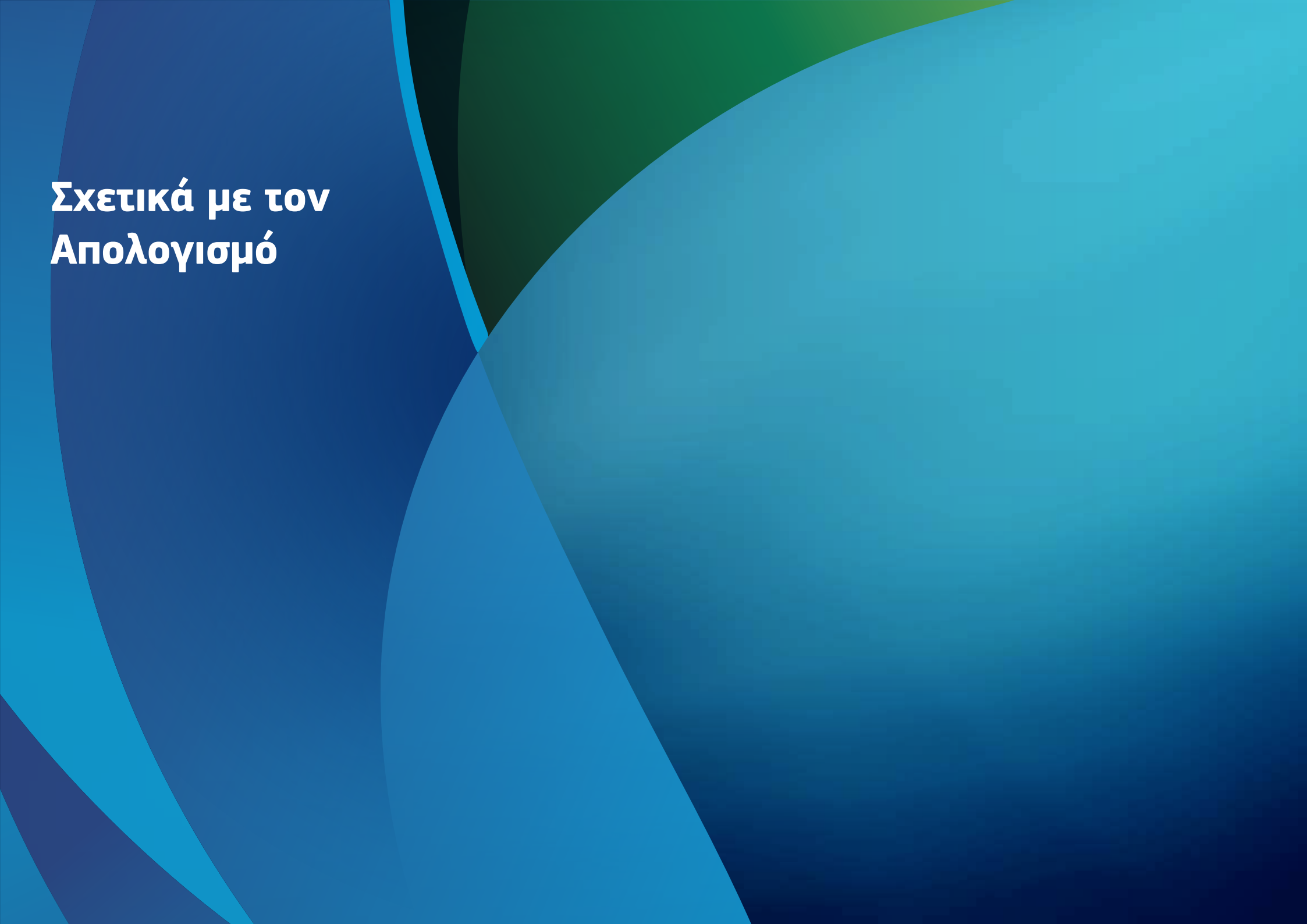
4.1	Συνδεσιμότητα για όλους	47
4.2	Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	49
4.3	Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	52
4.4	Επικοινωνία με τους Πελάτες	53
4.5	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	55

5. Κοινωνία

5.1	Κοινωνική Συνεισφορά	58
5.2	Ψηφιακές Δεξιότητες για Όλους	60
5.3	Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία	62
5.4	Κοινωνικά Προγράμματα	64
5.5	Εθελοντισμός Εργαζομένων	66

6. Κλιματική Αλλαγή και Περιβάλλον

6.1	Περιβαλλοντική Στρατηγική	68
6.2	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	71
6.3	Κυκλική Οικονομία	75
6.4	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	78
6.5	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	79

The background features several overlapping, semi-transparent shapes in various shades of blue and green. A large, light blue shape dominates the right side, while a darker blue shape is on the left. A green shape is visible at the top center, and a dark blue shape is at the bottom left. The overall effect is a modern, layered geometric design.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου



Η εποχή μας είναι μία περίοδος σημαντικών αλλαγών και εξελίξεων για την ανθρωπότητα. Οι ψηφιακές τεχνολογίες διευρύνουν τα όρια των ανθρώπινων δυνατοτήτων, με ρυθμούς που δεν είχαμε φανταστεί. Η τεχνητή νοημοσύνη, η ρομποτική, οι ναυοεπιστήμες, το Internet of Things, βρίσκουν πλέον εφαρμογή στην καθημερινότητά μας. Η γνώση και πληροφορία είναι στη διάθεσή μας με μία κίνηση.

Όμως η τεχνολογική επανάσταση φέρνει στην πόρτα μας και αρκετές προκλήσεις.

Οι αλλαγές στις παγκόσμιες ισορροπίες -γεωπολιτικές, οικονομικές, τεχνολογικές- και τα disruptions που προκαλούν, οι ανθρωπιστικές κρίσεις, το ψηφιακό χάσμα, η κλιματική αλλαγή, είναι ζητήματα που καλούμαστε να διαχειριστούμε ως παγκόσμια κοινότητα.

Ειδικά σε ό,τι αφορά στο περιβάλλον, ο κίνδυνος είναι άμεσος για τον πλανήτη. Η κλιματική αλλαγή και η ρύπανση των θαλασσών επιταχύνονται λόγω της ανθρώπινης δραστηριότητας. Κανένα κράτος, καμία εταιρεία ή πολίτης, όσο ισχυροί και αν είναι, δεν είναι προστατευμένοι απέναντι στις συνέπειες της κρίσης. Οι νέες γενιές είναι περισσότερο εκτεθειμένες σε αυτή την απειλή, καθώς θα επιβαρυνθούν με τις επιπτώσεις της μόλυνσης και των αλλαγών στο κλίμα.

Αν θέλουμε να κληροδοτήσουμε στα παιδιά μας έναν κόσμο καλύτερο για όλους, πρέπει να αναλάβουμε όλοι δράση. Πρέπει να βρούμε τρόπους ώστε να καλύπτουμε τις ανάγκες μας, χωρίς να θέτουμε σε κίνδυνο το μέλλον των επόμενων γενιών. Αυτό είναι το νόημα της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η βιώσιμη ανάπτυξη είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ. Διέπει όλη μας τη λειτουργία, από τα προϊόντα που διαθέτουμε για τους πελάτες μας, μέχρι τη διαφάνεια

στις συναλλαγές με τους συνεργάτες μας. Από τη θωράκιση των οικονομικών μας επιδόσεων, μέχρι τη συμβολή μας στην κοινωνία και τις πρωτοβουλίες μας για την προστασία του περιβάλλοντος.

Λειτουργώντας υπεύθυνα και το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε τη θετική του συνεισφορά στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, σε όλες τις αγορές όπου δραστηριοποιείται.

Διατηρήσαμε τις ισχυρές μας επιδόσεις, παρά τις πιέσεις και τον ανταγωνισμό. Τα υγιή χρηματοοικονομικά μας, μας επέτρεψαν να συνεχίσουμε τις επενδύσεις στα δίκτυα νέας γενιάς. Με αιχμή του δόρατος το Fiber to the Home και το 5G, χτίζουμε τις λεωφόρους της νέας ψηφιακής κοινωνίας και αναβαθμίζουμε το τεχνολογικό προφίλ της χώρας μας.

Αναπτύξαμε νέες υπηρεσίες και προηγμένα ψηφιακά εργαλεία που κάνουν την καθημερινότητα των πελατών μας πιο εύκολη και βοηθούν τις επιχειρήσεις να αναπτωχθούν. Μέσα από εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες στον τομέα του STEM και της εκπαιδευτικής ρομποτικής, καθώς και για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού στις μεγαλύτερες ηλικίες, συμβάλουμε ώστε όλο και περισσότεροι άνθρωποι να έχουν πρόσβαση στα οφέλη και τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας.

Διατηρήσαμε αμείωτη την κοινωνική μας συνεισφορά, που κατευθύνεται στην ενίσχυση των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, των παιδιών, της εκπαίδευσης, των τοπικών κοινωνιών, της επιχειρηματικότητας, του πολιτισμού και του αθλητισμού.

Οι άνθρωποι μας είναι η δύναμη πίσω από τη στρατηγική μας. Με πάθος, δέσμευση και επαγγελματισμό, οι άνθρωποι του Ομίλου ΟΤΕ στηρίζουν το όραμά μας για έναν καλύτερο κόσμο.

Το 2018, σχεδιάσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα και αναπτύξαμε νέα μοντέλα εργασίας, που προάγουν την ευελιξία, τις ψηφιακές δεξιότητες και τη δημιουργικότητα, προσφέροντας ένα σύγχρονο και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας.

Παράλληλα, συνεχίσαμε το στρατηγικό μας πρόγραμμα για το περιβάλλον, που έχει ως στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής μας αποδοτικότητας, τη μείωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου και την ανακύκλωση των παραγόμενων απορριμμάτων από τις δραστηριότητες του Ομίλου.

Η βιώσιμη ανάπτυξη παραμένει στην πυρήνα της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Το 2019, η δημιουργία ίσων ευκαιριών πρόσβασης στην νέα ψηφιακή εποχή και το περιβάλλον βρίσκονται πιο ψηλά στην ατζέντα μας από ποτέ.

Ειδικά για το περιβάλλον, για πρώτη φορά, η μείωση του πλαστικού μιας χρήσης στις εγκαταστάσεις και τα καταστήματά μας γίνεται βασικός στόχος. Θέλουμε όλοι μας οι εργαζόμενοι να γίνουν πρεσβευτές μιας νέας καθημερινότητας πιο φιλικής προς το περιβάλλον.

Μπροστά στις ευκαιρίες, αλλά και τις προκλήσεις που φέρνει η νέα ψηφιακή πραγματικότητα, όλοι έχουμε φωνή και θέση. Είναι ευθύνη όλων μας - κρατών, επιχειρήσεων και πολιτών - να αναλάβουμε δράση, ώστε να αξιοποιήσουμε τις δυνατότητες της τεχνολογίας για να φτιάξουμε έναν κόσμο καλύτερο - για τις σημερινές αλλά και τις επόμενες γενιές.

Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ομίλου ΟΤΕ

Προφίλ Απολογισμού

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 του Ομίλου ΟΤΕ, αναφέρεται στις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου.

Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2018 (εκτός αν υπάρχει διαφορετική επισήμανση) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ..

Αυτός είναι ο δεύτερος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης που παρουσιάζει ενοποιημένα στοιχεία για τον Όμιλο. Συγκεντρώθηκαν πληροφορίες από τις ακόλουθες εταιρείες που συνεισφέρουν περίπου στο 99% των εσόδων του Ομίλου:

- ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕAcademy και COSMOTE e-Value (όλες με κεντρικά γραφεία στην Ελλάδα),
- Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications (με κεντρικά γραφεία στην Ρουμανία),

Στις 16 Ιανουαρίου 2019, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την υπογραφή συμφωνίας για την πώληση του συνόλου της συμμετοχής του στην Telekom Albania. Στις 8 Μαΐου, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε την ολοκλήρωση της πώλησης. Ως αποτέλεσμα, η λειτουργία της εν λόγω εταιρείας για το έτος 2018 αντιμετωπίζεται ως διακοπείσα δραστηριότητα στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 και στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 του Ομίλου.

Καθορισμός Περιεχομένου Απολογισμού

Το περιεχόμενο του Απολογισμού ορίζεται με βάση τις παρακάτω αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες:

- Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας (Sustainability

- Reporting Guidelines), GRI Standards.
- Αρχές του Προτύπου AccountAbility AA1000 για Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση και Επίδραση.
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας

Πίνακες για την κάλυψη των απαιτήσεων των παραπάνω προτύπων παρέχονται στο [Παράρτημα](#)

Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη τους:

- Το όραμα και τη στρατηγική του Ομίλου
- Τα αποτελέσματα του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Τα σημαντικότερα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που προέκυψαν από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας.
- Τα σχόλια των ενδιαφερομένων μερών για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 για τις εταιρείες του Ομίλου του ΟΤΕ.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση, η οποία καλύπτει τις Αρχές του Προτύπου AA1000 και συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης των εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ (βλ. [Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης](#)).

Δεδομένα Απολογισμού

Τα δεδομένα που περιέχονται στον Απολογισμό, προέρχονται από τα συστήματα καταγραφής του Ομίλου ΟΤΕ και περιλαμβάνουν ενδεικτικά: αθροιστικά οικονομικά δεδομένα σχετικά με το προσωπικό, την εξυπηρέτηση πελατών, και συνοπτικά δεδομένα σχετικά με ρυθμιστικά θέματα. Παράλληλα, περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με το περιβάλλον, υπολογισμένα σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους και βάσει των στοιχείων που παρέχονται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις των εταιρειών. Για τη συλλογή και παρουσίαση των στοιχείων, ακολουθήθηκαν οι ορισμοί και οι παράμετροι του GRI, καθώς και οι εσωτερικές κατευθυντήριες οδηγίες. Περισσότερα στοιχεία σχετικά με τις τεχνικές μέτρησης και τους τρόπους υπολογισμού των στοιχείων παρέχονται στον Απολογισμό.

Δεν υπάρχουν σημαντικές επαναδιατυπώσεις πληροφοριών που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς.

Σύνταξη σε Συμφωνία με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 έχει συνταχθεί «σε συμφωνία» (in accordance) με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των οδηγιών GRI παρουσιάζονται στα [Ευρετήριο Περιεχομένου Δεικτών Global Reporting Initiative](#).

Σχόλια Σχετικά με τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός δημοσιεύεται εξολοκλήρου διαδικτυακά, σε ηλεκτρονική μορφή. Κάθε γνώμη, υπόδειξη και σχόλιο των αναγνωστών για τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ευπρόσδεκτα. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: otegroup.cr@ote.gr

1

Όμιλος ΟΤΕ



1.1 Παρουσίαση Ομίλου

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Παρέχει ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ.

Εκτός από τις δραστηριότητες τηλεπικοινωνίας, ο Όμιλος στην Ελλάδα δραστηριοποιείται στις ναυτιλιακές επικοινωνίες, στη διαχείριση ακινήτων, και στην επαγγελματική κατάρτιση. Η COSMOTE αποτελεί το ενοποιημένο εμπορικό σήμα για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου με βασικό μήνυμα «ένas κόσμος καλύτερος για όλους».

Στη Ρουμανία, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προσφέρει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και υπηρεσίες τηλεόρασης.

Ελλάδα

Η ΟΤΕ Α.Ε. είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ και ο κύριος φορέας εκμετάλλευσης σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες ΤΠΕ, σταθερή τηλεφωνία, τηλεόραση, δεδομένα και μισθωμένες γραμμές.

Η COSMOTE Α.Ε., θυγατρική του ΟΤΕ, είναι ο κορυφαίος πάροχος κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ επίσης καθιέρωσε το ενιαίο εμπορικό σήμα COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και Internet, ώστε όλοι οι πελάτες να απολαμβάνουν έναν ολοκληρωμένο κόσμο επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, εύκολα, γρήγορα κι απλά.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα αποτελείται από 299 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 133 καταστήματα COSMOTE. Αναλυτικά στοιχεία για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα [COSMOTE](#).

Η ΟΤΕ GLOBE λειτουργεί ως πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής. Προσφέρει ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών δεδομένων, κλήσεων, υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και εταιρικών υπηρεσιών σε άλλους διεθνείς παρόχους, καθώς και σε πολυεθνικές εταιρείες.

Η ΟΤΕ ESTATE έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση και εμπορική αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου ΟΤΕ.

Η ΟΤΕ ACADEMY παρέχει πρωτοποριακές εκπαιδευτικές υπηρεσίες, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η ΟΤΕ SAT_MARITEL είναι ηγέτης στην παροχή δορυφορικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους παρόχους αυτών των υπηρεσιών στην παγκόσμια ναυτιλιακή αγορά.

Ρουμανία

Η Telekom Romania είναι ένα δυναμικό εμπορικό σήμα που παρέχει μια ολοκληρωμένη και καινοτόμο σειρά υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ειδικά προσαρμοσμένων για μεγάλο αριθμό πελατών. Δραστηριοποιείται στη ρουμανική αγορά από το 2014, μετά τη συνένωση των εμπορικών σημάτων της Romtelecom και της COSMOTE Romania.

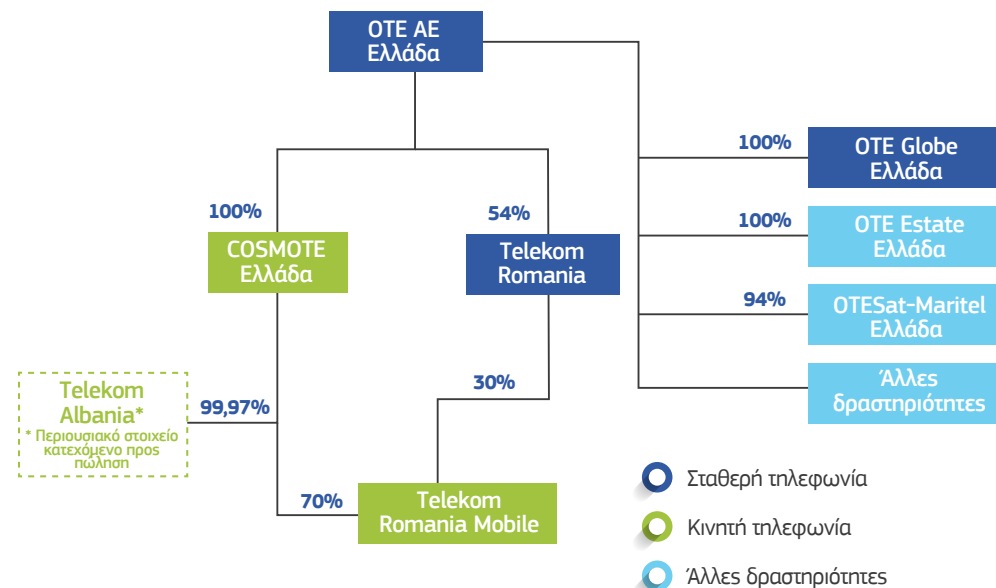
Οι ενοποιημένες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας παρέχονται σε περίπου 10 εκατομμύρια είναι οι πελάτες.

Οι καινοτόμες λύσεις της Telekom Romania ανοίγουν έναν κόσμο πολλών ευκαιριών, παρέχοντας την καλύτερη εμπειρία πελάτη. Αποστολή της εταιρείας είναι να εμπλουτίσει τη ζωή των ανθρώπων, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, προηγμένες τεχνολογίες 4G και συνδέσεις μέσω οπτικών ινών. Μια νέα εμπειρία ψυχαγωγίας παρέχεται στους χρήστες των υπηρεσιών, επιτρέποντας την πρόσβαση τους σε αποκλειστικό και ποιοτικό περιεχόμενο και προηγμένες διαδραστικές

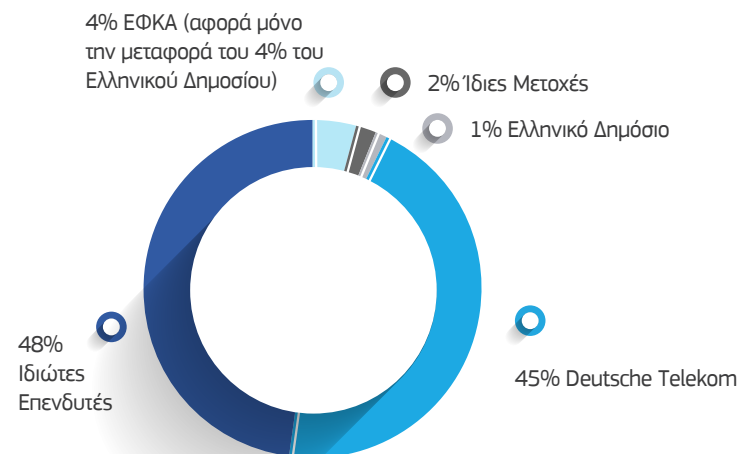
λειτουργίες για όλες τις συσκευές.

Η Telekom Romania είναι ένας έμπιστος συνεργάτης για τις εταιρείες, παρέχοντάς τους ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και ΤΠΕ. Το δίκτυό της συνδέει ανθρώπους και μηχανές προκειμένου να εξασφαλίσει

ένα καλύτερο, ασφαλέστερο και απλούστερο μέλλον. Η Telekom Romania συνδέεται άμεσα με την Deutsche Telekom, μια από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών παγκοσμίως.



Μετοχική Σύνθεση ΟΤΕ 31.12.2018



1.2 Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τις δυνατότητές της για να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Ταυτόχρονα, ενισχύει την αειφόρο επιχειρηματικότητά του, ενώ συμβάλλει στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της επιχειρηματικής στρατηγικής του, ενώ οι Αρχές Βιώσιμης Ανάπτυξης καθορίζουν τη λειτουργία του.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας, επιδιώκοντας να δίνει το παράδειγμα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, εφαρμόζει και αναπτύσσει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία και μηχανισμούς για τη διαχείριση θεμάτων εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας και απορρήτου των δεδομένων και υπεύθυνων προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας.

Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος παρέχει ένα βιώσιμο, αποδοτικό και τεχνολογικά εξελιγμένο περιβάλλον εργασίας, καλλιεργεί κουλτούρα ανάπτυξης για τους ανθρώπους του, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και τους δίνει ίσες ευκαιρίες να αναδειχθούν. Την ίδια στιγμή, επενδύει στην εφαρμογή της ψηφιακής τεχνολογίας στην εκπαίδευση και στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, υποστηρίζει την δια-τμηματική συνεργασία των ομάδων και ενθαρρύνει την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία. Στόχος του είναι να διακρίνεται ως ο εργοδότης επιλογής στη νέα ψηφιακή εποχή, τόσο για τους υφιστάμενους εργαζόμενους όσο και για τα νέα ταλέντα

Πελάτες

Ο Όμιλος συνδέει τους ανθρώπους σε έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών δυνατοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής στις τηλεπικοινωνίες στην

Ελλάδα και ένας από τους πιο ισχυρούς παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ν.Α. Ευρώπη. Ταυτόχρονα, αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, δημιουργώντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ανθρώπων όλων των ηλικιών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες για όλους. Υλοποιεί πλήθος δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού, με στόχο τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, των παιδιών, της εκπαίδευσης, των τοπικών κοινωνιών, της επιχειρηματικότητας, του πολιτισμού και του αθλητισμού.

Κλιματική Αλλαγή και Περιβάλλον

Ο Όμιλος επιδιώκει την οικονομική του ανάπτυξη σε συνδυασμό με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του. Βασικοί άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του είναι η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Οι στόχοι που τίθενται αφορούν στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του, στην ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που ενισχύουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας καθώς και στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών

Επιχειρηματικό Μοντέλο

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ έχει ως στόχο να παράγει αξία για τους μετόχους, τους πελάτες, την κοινωνία, τους εργαζόμενους και το περιβάλλον.

Προς την κατεύθυνση αυτή, ο Όμιλος βελτιώνει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του, προσφέρει νέες ευκαιρίες απασχόλησης, συνεργάζεται με μεγάλο αριθμό προμηθευτών, καταβάλλει φόρους στο κράτος και συνεισφέρει (οικονομικά και σε είδος) στην κοινωνία. Επιπλέον, παρέχει ίσες ευκαιρίες, διευκολύνει την πρόσβαση

ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο και λαμβάνει μέτρα για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Ταυτόχρονα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα.

Η αποτελεσματική λειτουργία και η υψηλή ανταγωνιστικότητα του Ομίλου δημιουργούν θετικά οικονομικά αποτελέσματα και του επιτρέπουν να επενδύει συνεχώς σε δραστηριότητες που δημιουργούν μεγαλύτερη αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ

Ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς σε σχέση με τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα τα οποία όλοι οι εργαζόμενοι, οι επενδυτές και οι προμηθευτές του Ομίλου οφείλουν να σέβονται και να τηρούν. Ορίζει κανόνες σε θέματα όπως, ο σεβασμός της διαφορετικότητας των εργαζομένων, το δικαίωμα στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, η απαγόρευση κάθε είδους καταναγκαστικής εργασίας και κάθε ενδεχόμενου κινδύνου για την υγεία των εργαζομένων.

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου καθορίζει τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και το σχέδιο δράσης του ΟΤΕ και των θυγατρικών του, λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, καθώς και τις κοινωνικές προτεραιότητες και προκλήσεις.

Η Πολιτική προσδιορίζει τις ευθύνες, τα καθήκοντα και τις μορφές συνεργασίας μεταξύ των επιχειρησιακών μονάδων του ΟΤΕ και των θυγατρικών του, σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στο Παγκόσμιο Σύμφωνο (Global Compact) των Ηνωμένων Εθνών, μια πρωτοβουλία του Οργανισμού για την βιώσιμη ανάπτυξη.

Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν τους 17 στόχους της αειφόρου ανάπτυξης (SDGs). Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτιμά τη συμβολή του στους στόχους SDGs σε όλη την αλυσίδα αξίας του και έχει εντοπίσει 7 στόχους προτεραιότητας στους οποίους συνεισφέρει κυρίως, οι οποίοι συνδέονται με τους στρατηγικούς πυλώνες και τις δράσεις του για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης με Σημαντική Συμβολή του Ομίλου ΟΤΕ



Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διακυβέρνηση Ομίλου ΟΤΕ

2.574,7 εκατ. €
σύνολο ιδίων κεφαλαίων

713,9 εκατ. €
προσαρρισμένο καθαρό χρέος

18.630
εργαζόμενοι*

12.144
εργαζόμενοι που εκπαιδευτήκαν*

6.699,9 εκατ. €
σύνολο ενεργητικού

706,4 εκατ. €
προσαρρισμένο CAPEX

800.000 €

ίδια κεφάλαια για ερευνητικά έργα*

693 GWh
κατανάλωση ηλεκτρισμού*

75 GWh
κατανάλωση στόλου οχημάτων*

4 εκατ. €
κοινωνική συνεισφορά*

7.233
συμμετοχές εργαζομένων σε πρωτοβουλίες εταιρικής υπευθυνότητας*

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο
Χρήση των χρηματοοικονομικών πόρων για τα βέλτιστα οικονομικά αποτελέσματα

Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, παροχές στους εργαζομένους

Παραγωγικό Κεφάλαιο
Επενδύσεις σε δίκτυα και υποδομές για τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Πνευματικό Κεφάλαιο
Επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

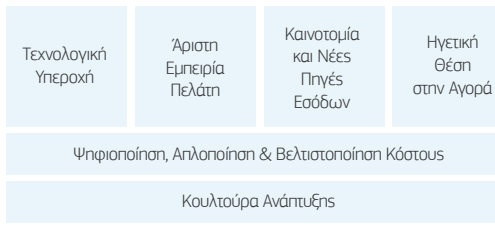
Φυσικό Κεφάλαιο
Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία

Κοινωνικό Κεφάλαιο
Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας

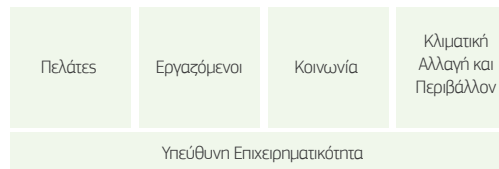
Όραμα

Ένας κόσμος καλύτερος για όλους.
Συνεισφέρουμε στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Πυλώνες Στρατηγικής



Βιώσιμη Ανάπτυξη



Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς

1. Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη. Κάνω τα πράγματα απλά στην καθημερινότητά μου
2. Συμπεριφέρομαι με σεβασμό και ακεραιότητα
3. Είμαι μέλος της ομάδας. Στηρίζω τις αποφάσεις της
4. Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ & να αναπτυχθώ
5. Είμαι μέλος του Ομίλου ΟΤΕ. Μπορείς να βασιστείς σ' εμένα

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο
Πληρωμή μερίσματος στους μετόχους, καταβληθέντες φόροι, EBITDA

Ανθρώπινο Κεφάλαιο
Υψηλά επίπεδα δεξιοτήτων, συμμετοχής/δέσμευσης και ικανοποίησης εργαζομένων

Παραγωγικό Κεφάλαιο
Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών και υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης

Πνευματικό Κεφάλαιο
Ανάπτυξη και προσφορά νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Φυσικό Κεφάλαιο
Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ, βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας, ορθολογική διαχείριση απορριμάτων

Κοινωνικό Κεφάλαιο
Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη

178,4 εκατ. €
φόρος εισοδήματος

171,1 εκατ. €
καταβληθέντα μερίσματα

563,7 εκατ. €
μισθοί και παροχές εργαζομένων

3.798,7 εκατ. €
συνολικά κέρδη

2.500.000
ενεργόι χρήστες των εφαρμογών του Ομίλου ΟΤΕ μηνιαίως*

351.938 t CO₂eq
άμεσες και έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας*

17,1 t
τηλεφωνικές συσκευές και εξαρτήματα που ανακυκλώθηκαν*

201
κοινωνικές πρωτοβουλίες*

1,4 εκατ.
επωφελούμενοι από τα προγράμματα του Ομίλου ΟΤΕ*

Εισροές

Δημιουργία Αξίας

Εκροές

* Τα ποσά αφορούν τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕAcademy, COSMOTE e-value, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να είναι ο κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών στις χώρες που δραστηριοποιείται και ταυτόχρονα να γίνει πρότυπο εταιρίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναφορικά με τη μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή.

Για το σκοπό αυτό μέσω του προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, επενδύει στην βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας Πελατών, Εργαζομένων και Προμηθευτών - Συνεργατών, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να εκτελούν εργασίες με απλούστερο, ταχύτερο και αποδοτικότερο τρόπο, αξιοποιώντας τις νέες ψηφιακές δυνατότητες.

Πελάτες

Η ψηφιακή εμπειρία των πελατών στο επίκεντρο:

- «Όλα όσα κάνουμε εμείς για τους πελάτες μας θα πρέπει να μπορούν να τα κάνουν και μόνοι τους μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής μας»
- Κάθε πελάτης μέσω **Mobile app και Digital ID** μπορεί να έχει πρόσβαση και να διαχειρίζεται όλους τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον Όμιλο ΟΤΕ
- Παροχή μιας **μοναδικής εμπειρίας** μέσω της χρήσης ψηφιακών και φυσικών σημείων επαφής (omnichannel)
- **Προσωποποιημένο περιεχόμενο**, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών
- Παροχή **ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών** που αλλάζουν τη μορφή της επικοινωνίας, της ψυχαγωγίας και της εργασίας

Εργαζόμενοι

Απλοποίηση και βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, του τρόπου λειτουργίας τους, ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων και ενθάρρυνση της δημιουργικότητας και της καινοτομίας:

- Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα από οποιαδήποτε συσκευή οπουδήποτε, για να διευκολύνουν την εργασία και τη συνεργασία online
- Απλοποίηση, ενοποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών και λειτουργιών
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας χωρίς «ψηφιακά κενά» για τη μείωση του χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία
- Ψηφιακές δεξιότητες και κουλτούρα, νοοτροπία προόδου και καινοτομίας

Συνεργάτες/Προμηθευτές

Απλοποίηση συναλλαγών με συνεργάτες και προμηθευτές για εξοικονόμηση χρόνου και κόστους:

- Απλοποίηση των διαδικασιών και μείωση του χρόνου συναλλαγής
- Ανταλλαγή εγγράφων και παραστατικών σε ψηφιακή μορφή για εξοικονόμηση χρόνου και κόστους
- Ανάπτυξη διαύλων επικοινωνίας και συναλλαγών σε ψηφιακή μορφή για υφιστάμενους και μελλοντικούς συνεργάτες

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2018

- Η λειτουργικότητα του **COSMOTE One App** και του **What's Up App** για αγορές και εξυπηρέτηση εμπλουτίστηκαν και επεκτάθηκαν σε όλες τις υπηρεσίες Σταθερής, Κινητής, FMC και συνδρομητικής τηλεόρασης
- **>2.300.000** ενεργοί χρήστες των mobile app του Ομίλου μηνιαίως, ~65% των χρηστών smartphone (1.500.000 ενεργοί χρήστες το 2017).
- Εισαγωγή νέου **ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill** σε όλα τα ψηφιακά μέσα, με διαδραστικές ιδιότητες και μορφή φιλική προς το χρήστη.
- **~1.800.000** πελάτες έλαβαν τους λογαριασμούς τους ηλεκτρονικά (από 1.500.000 πελάτες το 2017), επιτυγχάνοντας εξοικονόμηση 39 εκατομμυρίων εκτυπωμένων σελίδων και μείωση ταχυδρομικών δαπανών.
- **>12%** των ηλεκτρονικών πληρωμών για τις υπηρεσίες σταθερής, κινητής και συνδρομητικής τηλεόρασης του Ομίλου πραγματοποιήθηκαν μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής του Ομίλου.
- Εξοικονόμηση **14 εκατ.** εκτυπωμένων σελίδων λόγω ηλεκτρονικών παραγγελιών στα καταστήματα.
- **~ 5.000 εργαζόμενοι**, σε διάρκεια 2 μηνών, εγκατέστησαν την εφαρμογή mynet.go για κινητά τηλέφωνα, ενώ περισσότεροι από 900 εργαζόμενοι τη χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση. Η εφαρμογή επιτρέπει την πρόσβαση σε μια ποικιλία εταιρικών συστημάτων μέσω ενός απλού mobile interface. Οι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και να ολοκληρώνουν εργασίες «εν κινήσει», απλά και γρήγορα μέσω του κινητού τους τηλεφώνου.
- **>60% των network alarms** αντιμετωπίστηκαν μέσω ενός αυτόνομου συστήματος λειτουργιών δικτύου - ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης των λειτουργιών δικτύου μέσω AI και προληπτικής συντήρησης.

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2018

- **100%** αύξηση στους χρήστες της Telekom Mobile, με **>200.000** χρήστες ανά ημερολογιακό μήνα
- **15%** των χρηστών smartphone, διαχειρίζονται τους λογαριασμούς τους μέσω των Telekom Mobile apps
- **3 στις 60** πωλήσεις πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικών παραγγελιών και e-channel

1.3 Επιδόσεις και Στόχοι

Η διάφανεia στην πληροφόρηση αναφορικά με τις επιδόσεις του Ομίλου, του επιτρέπουν να επικοινωνεί επιτυχίες και μελλοντικές προδοκίες στους επενδυτές και να προωθεί στρατηγικές αποφάσεις σχετικά με την επέκταση και την αποτελεσματική διαχείριση της επιχείρησης.

Οικονομικές επιδόσεις 2018

Είναι σημαντικό γιατί...

Οι οικονομικές επιδόσεις των εταιρειών αποτελούν κύριο μέλημα της Διοίκησης και των μετόχων. Ο Όμιλος παρουσιάζει στοιχεία για την οικονομική αξία που παράγεται από τη λειτουργία των εταιρειών του, αλλά και την αξία που διανέμεται, ώστε να γίνει αντιληπτή η άμεση αξία που προστίθεται στις τοπικές κοινωνίες και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ την 31η Δεκεμβρίου 2018 ήταν 19.343. Το 2018, τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου ανήλθαν σε 3.798,7 εκατ. €, ενώ η χρηματιστηριακή του αξία ανερχόταν σε 4,7 δισ. € στο τέλος του 2018.

Σε επίπεδο χώρας, τα έσοδα της Ελλάδας αυξήθηκαν κατά 1,5% σε 2.887,6 εκατ. € ως αποτέλεσμα της ισχυρής απόδοσης στις ευρυζωνικές υπηρεσίες σταθερής οι οποίες επωφελήθηκαν από την σημαντική αποδοχή υπηρεσιών οπτικής ίνας, καθώς και υπηρεσιών κινητής. Τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής στην Ελλάδα μειώθηκαν κατά 1,6% το 2018, ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του Δ.Π.Χ.Α 15. Εξαιρουμένης της επίδρασης αυτού του προτύπου, τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής σημείωσαν αύξηση 1,3%. Η αύξηση των εσόδων από υπηρεσίες κινητής για δεύτερο συνεχόμενο έτος οφείλεται στην αύξηση των δεδομένων καθώς και των εσόδων περιαγωγής. Τα έσοδα από υπηρεσίες χονδρικής επίσης αυξήθηκαν στην Ελλάδα κυρίως λόγω της υψηλότερης διεθνούς κίνησης. Στη Ρουμανία, τα συνολικά έσοδα ανήλθαν σε 933,2 εκατ. € το 2018, μειωμένα κατά 4% σε σύγκριση με το 2017, αντανakλώντας τη συνεχιζόμενη πίεση από τις υπηρεσίες λιανικής στη σταθερή τηλεφωνία. Τα έσοδα της κινητής τηλεφωνίας στη Ρουμανία

παρέμειναν σχετικά σταθερά σε σύγκριση με πέρυσι.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσις αποχώρησης, έξοδα αναδιοργάνωσης και μη επαναλαμβανόμενες νομικές υποθέσεις, διαμορφώθηκαν σε 2.564,9 εκατ. € το 2018, σημειώνοντας μικρή αύξηση 0,5% σε σύγκριση με το 2017.

Το 2018, το προσαρμοσμένο EBITDA Ομίλου αυξήθηκε κατά 1,7% και ανήλθε σε 1.316,8 εκατ. €.

Στην Ελλάδα το προσαρμοσμένο EBITDA αυξήθηκε κατά 4% αγγίζοντας τα 1.180,5 εκατ. €. Το περιθώριο προσαρμοσμένο EBITDA ανήλθε σε 40,9% αυξημένο κατά 100 μονάδες βάσης σε σχέση με το 2017. Στη Ρουμανία το προσαρμοσμένο EBITDA ανήλθε σε 136,3 εκατ. € μειωμένο κατά 14,9%.

Τα ενοποιημένα έξοδα για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε 755,7 εκατ. € μειωμένα κατά 10% ή κατά 84,2 εκατ. €, αντανakλώντας σημαντικές απομειώσεις το 2017 στις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου.

Τα λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε 495,2 εκατ. € σε σύγκριση με 396,7 εκατ. € το 2017. Η αύξηση αντανakλά κυρίως την βελτιωμένη απόδοση στο προσαρμοσμένο EBITDA καθώς και την απότομη μείωση των αποσβέσεων.

Οι χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα ανήλθαν σε 86,1 εκατ. € μειωμένα κατά 38,1%, κυρίως λόγω της μείωσης του δανεισμού και των καλύτερων επιτοκίων.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου διαμορφώθηκε σε 165,8 εκατ. € το 2018, αυξημένος κατά 12,3% σε σύγκριση με το 2017, αντανakλώντας κυρίως την επίδραση από τον μειωμένο συντελεστή φορολογίας στην Ελλάδα στις αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις του Ομίλου.

Τα κέρδη χρήσης του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν σε 256,5 εκατ. € το 2018, σε σχέση με 169,3 εκατ. € το 2017.

Το 2018, οι προσαρμοσμένες ελεύθερες ταμειακές ροές, ανήλθαν σε 344,7 εκατ. € αυξημένες κατά 273,9% σε σύγκριση με το 2017, αντικατοπτρίζοντας κυρίως την αυξημένη κερδοφορία, τους χαμηλότερους τόκους και φόρους που καταβλήθηκαν καθώς επίσης και τις χαμηλότερες επενδύσεις σε πάγια περιουσιακά στοιχεία.

Ο προσαρμοσμένος καθαρός δανεισμός του Ομίλου (συμπεριλαμβανομένων και των λοιπών χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων) διαμορφώθηκε σε 738,8 εκατ. € στις 31 Δεκεμβρίου 2018, σχεδόν αμετάβλητος σε σχέση με τις 31 Δεκεμβρίου του 2017, και αντιστοιχεί σε 0,6 φορές το ετήσιο προσαρμοσμένο EBITDA του Ομίλου.

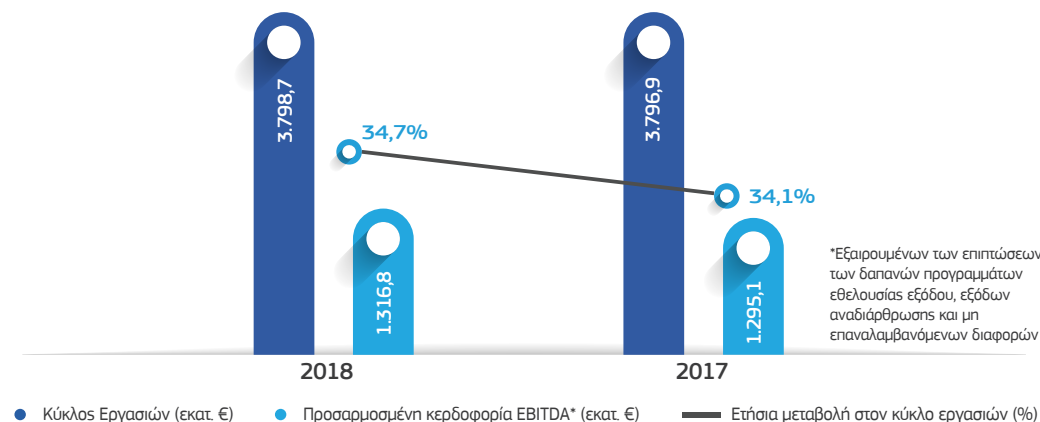
Στις 18 Ιανουαρίου 2018, το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε τη νέα Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους. Η Πολιτική ορίζει ότι: Με την προϋπόθεση ότι το εξωτερικό και το μακροοικονομικό περιβάλλον θα παραμείνουν σταθερά, η Εταιρεία προτίθεται μεσοπρόθεσμα να καταβάλει στους μετόχους της, μέσω ενός συνδυασμού καταβολής μερισμάτων και Προγραμμάτων Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών με σκοπό την ακύρωσή τους, τις ελεύθερες ταμειακές ροές που παράγονται κάθε χρόνο, έχοντας ενσωματώσει τις εξαγορές φάσματος, και τις μη

επαναλαμβανόμενες δαπάνες. Για το 2018, αλλά και μεσοπρόθεσμα, ο στόχος για τον επιμερισμό μεταξύ μερισμάτων και επαναγοράς ιδίων μετοχών βρίσκεται περίπου στο 65% και 35% αντίστοιχα. Η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 15ης Φεβρουαρίου 2018, ενέκρινε την επαναγορά ιδίων μετοχών μέχρι ποσοστού 10% του συνολικού καταβλημένου μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρείας, για χρονικό διάστημα 24 μηνών από τη 15η Φεβρουαρίου 2018. Το 2018, 8.890.960 ίδιες μετοχές αποκτήθηκαν με σκοπό την ακύρωση τους στο πλαίσιο του εγκεκριμένου από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων (συνεδρίαση της 15-02-2018) Προγράμματος Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών. Επιπροσθέτως, 1.320.110 ίδιες μετοχές είχαν ήδη αποκτηθεί πριν την έναρξη του προαναφερόμενου Προγράμματος Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών.

Η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων που έγινε στις 19 Δεκεμβρίου 2018, ενέκρινε την ακύρωση των συνολικά 10.211.070 ιδίων μετοχών.

Στις 5 Φεβρουαρίου 2019, οι μετοχές ακυρώθηκαν και διαγράφηκαν από το Χρηματιστήριο Αθηνών στις 19 Φεβρουαρίου 2019.

Χρηματοοικονομική Επίδοση Ομίλου ΟΤΕ (σε εκατ. €)



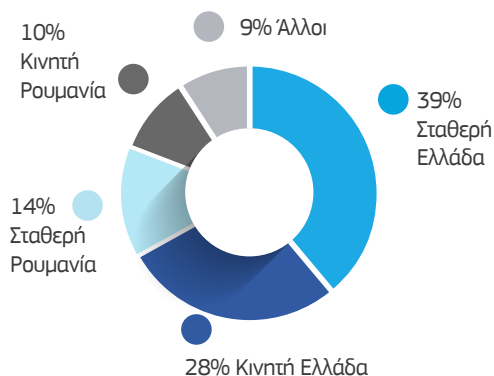
Μετά την ολοκλήρωση των νομίμων διατυπώσεων δημοσιότητας στις 5 Φεβρουαρίου 2019 και κατόπιν ενημέρωσης της Επιτροπής Εταιρικών Πράξεων του Χρηματιστηρίου Αθηνών, οι μετοχές ακυρώθηκαν και διαγράφηκαν από το Χρηματιστήριο Αθηνών στις 19 Φεβρουαρίου 2019, ημερομηνία από την οποία έπαψε η διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αθηνών των ως άνω 10.211.070 μετοχών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ θα προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων της 12 Ιουνίου 2019, τη διανομή μερίσματος ύψους 0,46 € ανά μετοχή, έναντι 0,35 € ανά μετοχή που διανεμήθηκε πέρυσι. Η σχετική πληρωμή μερίσματος των 220,8 εκατ. €, ευθυγραμμίζεται με την Πολιτική Αμοιβών των Μετόχων του ΟΤΕ.

1.029 εκατ. €

Φόροι και Ασφαλιστικές Εισφορές
Ομίλου ΟΤΕ 2018

Κατανομή Εσόδων 2018



Άμεση οικονομική αξία 2018 (σε εκατ. €) που...

		Όμιλος ΟΤΕ	ΟΤΕ
...δημιουργείται	συνολικός κύκλος εργασιών	3.798,7	1.582,6
	λειτουργικό κόστος*	2.067,1	697,8
	αποδοχές και παροχές προσωπικού	563,7	247,5
...διανέμεται	πληρωμές στους παρόχους κεφαλαίου	171,1	171,1
	καταβληθέντες φόροι	178,4	85,1
	κοινωνική συνεισφορά	4,0	1,8
...παρακρατείται		814,4	379,3

* Εξαιρουμένων των αμοιβών και παροχών εργαζομένων, και των Αποσβέσεων και Απομειώσεων.

Κύρια Οικονομικά Στοιχεία και Στοιχεία για την Αγορά το 2018¹

	ΟΤΕ	COSMOTE	Άλλες δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
Κύκλος εργασιών	1.582,6 εκατ. €	1.117,6 εκατ. €	855,3 εκατ. €	579,5 εκατ. €	473,0 εκατ. €
EBITDA	651,3 εκατ. €	410,8 εκατ. €	73,8 εκατ. €	87,0 εκατ. €	27,9 εκατ. €
Επενδυτικό πρόγραμμα CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)	345,8 εκατ. €	171,4 εκατ. €	26,1 εκατ. €	46,4 εκατ. €	46,4 εκατ. €
Συνδρομητές	2.650.995 σταθερή τηλεφωνία	7.905.021 κινητή τηλεφωνία		2.141.526 φωνητικές κλήσεις ³	4.630.606 κινητή τηλεφωνία
	1.896.336 ευρυζωνικών συνδέσεων, από τις οποίες 531,334 συνδέσεις με οπτικές ίνες, fiber service ²			1.143.303 συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων ³	
	541.907 συνδρομητές COSMOTE TV			1.443.032 συνδρομητές τηλεόρασης	

¹ Κύρια οικονομικά στοιχεία και στοιχεία για την αγορά παρουσιάζονται για τις σημαντικότερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.

² Περιλαμβάνει VDSL, Vectoring & Super Vectoring

³ Περιλαμβάνει σύγκλιση Σταθερής / Κινητής

Οικονομική Επίδραση

Επίδραση στο ΑΕΠ

Η μεγάλη κεφαλαιοποίηση του Ομίλου και το ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχουν μεγάλη επίδραση στην ελληνική οικονομία.

Η ετήσια συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ στο ΑΕΠ της Ελλάδας είναι 5.7 δις €, δηλαδή 3.2% του ΑΕΠ. Συγκεκριμένα, η συνολική επίδραση από τη λειτουργία του Ομίλου ανέρχεται σε 4.8 δις. € περίπου. Ο Όμιλος ΟΤΕ βρίσκεται στην πρώτη γραμμή του τομέα των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, ιδιαίτερα όσον αφορά τις επενδύσεις και την κατασκευή τηλεπικοινωνιακών υποδομών.

Για κάθε 1 € που προέρχεται από την επιχειρησιακή δραστηριότητα του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, προστίθενται 2,7 € στο ΑΕΠ της χώρας.

Κατά την περίοδο 2012-2016, οι επενδύσεις του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθαν κατά μέσο όρο σε 417 εκατ. € ετησίως. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας άλλων τομέων της οικονομίας που συνδέονται με τις επενδύσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές. Συνολικά, η οικονομική επίδραση του Ομίλου που οφείλεται στην αύξηση της παραγωγικότητας ανήλθε σε 0.9 δις. € ετησίως.

