



# 2019

## Ενιαίος Απολογισμός


ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

«Κι απ' την αρχή - μιαν άλλη αρχή»


Γ. ΡΙΤΣΟΣ


# Πίνακας Περιεχομένων


	<b>ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</b>	
	Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο	<b>03</b>
	Προφίλ Απολογισμού	<b>04</b>


	<b>1. ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ</b>	
	1.1 Παρουσίαση Ομίλου	<b>06</b>
	1.2 Διαθέσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες	<b>09</b>
	1.3 Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	<b>11</b>
	1.4 Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	<b>21</b>
	1.5 Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	<b>24</b>
	1.6 Πανδημία COVID-19, ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ	<b>27</b>
	1.7 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	<b>30</b>
	1.8 Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων	<b>32</b>
	1.9 Συμμετοχές και Διακρίσεις	<b>33</b>


## 2. ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ


	<b>2.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>	
	2.1.1 Κύρια Οικονομικά και Επιχειρηματικά Σημεία	<b>36</b>
	2.1.2 Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	<b>38</b>
	2.1.3 Κατάσταση Αποτελεσμάτων	<b>40</b>
	2.1.4 Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	<b>42</b>
	2.1.5 Κατάσταση Ταμειακών Ροών	<b>44</b>
	2.1.6 Διάθεση Οικονομικής Αξίας	<b>45</b>


	<b>2.2 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ</b>	
	2.2.1 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	<b>47</b>
	2.2.2 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	<b>48</b>
	2.2.3 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	<b>51</b>
	2.2.4 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	<b>53</b>
	2.2.5 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	<b>57</b>
	2.2.6 Επιχειρησιακή Συνέχεια	<b>61</b>
	2.2.7 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	<b>62</b>

	<b>2.3 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	
	2.3.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	<b>64</b>
	2.3.2 Απασχόληση	<b>66</b>
	2.3.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	<b>67</b>
	2.3.4 Υγεία και Ασφάλεια	<b>69</b>
	2.3.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	<b>72</b>
	2.3.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	<b>75</b>
	2.3.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	<b>78</b>

	<b>2.4 ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	
	2.4.1 Συνδεσιμότητα για Όλους	<b>81</b>
	2.4.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	<b>84</b>
	2.4.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	<b>89</b>
	2.4.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες	<b>91</b>
	2.4.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	<b>93</b>

	<b>2.5 ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
	2.5.1 Κοινωνική Συνεισφορά	<b>97</b>
	2.5.2 Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων για όλους	<b>99</b>
	2.5.3 Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία για όλους	<b>103</b>
	2.5.4 Κοινωνικές Δράσεις	<b>105</b>
	2.5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων	<b>107</b>

	<b>2.6 ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	
	2.6.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	<b>109</b>
	2.6.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	<b>111</b>
	2.6.3 Κυκλική Οικονομία	<b>116</b>
	2.6.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	<b>121</b>
	2.6.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	<b>123</b>

	<b>3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>	
	3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	<b>126</b>
	3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	<b>131</b>
	3.3 Επιτροπή Ελέγχου	<b>133</b>
	3.4 Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού	<b>134</b>
	3.5 Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου	<b>135</b>
	3.6 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	<b>136</b>
	3.7 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	<b>137</b>

	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	
	Επιδόσεις 2019	<b>03</b>
	Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	<b>06</b>
	Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	<b>07</b>
	Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	<b>09</b>
	Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	<b>11</b>
	Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	<b>12</b>
	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	<b>26</b>
	Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	<b>37</b>
	Δείκτες Επίδοσης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	<b>45</b>
	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	<b>51</b>

## Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο



Το 2020 είναι μία χρονιά που η ανθρωπότητα θα θυμάται για πάντα. Μέσα σε λίγους μήνες, η πανδημία του κορωνοϊού ανέτρεψε τα πάντα στον πλανήτη. Από την οικονομία και όλους τους κλάδους του επιχειρείν, μέχρι την εκπαίδευση και την εργασία.

Τι έχουμε μάθει από τη μέχρι τώρα δύσκολη μάχη απέναντι στον ιό:

- **Η τεχνολογία είναι ο μεγάλος μας σύμμαχος.** Τα ψηφιακά μέσα βοήθησαν την πολιτεία, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες να μετριασουν τις επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης και να συνεχίσουν την καθημερινότητά τους με ασφάλεια. Η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής της **ψηφιακής ανάπτυξης** στη χώρα μας. Είναι πλέον πεποίθηση όλων ότι η ανάπτυξη αυτή πρέπει να συνεχιστεί, με ακόμη ταχύτερους ρυθμούς.
- **Η κοινωνία επέδειξε μεγάλη αλληλεγγύη.** Η υπεύθυνη στάση των συμπολιτών μας συνέβαλε καθοριστικά στην εθνική προσπάθεια για την αναχαίτηση της πανδημίας. Η κινητοποίηση του ιδιωτικού τομέα ξεπέρασε κάθε προηγούμενο. Η **συνεργασία**, η **αλληλεγγύη** και η **υπευθυνότητα**, αποτελούν τη θετική παρακαταθήκη του Covid-19.
- **Αναδείχθηκε ο ρόλος της επιστήμης και της έρευνας.** Η υγειονομική κρίση ανέδειξε τα οφέλη της επένδυσης στη γνώση, την έρευνα και την καινοτομία. Ταυτόχρονα, διαπιστώσαμε τους κινδύνους από τη διασπορά των fake news.

Δεν γνωρίζουμε ακόμη ποιες θα είναι οι συνολικές επιπτώσεις του Covid-19 στην κοινωνία και την οικονομία. Όμως ξέρουμε ήδη ότι η πρωτοφανής αυτή κρίση αποτελεί μία **ευκαιρία για αλλαγή**.

Είναι βέβαιο ότι η **βιώσιμη ανάπτυξη** θα έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην μετά-covid εποχή. Η προστασία της ανθρώπινης υγείας και του φυσικού

περιβάλλοντος, η στροφή σε ψηφιακές λύσεις όπως η τηλεργασία, η διεθνής αλληλεγγύη, έρχονται σε πρώτο πλάνο, **αλλάζοντας δομικά τον τρόπο που λειτουργούμε**.

Για τον **Όμιλο ΟΤΕ**, η βιώσιμη ανάπτυξη δεν είναι κάτι καινούριο. Αποτελεί **μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού** και της **λειτουργίας** μας, εδώ και πολλά χρόνια. Η πανδημία έφερε ακόμη πιο ψηλά την ατζέντα μας για τη **στήριξη της κοινωνίας, της οικονομίας, του περιβάλλοντος**.

Από την πρώτη στιγμή, θέσαμε ως προτεραιότητα την **ασφάλεια των ανθρώπων μας**, αλλά και την **απρόσκοπτη λειτουργία των δικτύων και των υπηρεσιών** μας. Προχωρήσαμε άμεσα σε δράσεις για τη διευκόλυνση των συνδρομητών COSMOTE, την ενίσχυση του εθνικού συστήματος υγείας, τη στήριξη του έργου της Πολιτείας. Η συνολική συνεισφορά του Ομίλου ΟΤΕ τις ημέρες της κρίσης, ξεπέρασε τα **12 εκατ. ευρώ**.

Κοιτώντας μπροστά, θέλουμε να διασφαλίσουμε ότι οι **τηλεπικοινωνίες** και η **τεχνολογία θα παραμείνουν ο μεγάλος σύμμαχος** της κοινωνίας, των πολιτών και του περιβάλλοντος.

Για τον σκοπό αυτό:

- Συνεχίζουμε **αμείωτο το επενδυτικό μας πλάνο** για τις **υπηρεσίες και τα δίκτυα επόμενης γενιάς**, όπως το FTTH και -σύντομα- το 5G
- Συνεχίζουμε τις δράσεις για τη **στήριξη των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων**



Δεν γνωρίζουμε ακόμη ποιες θα είναι οι συνολικές επιπτώσεις του Covid-19 στην κοινωνία και την οικονομία. Όμως ξέρουμε ήδη ότι η πρωτοφανής αυτή κρίση αποτελεί μία ευκαιρία για αλλαγή.

- Θέτουμε νέους **φιλόδοξους περιβαλλοντικούς στόχους** για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, αλλά και τη σταδιακή κατάργηση των πλαστικών μίας χρήσης
- Επενδύουμε στην **ανάπτυξη των ανθρώπων μας**, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες τάσεις και δυνατότητες στον τομέα της εργασίας
- Εντείνουμε τις πρωτοβουλίες μας **για την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων** των πολιτών

Όστε, επιστρέφοντας σε μία **νέα κανονικότητα**, να μπορούμε **όλοι να ανέβουμε στο άρμα της ψηφιακής εποχής** και να **φτιάξουμε έναν κόσμο καλύτερο**, για εμάς και τα παιδιά μας.

### Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος & Διεύθυνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Σχετικά με τον Απολογισμό | Προφίλ Απολογισμού

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 του Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται στις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου.

### Πεδίο Εφαρμογής και Όρια του Απολογισμού

Ο παρών Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει την περίοδο από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2019 (εκτός αν υπάρχει διαφορετική επισήμανση) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ. Πρόκειται για τον πρώτο Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, που συντάχθηκε σύμφωνα με τις αρχές του Διεθνούς Συμβουλίου Ενοποιημένης Αναφοράς (IIRC), το οποίο παρουσιάζει ενοποιημένα δεδομένα για τον Όμιλο.

Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Τα μη οικονομικά στοιχεία αφορούν τις ακόλουθες εταιρείες που συνεισφέρουν περίπου το 99% των εσόδων του Ομίλου.

- ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, OTEGLOBE, OTE Academy και COSMOTE e-Value (όλες με κεντρικά γραφεία στην Ελλάδα),
- Telekom Romania Communications and Telekom Romania Mobile Communications (με κεντρικά γραφεία στην Ρουμανία)

### 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) του GRI, GRI Standards.
- Αρχές του Προτύπου AccountAbility AA1000 για Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση και Επίδραση.
- Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε
- Οδηγίες Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX)
- Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας

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

Επιπλέον οι εταιρείες έλαβαν υπόψη:

- Το όραμα, τη στρατηγική και τις αρχές βιωσιμότητας 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 ΟΤΕ.

Ο Ενιαίος 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 Αρχές του IFRS

Οι ξεχωριστές και ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις έχουν συνταχθεί σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ) όπως εκδόθηκαν από το Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων (IASB) και τις διερμηνείες που εκδόθηκαν από την Επιτροπή Διερμηνειών του ΔΠΧΑ, όπως εγκρίθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τα πλήρη στοιχεία των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2019](#).

### Σύνταξη του Απολογισμού σε Συμφωνία με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός έχει συνταχθεί σε συμφωνία με τη Βασική (core) επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI.

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

### Σύνταξη σε Συμφωνία με τις Οδηγίες Αναφοράς ESG του ATHEX

Αξιοποιώντας την αποστολή του Χ.Α. να συνδράμει τις Ελληνικές εισηγμένες εταιρείες στην προσπάθεια βελτίωσης της απόδοσής τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) και να την επικοινωνήσει αποτελεσματικά με επενδυτές, ο Όμιλος ΟΤΕ δημοσιοποιεί τις επιδόσεις του σε σχέση με τους βασικούς, προηγμένους και τομεακούς δείκτες μέτρησης που περιγράφονται στις Οδηγίες.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των Οδηγιών Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του ATHEX παρουσιάζονται στο [ATHEX Guide Index](#).

### 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](mailto:otegroup.cr@ote.gr).

Στο Όμιλο ΟΤΕ, επιδιώκουμε συνεχώς να βελτιώνουμε το περιεχόμενό μας και να αυξάνουμε τη διαφάνεια μας. Εάν θέλετε να συμμετέχετε στις προσπάθειές μας, βοηθήστε μας στον Όμιλο ΟΤΕ να βελτιώσουμε τον Απολογισμό συμπληρώνοντας αυτό το [ερωτηματολόγιο](#) 9 ερωτήσεων.

# Όμιλος ΟΤΕ

**>12€ εκατ.**

**ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ** ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΛΟΓΩ COVID-19

**28**

**ΕΤΗΣΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ** ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ **2020 BLOOMBERG LP GENDER-EQUALITY INDEX**



## 1.1 Παρουσίαση Ομίλου

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα και προσφέρει ένα πλήρες φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης και ολοκληρωμένες λύσεις Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (εφεξής «ΤΠΕ» ή «ICT»).

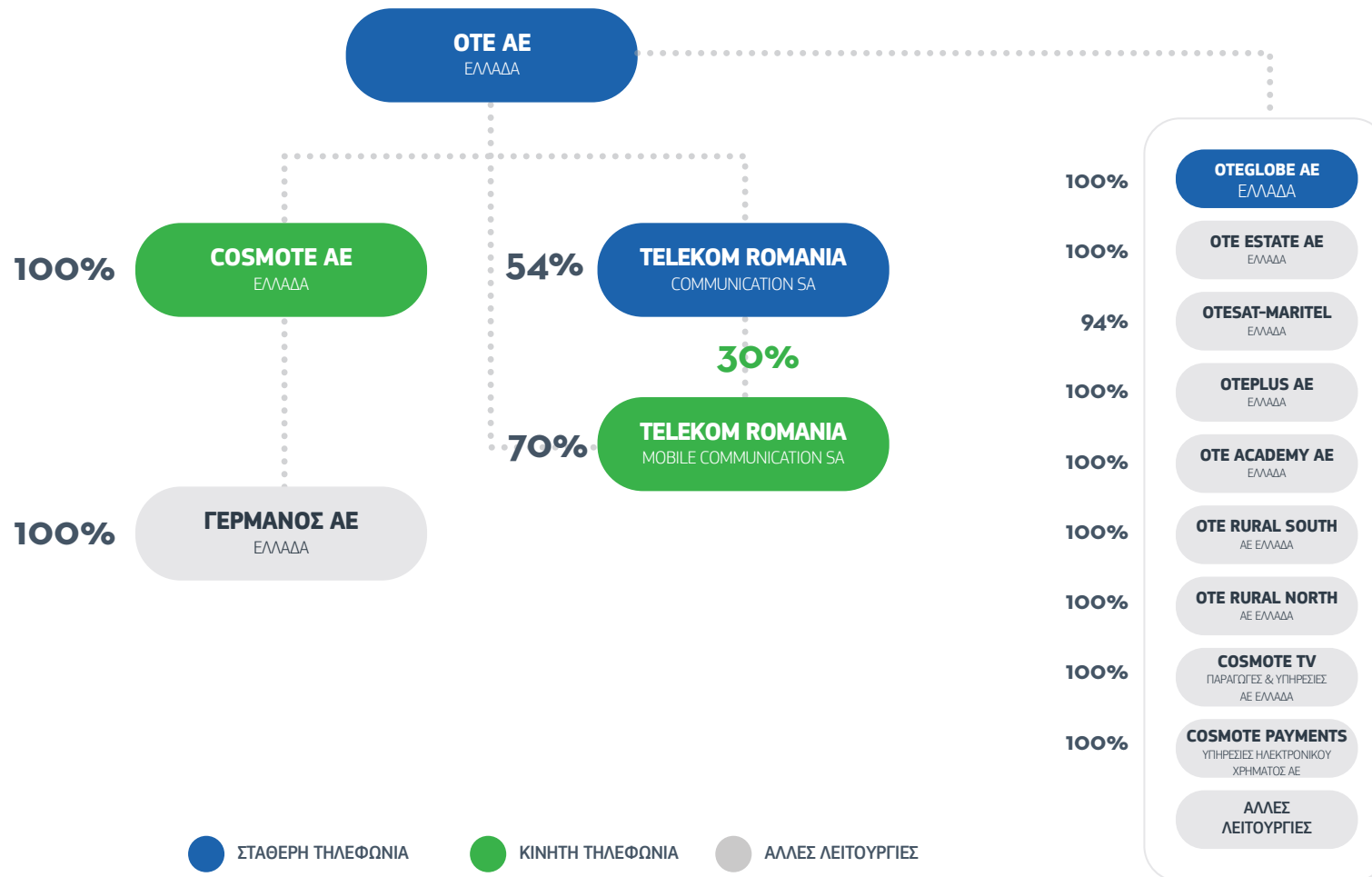
Στη Ρουμανία, δραστηριοποιείται στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, όπου προσφέρει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και τηλεόρασης.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου είναι διαθέσιμες στις ενότητες **Διαθέσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες** και **Προϊόντα & Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** των ιστοσελίδων των εταιρειών του Ομίλου.

### Ελλάδα

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α. Ε. («ΟΤΕ») είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ και ο κύριος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες ΤΠΕ, σταθερής τηλεφωνίας, τηλεόρασης, δεδομένων και μισθωμένων γραμμών.

Ο ΟΤΕ είναι ανώνυμη εταιρεία που ιδρύθηκε στην Αθήνα το 1949 και εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2010, τα πιστοποιητικά κατάθεσης αμερικανικού αποθετηρίου του ΟΤΕ (American Depositary Receipts/ADRs) ήταν εισηγμένα στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Μετά την



αποχώρηση του ΟΤΕ από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, τα ADRs διαπραγματεύονται στην εξωχρηματιστηριακή αγορά των ΗΠΑ (US OTC/Over the Counter). Τα Παγκόσμια Πιστοποιητικά Αποθετηρίου (Global depositary receipts/GDRs) του ΟΤΕ είναι εισηγμένα και στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, πέραν της μητρικής Εταιρείας, περιλαμβάνει και τις εταιρείες στις οποίες ο ΟΤΕ, είτε άμεσα είτε έμμεσα, ασκεί έλεγχο. Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις των μη εισηγμένων εταιρειών, οι οποίες ενοποιούνται και αντιπροσωπεύουν αθροιστικά ποσοστό

μεγαλύτερο από 5,0% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών ή του ενοποιημένου ενεργητικού ή των ενοποιημένων αποτελεσμάτων μετά την αφαίρεση της αναλογίας των μετοχών της μειοψηφίας, είναι διαθέσιμες στην **ιστοσελίδα** της μητρικής Εταιρείας.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 1 Όμιλος ΟΤΕ | 1.1 Παρουσίαση Ομίλου

Η COSMOTE A.E., θυγατρική του ΟΤΕ, είναι ο κύριος πάροχος υπηρεσιών κινητής στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενοποίησε όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής, internet και τηλεόρασης υπό το ενιαίο εμπορικό σήμα της COSMOTE στην ελληνική αγορά, προκειμένου όλοι οι πελάτες να απολαμβάνουν έναν ολοκληρωμένο κόσμο επικοινωνίας και ψυχαγωγίας εύκολα, γρήγορα και απλά.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα περιλαμβάνει 260 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 131 καταστήματα COSMOTE.

Η **OTEGLOBE** είναι ο πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιών χονδρικής και παρέχει μία ευρεία γκάμα υπηρεσιών τηλεφωνίας, δεδομένων, και εταιρικών υπηρεσιών σε άλλους διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και πολυεθνικές εταιρείες.

Η **OTE ESTATE** δραστηριοποιείται στη διαχείριση και εμπορική αξιοποίηση των ακινήτων του Ομίλου ΟΤΕ.

Η **OTE ACADEMY** παρέχει καινοτόμες εκπαιδευτικές υπηρεσίες συνεισφέροντας στην εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η **OTESAT\_MARITEL** είναι ο κύριος πάροχος δορυφορικών υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας για την ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους παρόχους στην παγκόσμια ναυτιλιακή αγορά.

## Ρουμανία

Η **Telekom Romania** είναι ένα δυναμικό εμπορικό σήμα που προσφέρει μία πλήρη και πρωτοποριακή σειρά υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ειδικά σχεδιασμένων για τις ανάγκες μιας μεγάλης πελατειακής βάσης.

Δραστηριοποιείται στη ρουμανική αγορά από το 2014, έπειτα από την εμπορική συνένωση (rebranding) των Romtelecom και COSMOTE Romania.

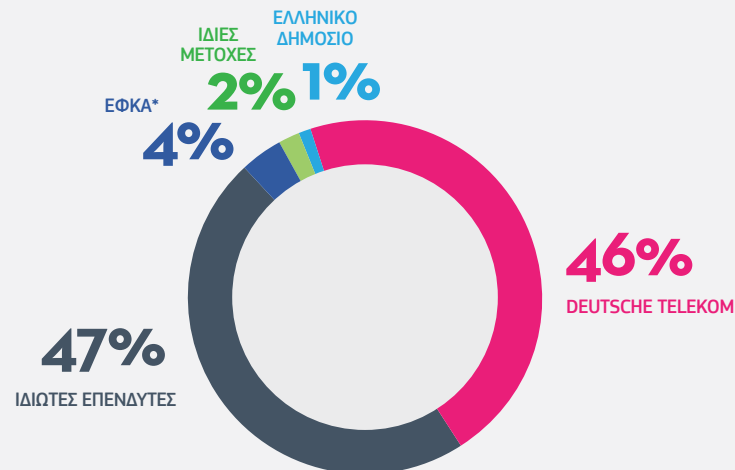
Η Telekom Romania προσφέρει ενοποιημένες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας σε περίπου 10 εκατομμύρια πελάτες.

Είναι αξιόπιστος συνεργάτης των εταιρειών παρέχοντας τους ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και ΤΠΕ. Το δίκτυό της συνδέει τους ανθρώπους κι εξασφαλίζει ένα καλύτερο, ασφαλέστερο και πιο απλό ψηφιακό μέλλον.