Προβλέπεται ότι για την περίοδο 2018-2021, η δραστηριότητα του Ομίλου θα ενισχύσει το ΑΕΠ της χώρας 1.05 δις. € ετησίως κατά μέσο όρο.

Επίδραση στην Απασχόληση

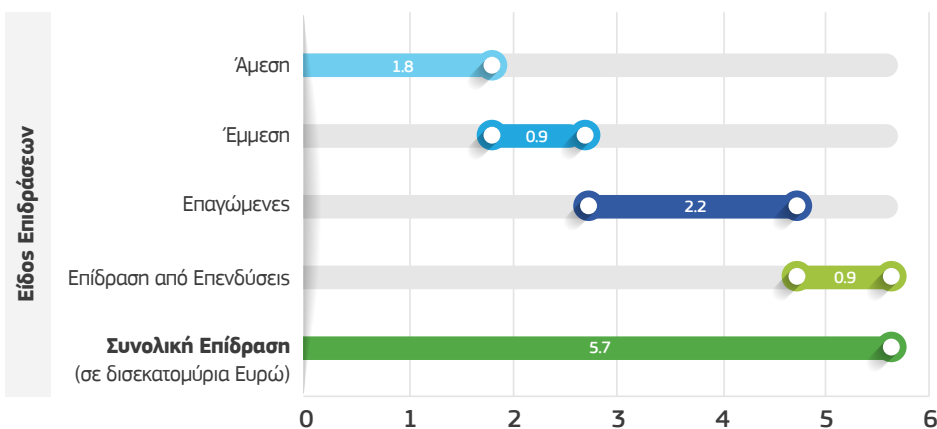
Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι υπερήφανος γιατί δημιουργεί ευκαιρίες απασχόλησης και ενισχύει την οικονομική ευημερία των τοπικών κοινοτήτων στην Ελλάδα, μια χώρα με υψηλά ποσοστά ανεργίας, στην οποία εδρεύει και ασκεί την πλειοψηφία των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων.

Το 2016, η συνολική επίδραση του Ομίλου στην απασχόληση στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των έμμεσων και επαγόμενων επιδράσεων, αντιστοιχούσε σε 75.000 θέσεις εργασίας, που με τη σειρά τους αναπροσώπησαν το 1.9% της απασχόλησης στην Ελλάδα.

Για κάθε εργαζόμενο που απασχολείται στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα, δημιουργούνται 5,8 πρόσθετες θέσεις εργασίας.

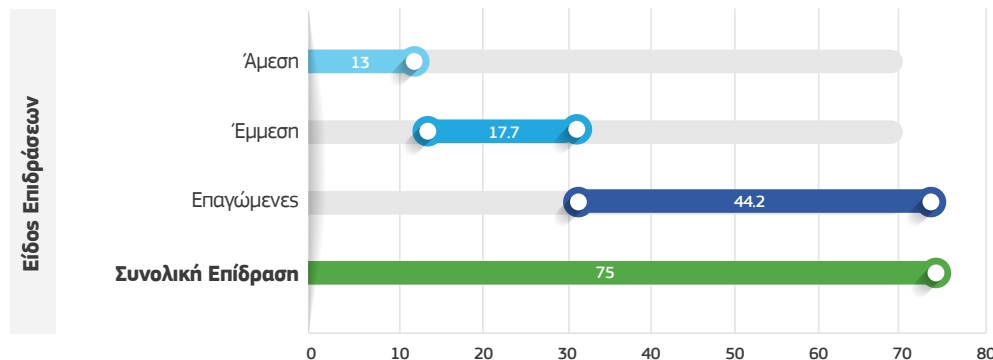
Η μεγαλύτερη συνολική επίδραση της δραστηριότητας του Ομίλου σε άλλους τομείς της οικονομίας καταγράφεται για τον ξενοδοχειακό τομέα, τους τομείς της εστίασης και του εμπορίου, την γεωργία και τον τομέα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Επιδράσεις στο ΑΕΠ



- Άμεσες Δημιουργούνται από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες του Ομίλου.
- Έμμεσες Δημιουργούνται από τις συναλλαγές σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα του Ομίλου.
- Επαγόμενες Δημιουργούνται από την κατανάλωση των μισθών των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών όπως η ψυχαγωγία, η υγειονομική περίθαλψη κλπ.
- Επίδρασεις επενδύσεων Δημιουργούνται από τις επενδύσεις του Ομίλου σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές.
- Συνολικές επιδράσεις Δημιουργούνται από τις δραστηριότητες του Ομίλου και τις επενδύσεις του στην Ελλάδα.

Επιδράσεις στην Απασχόληση



- Άμεσες Συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου στην Ελλάδα.
- Έμμεσες Συνολικός αριθμός νέων θέσεων εργασίας στην εφοδιαστική αλυσίδα του Ομίλου.
- Επαγόμενες Νέες θέσεις εργασίας λόγω της κατανάλωσης των μισθών των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών όπως η ψυχαγωγία, η υγειονομική περίθαλψη κλπ.
- Συνολικές επιδράσεις Νέες θέσεις εργασίας λόγω των δραστηριοτήτων, των δαπανών και των επενδύσεων του Ομίλου στην Ελλάδα.

Πηγή: Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2018. Η συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ στην ελληνική οικονομία. Η οικονομική ανάλυση βασίστηκε σε στοιχεία του 2016.

Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών: Σημαντικά Στοιχεία 2018

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στο Οικουμενικό Σύμφωνο, πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αξιολογήθηκε η επίπρωσή του Ομίλου στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε όλη την αλυσίδα αξίας του και εντοπίστηκαν οι 7 Στόχοι στους οποίους συνεισφέρει περισσότερο.

3 ΚΑΛΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ



- 10.689 ώρες ιατρικών ελέγχων
- 4,39 ώρες εκπαίδευσης, ανά εργαζόμενο, σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας
- 1.921 ώρες συμβουλευτικών

υπηρεσιών σε εργαζόμενους του Ομίλου στην Ελλάδα

- 1.300 εργαζόμενοι στην Ελλάδα συμμετείχαν στις «Ομάδες Ευεξίας» των εταιρειών
- 39.100 παιδιά επισκέπτονται, σε ετήσια βάση, τα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών που δημιουργήθηκαν και εξοφλήθηκαν με τη συμβολή του Ομίλου ΟΤΕ το 2018

9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ,
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



- €2 δις. επενδυτικό πλάνο στην Ελλάδα, έως το 2022, για υποδομές και δίκτυα νέας τεχνολογίας
- > 3 εκατ. νοικοκυριά και

επιχειρήσεις στην Ελλάδα έχουν πρόσβαση σε πολύ υψηλές ταχύτητες Internet έως και 200Mbps και προηγμένες ευρυζωνικές υπηρεσίες

- 98%/4G και 95%/4G+ πληθυσμιακή κάλυψη στην Ελλάδα
- 1^ο δοκιμαστικό δίκτυο 5G στην Ελλάδα από την COSMOTE, με live ταχύτητες πάνω από 12Gbps
- € 800.000 ίδια επένδυση σε ερευνητικά προγράμματα

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



- 26.692 συμμετοχές εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα
- 14,22 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο
- € 565.000 διατέθηκαν σε

φοιτητές μέσω προγραμμάτων υποτροφιών

- 5.144 μαθητές συμμετείχαν σε δράσεις εκπαιδευτικής ρομποτικής και STEM
- 208.446 επωφελούμενοι από δράσεις στήριξης της εκπαίδευσης από τον Όμιλο ΟΤΕ

12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



- 12% μείωση της κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο
- 7.993 tn παραγόμενων αποβλήτων
- 70 % των παραγόμενων

αποβλήτων, ανακυκλώνεται, επαναχρησιμοποιείται ή αποτεφρώνεται

- 170.000 συσκευές προς απόσυρση ανασκευάστηκαν (Ελλάδα)



7 ΦΘΙΝΗ ΚΑΙ
ΚΑΘΑΡΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑ



- 59% της ενεργειακής κατανάλωσης (818.9 GWh) καλύπτεται από Εγγυήσεις Προέλευσης
- 16,9 GWh εξοικονόμηση ενέργειας

Μείωση εκπομπών ΑΦΘ κατά 8,5 kt CO₂ eq λόγω εξοικονόμησης ενέργειας

- Εξοικονόμηση 2,2 εκατ. € λόγω μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας
- 12% μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων

13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



- 6% μείωση των συνολικών εκπομπών ΑΦΘ (368.061 t CO₂ eq)
- 1.469 kt CO₂ eq έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (Scope 3)

5% βελτίωση της έντασης εκπομπών Ομίλου ΟΤΕ (93 t CO₂ eq/εκατ. €)

- 19% βελτίωσης της έντασης εκπομπών μεταφοράς δεδομένων (58 kg CO₂ eq/TB)

8 ΑΞΙΟΥΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



- 1.839 έλεγχοι ακεραιότητας προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών

- 91% και 78% των τιμολογημένων προμηθειών των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ προήλθαν από εταιρείες εγγεγραμμένες στην Ελλάδα και

τη Ρουμανία αντίστοιχα

- 31% των εργαζομένων σε θέσεις ευθύνης είναι γυναίκες
- 100% των εργαζομένων στις 4 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, καλύπτονται από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας
- >2.500 επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες εκπαιδεύτηκαν μέσω του #GrowYourBusiness - Digital Training

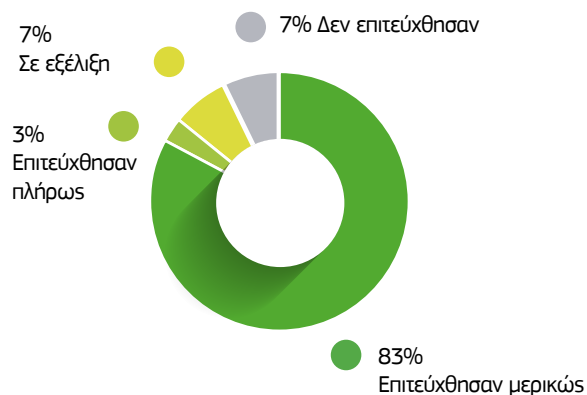
Στόχοι 2018

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ επιδιώκουν να βελτιώσουν τις δραστηριότητές τους, να υλοποιήσουν προγράμματα και δράσεις για να επιτύχουν τους στόχους τους, να καταγράψουν την πρόδοσή τους και να κοινοποιήσουν την απόδοσή τους.

Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την ανώτατη διοίκηση και στη συνέχεια κατανέμονται σε όλο τον Όμιλο, με τη μορφή εξειδικευμένων στόχων για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα.

Στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017, παρουσιάστηκαν 29 ετήσιοι στόχοι για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι στόχοι ήταν ποιοτικοί και ποσοτικοί, κάλυπταν διάφορες λειτουργίες και εφαρμόστηκαν από τις αρμόδιες μονάδες. Από αυτούς τους στόχους, το 93% έχει πλήρως ή μερικώς επιτευχθεί ή βρίσκεται σε εξέλιξη, αντανakλώντας τις συνεχιζόμενες προσπάθειες βελτίωσης των επιδόσεων του Ομίλου ως προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Οι επιδόσεις των εταιρειών ανά στόχο παρουσιάζονται στο Παράρτημα.



Στόχοι 2019

Όμιλος ΟΤΕ

ΟΤΕ-COSMOTE: Η διείσδυση του ηλεκτρονικού λογαριασμού στο 60% της πελατειακής βάσης (2.34 εκ πελάτες)

ΟΤΕ - COSMOTE: χρήση εφαρμογών για κινητά απο το 75% των πελατών (χρήση smartphone)

ΟΤΕ - COSMOTE: Το 17% των ηλεκτρονικών πληρωμών για τις υπηρεσίες του Ομίλου θα πραγματοποιηθεί μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής του Ομίλου

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ανάπτυξη των δεικτών Ανάλιψης Κινδύνου (Risk Appetite) και των βασικών δεικτών εκτίμησης κινδύνου (Key Risk)/ καθορισμού ορίων ανοχής

Όμιλος ΟΤΕ: Επιτυχής εφαρμογή της Διεθνούς Εφαρμογής Διαχείρισης Κινδύνων (IRMA)

ΟΤΕ-COSMOTE-Germanos, Cosmote E Value, ΟΤΕ Globe, Telekom Romania, Telekom Romania Mobile: Διεξαγωγή «Έρευνας Εταιρικής Κουλτούρας Κανονιστικής Συμμόρφωσης» 2019 – ανάλυση αποτελεσμάτων και ευκαιριών

ΟΤΕ-COSMOTE-Telekom Romania: Προετοιμασία για «Εξωτερική αξιολόγηση» του CMS (Κανονιστική Συμμόρφωση, Προμήθειες, Ανθρώπινοι Πόροι, Πωλήσεις, Επικοινωνία). Ανασκόπηση των ελέγχων για την επαλήθευση της ορθής εφαρμογής.

Όμιλος ΟΤΕ: Εκπαιδεύσεις σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (e-learning και δια ζώσης) και εργαστήρια για την ενίσχυση της συμμετοχής και της κατανόησης σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της αντιμετώπισης περιστατικών ασφάλειας στον κυβερνοχώρο με την υλοποίηση πλατφόρμας Συντονισμού και Αυτοματοποίησης Ασφάλειας.

Όμιλος ΟΤΕ: Εισαγωγή νέων αρχών μηδενικής παραβίασης εμπιστοσύνης για ευέλικτη και ασφαλή πρόσβαση στο δίκτυο.

Όμιλος ΟΤΕ: E learning για θέματα Data Privacy

Εργαζόμενοι

Όμιλος ΟΤΕ: Διαμόρφωση ευέλικτων ομάδων και ισχυρών δομών στο περιβάλλον εργασίας.

Όμιλος ΟΤΕ: Κατάλληλη προετοιμασία των εργαζομένων προκειμένου να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής, επενδύοντας στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους και στην επανακατάρτισή τους.

Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη μιας κουλτούρας συνεχούς προόδου

Πελάτες

ΟΤΕ - COSMOTE: Ενδυνάμωση της εξυπηρέτησης μέσω της τεχνητής νοημοσύνης. Αύξηση του αριθμού των επιλογών αυτοεξυπηρέτησης και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των συναλλαγών (% των συναλλαγών που πραγματοποιούνται χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) μέσω προηγμένων διαλόγων με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης και της κατανόησης της φυσικής γλώσσας (NLU).

ΟΤΕ - COSMOTE: Ψηφιοποίηση, εξατομίκευση και απλοποίηση των διαδικασιών και των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες σε όλους τους τομείς εξυπηρέτησης πελατών, ενώ οικοδομείται μια κοινή ψηφιακή κουλτούρα

ΟΤΕ - COSMOTE: Υποστήριξη πρωτοβουλιών εξέλιξης και ανάπτυξης αξίας, μέσω της προσέγγισης οικιακής / FMC (σταθερής / κινητής σύγκλισης), VSE (πολύ μικρών επιχειρήσεων)

Κοινωνία

ΟΤΕ - COSMOTE: 12.000 συμμετοχές φοιτητών στις πρωτοβουλίες STEM και Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και κατάρτιση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για > 3.000 εκπαιδευτικούς, για τα επόμενα 2 χρόνια (2019-2020).

ΟΤΕ - COSMOTE: Ενίσχυση της συμμετοχής επαγγελματιών και επιχειρηματιών σε

προγράμματα ανάπτυξης μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επιχειρηματικών δεξιοτήτων για > 1.000 άτομα.

Όμιλος ΟΤΕ: 1 εκατομμύριο κοινωνικοί δικαιούχοι ετησίως (2019-2020)

Όμιλος ΟΤΕ: 15.000 επισκέπτες στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ ετησίως (2019-2020)

Κλιματική Αλλαγή και Περιβάλλον

Όμιλος ΟΤΕ: Συμβολή στην επίτευξη των στόχων μείωσης των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου που έχουν τεθεί σε επίπεδο Ομίλου DT (20% μείωση σε σχέση με το 2008), με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας και περιορισμού των εκπομπών CO₂.

ΟΤΕ-COSMOTE: Μείωση των εκπομπών CO₂ (score 1 και score 2) κατά 20%, σε σχέση με τις εκπομπές του 2008

Όμιλος ΟΤΕ: Σταθεροποίηση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στα επίπεδα του 2018.

ΟΤΕ-COSMOTE: Βελτίωση της ενεργειακής επίδοσης στόλου οχημάτων κατά 5%

Όμιλος ΟΤΕ: Ανακύκλωση του 100% των επικίνδυνων και τεχνικών απορριμμάτων που αποσύρονται

ΟΤΕ-COSMOTE: Περιορισμός της κατανάλωσης πλαστικού:

- Μειώνοντας τη χρήση πλαστικών μπουκαλιών κατά 50% σε σχέση με το 2018
- Μηδενίζοντας την κατανάλωση πλαστικών ποτηριών μιας χρήσης (σε γραφεία και εστιατόρια)
- Καταργώντας τη χρήση πλαστικής σακούλας στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου έως το τέλος του 2019

COSMOTE: Εγκατάσταση 3 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού πεδίου

1.4 Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις και τις εκτιμήσεις των αναλυτών σχετικά με βιώσιμη ανάπτυξη / ESG / κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (SRI).



Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προδιαγραφές και παραμένει στους διεθνείς χρηματιστηριακούς δείκτες FTSE4Good. Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται στις 9 ελληνικές εταιρείες που περιλαμβάνονται στον δείκτη FTSE4Good Emerging.



Ο ΟΤΕ, από τον Δεκέμβριο του 2018, κατατάσσεται στην πρώτη θέση στον δείκτη «Vigeo Eiris Best Emerging Markets Performers» (στην κατάταξη περιλαμβάνονται 100 προηγμένες εταιρείες σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης). Ο ΟΤΕ πέτυχε την υψηλότερη βαθμολογία και παρέμεινε η μοναδική ελληνική εταιρεία που περιλαμβάνεται σε αυτόν τον δείκτη.



Το 2018, ο ΟΤΕ αξιολογήθηκε εκ νέου με B- οπότε η εταιρεία διατήρησε την κατάταξή της ως «Prime», τίτλος που αποδίδεται από την oeekom research στις εταιρείες- ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις.



Το 2018, κατόπιν αξιολόγησής του από το MSCI ESG Research, ο ΟΤΕ διατήρησε την "A" βαθμολογία του, για θέματα διακυβέρνησης, κοινωνίας και περιβάλλοντος.



Ο ΟΤΕ εξακολουθεί να είναι ενταγμένος στο Ethibel EXCELLENCE Investment Register και από τον Φεβρουάριο του 2018, επιλέχθηκε για ένταξη στο Ethibel PIONEER register. Η επιλογή αυτή του ETHIBEL δείχνει ότι η εταιρεία μπορεί να χαρακτηριστεί ως ηγέτης στον τομέα της, σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.



Από το 2010, ο ΟΤΕ συμμετέχει στην αξιολόγηση του διεθνούς δείκτη CDP (Carbon Disclosure Project), για θέματα κλιματικής αλλαγής και περιβαλλοντικής διαχείρισης, αναρτώντας τις απαραίτητες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Στην αξιολόγηση του 2018, ο ΟΤΕ κατατάχθηκε εκ νέου στο επίπεδο «B» (Management), που είναι άνω του μέσου όρου των εταιρειών του κλάδου.

1.5 Διακυβέρνηση

Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και υιοθετεί συναφείς διεθνείς πρακτικές και διεθνή πρότυπα.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ΟΤΕ Α.Ε. (εφεξής «ΟΤΕ» ή η «Εταιρεία») να σημειωθεί ότι αποτελεί εταιρεία μεγάλης κεφαλαιοποίησης που είναι εισηγμένη στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου και ως εκ τούτου συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση, ενσωματώνοντας κανονισμούς και πρακτικές συμμόρφωσης στην λειτουργία της. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη λειτουργική απόδοση, ο ΟΤΕ ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές κανονιστικής συμμόρφωσης. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΚΕΔ) για εισηγμένες εταιρείες και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, δημοσιεύει τη δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης ως ειδικό τμήμα της Ετήσιας Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και δικαιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του ΚΕΔ (αρχή του «Συμμορφωθείτε ή εξηγήστε»). Επιπλέον των απαιτήσεων του νόμου, η ΟΤΕ Α.Ε. έχει υιοθετήσει Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Οι σχετικές υποχρεώσεις και οι πρακτικές ενσωματώνονται στο Καταστατικό, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και άλλους εσωτερικούς Κανονισμούς και Πολιτικές ή βέλτιστες πρακτικές που υιοθετούνται από τα αρμόδια όργανα και εφαρμόζονται για την λειτουργία του ΟΤΕ.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ έχει θεσπίσει τους απαραίτους μηχανισμούς για να επικαιροποιεί σε τακτική βάση τους παραπάνω Κανονισμούς και τις Πολιτικές, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Οι βασικές αρχές του συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ αφορούν κυρίως:

- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και της Διοίκησης της Εταιρείας
- Διαφάνεια και έλεγχος της Διοίκησης
- Διασφάλιση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας

Περισσότερες πληροφορίες δίνονται στην ιστοσελίδα «Εταιρική Διακυβέρνηση» του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου (η οποία περιλαμβάνεται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση).

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) του ΟΤΕ αποτελεί το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, με την επιφύλαξη των αποκλειστικών εξουσιών της Γενικής Συνέλευσης βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Στόχος του είναι να διαφυλάσσει τα συμφέροντα της εταιρείας και να διασφαλίζει τη λειτουργική της αποτελεσματικότητα.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ είναι το ανώτατο εταιρικό όργανο από άποψη ιεραρχίας και εκλέγει τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένων των Ανεξάρτητων - Μη Εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Σημειώνεται ότι οι Γενικές Συνελεύσεις των λοιπών εταιρειών του Ομίλου του ΟΤΕ εκλέγουν τα μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων τους. Ωστόσο η αναγκαιότητα ορισμού της ιδιότητας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών, εφαρμόζεται μόνο στον ΟΤΕ λόγω του γεγονότος ότι οι μετοχές του ΟΤΕ είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο. Αναφορικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα του ΟΤΕ, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος ζητά από το Διοικητικό Συμβούλιο πληροφορίες και απόψεις σχετικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά την ετήσια αναθεώρηση των στρατηγικών στόχων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, στις 31 Δεκεμβρίου 2018, απαρτιζόταν από δέκα (10) μέλη,

2 εκτελεστικά και 8 μη εκτελεστικά, εκ των οποίων 2 ανεξάρτητα. Από τα 10 μέλη του ΔΣ του ΟΤΕ, 8 ήταν άνδρες και 2 γυναίκες.

Η τρέχουσα πολιτική αξιολόγησης και αμοιβής των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και οι αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης σχετικά με την αμοιβή των μη εκτελεστικών μελών και των Επιτροπών, αναφέρονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Επιτροπές

Η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από:

- την Επιτροπή Ελέγχου, και την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που στην πλειοψηφία τους είναι υποχρεωτικά ανεξάρτητα (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου της Επιτροπής).

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελείται από τουλάχιστον τρία (3) μέλη του ΔΣ, δύο (2) από τα οποία είναι μη εκτελεστικά μέλη. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018 η Επιτροπή απαρτιζόταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος του ΔΣ. Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ είναι, μεταξύ άλλων, υπεύθυνη για τον καθορισμό των αρχών των πολιτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Εκτός από τα παραπάνω, η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Επιχειρηματικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου ΟΤΕ, η κύρια αποστολή της οποίας είναι η υποστήριξη, η αναθεώρηση και η παρακολούθηση της εφαρμογής των Συστημάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων (CMS και RMS), καθώς και τα θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ.



Σχετική ιστοσελίδα

Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δομή διακυβέρνησης, μέσω της οποίας εντάσσονται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, αποτυπώνεται στην Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ είναι αρμόδιο για την επίδοση εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου και εκπροσωπεί τα συμφέροντά του σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η επίβλεψη έχει ανατεθεί στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ.

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι αρμόδιες για την εφαρμογή των προτύπων, των απαιτήσεων και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου, σε τοπικό επίπεδο. Συνεργάζονται με την επιχειρησιακή μονάδα της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και συγκεκριμένα, με την Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η συνεργασία εντάσσεται στο πλαίσιο του Δικτύου Στελεχών Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ και του Ομίλου DT.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, συντονίζει την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσα από την λειτουργία των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Με στόχο τη συνεχή ενημέρωσή τους σχετικά με τάσεις και εξελίξεις στα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, το 2018, στελέχη της Υποδιεύθυνσης συμμετείχαν σε εκδηλώσεις και σεμινάρια κατάρτισης σχετικά με τα τρέχοντα και επίκαιρα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης (π.χ. εκπαίδευση για τις ειδικές ανάγκες των ανθρώπων με αναπηρία, σύμφωνα με τη νομοθεσία που πρόκειται να εφαρμοστεί το 2020).

Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ

Διοικητικό Συμβούλιο

Εγκρίνει τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Επιβλέπει τη στρατηγική και τη λειτουργία βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ

- Εισηγείται πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, αναθέτει εργασίες, δράσεις στρατηγικής σημασίας κ.τλ.
- Συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο, ζητώντας την καθοδήγηση και έγκριση του όπου χρειάζεται
- Διαμορφώνει τη στρατηγική, τις πολιτικές και τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης
- Λειτουργεί ως κεντρικό σημείο επικοινωνίας μεταξύ των φορέων βιώσιμης ανάπτυξης και ως επίσημη εκπρόσωπος του Ομίλου σε οποιοδήποτε θέμα αφορά τη βιώσιμη ανάπτυξη

Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής & Κινητής

- Εφαρμόζει τη στρατηγική, την πολιτική βιώσιμης ανάπτυξης και υλοποιεί τα προγράμματα δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης
- Προετοιμάζει τις αποφάσεις που πρόκειται να ληφθούν από τον Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ ή τα Διοικητικά Συμβούλια
- Διαμορφώνει δείκτες και παρακολουθεί την πρόοδο επίτευξης των στόχων
- Συντονίζει τη λειτουργία του Δικτύου Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και υποστηρίζει το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT

Διοικητικά Συμβούλια Θυγατρικών ΟΤΕ

- Μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, εγκρίνουν την υιοθέτηση πολιτικών, θέσεων και στρατηγικών δράσεων που ισχύουν για όλο τον Όμιλο
- Είναι υπεύθυνα για μέτρα με στόχο την εφαρμογή πολιτικών/στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης

Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ*

- Διαχέει τη γνώση για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στο εσωτερικό του Ομίλου
- Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των θυγατρικών

*Το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει στο Δίκτυο Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT

Διαδιευθυνσιακή Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ αποτελείται από περισσότερους από 60 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες. Η Ομάδα, επικεφαλής της οποίας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

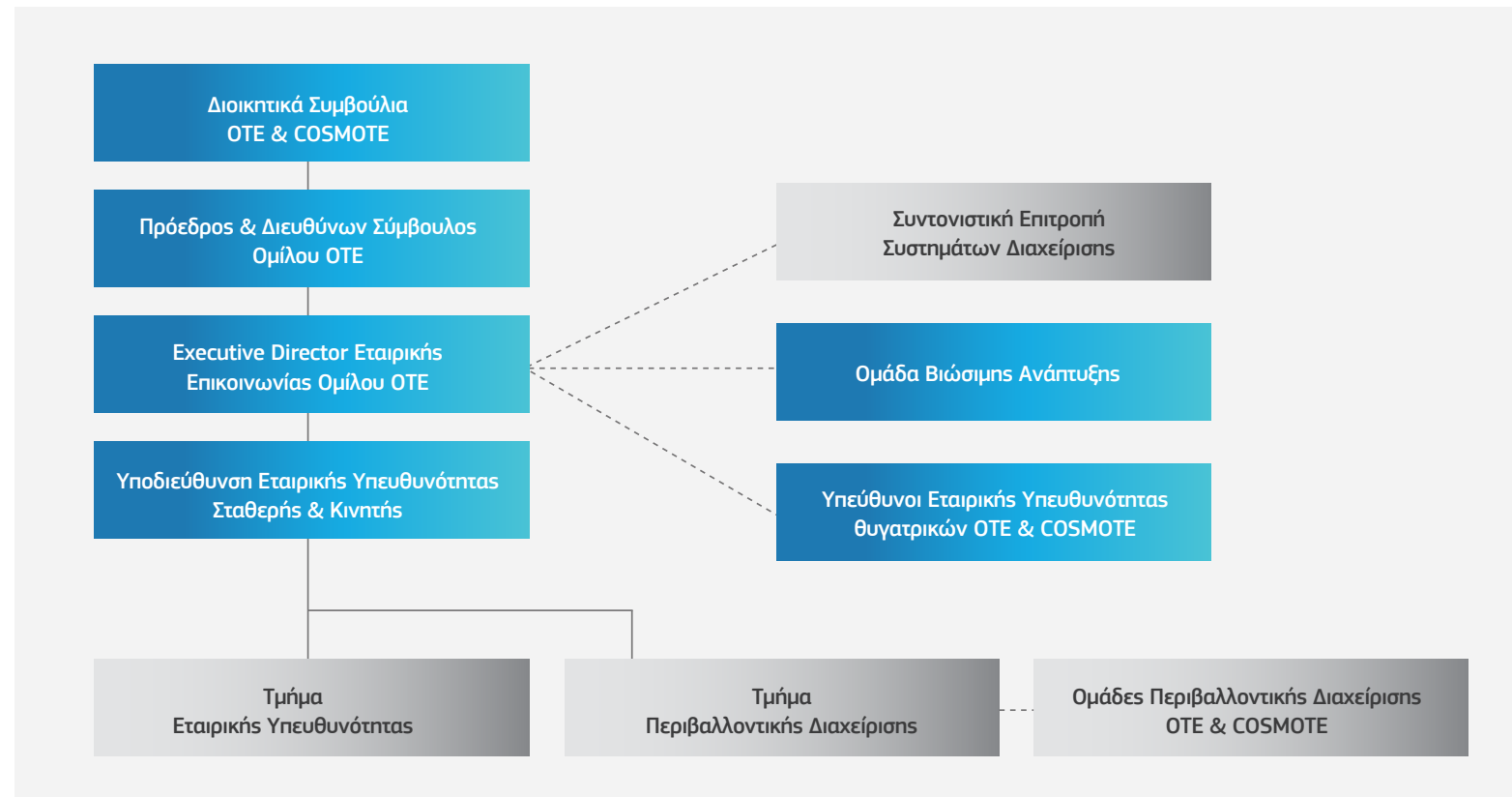
Στόχοι της Ομάδας:

- Η περαιτέρω διάδοση των αρχών και δράσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης στις διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών
- Η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων
- Η συλλογή πληροφοριών που αφορούν στις επιδόσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Η δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας και η επίτευξη των εταιρικών στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους προσωπικής αξιολόγησης και τους ατομικούς λειτουργικούς στόχους στελεχών της επιχειρησιακής μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και στελεχών της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το προφίλ των στελεχών της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης το οποίο εμφανίζεται στο intranet των εταιρειών φέρει ένα ειδικό «σήμα» που υποδηλώνει τη συμμετοχή τους στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας λαμβάνονται υπόψη στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης των επιδόσεων των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην ενότητα [Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων](#).

Οργανωτική Δομή



2

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα



2.1 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος ΟΤΕ, αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του έχουν άμεση επίδραση και επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξη του και συνδιαλέγεται με εκπροσώπους τους, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

Κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών:

- Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές
- Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες
- Επιχειρήσεις
- Επιστημονικοί, Ερευνητικοί και Εκπαιδευτικοί φορείς
- Μέσα ενημέρωσης
- Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και εκπρόσωποι αυτών
- Προμηθευτές
- ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες
- Κρατικοί και κυβερνητικοί φορείς

Στο πλαίσιο της προσέγγισης διαχείρισης θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, έχουν δημιουργηθεί ισχυροί διαύλοι επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να καταστεί δυνατή η ενεργός συμμετοχή τους, η κατανόηση των προσδοκιών τους και η διαμόρφωση της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου. Μέσω του συνεχούς διαλόγου, επιτυγχάνεται η αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, γεγονός που καθιστά δυνατή την πλήρη κατανόηση και την ιεράρχηση των θεμάτων που προκύπτουν.

Το 2018, ο Όμιλος συμμετείχε στο 2ο «Stakeholder Panel», το οποίο διεξήχθη υπό την εποπτεία της ΜΚΟ Global Sustain. Στην εκδήλωση συμμετείχαν διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών, όπως εταιρείες, κρατικά ιδρύματα, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, μέσα ενημέρωσης κλπ. Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου του ΟΤΕ για το 2017 ήταν το βασικό θέμα συζήτησης και αξιολογήθηκε ως μέσο επικοινωνίας του Ομίλου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τη λειτουργία των εταιρειών, συμμετοχή τους στον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων

Έρευνες για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης, σε σχέση με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Συστηματικός διάλογος και συναντήσεις με ΜΚΟ

Συμμετοχή σε εκδηλώσεις σχετικές με τη βιώσιμη ανάπτυξη

Θέματα και αποτελέσματα

Διαμόρφωση:

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

1. Στρατηγική
2. Στόχοι
3. Προτεραιότητες
4. Προγράμματα

Ο Όμιλος έλαβε επίσης μέρος στο 2ο «HIGGS Donors Speed-Dating Events». Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, 26 εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα της εταιρικής ευθύνης, επικοινωνήσαν με 84 ΜΚΟ από όλη την Ελλάδα. Συζήτησαν για πιθανές ευκαιρίες συνεργασίας οι οποίες θα μπορούσαν να είναι αμοιβαία επωφελείς και να ενισχύσουν περαιτέρω τις κοινωνικές δράσεις και τη στρατηγική εταιρικής ευθύνης των εταιρειών.

Η αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη αξιοποιείται και κατά τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστών θεμάτων βιωσιμότητας του Ομίλου, οπότε και συμβάλλει στην επικύρωση και τη βελτίωση της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης που εφαρμόζει ο Όμιλος.

Αρχές του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ τηρούν τις βασικές αρχές του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000 (AA1000 AccountAbility Principles Standard), όπως είναι η Συμμετοχικότητα, η Ουσιαστικότητα, η Ανταπόκριση και η Επίδραση.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Οι εταιρείες του Ομίλου προσδιορίζουν τα σημαντικότερα θέματα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξή τους, μέσω της «Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων», η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με την προσέγγιση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.

Το 2017, προσδιορίστηκε η ουσιαστικότητα των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερομένων μερών. Για πρώτη φορά, η συγκεκριμένη ανάλυση πραγματοποιήθηκε για όλο τον Όμιλο και δεν αφορούσε μεμονωμένες εταιρείες.

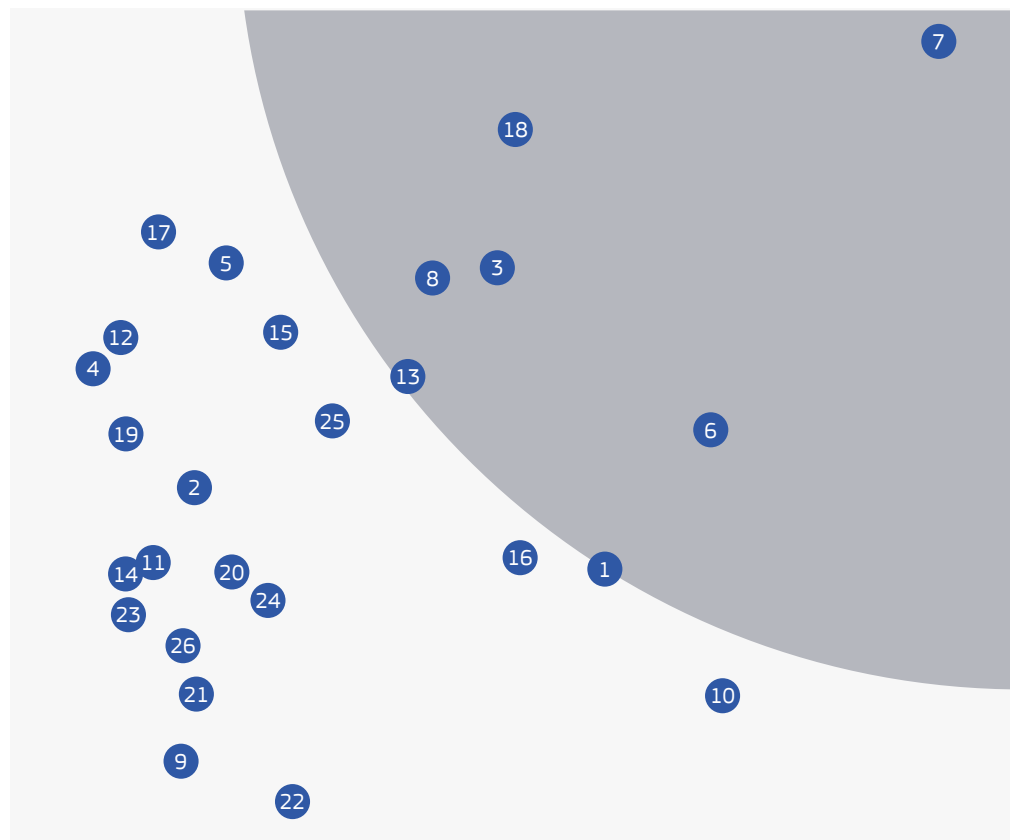
Επιπλέον, στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας ενσωματώθηκε η διαδικασία Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συνδυάσει τις διαδικασίες Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων, αναπτύσσοντας μια ολιστική προσέγγιση, σύμφωνα με βέλτιστες πρακτικές.

Για την ενοποίηση των στοιχείων σε επίπεδο Ομίλου, χρησιμοποιήθηκαν σταθμισμένοι οικονομικοί, κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί συντελεστές. Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και όλα τα διαθέσιμα δεδομένα αξιολογήθηκαν κατάλληλα, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν στον προγραμματισμό των ενεργειών και της στρατηγικής του Ομίλου, ενώ τα πιο σημαντικά θέματα συμπεριλήφθηκαν στον χάρτη κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 καλύπτει 26 θεματικές περιοχές, με ιδιαίτερη έμφαση σε 7 από αυτές οι οποίες προσδιορίστηκαν από τη Διοίκηση σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Περαισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο [Παράρτημα](#).

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τον Όμιλο ΟΤΕ

- | | |
|---|---|
| 1 Οικονομική επίδοση | 14 Προϊόντα και υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη |
| 2 Διακυβέρνηση και διοίκηση | 15 Έρευνα και καινοτομία |
| 3 Πολιτικές εταιρικής συμμόρφωσης | 16 Υπεύθυνος ανταγωνισμός |
| 4 Συμμόρφωση εργαζομένων και μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων | 17 Υπεύθυνη επικοινωνία με τους πελάτες |
| 5 Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα | 18 Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών |
| 6 Επιχειρηματική ανθεκτικότητα | 19 Ψηφιακή ένταξη |
| 7 Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων | 20 Ανάπτυξη δεξιοτήτων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) |
| 8 Ασφαλής και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας | 21 Συνεισφορά στην τοπική κοινωνία |
| 9 Εφοδιαστική αλυσίδα | 22 Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη |
| 10 Απασχόληση / εργασία | 23 Ενέργεια και κλιματική αλλαγή |
| 11 Πρακτικές δίκαιης απασχόλησης και ίσων ευκαιριών | 24 Κυκλική οικονομία |
| 12 Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής των εργαζομένων | 25 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (H/M) |
| 13 Κατάρτιση και εκπαίδευση εργαζομένων | 26 Άλλες περιβαλλοντικές πτυχές |

2.2 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες υπόκεινται σε αβεβαιότητα λόγω εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν τους εταιρικούς στόχους. Με τη συστηματική παρακολούθηση της αβεβαιότητας, είναι δυνατόν να ληφθούν εγκαίρως τα κατάλληλα μέτρα και να μειωθούν οι πιθανοί κίνδυνοι. Για το λόγο αυτό, ένα λειτουργικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων αποτελεί βασικό στοιχείο της στρατηγικής των εταιρειών, συντελώντας στη βιώσιμη λειτουργία τους. Στους πιθανούς κινδύνους περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης και νομικοί κίνδυνοι.

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management System), το οποίο έχει ως στόχο τη διασφάλιση ενός γραμμικού επιχειρηματικού μοντέλου για τη μελλοντική επιχειρηματική επιτυχία του Ομίλου. Το Σύστημα RMS υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων. Το RMS, το οποίο εφαρμόζει ο Όμιλος ΟΤΕ, βασίζεται στο μοντέλο COSO ERM και στο πρότυπο ISO 31000 για τη Διαχείριση Κινδύνων. Ο ΟΤΕ, η COSMOTE, η Telekom Romania Communications και η Telekom Romania Mobile Communications, έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο.

Η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ παρακολουθεί, διευκολύνει και υποστηρίζει την εφαρμογή αποτελεσματικών

πρακτικών διαχείρισης κινδύνων. Τα καθήκοντα των υπευθύνων διαχείρισης κινδύνων περιλαμβάνουν την αξιολόγηση και παρακολούθηση της συνολικής κατάστασης του χαρτοφυλακίου κινδύνων, καθώς και την τήρηση της μεθοδολογίας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ για όλες τις επιχειρησιακές μονάδες και τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου. Επιπρόσθετα, τηρείται Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων (Corporate Risk Register), στο οποίο καταγράφονται όλοι οι εταιρικοί κίνδυνοι του Ομίλου.

Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2018 περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Υιοθέτηση της «Δήλωσης Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων» (Risk Appetite Statement) από το Διοικητικό Συμβούλιο και από τους νόμιμους εκπροσώπους των θυγατρικών εταιρειών. Η Υποδιεύθυνση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, βρίσκεται σε διαδικασία προσδιορισμού, συλλογής και ανάλυσης των σχετικών δεδομένων, και καθιέρωσης βασικών Δεικτών Κινδύνου (και «ορίων ανοχής»), προκειμένου να διασφαλίσει τη συμβατότητά τους με τους Δείκτες Εταιρικής Στρατηγικής Απόδοσης και τη σχετική καταχώρισή τους στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ.
- Πιστοποίηση του ΟΤΕ και της COSMOTE, εκ νέου και με επιτυχία, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 31000:2018, και πιστοποίηση των Telekom Romania Communications και Telekom Romania σύμφωνα με το πρότυπο ISO 31000:2009.
- Ποσοτική αποτίμηση κινδύνων για επιχειρηματικά

έργα με την εφαρμογή στατιστικής ανάλυσης (μέθοδος «Monte Carlo»).

- Επίτευξη ευθυγράμμισης και εναρμόνισης στην ορολογία και την μεθοδολογία αποτίμησης κινδύνων για όλες τις εταιρείες του Ομίλου Deutsche Telekom, στο πλαίσιο ανάπτυξης της Διεθνούς Εφαρμογής Διαχείρισης Κινδύνων (IRMA), στην οποία ο ΟΤΕ έχει ηγετικό ρόλο.
- Ενωμάτωση των αποτελεσμάτων των επιμέρους αξιολογήσεων κινδύνων των επιχειρησιακών μονάδων και θυγατρικών εταιρειών στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, με σκοπό τη συστηματική ανάλυση και δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων.
- Παρουσίαση 4 Εκθέσεων Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης (GRC Committee) Ομίλου ΟΤΕ, για την επισκόπηση, την αξιολόγηση και εν συνεχεία την υποβολή τους στα αρμόδια εταιρικά όργανα, και συγκεκριμένα στην Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ και το Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ.
- Έγκριση από την Επιτροπή Ελέγχου ΟΤΕ της αυτοαξιολόγησης σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων και Ασφάλειας του ΟΤΕ, της COSMOTE, της Telekom Romania Communications και της Telekom Romania Mobile Communications.
- Εκπαίδευση /ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στα καταστήματα, αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Διανομή σχετικού υλικού /φυλλαδίου για την Κουλτούρα Κινδύνου (Βασικές Πεποιθήσεις/Στόχοι) από τη Deutsche Telekom EU.

Πολιτικές / Διαδικασίες Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων

- Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ
- Δήλωση Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων
- Πολιτική Παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων Ομίλου ΟΤΕ
- Αξιολόγηση Εταιρικών Κινδύνων
- Αποζημίωση από το Πρόγραμμα Ασφάλισης κατά παντός κινδύνου



Σχετική ιστοσελίδα



2.3 Πολιτικές και Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Είναι σημαντικό γιατί...

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις αποτελεί στοιχειώδη υποχρέωση για την υπεύθυνη λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη του ουσιαστικά απαιτούν τη διασφάλιση της συμμόρφωσης του Ομίλου με νόμους και κανονισμούς και τη μηδενική ανοχή σε φαινόμενα διαφθοράς, εκβιασμών και δωροδοκίας.

Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα του Ομίλου ΟΤΕ. Η κανονιστική συμμόρφωση αποτελεί μια σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και του σεβασμού των κανόνων που διέπουν τη διαχείριση των λειτουργιών του Ομίλου. Προς την κατεύθυνση αυτή, εφαρμόζεται ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System / CMS) με βασικό στόχο την πρόληψη.

Το Σύστημα αφορά στη συμμόρφωση όλων – Εργαζομένων και Διοίκησης – με την υφιστάμενη νομοθεσία και τις εσωτερικές πολιτικές.

Κάθε Εργαζόμενος ή/και τρίτα μέρη (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κλπ) μπορεί, επώνυμα ή ανώνυμα, να αναφέρει στα κανάλια επικοινωνίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης θέματα παραβατικής συμπεριφοράς ή να εκφράσει έναν προβληματισμό ή ένα παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των εταιρικών Πολιτικών ή της νομοθεσίας.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα επικαιροποιούνται οι Κανονισμοί και οι Πολιτικές, με στόχο τη συνεχή συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο

ISO 37001:2016 για τα Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας και σύμφωνα με το πρότυπο ISO 19600: 2014 για τα Συστήματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications. Επιπλέον το 2018, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Communications, πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο Assurance Standard 980.

Τα πιο σημαντικά επιτεύγματα του 2018 περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- **Αξιολόγηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης** για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκπρόσωποι των επιχειρησιακών μονάδων, που συμμετείχαν στην αξιολόγηση, αντιπροσωπεύουν το 100% του συνόλου των λειτουργιών του Ομίλου. Οι κίνδυνοι που αξιολογήθηκαν περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων: ενεργητική και παθητική δωροδοκία, παραβίαση της Πολιτικής Προμηθειών, κινδύνους που απορρέουν από επιχειρηματικούς συνεργάτες, υπεξαίρεση, κλοπή, απάτη, συγκρούσεις συμφερόντων, παραβίαση της νομοθεσίας κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας, παραβίαση των προσωπικών δεδομένων, κλπ.

- Περισσότεροι από 5.600 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εκπαιδευτικά σεμινάρια για την καταπολέμηση της διαφθοράς, εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους και προγράμματα e-learning). Τον Νοέμβριο του 2018 πραγματοποιήθηκε η 2η Εκπαίδευση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διευθυντικών Στελεχών (Top Management Compliance Training), με εξωτερικούς ομιλητές. Στην εκπαίδευση αυτή, με βασικό θέμα «Μιλάμε Ανοικτά!» («Speak Up!»), συμμετείχαν 140 διευθυντικά στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι σε διευθυντική θέση, παρακολούθησαν εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, προκειμένου να εξοικειωθούν με τις επικείμενες προκλήσεις της κανονιστικής συμμόρφωσης. Επίσης, 1.700 νέοι υπάλληλοι εκπαιδεύτηκαν, το 2018 στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων «Welcome on Board» και του αντίστοιχου προγράμματος της Εξυπηρέτησης Πελατών, τα οποία περιλάμβαναν μια συγκεκριμένη ενότητα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Το 2018 σημειώθηκε σημαντική αύξηση του συνολικού αριθμού των εκπαιδευμένων εργαζομένων (αύξηση μεγαλύτερη από 100% σε σχέση με το 2017).

- **Ομιλικές καμπάνιες / εσωτερικές ενημερώσεις:**
 - Καμπάνια επικοινωνίας αναφορικά με το θέμα «Μιλάμε Ανοικτά!» («Speak Up!»), η οποία απευθυνόταν στους εργαζόμενους των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, σε Ελλάδα και Ρουμανία, και πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Οκτώβριος-Νοέμβριος 2018. Στο πλαίσιο αυτής, αναρτήθηκαν σχετικά άρθρα στο intranet και απεστάλησαν ενημερωτικά δελτία. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν δύο (2) εκπαιδευτικά εργαστήρια για τους Διευθυντές ΟΤΕ-COSMOTE στην Ελλάδα (στόχευση κοινού, βάσει αναμενόμενου κινδύνου).
 - **Συνδυαστική καμπάνια επικοινωνίας για την Ημέρα κατά της Διαφθοράς (9η Δεκεμβρίου) και την Ημέρα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (10η Δεκεμβρίου)**, η οποία απευθυνόταν στους εργαζόμενους όλων των εταιρειών του Ομίλου, και είχε ως βασικό μήνυμα το ακόλουθο: «Ένας κόσμος χωρίς διαφθορά είναι ένας καλύτερος κόσμος για όλους». Στο πλαίσιο αυτής της καμπάνιας, απεστάλησαν επιστολές από τους Διευθύνοντες Συμβούλους προς όλους τους εργαζόμενους και αναρτήθηκαν στο intranet των εταιρειών δύο άρθρα για την καταπολέμηση της διαφθοράς και τα ανθρωπίνια δικαιώματα.
 - Η ενημέρωση σχετικά με την **Εβδομάδα Διεθνούς Καμπάνιας για την Καταπολέμηση της Απάτης**, αναρτήθηκε στο intranet και κοινοποιήθηκε στις θυγατρικές εταιρείες, έτσι ώστε να τονιστεί η σημασία δημιουργίας μιας κουλτούρας πρόληψης της απάτης η οποία ενθαρρύνει τη χρήση των διαύλων επικοινωνίας των εταιρειών, προκειμένου να συζητούνται ανοικτά οι ανησυχίες που προκύπτουν στο χώρο εργασίας.
 - **Πληροφόρηση των εργαζομένων και της Διοίκησης σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (όπως για παράδειγμα, οι οδηγίες αναφορικά με τα δώρα και τις προσκλήσεις σε εκδηλώσεις κατά την περίοδο των εορτών).