Το εμπορικό σήμα Telekom Romania συνδέεται με τη Deutsche Telekom, μία από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας παγκοσμίως.

## Μετοχική Σύνθεση Ομίλου ΟΤΕ

31.12.2019



\* Αφορά μόνο τη μεταφορά του 4% του Ελληνικού Δημοσίου

## Θυγατρικές Εταιρείες Ομίλου ΟΤΕ

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΧΩΡΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΟΜΙΛΟΥ	
			2019	2018
COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΟΤΕ INTERNATIONAL INVESTMENTS LTD	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Κύπρος	100.00%	100.00%
ΚΟΣΜΟ-ΟΥΑΝ ΕΛΛΑΣ ΜΑΡΚΕΤ ΣΑΪΤ Α.Ε. («COSMO-ONE»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου	Ελλάδα	61.74%	61.74%
ΟΤΕ PLC	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Ηνωμένο Βασίλειο	100.00%	100.00%
ΟΤΕSAT-MARITEL Α.Ε. (“ΟΤΕSAT-MARITEL”)	Δορυφορικές επικοινωνίες	Ελλάδα	94.08%	94.08%
ΟΤΕ PLUS ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ Α.Ε.- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΥΛΑΞΗΣ («ΟΤΕ PLUS»)	Συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες φύλαξης	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ»)	Εταιρεία εκμετάλλευσης ακινήτων	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΟΤΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΛΥΣΕΙΣ Α.Ε. («ΟΤΕGLOBE»)	Παροχή τηλεπ/κών υπηρεσιών χονδρικής σε παρόχους	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗΣ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ»)	Υπηρεσίες ασφαλιστικής πρακτορείου	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»)	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Ελλάδα	100.00%	100.00%
TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA»)	Υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	54.01%	54.01%
NEXTGEN COMMUNICATIONS SRL (“NEXTGEN”)	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες	Ρουμανία	54.01%	54.01%
TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. (“TELEKOM ROMANIA MOBILE”)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	86.20%	86.20%
TELEKOM ALBANIA	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Albania	-	99.76%
ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε. («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»)	Εταιρεία δικτύου καταστημάτων	Ελλάδα	100.00%	100.00%
COSMOTE E-VALUE	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ελλάδα	100.00%	100.00%
MOBILBEEER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.	Εμπόριο	Ελλάδα	100.00%	100.00%
COSMOTE TV ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.	Τηλεοπτικές παραγωγές και υπηρεσίες τηλεόρασης	Ελλάδα	100.00%	100.00%
E-VALUE ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ («E-VALUE Μ.ΕΠΕ»)	Διαχείριση εκπρόθεσμων λογαριασμών	Ελλάδα	100.00%	100.00%
COSMOHOLDING INTERNATIONAL B.V.	Εταιρεία διαχείρισης επενδύσεων	Ολλανδία	100.00%	100.00%
E-VALUE INTERNATIONAL S.A.	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ρουμανία	100.00%	100.00%
ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΕ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΣ. ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL NORTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100.00%	100.00%
ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΕ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΣ.ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL SOUTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100.00%	100.00%
COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ Α.Ε. («COSMOTE PAYMENTS»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού χρήματος	Ελλάδα	100.00%	100.00%
COSMOTE GLOBAL SOLUTIONS S.A.	Υπηρεσίες Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ICT)	Βέλγιο	100.00%	100.00%



## 1.2 Διαθέσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες

### Χαρακτηριστικά της αγοράς τεχνολογίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ, έχοντας ψηφιοποιήσει πλήρως την παροχή υπηρεσιών (Digital Telco), παρέχει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Internet, συνδρομητικής τηλεόρασης, καθώς και ολοκληρωμένες λύσεις ICT.

Στην **Ελλάδα**, οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών αντιπροσωπεύουν το 84% της αγοράς του κλάδου τηλεπικοινωνιών, ενώ ο εξοπλισμός αντιπροσωπεύει το υπόλοιπο 16%. Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη επισκόπηση της αγοράς για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών που πραγματοποίησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), η συνεισφορά του τομέα τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας ανήλθε στο 2,8% το 2017, καθώς ο αριθμός των παρόχων τηλεπικοινωνιών μειώθηκε. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ, κατέχοντας αναμφίβολα την ηγετική θέση στην αγορά, επιδιώκει τη βελτίωση των ψηφιακών υποδομών των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει μια ολοκληρωμένη, κλιμακούμενη και ανοικτή υποδομή 5G και αυξάνει τη συνδεσιμότητα μέσω οπτικών ινών με το πρόγραμμα Fiber to the Home (FTTH), ένα επενδυτικό πλάνο ύψους 2,2 δισ. Ευρώ με στόχο την εγκατάσταση οπτικών ινών σε 1 εκατομμύριο νοικοκυριά στην Ελλάδα έως το 2022.

Στη **Ρουμανία**, η Telekom Romania επενδύει σε νέες τεχνολογίες προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική, ειδικά ενόψει του ολοένα εντεινόμενου ανταγωνισμού που προκύπτει από την επέκταση των ανταγωνιστών στην αγορά και την αύξηση της ζήτησης των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Αντίστοιχα, η Telekom Romania διαθέτει λύσεις FTTH στην αγορά. Κινητήριος δύναμη για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών είναι η θέσπιση μιας



### Βασικά προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

	ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ TV	ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΛΥΣΕΙΣ BUSINESS IT	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ
COSMOTE	●	●	●	●	●	●	●
GERMANOS						●	
COSMOTE eValue						●	
OTEGLOBE							●
OTE RURAL							●

πλατφόρμας παροχής τηλεοπτικών προγραμμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, ο ανταγωνισμός για την απόκτηση περιεχομένου είναι συνεχής με στόχο να προσελκύσει περισσότερους συνδρομητές.

### Βασικά προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

Η COSMOTE έχει αναλάβει τον ρόλο του brand ambassador για τα κύρια προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου με στόχο να διασφαλίσει την αδιάλειπτη παροχή τους σε όλους τους πελάτες του Ομίλου ΟΤΕ.

### Σταθερή τηλεφωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεπικοινωνίας για τοπικές, υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις σε Ελλάδα και Ρουμανία, προσφέροντας υπηρεσίες Internet και ολοκληρωμένες υπηρεσίες που βασίζονται σε IP μέσω υποδομών Vectoring / Supervectoring και FTTH.

Επιπλέον, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες

προστιθέμενης αξίας, Intelligent Network, IP υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοσελίδων (web hosting), μισθωμένες γραμμές, κοινόχρηστα τηλέφωνα, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πώληση πάγιου εξοπλισμού και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.

### Κινητή τηλεφωνία

Ο Όμιλος προσφέρει υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων μέσω της COSMOTE στην Ελλάδα και της Telekom Romania στη Ρουμανία:

- **Στην Ελλάδα**, με τη χρήση τεχνολογιών GSM/GPRS, 3G/UMTS, 4G/LTE, 4G+/LTE-A και τοπικής πολυσημειακής υπηρεσίας διανομής.
- **Στη Ρουμανία**, με τη χρήση τεχνολογιών GSM 900, GSM 1800, 3G και 4G, μέσω της Telekom Romania Mobile, θυγατρικής της COSMOTE (κατοχή 70,0%), καθώς και με τη χρήση τεχνολογίας 3G 2100 MHz μέσω της Telemobil S.A. (Zapp), πλήρως ελεγχόμενης θυγατρικής του ΟΤΕ.

### Υπηρεσίες και περιεχόμενο TV

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης σε Ελλάδα και Ρουμανία, τόσο μέσω

ευρυζωνικής σύνδεσης xDSL (IPTV) όσο και μέσω δορυφόρου. Στο τέταρτο τρίμηνο του 2019, η COSMOTE εισήγαγε στην ελληνική αγορά την υπηρεσία Over the Top, αποσύροντας την υπηρεσία IPTV για νέους πελάτες. Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, η COSMOTE TV είχε 554.986 συνδρομητές στην Ελλάδα και η Telekom Romania περίπου 1,4 εκατομμύρια συνδρομητές στη Ρουμανία.

### Σύγκλιση Υπηρεσιών

Η COSMOTE προχωράει σε σύγκλιση των υπηρεσιών της (FMC) συνδυάζοντας πακέτα σταθερής, κινητής και τηλεόρασης. Με τον τρόπο αυτό, καλύπτει εξ ολοκλήρου τις ανάγκες επικοινωνίας και διασκέδασης όλων των συνδρομητών (μεμονωμένων και οικογενειών), εξασφαλίζοντας μια άριστη εμπειρία και δίνοντάς τους τη δυνατότητα να μοιράζονται ακόμη περισσότερα, όπου κι αν βρίσκονται.

### Λύσεις Business IT

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις ολοκληρωμένες λύσεις Business IT όπως: υπηρεσίες cloud «Infrastructure as a Service» (“IaaS”), cloud servers, online

αποθηκευτικό χώρο (cloud storage), Platform as a Service ("PaaS"), και πολλές ακόμη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, επισκεφθείτε την [ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ](#) της εταιρείας.

Οι παραπάνω λύσεις είναι ενοποιημένες με βασικές υπηρεσίες συνδεσιμότητας: IP VPN, Ethernet, μισθωμένες γραμμές,, Dedicated Internet Access (DIA), δίκτυο ATM, ραδιοφωνικά και τηλεοπτικά κυκλώματα, καθώς και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας όπως, εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreement -SLA ), εγγυήσεις ποιότητας με Class of Service (CoS), και διαχείριση της υπηρεσίας Managed Network Services (MNS).

## Εξυπηρέτηση Πελατών και Καταστήματα Λιανικής

### COSMOTE e-Value

Η COSMOTE e-value δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών

Contact Center. Με 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και περίπου 7.000 εξειδικευμένους agents, η COSMOTE e-Value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Παρέχει, 365 ημέρες το χρόνο και σε 24ωρη βάση, υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά. Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια, έχει αναλάβει σημαντικά έργα τόσο για εγχώριους όσο και διεθνείς πελάτες, παρέχοντας υπηρεσίες σε 21 χώρες της ΝΑ Ευρώπης σε 16 διαφορετικές γλώσσες.

### Καταστήματα COSMOTE και Γερμανός

Τα καταστήματα COSMOTE και Γερμανός είναι σχεδιασμένα για να προσφέρουν μία μοναδική εμπειρία, αλλά και μία πληθώρα τεχνολογικών προϊόντων υψηλών προδιαγραφών που ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πελατών και την πελατειακή βάση του Ομίλου.



Το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και Γερμανός επενδύει περαιτέρω στα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα, όπως η εμπειρία και η τεχνολογική εξειδίκευση των πωλητών και προσφέρει υπηρεσίες και προγράμματα COSMOTE σταθερής και κινητής τηλεφωνία, Internet και τηλεόρασης όπως και μία ευρεία γκάμα τεχνολογικών λύσεων (όπως smart watches, wearables, smartphones, tablets, laptops, τηλεοράσεις, κονσόλες gaming).

## Υπηρεσίες Χονδρικής

Με γνώμονα την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών και ως μέρος της νοοτροπίας ανάπτυξης του Ομίλου, η ΟΤΕ Wholesale παρέχει υποστήριξη και επιχειρηματικές προεγγυήσεις/μεθόδους υψηλής ποιότητας. Ο Όμιλος παρέχει σε παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεκτείνουν με ευκολία το χαρτοφυλάκιο τους, επιλέγοντας μέσα από ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, προσφέρει υπηρεσίες Next Generation Access (οπτική ίνα και συνδεσιμότητα 5G), χάλκινο δίκτυο πρόσβασης, υπηρεσίες Δεδομένων, Φωνής, Κινητής και Προστιθέμενης Αξίας (φραγή κλήσεων).

Η συνεργασία με τους παρόχους δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής βιομηχανίας τηλεπικοινωνιών και οδηγεί σε οφέλη για τους οικιακούς πελάτες και τις επιχειρήσεις. Οι μακροχρόνιες συνέργειες αμοιβαίου συμφέροντος δημιουργούν έναν υγιή ανταγωνισμό και ενισχύουν την ακεραιότητα και την οικονομική ανάπτυξη της αγοράς.

## Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Η OTEGLOBE παρέχει μία ευρεία γκάμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών χονδρικής διεθνούς τηλεφωνίας και δεδομένων/IP, σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και μεγάλους πολυεθνικούς οργανισμούς εκτός Ελλάδος, με ιδιαίτερη έμφαση στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης.

Η OTEGLOBE επικεντρώνεται:

- Σε σημαντικές συνεργασίες με πελάτες που πραγματοποιούνται εντός του έτους ώστε να εξυπηρετεί τις αυξανόμενες ανάγκες κίνησης δεδομένων (data traffic), και
- Στη διατήρηση ενός μεγάλου περιθωρίου αποδοτικότητας για τις υπηρεσίες φωνής, εξυπηρετώντας τη διεθνή κίνηση μέσω δικτύου IP που εξασφαλίζει την ποιότητα και ανταγωνιστικές τιμές

## Σταθερές Υποδομές

Οι ΟΤΕ Rural North και South (και οι δύο 100% θυγατρικές ΟΤΕ Εδικού Σκοπού ) είναι οι Ιδιωτικοί Φορείς Σύμπραξης του Ομίλου για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές "Λευκές" Περιοχές» στην Ελλάδα, παρέχοντας τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής με χρήση των υποδομών αυτών σε απομακρυσμένους και διάσπαρτους οικισμούς, κυρίως στα ορεινά και νησιωτικά τμήματα της Ελλάδος.

Η υλοποίηση του έργου ακολουθεί τη διαδικασία Σύμπραξης Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) μεταξύ της ΟΤΕ Rural North, ΟΤΕ Rural South του ΟΤΕ και της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ). Οι εταιρείες αναπτύσσουν και διαχειρίζονται ένα δίκτυο τηλεπικοινωνιακών υποδομών το οποίο υποστηρίζει την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών χονδρικής από τρίτους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους προς τελικούς χρήστες (πολίτες και επιχειρήσεις) σε πάνω από 2.000 «λευκούς» οικισμούς.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 1.3 Επιχειρηματικό Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τις δυνατότητές της για να δημιουργήσει ένα καλύτερο κόσμο για όλους. Παράλληλα, ενισχύει την βιώσιμη επιχειρηματικότητα του ενώ συνεισφέρει στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Η περαιτέρω ενσωμάτωση των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης στους στρατηγικούς πυλώνες του Ομίλου, αποτελεί διαρκή επιδίωξη και την κινητήριο δύναμη για την δημιουργία προστιθέμενης αξίας.

### Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας, με στόχο να γίνεται παράδειγμα προς μίμηση. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει και αναπτύσσει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία, συστήματα και μηχανισμούς για τη διαχείριση θεμάτων εταιρικών κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας και απορρήτου των δεδομένων, καθώς και υπεύθυνων προμηθειών και εφοδιαστικής αλυσίδας.

### Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ένα βιώσιμο, αποδοτικό και τεχνολογικά «εξυπνότερο» περιβάλλον εργασίας, το οποίο καλλιεργεί την νοσοτροπία ανάπτυξης στους ανθρώπους του. Επίσης, αναγνωρίζει τις υψηλές επιδόσεις και τους παρέχει ίσες ευκαιρίες εξέλιξης. Ταυτόχρονα, επενδύει σε εργαλεία ψηφιακής μάθησης και επικεντρώνεται στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ υποστηρίζει τη διατηρητική συνεργασία κι επικοινωνία. Στόχος του είναι, να αποτελεί τον εργοδότη επιλογής, τόσο των υφιστάμενων εργαζομένων, όσο και των νέων ταλέντων στη σημερινή ψηφιακή εποχή.

### Πελάτες

Ο Όμιλος ΟΤΕ, είναι ο μεγαλύτερος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην ελληνική αγορά. Μέσα σε έναν κόσμο με αμέτρητες ψηφιακές επιλογές, ενώνει τους ανθρώπους επιδιώκοντας να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής τους. Σε αυτό το πλαίσιο, αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, προσφέροντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

### Κοινωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων ατόμων όλων των ηλικιών, προσφέροντας τους ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. Αναλαμβάνει και υλοποιεί πληθώρα πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού με στόχο να παρέχει στήριξη στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, την εκπαίδευση, τις τοπικές κοινότητες, την επιχειρηματικότητα, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

### Κλίμα και Περιβάλλον

Σε όλο το εύρος των εργασιών του, ο Όμιλος επιδιώκει την οικονομική ανάπτυξη σε αρμονία με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Βασικοί άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του είναι η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητες του. Θέτει στόχους σχετικά με την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών, την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών για την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου των δραστηριοτήτων τους, καθώς και την ενίσχυση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς της οικονομικής τους δραστηριότητας.

## Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

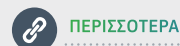
Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και το σχέδιο δράσης του ΟΤΕ και των θυγατρικών του λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, καθώς και τις κοινωνικές προτεραιότητες και προκλήσεις. Η Πολιτική καθορίζει τις αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και τις μορφές συνεργασίας μεταξύ των επιχειρηματικών μονάδων του ΟΤΕ και των θυγατρικών του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

## Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων & Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ



Ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς σχετικά με τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα, τα οποία όλοι, οι εργαζόμενοι του Ομίλου, οι επενδυτές και οι προμηθευτές, οφείλουν να σέβονται και να τηρούν.

Ορίζει τους κανόνες σχετικά με θέματα που αφορούν τον σεβασμό της διαφορετικότητας των εργαζομένων, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και το δικαίωμα στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, την απαγόρευση κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας, καθώς και την προάσπιση της υγείας των εργαζομένων. Ο Κώδικας συμμορφώνεται με διεθνώς αναγνωρισμένους κανονισμούς, οδηγίες και πρότυπα, όπως η Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών και οι Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO). Λαμβάνει υπόψη τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.), το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, την Τριμερή Δήλωση Αρχών σχετικά με τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και την Κοινωνική Πολιτική (MNE Declaration) της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, και τις κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.



ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στο Οικονομικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, μία πρωτοβουλία τους ΟΗΕ για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). Ο Όμιλος ΟΤΕ προέβη σε ανάλυση του αντίκτυπου των δραστηριοτήτων του στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε όλη την αλυσίδα αξίας του και εντόπισε τους 7 Στόχους στους οποίους συνεισφέρει περισσότερο. Οι Στόχοι αυτοί, έχουν ενσωματωθεί στην στρατηγική, στους στόχους και στις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.

## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης με Σημαντική Συνεισφορά από τον Όμιλο ΟΤΕ



[ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ](#)

## Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να ηγηθεί της μετάβασης στην ψηφιακή εποχή στην Ελλάδα και να αποτελέσει εταιρεία-πρότυπο για την ΝΑ Ευρώπη. Για τον σκοπό αυτό έχει εφαρμόσει ένα Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού 360° με 3 κεντρικούς πυλώνες: **τους Πελάτες, το Δίκτυο και την Εταιρεία**. Ακόμη, ένα πρόγραμμα για την **Απλοποίηση** των διαδικασιών έχει τεθεί σε εφαρμογή και αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή. Το εν λόγω πρόγραμμα έχει ως στόχο, να απλοποιήσει και να διασαφηνίσει το χαρτοφυλάκιο προϊόντων (για προγράμματα σταθερής και κινητής) και τις αντίστοιχες διαδικασίες τιμολόγησης προκειμένου να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών και των χρηστών.