Κύριοι Άξονες Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

1 Πρόληψη παραβατικής συμπεριφοράς και τήρηση πολιτικών

- Ανάπτυξη Πολιτικών και Διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Εκπαίδευση των εργαζομένων
- Διενέργεια ετήσιας Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Κανάλια επικοινωνίας για τους εργαζόμενους

2 Διαχείριση παραβάσεων

- Εντοπισμός παραβάσεων σχετικών με θέματα συμμόρφωσης
- Διερεύνησή τους
- Υποβολή προτάσεων και διορθωτικών ενεργειών ή μέτρων που απαιτούνται

- **Επιτυχής επαναπιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37001:2016 και το πρότυπο ISO 19600:2014** για ΟΤΕ, COSMOTΕ, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications.
- **Αξιολογήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής συμμόρφωσης**, μέσω του νέου εργαλείου CMS Tool της Deutsche Telekom για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- **Διαμόρφωση και εφαρμογή δεικτών επίδοσης KPIs του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης.**
- **Υπογραφή των ετήσιων Δηλώσεων από τα Ανώτερα Στελέχη των Οικονομικών Υπηρεσιών**, αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους προς τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.
- **Αναθεώρηση / Τροποποίηση σειράς Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ. Η Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ**, αναθεωρήθηκε και μετονομάστηκε σε Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτής, καθορίζονται η στρατηγική και τα σχέδια δράσης για τον ΟΤΕ και τις θυγατρικές του, λαμβάνοντας υπόψη τις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, καθώς και τις πολιτισμικές προτεραιότητες και προκλήσεις. **Επιπλέον, τροποποιήθηκαν οι ακόλουθες Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ:**
 - Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών Ομίλου ΟΤΕ (ως αποτέλεσμα της αναθεώρησης του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του ΟΤΕ Α.Ε)
 - Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων Ομίλου ΟΤΕ
 - Πολιτική περί Δωρεών Ομίλου ΟΤΕ
 - Πολιτική περί Χορηγιών Ομίλου ΟΤΕ
 - Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρουσέων Συμφερόντων Ομίλου ΟΤΕ

- **Παρουσίαση τεσσάρων (4) Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (ΟΤΕ Group Compliance Reports) στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ για την επισκόπηση, την αξιολόγηση και, εν συνεχεία, την υποβολή αυτών στα αρμόδια εταιρικά όργανα.

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των προαναφερθέντων Συστημάτων, παρακολουθείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Σημαντικά Στοιχεία 2018

- Αναφορικά με θέματα απάτης και παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:
 - Για 2 υποθέσεις υπήρξε καταγγελία – τερματισμός της σύμβασης των εργαζομένων.
 - Για 1 υπόθεση, επιβλήθηκε τελεσίδικη πειθαρχική ποινή με απόφαση των πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων.
- Δεν υπήρξαν περιπτώσεις διαφθοράς όσον αφορά συμβάσεις με επιχειρηματικούς εταίρους οι οποίες να είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτών.
- Προέκυψαν 3 περιπτώσεις εταιρειών, οι οποίες ήταν προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ, για τις οποίες αποφασίστηκε να αποκλειστούν από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2018.
- Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές, για θέματα διαφθοράς σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ ή των εργαζομένων του στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους.
- Δεν επιβλήθηκε στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ χρηματικό πρόστιμο ή μη-χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση) για θέματα διαφθοράς ή απάτης (συμπεριλαμβανομένης της φοροδιαφυγής και της παραποίησης των οικονομικών αναφορών).

Περισσότερες πληροφορίες για τους μηχανισμούς διαχείρισης κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση](#). Οι Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης περιλαμβάνονται στην ενότητα [Κανονιστική Συμμόρφωση](#) του εταιρικού site.



Σχετική ιστοσελίδα



3.901

Καταγγελίες/Παράπονα που περιήλθαν στα σχετικά κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης το 2018

107

Καταγγελίες/Παράπονα σχετικά με κανόνες και Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης

3.794

Παράπονα πελατών για τεχνικά/εμπορικά θέματα

59

Κρίθηκαν αβάσιμα

41

Κρίθηκαν βάσιμα

7

Υπό διερεύνηση

Υιοθετήθηκαν τα κατάλληλα ανά περίπτωση μέτρα

(αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέση ευθύνης, λύση σύμβασης εργασίας, υποβολή δήλωσης περί σύγκρουσης συμφερόντων, καθιέρωση/ υλοποίηση νέων σημείων ελέγχου ή αναθεώρηση των υφισταμένων)

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί έναν πραγματικά υπεύθυνο ανταγωνισμό όσον αφορά στην προστασία των καταναλωτών. Συμμορφώνεται με τους νόμους του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

Ο Όμιλος παραμένει σταθερά προσηλωμένος στη **συμμόρφωση με τους κανονισμούς για τις εθνικές και ευρωπαϊκές τηλεπικοινωνίες, τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και τους κανονισμούς περιεχομένου** στην Ελλάδα και στις χώρες στις οποίες έχει εμπορικές δραστηριότητες. Δεσμεύεται να συνεργάζεται με κυβερνήσεις, εθνικούς οργανισμούς και αρχές και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα ρυθμιστικό πλαίσιο που προωθεί τον ανταγωνισμό και παράλληλα συμβάλλει στη συνολική κοινωνική ευημερία.

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει ανάλογες εσωτερικές πολιτικές προκειμένου να ενημερώνει τους εργαζόμενους σχετικά με τη σημασία της συμμόρφωσης με τους κανόνες ανταγωνισμού και να προωθεί συστηματικά τους κατάλληλους Κώδικες Δεοντολογίας. Η Πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού που δημιουργήθηκε το 2013, καθορίζει το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών και των εργαζομένων τους όσον αφορά τη συμμόρφωσή τους με το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού.

Νομοθετικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπόκειται σε εθνικούς νόμους και κανονισμούς σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής του. Παράλληλα η παροχή υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης του ΟΤΕ υπό την επωνυμία COSMOTE TV ρυθμίζεται από το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης και υπόκειται σε εθνικούς και ευρωπαϊκούς νόμους και νομοθεσίες. Στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ υπόκειται στη εθνική νομοθεσία καθώς και στο Ευρωπαϊκό Ρυθμιστικό πλαίσιο και στην Ευρωπαϊκή νομοθεσία για τον ανταγωνισμό.

Πιο συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ, μετά από δημοπρασία που διενεργήθηκε το 2016, ορίστηκε ως υπόχρεος πάροχος καθολικής υπηρεσίας αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών, πληροφοριών τηλεφώνου καταλόγου και καταλόγους συνδρομητών, καθώς και για τα κοινόχρηστα τηλέφωνα στην Ελλάδα μέχρι τις 31 Ιανουαρίου 2021.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις της Ελληνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) που εκδόθηκαν στα τέλη Δεκεμβρίου 2016, εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις αναφορικά με την χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α / 2014) και τη χονδρική παροχή κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3β / 2014). Παρότι η αγορά λιανικής για πρόσβαση στο σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο μέσω PSTN, ISDN BRA, managed VoIP και ISDN PRA (αγορά 1/2007), έχει απελευθερωθεί και ο ΟΤΕ δεν κατέχει Σημαντική Ισχύ, οι τιμές λιανικής του ΟΤΕ συνεχίζουν να ελέγχονται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της ρύθμισης των αγορών χονδρικής. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι πρέπει να αποσυρθεί ο εκ των προτέρων έλεγχος των τιμών λιανικής, προκειμένου να αποφευχθεί η στρέβλωση του ανταγωνισμού στη συγκεκριμένη αγορά.

Το 2019, αναμένεται μια νέα ανάλυση αγορών αναφορικά με την χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α / 2014) και τη χονδρική παροχή κεντρικής πρόσβασης, σε σταθερή θέση, για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3β / 2014). Επιπλέον αναμένεται η έκδοση απόφασης της ΕΕΤΤ σε συνέχεια σχετικής δημόσιας διαβούλευσης για την χονδρική παροχή πρόσβασης υψηλής ποιότητας σε σταθερή θέση (αγορά 4/2014).

Αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με το νομοθετικό πλαίσιο στη Ρουμανία παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Telekom Romania.

Κανονιστικές Παραβάσεις 2018

Νομικές Υποθέσεις 2018

Δράσεις	ΟΤΕ	COSMOTE	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
Αριθμός προστίμων	0	0	7	11
Αριθμός εφέσεων	0	0	0	2
Αριθμός μη χρηματικών ποινών	0	0	0	4
Κόστος προστίμων (€)	0	0	648.300	1.890.400

Πληροφορίες σχετικά με την εξέλιξη προηγούμενων κανονιστικών παραβάσεων περιλαμβάνονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση.

Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι κρίσιμες για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική ευημερία και τη βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε φόρα, ενώσεις και πρωτοβουλίες, σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο, προκειμένου να ενισχυθεί ο υπεύθυνος ανταγωνισμός, η αυτορρύθμιση και η συνεργασία στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας. Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι η προώθηση ενός δίκαιου κανονιστικού περιβάλλοντος το οποίο θα εξασφαλίζει ισότιμες συνθήκες ανταγωνισμού και κανονιστική προβλεψιμότητα για τις επενδύσεις, τη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλοντος και την εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης. Οι θέσεις του Ομίλου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και η εμπορική, χρηματοοικονομική και ρυθμιστική του στρατηγική, κοινοποιούνται στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής για τη διασφάλιση ενός δίκαιου ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Ο ΟΤΕ και η Telekom Romania Communications έχουν καταχωρηθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της ΕΕ και ως εκ τούτου δεσμεύονται αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Συμπεριφοράς του Μητρώου Διαφάνειας.

Οι πιο σημαντικές σχετικές συμμετοχές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ για το 2018 παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

2.4 Διαχείριση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημαντικότητα των θεμάτων διαχείρισης ανθρώπινων δικαιωμάτων. Το 2018, ο Όμιλος υιοθέτησε τον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, ως αποτέλεσμα της αναθεώρησης και μετονομασίας της Κοινωνικής Χάρτας του Ομίλου ΟΤΕ, με την τελευταία να είναι σε ισχύ από το 2015.

Στον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, αναγνωρίζεται η ευθύνη που φέρει αναφορικά με τον σεβασμό των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρώπινων και των κοινωνικών δικαιωμάτων.

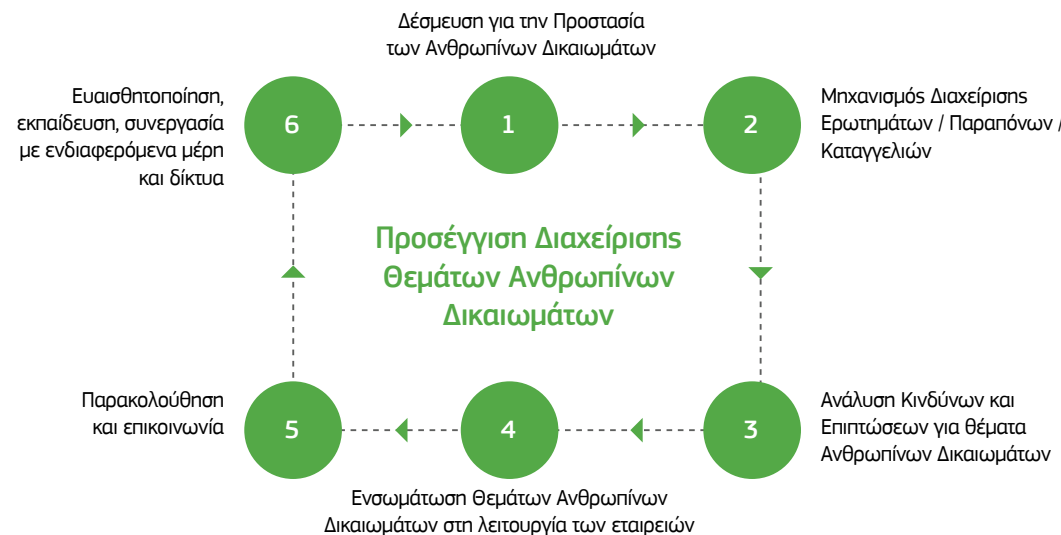
Η προσέγγιση του ΟΤΕ στη διαχείριση των ανθρώπινων δικαιωμάτων βασίζεται στις Κατευθυντήριες Οδηγίες των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και είναι ευθυγραμμισμένη με την αντίστοιχη προσέγγιση του Ομίλου DT.

Επιπλέον, ο Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, αρχές και αξίες, όπως η ισότητα, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα, η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια και η προσωπική ευθύνη, οι οποίες συνθέτουν ένα πρότυπο λειτουργίας και οδηγούν στην υιοθέτηση μιας κοινής «εταιρικής κουλτούρας».

Ο Όμιλος σέβεται το δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης και το απόρρητο των δεδομένων και λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο (βλ. ενότητα [Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων](#)).

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι, στις συλλογικές συμβάσεις, στη διαφορετικότητα και στις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα [Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών](#)). Ο Όμιλος διακηρύσσει ότι είναι υπέρ της απαγόρευσης κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας και συμβάλλει στην προσπάθεια για την κατάργηση της παιδικής εργασίας.

Με στόχο την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων και εκτός των ορίων λειτουργίας του, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του να σέβονται και να διασφαλίζουν τα ανθρώπινα



δικαιώματα, ενσωματώνει τις απαιτήσεις για την τήρηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων στις μεταξύ τους συμβάσεις και συμμετέχει στην πρωτοβουλία CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative), μέσω της Deutsche Telekom, για την αποφυγή χρήσης ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε τις προσπάθειές του αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα Σχέδιο Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, το οποίο περιλάμβανε τις ακόλουθες δράσεις:

- Μία φόρμα αποτύπωσης του Κινδύνου Παραβίασης των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων ενσωματώθηκε στην Έκθεση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο παρουσιάστηκε και εγκρίθηκε από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ
- Το τέταρτο τρίμηνο του 2018 ξεκίνησε για τις εταιρείες του Ομίλου η ανάλυση του κινδύνου και των επιπτώσεων που προκύπτουν από την παραβίαση των ανθρώπινων δικαιωμάτων, ενσωματώνοντας τις αντίστοιχες περιοχές κινδύνου και τα αντίστοιχα σενάρια, η οποία θα ολοκληρωθεί εντός του 2019.
- Ζητήθηκαν και συγκεντρώθηκαν από όλες τις εταιρείες του Ομίλου δηλώσεις για την συμμόρφωσή τους αναφορικά με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης του Ομίλου ΟΤΕ, έχει οριστεί ως υπεύθυνος συντονισμού για θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων. Τυχόν ερωτήματα και παράπονα/καταγγελίες που σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα, απευθύνονται στα υφιστάμενα κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης ([Compliance communication channels](#)). Για τα υπόλοιπα θέματα που σχετίζονται με τον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών είναι διαθέσιμο το κανάλι επικοινωνίας humanrights@ote.gr. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου αναφέρεται στα θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων και τη διαχείρισή τους, με βάση τις αρχές του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Το 2018, υποβλήθηκαν 1.448 ερωτήματα από εργαζομένους του Ομίλου, μέσω της διαδικασίας «Ask Me», στα οποία περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, ενώ υποβλήθηκαν και ερωτήματα σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων, τη δευτερεύουσα απασχόληση, την αποδοχή/προσφορά ωφελημάτων και τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ. Κανένα από τα ερωτήματα δεν σχετιζόταν με θέματα διακρίσεων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τρεις (3) σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες / συμβάσεις, οι οποίες περιλάμβαναν ρήτρα για τα ανθρώπινα δικαιώματα, ολοκληρώθηκαν το 2018.

Επιπλέον, υποβλήθηκαν 111 παράπονα μέσω της διαδικασίας «Tell Me» από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ. Ένα (1) παράπονο αφορούσε σε θέμα ανάρμωσης συμπεριφοράς (παρενόχληση και κακοποίηση) ενός διευθυντή καταστήματος προς τους περισσότερους εργαζομένους του καταστήματος. Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από την αρμόδια υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, το παράπονο κρίθηκε εν μέρει βάσιμο, αλλά δεν έχουν ακόμα οριστεί σχετικά μέτρα. Ωστόσο με την έναρξη της διαδικασίας διερεύνησης, ο διευθυντής του καταστήματος μετακινήθηκε σε άλλο κατάστημα COSMOTE, προκειμένου να αποκατασταθούν οι συνθήκες εργασίας.

Στο εκπαιδευτικό υλικό Κανονιστικής Συμμόρφωσης (βλ. [Πολιτικές και Διαχείριση Εταιρικού Κινδύνου και Κανονιστικής Συμπεριφοράς](#)), μια ενότητα αφορά στα Ανθρώπινα Δικαιώματα και στον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος προσεγγίζει το θέμα (π.χ. δίαυλοι επικοινωνίας και αρχές του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών). Εκτιμάται ότι το 2018 περίπου 27,5 ώρες εκπαίδευσης αφορούσαν θέματα του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων (10η Δεκεμβρίου), ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου ΟΤΕ, με εσωτερικό μήνυμα προς όλους τους εργαζομένους, υπογράμμισε την διαρκή δέσμευση που θα πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ προς τις αρχές του Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, του Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου και των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις από τις δικαστικές αρχές σε βάρος του Ομίλου ΟΤΕ, για θέματα διακριτικής μεταχείρισης στο χώρο εργασίας, ούτε επιβλήθηκε χρηματικό πρόστιμο ή μη-χρηματική ποινή (π.χ. σύσταση) για θέματα διαχείρισης ανθρώπινων δικαιωμάτων.



Σχετική ιστοσελίδα

2.5 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς

Πολιτική Προμηθειών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ακολουθούν την Πολιτική Προμηθειών, στην οποία καθορίζονται όλοι οι όροι και οι κανονισμοί, σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται οι προμήθειες. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

- Η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας σε όλους τους κόστους, ποιότητας και χρόνου
- Η διασφάλιση της διαφάνειας
- Η συμμόρφωση με τη διεθνή Πολιτική Προμηθειών της DT

Η Πολιτική Προμηθειών δεν κάνει διάκριση μεταξύ τοπικών και μη προμηθευτών. Ωστόσο η στήριξη τοπικών προμηθευτών αποτελεί κοινή πρακτική μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου.

Οι εταιρείες του Ομίλου, έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2018, ο χρόνος πληρωμής κυμάνθηκε από 30 έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

Ποσοστά Προμηθειών από Εγχώριους Προμηθευτές

- Ελλάδα: **91%**
- Ρουμανία: **78%**

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Η ανάπτυξη και διατήρηση μίας εφοδιαστικής αλυσίδας με προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο, με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνες μεθόδους και πρακτικές, εναρμονισμένες με το όραμα του Ομίλου, αποτελεί μία συνεχή πρόκληση.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει κατάλογο προμηθευτών (Μητρώο Προμηθευτών) ο οποίος ανανεώνεται στο πλαίσιο της ανάπτυξης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας. Για παράδειγμα, το 2018, ο συγκεκριμένος κατάλογος για τον ΟΤΕ περιλάμβανε 1.267 προμηθευτές, 664 για την COSMOTE, 162 για την GERMANOS, 800 για την Telekom Romania Communications και 317 για την Telekom Romania Mobile Communications (κάποιοι προμηθευτές των ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS είναι κοινοί και προσμετρώνται χωριστά για κάθε εταιρεία). Στον κατάλογο προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές, όσο και τοπικές εταιρείες, για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών.

Κάθε κατάλογος προμηθευτών περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές κατηγορίες/τύπους προμήθειας υλικού ή υπηρεσιών. Ενδεικτικές κατηγορίες προμηθευτών είναι οι εργολάβοι, οι συμβεβλημένες εταιρείες, οι πάροχοι συμβουλευτικών υπηρεσιών, οι εταιρείες πώλησης τηλεπικοινωνιακού υλικού και υπηρεσιών και οι εταιρείες ανάπτυξης υλικού/λογισμικού πληροφορικής (IT).

Επιλογή Προμηθευτών

Ειδικά κριτήρια που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη μπορούν να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται και ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που ξεκινά τη διαδικασία προμήθειας. Όλοι οι υποψήφιοι προμηθευτές καλούνται να δηλώσουν ότι συμφωνούν ρητά με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, ο οποίος συνοψίζει την πρόθεση των εταιρειών του Ομίλου να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές. Η πρόθεση αυτή ενισχύεται από τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ.

Η σύμβαση την οποία καλούνται να υπογράψουν οι προμηθευτές, περιλαμβάνει ειδικές ρήτρες αναφορικά με θέματα που αφορούν την υγεία και ασφάλεια, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα πληροφοριών. Επιπλέον, η υπογραφή της σύμβασης διασφαλίζει και τη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ.

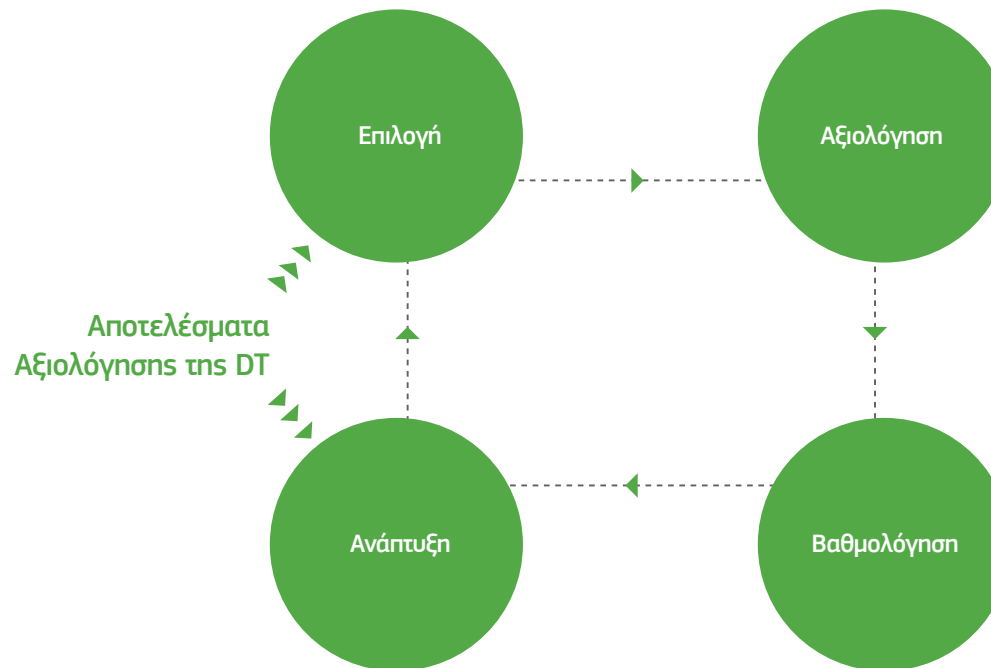
Έλεγχος Ακεραιότητας και Αξιολόγηση Υποψηφίων Προμηθευτών

- Διενεργήθηκαν **1.839** έλεγχοι ακεραιότητας προμηθευτών, συμβούλων και συνεργατών
- Αναθεωρήθηκε και ελέγχθηκε το **100%** των συμβάσεων που ξεπερνούσαν τις **€ 50.000**, και οι οποίες είχαν συναφθεί με προμηθευτές με τους οποίους δεν είχε υπάρξει συνεργασία την τελευταία 2ετία
- Το **100%** των υποψηφίων συμβούλων, ανεξαρτήτως ύψους σύμβασης υποβλήθηκε σε έλεγχο

Διαχείριση Προμηθευτών

- Πραγματοποίηση προμηθειών σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ
- Συμμόρφωση των προμηθευτών με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE (ενσωμάτωση στις συμβάσεις)
- Αξιολόγηση νέων προμηθευτών / προσφορών (κριτήρια επιλογής προμηθευτών συμπ. του Ελέγχου Ακεραιότητας)
- Ενσωμάτωση στις συμβάσεις των προμηθευτών ειδικών ρητρών για υγεία και ασφάλεια, καταπολέμηση διαφθοράς, ασφάλεια και εμπιστευτικότητα πληροφοριών

- Αξιολόγηση της συνολικής επίδοσης προμηθευτών βάσει δια-τμηματικών κριτηρίων / κύριων δεικτών επίδοσης καθορισμένων από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ
- Αυτοαξιολόγηση των προμηθευτών μέσω ενός ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης
- Δήλωση αποδοχής Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών ΟΤΕ ή COSMOTE από τους προμηθευτές



- Προσδιορισμός σχεδίων δράσεων για τη βελτίωση της επίδοσης των «αδύναμων» προμηθευτών
- Παρακολούθηση δράσεων και αποτελεσμάτων
- Ενημέρωση των εταιρειών του Ομίλου για τους προμηθευτές που αφαιρούνται από τη λίστα των αποδεκτών προμηθευτών

- Βαθμολόγηση των προμηθευτών με βάση τα υπολογισμένα (ποσοτικοποιημένα) αποτελέσματα της αξιολόγησης
- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Οι ενεργοί προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ αξιολογούνται σε ετήσια βάση. Οι προμηθευτές επιλέγονται με βάση τις παραγγελίες (purchase orders) που εκδίδονται μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Ειδικότερα, το 2018, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν, έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2016 - 30/9/2017, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, Rural North, Rural South, Germanos Telecom Romania, e-Value SA, e-Value Ltd, e-Value International Telekom Albania, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications, Telemobil και Sunlight Romania.

Η αξιολόγηση προμηθευτών Ομίλου περιλάμβανε:

- Όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των 2 εκατομμυρίων (για όλες τις εταιρείες που αναφέρθηκαν παραπάνω)
- Όλους τους προμηθευτές που παρέχουν σημαντικά είδη προμήθειας (προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σημαντική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες), αξίας πάνω από € 500.000
- Όλους τους προμηθευτές προϊόντων/ υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (Group Consolidated Management System)

- Κάποιους προμηθευτές, οι οποίοι δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια, αλλά προτάθηκαν προς αξιολόγηση από τους Διευθυντές του Ομίλου.

Οι προς αξιολόγηση προμηθευτές καλούνται να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει ως στόχο την ευαισθητοποίησή τους σε σχέση με την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη, παρέχοντας τους τη δυνατότητα να παρουσιάσουν πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης και τις πρακτικές που εφαρμόζουν. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την απασχόληση, το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια, την ποιότητα και επιχειρησιακή συνέχεια. Οι ερωτήσεις αφορούν την απόδοση των προμηθευτών, καθώς και τις επιδόσεις των προμηθευτών τους και των υπεργολάβων τους.

Κατηγοριοποίηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολόγηση των προμηθευτών από τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ που εμπλέκονται στην διαδικασία, καθώς και τα συμπληρωμένα από τους προμηθευτές ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης, τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, προκειμένου

να προκύψει μια ποσοτικοποιημένη επίδοση για κάθε προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής βαθμολογίας που λαμβάνει. Τα αποτελέσματα της ιεράρχησης των προμηθευτών παρουσιάζονται στη Διοίκηση του Ομίλου.

Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, η Διοίκηση αποφασίζει αν θα παραμείνουν στη λίστα των αποδεκτών προμηθευτών του Ομίλου, αν απαιτείται να βελτιώσουν την επίδοσή τους (οπότε και σε συνεργασία με τους προμηθευτές καθορίζονται κάποια διορθωτικά σχέδια δράσης) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν υπόψη τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της Deutsche Telekom για κάθε κοινό προμηθευτή. Σε περίπτωση που η DT εντοπίσει ότι κάποιος προμηθευτής δεν συμμορφώνεται με την πολιτική του Ομίλου DT και τα διεθνή πρότυπα και διακόψει τις συναλλαγές μαζί του, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνονται και στη συνέχεια αφαιρούν τον προμηθευτή από την λίστα των αποδεκτών προμηθευτών τους.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος έχει δημιουργήσει διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. «Tell me!», διαδικτυακή πύλη καταγγελιών, κανονική ταχυδρομική θυρίδα, τηλεφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε οποιονδήποτε να υποβάλει πληροφορίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις νομικών υποχρεώσεων ή εσωτερικών πολιτικών και κανονισμών. Είναι επίσης

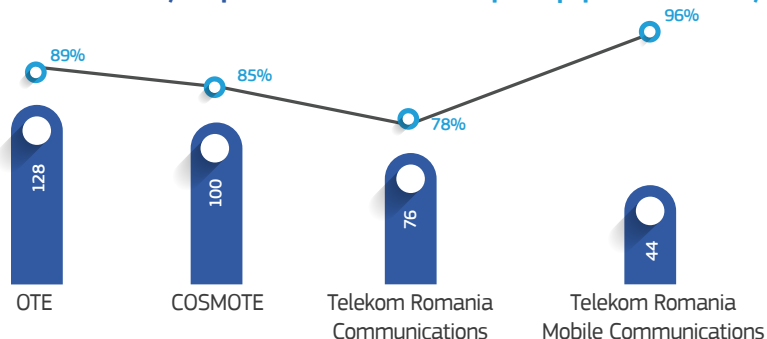
δυνατό να κατατεθεί ανώνυμη αναφορά μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας κανονιστικής συμμόρφωσης (Electronic Compliance Form). Οι πληροφορίες που παρέχονται θεωρούνται αυστηρά εμπιστευτικές και ελέγχονται για την αξιοπιστία τους από ειδικά εκπαιδευμένα άτομα που είναι υπόχρεοι τήρησης εξεμύθειας.

Τέλος, ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ, όπως αναθεωρήθηκε το 2017, θέτει το πλαίσιο για τους κοινωνικούς, περιβαλλοντικούς και ελέγχους συμμόρφωσης. Ο Όμιλος και/ή ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπός του, έχουν το δικαίωμα να ελέγξουν τον προμηθευτή και τους υπεργολάβους του προκειμένου να αξιολογήσουν αποτελεσματικά την πραγματική συμμόρφωση αυτών με τις αρχές του Κώδικα, αλλά και να διεξάγουν ελέγχους μέσω επιτόπιων επιθεωρήσεων, ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων με επιλεγμένους υπαλλήλους, στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή, σε εργοτάξια ή/και σε άλλους χώρους, όπου εκτελούνται εργασίες για λογαριασμό του προμηθευτή. Ο προμηθευτής αναγνωρίζει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει το δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει περαιτέρω πληροφορίες (μέσω των συστημάτων αξιολόγησης του Ομίλου ΟΤΕ/ EcoVadis /αυτοαξιολογήσεων), αν κριθεί απαραίτητο. Κατόπιν αιτήματος του Ομίλου ΟΤΕ, ο προμηθευτής θα πρέπει να ενημερώσει τον Όμιλο για τα μέτρα που λαμβάνει προκειμένου να εξασφαλίσει την τήρηση των Αρχών. Οποιαδήποτε μη συμμόρφωση θα πρέπει να κοινοποιείται στον Όμιλο ΟΤΕ και στη συνέχεια ο προμηθευτής οφείλει να διαμορφώσει ένα ειδικό πρόγραμμα συμμόρφωσης, το οποίο θα εφαρμόσει εν συνεχεία.

Αξιολόγηση Προμηθευτών των 4 Μεγαλύτερων Εταιρειών του Ομίλου 2018

Αριθμός προμηθευτών που αξιολογήθηκαν

Ετήσιος όγκος προμηθειών* που αξιολογήθηκε %



* Περιλαμβάνονται προμήθειες υψηλής αξίας, προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών που επηρεάζουν τα τελικά προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες, όπως επίσης και προμήθειες προϊόντων υψηλού κινδύνου, όπως αυτά ορίζονται εσωτερικά. Εξαιρούνται προμήθειες από θυγατρικές εταιρείες, προμήθειες εμπορικών αντιπροσώπων, διασύνδεσης, περισιωγής καθώς και χορηγίες - δωρεές.



Σχετική ιστοσελίδα

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



2.6 Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων

Είναι σημαντικό γιατί

Τα δεδομένα αποτελούν βασικό στοιχείο της λειτουργίας του Ομίλου ΟΤΕ. Η ασφάλεια και η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί κύρια απαίτηση των πελατών και πρωταρχική μέριμνα των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ.

Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων έχουν ύψιστη σημασία για τον Όμιλο ΟΤΕ. Η διασφάλιση της προστασίας δεδομένων είναι κάτι περισσότερο από απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών του Ομίλου

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου έχουν υιοθετήσει τους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Binding Corporate Rules on Privacy -BCRP), οι οποίοι περιέχουν τις βασικές απαιτήσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών και των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Τον Μάιο του 2018, ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) εισήχθη σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει προετοιμαστεί κατάλληλα για το νέο σύνολο κανόνων του GDPR. Πριν από την εφαρμογή του κανονισμού, ο Όμιλος ΟΤΕ διέθετε ήδη υψηλό επίπεδο μηχανισμών ασφαλείας, οι οποίοι εποπτεύονταν από τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer).

Για την υλοποίηση των απαιτήσεων του GDPR απαιτήθηκε η εμπλοκή περισσότερων από 150 εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι ασχολήθηκαν με την διαδικασία εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού.

Περίπου 110 συστήματα επανεξετάστηκαν στο πλαίσιο εφαρμογής της διαδικασίας PSA (Privacy & Security Assessment) και ενημερώθηκε η σχετική τεκμηρίωση, όπου κρίθηκε απαραίτητο. Η διαδικασία PSA, επιτρέπει στον ΟΤΕ να επανεξετάζει την ασφάλεια των συστημάτων σε κάθε βήμα ανάπτυξής τους, καλύπτοντας τις απαιτήσεις του GDPR για την Εκτίμηση Αντιτύπου Προστασίας Δεδομένων.

Επιπλέον, αναπτύχθηκαν ενημερώσεις προστασίας δεδομένων για τις υπηρεσίες του Ομίλου και υπεγράφησαν με συνεργάτες περισσότερες από 400 συμφωνητικά προστασίας δεδομένων.

Δράσεις ευαισθητοποίησης σχετικά με το GDPR πραγματοποιήθηκαν για εργαζομένους με θέσεις ευθύνης καθώς και για τους εργαζομένους πρώτης γραμμής στα καταστήματα και την εξυπηρέτηση πελατών. 5.500 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε 46 εκπαιδευσεις δια ζώσης ή μέσω προγραμμάτων e-learning.

Επιπλέον, οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ μπορούν να ενημερωθούν για την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας και μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους μέσω ενός νέου καναλιού επικοινωνίας. Από τις 25/05/2018 μέχρι το τέλος του έτους, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν περίπου 900 αιτήματα που σχετίζονται με το GDPR.

Επιπλέον, οι διαδικασίες διαχείρισης της συγκατάθεσης του συνδρομητή αναθεωρήθηκαν και υλοποιήθηκαν στα συστήματα CRM, καθώς και στην ιστοσελίδα και τις εφαρμογές που διατίθενται στους συνδρομητές.

Επίσης, εφαρμόστηκε ψευδωνυμοποίηση για δεδομένα που επεξεργάζονται σε υποδομές Big Data.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση στο επίπεδο της ασφάλειας των πληροφοριών και της προστασίας των δεδομένων, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ξεκίνησαν μια σειρά ενεργειών και έργων ασφαλείας πληροφοριών, όπως:

- Κρυπτογράφηση σε κρίσιμες βάσεις δεδομένων.
- Εφαρμογή μηχανισμών καταγραφής ενεργειών (logging) σε κρίσιμες εφαρμογές.
- Επέκταση του Συστήματος Παρακολούθησης Δραστηριότητας Βάσεων Δεδομένων (Database Activity Monitoring System), σε κρίσιμες βάσεις δεδομένων. Αξιολόγηση αυτοματοποιημένων εργαλείων ανάλυσης.
- Υλοποίηση πλατφόρμας Διαχείρισης Κινητών Συσκευών (Mobile Device Management)
- Ανάπτυξη εργαλείου Διαχείρισης Προνομιακών Λογαριασμών (Privileged Account Management), που καλύπτει την υποδομή Πληροφορικής ΟΤΕ / COSMOTE.
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.
- Εφαρμογή λύσης email sandbox προκειμένου τα e-mails που αποστέλλονται στον Όμιλο ΟΤΕ να ελέγχονται για πρόσφατες (zero-day) απειλές.
- Επέκταση του συστήματος Αποτροπής Διαρροής Δεδομένων (Data Leakage Prevention) στα καταστήματα franchise.
- Περαιτέρω επέκταση του Συστήματος Διαχείρισης Ταυτότητας (Identity Management System) (στην Ελλάδα).
- Επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σε ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications (σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001).
- Αναθεώρηση της Πολιτικής Ασφαλείας.

Για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης σύμφωνα με το πλαίσιο ασφαλείας και τους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Δεδομένων (BCRP), εφαρμόζονται διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου. Για παράδειγμα, στον ΟΤΕ και την COSMOTE, τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών ελέγχονται και επιβεβαιώνονται τακτικά και η πρόσβαση στα δεδομένα επικοινωνίας ελέγχεται συστηματικά.

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2018

- Ολοκλήρωση **40 ελέγχων ασφαλείας και προστασίας δεδομένων** και διενέργεια **13 αποτιμήσεων κινδύνων συστημάτων** στο PSA portal προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και τις διαδικασίες ασφαλείας.
- **>400 Συμφωνητικά Ανάθεσης Επεξεργασίας Δεδομένων (CDPA)** έχουν υπογραφεί με Εκτελούντες την Επεξεργασία (Processors).
- **350 GB** αρχείων καταγραφής (log files) **ανά ημέρα** συλλέχθηκαν και **10.000 συμβάντα ανά δευτερόλεπτο** καταγράφηκαν στην Πλατφόρμα Διαχείρισης Συμβάντων και Περιστατικών Ασφαλείας.
- **Έλεγχος 149.624 (~100%) προσβάσεων εξουσιοδοτημένων χρηστών** σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων.
- Καθορισμός προδιαγραφών ασφαλείας για την υλοποίηση **78 νέων συστημάτων ή υπηρεσιών** και πραγματοποίηση αντίστοιχων δοκιμών ασφαλείας, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η ασφαλής υλοποίησή τους.

Η έγκαιρη ανταπόκριση σε προβλήματα ασφαλείας είναι επίσης σημαντική για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον σκοπό αυτό δημιουργήθηκε ένας τηλεφωνικός αριθμός για την Ασφάλεια και την Προστασία Δεδομένων, στον οποίο οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνούν με το **Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφαλείας Ομίλου ΟΤΕ** (Security Operations Center) που λειτουργεί 24/7/365, για τυχόν περιστατικά που σχετίζονται με θέματα ασφαλείας και προστασίας δεδομένων.

Το 2018, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διερεύνησαν 20 αιτήματα από πελάτες, σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/την ασφάλεια των στοιχείων των πελατών, και 31 αιτήματα από την Αρχή Διασφάλισης

Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε καμία από αυτές τις περιπτώσεις δεν εντοπίστηκε οποιοδήποτε εύρημα.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 17 καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Το 2018, οι εταιρείες της Telekom Romania έλαβαν περισσότερα από 200 αιτήματα, σχετικά με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία, οι εταιρείες διεκπεραιώνουν αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές, εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά νόμο έγγραφα. Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα επιτήρησης διατίθενται στην Έκθεση Διαφάνειας.

Στην Ελλάδα, η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων είναι το Άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος (Νόμος 3115/2003 για τη σύσταση της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, Π.Δ. 47/2005 για τις διαδικασίες, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, Νόμος 2225/1994 και Νόμος 3917/2011). Ειδικότερα, το 2018, οι εταιρείες διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- νόμιμες συνακροάσεις σε 5.682 τηλεφωνικές γραμμές,
- παροχή εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 14.773 τηλεφωνικούς αριθμούς,
- παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή για 11.183 τηλεφωνικούς αριθμούς,
- παροχή προσωπικών στοιχείων συνδρομητή για 1.187 IP διευθύνσεις.

Τα αιτήματα αυτά κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα περιλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων της.

Στη Ρουμανία, η νομική βάση για τη διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και

παροχή δεδομένων είναι ο Νόμος 14/1992 για την οργάνωση του Ρουμανικού Οργανισμού Πληροφοριών, ο Νόμος 51/1991 για την Εθνική Ασφάλεια, η Απόφαση 338/2010 του Προέδρου της ANCOM (του Οργανισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών), ο Νόμος 508/2004 για την οργάνωση του DIICOT (Τμήμα του Υπουργείου

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2018

- Καταγραφή και διαχείριση **775 περιστατικών φυσικής ασφάλειας**, από τα οποία τα 235 χαρακτηρίστηκαν σοβαρά.
- Έκδοση **3.480** καρτών πρόσβασης σε εγκαταστάσεις (access control)
- Επεξεργασία **2.915 αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης** και αντιμετώπιση 640 βλαβών συστήματος ελέγχου πρόσβασης (access control).
- Έκδοση **784** καρτών πρόσβασης υπεργολάβων τεχνικών έργων.
- Υλοποίηση **199 αιτημάτων πρόσβασης και χορήγησης κλειδιών** για ΚΑΦΑΟ.
- Διαχείριση **595 συναγεργμών και 1.330 προληπτικών ελέγχων σε ΚΑΦΑΟ και καμπίνες** και παροχή υπηρεσιών προσωπικής προστασίας σε **30 εκδηλώσεις**.
- Διενέργεια **2.370 ελέγχων φυλακίων, 120 προληπτικών ανιχνεύσεων για εκρηκτικά**, και **80 ελέγχων** σε υπεργολάβους τεχνικών έργων.
- Πραγματοποίηση **82 αυτοψιών** σε καταστήματα του Ομίλου, πανελλαδικά, **334 ελέγχων** χώρων για την διασφάλιση του απορρήτου, **137 αντλήσεων αρχείων** από CCTV καταστημάτων και μελετών φυσικής ασφάλειας για **58** καταστήματα.

Δημόσιας Διοίκησης για την διαλεύκανση υποθέσεων οργανωμένου εγκλήματος και τρομοκρατίας), ο Ποινικός Κώδικας και ο Νόμος 235/2015 που αντικατέστησε τον Νόμο 506/2004, σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας.



Σχετική ιστοσελίδα

Φυσική Ασφάλεια

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Συνέχιση των παρεμβάσεων βελτίωσης Φυσικής Ασφάλειας, Ηλεκτρονικής και Δομικής Βελτίωσης, σε 30 εγκαταστάσεις του ΟΤΕ.
- Ολοκλήρωση διαγωνισμού για την ενίσχυση Φυσικής Ασφάλειας στο νέο κτίριο COSMOTE TV.
- Ολοκλήρωση έργου video verification σε 10 νέους Σταθμούς Βάσης, φτάνοντας τους 28 Σταθμούς Βάσης στην Ελλάδα με εγκαταστάσεις αυτού του είδους.
- Διενέργεια διαγωνισμού και υπογραφή νέων τριετών συμβάσεων για υπηρεσίες φύλαξης, με αποτέλεσμα τη βελτιστοποίηση των εργασιών και την ετήσια μείωση του προϋπολογισμού κατά € 300.000.
- Συνέχιση των παρεμβάσεων στα ιδιόκτητα καταστήματα του Ομίλου στην Ελλάδα, βελτιώνοντας τα πρότυπα φυσικής ασφάλειας σε 10 επιπλέον καταστήματα.
- Καταγραφή και χαρτογράφηση των υφιστάμενων συστημάτων ασφαλείας χρησιμοποιώντας νέα εφαρμογή Tablet σε 50 εγκαταστάσεις στην Ελλάδα.
- Πιλοτική εφαρμογή φυσικής πρόσβασης στα κεντρικά γραφεία του ΟΤΕ μέσω της χρήσης κωδικών QR. Αξιολόγηση άλλων πιλοτικών προγραμμάτων και επιλογή της μεθόδου Bluetooth για εφαρμογή σε εγκαταστάσεις στην Ελλάδα.

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2018

- Καταγραφή και διαχείριση **5 περιστατικών φυσικής ασφάλειας**.
- Έκδοση **3.200** καρτών πρόσβασης σε εγκαταστάσεις (access control) και **600** αδειών εισόδου.
- Διαχείριση **3.074 αιτημάτων χορήγησης δικαιωμάτων πρόσβασης**, από τα οποία τα **122 αιτήματα** διαχειρίστηκαν από το Τμήμα Ασφάλειας
- Υλοποίηση **60** εκτιμήσεων κινδύνων **φυσικής ασφάλειας**.
- Αναβάθμιση **54 συστημάτων ασφαλείας** εκ των οποίων 52 για Telekom Mobile (παρακολούθηση βίντεο, προστασία από κλοπές, έλεγχος πρόσβασης) και 2 για Telekom Fixed (Σύστημα πυρόσβεσης «Inergen»).
- Διενέργεια **51 επιτοπικών ελέγχων** συστημάτων φυσικής ασφάλειας.

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2018, υλοποιήθηκαν προγράμματα ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης, σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Φυσικής Ασφάλειας, όπως:

- Ενημέρωση σχετική με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Δεδομένων, κατά τις εισαγωγικές εκπαιδευσεις όλων των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων.
- Εκπαίδευση σε θέματα GDPR σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- Ειδική καμπάνια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων πάνω σε θέματα φυσικής ασφάλειας, απόρρητο δεδομένων και ασφάλεια πληροφοριών με τίτλο «Think - Check - Share». Δύο ηλεκτρονικές έρευνες που αφορούσαν ζητήματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Επιχειρησιακής Συνέχειας διεξήχθησαν σε δείγμα εργαζομένων με στόχο τη βελτίωση των πρακτικών ασφαλείας του Ομίλου ΟΤΕ.

2.7 Επιχειρησιακή Συνέχεια

Είναι σημαντικό γιατί...

Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ απαιτούν από τον Όμιλο την αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την επίτευξη εξαιρετικής εμπειρίας του Πελάτη και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και την αντιμετώπιση καταστάσεων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων λειτουργιών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο της διασφάλισης απρόσκοπτης παροχής ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προϊόντων, στοχεύει στην επίτευξη μέγιστου βαθμού ανθεκτικότητας και ικανότητας να ανταπεξέρχεται σε δυσμενείς και έκτακτες συνθήκες

Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς τον ετήσιο έλεγχο πιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2018 περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη νέων / επικαιροποίηση υφιστάμενων Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας (για Καταστήματα, Δραστηριότητες Υπηρεσιών Πελατών, Αιτήματα Αρχών και για την περίπτωση μη διαθεσιμότητας των Αποθηκών Πάρνηθας και Αυλωνά).
- Ανάπτυξη νέων/επικαιροποίηση υφιστάμενων Σχεδίων Αποκατάστασης Καταστροφών προκειμένου να αναβαθμιστούν στα επίπεδα υφιστάμενων και νέων τεχνολογιών.
- Συνεργασία με τις ελληνικές αρχές για την δημιουργία ενός συστήματος συναγερμού - Cell Broadcast το οποίο θα χρησιμοποιεί το δίκτυο κυψελών COSMOTE.

- Εφαρμογή όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκτησης Καταστροφών.
- Επέκταση των Σχεδίων Αποκατάστασης Καταστροφών ώστε να συμπεριληφθούν πρόσθετες δυνατότητες κινητής τηλεφωνίας.
- Συμμετοχή σε ασκήσεις επιχειρησιακής συνέχειας σε επίπεδο Ομίλου DT.
- Διεξαγωγή πολλών ειδών στοχευμένης εκπαίδευσης σε ομάδες Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM).
- Νέα προσέγγιση για την εφαρμογή του BCM στα κτίρια (ψηφιακές ασκήσεις που εκτελούνται στα πιο πολυσύχναστα κτίρια, νέα σχέδια εκκένωσης για τα κεντρικά γραφεία του ΟΤΕ στην Παιανία, κλπ)
- Εφαρμογή μελετών εκτίμησης κινδύνου στα κρίσιμα κτίρια.
- Επιτυχής διαχείριση συμβάντων και αναφορές θεμάτων επιχειρησιακής συνέχειας για έγκαιρη πρόληψη.
- Συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

Η επιχειρησιακή συνέχεια θεωρείται κρίσιμη και για το λόγο αυτό, σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται σχετικές δράσεις και πρωτοβουλίες που καλύπτουν το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου.