### ΠΕΛΑΤΕΣ



- «Όλα όσα κάνουμε εμείς για τους πελάτες μας, θα πρέπει να μπορούν να τα κάνουν και οι ίδιοι μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής μας»
- Κάθε πελάτης μέσω του **Mobile App** και του **Digital ID** έχει τη δυνατότητα πρόσβασης και διαχείρισης των λογαριασμών και των υπηρεσιών που χρησιμοποιεί
- **Μοναδική εμπειρία** μέσω των φυσικών και ψηφιακών σημείων επαφής (πολυκαναλικό σύστημα).
- **Εξατομικευμένο περιεχόμενο** για την κάλυψη των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών
- Ψηφιακές παροχές όπως η ηλεκτρονική πληρωμή (e-payment) και ηλεκτρονικές πωλήσεις (e-sales)

Πρόγραμμα  
Απλοποίησης  
360°

### ΔΙΚΤΥΟ



- Μετακίνηση της πελατειακής βάσης σε πλατφόρμα IP
- Απόσυρση παλαιών πλατφόρμων που οδηγεί σε αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας
- Τεχνικοί πεδίου, εξοπλισμένοι με ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους, μείωση της γραφειοκρατίας και βελτίωση του προγραμματισμού
- Προληπτική συντήρηση για την ελαχιστοποίηση των διακοπών λειτουργίας

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ



- Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα παντού και απ' οποιαδήποτε συσκευή, για να διευκολύνουν την εργασία και τη συνεργασία online
- Απλοποίηση, ενοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών και των λειτουργιών
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας δίχως «ψηφιακά χάσματα» για τη μείωση της χρήσης χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία
- Δια βίου εκπαίδευση των εργαζομένων – με την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ανάγκες και το αντικείμενο της εργασίας υφίστανται αλλαγές
- Νοσοτροπία ανάπτυξης και καινοτομίας

## Ελλάδα

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2019



>2.900.000

ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ  
ΤΟ MOBILE APP ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ



## Διείσδυση στην αγορά

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ E-BILL: ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΛΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ



>60%

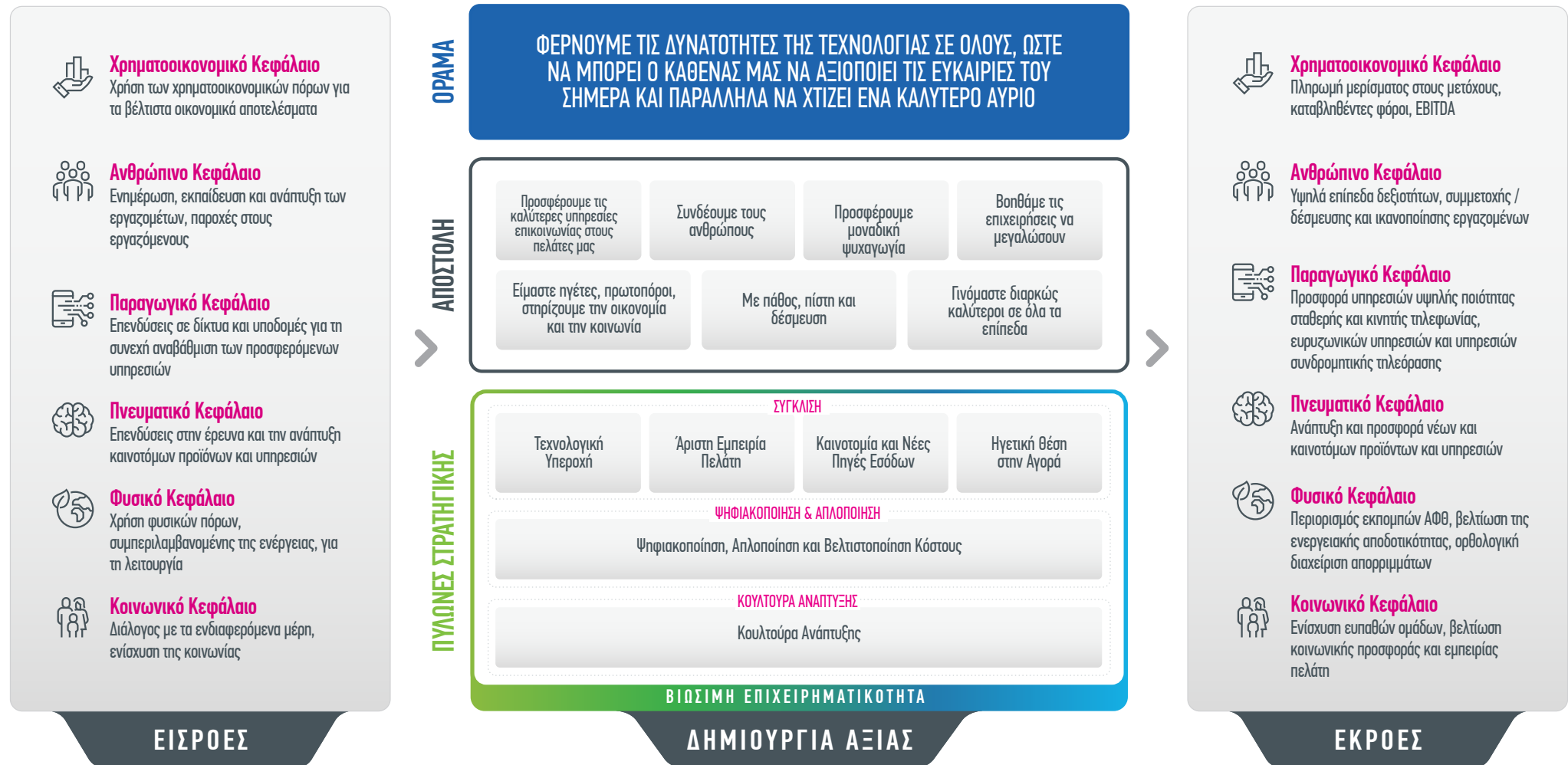
ΤΩΝ NETWORK ALARMS

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΕΝΟΣ ΑΥΤΟΝΟΜΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ - ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕΣΩ Α.Ι. (ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ)

## Επιχειρηματικό Μοντέλο

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία αξίας για τους μετόχους, τους πελάτες, την κοινωνία, τους εργαζομένους και το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, βελτιώνει συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του, προσφέρει νέες θέσεις εργασίας, συνεργάζεται με μεγάλο αριθμό προμηθευτών, καταβάλλει φόρους προς το κράτος, και συνεισφέρει (οικονομικά και σε είδος) στην κοινωνία. Επιπλέον, παρέχει ίσες ευκαιρίες, διευκολύνει την πρόσβαση ευπαθών κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο και λαμβάνει μέτρα προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα. Η αποτελεσματική λειτουργία του Ομίλου και το υψηλό επίπεδο ανταγωνιστικότητας του Ομίλου οδηγούν σε θετικά οικονομικά αποτελέσματα και του επιτρέπουν να επανεπενδύει στις δραστηριότητές του για να παράγει επιπλέον αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

## Διακυβέρνηση



## Στρατηγική Ομίλου ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ χαράζει μία πορεία που θα του επιτρέψει να γίνει ο ψηφιακός ηγέτης στον τομέα ICT. Επιδίωξη του είναι να μεταμορφωθεί σ' έναν μοντέρνο **Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών** επενδύοντας σε υποδομές και τεχνολογία Gigabit. Ο Όμιλος θα επιτύχει τη ψηφιακή του μετάβαση υιοθετώντας τους 6 στρατηγικούς πυλώνες που ενσωματώνουν τις βασικές αρχές βιώσιμης ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, το 2019, δόθηκε προτεραιότητα στη δημιουργία και την υλοποίηση ενός σχεδίου για την επίτευξη του «integrated thinking» και την ενσωμάτωση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης στην επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου. Για τον σκοπό αυτό οργανώθηκαν 12 ειδικές συναντήσεις εργασίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη (sustainability sessions) με τη συμμετοχή όλων των οργανωτικών μονάδων και 50 στελεχών της Ανώτερης Διοίκησης. Στις συναντήσεις αυτές παρουσιάστηκαν οι ευκαιρίες και οι προκλήσεις για τη δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέλη εντός και εκτός του Ομίλου, και αναγνωρίστηκαν οι βασικές προτεραιότητες για το μετασχηματισμό του Ομίλου σε μια υπεύθυνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς Digital Telco εταιρεία. Κοιτώντας μπροστά, ο Όμιλος ΟΤΕ θα εντείνει τις προσπάθειές του για τη βελτίωση των υφιστάμενων πολιτικών και διαδικασιών του, των δεσμεύσεών του και των στόχων του για βιώσιμη ανάπτυξη.

### Στρατηγικοί Πυλώνες και Αρχές Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

#### ΣΥΓΚΛΙΣΗ

#### Τεχνολογική Υπεροχή

Επενδύουμε στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων μας και των συστημάτων IT. Επιδιώκουμε να παρέχουμε αξιόπιστη συνδεσιμότητα μέσω οπτικών ινών στους πελάτες μας με τα προγράμματα Fiber-to-the-Home σε ταχύτητες Gigabit, ενισχύοντας την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη των χωρών, στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και υποστηρίζοντας τη μετάβαση προς την ψηφιακή κοινωνία. Με τη βελτίωση των υποδομών συνδεσιμότητας, στοχεύουμε να ελαχιστοποιήσουμε τον αντίκτυπο που αυτές έχουν στις τοπικές κοινωνίες και το περιβάλλον.

#### Άριστη Εμπειρία Πελάτη

Η πελατοκεντρική φιλοσοφία μας, διέπει το σύνολο των δραστηριοτήτων μας. Ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των πελατών επεκτείνοντας τις ψηφιακές μας λύσεις, προσφέροντας την καλύτερη εξυπηρέτηση αδιαλείπτως και ενημερώνοντάς τους για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας.

#### Καινοτομία και Νέες Πηγές Εσόδων

Επικεντρωνόμαστε σε υπηρεσίες με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Προσφέρουμε βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες, επιτρέποντας τους πελάτες μας να βελτιώνουν τη δραστηριότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία της επιχείρησής τους, καθώς και να καλύπτουν τις ανάγκες τους σε υπηρεσίες και προϊόντα IT, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το δίκτυο NB-IoT. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας συμβάλλουν στον μείωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής, στην ορθολογική και αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων και στην μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

#### Ηγετική Θέση στην Αγορά

Αξιοποιούμε το δυνατό εμπορικό σήμα της COSMOTE, το ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και το δίκτυο πωλήσεων μας. Στόχος μας είναι, να παρέχουμε συνδυαστικές υπηρεσίες, επεκτείνοντας την πελατειακή μας βάση και εξασφαλίζοντας μια απρόσκοπτη εμπειρία πελάτη. Διατηρούμε την ηγετική μας θέση, υιοθετώντας υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, αξιοποιώντας στο έπακρο τις ισχυρές πολιτικές μας, σε θέματα ασφάλειας δεδομένων και εταιρικής κανονιστικής συμμόρφωσης ενώ διατηρούμε ανοιχτό το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ακολουθούμε πρακτικές προληπτικής διακυβέρνησης και υπεύθυνης διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας.

#### ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ & ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ

#### Ψηφιοποίηση, Απλοποίηση και Βελτιστοποίηση Κόστους

Μετατρέπουμε την εταιρία σ' έναν σύγχρονο ψηφιακό πάροχο, με την απλοποίηση των προϊόντων μας, των βασικών δραστηριοτήτων και των συστημάτων IT, καθώς και με την ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, καλλιεργώντας έναν βιώσιμο τρόπο ζωής στον ψηφιακό κόσμο. Οι προσπάθειες μας για τη βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και στη βελτίωση της ενεργειακής μας απόδοσης.

#### ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

#### Νοοτροπία και Κουλτούρα Ανάπτυξης

Αναβαθμίζουμε τις δεξιότητες των ανθρώπων μας και υιοθετούμε μια κουλτούρα ανάπτυξης και καινοτομίας. Υλοποιούμε προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων που στοχεύουν στην επιμόρφωση τους και στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους αξιοποιώντας τις ψηφιακές πλατφόρμες e-learning του Ομίλου.

## Δημιουργία αξίας

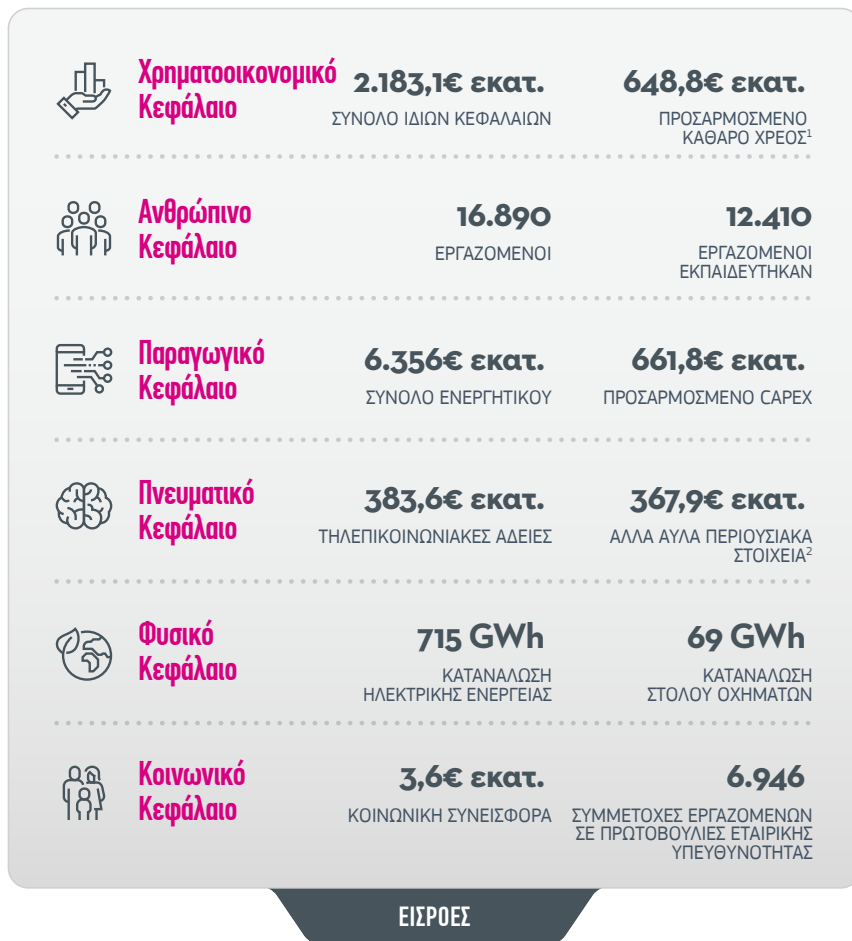
Ο Όμιλος ΟΤΕ ενσωματώνει τα 6 Κεφάλαιά στη διαδικασία δημιουργίας αξίας, και με τη χρήση τεχνολογιών αιχμής και πρωτοποριακών πρακτικών, αναπτύσσει έξυπνα προϊόντα και υπηρεσίες ICT υψηλής ποιότητας που απευθύνονται σε όλους. Αξιοποιεί τις υποδομές, τις δεξιότητες και τις σχέσεις που έχει αναπτύξει, δημιουργώντας αξία, τόσο για τα εξωτερικά, όσο και όσο και για τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι, θέτει τις βάσεις για τη μετάβαση του στην ψηφιακή εποχή, ως ένας υπεύθυνος και βιώσιμος ψηφιακός πάροχος Τηλεπικοινωνιών, που απευθύνεται σε όλους.





## Highlights 2019

Το 2019, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλη επιτυχία, καταγράφοντας εξαιρετικά αποτελέσματα. Παρακάτω παρουσιάζονται βασικά στοιχεία για τις επιδόσεις του Ομίλου



1. Προ ΔΠΧΑ 16  
2. Εμπορικό σήμα και άδειες δικαιοχρήσης (franchise)

## Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



### Καλή Υγεία και Ευημερία

Σχετικοί υποστόχοι: 3.8, 3.γ

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να δημιουργεί λύσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των νοσηλευτικών μονάδων και για τον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας (e-Health), να συμμετέχει σε ερευνητικά έργα συναφή με θέματα υγείας και να υποστηρίζει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση του ελληνικού συστήματος υγείας. Ακόμη, να στηρίζει δράσεις ενημέρωσης κι ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση των κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση και να εξασφαλίζει ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 9.096 ώρες

επιθεωρήσεων υγείας στον εργασιακό χώρο πραγματοποιήθηκαν σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (διεθνές πρότυπο OHSAS 18001).

##### 1.522 ώρες

συμβουλευτικών υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης προς εργαζομένους του Ομίλου στην Ελλάδα που αντιμετώπιζαν προβλήματα ψυχικής υγείας εντός και εκτός του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και των οικογενειών τους.

##### >770 εργαζόμενοι

έλαβαν υπηρεσίες ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής από ψυχολόγους.

##### 4,76 ώρες

εκπαίδευσης, ανά εργαζόμενο, σε θέματα υγείας και ασφάλειας στο πλαίσιο των προσπαθειών του Ομίλου να διασφαλίσει την ευημερία των εργαζομένων, καθώς και τη σωματική και ψυχική τους ακεραιότητα.

##### >4.000 εργαζόμενοι

στην Ελλάδα συμμετείχαν στα προγράμματα «Υγείας και Ευεξίας», ως μέρος του προγράμματος «Ζούμε καλύτερα...» του Ομίλου, κατά τα οποία προσφέρθηκαν εξατομικευμένες συνεδρίες με εξειδικευμένους συμβούλους διατροφής και υγείας και οργανώθηκαν προπονήσεις χαμηλής έντασης στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου.



### Ποιοτική Εκπαίδευση

Σχετικοί υποστόχοι: 4.1, 4.4, 4.β

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να υποστηρίζει προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα όλων των ηλικιών, καθώς και να συνεχίσει να βελτιώνει τα εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 32.344 συμμετοχές

εργαζομένων σε προγράμματα εκπαίδευσης του Ομίλου ΟΤΕ που στοχεύουν στην επιμόρφωση και στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους.

##### 11,36 ώρες

εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.

##### 545.000€

διατέθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές μέσω του προγράμματος υποτροφιών του ΟΤΕ, παρέχοντας οικονομική στήριξη σε φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες.

##### 5.271 παιδιά

συμμετείχαν στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής που οργάνωσε ο Όμιλος ΟΤΕ για την προώθηση της ανάπτυξης τεχνολογικών δεξιοτήτων.

##### 341.755 επωφελούμενοι

έλαβαν βοήθεια και υποστήριξη μέσω των κοινωνικών προγραμμάτων του Ομίλου για την εκπαίδευση. Τα προγράμματα στοχεύουν να βοηθήσουν τους νέους στην ανάπτυξη ισχυρών δεξιοτήτων πληροφορικής και στην απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων για την μετάβαση στην επικείμενη Ψηφιακή Κοινωνία.



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



### Φτηνή και Καθαρή Ενέργεια

Σχετικοί υποστόχοι: 7.2, 7.3

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να βελτιώσει την ενεργειακή απόδοση σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του και ιδιαίτερα στην παροχή υπηρεσιών ΤΠΕ. Ακόμη, να αυξήσει τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στοχεύοντας να καλύψει το 100% των αναγκών ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 4,9% αύξηση

της ενεργειακής απόδοσης του στόλου οχημάτων ΟΤΕ-COSMOTE.

##### 4,6€ εκατ.

εξοικονομήθηκαν μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας.

##### 37,7 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας.

##### 25% βελτίωση

αποδοτικότητας της ενεργειακής κατανάλωσης ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων.

##### 77,8 kt CO<sub>2</sub> eq

εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) αποφεύχθηκαν μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας από το 2008 (Ελλάδα)



### Αξιοπρεπής Υγεία και Οικονομική Ανάπτυξη

Σχετικοί υποστόχοι : 8.2, 8.3, 8.5

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να στηρίζει την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων, να παρέχει ίσες αμοιβές σε όλους ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, ή θρησκείας, και να στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 2.979 έλεγχοι ακεραιότητας

προμηθευτών, συμβούλων και εταιρών διενεργήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ.

##### 90% και 86%

των τιμολογημένων προμηθειών των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ προήλθαν από εγχώριους προμηθευτές στην Ελλάδα και τη Ρουμανία, αντίστοιχα.

##### 33% των γυναικών

ανήκει στο 10% των υψηλότερα αμειβόμενων εργαζομένων.

##### >1.200 επαγγελματίες

συμμετείχαν στο πρόγραμμα "Grow your Business" και είχαν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με ειδικούς από διάφορους τομείς της ελληνικής αγοράς και να μοιραστούν νέες ιδέες και πρακτικές συμβουλές για την επιχείρησή τους.

##### 100% των εργαζομένων

που εργάζονται στις 4 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

## Συμβολή στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



### Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές

Σχετικοί υποστόχοι: 9.4, 9.5, 9.Γ

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να αξιοποιεί την τεχνολογική του υπεροχή για να δημιουργήσει τις υποδομές για την παροχή υπηρεσιών Internet και τηλεπικοινωνιών στους κατοίκους των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται και να ενθαρρύνει την ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών. Ακόμη, να προωθεί την έρευνα και την καινοτομία, ώστε να παράγει πολλαπλά οφέλη για τους πελάτες, τους εργαζομένους και την κοινωνία

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### Επενδυτικό πλάνο 2€ δις.

ως μέρος της πρωτοβουλίας του Ομίλου να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και ευρύτερη κάλυψη σταθερής και κινητής στην Ελλάδα έως το 2022.

##### >50% του πληθυσμού στην Ελλάδα

έχει πρόσβαση σε υψηλές ταχύτητες internet άνω των 100 Mbps.

##### 99%/4G και 96%/4G+

πληθυσμιακή κάλυψη στην Ελλάδα.

##### >75 συμμετοχές

σε ερευνητικά προγράμματα.



### Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή

Σχετικοί υποστόχοι: 12.2, 12.5, 12.6

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στις λειτουργίες του, σε όλο το εύρος της αλυσίδας αξίας, και να αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην ορθολογική και αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 4,5% μείωση

της κατανάλωσης χαρτιού.

##### 8.494 t

παραγόμενων αποβλήτων από τις δραστηριότητες του Ομίλου.

##### 78% των συνολικών παραγόμενων αποβλήτων

ανακυκλώθηκε, επαναχρησιμοποιήθηκε ή αποτεφρώθηκε.

##### >350.000 συσκευές

ανακατασκευάστηκαν στη μονάδα ανακατασκευής τερματικού εξοπλισμού του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα.



### Δράση για το Κλίμα

Σχετικοί υποστόχοι: 13.2, 13.3

#### Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

Να συνεισφέρει στην παγκόσμια προσπάθεια για την μείωση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτήν. Ακόμη, να μειώνει το δικό του αποτύπωμα άνθρακα και να αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής.

#### Σημαντικά στοιχεία 2019

##### 17% μείωση

των άμεσων και έμμεσων εκπομπών CO<sub>2</sub> που προέρχονται από την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE, σε σύγκριση με το 2008.

##### 968 kt CO<sub>2</sub> eq

έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ (Scope 3) καταγράφηκαν.

##### 24% βελτίωση

της έντασης των εκπομπών μεταφοράς δεδομένων (44 kg CO<sub>2</sub> eq/TB).

## 1.4 Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ, επιδιώκει να παραμείνει πρωτοπόρος και να διατηρεί την ηγετική του θέση στην αγορά, ως μια σύγχρονη εταιρεία υψηλών επιδόσεων που προσφέρει την καλύτερη εμπειρία πελάτη χάρη στην τεχνολογική της υπεροχή.

Φιλοδοξεί να:

**Παραμένει** ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης της αγοράς για υπηρεσίες σύγκλισης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (FMC)

**Διατηρήσει** την ηγετική του θέση στην ελληνική αγορά όσον αφορά υπηρεσίες Ευρυζωνικής τηλεφωνίας (Σταθερής και Κινητής ), ICT και συνδρομητικής τηλεόρασης

**Δημιουργήσει** νέες πηγές εσόδων με την είσοδό του σε αναδυόμενες ψηφιακές αγορές (COSMOTE Insurance, COSMOTE Payments)

**Προσφέρει** τις καλύτερες υπηρεσίες προς τους πελάτες του, αξιοποιώντας την τεχνολογική υπεροχή των Δικτύων Νέας Γενιάς (Vectoring/ FTTH, 4G/ 4G+)

**Προσφέρει** άριστη εμπειρία πελάτη αξιοποιώντας τα σύγχρονα ψηφιακά κανάλια

**Προχωρήσει** στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του λειτουργικού του μοντέλου, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των αναδυόμενων ψηφιακών τεχνολογιών

**Είναι ο καλύτερος εργοδότης** στην ελληνική αγορά, να αναπτύσσει το προσωπικό του και να προσελκύει ταλέντα

**Αυξάνει την αξία** για τους μετόχους του

**Μεγιστοποιεί** τις συνέργειες ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom

### Σημαντικοί στόχοι 2020

Για το 2020, ο Όμιλος, εκτός από την επίτευξη των ετήσιων επιχειρηματικών στόχων, θα επιδιώξει επίσης την μακροπρόθεσμη εξέλιξη του. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, όσον αφορά στους Πελάτες, στις ενδοεταιρικές διαδικασίες και στις συνέργειες εντός του Ομίλου Deutsche Telekom.

### Σημαντικές Δράσεις για το 2020

#### ΣΥΓΚΛΙΣΗ

##### Τεχνολογική Υπεροχή

- Δίκτυα Οπτικών Ινών: Ταχεία ανάπτυξη υποδομών FTTH
- Πλήρης κάλυψη δικτύων 4G/4G+
- Μετασχηματισμός δικτύου σε IP
- Βελτίωση συστημάτων IT

##### Άριστη Εμπειρία Πελάτη

- Ψηφιακός Μετασχηματισμός @Customer:
  - Omni-channel
  - Νέες λειτουργίες στα apps
  - Παραγγελιοληψία - διαχείριση παραπόνων
- Προώθηση online πωλήσεων
- Ψηφιακή παρακολούθηση λειτουργίας δικτύων

##### Καινοτομία & Νέες Πηγές Εσόδων

- Αύξηση εσόδων από υπερπρόσθετες υπηρεσίες δεδομένων
- Διάθεση καινοτόμων υπηρεσιών
- Λύσεις IoT - Cloud
- Κάθετες αγορές (Ναυτιλία, Τουρισμός κ.λπ)
- Έξυπνες Πόλεις
- Περαιτέρω επέκταση σε όμορες αγορές

##### Ηγετική Θέση στην Αγορά

- Υπεροχή του brand COSMOTE
- Νέες συνδυαστικές υπηρεσίες FMC & FMCC
- Ανάπτυξη COSMOTE TV
- Διασφάλιση εσόδων Χονδρικής

#### ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ & ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ












##### Ψηφιοποίηση, Απλοποίηση & Βελτιστοποίηση Κόστους

- Ψηφιακός Μετασχηματισμός @Company και @Network
- Απλοποιημένο και ευέλικτο μοντέλο λειτουργίας
- Προγράμματα εξοικονόμησης κόστους
- Συνέργειες στις Προμήθειες με τον Όμιλο Deutsche Telekom

#### ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

##### Νοοτροπία & Κουλτούρα Ανάπτυξης

- Ψηφιακά εργαλεία θα υποστηρίξουν τα Συστήματα και Διαδικασίες Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, βελτιώνοντας την παραγωγικότητα και την εμπειρία των εργαζομένων
- Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων
- Υιοθέτηση Κουλτούρας Ανάπτυξης και Καινοτομίας

-  ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
-  ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
-  ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
-  ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
-  ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
-  ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
-  ΠΕΛΑΤΕΣ
-  ΚΟΙΝΩΝΙΑ
-  ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
-  ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
-  ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ΟΤΕ, επιδιώκουν να βελτιώσουν τις δραστηριότητές τους, να αναπτύξουν προγράμματα και δράσεις για την υλοποίηση των στόχων τους, να παρακολουθούν την πρόδοό τους και να επικοινωνούν τις επιδόσεις τους.

Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την ανώτατη διοίκηση και κατανέμονται σε ολόκληρο τον Όμιλο, υπό τη μορφή εξατομικευμένων στόχων για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα.

Στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018, παρουσιάστηκαν **28 ετήσιοι στόχοι για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ**. Επρόκειτο για ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους που κάλυπταν διάφορες λειτουργίες και, κατ' επέκταση, εφαρμόστηκαν από τις αρμόδιες μονάδες. Από τους στόχους αυτούς, 89% έχει επιτευχθεί πλήρως ή μερικώς ή βρίσκεται σε εξέλιξη, αντανακλώντας την συνεχή προσπάθεια βελτίωσης των επιδόσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου.

Η επίδοση των εταιρειών ανά στόχο παρουσιάζεται στο **Παράρτημα**.



## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020



### Όμιλος ΟΤΕ

**Όμιλος ΟΤΕ:** Περαιτέρω ενσωμάτωση των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης στη στρατηγική και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες το Ομίλου ΟΤΕ

**Όμιλος ΟΤΕ:** Εκτίμηση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής στον Όμιλο ΟΤΕ σύμφωνα με τις συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)

**Όμιλος ΟΤΕ:** Εκτίμηση των επιδόσεων του Ομίλου ΟΤΕ, ως προς τις απαιτήσεις του Δείκτη Βιωσιμότητας Dow Jones (DJSI)

**Όμιλος ΟΤΕ:** Αναθεώρηση και διεξαγωγή ανάλυσης ουσιαστικότητας λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών και της ανώτατης διοίκησης

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Διείσδυση του ηλεκτρονικού λογαριασμού (e-bill) στο 70% της πελατειακής βάσης

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Διείσδυση των εφαρμογών κινητής (apps) στο 78% των κατόχων smartphone

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Διείσδυση κατά 35% της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ανανέωσης υπολοίπου



### Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

**Όμιλος ΟΤΕ:** Περαιτέρω ανάπτυξη των δεικτών Ανάληψης Κινδύνου (Risk Appetite) και των βασικών δεικτών εκτίμησης κινδύνου (Key Risk)/ καθορισμός ορίων ανοχής.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ευθυγράμμιση της μεθοδολογίας αξιολόγησης κινδύνων που διενεργείται από τις Επιχειρησιακές Μονάδες, με την ενιαία μεθοδολογία αξιολόγησης κινδύνων. Συλλογή των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων και ενσωμάτωσή τους στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ.

**Όμιλος ΟΤΕ:** ΕΕισαγωγή νέας θεματολογίας στις υποχρεωτικές διδακτικές ενότητες των προγραμμάτων e-learning (π.χ. «Ηθική και Ηγεσία», «Περί του Δικαίου του Ελεύθερου Ανταγωνισμού»).

**Όμιλος Εταιριών ΟΤΕ στην Ελλάδα:** Έναρξη προγράμματος e-learning για θέματα που αφορούν στα Ανθρώπινα Δικαιώματα, το οποίο εστιάζει στην ενίσχυση της κατανόησής τους και της συμμετοχής σε αυτό.

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Εκτίμηση ετοιμότητας για πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 27701:2019 (επέκταση του προτύπου ISO 27001 για τα συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών).

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Δραστηριότητες επίβλεψης της κανονιστικής συμμόρφωσης για την προστασία δεδομένων, τόσο εσωτερικά όσο και για τρίτα μέρη

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Δημοσίευση κατευθυντήριων γραμμών για την προστασία δεδομένων



### Εργαζόμενοι

**Όμιλος ΟΤΕ:** Στην νέα ψηφιακή εποχή, θέλει να αποτελέσει εταιρεία στην οποία, οι άνθρωποι εξελίσσονται και κάνουν τη διαφορά

**Όμιλος ΟΤΕ:** Δημιουργία νοοτροπίας και κουλτούρα ανάπτυξης που ακολουθεί τους στόχους της δια βίου μάθησης

**Όμιλος ΟΤΕ:** Ενίσχυση των δυνατοτήτων των εργαζομένων μέσω της επιμόρφωσης και της αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους, καθώς και με την ανάπτυξη ορθής συμπεριφοράς.

**Όμιλος ΟΤΕ:** Σχεδιασμός της εργασίας του μέλλοντος: οργανωτικός επανασχεδιασμός κι ευέλικτη επιχειρηματική δραστηριότητα (ευέλικτες ομάδες, κινητή εργασία).



## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020



### Πελάτες

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ικανότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών χωρίς φυσική αλληλεπίδραση

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ελαχιστοποίηση του χρόνου ενεργοποίησης των υπηρεσιών για τους πελάτες (Φωνής, Internet και TV).

**ΟΤΕ-COSMOTE:** «Απελευθέρωση του Internet» με την αύξηση των παρεχόμενων δεδομένων στα πακέτα κινητής, την αναβάθμιση της συνδεσιμότητας στο σπίτι και την επέκταση του δικτύου οπτικών ινών για την παροχή υψηλών ταχυτήτων σε ακόμα περισσότερους πελάτες.



### Κοινωνία

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Συμμετοχή > 1.600 ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας σε προγράμματα κατάρτισης για την ανάπτυξη βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ανάπτυξη μηχανικών δεξιοτήτων για >1.600 μαθητές Γυμνασίου

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ανάπτυξη > 3.000 τεχνολογικών λύσεων για τις ανάγκες της Κοινωνίας από μαθητές (16-18 χρονών) στο πλαίσιο των Πανελληνίων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και πρωτοβουλιών STEM >16.000 άτομα (μαθητές, δάσκαλοι, εκπαιδευτές) θα συμμετέχουν σε Διαγωνισμούς Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, πρωτοβουλίες STEM και webinars στα επόμενα δύο χρόνια

**ΟΤΕ-COSMOTE:** Ενίσχυση της συμμετοχής επαγγελματιών και επιχειρηματιών, σε προγράμματα ανάπτυξης μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επιχειρηματικών δεξιοτήτων



### Κλίμα και Περιβάλλον

Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom (DT), σχεδιάζει και εφαρμόζει μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>, προκειμένου να συνεισφέρει στην επίτευξη του στόχου μείωσης των εκπομπών για το 2020 σε επίπεδο Ομίλου DT (20% μείωση των εκπομπών, σε σχέση με το 2008) και δεσμεύεται για την επίτευξη των αναθεωρημένων, Science Based στόχων του Ομίλου DT για την περίοδο μετά το 2020. Ειδικότερα, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται για:

- 100% χρήση ΑΠΕ για την κατανάλωση ηλεκτρισμού έως το 2021
- 90% μείωση των άμεσων (scope 1) και έμμεσων (scope 2) εκπομπών το 2030, σε σχέση με το 2017
- 25% μείωση των λοιπών έμμεσων (scope 3) εκπομπών ανά πελάτη (προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, πάγιος εξοπλισμός και χρήση πωληθέντων/εκμισθωμένων προϊόντων και υπηρεσιών) το 2030, σε σχέση με το 2017

**Όμιλος ΟΤΕ:** Μηδενικά απόβλητα από υπηρεσίες ICT σε χώρους υγειονομικής ταφής

#### ΟΤΕ-COSMOTE:

- Κατάργηση των πλαστικών μπουκαλιών στα κτίρια με εστιατόρια και κυλικεία
- Κατάργηση των πλαστικών μαχαιροπίρουνων και των πλαστικών συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης
- Μείωση της χρήσης γυάλινων μπουκαλιών

**COSMOTE:** Εγκατάσταση 2 πρόσθετων σταθμών μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού πεδίου

## 1.5 Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση



### Ο Όμιλος ΟΤΕ αξιολογεί συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο οποιασδήποτε αλλαγής

στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στην Ελλάδα, ώστε να διασφαλίσει τη λήψη απαραίτητων μέτρων και δράσεων, με στόχο να ελαχιστοποιήσουν αντίκτυπο στις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα. Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι σημαντικότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση. Πλήρης κατάλογος των κινδύνων που εντοπίστηκαν και λεπτομερής περιγραφή των πρακτικών για τον μείωσή τους, παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019**.

### Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει εντοπίσει χρηματοοικονομικούς κινδύνους στους οποίους μπορεί να εκτεθεί. Ενδεικτικά:

#### Πιστωτικός Κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος αφορά στην πιθανότητα κινδύνου χρηματοοικονομικής ζημίας για τον Όμιλο ή την Εταιρεία στην περίπτωση που κάποιος αντισυμβαλλόμενος αθετήσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

Η λογιστική αξία των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου και της Εταιρείας, κατά την ημερομηνία κατάρτισης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, αποτελεί τον μέγιστο πιστωτικό κίνδυνο, στον οποίο είναι εκτεθειμένοι.

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που έχουν κατηγοριοποιηθεί, ως επιμετρούμενα στην εύλογη αξία μέσω των αποτελεσμάτων, αφορούν τοποθετήσεις σε αμοιβαία κεφάλαια και άλλα χρεόγραφα. Αυτά τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία εκτιμάται ότι δεν εκθέτουν τον Όμιλο και την Εταιρεία σε σημαντικό πιστωτικό κίνδυνο.

#### Κίνδυνος ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας συνίσταται στον κίνδυνο ο Όμιλος ή η Εταιρεία να μην μπορέσουν να

εκπληρώσουν τις χρηματοοικονομικές τους υποχρεώσεις όταν απαιτείται. Ο κίνδυνος ρευστότητας διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, μέσω της διαθεσιμότητας επαρκών ταμειακών διαθεσίμων ή/και πιστωτικών ορίων, που διασφαλίζουν την εκπλήρωση των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων, με λήξη στους επόμενους 12 μήνες. Τα ταμειακά διαθέσιμα, ταμειακά ισοδύναμα και τα λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου και της Εταιρείας την 31 Δεκεμβρίου 2019 ανέρχονταν σε 1.064,0 εκατ. ευρώ και 566,4 εκατ. ευρώ, αντίστοιχα, και τα βραχυπρόθεσμα δάνεια και το βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων τους ανέρχονταν σε 716,4 εκατ. ευρώ και 743,8 εκατ. ευρώ, αντίστοιχα.

Πλήρης κατάλογος των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019**

### Αδυναμία λειτουργίας κρίσιμων υποδομών

Η υποδομή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ICT) θεωρείται βασικός άξονας λειτουργίας όλων των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Η πληθώρα και η ποικιλομορφία των σύγχρονων υπηρεσιών που παρέχονται από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, έχει αυξήσει σε μεγάλο βαθμό, τόσο την πολυπλοκότητα των υποδομών

ICT, όσο και την αλληλεξάρτηση μεταξύ των δικτύων και των πλατφορμών υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, μία διακοπή λειτουργίας των τεχνικών υποδομών, είτε αυτή οφείλεται σε εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες, κ.ά.) ή σε εσωτερικούς (π.χ. διακοπή ρεύματος, διακοπή λειτουργίας κλιματισμού, ανθρώπινο λάθος, κ.ά.) αποτελεί γεγονός το οποίο δεν μπορεί να αποκλειστεί. Συνεπώς, η διακοπή λειτουργίας μίας υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει σε πιθανή απώλεια εσόδων για την επιχείρηση, αύξηση του κόστους αποκατάστασης των ζημιών ή/και σε πιθανές αξιώσεις αποζημίωσης εκ μέρους των πελατών της, με επακόλουθες επιπτώσεις στην πελατειακή βάση και τη φήμη της Εταιρείας.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα **Επιχειρησιακή Συνέχεια**

### Ασφάλεια των πληροφοριών

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι αυξανόμενες απαιτήσεις ασφάλειας και τα υψηλά ρυθμιστικά πρότυπα για τα συστήματα πληροφοριών και επικοινωνίας αποτελούν βασική προτεραιότητα για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Επιπροσθέτως, καθώς ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει πλέον συστηματικά ολοκληρωμένες λύσεις ICT, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών για μεγάλους πελάτες και δημόσιους οργανισμούς, δημιουργούνται ολοένα και περισσότερες προκλήσεις στον τομέα της ασφάλειας και πιο συγκεκριμένα, στον τρόπο πρόληψης και

διαχείρισης των κυβερνοεπιθέσεων. Ο συνεχώς αυξανόμενος όγκος των δεδομένων, η ανάγκη διαχείρισης των κινδύνων που απειλούν την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και απορρέουν από το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT), τα δίκτυα 5G και την τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence - AI), αποτελούν πρόσθετες προκλήσεις που καλούνται να διαχειριστούν οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα **Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων**.

### Προστασία των προσωπικών δεδομένων

Η Εταιρεία συλλέγει, αποθηκεύει και χρησιμοποιεί δεδομένα κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών της και τα προστατεύει με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων και τους Εταιρικούς Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Δεδομένων για την προστασία των ατομικών δικαιωμάτων κατά τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων εντός του Ομίλου, που έχουν υιοθετηθεί με απόφαση του Δ.Σ. της Εταιρείας. Παρόλο που λαμβάνονται τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τα μέτρα ενδέχεται να αποτύχουν και ορισμένα προσωπικά δεδομένα ενδέχεται να χαθούν ως αποτέλεσμα ανθρώπινου σφάλματος ή τεχνολογικής αποτυχίας ή να χρησιμοποιηθούν κακόβουλα. Ενδεχόμενη παραβίαση προσωπικών





δεδομένων από την Εταιρεία ή από τους συνεργάτες ή προμηθευτές της μπορεί να οδηγήσει σε πρόστιμα, ζημιές στη φήμη, απώλεια συνδρομητών και να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην επιχείρηση και στην οικονομική κατάσταση αυτής.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι μία από τις κύριες προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ, όχι μόνο για να ανταποκριθεί στις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, αλλά και ως αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας του. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συστήσει τη μονάδα Προστασίας Δεδομένων Ομίλου ΟΤΕ, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), ο οποίος εποπτεύεται λειτουργικά από την Επιτροπή Ελέγχου.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα **Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων**.

## Προστασία Κλίματος

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό ζήτημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και τη ζωή στον πλανήτη. Για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει ως στόχο τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) κατά 20% το 2020 και κατά περισσότερο από 40% έως το 2030, συγκριτικά με τα επίπεδα του 1990, ενώ για το 2050 εξετάζονται στόχοι οι οποίοι κυμαίνονται από τη μείωση των εκπομπών κατά 80% έως τον μηδενισμό των καθαρών (net) εκπομπών.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η κατανάλωση ενέργειας αποτελεί σημαντική πηγή εκπομπών ΑΦΘ για τον Όμιλο ΟΤΕ, συμβάλλοντας στην κλιματική αλλαγή (και στην ατμοσφαιρική ρύπανση). Παράλληλα, συμβάλλει στο λειτουργικό κόστος του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο επηρεάζεται άμεσα από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις του εθνικού ηλεκτρικού συστήματος και από:

- Αύξηση των τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, λόγω των τελών/εισφορών/επιβαρύνσεων που επιβάλλονται στον τομέα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας εκπομπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (έμμεσος ρυθμιστικός κίνδυνος).
- Αυστηρότερους περιβαλλοντικούς κανονισμούς με υποχρεωτικές διατάξεις (π.χ. ενεργειακοί έλεγχοι δραστηριοτήτων, των συστημάτων θέρμανσης/ψύξης, κ.λπ.).

Χαμηλές περιβαλλοντικές επιδόσεις θα μπορούσαν πιθανώς να επηρεάσουν τη φήμη του Ομίλου και το μερίδιο αγοράς, καθώς έρευνες δείχνουν ότι οι καταναλωτές και οι επενδυτές προτιμούν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν αποτελεσματική πολιτική για την προστασία του Περιβάλλοντος.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα **Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή**

## Εφοδιαστική Αλυσίδα

Ο Όμιλος ΟΤΕ θεωρεί τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας του, ως απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του, την οικονομική ανάπτυξη, τη διατήρηση και βελτίωση της καλής φήμης του. Η διαχείριση αυτή λαμβάνει υπόψη τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος επιδιώκει να συνεργάζεται με προμηθευτές που είναι περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνοι. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν κίνδυνοι, οι οποίοι μπορούν δυνητικά να προκαλέσουν επιχειρησιακές αποτυχίες, απώλειες εσόδων και ζημιές στη φήμη, ως αποτέλεσμα ενεργειών τρίτων/προμηθευτών (περιβαλλοντικές επιπτώσεις/πρόστιμα, ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας, παιδική εργασία, απάτες, κ.λπ.).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στις ενότητες **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Διάλογος Με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη**.