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2018 τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας, περιλάμβαναν:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια, κατά τις εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων.
- Ειδική καμπάνια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων πάνω σε θέματα Ασφάλειας με τίτλο «Think - Check - Share» η οποία περιλάμβανε και θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Κέντρο Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών (Situation Center) του Ομίλου ΟΤΕ

Το 2018, στο επίσημο σημείο αναφοράς ζητημάτων επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ:

- αξιολογήθηκαν **50 περιστατικά** απειλών επιχειρησιακής συνέχειας,
- εξετάστηκαν **20 δυνητικά και δευτερεύοντα περιστατικά** που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια,
- απεστάλησαν **9 ειδοποιήσεις** στο Κέντρο Διαχείρισης Έκτακτων Περιστατικών της DT (παρέχοντας οδηγίες ταξιδιωτικής ασφάλειας),
- **180 ειδοποιήσεις SMS** απεστάλησαν σε στοχευμένες ομάδες εσωτερικά (παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με συμβάντα).



Σχετική ιστοσελίδα

2.8 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

Ο Όμιλος ΟΤΕ καταγράφει, αξιολογεί συστηματικά και βελτιστοποιεί συνεχώς τις διαδικασίες του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης (Integrated Management System), το οποίο βασίζεται στο μοντέλο Enhanced Telecom Operations Map (e-TOM).

Το Μοντέλο Εταιρικών Διαδικασιών και η συστηματική τεκμηρίωσή του για αξιολόγηση και βελτίωση αποτελούν τη βάση του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS) που εφαρμόζεται στον Όμιλο ΟΤΕ. Το **Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης** περιλαμβάνει τις ακόλουθες πιστοποιήσεις:

- Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (σύμφωνα με το πρότυπο **PAS99:2012**)
- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2015**)
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 14001:2015**)
- Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (σύμφωνα με το πρότυπο **OHSAS 18001:2007**)
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 27001:2013**)
- Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 22301:2012**)
- Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 20000-1:2011**)
- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 50001:2011**)
- Σύστημα Διαχείρισης της Διακινδύνευσης (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 31000:2009**)
- Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 37001:2016**)
- Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 19600:2014**)

Στο Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης των ΟΤΕ και COSMOTE συμπεριλαμβάνονται και πιστοποιήσεις σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα: ISAE 3402 (SOC 1) TYPE II και ISAE 3000 (SOC 2) TYPE II, «Assurance

Reports on Controls at a Service Organisation», του «International Auditing and Assurance Standards Board», από Διεθνή Ελεγκτική Εταιρεία. Οι πιστοποιήσεις αφορούν στον κατάλληλο σχεδιασμό, στην αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών και του περιβάλλοντος ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε ICT πελάτες, στο πλαίσιο των Data Hosting Services και των IT Service Desk Services.

Επιπλέον, το **Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος της COSMOTE** είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 17025:2005**.

Η COSMOTE έχει λάβει πιστοποιημένη έγκριση από το Ελληνικό Υπουργείο Άμυνας σύμφωνα με τον Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας, «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005».

Τέλος, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Γραμμές Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Απόφαση αριθ. 1348/04 του Ελληνικού Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας).

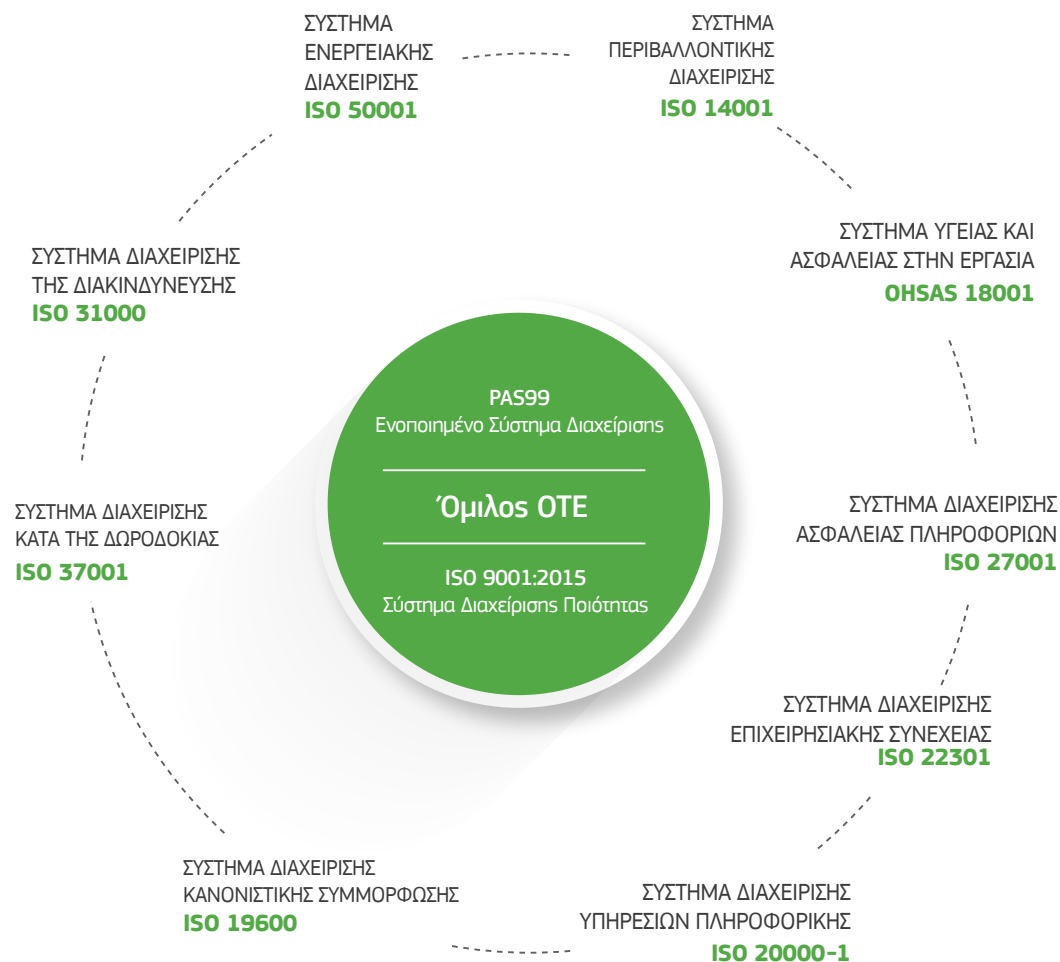
Τα πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης για τις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου, παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

Τα ανώτατα στελέχη της διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνονται συστηματικά από τους εκπροσώπους των Συστημάτων Διαχείρισης για τις δράσεις, τους στόχους και τα προγράμματα του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης.

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις και η συστηματική επέκτασή τους επιβεβαιώνουν τη συνεχή προσπάθεια του Ομίλου ΟΤΕ να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές.



[Σχετική ιστοσελίδα](#)



2.9 Συμμετοχές και Διακρίσεις

Βραβεία

Το 2018, οι εταιρείες του Ομίλου του ΟΤΕ έλαβαν μια σειρά εξαιρετικά αξιόλογων βραβείων και διακρίσεων για τις επιδόσεις τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, όπως μεταξύ άλλων:

Στην Ελλάδα:

- **Bravo Sustainability Awards 2018:** Ο Όμιλος ΟΤΕ βραβεύτηκε για την «**Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης**», στην κατηγορία «Bravo Governance».
- **ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ Βραβεία Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας 2018:** Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε τα ακόλουθα δυο βραβεία:
 - Στην κατηγορία «Ετήσιο Πρόγραμμα για το Περιβάλλον», για το πρόγραμμα «**Κυκλική Οικονομία – Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ: Διαχείριση Φυσικών Πόρων και Διαχείριση Αποβλήτων**» και
 - Στην κατηγορία «Υποστήριξη Επιστημονικού Έργου», για το έργο «**VIMSEN (Virtual Microgrids for Smart Energy Networks)**».
- **Environmental Awards 2018**, που οργανώθηκαν από την εταιρεία Boussias Communications: Ο ΟΤΕ αναδείχθηκε Χρυσός Νικητής στις ακόλουθες δυο κατηγορίες:
 - Στην κατηγορία «Κυκλική Οικονομία – Βιομηχανική Συμβίωση» για το πρόγραμμα «**Ανακατασκευή & Επαναχρησιμοποίηση Τερματικού Εξοπλισμού**» και
 - Στην κατηγορία «Sustainable Business» για το «**Η Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ**».
- **Βραβεία για το Περιβάλλον**, που οργανώθηκαν από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος:
 - Στην υποκατηγορία «Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση» της κατηγορίας **Ελληνικά Βραβεία Περιβάλλοντος**, η COSMOTE βραβεύτηκε

για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «**Ctrl Shift Save the Climate – Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών γίνονται σύμμαχοι μας στην προστασία του κλίματος**».

- Στην κατηγορία «**Βραβείο Διεργασίας**» των **Ευρωπαϊκών Βραβείων Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον**, ο Όμιλος ΟΤΕ βραβεύτηκε για το πρόγραμμα «**Ανακατασκευή & Επαναχρησιμοποίηση Τερματικού Εξοπλισμού**».

- **Hellenic Responsible Business Awards**, που οργανώθηκαν από την εταιρεία Boussias Communications: Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Built Environment – «Green Buildings» για το έργο «**Κτίριο γραφείων της Cosmote e-Value στον Κεραμεικό**», που υλοποιήθηκε από την ΟΤΕ ESTATE στη βάση μιας περιβαλλοντικά υπεύθυνης προσέγγισης.
- **Business IT Excellence Awards 2018**, που οργανώθηκαν από την εταιρεία Boussias Communications και στα οποία ο Όμιλος ΟΤΕ Group έλαβε τα ακόλουθα 4 βραβεία:
 - Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «**Ειδικές Εφαρμογές για Εταιρείες στους κλάδους Τραπεζών/Ασφαλιστικών Εταιρειών**» για την υπηρεσία «**V-Banking: Digitalizing Customer Relations, powered by Cosmote**»,
 - Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «**Επανασχεδιασμός Διαδικασιών και Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση**» για την υπηρεσία «**Digital Service Notification and Fire-Fighting**»,
 - Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «**Digital Transformation / Business and ICT strategy connection**», για την υπηρεσία «**COSMOTE Digital Office**» και
 - Χάλκινο Βραβείο στην κατηγορία «**Solution Providers / Software Packages**», για την υπηρεσία «**e-Fuel Management**».

Στη Ρουμανία:

- **Gold CSR Index 2018:** Η Telekom Romania και πέντε ακόμη εταιρείες ήταν οι μόνες από τις εκατοντάδες που αξιολογήθηκαν στο πλαίσιο του CSR Index 2018 και βαθμολογήθηκαν με σκορ πάνω από 90 στα 98, αναφορικά με τις επιδόσεις

τους σε θέματα διαφάνειας και εμπλοκής στην βιώσιμη ανάπτυξη, οπότε και περιελήφθηκε στην Χρυσή κατηγορία.

- **Today's Leader who inspires Tomorrow's Generation:** Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης πήρε το βραβείο στην κατηγορία «**Leadership in Parent-School Communication 2017**» για το έργο «**Electronic Catalog**».

Συμμετοχές

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν ενεργά σε οργανώσεις και ενημερώνονται για τις τάσεις και τις εξελίξεις σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το 2018, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν μέρος σε συναντήσεις εθνικών και διεθνών οργανισμών στρατηγικής σημασίας.

Αναλυτικές πληροφορίες στο [Παράρτημα](#).



3

Εργαζόμενοι



3.1 Στρατηγική Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας που ενθαρρύνει την ανάπτυξη των εργαζομένων, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και προωθεί τη συνεργασία, την καινοτομία και την πρόοδο.

Σε μια εποχή συνεχών αλλαγών και μεγάλων προκλήσεων, όπου η ψηφιοποίηση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο εργασίας, ο ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) στον Όμιλο ΟΤΕ είναι καίριος και πλήρως εναρμονισμένος με τους στρατηγικούς στόχους της εταιρείας.

Στο πλαίσιο της πλήρους ευθυγράμμισης με τους στρατηγικούς στόχους, το 2018, αναπτύχθηκαν νέα ψηφιακά συστήματα και εφαρμογές Ανθρώπινου Δυναμικού (smartHR, HR Digiflow, Digifile), απλοποιώντας και επανασχεδιάζοντας τις εσωτερικές του διαδικασίες. Αυτό, είχε ως αποτέλεσμα τη διασφάλιση της συνέπειας, της ταχύτητας, της απλότητας, της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας των εργασιών που σχετίζονται με θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Επιπλέον, η πλειοψηφία των δραστηριοτήτων Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και οι εγκριτικές ροές έγιναν προσβάσιμες και μέσω φορητών συσκευών, βελτιώνοντας σημαντικά την εμπειρία των εργαζομένων και παράλληλα, μειώνοντας αισθητά τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, τον χρόνο έγκρισης και τη χρήση χαρτιού.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την ενίσχυση της virtual συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων ομάδων της εταιρείας. Δημιουργήθηκαν ψηφιακά εργαλεία συνεργασίας, ψηφιακές εκπαιδευτικές πλατφόρμες και άλλα προγράμματα για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των εργαζομένων (Digital Heroes, Digilab κλπ.).

Στο πλαίσιο της προώθησης της κουλτούρας ανάπτυξης, το 2018, αναπτύχθηκαν προγράμματα εναλλαγής θέσεων εργασίας (Job Rotation Programs), επενδύοντας στη δια βίου μάθηση των εργαζομένων του Ομίλου και ενθαρρύνοντάς τους να αποκτούν διαρκώς νέες δεξιότητες και εμπειρίες. Μέσω των συγκεκριμένων προγραμμάτων ενθαρρύνονται οι εργαζόμενοι που έχουν ήδη αποκτήσει εμπειρία στον υφιστάμενο ρόλο τους και έχουν αποδείξει τις ικανότητες και την προθυμία τους να εξελιχθούν, να αναλάβουν νέους ρόλους ή να συμμετάσχουν σε νέα έργα. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων εναλλαγής θέσεων εργασίας, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να χαράξουν τη δική τους επαγγελματική πορεία. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την επαφή τους με διαφορετικές ομάδες, με την ενσκόλησή τους σε έργα με διαφορετικές απαιτήσεις, με τη χρήση νέων εργαλείων και με την ένταξη τους σε ένα νέο περιβάλλον εργασίας, ώστε να αναπτύσσουν νέες δεξιότητες και να αποκομίζουν πολύτιμες εμπειρίες για το μέλλον.

Πλαίσιο Λειτουργίας

Το βασικό πλαίσιο της Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ στηρίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τη δίκαιη εργασία, την έλλειψη διακρίσεων, την ίση μεταχείριση για άνδρες και γυναίκες, καθώς και την καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας.

Η δομή του μοντέλου αρμοδιοτήτων και ρόλων της Επιχειρησιακής Μονάδας της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, περιλαμβάνει τις ακόλουθες δομές:

- **HR Competency Centers** (Κέντρα Ανάπτυξης Πολιτικών, Συστημάτων και Διαδικασιών)
- **HR Business Partners** (σημεία επαφής του ανθρώπινου δυναμικού με τις επιχειρησιακές μονάδες)
- **HR Business Partner Operations** (επιχειρησιακή μονάδα που διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους νόμους, το εργατικό δίκαιο και τις νομικές δεσμεύσεις)

- **HR Shared Services** (επιχειρησιακές μονάδες για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση σε θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού)

Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού, η οποία έχει την ευθύνη για τη συνολική διοίκηση θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού, είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας του Ομίλου ΟΤΕ.

Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Το 2018, έγινε περαιτέρω μελέτη του νέου Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model) και των μοναδικών ρόλων που προσδιορίστηκαν και αντιστοιχήθηκαν στα επίπεδα του Μοντέλου. Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας και της ακρίβειας, οι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με στελέχη της Διοίκησης, ενώ, για τον ίδιο σκοπό, πραγματοποιήθηκαν workshops στα οποία συμμετείχαν εργαζόμενοι από διαφορετικά οργανωτικά επίπεδα και διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες (cross functional). Ταυτόχρονα, ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση αντιστοιχίσης επιχειρησιακών ρόλων στους εργαζόμενους, σε συνεργασία με στελέχη της Διοίκησης. Πραγματοποιήθηκαν αρκετοί κύκλοι ανασκόπησης, τόσο εντός των μονάδων όσο και μεταξύ των επιχειρησιακών μονάδων (cross functional), για να διασφαλιστεί η ισορροπημένη κατανομή ρόλων σε επίπεδο εταιρείας.

Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκε συγκριτική αξιολόγηση της συγκεκριμένης διαδικασίας, σε σχέση με παρόμοια μοντέλα άλλων εταιρειών τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Επιπλέον, υλοποιήθηκε μια σειρά από workshops σχετικά με το νέο Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας, ώστε όλοι οι Διευθυντές και οι Υποδιευθυντές να ενημερωθούν, να εμπλακούν και να συμμετάσχουν στη διαδικασία και στη συνέχεια να καταθέσουν τα σχόλια και τις ιδέες τους. Η πλήρης εφαρμογή του Μοντέλου θα πραγματοποιηθεί στο πρώτο τετράμηνο του 2019.

Παράλληλα, στις αρχές του 2018, εφαρμόστηκε το κοινό σύστημα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων (SmartHR). Το νέο ολοκληρωμένο σύστημα συμβάλει στην υλοποίηση οργανωτικών αλλαγών εντός του Ομίλου, παρέχει τη δυνατότητα για ενοποιημένα report, ενώ, παράλληλα διευκολύνει την καθημερινότητα των εργαζομένων για την διεκπεραίωση εργασιών, όπως η υποβολή αιτήματος κανονικής άδειας, η έγκριση υπερωριών, κ.α. Ως αποτέλεσμα, το σύστημα SmartHR συνέβαλε στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη, τη δυναμική και την αυτονομία τους.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ επανασχεδιάζει το μοντέλο οργάνωσής του, ώστε να ανταποκρίνεται με μεγαλύτερη αμεσότητα στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών του. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίτευξη μιας πιο ευέλικτης δομής, με λιγότερους διοικητικούς ρόλους σε όλα τα επίπεδα και αυξημένη ευελιξία στη λήψη αποφάσεων.

Το 2018, ξεκίνησε η εφαρμογή του διττού μονοπατιού καριέρας, στο πλαίσιο του νέου Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας, το οποίο δίνει στους εργαζόμενους δύο εναλλακτικούς «δρόμους» για την εξέλιξη τους στην εταιρεία (expert vs. manager). Παράλληλα, εφαρμόστηκε το Πλαίσιο Μεσαίου Διοικητικού Επιπέδου (Middle Management Framework), το οποίο παρέχει κατευθυντήριες αρχές για την ανάπτυξη και τον επανασχεδιασμό της οργανωτικής δομής.

Βραβείο

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε βραβείο Gold στην κατηγορία **“Most Innovative use of Technology in HR”** των HR Awards 2018, για το πρόγραμμα Digital HR-A Smarter Workplace For You

3.2 Απασχόληση

Στις 31 Δεκεμβρίου 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 18.630* εργαζόμενους.

Το 98% των εργαζομένων του Ομίλου απασχολείται με συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου.

Οι γυναίκες αποτελούν το 40% των εργαζομένων του Ομίλου. Ο ΟΤΕ και η Telekom Romania Communications απασχολούν έναν μεγάλο αριθμό τεχνικών (6.068 εργαζόμενοι), η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων είναι άνδρες.

Έχοντας πάντα ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων ανανεώνεται και προάγεται η λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, «MyHR», το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2015. Το MyHR διαχειρίζεται ερωτήματα πάνω σε θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού, ενώ, οι υπηρεσίες του εμπλουτίζονται συνεχώς με στόχο να παρέχεται άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση σε όλους τους εργαζόμενους.

Το 2018, το MyHR έλαβε πάνω από 97.000 αιτήματα από περίπου 7.500 εργαζόμενους, η πλειοψηφία των οποίων σχετιζόταν με θέματα αδειών και επικαιροποίησης της οικογενειακής κατάστασης των εργαζομένων. Το κέντρο εξυπηρέτησης MyHR αξιολογήθηκε με υψηλό βαθμό ικανοποίησης (8,3/10) σε σχετική έρευνα που διενεργήθηκε.

Το 2018, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εθελουσίας εξόδου με οικονομικά κίνητρα, στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, στοχεύοντας στον περαιτέρω εξορθολογισμό του ανθρώπινου δυναμικού και του αντίστοιχου κόστους εργασίας, καθώς και στη δημιουργία μιας ευέλικτης και αποτελεσματικής οργανωτικής δομής. Σε ένα δύσκολο μακροοικονομικό περιβάλλον, 282 εργαζόμενοι στην Ελλάδα και 743 εργαζόμενοι στη Ρουμανία, αποδέχτηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν και αποχώρησαν από τον Όμιλο.

Σημαντικά Στοιχεία 2018

18.630
εργαζόμενοι
98%
των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
72%
ηλικίας μεταξύ 31 και 50 ετών
2%
άτομα με ειδικές ανάγκες
67%
στην Ελλάδα
35%
εργαζόμενοι πεδίου (κυρίως τεχνικοί)
11%
με θέσεις ευθύνης

Αποχωρήσεις

1.459
εργαζόμενοι
70%
μέσω προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου
19%
ηλικίας άνω των 51 ετών

Επιπλέον του οικονομικού κινήτρου, οι εταιρείες παρέιχαν στους εργαζόμενους που αποχώρησαν, εξατομικευμένη υποστήριξη, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, ομαδική ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη και προνομιακές προσφορές για προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου.

*Τα στοιχεία για τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ στο παρόν κεφάλαιο αναφέρονται στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Globe, ΟΤΕAcademy, COSMOTE e-Value, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications

Προγράμματα Πρακτικής Άσκησης

Ελλάδα
578
φοιτητές και σπουδαστές τεχνικών σχολών πραγματοποίησαν την πρακτική τους στον Όμιλο ΟΤΕ το **2018**
> 2.500
νέοι και νέες επέλεξαν τον Όμιλο ΟΤΕ για την Πρακτική τους την περίοδο **2014-2018**

Ρουμανία
44
φοιτητές έκαναν την πρακτική τους στην Telekom Romania το **2018**

Προσλήψεις

967
εργαζόμενοι
47%
γυναίκες
58%
ηλικίας κάτω των 30 ετών
15%
απασχολούμενοι εντός του Ομίλου ΟΤΕ

Ελλάδα: Σημαντικά Στοιχεία 2018

12.419
εργαζόμενοι
99%
των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
39%
γυναίκες
76%
ηλικίας μεταξύ 31 και 50 ετών
175
προσλήψεις
505
αποχωρήσεις

Ρουμανία: Σημαντικά Στοιχεία 2018

6.211
εργαζόμενοι
94%
των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου
43%
γυναίκες
63%
ηλικίας μεταξύ 31 και 50 ετών
792
προσλήψεις
954
αποχωρήσεις



Σχετική ιστοσελίδα

3.3 Συνθήκες Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

Η Πολιτική Δίκαιης Εργασίας του Ομίλου βασίζεται στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις ακόλουθες διατάξεις:

- Το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της Ε.Ε.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ
- Την Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ
- Τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ

Τα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου περιλαμβάνουν μια ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Κώδικα Δεοντολογίας, Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και για τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου.

Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

Τον Μάρτιο του 2018, υπεγράφησαν δυο νέες διετείς Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και τους εργαζόμενους της COSMOTE αντίστοιχα, με παρόμοιους όρους και ισχύ από την 1η Ιανουαρίου του 2018 έως και την 31η Δεκεμβρίου 2019.

Επιπρόσθετα, μία διετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας της Telekom Romania Communications υπεγράφη τον Φεβρουάριο του 2017 και είναι σε ισχύ έως την 1η Μαρτίου 2020, και μία διετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας της Telekom Romania Mobile Communications υπεγράφη τον Απρίλιο του 2018 και είναι σε ισχύ έως την 1η Μαρτίου 2020.

Οι Συλλογικές Συμβάσεις διασφαλίζουν τους εργαζόμενους από τυχόν απολύσεις για οικονομικούς ή τεχνικούς λόγους, ρυθμίζουν θέματα αμοιβών, αδειών, επιδομάτων, αποζημιώσεων, ωραρίου των εργαζομένων, καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας.

Το 2018, πραγματοποιήθηκαν 2 απεργίες (διάρκειας μίας ημέρας έκαστη) από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίες σχετιζόνταν με γενικότερα αιτήματα των εργαζομένων στην Ελλάδα, ενόψει της κατάστασης της οικονομίας της χώρας.

Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ διαμορφώνουν το πλαίσιο-οδηγό της συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων του Ομίλου. Συνδέουν την πάγια δέσμευση για το σεβασμό των νόμων και των κανονισμών, με τις ειδικές δεσμεύσεις που αφορούν στην ηθική συμπεριφορά. Ο συνδυασμός αυτών, με τις πέντε Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς, θεμελιώνουν την επιτυχία του Ομίλου. Προτεραιότητα για τη διαμόρφωση όλων των διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί η αξιοκρατία, η διαφάνεια και η έλλειψη διακρίσεων. Οι συγκεκριμένες αρχές διέπουν όλες τις αποφάσεις και τις ενέργειες που σχετίζονται με θέματα όπως οι προσλήψεις, οι αμοιβές, η ανάπτυξη και η εξέλιξη εργαζομένων, καθώς και η λήξη συμβάσεων.

Η προώθηση της διαφορετικότητας και η αρμονική σύνθεση διαφορετικών ικανοτήτων, ταλέντων και εμπειριών εργαζομένων, αντρών και γυναικών, προσδίδει επιπλέον αξία στον ίδιο τον Όμιλο. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται η προοπτική ανάπτυξής του, με σεβασμό στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται.

Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ), σύμφωνα με τον οποίο «το ΔΣ θα πρέπει να διαθέτει ποικιλομορφία ως προς το φύλο, καθώς και ποικιλομορφία δεξιοτήτων, απόψεων, ικανοτήτων, γνώσεων, προσόντων και εμπειριών, που να ανταποκρίνονται στους εταιρικούς στόχους. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να επιδιώκεται η μέγιστη ποικιλομορφία, συμπεριλαμβανόμενης της ισορροπίας μεταξύ των φύλων, στο ΔΣ και τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη».

Αναγωνίζοντας τη σημασία των ίσων ευκαιριών, ο Όμιλος ΟΤΕ έθεσε ως στόχο, το 2010, την κάλυψη του 30% των θέσεων διοίκησης, σε μεσαίο και ανώτερο επίπεδο, από γυναίκες, μέχρι τα τέλη του 2015. Ο συγκεκριμένος στόχος έχει επιτευχθεί.

Επιπλέον, το 2010, η ΟΜΕ - ΟΤΕ (το μεγαλύτερο διασυλλογικό όργανο του ΟΤΕ) και το UNI (Union Network International) υπέγραψαν Διεθνή Σύμβαση για την απαγόρευση των διακρίσεων λόγω φύλου, φυλής, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων κλπ.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, στελέχη ανθρώπινου δυναμικού, στην Ελλάδα και διεθνώς (από τον Όμιλο ΟΤΕ και τον Όμιλο DT), δημιούργησαν ομάδες εργασίας για την προώθηση μιας κουλτούρας μετασχηματισμού, χωρίς αποκλεισμούς, η οποία ενθαρρύνει την ποικιλομορφία, επιτακύνει την καινοτομία και ενισχύει την εμπιστοσύνη και την υψηλή απόδοση. Οι συγκεκριμένες δράσεις έχουν καθιερωθεί μεταξύ των χωρών μελών του Ομίλου DT και έχουν ως στόχο την ανταλλαγή ιδεών και βέλτιστων πρακτικών.

Το 2018, Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχε στο συνέδριο «Game Changer in Women of Influence» μιλώντας, μεταξύ άλλων, για την ενδυνάμωση των γυναικών στη νέα ψηφιακή εποχή και για τις διαφορετικές ικανότητες που απαιτούνται για τη διαχείριση της τεχνολογίας και οι οποίες είναι πιο κοντά στα έμφυτα ταλέντα των γυναικών.

Αμοιβές Χωρίς Διακρίσεις

Στον Όμιλο ΟΤΕ δεν γίνεται καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε ό,τι αφορά στις αμοιβές. Η αναλογία απολαβών ανδρών και γυναικών είναι 1:1 αντίστοιχα.

Στις εταιρείες του Ομίλου, το ύψος του μισθού των εργαζομένων καθορίζεται με βάση το επίπεδο σπουδών, τα έτη απασχόλησης και τη θέση την οποία κατέχει ο εργαζόμενος. Ο κατώτατος (βασικός) μισθός προσαρμόζεται ανάλογα με την μισθολογική κατηγορία στην οποία ανήκει ο εργαζόμενος. Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχει οριστεί στις ισχύουσες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας στα € 770,10, που είναι κατά 29% υψηλότερος από τον

εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα. Η πρόσθετη αποζημίωση αποχώρησης, μετά τη σύναψη της τελευταίας Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΣΣΕ), αποδίδεται στους υπαλλήλους του ΟΤΕ υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις (βάσει των ετών προϋπηρεσίας και της ημερομηνίας πρόσληψης), χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου.

Άδειες για τη Φροντίδα των Παιδιών και την Προστασία της Οικογένειας

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ παρέχουν άδεια κύησης, τοκετού και γονική άδεια για τη φροντίδα των τέκνων, πάνω από το ελάχιστο που απαιτείται από τον νόμο.

Οι γονικές άδειες, οι οποίες θεωρούνται και πληρώνονται ως εργάσιμος χρόνος, παρέχονται σε εργαζόμενες μητέρες ή πατέρες, αμέσως μετά το τέλος της άδειας μητρότητας.

Στην Ελλάδα, μετά την ψήφιση του σχετικού νόμου, η χρήση της άδειας φροντίδας παιδιού αντί μειωμένου ωραρίου ισχύει και για τους άνδρες, με τις ίδιες προϋποθέσεις, ανεξάρτητα από το είδος απασχόλησης της συζύγου (π.χ ελεύθερος επαγγελματίας, άνεργη).

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE, που έχουν τέκνα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, μπορούν να λάβουν επιπλέον μέρες γονικής άδειας (12 ημέρες συνολικά), από τις οριζόμενες από τη σχετική νομοθεσία, για την παρακολούθηση της επίδοσης των τέκνων. Το δικαίωμα χρήσης των συγκεκριμένων αδειών δίνεται και σε άνδρες και σε γυναίκες, χωρίς να γίνεται διάκριση βάσει φύλλου.

428 γυναίκες και **301 άνδρες** εργαζόμενοι στον Όμιλο ΟΤΕ έκαναν χρήση της γονικής άδειας
52 γυναίκες και **5 άνδρες** εργαζόμενοι στον Όμιλο ΟΤΕ έκαναν χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοχών

Επιπλέον Μέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

Στην τελευταία Συλλογική Σύμβαση Εργασίας του ΟΤΕ και στην αντίστοιχη της COSMOTE αναφέρεται ότι σε περίπτωση σοβαρών ασθενειών, οι εργαζόμενοι δικαιούνται 60 εργάσιμες ημέρες (αντί για 30 ημέρες) άδειας μετ' αποδοχών.

100%

των εργαζομένων στις 4 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, καλύπτονται από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

31%

συμμετοχή γυναικών σε θέσεις ευθύνης

20%

συμμετοχή γυναικών στην Διοικητική Ομάδα του Ομίλου ΟΤΕ, σε σύνολο 15 μελών

3.4 Υγεία και Ασφάλεια

Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του Ομίλου ΟΤΕ και έχουν άμεση επίδραση σε θέματα όπως η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ευημερία, η ποιότητα της εργασίας και η εταιρική κουλτούρα.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά προς την κατεύθυνση αυτή, για να εξασφαλίσουν ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας και να υιοθετήσουν νέες πρακτικές για τη διασφάλιση της ψυχικής και σωματικής υγείας. Στο πλαίσιο αυτό, λαμβάνονται υπόψη η νομοθεσία, τα αντίστοιχα πρότυπα συστήματα διαχείρισης και οι διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Το ετήσιο πρόγραμμα επικοινωνίας των δράσεων Υγείας και Ασφάλειας «Ζούμε Καλύτερα», επικεντρώνεται σε μια ολιστική προσέγγιση πρόληψης και στην προαγωγή της υγείας, με βάση το εταιρικό όραμα του Ομίλου ΟΤΕ. Το 2018 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν δράσεις που στοχεύουν στην πρόληψη, την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων, αναπτύσσοντας μια κουλτούρα Υγείας και Ασφάλειας.

Πρωθώντας τη βελτίωση της ψυχικής και σωματικής ευεξίας των εργαζομένων και την εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη μείωση του ύψους των δεικτών απουσίας και στη βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων.

Βασικές παράμετροι Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, όπως είναι η ψυχική / σωματική ευεξία και η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, αξιολογούνται από τους εργαζόμενους μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν και εσωτερικές έρευνες (μέσω ερωτηματολογίων) για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν σε δραστηριότητες ευεξίας, καθώς και αυτούς που

χρησιμοποιούν τα εστιατόρια / κυλικεία στις κεντρικές εγκαταστάσεις.

Με επίκεντρο την ενδυνάμωση και την υποστήριξη των εργαζομένων και των μελών των οικογενειών τους, αναπτύχθηκαν Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων. Συγκεκριμένα αναπτύχθηκε η 24ωρη γραμμή βοήθειας «NEXT TO YOU», που λειτουργεί 7 ημέρες την εβδομάδα με τη βοήθεια ψυχολόγων, για εργαζόμενους και μέλη της οικογένειάς τους που χρειάζονται καθημερινή υποστήριξη, εντός ή εκτός του χώρου εργασίας.

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ έχει ως στόχο τη διασφάλιση όλων των επιχειρησιακών μονάδων του Ομίλου και αφορά στις παρακάτω ενέργειες:

- τη συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- την πρόληψη και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου
- τους ελέγχους / επιθεωρήσεις τήρησης των μέτρων Ασφάλειας στους χώρους εργασίας πρώτης γραμμής
- την υλοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και την παροχή πρώτων βοηθειών και υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας
- τη διαχείριση και καταγραφή ατυχημάτων και συμβάντων στον εργασιακό χώρο
- την επέκταση του διεθνούς προτύπου Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία από OHSAS 18001 και την μετάβαση στο πρότυπο OHSAS 45001
- την απλοποίηση, ευθυγράμμιση και ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών
- την συστηματική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, με προσωπική συμμετοχή και υπευθυνότητα
- τη δημιουργία Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων

- τη διαχείριση της λειτουργίας και την εφαρμογή διεθνών προτύπων υγιεινής (HACCP) στους χώρους εστίασης των εργαζομένων
- το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ
- τη διαβούλευση μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, μέσω 62 περιφερειακών επιτροπών Υγείας και Ασφάλειας

Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας απαρτίζονται από εκλεγμένους εκπροσώπους των εργαζομένων. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και λαμβάνοντας υπόψη θέματα και διαδικασίες που σχετίζονται με την προώθηση της Υγείας και Ασφάλειας στο χώρο εργασίας, πραγματοποιήθηκαν αρκετές συνεδριάσεις με τους εκπροσώπους της Διοίκησης, σε τακτά διαστήματα, εντός του 2018. Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας είναι υπεύθυνη για την επιβλεψη και παροχή συμβουλών σε θέματα που σχετίζονται με τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. Επιπλέον, διασφαλίζει τη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας.

22.887 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (Ελλάδα)

4,39 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας ανά εργαζόμενο

1.921 ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών (Ελλάδα)

15.369 ώρες τεχνικών επιθεωρήσεων

10.689 ώρες ιατρικών ελέγχων

103 τραυματισμοί εργαζομένων

Επίδοση σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί τις επιδόσεις του στα θέματα Υγείας και Ασφάλειας προκειμένου να εντοπιστούν τομείς βελτίωσης, να καταγραφεί η επιτελούμενη πρόοδος και να εφαρμοστούν οι βέλτιστες πρακτικές Υγείας και Ασφάλειας, με βάση τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.

Το 2018, οι επιθεωρήσεις Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων διατηρήθηκαν σε υψηλά επίπεδα, όπως και τα προηγούμενα έτη, υπερβαίνοντας τον αριθμό των επιθεωρήσεων που ορίζει ο νόμος. Επιπλέον, το 2018, δεν υπήρξε κανένα θανατηφόρο εργατικό ατύχημα.

Για την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την ενημέρωση των εργαζομένων αναφορικά με την πτώση από φορητή σκάλα. Σε αυτό το πρόγραμμα συμμετείχαν περισσότεροι από 1.800 τεχνικοί πεδίου που εκπαιδεύτηκαν για τη χρήση του προσωπικού εξοπλισμού πρόληψης ατυχημάτων.

Βραβεία

Ο ΟΤΕ έλαβε:

- Βραβείο Gold στην κατηγορία «**Υγιής και Ασφαλής Εργασιακός Χώρος**» για τις δραστηριότητες Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία
- Βραβείο Gold στην κατηγορία «**Κουλτούρα Υγείας και Ασφάλειας**» για τη διαμόρφωση εταιρικής κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας.

Τα βραβεία αυτά καθιστούν τον Όμιλο ΟΤΕ πρωτοπόρο στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών για την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, μέσω της προώθησης της σωματικής και ψυχικής υγείας των εργαζομένων.

Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Κατά τη διάρκεια του 2018, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας που αφορούσαν στην πρόληψη και την ευαισθητοποίηση εργαζομένων, πραγματοποιώντας σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα.

Η ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας βασίζεται στην αξιολόγηση των κύριων δεικτών επίδοσης (KPIs) Υγείας και Ασφάλειας και των αντιστοίχων επιδόσεων του προηγούμενου έτους. Οι παράγοντες που συνέβαλαν περισσότερο στην επιλογή των σχετικών προγραμμάτων ήταν:

- τα αποτελέσματα από τις δραστηριότητες παρακολούθησης και επιθεώρησης που διενεργήθηκαν από τους ιατρούς εργασίας και τους τεχνικούς ασφαλείας
- η φύση των ατυχημάτων στο χώρο εργασίας και η αξιολόγηση των συμβάντων
- η διαμόρφωση νέας κουλτούρας Υγείας και Ασφάλειας σε θέματα ευεξίας

Στόχος ήταν όλοι οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν ενημερώσεις, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Η επαρκής πληροφόρηση που παρέχεται στους εργαζόμενους του Ομίλου, τους επιτρέπει να υιοθετήσουν χρήσιμες πρακτικές σε θέματα υγείας και ασφάλειας, οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν στην καθημερινή τους ζωή, εντός και εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος.

Θέματα Υγείας

Το Πρόγραμμα **«Ζούμε καλύτερα...»** είναι ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα Υγείας και Ασφάλειας, ευθυγραμμισμένο με το εταιρικό όραμα του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο περιλαμβάνει μια σειρά δράσεων που ανανεώνονται σε ετήσια βάση. Στόχος του είναι η προαγωγή της ψυχικής και σωματικής υγείας και της ευεξίας των εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας, ανεξάρτητα από το πεδίο δραστηριότητάς τους. Το 2018, πάνω από **3.500** εργαζόμενοι συμμετείχαν στις παρακάτω δράσεις:

- Roadshow σε καταστήματα σε όλη τη χώρα. Εργαζόμενοι της πρώτης γραμμής (πωλητές) έκαναν ιατρικές εξετάσεις και έλαβαν χρήσιμες συμβουλές από ομάδα ειδικών σε θέματα υγείας και από ψυχολόγους για θέματα όπως η εξισορρόπηση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.
- Περισσότεροι από 1.300 εργαζόμενοι συμμετείχαν στις «Ομάδες Ευεξίας», στις οποίες πραγματοποιήθηκαν:
 - Συνεδρίες με διαιτολόγους και παροχή συμβουλών υγείας σε 14 πόλεις στην Ελλάδα
 - Ήπια σωματική άσκηση στις κεντρικές εγκαταστάσεις
- Προγράμματα πρώτων βοηθειών για εργαζομένους σε 6 εγκαταστάσεις στις οποίες έχει τοποθετηθεί AED (ημιαυτόματος απινιδωτής).
- Εξετάσεις για μυοσκελετικές διαταραχές σε 4 εγκαταστάσεις.
- Οφθαλμολογικός έλεγχος με τη χρήση του ιατρικού εξοπλισμού Vision test σε 9 εγκαταστάσεις. Τα αποτελέσματα των εξετάσεων αξιολογήθηκαν από γιατρό, με στόχο την έγκαιρη διάγνωση οφθαλμολογικών προβλημάτων.
- Ημερίδα για την πρόληψη, τη διάγνωση και τη θεραπεία του καρκίνου του μαστού, στην οποία παρουσιάστηκαν μέθοδοι έγκαιρης διάγνωσης και ολιστική ψυχολογική προσέγγιση.

Το 2018, οι δηλώσεις συμμετοχής των εργαζομένων στις δράσεις Υγείας και Ασφάλειας έγινε με τη χρήση ενός e-booking εργαλείου, το οποίο ενημερώνει τους εργαζόμενους σε πραγματικό χρόνο, αυτόνομα, άμεσα και ευέλικτα.

Θέματα Ασφάλειας

Το 2018, περισσότεροι από **3.500 εργαζόμενοι** παρακολούθησαν τα παρακάτω προγράμματα ενημέρωσης σε θέματα Ασφάλειας:

- Πρόγραμμα ασφάλειας στην εργασία για την αποφυγή πτώσης από φορητή σκάλα (αφορούσε τους τεχνικούς πεδίου και τη χρήση Προσωπικού Προστατευτικού Εξοπλισμού- Personal Protective Equipment - PPE) στο πλαίσιο του προγράμματος Advanced Certification in Telecommunications Technologies.
- Πρόγραμμα ασφάλειας στην εργασία για ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις και χρήση εξοπλισμού για εργασία σε χαμηλή και μέση τάση.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τους κινδύνους πτώσης από τους στύλους τηλεπικοινωνιών υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης «Χρήση Προσωπικού Προστατευτικού Εξοπλισμού - εργασία με ασφάλεια»
- Εκπαίδευση ομάδων σε θέματα αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών και πυρασφάλειας.
- Ασφάλεια στην εργασία - πρόληψη ατυχημάτων στο χώρο εργασίας (αφορά στη χρήση Personal Protective Equipment - PPE).
- Πρόγραμμα ασφαλούς οδήγησης για τους τεχνικούς πεδίου, οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν σε μια ειδικά σχεδιασμένη πίστα οδήγησης.
- Πρόγραμμα ασφάλειας στην εργασία για έργα ανάπτυξης υποδομών (αφορά τους τεχνικούς που παρακολουθούν την πρόοδο αυτών των έργων μέσω του προγράμματος S.T.E.P - School for Technical Projects).

Υπηρεσίες Ψυχολογικής Υποστήριξης

- Η νέα 24ωρη γραμμή υποστήριξης «NEXT TO YOU», δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους σε θέματα της καθημερινότητας και λειτουργεί καθημερινά όλο τον χρόνο. Οι κλήσεις είναι δωρεάν και διασφαλίζεται η ανωνυμία του χρήστη, καθώς και η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Παράλληλα, μέσω της συγκεκριμένης γραμμής υποστήριξης, οι εργαζόμενοι και οι οικογένειές τους έχουν γρήγορη, εύκολη και αξιόπιστη πρόσβαση σε μια εκτεταμένη βάση δεδομένων εξειδικευμένων κοινωνικών υπηρεσιών και οργανώσεων σε εθνικό επίπεδο.
- Περισσότεροι από **360** εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να λάβουν εξειδικευμένες συμβουλές από ψυχολόγους προκειμένου να δράσουν προληπτικά για τη βελτίωση της εργασιακής τους καθημερινότητας.

3.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων

Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ».

Η αξιολόγηση απόδοσης και ανάπτυξης εργαζομένων, η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, καθώς και τα προγράμματα προσέλκυσης, διακράτησης και διαχείρισης ταλέντων, διαμορφώνουν το προφίλ του Ομίλου ΟΤΕ ως έναν σύγχρονο και ελκυστικό εργοδότη.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης και της ανάπτυξης αποτελεί βασικό εργαλείο, τόσο για την αναγνώριση του έργου και της συνεισφοράς των εργαζομένων και των στελεχών, όσο και για τη διαμόρφωση ενός αξιόπιστου οδηγού για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων.

Στο πλαίσιο αυτό, διεξάγεται ετήσια αξιολόγηση της απόδοσης και ανάπτυξης των εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας. Το σύστημα αξιολόγησης εκφράζει την κουλτούρα υψηλής απόδοσης που καλλιεργούν οι εταιρείες του. Επίσης, δίνει έμφαση στη διασφάλιση της άριστης εμπειρίας του πελάτη και εναρμονίζεται με τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς και τις Αρχές Ηγεσίας του Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2018, το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης επανασχεδιάστηκε και απλοποιήθηκε. Συγκεκριμένα, υιοθετήθηκαν κοινά στοιχεία αξιολόγησης για όλους τους εργαζόμενους, ορίζοντας ατομικούς στόχους για κάθε εργαζόμενο. Επιπλέον, η αξιολόγηση απλοποιήθηκε στο πλαίσιο εφαρμογής των Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς για όλους τους εργαζόμενους και των Αρχών Ηγεσίας για τους εργαζόμενους με διοικητική ευθύνη.

Η υιοθέτηση των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως η συμπεριφορά των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα, συνεισφέρει στην ετήσια διαδικασία Αξιολόγησης.

Για την καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας από τους αξιολογητές και τους αξιολογούμενους, αναπτύχθηκε μια ειδική ψηφιακή πλατφόρμα, στην οποία μπορούν να ανατρέξουν οι εμπλεκόμενοι για πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό.

Τα νέα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση για την αξιολόγηση των ομάδων τους και για τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης. Το 2018, 71 εργαζόμενοι που ανέλαβαν για πρώτη φορά θέσεις ευθύνης, παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση.

Στη Ρουμανία, το Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης ενισχύθηκε με την ενσωμάτωση της διαδικασίας «360° Feedback», με σκοπό την ενίσχυση της συνεργασίας και της επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 συμπληρώθηκαν 67.164 φόρμες ανατροφοδότησης.

Αξιολόγηση Απόδοσης και Ανάπτυξης Διευθυντικών Στελεχών

Το 2018, εφαρμόστηκε για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά το «Performance Dialogue», ένα σύστημα ολιστικής και διαφανούς αξιολόγησης για τα Διευθυντικά στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ. Το σύστημα περιλαμβάνει αξιολόγηση από τον ιεραρχικά ανώτερο, αυτοαξιολόγηση, καθώς και αξιολόγηση από συνεργάτες και μέλη της ομάδας. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία διαδοχής και στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων.

Αξιολόγηση Απόδοσης και Ανάπτυξης Εργαζομένων το 2018

100% των εργαζομένων στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-Value

Επιλογή Στελεχών

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να επιλέγει τους κατάλληλους υποψηφίους για τις κατάλληλες θέσεις. Η επιλογή γίνεται με διαφανή και αξιοκρατικά κριτήρια. Ο Όμιλος επιδιώκει να αποτελεί την πρώτη επιλογή εργοδότη και να προσφέρει σε όλους τους υποψηφίους μια θετική εμπειρία, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα.

Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει εσωτερική ενημέρωση / αγγελία σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις, συνέντευξη και τελική επιλογή, ενώ, ενισχύεται από την εφαρμογή ειδικών εξετάσεων αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου απαιτείται. Το 2018, 141 θέσεις εσωτερικής στελέχωσης καλύφθηκαν από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.

Από το 2017, όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή πλατφόρμα αναζήτησης εργασίας "HR-Suite", στην οποία μπορούν να υποβάλουν αίτηση για θέσεις που προκηρύσσονται από τις εταιρείες του Ομίλου και παράλληλα, να διερευνήσουν τις διεθνείς ευκαιρίες σταδιοδρομίας στον Όμιλο Deutsche Telekom. Το HR-Suite βασίζεται σε σύστημα cloud, το οποίο συνδυάζει και διασυνδέει διαφορετικά προϊόντα ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ενιαίο IT HR σύστημα.

Η διαδικασία εξωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει συνεντεύξεις και ενέργειες αξιολόγησης με τη συμβολή εξωτερικών συμβούλων, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Το 2018, 826 εργαζόμενοι προσελήφθησαν από τις εταιρείες του Ομίλου.

Επιπλέον, περισσότεροι από 6.000 υποψήφιοι απέστειλαν βιογραφικά στη βάση δεδομένων του Ομίλου, εκφράζοντας ενδιαφέρον πρόσληψης.

Το 2018, ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 18 εκδηλώσεις καριέρας και εξεύρεσης εργασίας που οργανώθηκαν από δημόσια και ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενισχύοντας έτσι το εταιρικό του προφίλ και προσελκύοντας νέους εργαζομένους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην ανάπτυξη ισχυρών σχέσεων με την Πανεπιστημιακή κοινότητα, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, με στόχο την προσέλκυση εργαζομένων με εξειδικευμένη τεχνογνωσία.

Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στον εντοπισμό και την ανάδειξη νέων ταλέντων. Στο πλαίσιο αυτό έχουν σχεδιαστεί σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων εντός του Ομίλου είναι το «you.grow». Ο 1ος κύκλος του ολοκληρώθηκε το 2017 και κατά τη διάρκειά του, οι 9 εργαζόμενοι που ξεχώρισαν πραγματοποιήσαν ένα

συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 16 μηνών με σταθμούς στις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας είχαν την ευκαιρία να αποκτήσουν νέες εμπειρίες, να συνεργαστούν με διαφορετικούς ανθρώπους και να αναπτύξουν ένα ολοκληρωμένο επαγγελματικό προφίλ.