## Κίνδυνοι για την υγεία που σχετίζονται με την Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ), έχουν προσελκύσει ιδιαίτερη προσοχή τα τελευταία χρόνια. Για το λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης σε μη ιονίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Οι σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί και αξιολογηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας δεν δείχνουν κάποια συσχέτιση επιπτώσεων από Η/Μ εκπομπές σταθμών τηλεπικοινωνιών σε επίπεδα κατώτερα των θεσπισμένων ορίων ασφαλούς έκθεσης και, σύμφωνα με ανεξάρτητες μετρήσεις, οι τιμές του Η/Μ πεδίου που οφείλονται στους Σταθμούς Βάσης, συνεισφέρουν κατά λιγότερο από το 30% του συνολικού ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου στις κατοικημένες περιοχές. Τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού 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 ο νόμος 4635/2019 και τα οποία είναι στο 60-70% των ορίων της ICNIRP [κατά τη θέσπιση των ορίων αυτών, η επιστημονική κοινότητα έχει θέσει συντελεστή ασφαλείας πενήντα (50), λαμβάνοντας υπόψη ότι ενδεχομένως κάποιες ομάδες πληθυσμού να είναι πιο ευπαθείς], στα σημεία ελεύθερης πρόσβασης του κοινού. Γενικότερα, η πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στην εφαρμογή εξ' ορισμού, της Αρχής της Πρόληψης, η οποία βασίζεται στις αρχές της Διαφάνειας, Πληροφόρησης, Συμμετοχής και Προώθησης της Επιστήμης, για το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στις ενότητες **Επικοινωνία με τους Πελάτες** και **Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία**.

## Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία

Ένα πλήθος παραγόντων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες κατά την εργασία είναι δυνατό να θέσει σε κίνδυνο την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων, με πιο ευάλωτο το τεχνικό προσωπικό (στο οποίο περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι τεχνικοί πεδίου, οι εναερίτες, οι ηλεκτρολόγοι, οι ψυκτικοί, οι αποθηκάριοι). Η αδυναμία παροχής ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να επιβαρύνει την Εταιρεία με υποχρεώσεις αποζημίωσης και λοιπά νομικά κόστη, θίγοντας παράλληλα τη φήμη της.

Κατόπιν αξιολόγησης των κινδύνων του εργασιακού περιβάλλοντος από την επιχειρησιακή μονάδα Υγείας και Ασφάλειας, οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι είναι αυτοί στους οποίους εκτίθεται το τεχνικό προσωπικό και απορρέουν από τις ακόλουθες περιστάσεις:

- Μη ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.), τα οποία αποσκοπούν στη μείωση της σοβαρότητας ή της επίπτωσης κάποιου τραυματισμού
- Εργασία σε φρεάτια, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο επισκευής ή συντήρησης. Το φρεάτιο αποτελεί περιβάλλον που μπορεί να εκθέσει σε κίνδυνο τη σωματική ακεραιότητα του εργαζομένου, λόγω περιορισμένου χώρου και ύπαρξης στάσιμων νερών, τα οποία είναι δυνατό να αποτελέσουν εστία μολύνσεων, ειδικά σε συνδυασμό με τη μη ορθή χρήση των Μ.Α.Π..
- Εργασία σε στύλους, η οποία επίσης μπορεί να οδηγήσει σε ατυχήματα επί το έργον, κυρίως λόγω της μη χρήσης των Μ.Α.Π..
- Μη ορθή χρήση φορητών κλιμάκων, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο εργασιών επισκευών ή συντήρησης

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα **Υγεία και Ασφάλεια**



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Κίνδυνοι Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαφθοράς, Δωροδοκίας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Η Κανονιστική Συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μία δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού στους κανόνες, αρχές οι οποίες διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας.

Περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς (π.χ. απάτη, διαφθορά, δωροδοκία, υπεξαίρεση, κλοπή, ξέπλυμα χρήματος, παραποίηση των οικονομικών αναφορών (εταιρικών και ενοποιημένων), αθέμιτος ανταγωνισμός, διακρίσεις στο χώρο εργασίας, καταπάτηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και οτιδήποτε θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της Εταιρείας ή οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω) που διαπράττονται είτε εντός της Εταιρείας είτε εκτός της Εταιρείας, με τη συμμετοχή επιχειρηματικών συνεργατών (π.χ. πελατών, προμηθευτών ή διανομέων) που εμπλέκονται στην επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας, θα μπορούσαν να έχουν δυσμενή επίδραση στη χρηματοοικονομική θέση και τη φήμη της Εταιρείας και να οδηγήσουν σε πρόστιμα, κυρώσεις και περιορισμό της επιχειρηματικής λειτουργίας. Σημειώνουμε ότι οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι τα άτομα που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς, έχοντας βάσιμους λόγους να θεωρούν ότι οι πληροφορίες αυτές είναι αληθείς, θα προστατεύονται από αντίποινα που θα μπορούσαν να τους προκαλέσουν προσωπική, επαγγελματική ή οικονομική ζημιά.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα [Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης](#)

## Κρίσιμες Εταιρικές Συμβάσεις και Επιχειρηματική Ανθεκτικότητα

Οι εξελίξεις και οι συνεχόμενες τεχνολογικές αλλαγές έχουν προσδώσει έναν ακόμη πιο κρίσιμο ρόλο στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις (π.χ. υπηρεσίες cloud, κινητές και σταθερές τεχνολογίες και λύσεις). Η συγκεκριμένη αγορά απαιτεί από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να υποστηρίξουν αυτές τις προηγμένες και εξατομικευμένες λύσεις. Ο ανταγωνισμός επικεντρώνεται, κυρίως, σε καινοτόμες υπηρεσίες, ενώ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες έγκαιρα και με αξιόπιστο τρόπο.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου στην ενότητα [Επιχειρησιακή Συνέχεια](#)

## 1.6 Πανδημία COVID-19, ανταπόκριση Ομίλου ΟΤΕ



### Προσφορά στους Πελάτες και στην Κοινωνία στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19

Η πανδημία του COVID-19 άλλαξε τα δεδομένα της καθημερινότητας όλων μας. Σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες, ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν δίπλα στους πελάτες και στην κοινωνία, φροντίζοντας να ανταποκριθεί στις ανάγκες όλων, “επενδύοντας” συνολικά πάνω από 12€ εκατ., σε δράσεις και πρωτοβουλίες σε 8 πυλώνες, που αναλύονται παρακάτω. Η ανταπόκριση της εταιρείας και ο αντίκτυπός της στην κοινωνία, αξιολογήθηκαν, ως εξαιρετικά από το κοινό, σε ειδικές καταναλωτικές έρευνες.



#### Επικοινωνία

Σε όλους τους πελάτες μας προσφέραμε μία σειρά από προϊόντα και υπηρεσίες που διευκόλυναν την επικοινωνία.

Από την πρώτη στιγμή προχωρήσαμε σε παροχή:

- **15GB δωρεάν προς όλους τους συνδρομητές** κινητής για 1 μήνα
- **Δωρεάν απεριόριστες κλήσεις από το σταθερό προς όλα τα σταθερά** και κινητά τηλέφωνα εντός Ελλάδας, όλων των παρόχων, για τις ημέρες του Πάσχα. Με τον τρόπο αυτό, η COSMOTE έφερε κοντά τα αγαπημένα πρόσωπα, συμβάλλοντας στην προσπάθεια να μείνουμε σπίτι αυτές τις γιορτές προκειμένου να προστατεύσουμε τους εαυτούς μας και τους συνανθρώπους μας σε όλη την Ελλάδα.
- **Δωρεάν Μόνιμη περιαγωγή:** Οι πελάτες που βρίσκονταν αρκετό καιρό σε κάποια χώρα εντός της Ε.Ε., από τις 26/3 μπορούσαν να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν τα λεπτά προς όλους, τα MB και SMS του προγράμματος τους, χωρίς καμία επιπλέον χρέωση λόγω μόνιμης περιαγωγής. Οι χρεώσεις μόνιμης περιαγωγής (αυτές που εφαρμόζονται όταν σε μια περίοδο τετραμήνου, η διάρκεια και η χρήση περιαγωγής ξεπερνάει την αντίστοιχη εθνική), ανεστάλησαν έως 25/5.
- **Δωρεάν πακέτα περιαγωγής για Ιταλία/ Ισπανία:** Οι συνδρομητές COSMOTE που βρίσκονταν στην Ιταλία μεταξύ 9-12/3 και στην Ισπανία μεταξύ 14-16/3 είχαν πρόσβαση σε δωρεάν πακέτο περιαγωγής που ίσχυε για 7 ημέρες και μπορούσε να ανανεωθεί μετά τη λήξη του, για ακόμη 7 ημέρες.
- **Δημιουργία ειδικής σελίδας #COSMOTEApoToSpiti** για να απαντήσουμε εύκολα και γρήγορα σε όλες τις ερωτήσεις των πελατών.



#### Ψυχαγωγία

Στηρίξαμε τις αυξημένες ανάγκες της ελληνικής οικογένειας για ποιοτική ψυχαγωγία για το χρονικό διάστημα του «μένουμε σπίτι»:

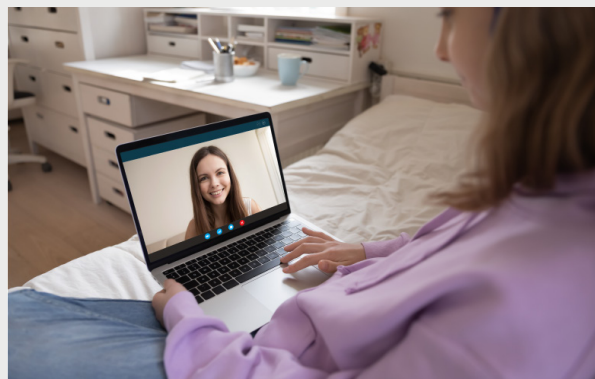
- **Δωρεάν διάθεση επιλεγμένου προγράμματος με ντοκιμαντέρ και εκπομπές** του COSMOTE History ελεύθερα για όλους, μέσα από το επίσημο κανάλι της COSMOTE TV στο [YouTube](#)
- **Εμπλουτισμός του προγράμματος με κινηματογραφικά blockbuster**, παιδικό πρόγραμμα και παραγωγές μεγάλων σκηνοθετών σε Α΄ προβολή για όλους τους συνδρομητές



#### Εργασία

Προσφέραμε μία σειρά από προϊόντα που διευκόλυναν την επικοινωνία και την απομακρυσμένη εργασία σε όλες τις επιχειρήσεις.

- **15GB δωρεάν προς όλους τους επαγγελματίες** συνδρομητές κινητής για 1 μήνα
- Για τις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, που λειτουργούν απομακρυσμένα, **δωρεάν παροχή για τρεις μήνες της υπηρεσίας Office 365 Business Premium της Microsoft**, ώστε οι εργαζόμενοι να συνεχίζουν τις δραστηριότητές τους με ασφάλεια, στο σπίτι, μέσα από οποιαδήποτε φορητή συσκευή
- **Δωρεάν απεριόριστες κλήσεις από το σταθερό προς όλα τα σταθερά** και κινητά τηλέφωνα εντός Ελλάδας, όλων των παρόχων, για τις ημέρες του Πάσχα. Με αυτόν τον τρόπο όσες επιχειρήσεις λειτουργούν κανονικά μπορούν να επικοινωνήσουν ελεύθερα με τους συνεργάτες τους





## Υγεία

Παίρνοντας μέρος στην εθνική προσπάθεια, προχωρήσαμε στην ενίσχυση των **Μονάδων Εντατικής Θεραπείας** των ελληνικών νοσοκομείων με αγορά απαραίτητου ιατρικού εξοπλισμού αξίας **2 εκατ. ευρώ** (προμήθεια 24 αναπνευστήρων, 110 κλινών Μονάδων Εντατικής Θεραπείας και 110 monitors.)

Υλοποιήθηκε μια σειρά **επιπλέον δράσεων** στήριξης των αναγκών του Υπουργείου Υγείας με στόχο την διευκόλυνση όλων των πολιτών

Συγκεκριμένα η COSMOTE συνεισέφερε με:

- Την παροχή των SMS που απαιτούνται για τη σωστή λειτουργία της άυλης συνταγογράφησης για όλο τον Απρίλιο
- Δωρεάν SMS για 3 μήνες στο Κέντρο Επιχειρήσεων και Υγείας (ΚΕΠΥ) του ΕΚΑΒ για την συλλογή, καταγραφή και αξιολόγηση των ημερήσιων στοιχείων από τα διαχειριζόμενα περιστατικά της πανδημίας από όλα τα νοσοκομεία και κέντρα υγείας της χώρας
- Τη δωρεάν δημιουργία και λειτουργία ειδικού 5ψηφίου αριθμού Γραμμής Ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (10306) για τη **συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη** των πολιτών. Επίσης, όλες οι κλήσεις από συνδρομητές COSMOTE προς το 10306 είναι εντελώς δωρεάν



## Εκπαίδευση

Αναγνωρίζοντας τις προκλήσεις της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για την ελληνική οικογένεια, η COSMOTE προσέφερε:

- Δωρεάν πρόσβαση από κινητά δίκτυα, χωρίς χρέωση δεδομένων στις ψηφιακές πλατφόρμες που χρησιμοποιεί το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία
- Πρόσβαση στα **εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ψυχαγωγικές δράσεις του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ** για παιδιά και οικογένειες, στις οποίες μπορούν να συμμετάσχουν από το σπίτι



## Πολιτεία

Υλοποιήθηκαν έργα τεχνολογίας που διευκόλυναν το Κυβερνητικό έργο στην αντιμετώπιση του κορωνοϊού. Ενδεικτικά, η COSMOTE προσέφερε:

- **Εξ αποστάσεως εργασία** για 10.000 Δημόσιους Υπαλλήλους για διάστημα 3 μηνών
- **Δωρεάν παροχή από την cosmoONE της υπηρεσίας** ηλεκτρονικών διαγωνισμών, sourceONE, για τρεις μήνες, στα Δήμοσια και Ιδιωτικά Νοσοκομεία, τους Δήμους και τις Περιφέρειες της χώρας μας. Με την πρωτοβουλία αυτή, **διευκολύνουμε τα Νοσοκομεία και την Τοπική Αυτοδιοίκηση** να καλύψουν ψηφιακά τις αυξημένες ανάγκες των προμηθειών τους, κατά την αντιμετώπιση της πανδημίας



## Στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων

- Το Διοικητικό Μέγαρο του Ομίλου ΟΤΕ πρόσφατα έγινε «Προστατευόμενο Πόστο» για τους πωλητές του περιοδικού Σχεδία. Λόγω του COVID-19, η ενέργεια ανεστάλη και προχωρήσαμε άμεσα σε:
  - **Ηλεκτρονική αγορά 250 τευχών** για τον μήνα Απρίλιο και Μαίο
  - **Παροχή δωρεάν χρόνου ομιλίας και GB** στους πωλητές της Σχεδίας για τους επόμενους 3 μήνες.
- **Παροχή δωρεάν COSMOTE TV σε 4 σπίτια του Χαμόγελου του Παιδιού.** Συνολικά τα τελευταία χρόνια έχουμε προσφέρει δωρεάν την υπηρεσία COSMOTE TV και στα 15 σπίτια του Χαμόγελου του Παιδιού και σε πάνω από 165 χώρους που φιλοξενούν παιδιά.





## Οι άνθρωποί μας

Όλα αυτά δεν θα ήταν δυνατά χωρίς τους ανθρώπους μας

Ο Όμιλος ΟΤΕ, έχοντας πλήρη επίγνωση και με αίσθημα ευθύνης, έκανε συγκεκριμένες ενέργειες. Ενδεικτικά:

- **80%** του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ εργάστηκε **εξ αποστάσεως**, με VPN και πρόσβαση στον απαραίτητο εξοπλισμό (φορητοί υπολογιστές, ακουστικά), ο οποίος παρέχονταν από την εταιρεία όταν ήταν απαραίτητο.
- **Ακολουθήθηκαν ειδικές οδηγίες** για τα μέτρα ατομικής προστασίας στην εργασία,

όπως, διατήρηση ασφαλούς απόστασης, αυστηρή συμμόρφωση με τους κανόνες υγιεινής, χρήση αντισηπτικών υγρών, γαντιών και μάσκας κα., με έμφαση στους εργαζόμενους της πρώτης γραμμής.

- **Λήφθηκαν τα απαραίτητα μέτρα** για την απολύμανση γραφείων και κοινόχρηστων χώρων - συμπεριλαμβανομένου επιπρόσθετου καθαρισμού και απολύμανσης - όποτε χρειαζόταν.
- Η **εξειδικευμένη ομάδα Ασφάλειας & Υγείας** της εταιρείας και το ιατρικό προσωπικό βρίσκονταν σε **άμεση επαφή με τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας** και εφάρμοζαν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας.

- Με έμφαση στη διασφάλιση της ευημερίας και της ψυχικής υγείας των ανθρώπων μας, όλοι οι εργαζόμενοι είχαν **πρόσβαση σε ψηφιακά μαθήματα ευεξίας** και **24/7 γραμμή ψυχολογική υποστήριξης**.
- Δόθηκε **συνολικό ποσό επιβράβευσης ύψους 1,6 εκατομμυρίων ευρώ** στους τεχνικούς και τους υπαλλήλους των καταστημάτων που έρχονταν σε καθημερινή επαφή με τον πελάτη κατά τη διάρκεια της πανδημίας, για να διασφαλίσουν ότι όλοι οι συνδρομητές μπορούσαν αδιάλειπτα να έχουν πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου.
- Κατά τη σταδιακή διαδικασία επιστροφής στην ομαλότητα και για όσο χρονικό διάστημα

απαιτήθηκε, υιοθετήθηκε **μικτό πρόγραμμα εργασίας** ακολουθώντας μια αναλογία 25%-20% εργασία στο γραφείο και 75%-80% εργασία από το σπίτι, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις προσωπικές συνθήκες που αντιμετώπιζε ο κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά, όσο και τις επιχειρησιακές ανάγκες.

- Όλο το πλάνο επιστροφής σχεδιάστηκε ακολουθώντας τους βασικούς κανόνες προστασίας και τις ειδικές οδηγίες (χρήση ανελκυστήρων, λειτουργία εστιατορίων / κυλικείων, λειτουργία κλιματιστικών κ.λπ.) που ανακοίνωσε η Κυβέρνηση.



## 1.7 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του, επιδρούν και επηρεάζουν άμεσα τη βιώσιμη ανάπτυξη του και συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους τους, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

Ο Όμιλος έχει εντοπίσει 9 κατηγορίες ενδιαφερόμενων μελών, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

- Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές
- Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες
- Επιχειρήσεις
- Φορείς Επιστήμης, Έρευνας και Εκπαίδευσης
- ΜΜΕ
- Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους
- Προμηθευτές
- ΜΚΟ κι ενδιαφερόμενες ομάδες
- Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς

### Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμορφώνονται με τις βασικές αρχές του «Προτύπου Υπευθυνότητας AA 1000» δηλαδή, τις αρχές της **Συμμετοχικότητας**, της **Ουσιαστικότητας**, της **Ανταπόκρισης** και της **Επίδρασης**.

Στο πλαίσιο της προσέγγισης για τη διαχείριση θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ισχυρά κανάλια επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή τους, να κατανοήσει τις προσδοκίες τους και να διαμορφώσει την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου.

Στο πλαίσιο του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο δέσμευσης τριών επιπέδων- μεταξύ της εταιρείας και των ενδιαφερόμενων μερών- κατά το οποίο εφαρμόζονται τρεις διαφορετικές μέθοδοι επικοινωνίας, δηλ. η **Συμμετοχή**, ο **Διάλογος** και η **Πληροφόρηση**, ανάλογα με το είδος των ενδιαφερόμενων μερών και τις ιδιαιτερότητες των θεμάτων που τους αφορούν περισσότερο.

Το 2019, ο Όμιλος έλαβε μέρος σε πληθώρα εκδηλώσεων με θέμα τη βιώσιμη ανάπτυξη, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Στρογγυλή Τράπεζα με τίτλο "Ακεραιότητα & Αειφορία" του **Business Integrity Forum 2019**
- Παρουσίαση της πρωτοβουλίας «**#ZEROPLASTIC**» του Ομίλου στα BRAVO Sustainability Dialogue & Awards
- Συμμετοχή στην Ομάδα εργασίας του **CSR Hellas** για «Μηδενικά Πλαστικά μίας Χρήσης»
- Κεντρική Ομιλία για την **πρωτοβουλία Zero Plastic** στο 9ο Ετήσιο Capital Link Συνέδριο ΕΚΕ
- Κεντρική ομιλία σχετικά με την Ενσωμάτωση της Βιώσιμης Ανάπτυξης στις Επιχειρηματικές Λειτουργίες του Ομίλου, στο Sustainability Forum 2019 της Global Sustain
- Συμμετοχή στο **Women in Business (WIB) Committee**, του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.

Τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων και της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη αξιοποιούνται και κατά τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστών θεμάτων βιωσιμότητας του Ομίλου και συμβάλλουν έτσι στην επικύρωση και τη βελτίωση της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης που εφαρμόζει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο **Παράρτημα**

### ΜΟΡΦΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΤΩΝ Ενδιαφερόμενων Μερών

#### Συμμετοχή

Έρευνα μεταξύ των  
Ενδιαφερόμενων Μερών

Αξιολόγηση  
Ουσιαστικότητας

Intranet: ενημέρωση,  
συζήτηση και  
ευαισθητοποίηση

Δίκτυα και Φόρα  
Βιώσιμης Ανάπτυξης και  
Εταιρικής Υπευθυνότητας

#### Διάλογος

Ερωτηματολόγιο  
Απολογισμού Βιώσιμης  
Ανάπτυξης

Ομάδα εργασίας του CSR  
Hellas για «Μηδενικά  
Πλαστικά μίας Χρήσης»

Ομάδα εργασίας του  
Ομίλου DT για τον στόχο  
Κλιματικής Αλλαγής 2030  
SRI Roadshows

#### Πληροφόρηση

Εσωτερικά ενημερωτικά  
δελτία για τους  
εργαζόμενους

Εσωτερική καμπάνια  
**#ZeroPlastic**

Συνεργασία και  
ενημερωτική πύλη για  
θέματα σχετικά με την  
προστασία των ανηλίκων

Εταιρική ιστοσελίδα και  
Social Media

## Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εντοπίζουν τα πιο σημαντικά θέματα που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη τους μέσω της Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων που πραγματοποιείται σύμφωνα με την προσέγγιση του Ομίλου σχετικά με τη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων.

Το 2017, ο προσδιορισμός της ουσιαστικότητας των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης πραγματοποιήθηκε με την συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών. Για πρώτη φορά, η ανάλυση πραγματοποιήθηκε σε επίπεδο Ομίλου και δεν περιορίστηκε σε μεμονωμένες εταιρείες.

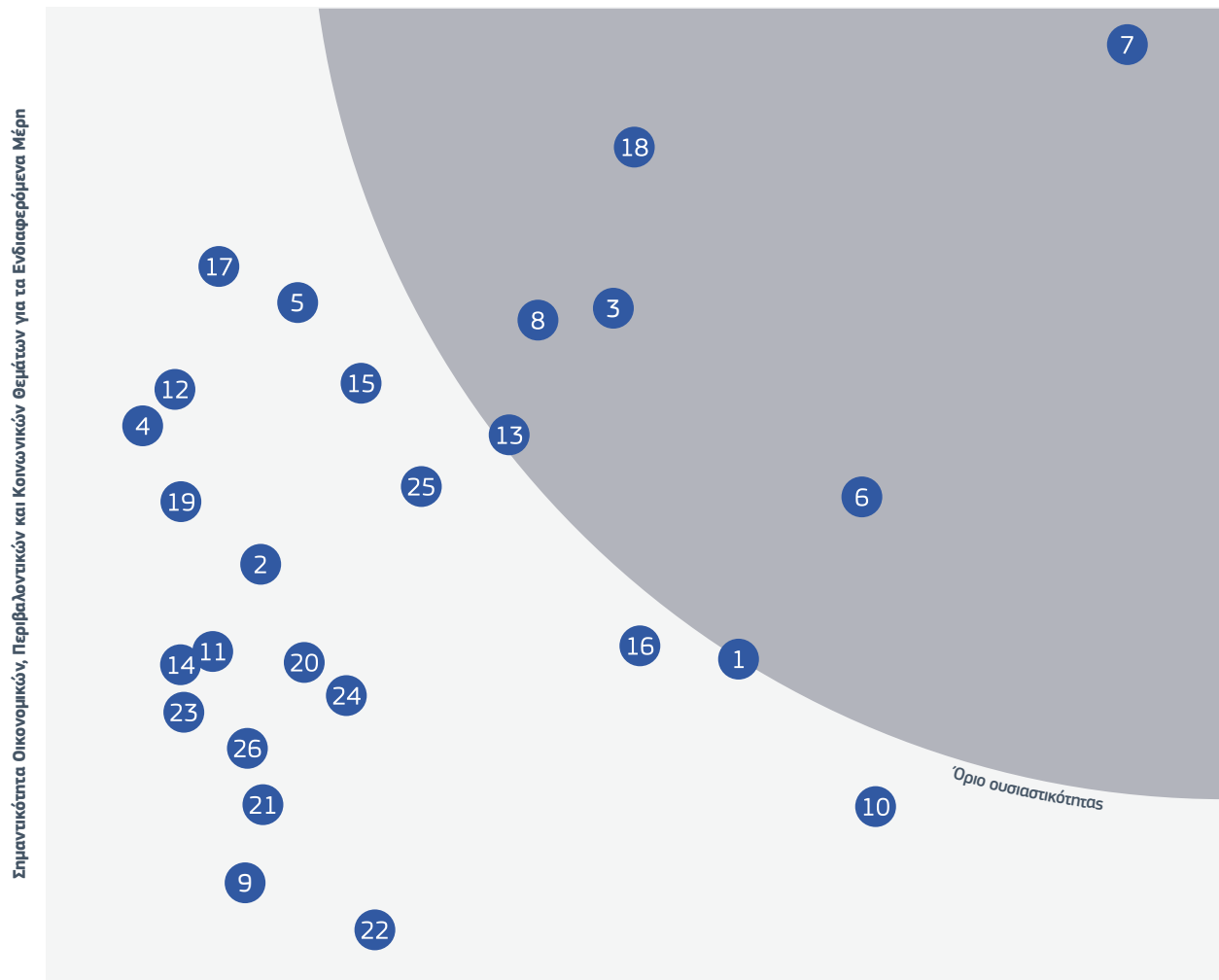
Επιπλέον, η διαδικασία αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενσωματώθηκε στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας. Ο Όμιλος έχει συνδυάσει τις διαδικασίες Βιώσιμης Ανάπτυξης και Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αναπτύσσοντας μια ολιστική προσέγγιση σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές.

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 Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 καλύπτει και τις 26 θεματικές περιοχές, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε 7 περιοχές που χαρακτηρίστηκαν από την Διοίκηση και τα ενδιαφερόμενα μέρη ως οι πιο σημαντικές.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο [Παράρτημα](#)

1. Οικονομική επίδοση
2. Διακυβέρνηση και διοίκηση
3. Πολιτικές εταιρικής συμμόρφωσης
4. Συμμόρφωση εργαζομένων και μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων
5. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα
6. Επιχειρηματική ανθεκτικότητα
7. Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων
8. Ασφαλής και υπεύθυνα χρήση της τεχνολογίας
9. Εφοδιαστική αλυσίδα



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τον Όμιλο ΟΤΕ

- |   |  |
|---|--|
| 10. Απασχόληση/εργασία                                | 19. Ψηφιακή ένταξη   |
| 11. Πρακτικές δίκαιης απασχόλησης και ίσων ευκαιριών  | 20. Ανάπτυξη δεξιοτήτων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) |
| 12. Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής των εργαζομένων | 21. Συνεισφορά στην τοπική κοινωνία                                      |
| 13. Κατάρτιση και εκπαίδευση εργαζομένων              | 22. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη                                    |
| 14. Προϊόντα και υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη    | 23. Ενέργεια και κλιματική αλλαγή  |
| 15. Έρευνα και καινοτομία                             | 24. Κυκλική οικονομία  |
| 16. Υπεύθυνος ανταγωνισμός                            | 25. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (Η/Μ)                                   |
| 17. Υπεύθυνα επικοινωνία με τους πελάτες              | 26. Άλλες περιβαλλοντικές πτυχές   |

## 1.8 Δείκτες Κοινωνικά Υπεύθυνων Επενδύσεων

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις και αξιολογήσεις των αναλυτών σχετικά με θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ Περιβάλλοντος, Διακυβέρνησης και Κοινωνίας (ESG) / κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων, συμμετέχοντας σε 6 δείκτες (SRI).



Από το 2008, ο ΟΤΕ, πληροί όλες τις απαιτήσεις και συμμετέχει στη σειρά χρηματιστηριακών δεικτών FTSE4Good, ενώ είναι μία από τις 9 ελληνικές εταιρείες που συγκαταλέγονται στον δείκτη FTSE4Good Emerging Index. Το 2019, ο ΟΤΕ πέτυχε βαθμολογία ESG 4.8/5.



Από τον Δεκέμβριο του 2019, και για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, ο ΟΤΕ κατατάσσεται στην πρώτη θέση μεταξύ των κορυφαίων παγκοσμίως για τις επιδόσεις σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης σύμφωνα με τον δείκτη «Vigeo Eiris Best Emerging Markets Performers» (στην κατάταξη περιλαμβάνονται 100 προηγμένες εταιρείες σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης).



Το 2019, ο ΟΤΕ αξιολογήθηκε εκ νέου με B- οπότε η εταιρεία διατήρησε την κατάταξή της ως «Prime», τίτλος που αποδίδεται από την ISS-οεκομ στις εταιρείες-ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις..



Το 2018, κατόπιν αξιολόγησης του από το MSCI ESG Research, ο ΟΤΕ έλαβε τη βαθμολογία BBB για θέματα ESG.



Από το 2010, ο ΟΤΕ συμμετέχει στην αξιολόγηση του διεθνούς δείκτη CDP για θέματα Κλιματικής Αλλαγής, αναρτώντας τις απαραίτητες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Στην αξιολόγηση του 2019, ο ΟΤΕ διατήρησε την βαθμολογία 'B' (Management) παραμένοντας άνω του μέσου όρου των εταιριών του κλάδου.



Από τον Ιανουάριο του 2020, ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στον δείκτη 2020 Bloomberg LP Gender-Equality Index (GEI), έναν από τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς δείκτες όσον αφορά θέματα ισότητας και πρωτοβουλιών προώθησης της θέσης των γυναικών στο εργασιακό περιβάλλον.



## 1.9 Συμμετοχές και Διακρίσεις

### Βραβεία

Το 2019, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν 11 βραβεία και διακρίσεις για τις επιδόσεις τους σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ορισμένα εκ των οποίων παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα.

#### Στην Ελλάδα:

- **Bravo Sustainability Dialogue and Awards** που διοργανώθηκαν από το Quality Net: ο Όμιλος ΟΤΕ βραβεύτηκε στην κατηγορία "Governance" για την πρωτοβουλία «Μηδενική Ανοχή στη Διαφθορά (Zero Tolerance to Corruption)» για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς.

- **Hellenic Responsible Business Awards** που διοργανώθηκαν από την Boussias Communications. Ο ΟΤΕ έλαβε δύο βραβεία Gold για τις παρακάτω πρωτοβουλίες:

- «**Όμιλος ΟΤΕ και Κυκλική Οικονομία: Ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης υλικών, φυσικών πόρων και αποβλήτων**» στην κατηγορία «Βιώσιμη Ανάπτυξη: Ανακύκλωση»
- «**Πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο**» στην κατηγορία «Τεχνολογία για το Κοινό Καλό: Ψηφιακή Εκπαίδευση και Δεξιότητες»

- **Αριστεία Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019**, που διοργανώθηκαν από τον Ελληνικό Σύνδεσμο Διαφημιζόμενων: Βραβείο στην κατηγορία «Εθελοντισμός Εργαζομένων» για το έργο «**Εθελοντισμός και Κοινωνική Συνεισφορά**»

- **Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ 2019**, που διοργανώθηκαν από το περιοδικό ΧΡΗΜΑ: ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε το 1ο βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη»

- **Energy Mastering Awards** που διοργανώθηκαν από την Boussias Communications.
  - Gold βραβείο στην κατηγορία «Energy Conservation» για το «**Ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης ενέργειας**»
  - Δύο Gold βραβεία στις κατηγορίες «Energy Efficiency Innovations and Technologies» και «Energy Efficiency Improvement» για την «**Πλατφόρμα διαχείρισης ενέργειας και απεικόνισης κέντρων κόστους**» που δημιουργήθηκε από την COSMOTE, σε συνεργασία με τις εταιρείες CISCO Hellas και Αφοι Χαϊτόγλου ABEE

#### Στη Ρουμανία:

- Η Telekom Romania αναδείχθηκε νικήτρια στη Χρυσή κατηγορία του Δείκτη **CSR Index 2019** επιδεικνύοντας την προσήλωση της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, και διατηρώντας την κατάταξή της για τρίτη συνεχή χρονιά
- **Golden Drum International Festival of Creativity**. Η Telekom Romania έλαβε δύο χρυσά και 5 ασημένια βραβεία για την καμπάνια «StoryTime»
- **Effie Awards Europe 2019**. Η Telekom Romania έλαβε δυο βραβεία (χρυσό και ασημένιο) για τις καμπάνιες #NETLIBERARE και Vloggers' Swap

### 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 2019, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν μέρος σε συναντήσεις εθνικών και διεθνών οργανισμών στρατηγικής σημασίας.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο [Παράρτημα](#)



United Nations  
Global Compact



CSR  
HELLAS



SUSTAINABLE  
GREECE 2020



etno  
EUROPEAN TELECOMMUNICATIONS  
NETWORK OPERATORS' ASSOCIATION



2

# Επιδόσεις & Ψηφιακή Υπευθυνότητα

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# 2.1 Οικονομικά Στοιχεία



**2,9%**

ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΑ  
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΕΣΟΔΑ



**976,2€ εκατ.**

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΜΕΣΩ ΦΟΡΩΝ  
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΙΣΦΟΡΩΝ



**3,6%**

ΑΥΞΗΣΗ  
ΕΒΙΤΔΑ

## 2.1.1 Κύρια Οικονομικά και Επιχειρηματικά Σημεία



### Η διαφάνεια στην πληροφόρηση για τις οικονομικές επιδόσεις, επιτρέπει στον Όμιλο ΟΤΕ να επικοινωνεί επιτυχίες και μελλοντικές προσδοκίες

στους επενδυτές και να προωθεί στρατηγικές αποφάσεις σχετικά με την επέκταση και την αποτελεσματική διαχείριση της επιχείρησης

#### Γιατί είναι σημαντικό

Η οικονομική απόδοση αποτελεί βασική προτεραιότητα για τη διοίκηση και τους μετόχους. Ο Όμιλος παρέχει πληροφορίες σχετικά με την οικονομική αξία που παράγεται από τη λειτουργία του και την κατανομημένη αξία, ώστε να κατανοηθεί καλύτερα η άμεση προστιθέμενη αξία στην κοινότητα και τους ενδιαφερόμενους.

Ο συνολικός αριθμός των υπαλλήλων του Ομίλου ΟΤΕ την 31η Δεκεμβρίου 2019 είναι 17.697. Το 2019, τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθαν σε 3.907,6€ εκατ., 2,9% υψηλότερα από το 2018.

Σε επίπεδο χώρας, τα έσοδα της Ελλάδας αυξήθηκαν κατά 1,9% και ανήλθαν σε 2.943,4€ εκατ. ως αποτέλεσμα της ισχυρής απόδοσης στις υπηρεσίες σταθερής και κινητής. Τα έσοδα από υπηρεσίες σταθερής λιανικής σημείωσαν αύξηση 2,2%, μία ισχυρή απόδοση που οφείλεται κυρίως στην υψηλότερη πελατειακή βάση των ευρυζωνικών υπηρεσιών σε συνδυασμό με μια αξιοσημείωτη αύξηση των υπηρεσιών οπτικής ίνας. Τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής στην

Ελλάδα ήταν αυξημένα κατά 3,0% το 2019, ως αποτέλεσμα της ισχυρής απόδοσης στις υπηρεσίες δεδομένων και καρτοκινητής. Τα έσοδα από υπηρεσίες χονδρικής επίσης αυξήθηκαν στην Ελλάδα κατά 2,4%, κυρίως λόγω της υψηλότερης διεθνούς κίνησης και της επιτάχυνσης της αγοράς στην υιοθέτηση της οπτικής ίνας.

Στη Ρουμανία, τα συνολικά έσοδα ανήλθαν σε 980,2€ εκατ. το 2019, αυξημένα κατά 5,0% σε σύγκριση με το 2018, αντανakλώντας την ισχυρή απόδοση σε έργα Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ICT).

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης, έξοδα αναδιοργάνωσης και μη επαναλαμβανόμενες νομικές υποθέσεις, διαμορφώθηκαν σε 2.495,7€ εκατ. το 2019, σημειώνοντας μείωση 2,7% σε σύγκριση με το 2018, αντανakλώντας κυρίως την υιοθέτηση του ΔΠΧΑ 16. Η αυστηρή διαχείριση κόστους στον Όμιλο και η επωφελούμενη επίδραση του πρόσφατου προγράμματος εθελούσιας αποχώρησης, αντισταθμίστηκαν κυρίως από τα αυξημένα έξοδα διασύνδεσης που προέρχονται από την υψηλότερη διεθνή κίνηση και τα αυξημένα κόστη εμπορευμάτων σε συνδυασμό με τα υψηλότερα έσοδα από έργα Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ICT).

Το 2019, το προσαρμοσμένο EBITDA εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16 Ομίλου αυξήθηκε κατά 3,6% και ανήλθε σε 1.364,1€ εκατ. Στην Ελλάδα το προσαρμοσμένο EBITDA εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16

αυξήθηκε κατά 3,4% αγγίζοντας τα 1.220,4€ εκατ. και το αντίστοιχο περιθώριο ανήλθε σε 41,5% αυξημένο κατά 60 μονάδες βάσης σε σχέση με το 2018. Στη Ρουμανία το προσαρμοσμένο EBITDA εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16 ανήλθε σε 143,7€ εκατ. μειωμένο κατά 5,4%

Τα ενοποιημένα έξοδα για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε 1.207,6€ εκατ. αυξημένα κατά 59,8% ή κατά 451,9€ εκατ., αντανakλώντας σημαντικές απομειώσεις το 2019 στις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου καθώς και την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 16.

Τα λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε 180,1€ εκατ. σε σύγκριση με 495,2€ εκατ. το 2018. Η μείωση αντανakλά κυρίως τη σημαντική αύξηση των αποσβέσεων, λόγω των απομειώσεων, όπως περιγράφεται παραπάνω.

Οι χρεωστικοί τόκοι και τα συναφή έξοδα ανήλθαν σε 96,6€ εκατ. αυξημένα κατά 12,2%, αντανakλώντας την επίδραση των 22,1€ εκατ. λόγω της εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16. Εξαιρουμένης της επίδρασης αυτής, οι χρεωστικοί τόκοι και τα συναφή έξοδα θα ήταν μειωμένα κατά 13,5% και θα ανέρχονταν σε 74,5€ εκατ. κυρίως λόγω της ευνοϊκής εξέλιξης του μέσου κόστους δανεισμού.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου διαμορφώθηκε σε 92,3€ εκατ. το 2019, μειωμένος κατά 44,3% σε σύγκριση με το 2018, αντανakλώντας κυρίως την επίδραση από τον

μειωμένο συντελεστή φορολογίας και τις αυξημένες φορολογικές απαλλαγές στην Ελλάδα.

Τα κέρδη χρήσης του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν σε 199,8€ εκατ. το 2019, σε σχέση με Ευρώ 256,5 εκατ. το 2018.

Το 2019, οι προσαρμοσμένες ελεύθερες ταμειακές ροές εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16, ανήλθαν σε 488,1€ εκατ. αυξημένες κατά 41,6% σε σύγκριση με το 2018, αντικατοπτρίζοντας κυρίως την αυξημένη κερδοφορία, τις χαμηλότερες επενδύσεις σε πάγια περιουσιακά στοιχεία το 2019 καθώς επίσης και τους χαμηλότερους τόκους (εξαιρουμένων των μισθώσεων) και φόρους που καταβλήθηκαν.

Ο προσαρμοσμένος καθαρός δανεισμός του Ομίλου εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16 διαμορφώθηκε σε 648,8€ εκατ. στις 31 Δεκεμβρίου 2019, μειωμένος κατά 12,2% σε σχέση με την 31 Δεκεμβρίου του 2018. Ο προσαρμοσμένος καθαρός δανεισμός του Ομίλου αντιστοιχεί σε 0,5 φορές το ετήσιο προσαρμοσμένο EBITDA του Ομίλου (εξαιρουμένου του ΔΠΧΑ 16). Συμπεριλαμβάνοντας την επίδραση του ΔΠΧΑ 16, ο προσαρμοσμένος καθαρός δανεισμός ανήλθε σε 1.046,2€ εκατ. και ο καθαρός δανεισμός αντιστοιχεί σε 0,7 φορές το προσαρμοσμένο EBITDA.

Η εφαρμογή της πολιτικής Αμοιβών προς τους Μετόχους, που ξεκίνησε το 2018, λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των ελεύθερων ταμειακών ροών

για το αντίστοιχο έτος, ως βάση υπολογισμού της συνολικής αμοιβής των μετόχων. Στο πλαίσιο αυτό, η βάση υπολογισμού της συνολικής αμοιβής των μετόχων το 2020 θα λάβει υπόψη τις προβλέψεις των ελεύθερων ταμειακών ροών για το εν λόγω έτος.

Με βάση την τρέχουσα πρόβλεψη για το 2020, οι ελεύθερες ταμειακές ροές, έχοντας ενσωματώσει τις εξαγορές φάσματος και τις μη επαναλαμβανόμενες δαπάνες θα ανέλθουν περίπου σε 350€ εκατ. Το εκτιμώμενο συνολικό ποσό αμοιβής των Μετόχων που αναμένεται να διατεθεί για την εφαρμογή της Πολιτικής Αμοιβών των Μετόχων, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις πραγματοποιηθείσες ελεύθερες ταμειακές ροές του 2019, θα ανέλθει περίπου στο ποσό των 400,0€ εκατ. Για το μέρος της αμοιβής των Μετόχων που αντιστοιχεί στο μέρισμα, το Διοικητικό Συμβούλιο θα προτείνει στη Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος ποσού 0,55€ (σε απόλυτο ποσό) ανά μετοχή ή συνολικού ποσού 258,6€ εκατ.