Το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων εκτός του Ομίλου είναι το «COSMOTE Graduate Trainee Program», το οποίο έχει ως στόχο την προσέλκυση νέων αποφοίτων Πανεπιστημίου με φιλοδοξία, πάθος και επιθυμία να αναπτυχθούν επαγγελματικά στον ΟΤΕ. Ο 1ος κύκλος του προγράμματος ολοκληρώθηκε το 2017 και κατά τη διάρκειά του, οι 10 Graduate Trainees ανέλαβαν θέσεις σε σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες.

Επιπλέον, το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων, «G-Talent Review», αφορά στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης franchise της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Το πρόγραμμα αυτό, στοχεύει στον εντοπισμό εργαζομένων υψηλού δυναμικού στο δίκτυο λιανικής, με κίνητρο και φιλοδοξία να ενταχθούν στον Όμιλο ΟΤΕ, σε κατάλληλες θέσεις εργασίας, με βάση τις δεξιότητες και τις προτιμήσεις τους. Ο τρίτος κύκλος του προγράμματος ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2018. Οι 20 υπάλληλοι που επιλέχθηκαν, αναμένεται να αξιοποιηθούν στο μέλλον, για την κάλυψη διαθέσιμων θέσεων εργασίας εντός του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπλέον, το 2018, ως μέρος των προγραμμάτων προσέγγισης ταλέντων του Ομίλου της Deutsche Telekom, συνολικά 157 άτομα από τον Όμιλο ΟΤΕ, στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, συμμετείχαν με επιτυχία στον 2ο κύκλο του προγράμματος "Global Talent Pool". Το πρόγραμμα απευθύνεται σε εργαζόμενους του Ομίλου Deutsche Telekom με υψηλές επιδόσεις, οι οποίοι είναι πρόθυμοι να μετακινηθούν σε θέσεις εργασίας εκτός της χώρας τους (είτε υλοποιώντας κάποιο έργο περιορισμένης διάρκειας, είτε αναλαμβάνοντας νέα θέση εργασίας, ή νέο ρόλο). Κάθε κύκλος του συγκεκριμένου προγράμματος διαρκεί 12 μήνες.

Βραβείο

Όμιλος ΟΤΕ Group έλαβε το βραβείο Silver στην κατηγορία "Talent & Performance Management" των HR Awards 2018, για τη δημιουργία Κέντρων Ανάπτυξης Υπευθύνων Έργου Τεχνολογίας.

3.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Είναι σημαντικό γιατί...

Η εκπαίδευση των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να διακρίνεται ως ένα περιβάλλον εργασίας, όπου ο κάθε ένας έχει τη δυνατότητα να αποδώσει στο μέγιστο των ικανοτήτων του και να αναπτυχθεί επαγγελματικά.

Σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου ΟΤΕ, αλλά και τις προοπτικές που δημιουργεί η τεχνολογία, σχεδιάζονται και υλοποιούνται προγράμματα που αναβαθμίζουν τις δεξιότητες των ανθρώπων του (Upskilling), καθώς και προγράμματα εκμάθησης νέων δεξιοτήτων (Reskilling). Επιπλέον, χρησιμοποιούνται εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας για τα στελέχη με διοικητικές ευθύνες.

Όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων περιγράφονται στη διαδικασία «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού», η οποία είναι αναρτημένη στο intranet των εταιρειών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν πρόσβαση σε αυτή.

Εκτός από τα εκπαιδευτικά προγράμματα που απαιτούν φυσική παρουσία των συμμετεχόντων, ο Όμιλος ΟΤΕ, η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα, παρέχει στους εργαζομένους του πρόσβαση σε ψηφιακές εκπαιδευτικές πλατφόρμες, ενισχύοντας την ψηφιακή και δια βίου μάθηση.

269.831*

ώρες εκπαίδευσης

64%

των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ εκπαιδεύτηκαν (εκ των οποίων το 67% άνδρες και το 60% γυναίκες)

26.692

συμμετοχές εργαζομένων σε προγράμματα εκπαίδευσης

14,22

ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Ως αποτέλεσμα, τα τελευταία 3 χρόνια (2016-2018), οι ψηφιακές πλατφόρμες και το νέο εργαλείο HR Suite Learning που εφαρμόζεται στην Ελλάδα, έχει συμβάλει στην αύξηση των ωρών εκπαίδευσης με χρήση ψηφιακών μέσων κατά 39%.

236 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ σε Ελλάδα και Ρουμανία πιστοποιήθηκαν για τη χρήση εξοπλισμού από τις εταιρείες Cisco, Alcatel, HP, PMI, CISA, HUAWAI



Σχετική ιστοσελίδα

Αντιπροσωπευτικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα για το 2018

ACT2 – Advanced Certification in Telecommunications Technologies

Είναι πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στις Τεχνολογίες Τηλεπικοινωνιών που απευθύνεται σε τεχνικούς πεδίου και μηχανικούς τηλεπικοινωνιών. Το 2018, 52 εργαζόμενοι παρακολούθησαν το πρόγραμμα.

ACT2 for Non Techs

Στόχος του είναι η «γνωριμία» των εργαζομένων με το δίκτυο σταθερής και κινητής μέσα από ένα περιβάλλον προσομοίωσης. Το 2018, το παρακολούθησαν 117 εργαζόμενοι.

Simplicity

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε για να καλύψει την ανάγκη αντιμετώπισης της πολυπλοκότητας στην καθημερινή λειτουργία των εταιρειών, με στόχο να γίνει πράξη η αρχή «Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη, κάνω τα πράγματα απλά στην καθημερινότητά μου». Το 2018, συμμετείχαν 81 εργαζόμενοι

B2B Power Performance: Τεχνογνωσία-Λύσεις- Απλότητα

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα εντάσσεται στο εκπαιδευτικό πλαίσιο του “B2B Power Performance” και στοχεύει στην εκπαίδευση υπαλλήλων πωλήσεων προϊόντων και λύσεων ICT για εταιρικούς πελάτες. Το 2018, σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε με επιτυχία η σειρά μαθημάτων Module Security, με τη συμμετοχή 199 εργαζομένων. Η εκπαίδευση αναμένεται να συνεχιστεί και το 2019.

Keep On ACHieving (K.O.Ach)

Το εξειδικευμένο πρόγραμμα, διάρκειας 3 ημερών, απευθύνεται στους επικεφαλής των ομάδων Τεχνολογίας και στοχεύει στην προώθηση μιας κουλτούρας αλλαγών και ανάπτυξης, συνδυάζοντας τη δια ζώσης και την online εκπαίδευση, καθώς και την πρακτική εξάσκηση. Πραγματοποιήθηκε σε 4 πόλεις, με τη συμμετοχή 151 στελεχών. Αντίστοιχα, 19 προϊστάμενοι από τη μονάδα Τεχνολογίας εκπαιδεύτηκαν προκειμένου να αναπτύξουν coaching skills.

Προγράμματα Ηγεσίας YouLead / Exelixis

Το 2018, συνεχίστηκαν τα προγράμματα ηγεσίας για νέους προϊσταμένους, για την ενδυνάμωση των στελεχών με ευθύνη διοίκησης ομάδας. Επιπλέον, συνεχίστηκαν και τα προγράμματα ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας που απευθύνονται σε έμπειρα στελέχη πρώτης γραμμής. Το 2018, ολοκληρώθηκαν τα προγράμματα ηγεσίας του Ομίλου ΟΤΕ Exelixis 1 και 2 που βασίζονται στις εταιρικές αξίες του Ομίλου και χαρακτηρίζονται από μια δυναμική, βιωματική και συμμετοχική εκπαιδευτική διαδικασία. 1.033 στελέχη μεσαίου διοικητικού επιπέδου συμμετείχαν στο πρόγραμμα.

METEXELI XIS

Το 2018, το νέο αυτό Πρόγραμμα Ηγεσίας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με στόχο την ενημέρωση των υψηλόβαθμων στελεχών του ΟΤΕ για θέματα εταιρικής κουλτούρας και την υιοθέτηση νοοτροπίας ανάπτυξης. Το πρόγραμμα προετοιμάζει τα στελέχη να λειτουργούν και να διοικούν «ψηφιακά». Το 2018, 62 εργαζόμενοι συμμετείχαν στην εκπαίδευση, η οποία αναμένεται να συνεχιστεί το 2019.

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει σε εναλλακτικές μεθόδους κατάρτισης με έμφαση στην ψηφιακή εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ, της COSMOTE και της GERMANOS έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους μέσω πλατφορμών και να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές βιβλιοθήκες. Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται η εκμάθηση της Αγγλικής και της Γερμανικής γλώσσας μέσω online, διαδραστικών προγραμμάτων και προγραμμάτων αυτοδιδασκαλίας (Global English Program και Global German Program). ~200 εργαζόμενοι παρακολούθησαν εκπαιδευτικά προγράμματα με αντικείμενα όπως: Project Management, Data Mining και Machine Learning, καθώς και άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Digital Heroes

Το πρόγραμμα ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018, με τη συμμετοχή περίπου 300 «ηρώων» οι οποίοι μοιράστηκαν τις απόψεις και τις εμπειρίες τους σχετικά με την ψηφιοποίηση. Στο πλαίσιο αυτό, οργανώθηκε μια εναρκτηρία εκδήλωση για να εξοικειωθούν οι συμμετέχοντες με έννοιες όπως το Internet Of Things και η Τεχνητή Νοημοσύνη. Επιπλέον, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Collaboration Tools” σχεδιάστηκε με σκοπό την εξοικείωση των συμμετεχόντων με την εκμάθηση και τη χρήση των νέων ψηφιακών εργαλείων.

* Οι ώρες εκπαίδευσης καταγράφηκαν από τα Τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού των εταιρειών.

3.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Η καλλιέργεια νοοτροπίας ανάπτυξης, η δια-τμηματική συνεργασία και η ενθάρρυνση της ανοιχτής επικοινωνίας, διαμορφώνουν την κουλτούρα του Ομίλου ΟΤΕ

Δέσμευση Εργαζομένων

Στόχος των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ είναι να στελεκώνονται από αφοσιωμένους εργαζόμενους και να προσελκύουν τους καλύτερους υποψήφιους. Για τον σκοπό αυτό:

- Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται συστηματικά για στρατηγικά, τεχνολογικά και εμπορικά θέματα, αξιοποιώντας τα διαθέσιμα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας και τις τακτικές συναντήσεις των επιχειρησιακών μονάδων.
- Σχεδιάζονται προγράμματα και workshops τα οποία υλοποιούνται με βιωματικό και διαδραστικό τρόπο.
- Πραγματοποιείται ετήσια συνάντηση όλης της Διοικητικής Ομάδας (Management Team) για τη διάχυση της εταιρικής στρατηγικής και των εταιρικών στόχων.
- Υλοποιούνται δράσεις για την ενσωμάτωση των Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς και των Αρχών Ηγεσίας, στην καθημερινή λειτουργία των εταιρειών.
- Διενεργούνται, σε τακτική βάση, έρευνες εργαζομένων, που αποτυπώνουν τον βαθμό ικανοποίησής τους από την εργασία και αποτελούν διαγνωστικά εργαλεία για τη διατήρηση των δυνατών περιοχών και την υλοποίηση βελτιωτικών δράσεων.

Βραβείο

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε το Bronze βραβείο στην κατηγορία «Best Team Building Program» των HR Awards 2018, για το πρόγραμμα «Συντονιζόμαστε»

Ενδεικτικά Προγράμματα Δέσμευσης Εργαζομένων και Διοίκησης Αλλαγών

The Growth Lab

Το 2018, όλοι οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε ένα ανοιχτό πρόγραμμα online μαθημάτων, διάρκειας οκτώ εβδομάδων. Στο πλαίσιο του προγράμματος, οι συμμετέχοντες εργάστηκαν σε ομάδες με εργαζόμενους από διαφορετικές χώρες και μετέτρεψαν τις καινοτόμες ιδέες τους σε πρωτότυπα. Η πλατφόρμα LAB παρείχε ένα ευέλικτο περιβάλλον εκμάθησης στο οποίο οι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να περιηγηθούν σε όλο το περιεχόμενό της, να αποκτήσουν πρόσβαση στην ψηφιακή βιβλιοθήκη, να σχολιάσουν τα έργα άλλων χρηστών ή να συμμετάσχουν σε συζητήσεις στο online forum – κάθε στιγμή και από οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή (κινητό τηλέφωνο, tablet, laptop, Η/Υ). Περισσότεροι από 1.600 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα και τη Ρουμανία συμμετείχαν σε αυτό το μοναδικό εκπαιδευτικό «ταξίδι» ανάπτυξης.

«Συντονιζόμαστε» - «To be in tune»

Βιωματικό εργαστήριο για τη διάχυση της στρατηγικής, των εταιρικών στόχων και της υποστήριξης αλλαγών. Οι εργαζόμενοι σχηματίζουν ομάδες και συζητούν θέματα στρατηγικής και αποτελεσματικής συνεργασίας εντός των μονάδων τους. Το 2018, περίπου 714 εργαζόμενοι του ΟΤΕ, της COSMOTE και της GERMANOS συμμετείχαν στο πρόγραμμα.

“Welcome on board” για νέους εργαζόμενους

Από το 2016, εφαρμόζεται το πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα, το οποίο συνεχίζεται με νέο σχεδιασμό και διάρκεια 5 ημερών. Αποτελεί μια βιωματική εκπαίδευση εξοικείωσης με την τεχνολογία και την εμπειρία πελάτη (ACT2 for Non Techs, VC2X), και περιλαμβάνει επισκέψεις σε λειτουργίες πρώτης γραμμής (καταστήματα λιανικής, τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, πεδίο). Στο πλαίσιο αυτό, δίνεται η ευκαιρία σε νέους εργαζόμενους να κατανοήσουν συγκεκριμένες λειτουργίες, αλλά και την καθημερινότητα των συναδέλφων τους. Το 2018, περισσότεροι από 90 εργαζόμενοι του ΟΤΕ, της COSMOTE και της GERMANOS παρακολούθησαν το πρόγραμμα.

1st Internal COSMOTE HACKATHON

Στόχος του 1st Internal COSMOTE HACKATHON ήταν να ενισχύσει τη δια-τμηματική και δια-λειτουργική συνεργασία και να αποτελέσει μια εμπειρία νοοτροπίας ανάπτυξης για τις ομάδες έργου και τους εργαζόμενους που συμμετείχαν, με οδηγό την τεχνολογία. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία βασίζεται στην προσέγγιση «Ο καθένας είναι ειδικός» και ενθαρρύνει την καινοτομία. Δυνατότητα συμμετοχής στον διαγωνισμό είχαν και στελέχη χωρίς γνώσεις προγραμματισμού. Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν συνεργάστηκαν μέσω μιας ψηφιακής πλατφόρμας που αναπτύχθηκε από την εταιρεία. Η εφαρμογή του προγράμματος επεκτάθηκε σε 12 εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Περισσότεροι από 1.200 εργαζόμενοι έκαναν εγγραφή στο mini site του COSMOTE HACKATHON και από αυτούς, οι 589 που συμμετείχαν στο διαγωνισμό, υπέβαλαν συνολικά 131 ιδέες έργων.

COSMOTE Awards

Τα COSMOTE Awards σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν για πρώτη φορά το 2018. Στόχος της πρωτοβουλίας ήταν να αναδειχθεί η συμβολή των εργαζομένων σε σημαντικά εταιρικά έργα, που είναι πλήρως ευθυγραμμισμένα με την στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό, όλοι οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να παρουσιάσουν το σημαντικότερο έργο στο οποίο συμμετείχαν κατά τη διάρκεια του 2018. Τα προς αξιολόγηση έργα εντάσσονταν σε μία από τις ακόλουθες θεματικές κατηγορίες: Τεχνολογική & IT Υπεροχή, Κουλτούρα Ανάπτυξης, Άνθρωποι & Συνεργασία, Εμπειρία Πελάτη, Ψηφιοποίηση και Καινοτομία, Βελτιστοποίηση Κόστους και Βιώσιμη Ανάπτυξη. Στο πλαίσιο των COSMOTE Awards, κατατέθηκαν 104 έργα συνολικά και 8 έργα αξιολογήθηκαν από τα στελέχη της Διοίκησης, τα οποία ξεχώρισαν και βραβεύτηκαν με το ποσό των 5.000 € έκαστο, σε ειδική τελετή.

Εσωτερική Επικοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ αποσκοπεί στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, αξιοποιώντας μια σειρά μέσων επικοινωνίας. Στόχος είναι η προώθηση της γνώσης, της ομαδικότητας, της συμμετοχής και της αμφίδρομης επικοινωνίας.

Ενδεικτικές Καμπάνιες Εσωτερικής Επικοινωνίας και Προγράμματα Ενδυνάμωσης Σχέσεων με τους Εργαζόμενους

- “1st Internal COSMOTE HACKATHON”, διαγωνισμός τεχνολογίας και καινοτομίας για τους εργαζόμενους.
- Κινητοποίηση για συμμετοχή στις εταιρικές εθελοντικές δράσεις και στις πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών (βλ. ενότητα [Εθελοντισμός Εργαζομένων](#))
- Πρόγραμμα “The Grand Cosmotel 2018”, για όλους τους εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα των εταιρειών του Ομίλου.
- Πρόγραμμα “CosmoPlay” για όλους τους εργαζόμενους στο δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα.
- Ημέρα Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για τα παιδιά των εργαζομένων.
- Ενημέρωση και παρότρυνση για συμμετοχή στις έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων.
- Καμπάνια για τα COSMOTE Awards.
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Καμπάνιες Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM) και Ασφάλειας Πληροφοριών, με στόχο την αύξηση της ευαισθητοποίησης των υπαλλήλων της Telekom Ρουμανίας σε θέματα ασφάλειας στην εργασία.

Σημαντικά Στοιχεία 2018

Ελλάδα

Με βασικούς στόχους τη διάχυση της στρατηγικής, την ενίσχυση του brand και τη δέσμευση (engagement) των εργαζομένων, χρησιμοποιήθηκαν τα παρακάτω εργαλεία και πλατφόρμες:

• Newsletter Ομίλου ΟΤΕ

Εκδίδεται σε εβδομαδιαία βάση, με το 92% των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE να είναι αναγνώστες. Μέσα στο 2018, δημοσιεύθηκαν 48 τεύχη με πάνω από 240 εταιρικά νέα.

• mynet.go

Η διάθεση της mobile εφαρμογής «mynet.go» για τους εργαζόμενους ΟΤΕ- COSMOTE - ΓΕΡΜΑΝΟΣ ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2018. Στόχος της, η απλοποίηση της καθημερινότητας των εργαζομένων, μέσω της on-the-go ενημέρωσης για εταιρικά θέματα και της mobile πρόσβασης σε χρήσιμες πληροφορίες και εφαρμογές/υπηρεσίες. Περίπου 5.000 εργαζόμενοι έκαναν λήψη της εφαρμογής, μέσα σε 2 μήνες το 2018 και περισσότεροι από 900 εργαζόμενοι την χρησιμοποίησαν σε καθημερινή βάση.

• Intranet – «mynet»

1-3 εργαζόμενους επισκέπτεται καθημερινά το ενιαίο intranet για τους εργαζόμενους ΟΤΕ- COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ και το 100% των εργαζομένων το επισκέπτεται τουλάχιστον μία φορά το μήνα. Το 2018, δημοσιεύθηκαν στο mynet 65 ειδήσεις/νέα σε μηνιαία βάση.

• Καμπάνιες και BTL (Below the Line) ενέργειες

24 ολοκληρωμένες καμπάνιες και περισσότερες από 8 below the line ενέργειες πραγματοποιήθηκαν για εργαζόμενους σε όλη την Ελλάδα.

• Προγράμματα δέσμευσης (engagement)

Σχεδιάστηκαν, συντονίστηκαν και υλοποιήθηκαν 4 προγράμματα που συμβάλλουν στην ενδυνάμωση της σχέσης των εργαζομένων με την εταιρεία: 2 προγράμματα στοχευμένα σε εργαζόμενους των καταστημάτων και των τηλεφωνικών κέντρων (με περισσότερους από 7.300 συμμετέχοντες) και 2 που απευθύνονται σε όλους τους εργαζόμενους. Κατά μέσο όρο ο βαθμός ικανοποίησης/ αξιολόγησης ήταν 85%.

• Εταιρικές εκδηλώσεις

Σχεδιάστηκαν και οργανώθηκαν πάνω από 23 εκδηλώσεις σε επίπεδο Ομίλου ΟΤΕ και DT, με πάνω από 2.250 συμμετέχοντες.

Ρουμανία

- **50** εβδομαδιαία newsletter απεστάλησαν σε περισσότερους από **6.300** εργαζόμενους.
- **Περισσότερα από 600** νέα/ειδήσεις δημοσιεύθηκαν.
- Υλοποιήθηκαν **43** καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας, καθώς και άλλες δράσεις για τους εργαζόμενους.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Στον Όμιλο ΟΤΕ, οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων έχουν καθιερωθεί ως μέρος της εταιρικής κουλτούρας. Αναγνωρίζοντας τα οφέλη των ερευνών, διεξάγεται 2 φορές το χρόνο η Έρευνα Στιγμής και κάθε δύο χρόνια η Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.

Τα ποσοστά συμμετοχής των εργαζομένων του Ομίλου στις έρευνες παραμένουν υψηλά. Το 2018, στην Ελλάδα, το 75% των εργαζομένων συμμετείχαν στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Ιούνιο και το 79% στην αντίστοιχη Έρευνα που διεξήχθη τον Νοέμβριο. Στην Ρουμανία, το 80% των εργαζομένων συμμετείχαν στις Έρευνες Στιγμής που πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο. Η μεγάλη συμμετοχή καταδεικνύει το έντονο

ενδιαφέρον των εργαζομένων να συμμετάσχουν και να εκφράσουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον.

Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία και ο χώρος εργασίας του μέλλοντος είναι μερικές από τις θεματικές ενότητες της έρευνας που αποτυπώνουν το όραμα του Ομίλου και τις κατευθυντήριες γραμμές για αλλαγές που θα επέλθουν στο εργασιακό περιβάλλον του μέλλοντος. Οι πιο πρόσφατες έρευνες έδειξαν ότι ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ, παράλληλα, ενθαρρύνει και στηρίζει στους εργαζόμενους προκειμένου να συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες ανάπτυξης που υλοποιούνται στο πλαίσιο δραστηριοτήτων του Ομίλου Deutsche Telekom.

Η Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων είναι ένα δυναμικό μέσο. Αποτελεί ένα αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο, χρήσιμο για τον εντοπισμό πιθανών αλλαγών και βελτιωτικών ενεργειών, καθώς και για τον σχεδιασμό πλάνων δράσης. Την ίδια στιγμή, εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να εκφράζει τη στρατηγική και τους στόχους των εταιρειών, καθώς και τις τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον τους.

Τα αποτελέσματα των ερευνών ανακοινώνονται στα εταιρικά intranets και συζητούνται διεξοδικά σε συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε επίπεδο οργανωτικών μονάδων σε όλη την εταιρεία, ενισχύοντας τον διάλογο και την ανατροφοδότηση. Το υψηλό επίπεδο συμμετοχής στην έρευνα παράγει αξιόπιστα αποτελέσματα και δημιουργεί ένα ανοικτό πλαίσιο διαλόγου για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα των εργαζομένων.

Η κουλτούρα ανατροφοδότησης που καλλιεργείται στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, αποδεικνύεται από τη συμμετοχή των εργαζομένων και σε άλλες έρευνες, όπως η Έρευνα Μετακίνησης Εργαζομένων και η Έρευνα για την Εταιρική Κουλτούρα βασισμένη στις Αρχές της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που διεξήχθησαν το 2018.

4

Πελάτες



4.1 Συνδεσιμότητα για Όλους

Ο Όμιλος επιδιώκει την επίτευξη των στόχων του Digital Agenda 2020 επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών του υποδομών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει την ικανότητα, την τεχνογνωσία και τους οικονομικούς πόρους για να συνεχίσει να υποστηρίζει τη μετάβαση της Ελλάδας στη νέα ψηφιακή εποχή.

Επενδύει σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, δημιουργώντας υποδομές που θα τονώσουν την ελληνική οικονομία και θα ενισχύσουν το αναπτυξιακό δυναμικό. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, έχοντας επενδύσει πάνω από 2 δισ. ευρώ τα τελευταία έξι χρόνια. Κοιτάζοντας μπροστά προς την κοινωνία των Gigabit, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει ένα επενδυτικό σχέδιο ύψους 2 δισ. ευρώ, που θα διαρκέσει μέχρι το 2022, το οποίο θα έχει ως στόχο την επίτευξη υψηλότερων ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων και την παροχή μεγαλύτερης κάλυψης δικτύου σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Αν και υπάρχει ευρεία διαθεσιμότητα ευρυζωνικών υπηρεσιών για σταθερή και κινητή τηλεφωνία που καλύπτει σχεδόν το 100% των νοικοκυριών στην Ελλάδα και το 90% στη Ρουμανία, μόνο το 69% και το 67% των νοικοκυριών αντίστοιχα χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα, σε ποσοστό που αντιστοιχεί στο 59% των πολιτών. Στην περίπτωση της Ρουμανίας, το αντίστοιχο ποσοστό αγγίζει το 82% (πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δεδομένα DESI 2018 για την Ελλάδα και τη Ρουμανία).

Ελλάδα

Ως αποτέλεσμα των εκτεταμένων επενδύσεων που υλοποιεί, ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα. Η COSMOTE Fiber εκτείνεται σε μήκος μεγαλύτερο των 43.000 χλμ., δίνοντας τη δυνατότητα σε περισσότερα από 3 εκατομμύρια νοικοκυριά και επιχειρήσεις να απολαμβάνουν ταχύτητες Internet έως 200Mbps και προηγμένες ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω οπτικών ινών. Το 2018, ο ΟΤΕ εισήγαγε το δίκτυο FTTH (Fibre-to-the-Home), προσφέροντας ταχύτητες Internet έως 1Gbps.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέρος των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που παρέχει, αναπτύσσει συνεχώς τα δίκτυά του για να πετύχει μεγαλύτερη χωρική κάλυψη, ακόμη και των πιο απομακρυσμένων περιοχών. Το δίκτυο 3G καλύπτει περίπου το 99% του πληθυσμού της χώρας, ενώ τα δίκτυα τεχνολογίας COSMOTE 4G και 4G+ LTE Advanced κατέχουν την 1η θέση σε πληθυσμιακή κάλυψη με ποσοστά που υπερβαίνουν το 98% και 95% αντίστοιχα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται επίσης να προβεί σε υγιείς επενδύσεις για την ανάπτυξη δικτύων κινητής τηλεφωνίας 5ης γενιάς. Το 2018, ο Όμιλος ξεκίνησε το πρώτο πιλοτικό δίκτυο 5G στην Ελλάδα, επιτυγχάνοντας ταχύτητες μεγαλύτερες των 12 Gbps, 60 φορές πάνω από τις τρέχουσες ταχύτητες 4G. Η δοκιμή πραγματοποιήθηκε στον Δήμο Ζωγράφου, ένα προάστιο της Αθήνας, όπου η εταιρεία αναπτύσσει το πιλοτικό δίκτυο 5G.

Επιπλέον, το 2018, ενεργοποιήθηκε η πρώτη σύνδεση COSMOTE Fiber-To-The-Home στο Παλιό Φάληρο. Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης του προγράμματος επιτεύχθηκαν σταθερές ταχύτητες Internet μέχρι 1Gbps, αποδεικνύοντας έτσι τις απεριόριστες δυνατότητες των οπτικών ινών.

Ρουμανία

Στα τέλη του 2018, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου της Telekom Romania κυμαίνονταν σε ποσοστά της τάξης του 93%. Η Telekom Romania εκσυγχρονίζει το δίκτυο ασύρματης πρόσβασης και συνεχίζει να πραγματοποιεί επενδύσεις για την προσαρμογή του δικτύου της στις απαιτήσεις της τεχνολογίας 5G. Η εταιρεία βελτιστοποιεί συνεχώς το δίκτυό της για να εξασφαλίσει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες.

Σύμφωνα με την ανεξάρτητη εταιρεία ελέγχου δικτύων P3, η Telekom Romania πέτυχε την εξαιρετικά υψηλή επίδοση του 85,2% ως προς το 2018 στο πλαίσιο συγκεκριμένων ελέγχων του δικτύου κινητής τηλεφωνίας επίδοση που κατατάσσει την εταιρεία σε υψηλή θέση της κλίμακας ιεράρχησης εταιρειών κινητής.

Η επέκταση του δικτύου FTTH συνεχίστηκε το 2018. Η Telekom Romania συνέχισε να αντικαθιστά τα καλώδια χαλκού με οπτικές ίνες και να επεκτείνει την κάλυψη FTTH. Στο δίκτυο FTTH της Telekom προστέθηκαν 172.000 νοικοκυριά το 2018, ανεβάζοντας στο τέλος του έτους τον αριθμό των νοικοκυριών που χρησιμοποιούν συνδέσεις οπτικών ινών στα 2,7 εκατομμύρια.

Ελλάδα

- > **3 εκατομμύρια** νοικοκυριά και επιχειρήσεις με ταχύτητες Internet μέχρι 200 Mbps
- > **43.000 χλμ** δικτύου οπτικών ινών
- > **98%** πληθυσμιακή κάλυψη με δίκτυο 4G
- > **95%** πληθυσμιακή κάλυψη με δίκτυο 4G+

Βραβεία/ Πιστοποιήσεις

- Το Δίκτυο της COSMOTE έχει λάβει για 5η συνεχόμενη χρονιά και την πιστοποίηση «Best in Test» για τις υπηρεσίες δεδομένων και φωνής, από τη διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία μετρήσεων και ελέγχου δικτύων P3
- Το δίκτυο της COSMOTE έχει βραβευτεί από τον ανεξάρτητο φορέα Ookla ως το πιο γρήγορο δίκτυο Mobile Internet* στην Ελλάδα

*Η πληθυσμιακή κάλυψη αφορά σε Κάλυψη Εξωτερικών Χώρων (Outdoor Population Coverage).

Ρουμανία

- 86%** πληθυσμιακή κάλυψη με δίκτυο 3G
- 93%** πληθυσμιακή κάλυψη με δίκτυο 4G

Προσιτές Τιμές για Όλους

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες προκειμένου να είναι προσιτά σε όλους και προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους.

Μέσω των εμπορικών σημάτων του, προσφέρει πακέτα σε ανταγωνιστικές τιμές για οικιακούς πελάτες και επιχειρήσεις, καλύπτοντας τις ανάγκες τους, μέσα από ένα μεγάλο φάσμα επιλογών σε σχέση με τις ταχύτητες Internet, τις κλήσεις και τις πρόσθετες υπηρεσίες ΤΠΕ που μεγιστοποιούν την εμπειρία των πελατών του.

Ελλάδα

Οι πελάτες στα αστικά κέντρα μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο δίκτυο FTTH σε σχετικά χαμηλή τιμή αξιοποιώντας την αντίστοιχη επιδότηση που παρέχεται από το κράτος (κουπόνι SFBB).

Νέα προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας με περισσότερες παροχές για κλήσεις προς εθνικά κινητά και προς διεθνή σταθερά και κινητά, και υψηλές ταχύτητες Internet, προσφέρονται σε πιο ανταγωνιστικές τιμές.

Η υπηρεσία **COSMOTE Home Speed Booster** ενισχύθηκε με απεριόριστη χρήση δεδομένων, παρέχοντας γρήγορες και αξιόπιστες συνδέσεις στο Internet με ταχύτητες έως και 100Mbps για πελάτες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας που διαμένουν σε περιοχές στις οποίες αναπτύσσεται το δίκτυο COSMOTE Fiber.

Οι συνδρομητές COSMOTE Double Play έχουν τη δυνατότητα, μέσω της υπηρεσίας **COSMOTE My WiFi**, να αποκτήσουν δωρεάν Wi-Fi σύνδεση εκτός σπιτιού σε περισσότερα από 600.000 σημεία στην Ελλάδα και σε περισσότερα από 21 εκατομμύρια σημεία σε όλο τον κόσμο (σε συνεργασία με τη Fon).

Το 2018, η COSMOTE εισήγαγε ένα νέο απλοποιημένο πακέτο προγραμμάτων για κλήσεις και Internet κινητής προσφέροντας στους πελάτες υπηρεσίες υψηλής αξίας. Οι συνδρομητές των προγραμμάτων COSMOTE, έχουν τη δυνατότητα να

επιλέξουν επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου. Η μείωση του κόστους μπορεί να φτάσει έως και το 30%. Επιπλέον, σε όλες τις επίσημες αργίες κατά τη διάρκεια του έτους παρέχεται δωρεάν χρόνος ομιλίας και δωρεάν MB.

Επιπλέον, προσφέρθηκαν συνδυαστικά πακέτα σε προσιτές τιμές στους συνδρομητές **What's Up** και περιλαμβάνουν δωρεάν χρόνο ομιλίας, δωρεάν MB και SMS και αποκλειστικά πακέτα χρήσης MBs για Social και Chat apps ή streaming, σε πολύ προσιτές τιμές.

Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο του προγράμματος **COSMOTE One** με το οποίο παρέχεται δωρεάν επικοινωνία τουλάχιστον για ένα σταθερό και ένα κινητό – έχουν επεκταθεί τα κριτήρια επιλεξιμότητας έτσι ώστε να αυξηθεί η πληθυσμιακή κάλυψη για συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας.

Για τους εταιρικούς πελάτες, επαναλειτούργει με νέα χαρακτηριστικά το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** δίνοντας τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να λειτουργήσουν πιο αποτελεσματικά και πιο αποδοτικά σε οικονομικούς όρους. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει λύσεις επικοινωνίας για όλους τους εργαζόμενους της επιχείρησης, εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες Internet μέσω του μεγαλύτερου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα (**COSMOTE Fiber**), καθώς και προηγμένες υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX) για κινητά και υπηρεσίες cloud.

Μέσω της πλατφόρμας **Business Cloud and Applications** παρέχεται στις επιχειρήσεις άμεση και εύκολη πρόσβαση σε εφαρμογές cloud (όπως Cloud Servers, Office 365, ERP κλπ.), έτσι ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες λειτουργίας τους με μικρότερο λειτουργικό κόστος. Το 2018, προσφέρθηκε δωρεάν δοκιμαστική περίοδος χρήσης της συγκεκριμένης πλατφόρμας διάρκειας ενός ή δύο μηνών.

Το 2018, η COSMOTE εισήγαγε **το απλοποιημένο πακέτο Business Mobile portfolio** με στόχο την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας υψηλής αξίας στους εταιρικούς πελάτες.

Νέες και καινοτόμες παροχές για κλήσεις προς κινητά και εφαρμογές Internet προσφέρθηκαν στους πελάτες, ανάλογα με τις τρέχουσες ανάγκες τους. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρικοί συνδρομητές μπορούν να επιλέξουν μεταξύ πέντε διαφορετικών προγραμμάτων τιμολόγησης. Όπως ισχύει και για τους οικιακούς πελάτες, μπορούν να επιλέξουν επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου μέχρι 30%, και να λαμβάνουν δωρεάν χρόνο ομιλίας και megabytes στις επίσημες αργίες κατά τη διάρκεια του έτους.

Το 2018, η COSMOTE εισήγαγε την ανανεωμένη υπηρεσία περιαγωγής **COSMOTE Travel Pass**, δίνοντας τη δυνατότητα στους συνδρομητές να χρησιμοποιήσουν τις παροχές του προγράμματός τους σε περισσότερες από 100 χώρες σε όλο τον κόσμο με χαμηλό ημερήσιο κόστος.

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για λύσεις με στόχο την εξέλιξή τους και την αποδοτική και οικονομικά συμφέρουσα ανάπτυξή τους, η COSMOTE προσφέρει δύο νέες υπηρεσίες, την **COSMOTE Office Assistant** που δίνει τη δυνατότητα για ευέλικτη γραμματειακή υποστήριξη εξ αποστάσεως και την **COSMOTE Click and Site** μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν με ένα μόνο κλικ να μετατρέψουν τη σελίδα τους στο Facebook σε web site με χαμηλό κόστος.

Ρουμανία

Το 2018, η Telekom Romania συνέχισε να απλοποιεί το φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών της για οικιακούς πελάτες και επιχειρήσεις, μέσω της καμπάνιας **#Netliberare** (B2C) και της **#BusinessLiber** (B2B). Μετά τους εταιρικούς πελάτες, η ελάχιστη περίοδος δέσμευσης με συμβόλαιο καταργήθηκε και για τους οικιακούς πελάτες. Στα τέλη του 2018, η Telekom Romania έφτασε τους 200.000 πελάτες για το χαρτοφυλάκιο B2B Freedom.

4.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις τεχνολογίας με στόχο την ενίσχυση των δραστηριοτήτων του και τη βιώσιμη Ανάπτυξη.

Μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες, οι πελάτες αξιοποιούν τα οφέλη από την χρήση ευρωζωνικών υπηρεσιών για να βελτιώσουν τη λειτουργία, την περιβαλλοντική επίδοση και την ευρωστέια τους.

Ειδικότερα το 2018, εμπλουτίστηκαν οι τεχνολογικά αναπτυγμένες λύσεις **COSMOTE Business IT Solutions**, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες IT των επιχειρήσεων και να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητάς τους με βιώσιμο τρόπο.

Smart Cities

Το χαρτοφυλάκιο «smart cities» εμπλουτίστηκε το 2018, περιλαμβάνοντας υπηρεσίες όπως οι ακόλουθες: Smart Parking, Smart Traffic Management, Smart Street Lighting, Smart Waste Management, Air Quality Monitoring, Smart Water Management και Electric Vehicle Charges.

Στον **Δήμο Ρόδου** ξεκίνησε ένα νέο 12ετές πρόγραμμα συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα (Private Public Partnership), στο πλαίσιο του οποίου πρόκειται να εγκατασταθούν 35.000 έξυπνες συσκευές φωτισμού, 120 έξυπνες θέσεις στάθμευσης, 6 σημεία δωρεάν Wi-Fi και μια smart city πλατφόρμα.

Στον **Δήμο Σαρωνικού** ξεκίνησε ένα νέο 12ετές πρόγραμμα συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα (Private Public Partnership), στο πλαίσιο του οποίου πρόκειται να εγκατασταθούν 16.000 έξυπνες συσκευές φωτισμού, 100 έξυπνες μονάδες διαχείρισης αποβλήτων, 150 έξυπνες θέσεις στάθμευσης, 8 σημεία δωρεάν Wi-Fi, 8 σημεία διαχείρισης κυκλοφορίας και μια smart city πλατφόρμα.

Το **Πανεπιστήμιο Θράκης** υλοποίησε ένα πιλοτικό έργο χρησιμοποιώντας το νέο δίκτυο Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT) για την υλοποίηση έξυπνων εφαρμογών παρακολούθησης της ποιότητας της ατμόσφαιρας και του νερού, αλλά και διαχείρισης του φωτισμού και του πετρελαίου θέρμανσης της πανεπιστημιοπόλης.

Στο **Sibiu της Ρουμανίας** εγκαταστάθηκε ένα σύστημα ανέπαφων συναλλαγών στο τοπικό δίκτυο συγκοινωνιών Tursib's. Κάθε κάτοχος κάρτας ανέπαφων συναλλαγών μπορεί να τη χρησιμοποιήσει για να πληρώσει το εισιτήριό του, ανεξάρτητα από το εάν η κάρτα έχει εκδοθεί σε τράπεζα της Ρουμανίας ή του εξωτερικού. Για το σκοπό αυτό η Telekom Romania χρησιμοποιεί POS εξοπλισμό για την έκδοση εισιτηρίων και εξοπλισμό επικοινωνίας 3G. Εν ολίγοις, η συγκεκριμένη εφαρμογή μπορεί να ενταχθεί στο πλαίσιο του Smart City.

Business Cloud και Εφαρμογές

+45%¹ ετήσια έσοδα

Υπηρεσίες cloud για τη βελτίωση της λειτουργίας και της ευελιξίας των επιχειρήσεων, καθώς και για τη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών.

- [COSMOTE Business Cloud Servers](#)
- [Office 365](#)
- [COSMOTE Business Cloud Storage and Email](#)
- Εξειδικευμένες εφαρμογές Business Cloud

Fleet Management

+9%² ετήσια έσοδα

+10%³ πελάτες

Παρακολούθηση και διαχείριση στόλου οχημάτων, για την εξασφάλιση «πράσινης» και ασφαλούς οδήγησης αλλά και για τη μείωση λειτουργικών δαπανών, μέσω της αξιοποίησης της επικοινωνίας μεταξύ μηχανών.

- [Driving Performance](#)
- [COSMOTE e-Track](#)
- [e-Fuel Management](#)

Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού στον Ιδιωτικό Τομέα

Η **Eurobank** ανέπτυξε την καινοτόμο εφαρμογή **v-Banking service**, πρόκειται για μια προηγμένη υπηρεσία τηλεδιάσκεψης, που εφαρμόζεται πρώτη φορά σε ευρωπαϊκό επίπεδο και βασίζεται στις τηλεπικοινωνιακές λύσεις COSMOTE. Μέσω αυτής της υπηρεσίας, οι πελάτες της Eurobank μπορούν να έχουν εξατομικευμένη εξυπηρέτηση από εξειδικευμένους συμβούλους μέσω βιντεοκλήσεων υψηλής ανάλυσης, μέσα σε ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον και δίχως να απαιτείται η επίσκεψή τους σε υποκατάστημα της τράπεζας.

Οι πλέον σύγχρονες λύσεις πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών της COSMOTE, όπως για παράδειγμα η εγκατάσταση ενός μεμονωμένου συστήματος cloud στο data center, η ανάπτυξη της υπηρεσίας COSMOTE IP VPN και η δημιουργία ενός ιδιωτικού ραδιοφωνικού δικτύου, εφαρμόστηκαν στα 14 περιφερειακά αεροδρόμια της **Frapport στην Ελλάδα Frapport Greece's 14 regional airports**, με στόχο την αδιάλειπτη και ασφαλή επικοινωνία μεταξύ των αεροδρομίων, την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών λειτουργιών τους και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των επιβατών.

Η ανάγκη της **Coca-Cola Hellenic Bottling Company's** για υπηρεσίες υποστήριξης πληροφορικής σε 19 χώρες επετεύχθη στο πλαίσιο της νέας συνεργασίας της με τον Όμιλο ΟΤΕ. Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε νέες συνδυαστικές πολυγλωσσικές υπηρεσίες IT Service Desk, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία και την εξειδίκευση της θυγατρικής της COSMOTE e-value για τις υπηρεσίες Contact Center. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκαν δύο λειτουργικά κέντρα για να καλύψουν αποκλειστικά τις ανάγκες της εταιρείας. Η υπηρεσία αυτή θα επιτρέψει στην ομάδα τεχνικής υποστήριξης να διαχειρίζεται από απόσταση και να συντονίζει άμεσα τις δραστηριότητες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων για τα συστήματα πληροφορικής της Coca-Cola Τρία Έψιλον σε 19 χώρες.

¹ Αναφέρεται στα έσοδα από τους COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS and PaaS) στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2017.

² Αναφέρεται στα έσοδα από την υπηρεσία διαχείρισης οχημάτων στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2017.

³ Αναφέρεται στους πελάτες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία διαχείρισης στόλου οχημάτων στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2017.



e-Energy

Λύσεις για την καλύτερη διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις με σκοπό τον περιορισμό του λειτουργικού τους κόστους και τη δημιουργία ενός «περιβαλλοντικά υπεύθυνου» προφίλ.

- [Energy Management](#)

Information Security

Υπηρεσίες για τις αυξανόμενες ανάγκες ασφαλείας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Internet.

- [COSMOTE Business e-Secure](#)
- [Mobile Device Management](#)
- [COSMOTE Mobile Security](#)
- [Anti DDos](#)

e-culture

Με αυτή την εφαρμογή, οι επισκέπτες μπορούν άμεσα και γρήγορα να αποκτήσουν ένα ηλεκτρονικό εισιτήριο για την είσοδό τους σε αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία και μνημεία στην Ελλάδα, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στο ταμείο. Η εφαρμογή επιτρέπει την αγορά μονών ή πολλαπλών εισόδων εισιτηρίων για χρήση σε διάφορους χώρους και μουσεία, όπου είναι δυνατόν. Οι επισκέπτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το ηλεκτρονικό τους εισιτήριο για να επισκεφθούν:

- Στην Αττική: Ακρόπολη, Κλιτύς Ακρόπολης, Ολύμπιο, Κεραμεικός, Αρχαία Αγορά, Ρωμαϊκή Αγορά, Βιβλιοθήκη του Ανδριανού, Λύκειο Αριστοτέλη
- Στην Πελοπόννησο: Αρχαιολογικός χώρος και Μουσείο Αρχαίας Μεσσήνης
- Στην Κρήτη: Κνωσός, Αρχαιολογικό Μουσείο Ηρακλείου

e-Tourism

Υπηρεσίες που αποσκοπούν στην αναβάθμιση της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούνται για την ενεργειακή διαχείριση ξενοδοχείων, τη διαχείριση υποδομών και τη συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων και των συστημάτων ψηφιακής υπογραφής, καθώς και υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης ως υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για τους επισκέπτες. Επιπλέον, το 2018 ξεκίνησε η λειτουργία του COSMOTE Business Mobile Tourism, που δίνει τη δυνατότητα στους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων να καταβάλουν το κόστος των παγίων του κινητού τους μόνο για τους 4 ή 8 μήνες λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Έξυπνα Δίκτυα (smart grids)

Ηλεκτρικά δίκτυα, που αξιοποιούν την επικοινωνία μεταξύ μηχανών (Machine to Machine, M2M) για τη συλλογή και την επεξεργασία πληροφοριών (π.χ. ενεργειακή συμπεριφορά προμηθευτών – καταναλωτών) με αυτοματοποιημένο τρόπο. Στόχος τους είναι η βελτίωση της ενεργειακής και οικονομικής αποδοτικότητας, η αξιοπιστία και η βιώσιμη παραγωγή και διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Όμιλος ΟΤΕ εγκατέστησε και ενεργοποίησε 115.000 συνδέσεις IoT για λογαριασμό του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).

Ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Εφαρμογών

Ανάπτυξη και βελτίωση εφαρμογών, ψηφιακών λειτουργιών self-care και υπηρεσιών on-line, οι οποίες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των πόρων και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Παραδείγματα σχετικών εφαρμογών είναι τα ακόλουθα: [My COSMOTE App](#) και [My COSMOTE Web](#), e-invoice, e-payment, online υποβολή αιτημάτων για παρόχους υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών «[Your business.gr](#)» και «[Check for technical issue](#)».

COSMOTE Office Assistant

Νέα υπηρεσία που παρέχει εξ' αποστάσεως ευέλικτη γραμματειακή υποστήριξη, και διαχειρίζεται κλήσεις και ραντεβού πελατών, βάσει εξατομικευμένων κανόνων. Αυτή η καινοτόμος υπηρεσία βοηθά τους επαγγελματίες να διαχειρίζονται τον χρόνο τους πιο αποτελεσματικά και να εστιάζουν σε δραστηριότητες που αποτελούν προτεραιότητα για την επιχείρησή τους. Ένα οικονομικά αποδοτικό αρχικό πακέτο επιτρέπει στην επιχείρηση να διαχειρίζεται μεγάλο όγκο ταυτόχρονων κλήσεων, να διευρύνει τις ώρες λειτουργίας της και να λαμβάνει ειδοποιήσεις άμεσα και σε τακτική βάση.



Έρευνα και Καινοτομία

Με στόχο την τεχνολογική υπεροχή, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για τους συνδρομητές, την κοινωνία και τους εργαζομένους του.

Συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά προγράμματα, χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες (όπως ανάπτυξη εργαλείων / εφαρμογών / προϊόντων και δοκιμαστικών της τεχνολογίας υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ.

Σύμφωνα με τα εγκεκριμένα έργα μέχρι το τέλος του 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει λάβει συνολική χρηματοδότηση για έργα έρευνας και καινοτομίας της τάξης των € 3,3 εκατ. για την περίοδο 2017-2018, ενώ έχει εξασφαλίσει χρηματοδότηση περίπου € 3,4 εκατ. για τα επόμενα χρόνια.

2018

- Συμμετοχή συνολικά σε **26** ερευνητικά έργα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/πρωτοβουλιών όπως το Horizon 2020 και το 5G-PPP (5G Infrastructure Public Private Partnership).
- Συμμετοχή στα **15** από τα 47 5G-PPP ερευνητικά έργα που έχουν χρηματοδοτηθεί από την ΕΕ, (4 στη Φάση I, 7 στη Φάση II, 4 στη Φάση III και με αρμοδιότητες συντονιστή σε 3 συνολικά), συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθετοποιημένες αγορές.
- **23** ερευνητικά έργα με σαφή προσανατολισμό στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, και οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον.
- Περισσότερα από **€ 800.000** ίδια επένδυση σε ερευνητικά έργα

Ερευνητικά Έργα

5G-ESSENCE, 5G-PICTURE, MATILDA, 5G-PHOS, 5G-MEDIA, SLICENET, BLUESPACE, 5G-XHaul, 5G-EVE, 5GENESIS, 5G-MOBIX, 5G-DRIVE, CLOUDPERFECT

Όλα τα 5G-PPP έργα, BigO, i-PROGNOSIS, i_HeERO, CREDENTIAL, PRIVACY FLAG, RESISTO, VICINITY, YAKSHA, UNIQORN, LIFE - SAFE CROSSING

2009-2018

- Συμμετοχή σε **> 60** ερευνητικά προγράμματα
- Συνεργασία με **> 800** εταιρους/οργανισμούς όπως επιχειρήσεις, Πανεπιστήμια και ερευνητικά ινστιτούτα στην Ελλάδα και άλλες ευρωπαϊκές χώρες.



Σχετική ιστοσελίδα

Αντικείμενο – Στόχοι Έργων

Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και κατ' επέκταση προστασία του περιβάλλοντος

Καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (π.χ. μεταφορές – δημόσιες μεταφορές, δημόσια ασφάλεια, προστασία ιδιωτικότητας, υγεία – ιατρική φροντίδα, διατροφή, τεχνολογία, κλπ).

Ενδεικτικά Έργα του 2018 με Αξιοσημείωτα Αποτελέσματα ή Καινοτόμους Στόχους

5G-XHaul : πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση οπτικών και ασύρματων δικτύων με δυνατότητα ευέλικτης διασύνδεσης Small Cells στο δίκτυο κορμού. Το κύριο επίτευγμα του έργου ήταν η τελική και πολύ επιτυχημένη επίδειξη που πραγματοποιήθηκε σε πραγματικό περιβάλλον δικτύου 5G (Μηρίστολ, Ιούλιος 2018). Το τεχνοοικονομικό εργαλείο που αναπτύχθηκε από την COSMOTE, αξιολογήθηκε θετικά και θεωρείται ότι αποτελεί σημαντικό βήμα προς την τεχνοοικονομική ανάλυση των μελλοντικών δικτύων 5G.

CREDENTIAL : αφορά την υλοποίηση καινοτόμων υπηρεσιών που βασίζονται στο cloud για την αποθήκευση, τη διαχείριση και την ανταλλαγή πληροφοριών ψηφιακής ταυτότητας και άλλων ιδιαίτερα κρίσιμων προσωπικών δεδομένων, με υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας από τις υπάρχουσες λύσεις, με την ανάπτυξη προηγμένων καινοφανών τεχνολογιών κρυπτογράφησης και βελτιωμένων ισχυρών μηχανισμών ελέγχου ταυτότητας.

PRIVACY FLAG : αφορά την ανάπτυξη ενός συνόλου φιλικών προς το χρήστη εργαλείων για την προστασία των δεδομένων πολιτών/ατόμων και εταιρειών από smartphone εφαρμογές, ιστοσελίδες και το Internet of Things (IoT) σε περιβάλλον smart cities, με βάση μια καινοτόμο μεθοδολογία γνωστή ως UPRAAM (Universal Privacy Risk Area Assessment Methodology). Το έργο **συμπεριλήφθηκε στις EU success stories**.

CloudPerfect : πρόκειται για την ανάπτυξη μιας αρχιτεκτονικής προσέγγισης και εργαλείων που βοηθούν: α) τους παρόχους Cloud να βελτιώσουν τη σταθερότητα και την επίδοση των υποδομών τους σε multi-cloud περιβάλλον και β) τους ενδιαφερόμενους πελάτες να μειώσουν το χρόνο επιλογής παρόχου, προμήθειας πόρων και ανάπτυξης εφαρμογών, έχοντας πρόσβαση σε benchmarking data και παρέχοντας τη δυνατότητα αξιολόγησης των υπηρεσιών μέσω SLAs.

5G-EVE και 5GENESIS : στοχεύουν στην υποστήριξη της ομαλής μετάβασης σε δίκτυα και υπηρεσίες 5G με την καθιέρωση ανοικτών, εξελισσόμενων και καταναμμένων εγκαταστάσεων πειραματικών δοκιμών σε ολόκληρη την Ευρώπη, για την επικύρωση των σχετικών KPIs για μια σειρά διαφορετικών καθετοποιημένων αγορών (π.χ. smart cities, e-health, smart

transportation, εκπαίδευση, ψυχαγωγία και μέσα ενημέρωσης). Τα δύο έργα θα αναπτύξουν / αναβαθμίσουν τα πεδία δοκιμών 4G/4G+ στην Ευρώπη (Γαλλία, Ισπανία, Ιταλία, Ελλάδα, Κύπρος, Γερμανία και Ην.Βασίλειο) και θα παρέχουν λύσεις για ετερογενή πρόσβαση, προηγμένη διαχείριση φάσματος, MEC, NFV / SDN, και άλλες καινοτόμες τεχνολογίες.

5G-MOBIX : στοχεύει στην εκτέλεση και αξιολόγηση προηγμένων δοκιμών συνεργασίας, επικοινωνίας και αυτοματοποιημένης κινητικότητας (CCAM) κατά μήκος των συνοριακών και αστικών διαδρομών σε διάφορες χώρες της ΕΕ, καθώς και σε Κίνα και Κορέα, υπό διαφορετικές συνθήκες, όπως κίνηση στο δρόμο, κάλυψη δικτύου και ζήτηση υπηρεσιών. Υιοθετεί τις κύριες τεχνολογικές καινοτομίες του 5G και λαμβάνει υπόψη τις τοπικές νομικές, επιχειρηματικές και κοινωνικές πτυχές.

5G-DRIVE : αποσκοπεί στην επικύρωση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων 5G της ΕΕ και της Κίνας, μέσω εκτεταμένων κοινών δοκιμών για τις υπηρεσίες eMBB και V2X που θα πραγματοποιηθούν σε οκτώ πόλεις της ΕΕ (Φιλανδία, Ιταλία και Ηνωμένο Βασίλειο) και την Κίνα. Ταυτόχρονα θα προωθηθούν τεχνολογικές καινοτομίες, όπως NR, 5G transport, network slicing, network virtualization, και edge computing.

LIFE-SAFE CROSSING : στοχεύει στην υλοποίηση δράσεων για τη μείωση των θανάτων ορισμένων ζώων υπό εξαφάνιση, λόγω της σύγκρουσης αυτών με οχήματα στους αυτοκινητοδρόμους 4 ευρωπαϊκών χωρών. Στα συγκεκριμένα είδη ζώων περιλαμβάνονται: η καφέ αρκούδα και ο λύκος Marsican (Ιταλία), ο ιβηρικός λύγκας (Ισπανία) και η καφέ αρκούδα (Ελλάδα και Ρουμανία). Στην Ελλάδα, εκτιμάται ότι η τοποθέτηση περιφράξης και η σύγκρουση με οχήματα στην Εγνατία οδό και σε άλλους εθνικούς δρόμους ευθύνεται για τη μείωση του πληθυσμού της αρκούδας κατά 30%.

UNIQORN : στοχεύει στην ανάπτυξη αξιόπιστων και οικονομικών ολοκληρωμένων λύσεων υψηλής απόδοσης στον τομέα των κβαντικών επικοινωνιών, ο οποίος αναγνωρίζεται ως ένας από τους πυλώνες της δεύτερης κβαντικής επανάστασης, κάρη στην αξιοσημείωτη επίδρασή του στην ασφάλεια δεδομένων.



4.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας

Είναι σημαντικό γιατί...

Η ασφαλής και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας έχει προσδιοριστεί ως «ουσιαστικό» θέμα από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν περιορίζεται στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, αλλά και ενημερώνει τους πελάτες και το κοινό για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας.

Ασφαλής Χρήση του Internet

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει προγράμματα και δράσεις για την παροχή πληροφοριών και την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ασφαλή χρήση του Internet από τα παιδιά.

Προϊόντα και Υπηρεσίες για Ασφαλή Χρήση

Παρέχεται μια σειρά από προϊόντα και υπηρεσίες ειδικά σχεδιασμένα για παιδιά έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής και ελεγχόμενη χρήση του Internet.

- **COSMOTE Family solutions:** Από το 2018, η COSMOTE προσφέρει μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλής πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο.
 - **Οικογενειακά προγράμματα COSMOTE Mobile Family:** Ειδικά προγράμματα κινητής τηλεφωνίας μέσω των οποίων οι γονείς μπορούν να ορίσουν οι ίδιοι τον όγκο των δεδομένων που θα καταναλώσουν τα παιδιά τους στη διάρκεια ενός μήνα.
 - Εφαρμογή **COSMOTE Family Safety** : Πρόκειται για μια προηγμένη εφαρμογή γονικού ελέγχου που επιτρέπει την ασφαλή πλοήγηση παιδιών στο Internet και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

- **COSMOTE Total Security:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει ως στόχο την προστασία του υπολογιστή, του smartphone και του tablet του χρήστη. Περιλαμβάνει Anti-Virus, Anti-Spam, Firewall, Banking Protection, Browsing Protection, και γονικό έλεγχο. Επίσης, η **COSMOTE Mobile Security** είναι μια άλλη υπηρεσία που προσφέρει προστασία για την πλοήγηση smartphones στο Internet μέσω Wi-Fi ή μέσω του δικτύου της COSMOTE.
 - **Υπηρεσίες Γονικού Ελέγχου στην COSMOTE TV**, για συνδρομητές μέσω δορυφορικής ή ευρυζωνικής σύνδεσης. Με αυτές τις υπηρεσίες, οι συνδρομητές μπορούν να ορίσουν επιθυμητό επίπεδο γονικού ελέγχου και να περιορίσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένα προγράμματα βάσει του βαθμού καταλληλότητας. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να περιορίσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα τηλεοπτικά κανάλια.
- συνεργάτες και ιδρύματα, όπως είναι το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου και η Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο.
- **Εκπαιδευτικά Προγράμματα για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Internet στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ:** Από το 2010, έχουν πραγματοποιηθεί εκπαιδευτικά προγράμματα για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ. Την περίοδο Σεπτέμβριος 2017 – Αύγουστος 2018, περισσότεροι από 235 μαθητές γυμνασίου συμμετείχαν στις μηνιαίες συναντήσεις.
 - **«Σερφάρω Ασφαλώς»:** Το 2018, η COSMOTE υποστήριξε την ανάπτυξη της καμπάνιας «Σερφάρω Ασφαλώς», που περιλάμβανε έκθεση γελοιογραφίας και σχετικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για παιδιά, για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου. Η πρωτοβουλία αναπτύχθηκε από τον φορέα «EDUCARTOON – Γελοιογραφία στην εκπαίδευση», με επιστημονική επιμέλεια από την «Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο». Η έκθεση παρουσιάστηκε σε 2 πόλεις στην Αττική και την παρακολούθησαν περισσότεροι από 260 μαθητές.
 - **Εκπαιδευτικό υλικό ασφαλούς πλοήγησης από την Telekom Romania για όλες τις ηλικιακές ομάδες.** Η εταιρεία παρέχει σχετικό περιεχόμενο αναφορικά με την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών της. Πρόσθετες πληροφορίες για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο στο site [Telekom Romania's website](#).

Πληροφόρηση του Κοινού

- **e-parenting.gr:** Πρόκειται για ένα microsite συμβουλευτικής, που δημιουργήθηκε για να παρέχει συμβουλές και να υποστηρίξει τις προσπάθειες των γονέων να παρέχουν στα παιδιά τους έναν ασφαλή ψηφιακό κόσμο. Το microsite περιέχει διαδικτυακά σεμινάρια, άρθρα, εκδηλώσεις και εργαλεία για την online ασφάλεια των παιδιών, καθώς και το «School of Cool», το 1ο digital σχολείο internet για γονείς, με σύντομα e-learning προγράμματα για την εκπαίδευση των γονέων σχετικά με την ψηφιακές δραστηριότητες των παιδιών. Το περιεχόμενο του ιστότοπου αναπτύσσεται σε συνεργασία με εξειδικευμένους

e-parenting.gr

- 54.000 επισκέψεις
- 8 μαθήματα του «School of Cool»
- 4 εκδηλώσεις εκπαίδευσης με την υποστήριξη της COSMOTE

- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και η ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν το 1ο Εργαστήριο Πληροφοριακής Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας «ΟΔΥΣΣΕΑΣ», το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Το 2018 το «Χαμόγελο του Παιδιού», παρείχε σχετικές υπηρεσίες πρόληψης σε 6.415 μαθητές.

Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες Αυτορρύθμισης

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στην πρωτοβουλία [«ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU»](#), μέσω της Deutsche Telekom.

Ταυτόχρονα, έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης σε Ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, όπως αναφέρεται στην ενότητα [Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI του Παραρτήματος](#).

Κινητό Τηλέφωνο και Οδική Ασφάλεια

Η COSMOTE, στο πλαίσιο της δέσμευσής της να συμβάλει στην ασφάλεια των πολιτών, υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Συγκεκριμένα, το 2018, η COSMOTE ήταν μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της συμμαχίας του για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στο Δρόμο «Δρόμοι στο Μέλλον». Επίσης για ακόμα μία χρονιά υποστήριξε τη Σχολική Οδικής Συμπεριφοράς «Iαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ενημέρωσης οδικής συμπεριφοράς που διεξάγει.

Συνεργασία με Έγκριτους Φορείς

- **Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος:** Για 7η συνεχόμενη χρονιά, η COSMOTE υποστήριξε τις ενημερωτικές ημερίδες που διοργανώθηκαν από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε όλη την Ελλάδα. Το 2018, οργανώθηκαν περίπου 450 ημερίδες στις οποίες συμμετείχαν 50.000 παιδιά, γονείς και εκπαιδευτικοί.

4.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ επικοινωνεί με υπευθυνότητα και ειλικρίνεια με τους πελάτες του.

Υπεύθυνες Πρακτικές Marketing

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τους ισχύοντες νόμους και τους κανονισμούς σχετικά με την επικοινωνία και τη διαφήμιση.

Οι εταιρείες του Ομίλου ελέγχουν όλο το διαφημιστικό υλικό πριν από τη δημοσιοποίησή του, ώστε να διασφαλίζεται ότι τηρεί τους ισχύοντες νόμους. Εξασφαλίζουν επίσης ότι το διαφημιστικό υλικό είναι κατάλληλο, δίκαιο, ειλικρινές και σέβεται τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Υπεύθυνων Πρακτικών Marketing του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ). Εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφήμιση και την επικοινωνία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ΣΕΕ. Όσον αφορά στα περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, το ΣΕΕ εξέδωσε το 2018, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, μηδεν αποφάσεις που αφορούσαν τον ΟΤΕ και μία απόφαση που αφορούσε την COSMOTE, βάσει της οποίας απαιτήθηκαν κάποιες τροποποιήσεις των διαφημιστικών μηνυμάτων.

Σημειώνεται ότι το 2018, η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εξέδωσε τις αποφάσεις Νο 62/2018 και 63/2018 για ΟΤΕ και COSMOTE αντίστοιχα, και επέβαλλε διοικητικό πρόστιμο της τάξης των €150.000 αναφορικά με την εφαρμογή του άρθρου 11 του Νόμου 3471/2006 για μη-αιτηθείσα επικοινωνία.

Το 2018, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν επέβαλε κανένα πρόστιμο στον ΟΤΕ και την COSMOTE για θέματα επικοινωνίας, marketing και διαφήμισης.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC) για τη διαφήμιση και την επικοινωνία. Το 2018, όσον αφορά τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τις οδηγίες του Κώδικα, η RAC εξέτασε 3 παράπονα για διαφημιστικές καμπάνιες στις οποίες δεν τηρήθηκαν οι διατάξεις του Κώδικα, οπότε η RAC πρότεινε στην Telekom Romania να επανεξετάσει το περιεχόμενο των συγκεκριμένων διαφημιστικών εκστρατειών και να τις τροποποιήσει σύμφωνα με τον Κώδικα.

Δικαιώματα Καταναλωτών

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν με την υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών πλατφορμών, e-mail ή μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή να επισκέπτονται ένα κατάστημα του Ομίλου ΟΤΕ και να ζητούν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους, ανάλογα με την υπηρεσία που χρησιμοποιούν (σταθερό, κινητό, COSMOTE TV κλπ). Σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών και οι γενικοί όροι παρέχονται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω e-mail. Επιπλέον, μέσω των επίσημων ιστοσελίδων των εταιρειών, οι υφιστάμενοι και οι μελλοντικοί πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών, καθώς και για τα δικαιώματά τους ανά πάσα στιγμή. Κάθε ιστοσελίδα, για κάθε υπηρεσία, περιέχει μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης πληροφοριών, τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης.

Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν δεσμευτεί σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο για τη σαφή, απλή και διαφανή επικοινωνία σε ζητήματα τιμολόγησης, καθώς και για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες τους.

Στην Ελλάδα, η τιμολόγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών του ΟΤΕ ελέγχεται από την Εθνική

Ρυθμιστική Αρχή. Στη Ρουμανία, η τιμολόγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών της Telekom Romania ελέγχεται από την Εθνική Διαχειριστική και Ρυθμιστική των Επικοινωνιών (ANCOM).

Η διαφάνεια των πολιτικών τιμολόγησης περιλαμβάνει τη γνωστοποίηση των χρεώσεων εντός καθορισμένου χρόνου ο οποίος καθορίζεται από το κανονιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές διατίθενται στις ιστοσελίδες των εταιρειών, μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών και μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων.

Οι πελάτες ενημερώνονται επίσης για τις λεπτομέρειες της τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές, μέσω των λογαριασμών τους. Από την άλλη μεριά το φάσμα των προγραμμάτων, ανταποκρίνεται στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για περιορισμό των δαπανών τους δεδομένων των υφιστάμενων οικονομικών συνθηκών. Προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πελατών τους, οι εταιρείες του Ομίλου υλοποίησαν τα παρακάτω:

- Ανάπτυξη εφαρμογών (apps) για την καλύτερη διαχείριση λογαριασμού. Οι εφαρμογές ενημερώνουν τους πελάτες μέσω μηνυμάτων και παρέχουν λεπτομερή περιγραφή των λογαριασμών.
- Παροχή υπηρεσιών ελέγχου κόστους προκειμένου οι πελάτες να διαχειρίζονται τα οικονομικά τους και τις δαπάνες τους (π.χ COSMOTE My Internet, υπηρεσία «Check Balance», Έλεγχος πραγματικού χρόνου για προπληρωμένες συναλλαγές, Υπηρεσία ελέγχου κόστους 1515, USSD 1, USSD 2, IVR, προστασία λογαριασμού κλπ).
- Ανάπτυξη πολυάριθμων υπηρεσιών για να αποφευχθεί η επιπλέον επιβάρυνση των πελατών (π.χ. Ενημέρωση Λογαριασμού Υπηρεσίας Πληροφοριών Πολυμέσων (Multimedia Information Service-MIS), Υπηρεσία COSMOTE Mobile «Split Bill» κλπ).

- Εισαγωγή ενός καινοτόμου, απλού, ολοκληρωμένου και εύκολου στη χρήση, τρόπου έκδοσης λογαριασμών μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-bill στο πλαίσιο εφαρμογής νέων τεχνολογιών, οπότε και παρέχεται στους πελάτες η δυνατότητα να κατανοήσουν καλύτερα τις χρεώσεις λογαριασμού.

Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την προμήθεια προϊόντων που είναι ασφαλή και κατασκευάζονται σύμφωνα με τις διεθνείς Οδηγίες και Κανονισμούς. Δεν διαθέτει στην αγορά προϊόντα ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε απαγορεύσεις ή που τα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, ένωση καταναλωτών, τοπική κοινωνία κλπ) έχουν κινηθεί προς την απαγόρευσή τους.

Ο εξοπλισμός που πωλείται στα καταστήματα του Ομίλου, φέρει την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία σήμανση CE (υποχρεωτική στην ΕΕ) και συμμορφώνεται με τους εθνικούς κανονισμούς και τους κανονισμούς της ΕΕ (για Ελλάδα και Ρουμανία), όπως το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 (εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί της διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED) στην Ελλάδα, η Οδηγία 2012/19/ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), η Οδηγία 2011/65/ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS) και η Ευρωπαϊκή Οδηγία περί υλικών συσκευασίας και αποβλήτων υλικών συσκευασίας. Επιπλέον, ο εξοπλισμός COSMOTE για τις υπηρεσίες ADSL/VDSL και τηλεόρασης είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009/125/ΕΕ (Ecodesign).

Τα κινητά τηλέφωνα συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την Προστασία από τις Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και την 1999/519/ΕΚ σύσταση της ΕΕ περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz).

Για τις συσκευές κινητών τηλεφώνων, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate, SAR). Τα συγκεκριμένα στοιχεία είναι διαθέσιμα εντός των συσκευασιών των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής του Ομίλου.

Επίσης, ο εξοπλισμός ελέγχεται ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος που έχει παραχωρηθεί στις επίγειες ραδιοεπικοινωνίες και ως προς την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών, σύμφωνα με την RED και τις Οδηγίες 2014/30/ΕΕ (EMC) (και την προηγούμενη Οδηγία 2004/108/ΕΕ) και 2014/35/ΕΕ (LVD) για τον τερματικό εξοπλισμό σταθερής τηλεφωνίας.

Τα προϊόντα συνοδεύονται από λεπτομερείς οδηγίες εγκατάστασης που βρίσκονται μέσα στη συσκευασία τους. Επίσης, στην ιστοσελίδα της COSMOTE παρέχονται αναλυτικά εγχειρίδια ασφαλούς χρήσης και εγκατάστασης του εξοπλισμού COSMOTE στα ελληνικά και τα αγγλικά.

Οι προμηθευτές έχουν την υποχρέωση να επιδεικνύουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές, λόγω μη συμμόρφωσής τους με την Ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία.

Το 2018, στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications) δεν επιβλήθηκε κανένα χρηματικό πρόστιμο για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποιο από τα παραπάνω θέματα.

Συμμόρφωση με Διεθνείς και τους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς Σήμανση

Συσκευές κινητών τηλεφώνων (Ελλάδα και Ρουμανία)	RED, RoHS, ICNIRP	CE, ΑΗΗΕ, ανακύκλωση υλικών συσκευασίας
Εξοπλισμός COSMOTE για υπηρεσίες ADSL/VDSL και TV	RED, EMC, LVD, RoHS, Ecodesign	CE, ΑΗΗΕ, ανακύκλωση υλικών συσκευασίας

4.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Είναι σημαντικό γιατί...

Σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλλάζει, η άριστη εμπειρία πελάτη είναι σημαντική για την μακροπρόθεσμη επιτυχία ενός οργανισμού. Στόχος είναι οι πελάτες να λαμβάνουν αξία όχι μόνο από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες αλλά και από το συνολικό «ταξίδι» εμπειρίας τους με την εταιρεία.

Ο κύριος στόχος του Ομίλου είναι να προσφέρει με εύκολο και απλό τρόπο μοναδική εμπειρία πελάτη, μέσω διαδικασιών που επιτυγχάνουν συνεχή βελτιστοποίηση, δεδομένου ότι τόσο η τεχνολογία, όσο και οι ανάγκες των πελατών μεταβάλλονται. Ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες επιλέγουν να εξυπηρετηθούν - είτε από εξειδικευμένους εκπροσώπους στην Εξυπηρέτηση Πελατών και στα καταστήματα, είτε μέσω self-service εφαρμογών και ιστοσελίδων, ο Όμιλος αναπτύσσει και βελτιώνει τις διαδικασίες, ώστε να προσφέρει απρόσκοπτες εμπειρίες στους πελάτες, μειώνοντας το χρόνο εξυπηρέτησης και τις επαναλαμβανόμενες επαφές.

Το 2018, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εστίασαν τις προσπάθειές τους στην επέκταση των ψηφιακών τους λύσεων, την εφαρμογή απλούστερων και ταχύτερων διαδικασιών ικανοποίησης των αιτημάτων πελατών, συλλέγοντας και αξιοποιώντας στο σχεδιασμό των νέων υπηρεσιών τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών.

Παραδείγματα διαφορετικών δράσεων που έλαβαν χώρα:

- Το πρόγραμμα «**Digital Transformation**», για την ενίσχυση της ψηφιακής εμπειρίας των πελατών (βλ. ενότητα [Ψηφιακός Μετασχηματισμός](#)).
- Το «**Πρόγραμμα Εμπειρίας του Πελάτη**» που καλλιεργεί την ανάπτυξη πελατο-κεντρικής κουλτούρας των εργαζομένων μέσα από την ενεργή δράση των «Πρεσβευτών» της Εμπειρίας

του Πελάτη (Customer Experience Ambassadors). Οι Πρεσβευτές Εμπειρίας του Πελάτη συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία ανάπτυξης προϊόντων, από τον Απρίλιο του 2018, διασφαλίζοντας ότι η τελικές εμπειρίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών.

- Το πρόγραμμα «**Φωνή του Πελάτη**» (Voice Of The Customer) το οποίο συμβάλλει στη συλλογή των απόψεων και της ικανοποίησης των πελατών πολύ κοντά στο αίτημα τους, αλλά και την περιοδική διεξαγωγή ερευνών αγοράς.
- Το πρόγραμμα «**COSMOTE DEALS for YOU**», που προσφέρει αποκλειστικά προνόμια και προσφορές στους πελάτες COSMOTE, ενισχύοντας την αφοσίωσή τους. Η αύξηση των συνεργασιών στο πλαίσιο του προγράμματος είχε ως αποτέλεσμα οι πελάτες της COSMOTE να επιλέγουν συχνότερα να επωφελούνται από τις προσφορές.
- Τα προγράμματα «**Fault To Repair**» και «**Order To Bill**» τα οποία βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών που αναφέρουν ένα τεχνικό πρόβλημα, ζητούν νέες υπηρεσίες ή τροποποιούν τις υφιστάμενες.

Ρουμανία: Σημαντικότερα επιτεύγματα 2018

- Σταδιακή απλοποίηση των προσφορών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, που οδηγούν σε βελτιωμένη εμπειρία πελατών.
- Βελτιωμένη ικανοποίηση πελατών στα τέλη του 2018, αυξημένη κατά 7 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το τρίτο τρίμηνο του 2018.
- Πιστοποίηση P3 για το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Telekom Ρουμανίας ως το καλύτερο.
- Βελτιωμένη εμπειρία εταιρικών πελατών μέσω της ανάπτυξης βελτιστοποίησης και ψηφιοποίησης των σταδίων επαφής με τον πελάτη.

Ελλάδα: Σημαντικότερα επιτεύγματα 2018

- Ευθυγράμμιση των διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών σε όλα τα σημεία επαφής (καταστήματα, τηλεφωνικό κέντρο).
- Μια σειρά χρήσιμων λειτουργιών προστέθηκαν στις εφαρμογές της COSMOTE και οδήγησαν στην αύξηση τόσο του αριθμού των χρηστών των εφαρμογών, όσο και της ικανοποίησης από τη χρήση, με βάση την αξιολόγηση των χρηστών στα app stores.
- Εφαρμογή νέων εικονικών συστημάτων αναμονής στις γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (13818 και 13888) με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών.
- Εφαρμογή του νέου ηλεκτρονικού λογαριασμού COSMOTE e-bill. Η νέα μορφή λογαριασμού είναι απλή, διαφανής, εύκολη στη χρήση και ενισχύει την ενημέρωση των πελατών μέσω βελτιωμένων χαρακτηριστικών όπως τα εξατομικευμένα μηνύματα.
- Εγκατάσταση μηχανημάτων αυτόματης πληρωμής σε 50 καταστήματα, για self-service πληρωμή λογαριασμών και ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, μειώνοντας το χρόνο αναμονής.
- Δυνατότητα πραγματοποίησης video κλήσεων στα ιδιόκτητα καταστήματα της COSMOTE για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με πελάτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής, χρησιμοποιώντας τη νοηματική γλώσσα.

Διαχείριση Παραπόνων και Αιτημάτων

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE προσφέρει μια μοναδική εμπειρία ψηφιακών υπηρεσιών για τον πελάτη και αναπτύσσει προηγμένες καινοτόμες λύσεις, όπως:

- **Βιντεοκλήση μέσω πλατφόρμας:** Η Εξυπηρέτηση Πελατών προσφέρει προσωποποιημένη εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη και στη νοηματική γλώσσα.
- **COSMOTE UFixIt**, εξειδικευμένοι εκπρόσωποι από την Εξυπηρέτηση Πελατών, συμβάλλουν στην επίλυση τεχνικών προβλημάτων αποκτώντας πρόσβαση στην κάμερα του πελάτη, τον οποίον στην συνέχεια καθοδηγούν βήμα-βήμα προκειμένου να επιλύσει ο ίδιος το πρόβλημα.
- **Chat μέσω portal και Mobile App** για άμεση και διαδραστική επικοινωνία.
- **New Mob App functions:** Οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για την κατάσταση του τεχνικού τους αιτήματος και να ενεργοποιήσουν εναλλακτικές λύσεις που τους επιτρέπουν να επικοινωνούν δωρεάν μέχρι να επιλυθεί η βλάβη.
- **COSMOTE@YourService:** Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών παρέχουν λύσεις σε όλους τους οικιακούς πελάτες και τις επιχειρήσεις, καλύπτοντας ένα πιο ευρύ φάσμα υπηρεσιών (π.χ. Smarthome) σε εθνικό επίπεδο.
- **Selfie care:** Οι πελάτες μπορούν να κάνουν online την παραγγελία τους, άμεσα και χωρίς τη χρήση χαρτιού, ενώ ο έλεγχος ταυτότητας πραγματοποιείται με την αποστολή selfie εικόνας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ κατά τη διάρκεια του 2018, προσφέροντας ολοκληρωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης, αντιμετώπισε αποτελεσματικά τα αιτήματα και προβλήματα των πελατών σταθερής, κινητής και τηλεόρασης, μέσω των υφιστάμενων αλλά και νέων δράσεων, όπως:

- **Διαδικασίες πρώτης αντιμετώπισης** που επιτρέπουν την άμεση επίλυση ενός αιτήματος, μιας και οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών είναι εξουσιοδοτημένοι και εκπαιδευμένοι να ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες των πελατών, αποφεύγοντας την ανακατεύθυνση των αιτημάτων σε άλλους εξειδικευμένους συμβούλους.

- Διαχείριση παραπόνων σε πραγματικό χρόνο, όπου οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν απευθείας recovery λύσεις.
- Εφαρμογή διαφοροποιημένων στρατηγικών εξυπηρέτησης και μεθόδων επικοινωνίας ανάλογα με την τμηματοποίηση των πελατών, προσβλέποντας σε μακροχρόνιες συνεργασίες με τους πελάτες.
- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση πελατών που έχουν και σταθερό και κινητό COSMOTE από ξεχωριστή ομάδα για ενιαία και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση.
- Συνεχής εκπαίδευση όλων των εργαζομένων στην Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Ανάπτυξη Digital e-care (+80% chat, messenger etc).

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχώς εργάζεται για την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της προσπάθειας που καταβάλουν οι πελάτες σε κάθε σχετική επαφή. Η ικανοποίηση και η αφοσίωση των πελατών παρακολουθείται τακτικά μέσω εξερχόμενων κλήσεων ενώ παράλληλα αξιοποιούνται τα σχόλια των πελατών για τη βελτίωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών του Ομίλου. Επιλεγμένα αποτελέσματα από τις έρευνες ικανοποίησης πελατών συσχετίζονται με την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων στη διοίκηση.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να χειριστεί και να επιλύσει τα παράπονα των πελατών του με αποτελεσματικό τρόπο και στόχο την επίλυση τουλάχιστον του 70% των παραπόνων εντός 2 ημερών. Το 2018 στην Ελλάδα, το 68% των παραπόνων πελατών σταθερής και κινητής COSMOTE επιλύθηκαν εντός 2 ημερών, παρουσιάζοντας αύξηση σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό για το 2017 που ήταν στο 62%. Ειδικότερα, το 2018 το 66% των παραπόνων πελατών σταθερής και το 71% των παραπόνων πελατών κινητής τηλεφωνίας επιλύθηκαν εντός 2 ημερών.

Το 2018, ο ΟΤΕ και η COSMOTE βελτίωσαν την ικανότητά τους για προληπτική εξυπηρέτηση, πριν δηλαδή τη ζητήσει ο πελάτης. Συνολικά, περισσότεροι από 400.000 πελάτες ενημερώθηκαν εκ των

προτέρων για τα οφέλη του μετασχηματισμού IP και έλαβαν βοήθεια για να συνδέσουν τον νέο εξοπλισμό τους. Το ίδιο ισχύει και για την εξυπηρέτηση πελατών από την ομάδα COSMOTE @ Your Service, δεδομένου ότι πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 1.200 επισκέψεις το μήνα στο χώρο του πελάτη (77% αύξηση σε σύγκριση με το 2017).

Έρευνες Πελατών

Ο Όμιλος ΟΤΕ το 2018, διεξήγαγε πλήθος ερευνών πελατών για να μετρήσει την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών και να αποτυπώσει τις απόψεις τους για τη σχέση τους με τις εταιρείες του Ομίλου, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν και τη συνολική εμπειρία τους μέσω σημείων επαφής (όπως τηλεφωνικό κέντρο, καταστήματα, εφαρμογές και ιστοσελίδες).

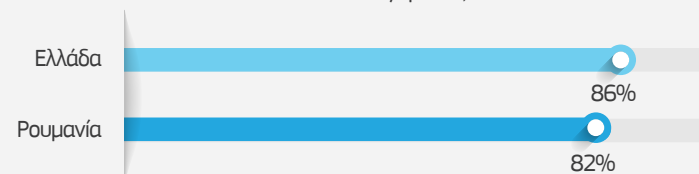
Ενδεικτικά το 2018, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον δείκτη αφοσίωσης TRI*M Loyalty Index¹, γεγονός που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν πολύ καλή αξιολόγηση στο ερώτημα «Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια», με μεγάλο ποσοστό των πελατών να απαντά «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή».

Ο Όμιλος ΟΤΕ συλλέγει δεδομένα σε πραγματικό χρόνο αναφορικά με την ικανοποίηση των πελατών, στο πλαίσιο του NG ICCA Program². Μέσω των σημείων επαφής του Ομίλου (δλδ τηλεφωνικό κέντρο, καταστήματα και τεχνικοί πεδίου), τίθενται ερωτήματα στους πελάτες αναφορικά με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (π.χ γνώσεις) και την συνολική παρεχόμενη εξυπηρέτηση (π.χ χρόνος αναμονής). Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα έλαβε υψηλότερη βαθμολογία στον δείκτη Ικανοποίησης Πελατών NG ICCA σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, που τεκμηριώνει τη σταθερή και συνεχώς αυξανόμενη ικανοποίηση του πελάτη.

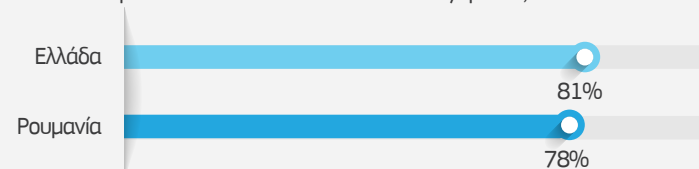
Οι πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ στο σύνολό τους είναι ικανοποιημένοι από την εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω τηλεφωνικών κέντρων, καταστημάτων και τεχνικών πεδίου.

Αποτελέσματα Έρευνας Πελατών 2018³

«Πώς θα αξιολογούσατε τις επιδόσεις της εταιρείας συνολικά;»
Πελάτες οι οποίοι απάντησαν «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή»



«Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το: Η εταιρεία με κάνει να νιώθω ότι βρίσκομαι σε καλά χέρια» Πελάτες οι οποίοι απάντησαν «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή»



¹ Η έρευνα TRI * M Loyalty, σχεδιασμένη σε διεθνές επίπεδο, μετρά και παρακολουθεί την αφοσίωση των πελατών στις χώρες όπου δραστηριοποιείται η DT.

² Το Πρόγραμμα NG ICCA, σχεδιασμένο σε διεθνές επίπεδο, παρακολουθεί και βελτιώνει τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Ομίλου, μετρώντας τις αντιλήψεις των πελατών. Το ερωτηματολόγιο του προγράμματος αποτελείται από 4, το ανώτερο, ερωτήσεις που βαθμολογούνται σε μια κλίμακα 1-5. Οι απαντήσεις δίνονται τηλεφωνικά μέσω του Dual-Tone Multi-Frequency Interactive Voice Response (DTMF IVR).

³ Αποτελέσματα από την Έρευνα TRI * M Loyalty 2018, Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη.

Βραβεία 2018

- Η COSMOTE κέρδισε, για 3η συνεχόμενη χρονιά, το σημαντικό βραβείο για μεγάλους οργανισμούς, «Καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών» από το Εθνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.
- Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε εθνική και διεθνή αναγνώριση για το Πρόγραμμα Προσβευτών Εμπειρίας Πελάτη, καθώς απέσπασε το Χρυσό Βραβείο 2018 στην κατηγορία Best Engagement Strategy των Ελληνικών Βραβείων HR και προκρίθηκε στον τελικό γύρο (5 φιναλίστ) στα Διεθνή Βραβεία Εμπειρίας Πελάτη στην κατηγορία Business Change.
- Η COSMOTE έλαβε διεθνή αναγνώριση για το Πρόγραμμα Διασφάλισης Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση Πελατών, καθώς προκρίθηκε στον τελικό γύρο των Διεθνών Βραβείων Εμπειρίας Πελάτη στις κατηγορίες Customer Centric Culture και Customer Insight and Feedback.

5

Κοινωνία



Η πρώτη ταινία μυθοπλασίας για την εκπαιδευτική ρομποτική από την COSMOTE

5.1 Κοινωνική Συνεισφορά

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους μέσω της τεχνολογίας.

Στοχεύει να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους, ώστε να μειώσει το ψηφιακό χάσμα και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Το όραμά του Ομίλου είναι να προσφέρει τεχνολογικές δυνατότητες σε όλους και να εξαλείψει τις ανισότητες και τα εμπόδια, έτσι ώστε όλοι να αξιοποιούν τις ευκαιρίες του σήμερα και να οικοδομήσουν ένα καλύτερο αύριο.

Τα προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς και οι πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται και υποστηρίζονται από τον Όμιλο ΟΤΕ, επικεντρώνονται στα ακόλουθα:

- Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους
- Πρόσβαση στην ψηφιακή κοινωνία για όλους
- Κοινωνικά προγράμματα
- Εθελοντισμός εργαζομένων

Τομείς συνεισφοράς:

• Παιδιά και Ευαίσθητες Κοινωνικές Ομάδες

Ο Όμιλος ΟΤΕ βρίσκεται σταθερά στο πλευρό των παιδιών που έχουν ανάγκη, καθώς και δίπλα σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενισχύει το έργο μη κερδοσκοπικών οργανισμών και φορέων, παρέχοντας οικονομική στήριξη, διαθέτοντας δωρεάν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες (που χρειάζονται για τη λειτουργία των οργανισμών/φορέων) και στηρίζοντας εθελοντικές δράσεις των εργαζομένων.

• Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη τεχνολογικών δεξιοτήτων είναι απαραίτητη στα άτομα όλων των ηλικιών. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στους νέους και συμβάλει σε ένα καλύτερο αύριο, με όχημα την τεχνολογία και καινοτομία

• Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη βελτίωση τόσο των συνθηκών διαβίωσης, όσο και της βιωσιμότητας των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται. Η προσέγγιση του Ομίλου είναι διττή: από τη μια πλευρά προσπαθεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των τοπικών κοινωνιών, και από την άλλη θεωρεί ως πρωταρχική του ευθύνη την προστασία τους από την όποια αρνητική επίπτωση μπορεί να δημιουργεί η δραστηριότητά του. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου αναλύουν και αποτιμούν τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών και σχεδιάζουν συγκεκριμένα προγράμματα χορηγιών για την οικονομική ενίσχυση τοπικών οργανώσεων, αθλητικών συλλόγων, πολιτιστικών δρώντων κλπ.

• Επιχειρηματικότητα

Αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει τις πιο αποτελεσματικές και ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και τεχνολογίας. Αναπτύσσει και προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και προωθεί σχετικές πρωτοβουλίες και συνέδρια.

• Πολιτισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην προβολή και διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς των χωρών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και της υποστήριξης πολιτιστικών ιδρυμάτων και πρωτοβουλιών.

• Αθλητισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ, υποστηρίζει ενεργά τον αθλητισμό και τις μεγάλες αθλητικές διοργανώσεις, χορηγεί αθλητικούς συλλόγους και ιδρύματα και ενθαρρύνει τους εργαζομένους του να συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες και να καλλιεργούν ανταγωνιστικό αθλητικό πνεύμα.

Τομείς Κοινωνικής Συνεισφοράς Ομίλου ΟΤΕ



Παιδιά



Ευαίσθητες Κοινωνικές Ομάδες



Εκπαίδευση



Τοπικές Κοινωνίες



Επιχειρηματικότητα



Πολιτισμός



Αθλητισμός

Ίδρυμα της Telekom Romania

Το Ίδρυμα της Telekom Romania είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος υποστηρίζει διάφορες ομάδες ατόμων που αντιμετωπίζουν ειδικές καταστάσεις και κοινωνικούς αποκλεισμούς, παιδιά με σοβαρές ασθένειες, ταλαντούχους νέους, και ανταποκρίνεται σε εκκλήσεις για ανθρωπιστική βοήθεια σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών. Το ίδρυμα λειτουργεί ως ο σύνδεσμος μεταξύ της Telekom Romania και των κοινοτήτων στις οποίες η εταιρεία δραστηριοποιείται.

Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ: Τιμώμενο Μουσείο στην Ελλάδα για το 2018

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ ανακηρύχθηκε Τιμώμενο Μουσείο στην Ελλάδα για το 2018, από το Ελληνικό Τμήμα του Διεθνούς Συμβουλίου Μουσείων (ICOM), που απονέμει την τιμητική αυτή διάκριση κάθε χρόνο, στο πλαίσιο της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων (18 Μαΐου). Στο πλαίσιο του φετινού σλόγκαν «Υπερδιασυνδεδεμένα Μουσεία: Νέες Προσεγγίσεις, Νέο Κοινό» της Διεθνούς Μέρας Μουσείων, το Μουσείο έχει προγραμματίσει μια σειρά εκδηλώσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά, οικογένειες και ηλικιωμένους, που φιλοξενούνται στους ανακαινισμένους χώρους του. Οι επισκέπτες του Μουσείου, χρησιμοποιώντας τα νέα βελτιωμένα εργαλεία και εργαλεία εικονικής πραγματικότητας που υπάρχουν στους ανακαινισμένους χώρους της Μόνιμης Έκθεσης του, έχουν τη δυνατότητα να απολαύσουν μια μοναδική και θετική εμπειρία ξενάγησης με διαδραστικότητα. Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών παρέχει άτυπη εκπαίδευση, υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα και οργανώνει εκδηλώσεις που αντικατοπτρίζουν την πολιτική προσέγγισης και τη δυναμική σχέση του με την κοινωνία.

Διαχείριση και Παρακολούθηση Προγραμμάτων Κοινωνικής Συνεισφοράς

Με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των κοινωνικών προγραμμάτων και δράσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ εξελίσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς για την βελτίωση της κοινωνικής συνεισφοράς του. Ενδεικτικά:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, καθώς και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και ενημερώνονται συστηματικά για τα κοινωνικά προγράμματα που υλοποιούνται.
- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει όλες τις κοινωνικές χορηγίες και τις δωρεές, αφού πρώτα ελεγχθούν και εγκριθούν από τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (στη Ρουμανία).
- Υπάρχει συστηματικός διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες, ενώ συλλέγονται στοιχεία που αφορούν στη μέτρηση της επίδρασης των προγραμμάτων στην κοινωνία.

Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ, βασίζεται στο μοντέλο μέτρησης της συνεισφοράς (inputs), των παραγόμενων ωφελειών (outputs) και των επιδράσεων (impacts), του London Benchmarking Group. Το μοντέλο αυτό, είναι συμβατό με διεθνείς δείκτες και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και η μεθοδολογία Social Return on Investment (SROI) για τη μέτρηση της κοινωνικής απόδοσης των επενδύσεων.

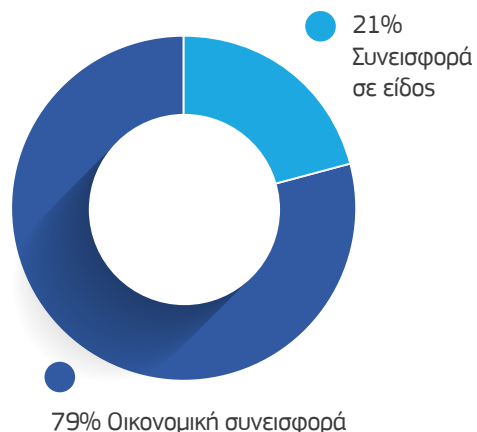
Σταθερός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ, είναι να ποσοτικοποιεί, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων, προκειμένου να αξιολογεί και να επανεξετάζει μελλοντικά την κοινωνική του συνεισφορά.

€ 4 εκατ. συνολική κοινωνική συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ

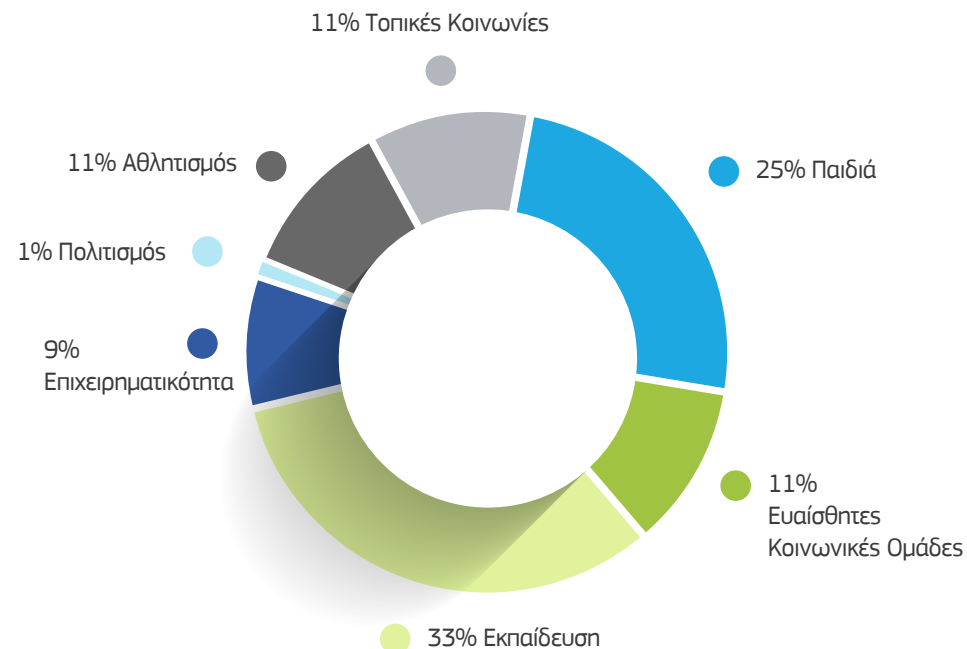
€ 5,7 εκατ. σύνολο κοινωνικής επένδυσης (συμπεριλαμβανομένου του κόστους υλοποίησης δράσεων και εθελοντισμού εργαζομένων εν ώρα εργασίας)

> 1,4 εκατ. επωφελούμενοι

Είδος Συνεισφοράς



Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ



5.2 Ψηφιακές Δεξιότητες για Όλους

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενισχύει τη μετάβαση προς μια ψηφιακή κοινωνία, μια κοινωνία που υιοθετεί και ενσωματώνει τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες και διευκολύνει την καθημερινή ζωή των ανθρώπων.

Ο Όμιλος προσπαθεί να βοηθήσει τους ανθρώπους όλων των ηλικιών να αποδεχτούν και να υιοθετήσουν αυτόν τον μετασχηματισμό διευκολύνοντας την καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων, την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

COSMOTE Hackathon

12 ομάδες που δούλεψαν για περισσότερες από **28 ώρες** σε έναν ειδικά διαμορφωμένο χώρο στην ΟΤΕ Academy, έφτασαν στην τελική φάση του **2ου** COSMOTE Hackathon.

Ο στόχος του διαγωνισμού ήταν η προώθηση ταλαντούχων ανθρώπων που ειδικεύονται στον προγραμματισμό, τον σχεδιασμό, την επικοινωνία και την επιχειρηματικότητα, με στόχο να παρουσιάσουν τις ιδέες τους.

Μια φορητή συσκευή κινητικής σταθεροποίησης, μια εφαρμογή 3D σχεδίασης σε περιβάλλον VR και AR, και μια «έξυπνη» λύση για την ανίχνευση δασικών πυρκαγιών, ήταν οι τρεις νικητήριες ιδέες. Είκοσι εξειδικευμένοι μέντορες από τις επιχειρήσεις και την ακαδημαϊκή κοινότητα υποστήριξαν τις ομάδες που συμμετείχαν. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με σημαντικούς επιστήμονες και επιχειρηματίες από όλη την Ελλάδα.