Η ανάλυση των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζεται στα επόμενα κεφάλαια.

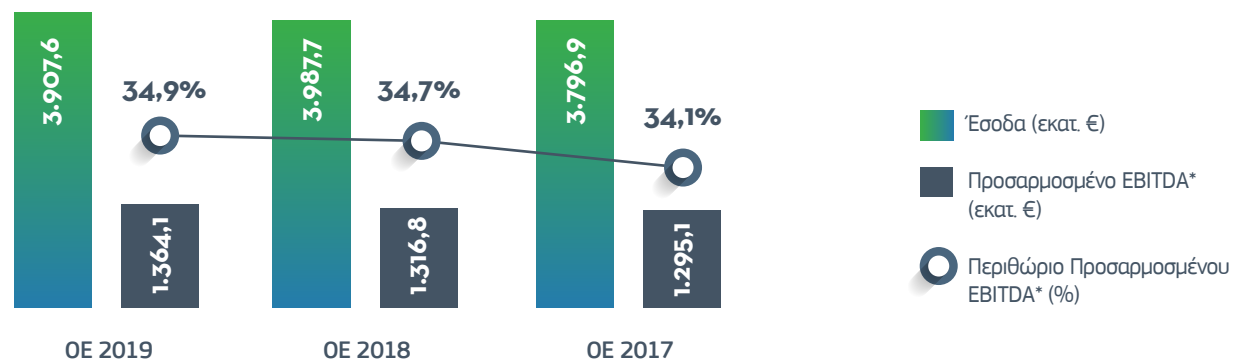
Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2019 παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2019**

#### Συμμετοχή στα Έσοδα 2019

**25%** ΡΟΥΜΑΝΙΑ | **75%** ΕΛΛΑΔΑ

	ΟΤΕ	COSMOTE	Άλλες δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications
<b>Κύκλος εργασιών</b>	<b>1.613,2€ εκατ.</b>	<b>1136,2€ εκατ.</b>	<b>882,2€ εκατ.</b>	<b>621,7€ εκατ.</b>	<b>463,6€ εκατ.</b>
<b>EBITDA</b>	<b>707,6€ εκατ.</b>	<b>488,1€ εκατ.</b>	<b>92,7€ εκατ.</b>	<b>81,7€ εκατ.</b>	<b>82,4€ εκατ.</b>
<b>Επενδύσεις CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος)</b>	<b>343,5€ εκατ.</b>	<b>124,8€ εκατ.</b>	<b>19,5€ εκατ.</b>	<b>115,1€ εκατ.</b>	<b>58,9€ εκατ.</b>
<b>Συνδρομητές</b>	<b>2.646.139</b> σταθερή τηλεφωνία	<b>7.395.378</b> κινητή τηλεφωνία		<b>2.069.391</b> φωνητικές κλήσεις <sup>2</sup>	<b>4.040.100</b> κινητή τηλεφωνία
	<b>2.005.613</b> ευρυζωνικές συνδέσεις, από τις οποίες 742.007 με οπτικές ίνες, fiber service <sup>1</sup>			<b>1.067.652</b> συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων <sup>2</sup>	
	<b>554.986</b> COSMOTE TV συνδρομητές			<b>1.319.996</b> συνδρομητές τηλεόρασης	

#### Οικονομικές Επιδόσεις Ομίλου ΟΤΕ (εκατ. €)



\*Εξαιρουμένων των επιπτώσεων του κόστους που σχετίζεται με τα προγράμματα εθελουσίας εξόδου, τα άλλα έξοδα αναδιάρθρωσης και τις μη επαναλαμβανόμενες νομικές διαφορές.

## 2.1.2 Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
<b>ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>				
<b>Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>				
Ενσώματα πάγια	2.341,3	2.741,1	1.278,9	1.296,4
Περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης	418,6	-	270,4	-
Υπεραξία	376,6	446,9	-	-
Τηλεπικοινωνιακές άδειες	383,6	448,5	2,8	3,6
Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	367,9	432,2	208,9	224,5
Συμμετοχές	0,1	0,1	3.319,4	3.245,2
Δάνεια σε ασφαλιστικά ταμεία	75,9	79,2	75,9	79,2
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	280,3	254,8	97,4	88,3
Κόστος συμβάσεων	42,9	50,2	4,5	4,0
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	91,7	115,8	74,0	77,0
<b>Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>	<b>4.378,9</b>	<b>4.568,8</b>	<b>5.332,2</b>	<b>5.018,2</b>
<b>Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία</b>				
Αποθέματα	51,3	82,0	8,6	11,5
Πελάτες	592,5	606,0	282,3	294,5
Λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία	5,7	5,1	5,8	2,3
Συμβατικά περιουσιακά στοιχεία	37,8	36,4	1,4	1,9
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	229,2	245,5	180,6	214,9
Δεσμευμένα ταμειακά διαθέσιμα	2,3	2,9	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα	1.058,3	1.084,7	560,6	292,9
<b>Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων</b>	<b>1.977,1</b>	<b>2.062,6</b>	<b>1.039,3</b>	<b>818,0</b>
Περιουσιακά στοιχεία ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	-	68,5	-	-
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ</b>	<b>6.356,0</b>	<b>6.699,9</b>	<b>6.371,5</b>	<b>5.836,2</b>
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>				
<b>Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας</b>				
Μετοχικό κεφάλαιο	1.358,2	1.387,1	1.358,2	1.387,1
Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	486,6	496,7	486,6	496,7
Ίδιες μετοχές	(110,3)	(108,5)	(110,3)	(108,5)
Τακτικό αποθεματικό	415,1	383,3	415,1	383,3
Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	(187,5)	(122,8)	(22,4)	(13,0)
Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	(3.314,1)	(3.314,1)	-	-
Υπόλοιπο κερδών εις νέο	3.404,0	3.611,5	1.027,4	743,3
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας</b>	<b>2.052,0</b>	<b>2.333,2</b>	<b>3.154,6</b>	<b>2.888,9</b>

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	131,1	241,5	-	-
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων</b>	<b>2.183,1</b>	<b>2.574,7</b>	<b>3.154,6</b>	<b>2.888,9</b>
<b>Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις</b>				
Μακροπρόθεσμα δάνεια	996,4	1.280,6	892,5	1.270,4
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	186,7	186,9	152,3	154,5
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	121,4	120,9	121,4	120,9
Συμβατικές υποχρεώσεις	38,4	50,8	51,1	110,9
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	334,5	-	227,9	-
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	16,6	23,7	-	-
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	60,5	87,8	92,0	66,3
<b>Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων</b>	<b>1.754,5</b>	<b>1.750,7</b>	<b>1.537,2</b>	<b>1.723,0</b>
<b>Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις</b>				
Προμηθευτές	936,0	1.034,0	425,0	425,3
Βραχυπρόθεσμα δάνεια	8,9	-	-	-
Βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων	707,5	548,0	743,8	278,6
Φόρος εισοδήματος	16,2	25,5	2,9	13,1
Συμβατικές υποχρεώσεις	134,6	122,0	72,1	73,4
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	62,9	-	42,3	-
Πρόβλεψη προγράμματος εθελουσίας αποχώρησης	139,3	141,1	139,3	141,1
Μερίσματα πληρωτέα	1,5	0,9	1,4	0,8
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	411,5	464,3	252,9	292,0
<b>Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων</b>	<b>2.418,4</b>	<b>2.335,8</b>	<b>1.679,7</b>	<b>1.224,3</b>
Υποχρεώσεις ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	-	38,7	-	-
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ</b>	<b>6.356,0</b>	<b>6.699,9</b>	<b>6.371,5</b>	<b>5.836,2</b>

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## 2.1.3 Κατάσταση Αποτελεσμάτων

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
<b>Κύκλος εργασιών</b>				
<b>Σταθερή τηλεφωνία:</b>				
Έσοδα λιανικής	1.164,4	1.162,6	936,1	916,8
Έσοδα χονδρικής	701,6	662,9	333,0	327,1
Λοιπά έσοδα	359,4	308,1	236,7	228,7
<b>Σύνολο εσόδων σταθερής τηλεφωνίας</b>	<b>2.225,4</b>	<b>2.133,6</b>	<b>1.505,8</b>	<b>1.472,6</b>
<b>Κινητή τηλεφωνία:</b>				
Έσοδα υπηρεσιών	1.263,6	1.247,3	-	-
Έσοδα πώλησης συσκευών	254,9	268,3	34,0	34,0
Λοιπά έσοδα	23,6	23,4	-	-
<b>Σύνολο εσόδων κινητής τηλεφωνίας</b>	<b>1.542,1</b>	<b>1.539,0</b>	<b>34,0</b>	<b>34,0</b>
<b>Λοιπά έσοδα</b>	<b>140,1</b>	<b>126,1</b>	<b>73,4</b>	<b>76,0</b>
<b>Σύνολο κύκλου εργασιών</b>	<b>3.907,6</b>	<b>3.798,7</b>	<b>1.613,2</b>	<b>1.582,6</b>
<b>Λοιπά λειτουργικά έσοδα</b>	<b>48,6</b>	<b>83,0</b>	<b>10,3</b>	<b>14,0</b>
<b>Λειτουργικά έξοδα</b>				
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής	((570,4)	(550,8)	(94,8)	(101,2)
Πρόβλεψη για επισφαλείς απαιτήσεις	(105,7)	(150,1)	(30,1)	(34,2)
Αποδοχές προσωπικού	(571,7)	(563,7)	(249,4)	(247,5)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	(65,6)	(51,0)	(49,9)	(39,1)
Έξοδα εμπορικών προμηθειών	(94,9)	(95,9)	(23,9)	(20,6)
Κόστος εμπορευμάτων	(397,8)	(367,3)	(69,1)	(67,7)
Έξοδα συντήρησης και επισκευών	(88,3)	(94,1)	(36,1)	(34,8)
Έξοδα προώθησης	(73,7)	(83,7)	(20,7)	(24,1)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα, εκ των οποίων:	(600,4)	(674,2)	(341,9)	(376,1)
Ενοίκια, μισθώσεις και κόστος εγκαταστάσεων	(138,4)	(222,0)	(56,3)	(107,9)
Αμοιβές και υπηρεσίες τρίτων	(198,9)	(177,6)	(174,1)	(157,7)
Λοιποί φόροι και τέλη ρυθμιστικών αρχών	(65,6)	(65,7)	(23,2)	(22,7)
Κόστος κατασκευής δικτύου	(1,2)	(0,4)	-	-
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	(196,3)	(208,5)	(88,3)	(87,8)
<b>Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις</b>	<b>(2.568,5)</b>	<b>(2.630,8)</b>	<b>(915,9)</b>	<b>(945,3)</b>
<b>Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων, αποσβέσεων &amp; απομειώσεων</b>	<b>1.387,7</b>	<b>1.250,9</b>	<b>707,6</b>	<b>651,3</b>
Αποσβέσεις και απομειώσεις	(1.207,6)	(755,7)	(365,5)	(312,5)
<b>Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων</b>	<b>180,1</b>	<b>495,2</b>	<b>342,1</b>	<b>338,8</b>
<b>Έσοδα και έξοδα από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες</b>				
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	(96,6)	(86,1)	(75,8)	(66,5)
Πιστωτικοί τόκοι	4,5	2,4	5,3	3,0
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές	14,3	(0,3)	1,1	0,5
Έσοδα από μερίσματα	-	-	1.159,2	30,0
Κέρδη / (ζημιές) από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	27,6	2,2	(725,4)	2,4
<b>Συνολικά κέρδη / (ζημιές) από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες</b>	<b>(50,2)</b>	<b>(81,8)</b>	<b>364,4</b>	<b>(30,6)</b>
<b>Κέρδη προ φόρων</b>	<b>129,9</b>	<b>413,4</b>	<b>706,5</b>	<b>308,2</b>

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται



## ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ, πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
Φόρος εισοδήματος <b>Κέρδη χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	(92,3) <b>37,6</b>	(165,8) <b>247,6</b>	(71,5) <b>635,0</b>	(111,9) <b>196,3</b>
Κέρδη / (ζημιές) από διακοπείσες δραστηριότητες <b>Κέρδη χρήσης</b>	5,3 <b>42,9</b>	(81,7) <b>165,9</b>	- <b>635,0</b>	- <b>196,3</b>
Κατανεμόμενα σε:				
Μετόχους της Εταιρείας	205,1	175,0	635,0	196,3
Μη ελέγχουσες συμμετοχές <b>Κέρδη χρήσης</b>	(162,2) <b>42,9</b>	(9,1) <b>165,9</b>	- <b>635,0</b>	- <b>196,3</b>
<b>Κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>				
Βασικά κέρδη ανά μετοχή	0,4200	0,5285	-	-
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή	0,4200	0,5285	-	-
<b>Συνολικά βασικά κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας</b>	<b>0,4312</b>	<b>0,3606</b>	-	-

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## 2.1.4 Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	Αποδιδόμενα στους μετόχους της Εταιρείας								Μη ελέγχουσες συμμετοχές	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων
	Μετοχικό Κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	Μεταβολές σε ποσοστά μη ελεγχουσών συμμετοχών	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο		
<b>Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2018<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,4</b>	<b>(14,5)</b>	<b>373,5</b>	<b>(157,1)</b>	<b>(3.314,1)</b>	<b>3.573,1</b>	<b>2.344,4</b>	<b>245,0</b>	<b>2.589,4</b>
<b>Επίδραση εφαρμογής των ΔΠΧΑ 15 και ΔΠΧΑ 9</b>	-	-	-	-	(1,2)	-	44,7	43,5	7,5	51,0
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης	-	-	-	-	-	-	175,0	175,0	(9,1)	165,9
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	36,4	-	-	36,4	(1,8)	34,6
<b>Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα/(ζημιές)</b>	-	-	-	-	<b>36,4</b>	-	<b>175,0</b>	<b>211,4</b>	<b>(10,9)</b>	<b>200,5</b>
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου	-	-	-	-	(0,9)	-	-	(0,9)	-	(0,9)
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	-	(171,5)	(171,5)	(0,1)	(171,6)
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	9,8	-	-	(9,8)	-	-	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(94,2)	-	-	-	-	(94,2)	-	(94,2)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	0,3	0,2	-	-	-	-	0,5	-	0,5
<b>Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου, 2018<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,7</b>	<b>(108,5)</b>	<b>383,3</b>	<b>(122,8)</b>	<b>(3.314,1)</b>	<b>3.611,5</b>	<b>2.333,2</b>	<b>241,5</b>	<b>2.574,7</b>
<b>Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2019<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,7</b>	<b>(108,5)</b>	<b>383,3</b>	<b>(122,8)</b>	<b>(3.314,1)</b>	<b>3.611,5</b>	<b>2.333,2</b>	<b>241,5</b>	<b>2.574,7</b>
<b>Επίδραση εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16</b>	-	-	-	-	-	-	(3,3)	(3,3)	-	(3,3)
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης	-	-	-	-	-	-	205,1	205,1	(162,2)	42,9
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(64,7)	-	-	(64,7)	(5,8)	(70,5)
<b>Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα/(ζημιές)</b>	-	-	-	-	<b>(64,7)</b>	-	<b>205,1</b>	<b>140,4</b>	<b>(168,0)</b>	<b>(27,6)</b>
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(28,9)	(10,4)	108,5	-	-	-	(69,2)	-	-	-
Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	-	-	-	-	-	(58,6)	(58,6)	58,6	-
Καθαρή μεταβολή συμμετοχής σε θυγατρικές	-	-	-	-	-	-	(0,1)	(0,1)	(0,6)	(0,7)
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	-	(249,6)	(249,6)	(0,4)	(250,0)
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	31,8	-	-	(31,8)	-	-	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(110,3)	-	-	-	-	(110,3)	-	(110,3)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	0,3	-	-	-	-	-	0,3	-	0,3
<b>Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου, 2019</b>	<b>1.358,2</b>	<b>486,6</b>	<b>(110,3)</b>	<b>415,1</b>	<b>(187,5)</b>	<b>(3.314,1)</b>	<b>3.404,0</b>	<b>2.052,0</b>	<b>131,1</b>	<b>2.183,1</b>

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	Μετοχικό κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων
<b>Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2018<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,4</b>	<b>(14,5)</b>	<b>373,5</b>	<b>(11,4)</b>	<b>727,1</b>	<b>2.958,2</b>
<b>Επίδραση εφαρμογής των ΔΠΧΑ 15 και ΔΠΧΑ 9</b>	-	-	-	-	<b>(0,4)</b>	<b>1,2</b>	<b>0,8</b>
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	196,3	<b>196,3</b>
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(1,2)	-	<b>(1,2)</b>
<b>Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα/(ζημιές)</b>	-	-	-	-	<b>(1,2)</b>	<b>196,3</b>	<b>195,1</b>
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(171,5)	<b>(171,5)</b>
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	-	-	-	9,8	-	(9,8)	-
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(94,2)	-	-	-	<b>(94,2)</b>
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	0,3	0,2	-	-	-	<b>0,5</b>
<b>Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2018<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,7</b>	<b>(108,5)</b>	<b>383,3</b>	<b>(13,0)</b>	<b>743,3</b>	<b>2.888,9</b>
<b>Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2019<sup>1</sup></b>	<b>1.387,1</b>	<b>496,7</b>	<b>(108,5)</b>	<b>383,3</b>	<b>(13,0)</b>	<b>743,3</b>	<b>2.888,9</b>
<b>Επίδραση εφαρμογής του ΔΠΧΑ 16</b>	-	-	-	-	-	<b>(0,3)</b>	<b>(0,3)</b>
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	635,0	<b>635,0</b>
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(9,4)	-	<b>(9,4)</b>
<b>Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα/(ζημιές)</b>	-	-	-	-	<b>(9,4)</b>	<b>635,0</b>	<b>625,6</b>
Ακύρωση ιδίων μετοχών (βλέπε Σημείωση 17)	-	-	-	-	-	(69,2)	-
Μεταφορά σε τακτικό αποθεματικό	(28,9)	(10,4)	(108,5)	-	-	(31,8)	-
Διανομή μερισμάτων (βλέπε Σημείωση 19)	-	-	-	31,8	-	(249,6)	<b>(249,6)</b>
Απόκτηση ιδίων μετοχών (βλέπε Σημείωση 17)	-	-	-	-	-	-	<b>(110,3)</b>
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	-	(110,3)	-	-	-	<b>0,3</b>
<b>Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2019</b>	<b>1.358,2</b>	<b>486,6</b>	<b>(110,3)</b>	<b>415,1</b>	<b>(22,4)</b>	<b>1.027,4</b>	<b>3.154,6</b>

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## 2.1.5 Κατάσταση Ταμειακών Ροών

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
<b>Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες</b>				
Κέρδη προ φόρων	129,9	413,4	706,5	308,2
Προσαρμογές για:				
Αποσβέσεις και απομειώσεις	1.207,6	755,7	365,5	312,5
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	65,6	51,0	49,9	39,1
Πρόβλεψη για αποζημίωση προσωπικού	3,8	(30,2)	3,8	(28,1)
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	5,1	2,3	5,1	2,3
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές	(14,3)	0,3	(1,1)	(0,5)
Πιστωτικοί τόκοι	(4,5)	(2,4)	(5,3)	(3,0)
Έσοδα από μερίσματα	-	-	(1.159,2)	(30,0)
(Κέρδη) / ζημιές από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία-Απομειώσεις	(27,6)	(2,2)	725,4	(2,4)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα	96,6	86,1	75,8	66,5
Προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης:				
Μείωση / (αύξηση) αποθεμάτων	29,7	6,6	2,9	0,9
Μείωση / (αύξηση) απαιτήσεων	22,6	85,9	(4,9)	36,9
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων (πλην δανεισμού)	(36,3)	(42,4)	(8,1)	38,6
Πλέον / (Μείον):				
Καταβολές προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης	(65,8)	(60,9)	(54,2)	(50,5)
Καταβολές αποζημίωσης προσωπικού και λογαριασμού νεότητας, εκτός εισφορών εργαζομένων	(12,7)	(12,3)	(12,3)	(11,9)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβληθέντα (πλην μισθώσεων)	(73,9)	(88,0)	(61,1)	(64,6)
Τόκοι μισθώσεων καταβληθέντοι	(22,1)	-	(15,6)	-
Φόρος εισοδήματος καταβλημένος	(145,6)	(178,4)	(100,9)	(85,1)
Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων	(5,3)	11,0	-	-
<b>Καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες</b>	<b>1.152,8</b>	<b>995,5</b>	<b>512,2</b>	<b>528,9</b>
<b>Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες</b>				
Επιστροφή μετοχικού κεφαλαίου επενδυμένου σε θυγατρική	-	-	120,6	61,5
Συμμετοχή σε θυγατρική	(0,7)	-	(800,0)	(0,4)
Πώληση ή λήξη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	0,1	0,4	-	-
Αποπληρωμές εισπρακτέων δανείων	7,2	7,1	7,2	7,1
Χορηγηθέντα δάνεια σε θυγατρική	-	-	(270,0)	-
Αποπληρωμή χορηγηθέντων δανείων σε θυγατρική	-	-	270,0	14,3
Αγορά ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων	(661,8)	(719,9)	(343,5)	(345,8)
Εισπράξεις από πώληση θυγατρικών/συμμετοχών	28,2	-	-	-
Κίνηση δεσμευμένων ταμειακών διαθεσίμων	0,5	1,2	-	-
Πιστωτικοί τόκοι εισπραχθέντες	2,5	2,5	4,6	3,0
Μερίσματα εισπραχθέντα	-	-	1.078,6	101,6
Καθαρές ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διακοπεισών δραστηριοτήτων	(6,6)	(12,6)	-	-
<b>Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>	<b>(630,6)</b>	<b>(721,3)</b>	<b>67,5</b>	<b>(158,7)</b>
<b>Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>				
Απόκτηση ιδίων μετοχών	(110,3)	(94,2)	(110,3)	(94,2)
Πληρωμές σχετιζόμενες με αύξηση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	(0,9)	-	-

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια Ευρώ)	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
	2019	2018 <sup>1</sup>	2019	2018 <sup>1</sup>
Εισπράξεις από χορηγούμενα και εκδοθέντα δάνεια	712,2	570,3	700,0	925,0
Εξοφλήσεις δανείων	(826,9)	(784,1)	(610,7)	(922,6)
Αποπληρωμή υποχρεώσεων από μισθώσεις	(78,8)	-	(42,0)	-
Μερίσματα πληρωθέντα σε μετόχους της Εταιρείας	(249,0)	(171,1)	(249,0)	(171,1)
Καθαρές ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	(1,3)	-	-	-
<b>Καθαρές ταμειακές εκροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες</b>	<b>(554,1)</b>	<b>(480,0)</b>	<b>(312,0)</b>	<b>(262,9)</b>
<b>Καθαρή αύξηση / (μείωση) ταμειακών διαθεσίμων και ταμειακών ισοδυνάμων</b>	<b>(31,9)</b>	<b>(205,8)</b>	<b>267,7</b>	<b>107,3</b>
<b>Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης</b>	<b>1.084,7</b>	<b>1.297,7</b>	<b>292,9</b>	<b>185,6</b>
Συναλλαγματικές διαφορές στα διαθέσιμα	(2,0)	0,3	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα της ομάδας στοιχείων κατεχόμενων προς πώληση	7,5	(7,5)	-	-
<b>Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης</b>	<b>1.058,3</b>	<b>1.084,7</b>	<b>560,6</b>	<b>292,9</b>

## 2.1.6 Διάθεση Οικονομικής Αξίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη δημιουργία αξίας μέσω των δραστηριοτήτων του για τους μετόχους, τους επενδυτές, τους εργαζόμενους, τις κυβερνητικές αρχές και τις τοπικές κοινότητες και στη συνέχεια να διαθέσει ανάλογα τον δημιουργημένο πλούτο τους.