Ψηφιακά Εκπαιδευτικά Προγράμματα στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

9η συνεχόμενη χρονιά λειτουργίας

>13.000 άτομα επισκέφθηκαν το Μουσείο, με σκοπό να παρακολουθήσουν τις οργανωμένες ξεναγήσεις και τα εκπαιδευτικά προγράμματα την περίοδο από τον Σεπτέμβριο 2017 έως τον Αύγουστο 2018.

Το Μουσείο προσφέρει μια σειρά εκπαιδευτικών και οικογενειακών προγραμμάτων με θέμα τις τηλεπικοινωνίες, τη ρομποτική, το ασφαλέστερο Internet, την τεχνολογία και την επιστήμη, όπως πχ. «Μια γραμμή παίρνει ρεύμα, ζωντανεύει και επικοινωνεί» και «Εισαγωγή στην Εκπαιδευτική Ρομποτική».



#GrowYourBusiness

#GrowYourBusiness είναι η ομπρέλα κάτω από την οποία η COSMOTE στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή.

>2.500 επαγγελματίες παρακολούθησαν ψηφιακά σεμινάρια (live παρουσιάσεις μέσω live streaming), τα οποία οργανώθηκαν σε πάνω από **10 ελληνικές πόλεις**.

Στόχος των σεμιναρίων ήταν οι συμμετέχοντες να μάθουν για τις νέες τάσεις της ψηφιακής εποχής, να εξοικειωθούν με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να ενισχύσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες.

Οι εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκαν online μέσω μιας σειράς **12 εκπαιδευτικών video**.



Υποτροφίες Telekom - STEM

5 υποτροφίες, αξίας περίπου **€ 4.000 το έτος** έκαστη, δόθηκαν το 2018 από την Telekom Romania σε νέους φοιτητές με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις.

Η **9η υλοποίηση** του προγράμματος «Υποτροφίες Telekom», αφορούσε πρωτοετείς φοιτητές στους τομείς της επιστήμης, της τεχνολογίας, της μηχανικής και των τηλεπικοινωνιών.

>110 φοιτητές από τα μεγαλύτερα Πανεπιστήμια της Ρουμανίας, έλαβαν οικονομική ενίσχυση.



Coder Dojo στη Ρουμανία

450 παιδιά συμμετείχαν στα workshops προγραμματισμού και ρομποτικής CoderDojo. Τα workshops διαφοροποιούνταν ανάλογα με το αντικείμενο και το επίπεδο των δεξιοτήτων (αρχάριοι και προχωρημένοι). 22 εθελοντές μέντορες με γνώσεις προγραμματισμού καθοδήγησαν τα παιδιά.



2ος Μαραθώνιος Καινοτομίας

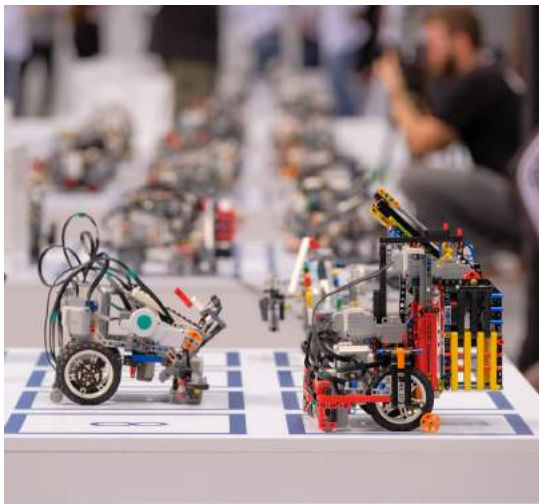
Η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας οργάνωσε τον 2ο Μαραθώνιο Καινοτομίας «City Challenge crowdhackathon #smartcity2». Ο στόχος της εκδήλωσης ήταν η ανάδειξη καινοτόμων εφαρμογών που στοχεύουν στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι τοπικοί φορείς και στηρίζουν την τοπική και εθνική ανάπτυξη, μέσω νέων τεχνολογιών.

Τα τρία βραβεία του μαραθωνίου δόθηκαν σε μια blockchain εφαρμογή που μειώνει τη γραφειοκρατία, σε μια εφαρμογή για εξοικονόμηση ενέργειας με χρήση τεχνητής νοημοσύνης σε κτίρια, και σε μια εφαρμογή για την διαλογή στην πηγή και διαχείριση απορριμμάτων με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης.

> 90 μέντορες από τις τοπικές αρχές, τις επιχειρήσεις και την ακαδημαϊκή κοινότητα υποστήριξαν τις 77 ομάδες που τερμάτισαν. Η COSMOTE παρείχε επίσης τεχνολογική στήριξη, ενώ εξειδικευμένα στελέχη της, πήραν μέρος σε workshops που ήταν ανοικτά για το κοινό, σε διάφορες πόλεις.



Διαγωνισμοί Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και Πρωτοβουλίες STEM στην Ελλάδα



Σημαντικά επιτεύγματα 2018

- ~ **4.500** παιδιά που συμμετείχαν
- ~ **1.140** ομάδες που συμμετείχαν
- ~ **370** σχολεία που συμμετείχαν
- > **1.500** δάσκαλοι που συμμετείχαν
- > **3,8 εκ.** views της ταινίας ROBOGIRL στο YouTube

- **Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για μαθητές Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου:** Ο διαγωνισμός, που πραγματοποιήθηκε για 4η συνεχή χρονιά, ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2017, με την ανακοίνωση των κατηγοριών και των θεμάτων. Πέντε μήνες εντατικής εκπαίδευσης και προπονησιών από τις συμμετέχουσες ομάδες οδήγησαν σε 13 προκριματικούς αγώνες που διεξήχθησαν σε όλη την Ελλάδα και στη συνέχεια στους τελικούς που έγιναν στην Αθήνα. Επιπλέον, η επιστημονική επιτροπή μετέτρεψε έργα των συμμετεχόντων σε ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά σενάρια για την εκπαίδευση των ομάδων που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε μελλοντικούς διαγωνισμούς.
- **Εθνικός Τελικός Ολυμπιάδας Εκπαιδευτικής Ρομποτικής 2018:** Οι μαθητές προσπάθησαν να δώσουν λύσεις σε κρίσιμα παγκόσμια ζητήματα, όπως η αειφόρος παραγωγή τροφίμων και η επισιτιστική ασφάλεια, με στόχο την επίτευξη του στόχου SDG 2 των Ηνωμένων Εθνών για «Zero Hunger», υλοποιώντας αντίστοιχες ρομποτικές λύσεις. Οι νικήτριες ομάδες συμμετείχαν στην 14η Παγκόσμια Ολυμπιάδα Ρομποτικής (WRO) 2018 που διοργανώθηκε στην Ταϊλάνδη τον Νοέμβριο του 2018, με τίτλο «Food Matters».
- **CodeAthon:** Πρόκειται για μια νέα πρωτοβουλία που απευθύνεται σε μαθητές 8 έως 16 ετών οι οποίοι σχηματίζουν ομάδες και με βάση τις προγραμματιστικές τους δεξιότητες καλούνται να ολοκληρώσουν μέσα σε 4 ώρες ένα ημιτελές ηλεκτρονικό παιχνίδι. Διοργανώθηκε τον Οκτώβριο στο πλαίσιο του Europe Code Week 2018 σε 4 Ελληνικές πόλεις. Τα έργα των ομάδων που συμμετείχαν φορτώθηκαν σε μια ανοιχτή πλατφόρμα προκειμένου να βοηθήσουν άλλα παιδιά σε θέματα κώδικα.
- **Ταινία ROBOGIRL:** Πρόκειται για την 1η ελληνική ταινία μυθοπλασίας για την εκπαιδευτική ρομποτική, που αφορά στην εμπειρία των παιδιών με τη ρομποτική. Είναι μια οικογενειακή κωμωδία, για τη δύναμη της ομαδικότητας και της συνεργασίας, καθώς και την ικανότητα των παιδιών να εφαρμόσουν ακόμα και τις πιο απίστευτες ιδέες. Η ταινία ROBOGIRL έκανε πρεμιέρα στο κανάλι YouTube της COSMOTE και προβλήθηκε στο COSMOTE TV τον Δεκέμβριο του 2018. Για να την παρακολουθήσετε, κάντε κλικ [εδώ](#).
- **Σεμινάρια με θέμα «Εισαγωγή στην Εκπαιδευτική Ρομποτική»:** Τα σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ και απευθύνονταν σε παιδιά ηλικίας 7-12 ετών. Τα παιδιά κατασκεύασαν ένα ρομπότ και το έθεσαν σε λειτουργία σε πραγματικό χρόνο, με τη χρήση του κώδικα «Scratch».

Επίδραση στην Κοινωνία – Πρόγραμμα για την Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων Ατόμων Μεγαλύτερης Ηλικίας 2018

Η COSMOTE υλοποιεί σχετικό πρόγραμμα από το 2012, με σκοπό την προώθηση της δια βίου μάθησης, καθώς και την βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων, μέσω της ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας.

Οι συμμετέχοντες μαθαίνουν να χρησιμοποιούν τα tablet και τις τεχνολογίες αφής, να πλοηγούνται στο internet, να αξιοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την επικοινωνία τους, να κάνουν χρήση διαφόρων εφαρμογών όπως οι χάρτες Google, Notes, email, κάνοντας έτσι την καθημερινότητά τους καλύτερη και πιο εύκολη.

Το 2018, λειτουργούσαν **5 εκπαιδευτικά κέντρα** στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Τα τελευταία **7 χρόνια**, πάνω από **11.000 άτομα** έχουν συμμετάσχει στο πρόγραμμα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, από την έναρξη του προγράμματος, το 2012, μετρά και προσδιορίζει το αντίκτυπο του συγκεκριμένου προγράμματος στην οικονομία και την κοινωνία. Κάθε χρόνο, μετά τη λήξη του ετήσιου εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες συμπληρώνουν μια σχετική έρευνα αξιολόγησης, ώστε να μοιραστούν την εμπειρία τους από τη συμμετοχή τους. Ο Όμιλος ΟΤΕ αξιοποιεί τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής για να ποσοτικοποιήσει την επίδραση του προγράμματος στην κοινωνία και την οικονομία.

Τα παρακάτω στοιχεία παρουσιάζουν την «αλυσίδα αποτελεσμάτων» του προγράμματος ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, που υλοποιήθηκε το 2018, καταδεικνύοντας τον τρόπο που η συγκεκριμένη δράση του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω συγκεκριμένων μετρήσεων, μετατρέπεται σε κοινωνικοοικονομικό αντίκτυπο.

Εισροές

6.174 ώρες εργασίας των εκπαιδευτικών και των εργαζόμενων του Ομίλου ΟΤΕ για την υλοποίηση του προγράμματος.

Δράση

238 τμήματα εκμάθησης υλοποιήθηκαν για την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων. Οι συμμετέχοντες εκπαιδεύτηκαν στη χρήση τεχνολογιών αφής/tablets, στην πλοήγηση στο διαδίκτυο, στη χρήση εφαρμογών και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Εκροές

3.825 άτομα συμμετείχαν στο πρόγραμμα.

Αποτέλεσμα

64% των συμμετεχόντων* πιστεύουν ότι οι γνώσεις που αποκομίζουν από το πρόγραμμα θα τους βοηθήσουν στην πληροφόρησή τους.

63% των συμμετεχόντων* δήλωσαν ότι το πρόγραμμα θα συμβάλει στην επικοινωνία τους με τρίτους.

Επίδραση

82% των συμμετεχόντων* δήλωσαν ότι απέκτησαν νέες γνώσεις για τον ψηφιακό κόσμο.

64% των συμμετεχόντων* δήλωσαν ότι απέκτησαν περισσότερη αυτοπεποίθηση στη χρήση νέων τεχνολογιών.

* Τα στατιστικά στοιχεία προκύπτουν από έρευνα με αποτελέσματα αξιολόγησης για το πρόγραμμα που και την οποία συμπλήρωσαν 2.323 συμμετέχοντες.

5.3 Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει προϊόντα ICT, υπηρεσίες και εκπώσεις, προκειμένου να διευκολύνει και να βελτιώσει την καθημερινή ζωή των ανθρώπων.

Εξειδικευμένα Προϊόντα Τηλεπικοινωνιών, Υπηρεσίες και Προσφορές

€ 2.086.468 εκπώσεις σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα της τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία στην Ελλάδα

Άτομα με αναπηρία

12.993 άτομα με αναπηρία έλαβαν έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και Internet, στην Ελλάδα

Η προσφορά κινητής τηλεφωνίας είναι ειδικά προσαρμοσμένη στις αυξημένες ανάγκες των ατόμων με προβλήματα ακοής, στη Ρουμανία. Η προσφορά περιλαμβάνει πληθώρα χρήσεων δεδομένων (GB, SMS, Video call mins) και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση πελατών.

Άνεργοι και συνταξιούχοι

Η COSMOTE, από το 2010, υποστηρίζει τους άνεργους και τους συνταξιούχους, παρέχοντας έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο της κινητής τηλεφωνίας.

Φοιτητές

Οι προσφορές του προγράμματος What's Up Student (προσφορές κινητής, double play, mobile internet), κάλυψαν πλήρως φοιτητικές ανάγκες, παρέχοντας καινοτόμες και ιδιαιτέρως ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

Ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης 112

τον οποίο στην Ελλάδα διαχειρίζεται ο ΟΤΕ
Δέχτηκε 1.695.202 κλήσεις από τις οποίες οι 73.114 ανακατευθύνθηκαν στους αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100, 199, 166, 108, 197 και 1056.

Δωρεάν Ευρυζωνική Σύνδεση για Μόνιμους Κατοίκους Απομακρυσμένων Νησιών στην Ελλάδα

Σε 47 μόνιμους κατοίκους απομακρυσμένων ελληνικών νησιών προσφέρθηκαν 10GB mobile Internet με κόστος 10€/μήνα το οποίο καλύφθηκε πλήρως από το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.



Γρήγορο Internet σε Απομακρυσμένες Περιοχές στη Ρουμανία

Η Telekom Romania συνεχίζει την εγκατάσταση του RoNet, που αποτελεί ένα πολύ σημαντικό έργο υποδομής με στόχο να καλύψει με ευρυζωνικές υπηρεσίες ακάλυπτες περιοχές. Στο πλαίσιο αυτό, το δίκτυο RoNet αναμένεται να καλύψει με ευρυζωνική σύνδεση, 650 περιοχές στη Ρουμανία.



Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Η/Υ

Επαναδιάθεση 170 Η/Υ σε ΜΚΟ και σχολεία στην Ελλάδα.
13η χρονιά υλοποίησης του προγράμματος.



Γραμμές Βοήθειας

Ο ΟΤΕ συνέχισε να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών βοήθειας, για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και ειδικά για παιδιά που έχουν ανάγκη. Ενδεικτικά, ο Όμιλος σπρίζει τη λειτουργία των παρακάτω Γραμμών Βοήθειας:

- **SOS 1056**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (21 χρόνια υποστήριξης), 271.996 κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000** για εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (11 χρόνια υποστήριξης), 12,487 κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για Παιδιά 116111**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού», 7.296 κλήσεις
- **Συμβουλευτική Γραμμή 11525** «Μαζί για το Παιδί» (9 χρόνια υποστήριξης), 5.028 κλήσεις



Teimplici.ro

Η δράση Teimplici.ro ξεκίνησε το 2014 και εστιάζει στον εντοπισμό των αναγκών των τοπικών κοινοτήτων με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής για τη βελτίωση της εκπαίδευσης, της υγείας, του περιβάλλοντος, της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της κοινωνικής προστασίας. Στόχος της συγκεκριμένης δράσης είναι να εντοπιστούν εταίροι οι οποίοι θα προωθήσουν τις ευεργετικές εφαρμογές των τεχνολογιών ICT στις τοπικές κοινωνίες.



Κάλυψη Επικοινωνιακών Αναγκών σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης

Αποτελεί προτεραιότητα για την COSMOTE να υποστηρίξει τους συνδρομητές της σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, καλύπτοντας τις ανάγκες τους για ανοιχτή επικοινωνία. Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει την ανάληψη βραχυπρόθεσμων πρωτοβουλιών, όπως είναι η παροχή δωρεάν κλήσεων και δεδομένων Internet, η μη εφαρμογή των διαδικασιών φραγής στις κλήσεις από κινητά και σταθερά και η μη διακοπή internet λόγω απλήρωτων λογαριασμών, η κάλυψη του κόστους αντικατάστασης εξοπλισμού Internet και τηλεόρασης, καθώς και η κάλυψη του κόστους χρήσης τηλεφωνίας, Internet και υπηρεσιών τηλεόρασης για 2 μήνες για πελάτες των οποίων καταστράφηκαν οι κατοικίες. Το 2018, η εταιρεία παρέιχε ανάλογη στήριξη σε συνδρομητές στην Αττική, την Κινέττα και το Πανεπιστήμιο Κρήτης, που επλήγησαν από πυρκαγιές, καθώς και σε συνδρομητές στη Ζάκυνθο που επλήγησαν από τον σεισμό.

Υπηρεσίες Τηλεπικοινωνιών στους Κατοίκους της Ανατολικής και Δυτικής Αττικής

Κατά τη διάρκεια των πυρκαγιών στην Ανατολική και Δυτική Αττική τον Ιούλιο του 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ ενήργησε άμεσα για να καλύψει τις μετέπειτα ανάγκες των ατόμων που επλήγησαν από τις πυρκαγιές. Ο Όμιλος προσέφερε υπηρεσίες επικοινωνίας από την πρώτη στιγμή. Μεγάλος αριθμός μεμονομένων τεχνικών και τεχνικών ομάδων του Ομίλου εργάστηκε εντατικά, προκειμένου να αποκατασταθούν το συντομότερο δυνατόν οι ζημιές που προκλήθηκαν. Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε άμεσα στα αιτήματα για τηλεπικοινωνιακές υποδομές και υπηρεσίες.



Δωρεάν Wi Fi σε Αρχαιολογικούς Χώρους

Παροχή δωρεάν Wi Fi, σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης
- Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο
- Αρχαιολογικό Μουσείο Ρόδου – 2η Φάση

Επέκταση και βελτίωση της διαθεσιμότητας δικτύου στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Βυζαντινό Μουσείο στη Θεσσαλονίκη
- Κνωσός
- Αρχαιολογικό Μουσείο Ηρακλείου
- Σπιναλόγκα

**Κέρος: Τηλεπικοινωνιακή Υποστήριξη για Αρχαιολογικές Ανασκαφές**

Η ανασκαφή στην Κέρο είναι ένα ερευνητικό πρόγραμμα που υλοποιείται από τη Βρετανική Σχολή Αθηνών υπό την αιγίδα του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού. Για τους σκοπούς του έργου, χρησιμοποιήθηκαν πρωτοποριακές μέθοδοι καταγραφής και ανάλυσης των δεδομένων εκσκαφής. Όλα τα δεδομένα καταγράφονται ψηφιακά, μέσω μιας νέας εφαρμογής iOS που ονομάζεται iDig και χρησιμοποιείται για πρώτη φορά στην Ελλάδα. Οι νέες ανασκαφές έφεραν στο φως πολλά επιβλητικά και σημαντικά ευρήματα, αποδεικνύοντας ότι η Κέρος ήταν μία από τις σημαντικότερες περιοχές κατά την Πρώιμη Εποχή του Χαλκού στο Αιγαίο (3η χιλιετία π.Χ.).

Η COSMOTE υποστηρίζει τις ανασκαφές καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των αρχαιολόγων.

**Αντικύθηρα: Υποστήριξη για τη λειτουργία του Παρατηρητηρίου Κλιματικής Αλλαγής που λειτουργεί υπό την ευθύνη του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών**

Ο Όμιλος ΟΤΕ παραχώρησε τις εγκαταστάσεις του στα Αντικύθηρα, στο Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών για να στεγάσει τον επιστημονικό του εξοπλισμό και να καλύψει τις τηλεπικοινωνιακές του ανάγκες και τις ανάγκες του σε ηλεκτρισμό.

Η προσφορά αυτή του Ομίλου ΟΤΕ σε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό για το «Παρατηρητήριο Γεωεπιστημών και Κλιματικής Αλλαγής των Αντικυθήρων» (ΠΑΓΓΑΙΑ) του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών, παρέχει τη δυνατότητα καταγραφής παραμέτρων ιδιαίτερης σημασίας για το κλίμα της ευρύτερης περιοχής και της Μεσογείου.

Το «Παρατηρητήριο των Γεωεπιστημών και της Κλιματικής Αλλαγής των Αντικυθήρων» θα λειτουργεί σε πλήρη συμφωνία με τα διεθνή πρότυπα του Παγκόσμιου Μετεωρολογικού Οργανισμού (GAW / WMO) και της Πανελλαδικής Υποδομής για τη Μελέτη της Ατμοσφαιρικής Σύστασης και της Κλιματικής Αλλαγής ΠΑΝΑΚΕΙΑ (PANACEA). Το Παρατηρητήριο θα εγκαταστήσει σταδιακά προηγμένο επιστημονικό εξοπλισμό όπως το ραντάρ POLLY-X για να ενσωματωθεί στα αντίστοιχα δίκτυα ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών (π.χ. Hyper-channels της Ερευνητικής Υποδομής ACTRIS, ICOS, EPOS).

**Κανάλι COSMOTE History**

Το πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ στην πλατφόρμα COSMOTE TV.

3 έτη λειτουργίας

85 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαγωγές)

>1.000 ντοκιμαντέρ σημαντικών Ελλήνων και ξένων καλλιτεχνών

Το παρεχόμενο περιεχόμενο συνίσταται από:

- Ντοκιμαντέρ ξένων εταιρειών παραγωγής και καναλιών, όπως BBC, National Geographic, Arte, A&E, Deutsche Welle, TVF κλπ, που σχετίζονται με την Ελλάδα.
- Ντοκιμαντέρ από μορφωτικά ιδρύματα και άλλους ελληνικούς φορείς, έλληνες παραγωγούς κλπ.

Το κανάλι συνεχίζει τη συνεργασία του με διάφορους οργανισμούς και ιδρύματα, όπως το Πολεμικό Μουσείο και η Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών, με σκοπό τη διατήρηση, την ψηφιοποίηση και την προβολή σπάνιων ταινιών και βίντεο με ιστορική αξία.

Το όραμα του Ομίλου για το COSMOTE HISTORY Channel είναι να αποτελέσει μέσο ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης για όλους.

Ενημέρωση σε θέματα Τηλεπικοινωνιών

Για 15η συνεχή χρονιά διοργανώθηκαν εκπαιδευτικά σεμινάρια και ενημερωτικές συναντήσεις με θέματα που σχετίζονται με την κινητή τηλεφωνία, τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία και τον ρόλο των τηλεπικοινωνιών στη σύγχρονη εποχή. Τα σεμινάρια απευθύνονται σε φοιτητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώσεις, κοινότητες και δήμους.

> 400 εργαζόμενοι και 200 φοιτητές σε πόλεις της Ελλάδας παρακολούθησαν τα σεμινάρια και τις συναντήσεις.

**Σωφρονιστικά Καταστήματα και ΜΚΟ για Παιδιά**

Διατέθηκαν **31.000** κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας αξίας **> € 124.000**



5.4 Κοινωνικά Προγράμματα

Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί και υποστηρίζει ένα φάσμα προγραμμάτων και δράσεων, προκειμένου να ικανοποιηθούν βασικές ανάγκες της κοινωνίας.

Στήριξη Φορέων για Παιδιά

~ € 500.000 διατέθηκαν σε 19 **κοινωνικές οργανισμούς** που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα
~1.000 εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν στην εσωτερική ψηφοφορία για την ανάδειξη **3 φορέων** που θα επιθυμούσαν να λάβουν στήριξη από τον Όμιλο
Τα τελευταία **19 έτη, € 8 εκατ.** διατέθηκαν για την υποστήριξη **58 ΜΚΟ**

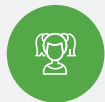


Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών για Παιδιά

Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ μαζί με το Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» συνέβαλε στην ανακάλυψη και την αγορά εξοπλισμού για τα Κέντρα Τραύματος στα ακόλουθα **3 νοσοκομεία:**

- Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο «ΑΤΤΙΚΟΝ»
- Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου, και
- Γενικό Νοσοκομείο Χανίων «Ο Άγιος Γεώργιος».

> € 600.000 διατέθηκαν για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού για **13 παιδιατρικά τμήματα** νοσοκομείων σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία **6 χρόνια**.



Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ)

Για **6η** συνεχόμενη χρονιά διατέθηκαν από την COSMOTE € 60.000 προκειμένου να καλυφθούν οι καθημερινές ανάγκες **200** οικογενειών που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα.

Το ΚΥΑΔΑ είναι ένας δημόσιος οργανισμός που υποστηρίζει ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και έχει ως στόχο την αντιμετώπιση των προβλημάτων που οδηγούν στη φτώχεια και την κοινωνική απομόνωση.



Κέντρο Διανομής για τις Περιοχές που Επλήγησαν από τις Πυρκαγιές στην Αττική

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει προμήθειες, αγαθά και εξοπλισμό σε όσους είχαν ανάγκη.

Ο Όμιλος διέθεσε ένα κεντρικό κτίριο που λειτουργήσε ως κέντρο διανομής τροφίμων και προμηθειών σε μία από τις πληγείσες περιοχές. Η ανάγκη για αίμα αντιμετωπίστηκε μέσω της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου στο πλαίσιο του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας.

Επιπλέον, ο Όμιλος ενήργησε άμεσα για να καλύψει τις ανάγκες που προέκυψαν, παρέχοντας υπηρεσίες επικοινωνίας από την πρώτη στιγμή, (πληροφορίες στην ενότητα [Πελάτες](#)).



Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2018

€ 545.000 απονεμήθηκαν σε **36 πρωτοετείς φοιτητές** πανεπιστημίων που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Επιπλέον, διατέθηκαν δωρεάν τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες και COSMOTE TV

> € 5,5 εκατομμύρια σε **658** φοιτητές πανεπιστημίων



Δωρεές από το Ίδρυμα Telekom Romania για Ειδικές Περιπτώσεις

Το 2018, το Ίδρυμα Telekom Romania προσέφερε **15 δωρεές** σε παιδιά και ενήλικες που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.

Στο «Brasov International Marathon» το Ίδρυμα Telekom Romania προσέφερε για κοινωνικούς σκοπούς, τα τέλη εγγραφής των συμμετεχόντων στις εκδηλώσεις, καθώς και τις δωρεές που συγκεντρώθηκαν μέσω μιας online πλατφόρμας. Το ποσό των 9.200 € που συγκεντρώθηκε, δόθηκε σε έναν διάσημο δρομέα και blogger στο Brasov, ο οποίος είχε διαγνωστεί με σοβαρή ασθένεια, προκειμένου να υποβληθεί σε επείγουσα χειρουργική επέμβαση.

Το Ίδρυμα, μέσω της εκδήλωσης «The biggest sports hour» που διοργάνωσε η Telekom Romania, επέλεξε να βοηθήσει ένα 3χρονο κορίτσι από το Μπέρμιγχαμ του Ηνωμένου Βασιλείου, που έπρεπε να υποβληθεί σε μεταμόσχευση πεπτικού σωλήνα. Το ίδρυμα, με τη βοήθεια των δωρεών που συγκεντρώθηκαν στην εκδήλωση, προσέφερε το ποσό των € 5.200 για τον σκοπό αυτό.



Στήριξη Παιδιών που έχουν ανάγκη και Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων από την Telekom Romania

- **150 παιδιά και νέοι** από τα κέντρα ημέρας E.G.A.L. έλαβαν στήριξη από την Telekom Romania. Πιο συγκεκριμένα, έλαβαν καθημερινά ένα ζεστό γεύμα, βοήθεια για τις σχολικές εργασίες και συμμετείχαν σε συναντήσεις ανάπτυξης δεξιοτήτων προκειμένου να βελτιώσουν τη συμμετοχή, τους βαθμούς και τη συνολική τους επίδοση στο σχολείο.
- Στις **2 πολυκλινικές** του Ιδρύματος Regina Maria CMU, σε συνεργασία με την Telekom Romania, προσφέρθηκαν ιατρικές υπηρεσίες με πολύ χαμηλό κόστος για ασθενείς χωρίς εισόδημα ή με πολύ χαμηλό εισόδημα.



Υποστήριξη Εκπαίδευσης και Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Το Ίδρυμα Telekom Romania διοργάνωσε ένα σεμινάριο απόκτησης επιχειρηματικών δεξιοτήτων για **12 άτομα**, σύμφωνα με την πιστοποίησή του ως φορέα παροχής επιχειρηματικών προγραμμάτων κατάρτισης.

Το Ίδρυμα ανέπτυξε επίσης ένα επαγγελματικό πρόγραμμα παροχής συμβουλών για **>100 μαθητές** με εξαιρετική σχολική επίδοση που προέρχονταν από οικογένειες με προβλήματα. Η δράση ήταν μέρος του προγράμματος «I want to attend 9th grade». Πρόκειται για μια πρωτοβουλία, με στόχο την αποτροπή των μαθητών από την εγκατάλειψη του λυκείου στις περιοχές Dolj, Valcea, Iasi και Ialomita. Αναπτύχθηκε από το World Vision Romania το 2007.



Δράσεις στις Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περισσότερες από **90 δράσεις**, σε τοπικές κοινωνίες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής τους ταυτότητας.



Αθλητισμός

19 αθλητικές ομάδες, σύλλογοι και εκδηλώσεις υποστηρίχθηκαν οικονομικά στην Ελλάδα. Προκειμένου να καλυφθεί όλο το φάσμα του αθλητισμού παρασχέθηκε οικονομική στήριξη σε ποδοσφαιρικές ομάδες, ομάδες μπάσκετ και βόλεϊ, καθώς και σε ναυτικούς ομίλους ακαδημίες κολύμβησης, αγώνες δρόμου κλπ.

Η Telekom Romania συνέχισε να είναι ο κύριος χορηγός στην Εθνική Ομάδα Ποδοσφαίρου της χώρας. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντανακλά τόσο την κατεύθυνση της εμπορικής στρατηγικής που εφαρμόζει η Telekom η οποία έχει ως στόχο να προσφέρει στους πελάτες κορυφαία αθλητικά προγράμματα και εμπειρίες, όσο και τη διεθνή στρατηγική χορηγιών της Deutsche Telekom.



Telekom Skating Arena

Ένα άλλο έργο που έχει σημαντικό αντίκτυπο στην κοινωνία είναι το Telekom Skating Arena, το οποίο λειτουργεί υπό την αιγίδα του Ιδρύματος Ion Tiriac. Η Telekom Romania υποστήριξε τη δημιουργία του μοναδικού παγοδρομίου στην περιφέρεια Bucharest Ilfov, με στόχο την ενασχόληση των παιδιών και των νέων με τον αθλητισμό και ταυτόχρονα την υποστήριξη των τοπικών αθλητικών ομάδων.



The "Biggest Sports Hour" 2018

Κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουνίου και Ιουλίου 2018, η Telekom Romania σε συνεργασία με την SmartAthletic οργάνωσε την **8η αθλητική εκδήλωση** «The Biggest Sports Hour» στις πόλεις Ploiesti, Brasov και Iasi.

>56.000 επαγγελματίες και ερασιτέχνες αθλητές και οι συνοδοί τους παρακολούθησαν την εκδήλωση

134 Ρουμάνοι και ξένοι εκπαιδευτές συντόνισαν την εκδήλωση

Εκτός από τις νέες διοργανώσεις στις πόλεις Ploiesti και Iasi, διοργανώθηκαν νέα μαθήματα και αθλητικές δραστηριότητες σε άλλες πόλεις.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης η BTL Medical Equipment Romania πραγματοποίησε ιατρικές εξετάσεις και εκπαιδεύσεις σε θέματα ανάρρωσης και αισθητικής στις οποίες συμμετείχαν περισσότερα από 1.500 άτομα. Η Red Cross Romania παρέχει 146 μαθήματα πρώτων βοηθειών.



4ο Brasov International Marathon

Τον Μάιο του 2018, η Telekom Romania διοργάνωσε το Brasov International Marathon στο πλαίσιο της εκστρατείας «Sport Is Good». Ο Μαραθώνιος ήταν διαπιστευμένος και εποπτευόμενος από την Ένωση Διεθνών Μαραθώνιων και Δρόμων Απόστασης (AIMS).

- **>3.700 εθνικές και διεθνείς συμμετοχές** διαφόρων ηλικιών (αύξηση 26% σε σχέση με το 2017)
- **160 δρομείς από 32 χώρες** (11 περισσότερες σε σχέση με το 2017) όπως οι ΗΠΑ, Καναδάς, Ιταλία, Γερμανία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ουγγαρία, Βουλγαρία, Ελλάδα, Κύπρος, Ολλανδία, Τουρκία, Γαλλία, Πολωνία, Ιρλανδία, Ρωσία, Χιλή και Δημοκρατία της Μολδαβίας.



5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακινεί σε εθελοντική συμμετοχή τους εργαζομένους του, παρέχοντας τα κατάλληλα μέσα, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για το κοινωνικό σύνολο.

Ένα από τα σημαντικότερα επιτεύγματα του εθελοντισμού των εργαζομένων το τρέχον έτος, ήταν η συλλογή αγαθών πρώτης ανάγκης για την ανακούφιση των πολιτών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές στην Αττική. Επίσης ο Όμιλος διοργανώνει ετήσιο πρόγραμμα αιμοδοσίας, που υλοποιείται περισσότερο από 40 συνεχόμενα έτη. Στο πλαίσιο του εθελοντισμού διοργανώνεται φιλανθρωπικό bazaar για τα Χριστούγεννα αλλά και ενθαρρύνει τους υπαλλήλους του να συμμετέχουν για καλό σκοπό, σε σημαντικές αθλητικές διοργανώσεις, όπως οι Μαραθώνιοι.

Η ενίσχυση, ανάπτυξη και προβολή των εταιρικών προγραμμάτων και δράσεων εθελοντικής κοινωνικής συνεισφοράς, δίνει στους εργαζομένους τη δυνατότητα να εκφράσουν έμπρακτα την κοινωνική τους αλληλεγγύη.

> 7.200

συμμετοχές εργαζομένων σε πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς

> 2.700

φιάλες αίματος συγκεντρώθηκαν από τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ

47

ΜΚΟ για παιδιά και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες υποστηρίχθηκαν μέσω των συμμετοχών των εργαζομένων σε κοινωνικές πρωτοβουλίες

Οργάνωση και Συμμετοχή σε Φιλανθρωπικά Bazaar

Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ οργάνωσε χριστουγεννιάτικα φιλανθρωπικά Bazaar με τη συμμετοχή **13 ΜΚΟ** που φροντίζουν παιδιά και με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την υποστήριξη του έργου τους.

>2.500 εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν

>€ 23.000 συγκεντρώθηκαν

Επιπλέον, για ακόμα μια χρονιά, οι εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν στο μήνυμα «**Γίνε και εσύ εθελοντής**» και συμμετείχαν σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις και bazaar που διοργάνωσαν ΜΚΟ. Ο στόχος των εκδηλώσεων και των bazaar ήταν η συγκέντρωση χρημάτων για τη στήριξη παιδιών σε ανάγκη. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι βοήθησαν στην οργάνωση των φιλανθρωπικών Bazaar των Σωματείων «MDA Hellas» και «Οι Φίλοι του Παιδιού».

Ανακούφιση των Πολιτών που Επλήγησαν από τις Πυρκαγιές στην Αττική

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ ανταποκρίθηκαν άμεσα στην έκκληση για τη συλλογή αγαθών πρώτης ανάγκης (τρόφιμα και φάρμακα) για τα θύματα της πυρκαγιάς και τις οικογένειές τους, καθώς και για τα αδέσποτα ζώα.

Περισσότερα από 200 κιβώτια συσκευασίες με αγαθά πρώτης ανάγκης διανεμήθηκαν στους πληγέντες στη Ραφήνα, τον Μαραθώνα και τα Μέγαρα.

Συμμετοχή Εργαζομένων σε 3 Μαραθώνιους για καλό σκοπό

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσκάλεσε τους εργαζομένους να πάρουν μέρος και να τρέξουν για «καλό σκοπό» στον Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών, στον Διεθνή Μαραθώνιο «Μέγας Αλέξανδρος» και στον Νυχτερινό Ημιμαραθώνιο Θεσσαλονίκης.

>1.200 εργαζόμενοι συμμετείχαν στους **3 Μαραθώνιους**, με αποτέλεσμα τη διανομή:

- **€ 15.000** στο Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού ενός Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών για παιδιά, στη Βόρεια Ελλάδα.
- **€ 2.000** στη ΜΚΟ «Άλμα Ζωής» για τη στήριξη γυναικών με καρκίνο του στήθους
- **€ 1.000** στη ΜΚΟ “ΣΥΖΩΗ”, για τη στήριξη γονιών παιδιών με μειωμένη όραση και άλλες αναπηρίες.

Ρουμανία

Τον Μάιο του 2018, η Telekom Romania διοργάνωσε το Brasov International Marathon, στο πλαίσιο της εκστρατείας «Sport is Good». Συμμετείχαν **130 εργαζόμενοι** από την Telekom Romania συγκροτώντας τη μεγαλύτερη «ομάδαδρομών».

Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ έχει συμπληρώσει 41 χρόνια εφαρμογής και αποτελεί πλέον αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2018, συγκεντρώθηκαν συνολικά 2.770 φιάλες αίματος από τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ, εκ των οποίων οι 540 φιάλες διατέθηκαν για την κάλυψη αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 1.679 διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών σε όλη την Ελλάδα.

Επιπλέον, 75 φιάλες αίματος συγκεντρώθηκαν από την Telekom Romania.

Συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό Ρουμανίας

Στις αρχές του έτους, το Ίδρυμα Telekom Romania συνεργάστηκε με το **Red Cross Romania** για να βοηθήσει άτομα σε ανάγκη από την κομψτεία Olt.

2,4 τόνοι τροφίμων μακράς διάρκειας και 100 συσκευασίες ζεστών γευμάτων διανεμήθηκαν σε **50 οικογένειες** με περισσότερα από 3 παιδιά, ηλικιωμένους ή άτομα με ειδικές ανάγκες.

Οι τοπικές αρχές διαμόρφωσαν τη λίστα των δικαιούχων με βάση τις εξατομικευμένες ανάγκες τους. Κάθε δικαιούχος έλαβε 24 κιλά τροφίμων μακράς διάρκειας και 2 συσκευασίες ζεστών γευμάτων που παραδόθηκαν στο σπίτι του.

Η βοήθεια παρασχέθηκε από εθελοντές του Ίδρυματος Telekom Romania, με τη βοήθεια του Ερυθρού Σταυρού Ρουμανίας.

6

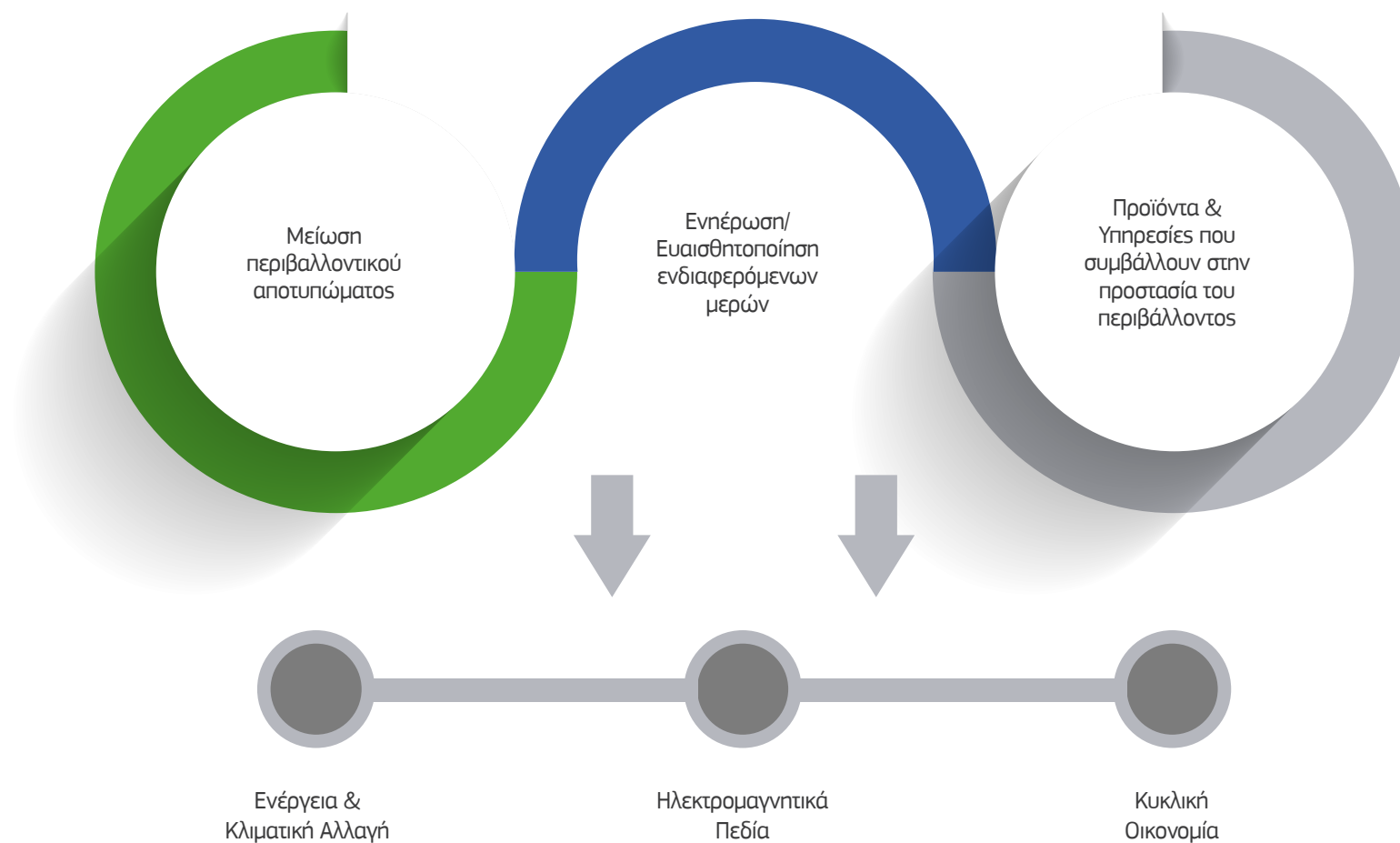
Κλιματική Αλλαγή και Περιβάλλον



6.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), έστω και εάν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Παράλληλα όμως, οι ΤΠΕ προσφέρουν μια σειρά από ευκαιρίες στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης, σε πολλούς τομείς και δραστηριότητες.

Περιβαλλοντική Στρατηγική



Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει υιοθετήσει περιβαλλοντική στρατηγική με στόχο:

- την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του.
- την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας
- την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

Για την υλοποίηση της στρατηγικής αυτής, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- εφαρμόζει δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του.
- επιδιώκει την αξιοποίηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.
- ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στην λειτουργία του, προωθώντας την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση, και παρέχοντας στους καταναλωτές τη δυνατότητα ανακύκλωσης παλαιού εξοπλισμού αλλά και επέκτασης του ωφέλιμου χρόνου ζωής του εξοπλισμού τους.
- αναπτύσσει εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών του και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.
- διασφαλίζει ότι υπάρχει πλήρης συμμόρφωση με τα όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- εφαρμόζει τις αρχές του οικολογικού σχεδιασμού στον παρεχόμενο εξοπλισμό.
- αξιολογείται από διεθνείς δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και επενδυτές και συμμετέχει σε εθνικές και διεθνείς διοργανώσεις που επιβραβεύουν καλές πρακτικές.

Στοχεύοντας στην αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου εφαρμόζουν, στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 14001, με παρόμοια δομή, προσέγγιση και πολιτική, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο του ΣΠΔ, αξιολογείται η συμμόρφωση των δραστηριοτήτων των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ ως προς τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, αναλύεται η επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων τους στο περιβάλλον (κατανάλωση ενέργειας, εκπομπές, απόβλητα, ακτινοβολία, κλπ.) και καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής τους. Παράλληλα, οι εταιρείες του Ομίλου θέτουν στόχους και δείκτες επίδοσης και υλοποιούν αποδοτικά μέτρα στο πλαίσιο περιβαλλοντικών προγραμμάτων.

Για τη διασφάλιση του ελέγχου των κινδύνων που συνδέονται με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την κατανάλωση ενέργειας, το αντικείμενο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης επεκτάθηκε, το 2016, με την ανάπτυξη και πιστοποίηση Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 50001. Αρχικά το Σύστημα εφαρμόστηκε σε περιορισμένο αριθμό κρίσιμων εγκαταστάσεων. Σταδιακά επεκτάθηκε και το 2018 εφαρμόστηκε σε 9 κτιριακά συγκροτήματα (που περιλαμβάνουν κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center) και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου) καθώς και σε 12 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Συστήματος είναι ενθαρρυντικά καθώς έχει επιτευχθεί εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης του 4% στα κτίρια και του 15% στους σταθμούς βάσης. Ο στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι ο περαιτέρω εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου του με εγκαταστάσεις πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001 (Ελλάδα).

Υιοθέτηση Φιλόδοξων Στόχων για

Τον περιορισμό της κατανάλωσης πλαστικού (Ελλάδα)

- Μειώνοντας τη χρήση **πλαστικών μπουκαλιών** κατά 50% το 2019 και 75% το 2020 (σε σχέση με το 2018).
- Μηδενίζοντας την κατανάλωση **πλαστικών ποτηριών** μιας χρήσης (σε γραφεία και εστιατόρια) το 2019.
- Καταργώντας τη χρήση **πλαστικής σακούλας** στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου έως το τέλος του 2019.

Τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των αναθεωρημένων στόχων του Ομίλου DT (αρχές του 2019), οι οποίοι προβλέπουν:

- τη χρήση ΑΠΕ κατά 100% για την κατανάλωση ηλεκτρισμού του Ομίλου DT το 2021
- τη μείωση των άμεσων (score 1) και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση Ενέργειας (score 2) κατά 90% και
- τη μείωση των λοιπών έμμεσων εκπομπών (score 3) ανά πελάτη (προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, πάγιος εξοπλισμός, κύκλος ζωής προϊόντων) κατά 25%, το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).

Διοίκηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος επιβλέπει τη στρατηγική και τις επιδόσεις σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένου του περιβάλλοντος. Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται (βλ. [Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης](#))

Στο πλαίσιο του Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, έχουν συσταθεί Συντονιστικές Επιτροπές σε κάθε χώρα (Management Systems Steering Committees), στις αρμοδιότητες των οποίων περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η ετήσια ανασκόπηση των ΣΠΔ.

Οι επικεφαλής / συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σε κάθε χώρα (π.χ. ο Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ για τα ΣΠΔ του ΟΤΕ και της COSMOTE).

Ανάλυση Περιβαλλοντικών Κινδύνων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επικαιροποίησε (το 2017 για ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-Value στην Ελλάδα και το 2018 για Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications στη Ρουμανία) την ανάλυση περιβαλλοντικών κινδύνων. Αντικείμενο της ανάλυσης είναι ο προσδιορισμός των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με τις δραστηριότητες τους σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας τους και την αποτελεσματική διαχείριση αυτών. Προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνιση των αναλύσεων σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες των εταιρειών, εφαρμόστηκε η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του **Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων**.

Η κατανάλωση ηλεκτρισμού, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, η διαχείριση αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικινδύνων) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας και η ακτινοβολία αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα. Επιπλέον, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής αξιολογήθηκαν ως υψηλής προτεραιότητας παράγοντες δημιουργίας κινδύνων και ευκαιριών.

Για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, υλοποιούνται πολιτικές, μέτρα και δράσεις που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, τον μετασχηματισμό του μείγματος εσόδων στην κατεύθυνση των λύσεων ΤΠΕ, τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών, την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων, την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης απορριμμάτων σύμφωνα με τις αρχές κυκλικής οικονομίας, και την εθελοντική συμμετοχή στον Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρωζωνικό Εξοπλισμό.

Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση

Η COSMOTE σε συνεργασία με το Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS υλοποίησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Ctrl Shift Save the Climate – Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας γίνονται σύμμαχοι μας στην προστασία του κλίματος».

Στόχος του προγράμματος είναι η ενημέρωση των μαθητών της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τους τρόπους με τους οποίους οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας, τον περιορισμό της Κλιματικής Αλλαγής και την προσαρμογή στις επιπτώσεις της.

Κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2017 - 2018, στο πρόγραμμα συμμετείχαν περισσότεροι από 1.500 μαθητές.



Ctrl Shift Save the climate!

Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας γίνονται σύμμαχοί μας για την προστασία του κλίματος

Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν 1.504 μαθητές από τα σχολεία του Ν. Αττικής, τη σχολική χρονιά 2017-2018



Σχετική ιστοσελίδα

6.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό πρόβλημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και της ζωής στον πλανήτη (βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018). Αναλυτικές πληροφορίες, σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή που έχουν αναγνωριστεί, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές συστάσεις του TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures), υπάρχουν στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP.

Στο πλαίσιο αυτό έχει διαμορφωθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει:

- την μέτρηση ή/και την παρακολούθηση της κατανάλωσης ενέργειας
- τον υπολογισμό των εκπομπών Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) και λοιπών αερίων σύμφωνα με το GHG Protocol,
- τον καθορισμό προτεραιοτήτων, στη βάση των υπολογιζόμενων εκπομπών ανά δραστηριότητα,
- τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων περιορισμού της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών ΑΦΘ.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT, στο πλαίσιο της οποίας έχει τεθεί ο στόχος της μείωσης των εκπομπών CO₂, κατά 20%, έως το 2020 σε επίπεδο Ομίλου DT (με έτος βάσης το 2008). Το 2018 εξετάστηκε, σε επίπεδο Ομίλου DT, η υιοθέτηση στόχων για την περίοδο μετά το 2020. Οι αναθεωρημένοι στόχοι σε επίπεδο Ομίλου DT, στην υλοποίηση των οποίων συμμετέχει ο Όμιλος ΟΤΕ, προβλέπουν:

- τη χρήση ΑΠΕ κατά 100% για την κατανάλωση ηλεκτρισμού του Ομίλου DT το 2021
- τη μείωση των άμεσων (scope 1) και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (scope 2) κατά 90% και
- τη μείωση των λοιπών έμμεσων εκπομπών

(scope 3) ανά πελάτη (προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, πάγιος εξοπλισμός, κύκλος ζωής προϊόντων) κατά 25%, το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης).

Μέτρηση Κατανάλωσης Ενέργειας

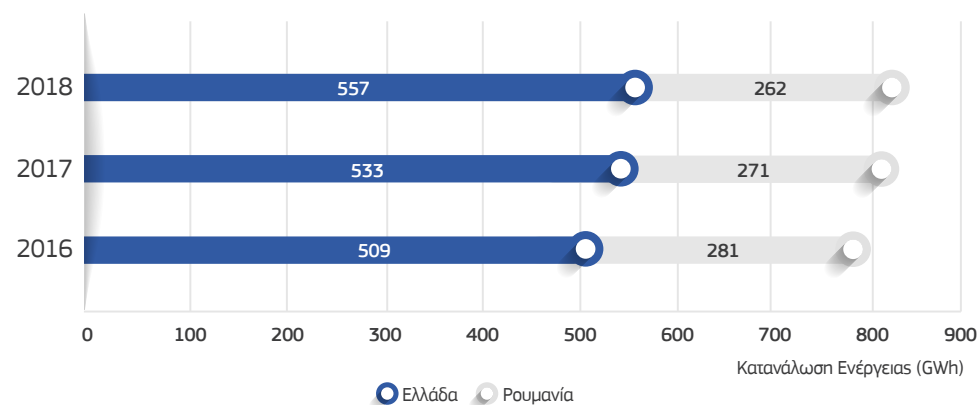
Το 2018, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 818,9 GWh, με την κατανάλωση ηλεκτρισμού να αποτελεί το 85% της συνολικής κατανάλωσης. Κατ' αναλογία με την κατανομή των εσόδων του Ομίλου, η κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί το 68% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση στην Ρουμανία το υπόλοιπο 32%.

Η κατανάλωση ενέργειας αυξήθηκε κατά 1,9% σε σχέση με το 2017, κυρίως λόγω της αύξησης της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Ειδικότερα, η κατανάλωση ηλεκτρισμού του δικτύου στην Ελλάδα αυξήθηκε κατά 6,3% σε σχέση με το 2017 (4,2% για τον ΟΤΕ και 9,5% για την COSMOTE) και κατά 0,7% στην Ρουμανία.

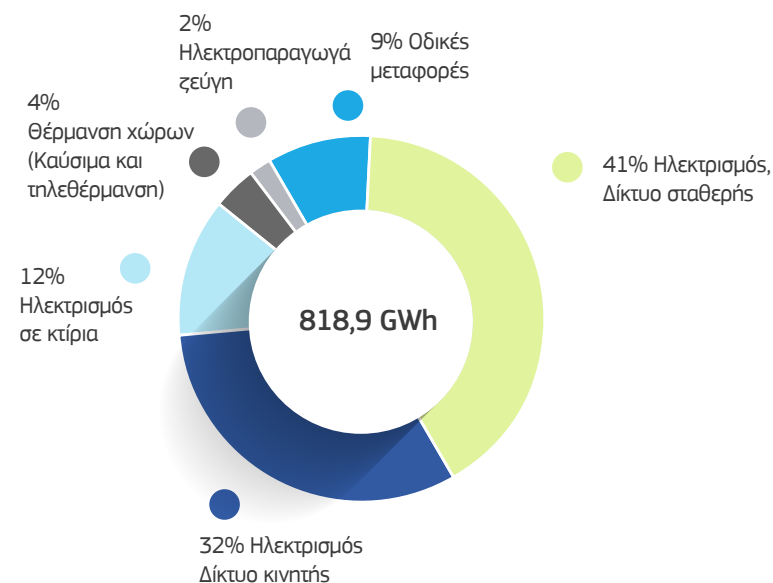
Η αυξημένη δραστηριότητα, όπως αυτή αποτυπώνεται σε επίπεδο Ομίλου, στην αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων (16%) και στην αύξηση των συνδρομητών ευρυζωνικών συνδέσεων και τηλεόρασης (1,8%), έχει άμεση σχέση με την αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας. Σημειώνεται ότι στην Ελλάδα οι συνδρομητές δικτύου οπτικών ινών αυξήθηκαν κατά 50% σε σχέση με το 2017. Επιπλέον, η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και οι αλλαγές στα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας επηρεάζουν την κατανάλωση ενέργειας.

Ταυτόχρονα, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ (δηλαδή η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων) το 2018 υπολογίστηκε σε 134 kWh/TB, παρουσιάζοντας βελτίωση 12% σε σχέση με το 2017.

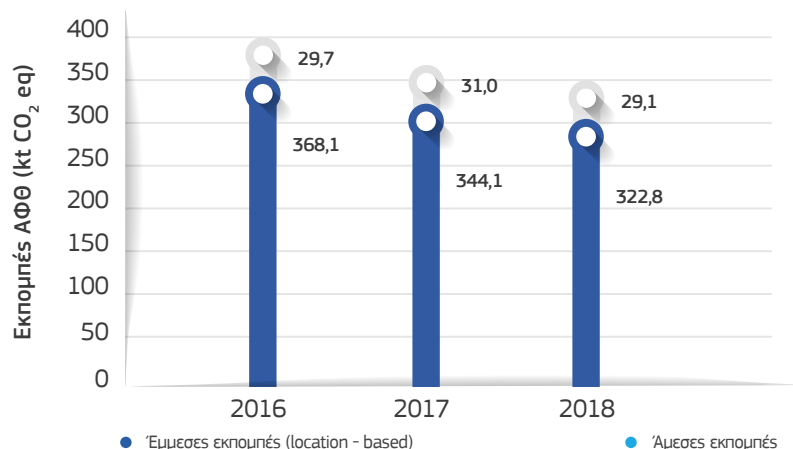
Κατανάλωση Ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ - ανά χώρα 2016 - 2018



Κατανάλωση Ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ - ανά δραστηριότητα 2016 - 2018

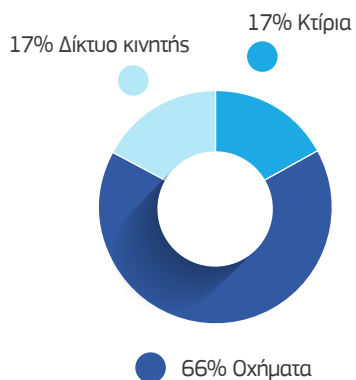


Εκπομπές ΑΦΘ από την Κατανάλωση Ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ 2016-2018

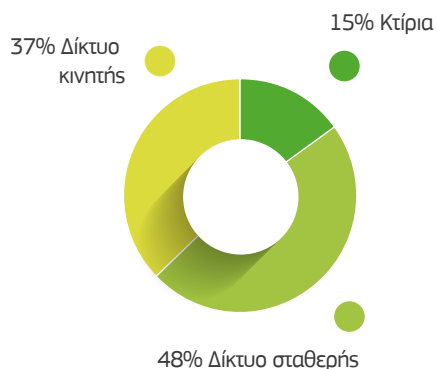


1. Οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE μειώθηκαν κατά 18%, σε σχέση με το 2008.
2. Προκειμένου να εφαρμόζονται κοινοί κανόνες αναφοράς μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, χρησιμοποιήθηκαν οι τιμές της 5^{ης} Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP). Οι τιμές των προηγούμενων ετών επανυπολογίστηκαν.

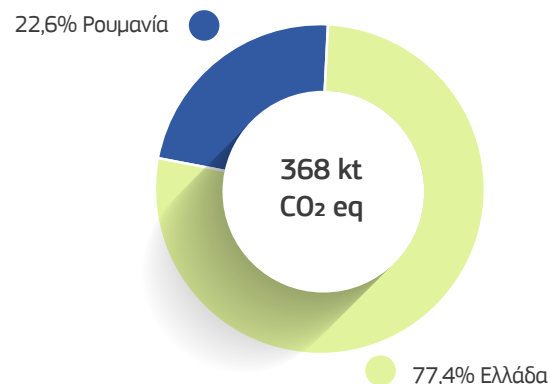
Άμεσες εκπομπές ΑΦΘ (2018)



Έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (2018)



Συνολικές εκπομπές ΑΦΘ του Ομίλου ΟΤΕ ανά χώρα για το 2018



1. Περιλαμβάνονται οι εκπομπές f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού
2. Για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές της 5^{ης} Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC

Υπολογισμός Εκπομπών ΑΦΘ

Άμεσες και Έμμεσες (από την Ενέργεια) Εκπομπές ΑΦΘ

Οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας το 2018, υπολογίστηκαν σε 351.939 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 6,2% σε σχέση με το 2017.

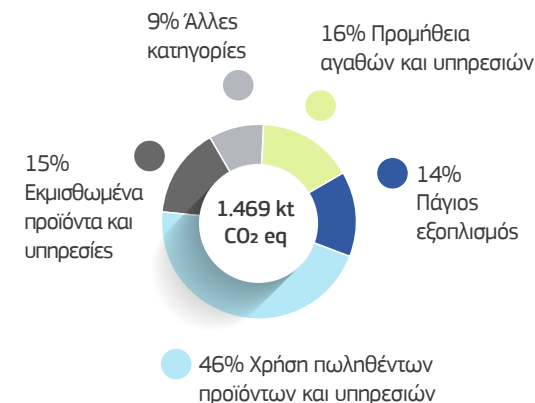
Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού) ανήλθαν σε 368.061 t CO₂ eq (6% μείωση σε σχέση με το 2017).

Λοιπές Έμμεσες Εκπομπές ΑΦΘ

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει επεκτείνει το πρόγραμμα παρακολούθησης των εκπομπών, έτσι ώστε να υπολογίζει τις σημαντικότερες έμμεσες εκπομπές (score 3) που σχετίζονται με τη λειτουργία του και να αποκτήσει μία πιο ολοκληρωμένη αντίληψη της διάρθρωσης των εκπομπών του. Οι πληροφορίες αυτές αξιοποιήθηκαν στο πλαίσιο του ΣΠΔ για την ιεράρχηση των περιβαλλοντικών πλευρών της λειτουργίας του Ομίλου και χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό μέτρων μείωσης των εκπομπών σε

ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του ώστε να μεγιστοποιείται το όφελος (σε όρους εκπομπών ΑΦΘ) από την ευρεία υιοθέτηση εφαρμογών ΤΠΕ. Για το 2018, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (score 3) υπολογίστηκαν σε 1.469 kt CO₂ eq, με τη χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες να αποτελεί την κύρια πηγή των λοιπών έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ (περίπου το 61% των σχετικών εκπομπών). Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν 7.400 t CO₂ eq (Ελλάδα). Το όφελος αυτό υπολογίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την ανακύκλωση χαρτιού, τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, την αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων και την ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού.

Λοιπές έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ Ομίλου ΟΤΕ, 2018



1. Οι υπολογιζόμενες εκπομπές από τη διαχείριση απορριμμάτων και τη χρήση των προϊόντων είναι ενδεικτικές των αναμενόμενων εκπομπών κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής των απορριμμάτων και των προϊόντων αντίστοιχα
2. Οι «Άλλες κατηγορίες» περιλαμβάνουν την εξόρυξη, παραγωγή μεταφορά και διανομή καυσίμων-ενέργειας, τις επαγγελματικές μετακινήσεις, την παραγωγή αποβλήτων, τις μετακινήσεις εργαζομένων προς/από την εργασία, τις μεταφορικές υπηρεσίες και την επεξεργασία των πωληθέντων προϊόντων στο τέλος της ωφέλιμης ζωής τους
3. Οι εκπομπές από την παραγωγή του ηλεκτρισμού δεν συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία «Εξόρυξη, παραγωγή μεταφορά και διανομή καυσίμων-ενέργειας»



Καθορισμός Προτεραιοτήτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει προσδιορίσει τις εξής προτεραιότητες για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των συνεπαγόμενων εκπομπών:

- Εξοικονόμηση ενέργειας
 - Στο **ηλεκτροκλιματικό δίκτυο**, με στόχο τη μετάβαση σε ένα ενεργειακά αποδοτικό δίκτυο.
 - Σε **κτίρια, data centers και καταστήματα**, με έμφαση στην ορθολογική χρήση και την αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού.
 - Στις **οδικές μεταφορές**, με έμφαση στην ανανέωση του στόλου των οχημάτων αλλά και τον έλεγχο των μετακινήσεων.
- Παραγωγή της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), με άμεσο ή έμμεσο τρόπο.
- Περαιτέρω ανάπτυξη και διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη του Ομίλου.

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Δράσεων

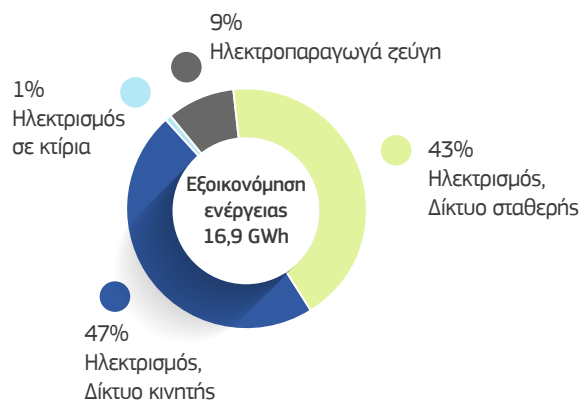
Οι δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιήθηκαν το 2018, στον Όμιλο ΟΤΕ είχαν ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση ενέργειας περίπου 16,9 GWh (ποσότητα που αντιστοιχεί στο 2,1% της κατανάλωσης ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ το 2018). Το 90% της εξοικονόμησης ενέργειας προέρχεται από δράσεις στο ηλεκτροκλιματικό δίκτυο (47% σε δίκτυα κινητής και 43% σε δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας). Το υπόλοιπο 10% αφορά σε δράσεις στα κτίρια (ηλεκτρισμός, τηλεθέρμανση και καύσιμα για θέρμανση χώρων) και στις γεννήτριες. Η υλοποίηση των μέτρων αυτών είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των 2,2 εκατομμυρίων €.

Το συνολικό ενεργειακό αποτέλεσμα των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που έχουν υλοποιήσει οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα από το 2008 (έτος βάσης τόσο στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου DT για την κλιματική αλλαγή όσο και για τον ετήσιο στόχο περιορισμού των εκπομπών για ΟΤΕ και COSMOTE), υπολογίζεται σε 113,8 GWh

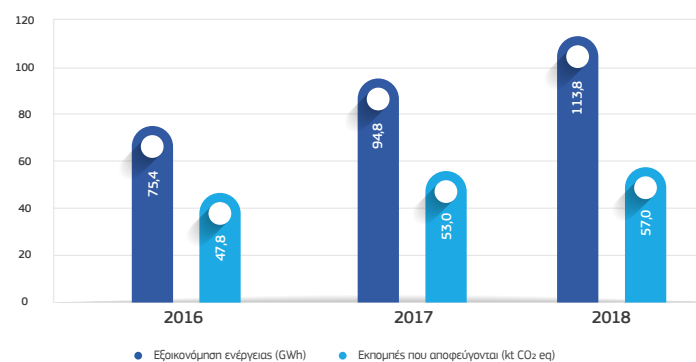
(ηλεκτρισμός 103,5 GWh, ντίζελ 10,3 GWh). Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν, υπολογίζονται σε 57.000 t CO₂ eq (21% περίπου των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα το 2018). Το οικονομικό όφελος εκτιμάται σε 14 εκατομμύρια €. Αναλυτικός κατάλογος των μέτρων που υλοποιήθηκαν το 2018, παρουσιάζεται στο Παράρτημα «**Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια**».

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Περιορισμός Εκπομπών ΑΦΘ

Εξοικονόμηση ενέργειας - Όμιλος ΟΤΕ 2018



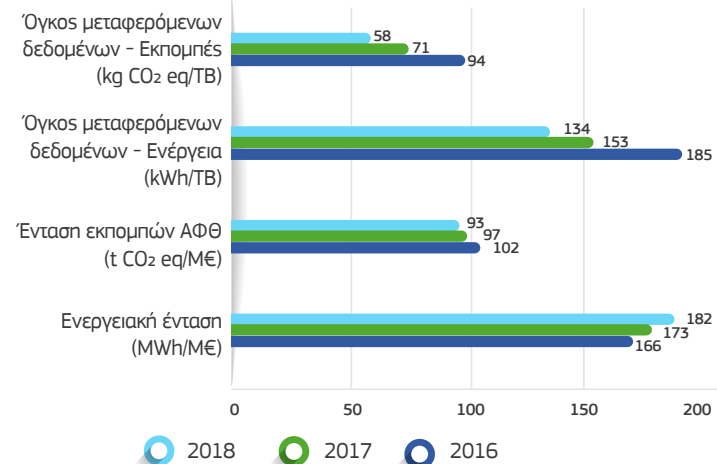
Αποτελέσματα Μέτρων Εξοικονόμησης Ενέργειας (Ελλάδα)



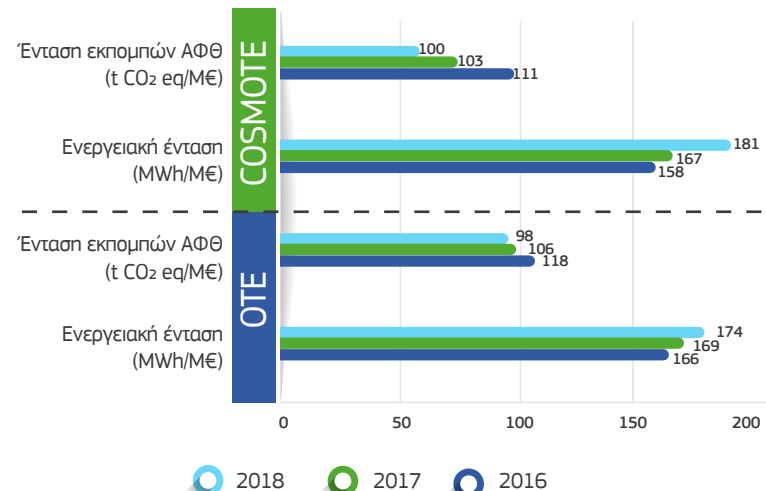
Για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές της 5th Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC. Οι τιμές των προηγούμενων ετών επανυπολογίστηκαν

Δείκτες Έντασης Ενέργειας και Εκπομπών ΑΦΘ

Όμιλος ΟΤΕ



ΟΤΕ και COSMOTE



Ενεργειακή ένταση: Συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού προς έσοδα
 Ένταση εκπομπές ΑΦΘ: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς έσοδα
 Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων-Ενέργεια: Συνολική κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων
 Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων-Εκπομπές: Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων
 Για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές της 5th Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC. Οι τιμές των προηγούμενων ετών επανυπολογίστηκαν



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

- Ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα εξασφάλισε, για 8η συνεχόμενη χρονιά, από τη ΔΕΗ Α.Ε., έναν από τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου κατά το 2018, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του από τη ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από ΑΠΕ.

Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν αντιστοιχούν στο 98% περίπου της κατανάλωσης ηλεκτρισμού του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα το 2018.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ΕΠ, οι έμμεσες εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ (market-based) μειώνονται στους 94.182 t CO₂ eq.

- Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά και μικρές ανεμογεννήτριες σε 18 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2018 ανήλθε σε 600 MWh (Ελλάδα).

Μείωση εκπομπών κατά τη χρήση των προϊόντων

Ο ΟΤΕ συμμετέχει εθελοντικά, από τον Σεπτέμβριο του 2010, στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ευρυζωνικό εξοπλισμό («Κώδικας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό», BB CoC), οικιακό ή δικτυακό, που βρίσκεται είτε στην πλευρά του καταναλωτή, είτε στην πλευρά του δικτύου. Οι υπογράφωντες τον Κώδικα επιδιώκουν την τήρηση των ορίων της κατανάλωσης ενέργειας που τίθενται για τον ευρυζωνικό εξοπλισμό που εντάσσεται στον Κώδικα - τα οποία αναθεωρούνται κάθε 2 έτη έπειτα από διαβούλευση με τους συμμετέχοντες - σε ποσοστό τουλάχιστον 90% του νέου εξοπλισμού που εισάγουν στην αγορά.

Προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής

Η συγκράτηση της ανόδου της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Συμφωνία των Παρισίων για την Κλιματική Αλλαγή, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως που φτάνουν στο 40-70% έως το 2050 σε σχέση με τις εκπομπές του 2010. Ο περιορισμός της αύξησης της θερμοκρασίας ακόμη χαμηλότερα στους 1,5°C απαιτεί όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις εκπομπών. Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των ΤΠΕ (12 Gt CO₂ eq το 2030 σύμφωνα με τη μελέτη SMARTer 2030 της GeSI), καθίσταται πλέον επιτακτική.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον καταλυτικό ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται για την περαιτέρω ανάπτυξη του, και επιδιώκει τον σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών. (Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη). Ειδικότερα:

- Οι **ευρυζωνικές υπηρεσίες** (broadband & mobile broadband) επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την υποκατάσταση προϊόντων (dematerialization), την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance).
- Οι **υπηρεσίες ΤΠΕ** που αναπτύσσει ο Όμιλος, σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες, με βάση τις **τεχνολογίες Cloud και M2M** (Machine to Machine) επιτρέπουν:
 - Την αξιοποίηση υπολογιστικών πόρων με πλήρως παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά, χωρίς να απαιτούνται επενδύσεις σε υλικοτεχνική υποδομή.
 - Την παρακολούθηση και διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας.

- Την παρακολούθηση και διαχείριση του στόλου εταιρικών οχημάτων καθώς και της οδηγικής συμπεριφοράς.
- Τη διαχείριση της λειτουργίας νοσηλευτικών και τουριστικών μονάδων (ενεργειακές εγκαταστάσεις, πληροφοριακά συστήματα, υπηρεσίες προς τους πελάτες).
- Την ανάπτυξη έξυπνων ηλεκτρικών δικτύων (smart grid) μεταφοράς και διανομής, τα οποία θα διευκολύνουν την ευρεία διείσδυση των ΑΠΕ για την παραγωγή ηλεκτρισμού.
- Τον περιορισμό των μετακινήσεων μέσω υποδομών τηλεπαρουσίας (tele-/video-conference).

Περισσότερες πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια](#)», ενώ ειδικά για ΟΤΕ και COSMOTE βλέπε [εδώ](#):

Ενίσχυση Ερευνητικών Δραστηριοτήτων / Πρωτοβουλιών

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει το ερευνητικό πρόγραμμα «Παρατηρητήριο Γεωεπιστημών και Κλιματικής Αλλαγής Αντικυθήρων (ΠΑΓΓΑΙΑ)», μια εμβληματική πρωτοβουλία του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών. Οι στόχοι του προγράμματος αφορούν την κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της στα ακραία καιρικά φαινόμενα και τις φυσικές καταστροφές στην Ελλάδα και την Ανατολική Μεσόγειο. Τα Αντικύθηρα στη νοτιοδυτική Ελλάδα θα είναι ο εθνικός κόμβος για τη συνεχή παρακολούθηση βασικών κλιματικών παραμέτρων. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει προμηθεύσει τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και υπηρεσίες, καθώς και τις εγκαταστάσεις του στο νησί των Αντικυθήρων για να φιλοξενήσει επιστημονικό εξοπλισμό και ερευνητικές υποδομές.

Υπηρεσία COSMOTE Smart Home

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει στην πράξη τη μετάβαση των υφιστάμενων αστικών υποδομών σε νέες δομές Smart Cities. Με τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών Internet of Things (IoT), προτείνονται λύσεις πάνω σε ιδιαίτερα σημαντικά θέματα της καθημερινής ζωής των πολιτών και της λειτουργίας των πόλεων (στάθμευση αυτοκινήτων, οδοφωτισμός, διαχείριση ενέργειας, αποβλήτων και υδατικών πόρων, και παρακολούθηση της ποιότητας της ατμόσφαιρας). Οι τεχνολογίες αυτές παρέχουν στους χρήστες πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο βοηθώντας τους έτσι να πάρουν καλύτερες αποφάσεις.

Το 2018, ο Όμιλος ΟΤΕ παρουσίασε στην Ελλάδα τη νέα υπηρεσία **COSMOTE Smart Home**. Η υπηρεσία στοχεύει να καταστήσει ένα σπίτι πιο λειτουργικό, πιο άνετο και ασφαλέστερο επιτρέποντας στους χρήστες να ελέγχουν μέσω μιας εφαρμογής, μεταξύ άλλων, τον φωτισμό, διάφορες μικροσυσκευές, τη θερμοκρασία και την κίνηση στο δωμάτιο, από παντού.



Αυτό θα επιτρέψει στους χρήστες της υπηρεσίας να παρακολουθούν, να ελέγχουν και ενδεχομένως να μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας και τις σχετικές δαπάνες.

6.3 Κυκλική Οικονομία

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζοντας ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και είναι σημαντικοί για τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του:

- θέτοντας προδιαγραφές οικολογικού σχεδιασμού στα προϊόντα (βλ. ενότητα **Επικοινωνία με τους Πελάτες**) και όρους υπεύθυνης διαχείρισης στους προμηθευτές του (βλ. ενότητα **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας**),
- υιοθετώντας την αρχή «Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση» για τις δραστηριότητές του,
- διευκολύνοντας τους πελάτες του στην επέκταση του ωφέλιμου χρόνου ζωής του εξοπλισμού τους και στην ανακύκλωση του τελικά απορριπτόμενου εξοπλισμού,
- αναπτύσσοντας προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων και τον περιορισμό των παραγόμενων αποβλήτων (βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**) και
- ενημερώνοντας και προτρέποντας τους πολίτες να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης.

Διαχείριση Υλικών και Φυσικών Πόρων

Οι διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών του Ομίλου ενσωματώνουν αρχές και κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης, (βλ. ενότητα **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας**) με στόχο την αποδοτική χρήση υλικών και φυσικών πόρων που είναι απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει μεταποιητική δραστηριότητα). Εσωτερικά, η εξοικονόμηση φυσικών πόρων προωθείται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας και συντήρησης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, του ψηφιακού μετασχηματισμού των διεργασιών του Ομίλου και της υιοθέτησης πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων που συνεισφέρουν στην ανάκτηση υλικών και στην μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

Σε σχέση με την κατανάλωση υλικών στα γραφεία, για το 2018, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 337 t (περίπου 18 kg ανά εργαζόμενο) παρουσιάζοντας μείωση 14% σε σχέση με το 2017.
- Το σύνολο των λογαριασμών των πελατών του Ομίλου στην Ελλάδα εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση FSC.
- Η αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών, στο πλαίσιο του ευρύτερου προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου, οδήγησε στην εξοικονόμηση 390 t χαρτιού (Ελλάδα).
- Χαρτί – Χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο. Η κατανάλωση πλαστικού έχει μειωθεί σημαντικά (κατά 95% περίπου από το 2016). Αντίθετα, η κατανάλωση χαρτιού και χαρτονιού έχει αυξηθεί (εν μέρει λόγω και της μείωσης της χρήσης πλαστικού) και θα πρέπει να αντιμετωπιστεί.
- Η χρήση ανακατασκευασμένων μελανοδοχείων αποτελεί το 55% περίπου της συνολικής κατανάλωσης στον Όμιλο.

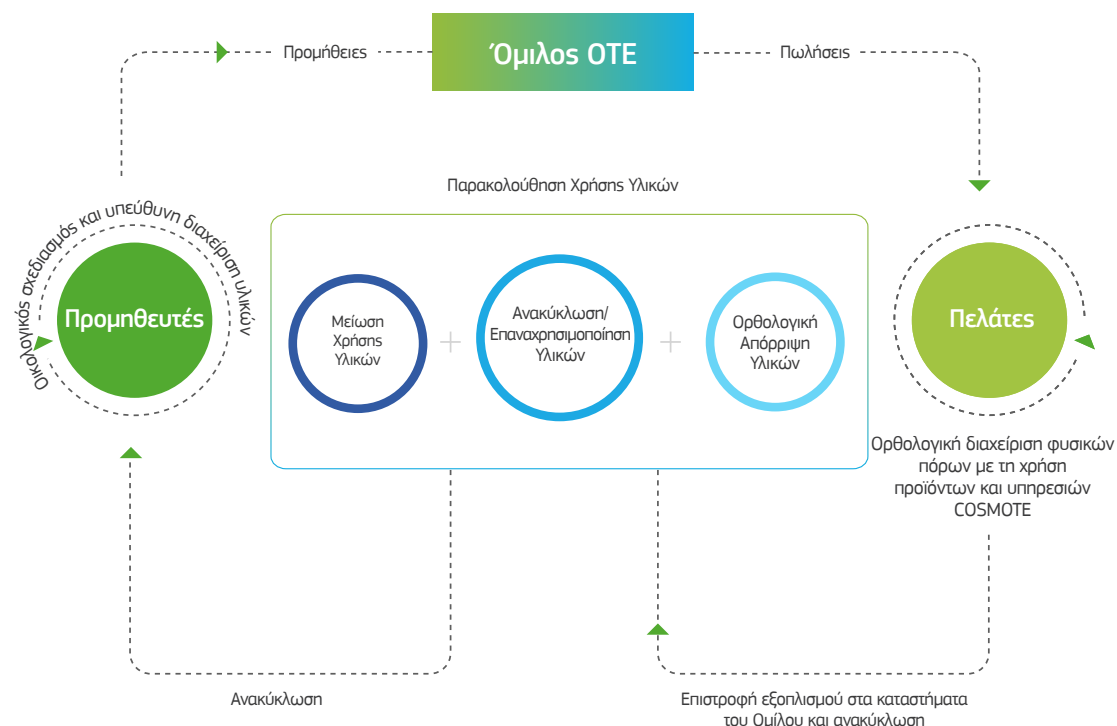
Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα και ανάγκες σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης. Η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται, γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, υπηρεσίες ύδρευσης – αποχέτευσης, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν, και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου

Η κατανάλωση νερού, το 2018, ανήλθε σε 297.647 m³ (16,8 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 1% σε σχέση με το 2017.

Τα υγρά απόβλητα αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Στην Ελλάδα σε τρεις περιπτώσεις βασικών κτιρίων και αποθηκών, οι

εταιρείες λειτουργούν εγκαταστάσεις επεξεργασίας υγρών αποβλήτων. Οι εγκαταστάσεις αυτές διαχειρίζονται 14.400 m³ υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το 90% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση. Κατά το 2018, δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού (δεν περιλαμβάνεται το βρόχινο νερό και τα αστικά απόβλητα), ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Η Προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την Κυκλική Οικονομία



Διαχείριση Αποβλήτων

Τα παραγόμενα απόβλητα από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ προέρχονται από την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού, από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων καθώς και από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων. Επιπλέον, ο τερματικός εξοπλισμός των πελατών (στο τέλος του χρόνου ζωής του), αποτελεί άλλη μία έμμεση πηγή, στερεών αποβλήτων.

Για τη διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και τελικά διαχείρισης / ανακύκλωσης, το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου συνεργάζονται με πιστοποιημένες / εξουσιοδοτημένες εταιρείες για τη διασφάλιση (α) της ορθής διαχείρισης των παραγόμενων αποβλήτων (συμπεριλαμβάνεται η διασυνοριακή μεταφορά) και (β) της ανάκτησης των περιεχόμενων υλικών (π.χ. χαλκός, σίδηρος, χάλυβας, κ.α.) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί πρόγραμμα ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων του στις χώρες που δραστηριοποιείται (για τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους, tablets, οικιακές μπαταρίες και μελανοδοχεία) ώστε να διευκολύνει την ανακύκλωση των παραπάνω προϊόντων στο τέλος του χρόνου ζωής τους. Το 2018, ανακυκλώθηκαν περίπου 17 t τηλεφωνικών συσκευών των πελατών.

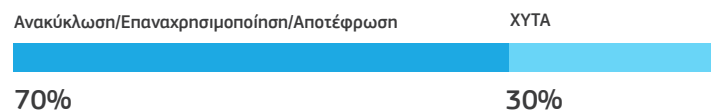
Τα υφιστάμενα προγράμματα ανακύκλωσης κάλυψαν το 2018 το 70% των παραγόμενων αποβλήτων.

Πληροφορίες για τις ποσότητες αποβλήτων του Ομίλου ΟΤΕ που παράγονται / ανακυκλώνονται είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα «[Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απορρίμματα](#)» ενώ ειδικά για τον ΟΤΕ και την COSMOTE βλέπε [εδώ](#).

Διαχείριση Αποβλήτων 2018

Παράχθηκαν περίπου **7.993 t** αποβλήτων από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ, εκ των οποίων το **70%** ανακυκλώνεται, επαναχρησιμοποιείται ή αποτεφρώνεται.

1.182 Επικίνδυνα	3.648 Τεχνικά	489 Χαρτί	2.657 Γενικά	17 Λοιπά
----------------------------	-------------------------	---------------------	------------------------	--------------------



Επικίνδυνα: Απόβλητα που σύμφωνα με τη νομοθεσία χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. Συσσωρευτές, λιπαντικά, στύλοι εμποτισμένοι με κρεοζωτέλαιο)

Τεχνικά: Υλικά και εξοπλισμός απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. καλώδια, μέταλλα, κλπ.) και προϊόντα απαραίτητα για τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας, οικιακές μπαταρίες, κλπ.)

Γενικά: Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία).

Λοιπά: Όσα δεν εντάσσονται σε καμία από τις παρακάτω κατηγορίες (π.χ. οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής)

Ανακατασκευή Τερματικού Εξοπλισμού

Επιδιώκοντας, μεταξύ άλλων, την αύξηση του χρόνου ζωής του εξοπλισμού (ένας από τους βασικούς στόχους της κυκλικής οικονομίας) και την ορθή διαχείριση του απορριπτόμενου εξοπλισμού των πελατών, έχει αναπτυχθεί (Ελλάδα) μονάδα ανακατασκευής του τερματικού εξοπλισμού (δρομολογητές ADSL, VDSL, VoIP κλπ., και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης, Satellite και IP).

Ο εξοπλισμός προς ανακατασκευή συλλέγεται από τις εγκαταστάσεις του πελάτη, το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ή επιστρέφεται από τους πελάτες στο τέλος των συμβολαίων τους, σύμφωνα με τους όρους χρoσιδανείου που περιλαμβάνονται σε αυτά.

Στο πλαίσιο της ανακατασκευής, ο εξοπλισμός ελέγχεται, επισκευάζεται εάν είναι απαραίτητο, και επαναπροωθείται στην αγορά πλήρως λειτουργικός και σε συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία. Ο εξοπλισμός που δεν επισκευάζεται, απορρίπτεται / ανακυκλώνεται μέσω των εταιρειών διαχείρισης με τις οποίες συνεργάζεται ο Όμιλος.

Ο ΟΤΕ ήταν η πρώτη, και εξακολουθεί να είναι η μόνη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό. Μετά την ολοκλήρωση μιας σχετικής επένδυσης, η μονάδα έχει μετεγκατασταθεί και έχει αναβαθμίσει τις δραστηριότητές της. Το 2018 ανακατασκευάστηκαν 170.000 περίπου συσκευές. Συνολικά την περίοδο 2012 – 2018 ανακατασκευάστηκαν 526.784 συσκευές, ενώ ανακυκλώθηκαν περισσότερες από 105.000 συσκευές. Η λειτουργία της μονάδας συνέβαλε στη μείωση του κόστους προμήθειας εξοπλισμού κατά 26 εκατομμύρια € (2012 – 2018). Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν περίπου 5.000 t CO₂ eq το 2018 (το 2,5% των έμμεσων εκπομπών του Ομίλου ΟΤΕ από την κατηγορία Προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών) και 15.000 t CO₂ eq (2012 – 2018). Επίσης, η μονάδα συμβάλλει στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων με την επαναχρησιμοποίηση των μετάλλων που υπάρχουν στις συσκευές που ανακατασκευάζονται.

Περιβαλλοντική Επίδραση - Ανακατασκευή Συσκευών

Εισροή

- Ελέγχθηκαν 700.000 συσκευές (2012-2018)
- 26 εργαζόμενοι (τέλος 2018)

Δραστηριότητα

Μονάδα ανακατασκευής

Έλεγχος, επισκευή, επαναπροώθηση στην αγορά ή ανακύκλωση

Εκροή

Για την περίοδο 2012-2018

- Περισσότερες από 526.000 συσκευές ανακατασκευάστηκαν
- 100.000 συσκευές ανακυκλώθηκαν

Αποτέλεσμα

Μείωση κόστους προμήθειας εξοπλισμού 26 εκατ. € (2012-2018)

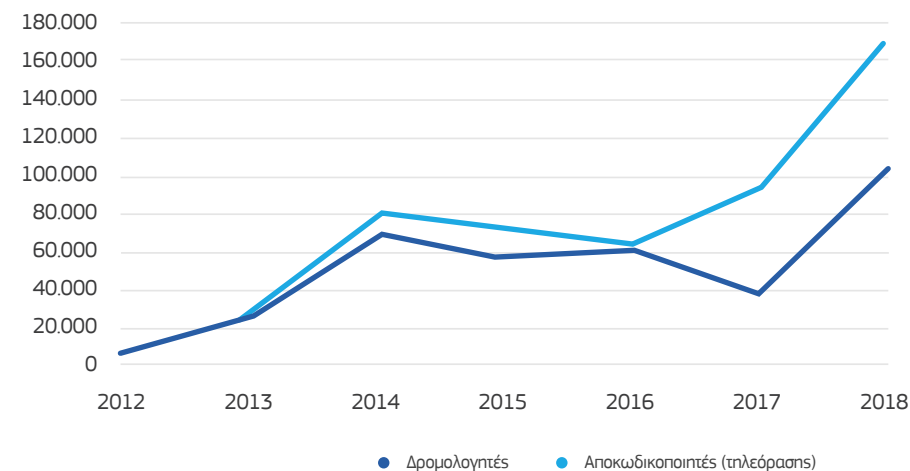
Επίδραση

Εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύγονται

- 5.000 t (2018) και
- 15.000 t (2012 - 2018)



Συσκευές που Ανακατασκευάστηκαν



6.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει πολιτική για τις μη ιονίζουσες (H/M) ακτινοβολίες όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να

- εφαρμόζει, εξ' ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης.

Δραστηριότητες στην Ελλάδα

Η COSMOTE υποστηρίζει το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Πεδίον24», του οποίου οι μετρήσεις είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του, και διατηρεί Εργαστήριο H/M Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025. Το 2018 επεκτάθηκε η πιστοποίηση του εργαστηρίου ώστε να συμπεριλαμβάνεται και η καταμέτρηση υπηρεσιών 5G.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (20 μετρήσεις), 15 μετρήσεις από ανεξάρτητους φορείς (Πανεπιστήμια, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας) έπειτα από αίτημα της COSMOTE. Όλες οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό, ενώ και οι δειγματοληπτικές μετρήσεις που πραγματοποίησε η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας - στο 20% τουλάχιστον του συνόλου των σταθμών που λειτουργούν εντός αστικού ιστού κάθε χρόνο,- είχαν το ίδιο αποτέλεσμα.

Για την καλύτερη ανταπόκριση σε ερωτήσεις του κοινού σχετικά με την H/M ακτινοβολία, δημιουργήθηκε ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emfinfo@cosmote.gr).

Δραστηριότητες στην Ρουμανία

Το 2018, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 30 μετρήσεις έπειτα από αίτημα εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, σε όλα τα σημεία, όπου η πρόσβαση ήταν ελεύθερη στο κοινό.

Μέσω σταθερών αισθητήρων παρακολούθησης που είναι εγκατεστημένοι σε αστικά κέντρα, η ANCOM δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, η ANCOM εκτελεί μετρήσεις με κινητό εξοπλισμό, τα αποτελέσματα των οποίων είναι επίσης διαθέσιμα στο κοινό. Περισσότερες πληροφορίες για τη συνεχή παρακολούθηση των επιπέδων H/M ακτινοβολίας στην Ρουμανία είναι διαθέσιμες [εδώ](#)

Δράσεις Ενημέρωσης για το 2018

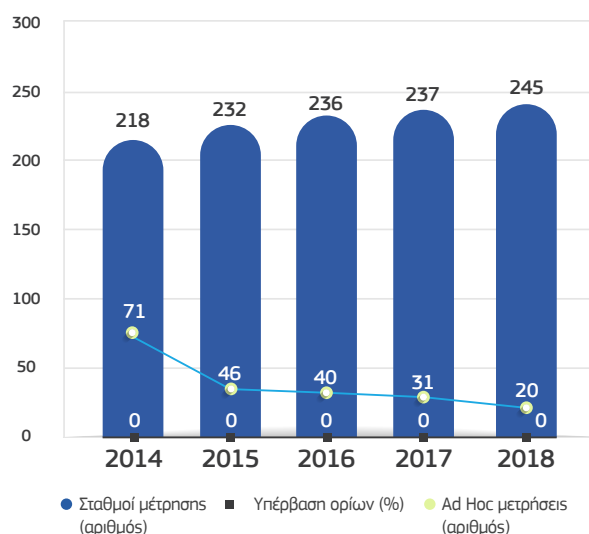
→ 200 έντυπα «Πεδίον 24 – Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας» και «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία» διανεμήθηκαν μέσω του εμπορικού δικτύου του Ομίλου και των δράσεων ενημέρωσης.

→ 200 μαθητές και 400 εργαζόμενοι ενημερώθηκαν.

Εφαρμόζοντας την Αρχή της Πρόληψης

- Τα επίπεδα H/M πεδίου σε όλους τους Σταθμούς Βάσης, συμμορφώνονται με τα όρια που συστήνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και με τα όρια που θέτει η εθνική νομοθεσία, τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP.
- Για τους σταθμούς βάσης ασύρματης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και H/M υποβάθρου (κατά περίπτωση), σε ακτίνα από 50 m έως 300 m, αντίστοιχα, ώστε να επιβεβαιωθεί η τήρηση των ορίων ασφαλούς έκθεσης. Το ποσό που διατέθηκε το 2018 σε προγράμματα και μελέτες σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν 360.000 €.
- Τα προϊόντα που πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων φέρουν τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία σημάνσεις και οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε H/M πεδία (βλ. ενότητα Επικοινωνία με τους Πελάτες).

Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας στην Ελλάδα



- 8 σταθμοί μέτρησης H/M ακτινοβολίας στο πλαίσιο του «Πεδίον24» το 2018
- 65,6 εκατ. μετρήσεις H/M ακτινοβολίας από την αρχή της λειτουργίας του «Πεδίον24»
- 20 μετρήσεις από το εργαστήριο H/M ακτινοβολίας περιβάλλοντος της COSMOTE το 2018
- Μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού

6.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

Όζον

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν διαδικασίες διαχείρισης των ψυκτικών μέσων που δεν καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους σχετικούς Κανονισμούς και στην εθνική νομοθεσία. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού ή την αντικατάσταση του ψυκτικού μέσου σε εξοπλισμό παλαιού τύπου. Στα συστήματα πυρόσβεσης χρησιμοποιούνται μέσα με μηδενικό δυναμικό καταστροφής όζοντος (Ozone Depleting Potential, ODP).

Οι ποσότητες υδροφθορανθράκων που συμπληρώθηκαν σε συστήματα κλιματισμού (αναπλήρωση διαρροών), για το 2018 ήταν περίπου 9 t, που αντιστοιχούν σε εκπομπές ΑΦΘ 16 kt CO₂ eq (μείωση κατά 2% σε σχέση με το 2017). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 4,6% του συνόλου των εκπομπών ΑΦΘ (άμεσων και έμμεσων) από τη

χρήση ενέργειας. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών), υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης των εγκαταστάσεων.

Βιοποικιλότητα

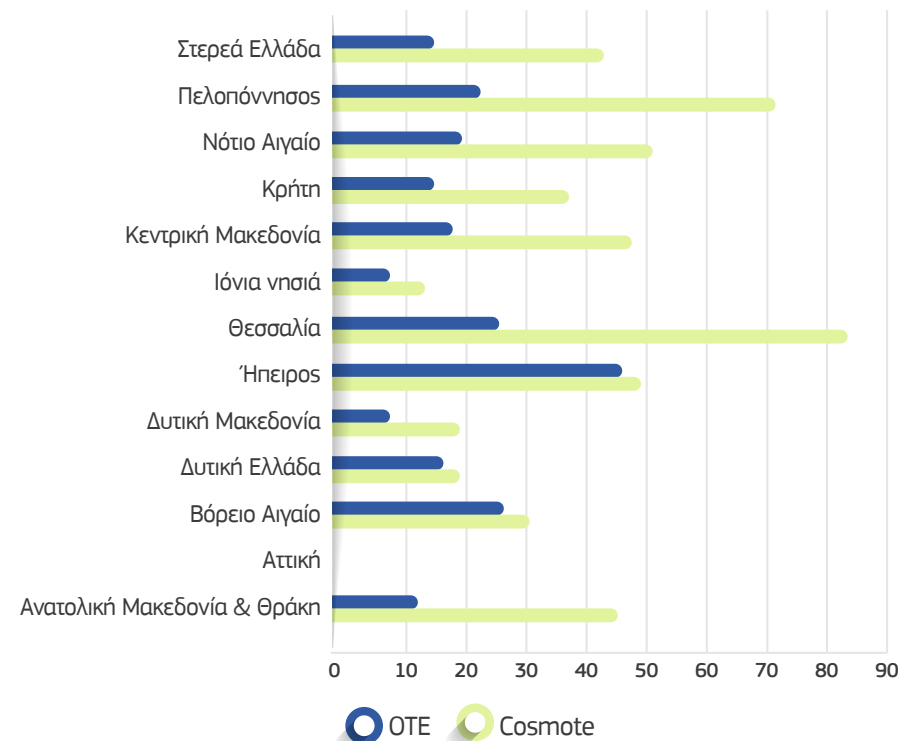
Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρωπίνης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων (σταθμοί βάσης και σταθμοί ασύρματης επικοινωνίας), στο οποίο αναπόφευκτα περιλαμβάνονται και περιοχές του δικτύου Natura 2000, της Σύμβασης Ramsar και άλλες προστατευόμενες περιοχές.

Στην Ελλάδα, το 2018, 499 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 219 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν

εγκατεστημένοι σε 191 και 117 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 2,495 και 30,35 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 32 εγκαταστάσεις (31 σταθμοί βάσης και 1 κτίριο) βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 1,7 εκταρίων (2018). Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις προστατευόμενες περιοχές (π.χ. τοποθεσία, χάρτης, έκταση, προστατευόμενα είδη, κλπ.) είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες της [Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#) (περιοχές NATURA 2000) και της [Συνθήκης Ramsar](#).

Όλες οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται εντός περιοχών NATURA είναι πλήρως αδειοδοτημένες από τις ρυθμιστικές αρχές στην Ελλάδα ([Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων](#)) και στην Ρουμανία ([National Authority for Management and Regulation in Communications](#)). Όλα τα κτίρια και οι εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο ΟΤΕ είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες.

Αριθμός σταθμών βάσης ΟΤΕ και COSMOTE σε περιοχές NATURA ανά Διοικητική Περιφέρεια στην Ελλάδα



Προσθήκη Ψυκτικών Μέσων

	2016	2017	2018
R407C (kg)	4.091,16	4.367,94	4.629,63
R410A (kg)	1.321,58	1.340,95	1.095,90
R134a (kg)	38,55	60,00	408,00
R417A (kg)	2.191,20	2.436,75	2.080,20
R422 (kg)	79,00	121,00	91,35
R427a (kg)	668,00	605,00	649,00

Σημείωση

⁽¹⁾ Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) χρησιμοποιούνται οι τιμές της 5^{ης} Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC.

⁽²⁾ Κατά την περίοδο 2015 - 2018 αντικαταστάθηκαν περίπου 2.300 kg R22 (αλλαγή ψυκτικού μέσου ή εξοπλισμού)

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99, 151 24 Μαρούσι, Αθήνα, Ελλάδα
cosmote.gr