## Άμεση οικονομική αξία το 2019 (σε εκατομμύρια €) όπου...

		ΟΤΕ Group	ΟΤΕ
ΠΑΡΑΧΘΕΝΤΑ	<b>Συνολικά έσοδα</b>	<b>3.907,6</b>	<b>1.613,2</b>
	Λειτουργικά έξοδα <sup>2</sup>	1.996,8	666,5
	Μισθοί και παροχές εργαζομένων	571,7	249,4
ΚΑΤΑΝΕΜΗΘΕΝΤΑ	Μερίσματα που καταβάλλονται στους μετόχους της εταιρείας	258,6	258,6
	Φόροι εισοδήματος καταβληθέντες	145,6	100,9
	Κοινωνική συνεισφορά	3,6	1,5
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΘΕΝΤΑ		<b>931,3</b>	<b>336,3</b>

# 976,2€ εκατ.

Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΜΕΣΩ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ ΤΟ 2019

1. Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει το ΔΠΧΑ 16 χρησιμοποιώντας την μέθοδο σωρευτικής επίδρασης. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, η συγκριτική πληροφορία δεν επαναδιατυπώνεται  
2. Εξαιρουμένων των μισθών και των παροχών των εργαζομένων, των αποσβέσεων, των απομειώσεων και των ζημιών

# 2.2 Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



**90%**  
ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΠΡΟΕΡΧΕΤΑΙ ΑΠΟ  
ΕΓΧΩΡΙΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

---



ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ  
**ΚΩΔΙΚΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ  
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ**

## 2.2.1 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες υπόκεινται σε αβεβαιότητα, λόγω εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν τους εταιρικούς στόχους. Με συστηματική παρακολούθηση, είναι εφικτή η έγκαιρη λήψη κατάλληλων μέτρων και η μείωση των πιθανών κινδύνων. Για το λόγο αυτό, ένα λειτουργικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων, αποτελεί βασικό στοιχείο της στρατηγικής των εταιρειών και συντελεί στη βιώσιμη λειτουργία τους. Στους πιθανούς κινδύνους περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης και οι νομικοί κίνδυνοι.

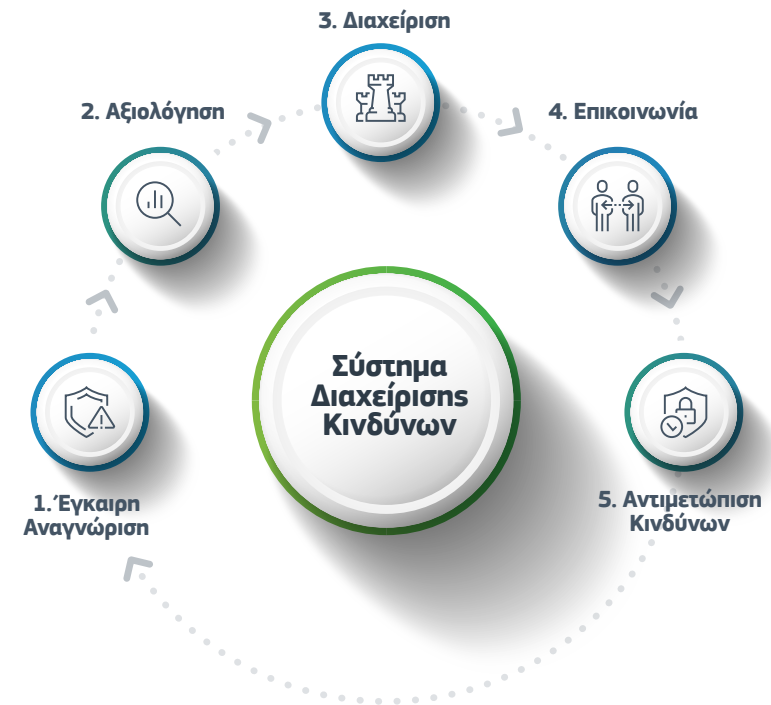
Ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management System - RMS), με στόχο τη διασφάλιση ενός γραμμικού επιχειρηματικού μοντέλου για τη μελλοντική επιτυχία του Ομίλου. Το Σύστημα RMS υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων. Βασίζεται στο πλαίσιο COSO ERM και στο πρότυπο ISO 31000:2018 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.

Οι πρακτικές διαχείρισης κινδύνων εφαρμόζονται και παρακολουθούνται, μέσω του RMS. Όλες οι περιγραφές των εταιρικών κινδύνων διαχειρίζονται κεντρικά στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.

Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2019 περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Αναθεώρηση της "Πολιτικής Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης", προκειμένου να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 31000:2018. Η τροποποιημένη έκδοση εισάγει βασικές έννοιες κινδύνου, όπως η κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων, η ικανότητα ανάληψης κινδύνων, η διάθεση ανάληψης κινδύνων και το χαρτοφυλάκιο κινδύνων.

- Περαιτέρω ανάπτυξη της Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και των Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs), προκειμένου να καθοριστούν τα επίπεδα ανοχής.
- Ανάπτυξη εφαρμογής διαχείρισης κινδύνων σε διεθνές επίπεδο (International Risk Management Application), σε συνεργασία με την ομάδα Διαχείρισης Κινδύνων της Deutsche Telekom.
- Συλλογή (ηλεκτρονικά) μεμονωμένων αξιολογήσεων κινδύνου από επιχειρησιακές μονάδες και θυγατρικές.
- Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων των προαναφερθέντων μεμονωμένων αξιολογήσεων κινδύνου στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ, με στόχο τη συστηματική ανάλυση και την παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων.
- Τέσσερις (4) Εκθέσεις Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ (Επιτροπή GRC). Οι εκθέσεις επισκοπήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν, στην Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ και στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.
- Έγκριση αυτοαξιολόγησης από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ, σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων και Ασφάλισης που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, στην COSMOTE, στην Telekom Romania Communications και στην Telekom Romania Mobile Communications.



### Πολιτικές / Διαδικασίες Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων

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

## 2.2.2 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

### Γιατί είναι σημαντικό

Η συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις αποτελεί ουσιώδη 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.

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα της εταιρείας. Η κανονιστική συμμόρφωση αντανάκλα τη σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και του σεβασμού στους κανόνες και τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System / CMS), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως στην πρόληψη, αφορά στη συμμόρφωση όλων - εργαζομένων και Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία και τις εσωτερικές Πολιτικές.

Οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή / και τρίτο μέρος (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κλπ.) μπορεί να αναφέρει (επώνυμα ή ανώνυμα) θέματα ανάρμοστης συμπεριφοράς ή να εκφράσει έναν προβληματισμό ή ένα παράπονο σχετικά με πιθανές παραβιάσεις των εταιρικών Πολιτικών ή της νομοθεσίας, στα κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Όλοι οι κανονισμοί και οι πολιτικές που υπάρχουν διαθέσιμοι/ες στην **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ** της εταιρείας, επικαιροποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστική 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 2017, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η Telekom Romania Communications, πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το πρότυπο Assurance Standard 980 για το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά της Δωροδοκίας που εφαρμόζουν.

Τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το 2019 περιλαμβάνουν:

- **Αξιολόγηση κινδύνων κανονιστικής συμμόρφωσης** για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκπρόσωποι των επιχειρησιακών μονάδων που συμμετείχαν στην αξιολόγηση αντιπροσωπεύουν το 100% των δραστηριοτήτων. 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, κατάχρηση προσωπικών δεδομένων κλπ.

- **Περισσότεροι από 6.000 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα αναφορικά με τα θέματα της Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (εκπαιδευτικά

σεμινάρια για την καταπολέμηση της διαφθοράς, εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους και ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις).

- Ειδικότερα, 1.500 νέοι εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν, το 2019, στο πλαίσιο του προγράμματος «Welcome on Board» και του αντίστοιχου προγράμματος της Εξυπηρέτησης Πελατών, τα οποία περιλαμβάνουν μία ενότητα ειδικά για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Έλαβε χώρα και ολοκληρώθηκε ηλεκτρονική εκπαίδευση στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, επιτυγχάνοντας ποσοστό συμμετοχής 60,2%. Ομοίως, στην Telekom Romania Communications και την Telekom Romania Mobile Communications ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις αναφορικά με τα θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς και καταπολέμησης της απάτης. Το ποσοστό συμμετοχής ήταν περίπου 70%. Επίσης, τρεις νέες ηλεκτρονικές εκπαιδεύσεις αναφορικά με τα θέματα της Ηθικής Ηγεσίας, το Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα προετοιμάστηκαν και η υλοποίησή τους αναμένεται να ξεκινήσει το 2020 για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα.

- **Ομιλικές καμπάνιες ψηφιακής επικοινωνίας**, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, οι οποίες απευθύνονταν σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και περιλάμβαναν τη δημοσίευση άρθρων στα intranet των εταιρειών, στο Newsletter του Ομίλου ΟΤΕ και/ή στο LinkedIn.

- **Ψηφιοποίηση πρακτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης:**

- Οι **Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ** περί «Αποφυγής της Διαφθοράς & άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων» και περί «Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων» παρουσιάστηκαν σε μορφή βίντεο με σενάριο, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Process Improvement, και

δημοσιεύθηκαν στο intranet των εταιρειών ΟΤΕ-COSMOTE-Germanos.

- Η διαδικασία των **Ετήσιων Δηλώσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ** ψηφιοποιήθηκε, επίσης.

- Συμμετοχή στο **Ετήσιο Συνέδριο του ACFE-Greece** με τίτλο "Integrity: The Ultimate Brand" και στην **6η Στρογγυλή Τράπεζα των Transparency International-Greece / Business Integrity Forum (BIF)** με τίτλο "Ακεραιότητα & Βιώσιμη Ανάπτυξη". Στο πλαίσιο των παραπάνω εκδηλώσεων, μέλη της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ διοργάνωσαν εργαστήρια σχετικά με τον εντοπισμό και τη διαχείριση θεμάτων ακεραιότητας των προμηθευτών.

- **Ενίσχυση της Ευαισθητοποίησης** όλων των μεγάλων (με βάση το ύψος προμήθειας) τοπικών προμηθευτών, σχετικά με τις Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ, το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τους σχετικούς με τους προμηθευτές Κώδικες, καθώς και τη συμβατική τους υποχρέωση να τηρούν αυτές τις αρχές, κατά τη συνεργασία τους με τον Όμιλο.

- Υπογράφηκαν **Ετήσιες Δηλώσεις από τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών** αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους στις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.

- **Έγκριση νέας Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ** και αναθεώρηση/τροποποίηση υφιστάμενων.

Το 2019 εγκρίθηκε η «Πολιτική Σύνταξης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη». Η Πολιτική εφαρμόζεται σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες χειρίζονται θέματα, σχετικά με συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη.



Επιπλέον, τροποποιήθηκαν οι ακόλουθες Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης:

- Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων Ομίλου ΟΤΕ
- Κώδικας Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών Ομίλου ΟΤΕ
- Πολιτική για την Αποτροπή Σεξουαλικής Παρενόκλησης εντός του Ομίλου ΟΤΕ

Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των ανωτέρω Συστημάτων (RMS και CMS) παρακολουθείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Περισσότερες πληροφορίες για τα Συστήματα Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρουσιάζονται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019**

## Στοιχεία Συστήματος Διαχείρισης Συμμόρφωσης (CMS)

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ			
<b>ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ &amp; ΠΡΟΛΗΨΗ</b>	<b>ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ</b>	<b>ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ</b>	
Πολιτικές Συμβουλευτική (Κανάλι επικοινωνίας Ask-me) Εκπαιδεύσεις Δέουσα Επιμέλεια Τρίτων Μερών	Διαδικασία υποβολής καταγγελιών (Tell me) Έλεγχοι θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αξιολογήσεις Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης	Διαχείριση Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείριση Μέτρων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αποκατάσταση θεμάτων & Ολοκλήρωση	
ΑΝΑΦΟΡΕΣ			
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ			

## Σημαντικά στοιχεία 2019

- **Αναφορικά με θέματα απάτης και παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας** του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:
  - σε 5 περιπτώσεις επιβλήθηκε καταγγελία της σύμβασης των εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ
  - σε 2 περιπτώσεις επιβλήθηκαν τελικές πειθαρχικές κυρώσεις με βάση την απόφαση των αντίστοιχων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων πειθαρχικών οργάνων
- **Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς** όσον αφορά συμβάσεις με επιχειρηματικούς εταίρους οι οποίες να είχαν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής
- **Δεν υπήρξαν περιπτώσεις εταιρειών**, οι οποίες ήταν προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ για τις οποίες αποφασίστηκε να εξαιρεθούν από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2019
- **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 της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης)

# 2.597

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

ελήφθησαν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας για συμμόρφωση 2019

## 127

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

## 22

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΑ ΜΕΡΗ

## 2.448

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΕΧΝΙΚΑ/ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

### 57

ΜΗ ΒΑΣΙΜΑ

### 53

ΒΑΣΙΜΑ

### 17

ΥΠΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

**Εγκρίθηκαν κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση** (αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέσεις ευθύνης, τερματισμός της σύμβασης εργασίας, υποβολή δήλωσης συγκρούσεων συμφερόντων, δημιουργία / εφαρμογή νέων ελέγχων ή αναθεώρηση υφιστάμενων)

## 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 ΟΤΕ συμμορφώνεται απόλυτα με όλους τους εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς για τις τηλεπικοινωνίες, τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και περιεχομένου στην Ελλάδα και στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Επίσης, δεσμεύεται να συνεργάζεται με κυβερνήσεις, εθνικούς οργανισμούς, αρχές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα ρυθμιστικό πλαίσιο που προωθεί τον ανταγωνισμό και παράλληλα συμβάλλει στη συνολική κοινωνική ευημερία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ 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 στη συμμόρφωσή τους με τη σχετική νομοθεσία για τη ρύθμιση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού.

## Νομοθετικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπόκειται σε εθνικούς νόμους και κανονισμούς, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου. Παράλληλα, η παροχή υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης του ΟΤΕ με την επωνυμία COSMOTE TV, ρυθμίζεται από το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης και διέπεται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ, μετά από δημοπρασία που διενεργήθηκε το 2016, ορίστηκε ως υπόχρεος

πάροχος καθολικής υπηρεσίας, αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, καταλόγους συνδρομητών και κοινόχρηστων τηλεφώνων 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 την 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 της δυναμικής και του ανταγωνισμού στη λιανική αγορά.

Τον Δεκέμβριο του 2019, η ΕΕΤΤ ανακοίνωσε δημόσια διαβούλευση για την εκκίνηση κλήσεων στην αγορά σταθερής (Μ2/2007) και για τον τερματισμό κλήσεων χονδρικής σε μεμονωμένα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα σταθερής (Μ1/2014). Η ΕΕΤΤ προτείνει την απελευθέρωση της αγοράς, για την εκκίνηση κλήσεων, ενώ θα εξακολουθήσουν να ισχύουν τα διορθωτικά μέτρα για τον τερματισμό κλήσεων χονδρικής. Επιπλέον, τον Μάιο 2020 η ΕΕΤΤ δημοσίευσε την Απόφαση ορισμού και ανάλυσης των αγορών μισθωμένων γραμμών. Με βάση την Απόφαση ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις στην αγορά χονδρικής πρόσβασης υψηλής ποιότητας (Μ4/2014) και στην αγορά ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών χονδρικής (Μ14/2003), ενώ παράλληλα απελευθερώνεται η αγορά

μισθωμένων γραμμών λιανικής (Μ7/2003).

Το 2020 αναμένεται ότι η ΕΕΤΤ θα ξεκινήσει τον επόμενο γύρο ανάλυσης αγοράς, όσον αφορά στην αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 3α/2014) και τη χονδρική αγορά κεντρικής πρόσβασης σε σταθερή θέση για προϊόντα μαζικής κατανάλωσης (αγορά 3β/2014).

Αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με το νομοθετικό πλαίσιο στη Ρουμανία παρουσιάζονται στον [Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης](#) της Telekom Romania.

## 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 forum, 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 είναι η προώθηση ενός δίκαιου κανονιστικού περιβάλλοντος, το οποίο θα εξασφαλίζει ισότιμες συνθήκες ανταγωνισμού, 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 κανονιστική του στρατηγική, κοινοποιούνται στα ενδιαφερόμενα μέρη.

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

Ο ΟΤΕ έχει καταχωρηθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της Ε.Ε. και δεσμεύεται για τη συμμόρφωσή του με τον Κώδικα Συμπεριφοράς του Μητρώου Διαφάνειας.

Οι πιο σημαντικές σχετικές συμμετοχές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ για το 2019 παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#)

## Κανονιστικές Παραβάσεις 2019 Κανονιστικές Νομικές Υποθέσεις 2019

	ΟΤΕ	COSMOTE	TELEKOM ROMANIA COMM.	TELEKOM ROMANIA MOBILE COMM.
<b>Αριθμός προστίμων</b>	2	1	5	0
<b>Αριθμός εφέσεων</b>	2	1	0	2
<b>Αριθμός μη χρηματικών ποινών</b>	0	0	5	5
<b>Κόστος προστίμων (€)</b>	<b>1.505.000</b>	<b>25.000</b>	<b>71.622</b>	<b>0</b>

## 2.2.3 Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων



Το 2018, ο Όμιλος υιοθέτησε τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, στον οποίο αναγνωρίζει την ευθύνη του, να σέβεται τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα.

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, βασίζεται στις αρχές και τις Κατευθυντήριες Γραμμές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ευθυγραμμίζεται με την προσέγγιση του Ομίλου Deutsche Telekom.

Επίσης, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ**, περιλαμβάνει βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, αρχές και αξίες, όπως η ισότητα, ο σεβασμός της διαφορετικότητας, η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια, η προσωπική ευθύνη. Αυτοί οι κανόνες δημιουργούν ένα πρότυπο λειτουργίας και οδηγούν στην υιοθέτηση μιας κοινής «εταιρικής κουλτούρας».

Μεταξύ άλλων, ο Όμιλος:

- Σέβεται το δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης
- Προστατεύει την εμπιστευτικότητα των δεδομένων
- Λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο (βλ. **Ενότητα Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων**).

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, στην ποικιλομορφία και στις ίσες ευκαιρίες (βλ. Ενότητα Απασχόληση και ίσες ευκαιρίες). Ο Όμιλος δηλώνει ότι τάσσεται υπέρ της απαγόρευσης όλων των μορφών καταναγκαστικής εργασίας και παιδικής εργασίας.

Προκειμένου να προστατευθούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, εκτός των ορίων λειτουργίας του

Ομίλου, όλοι οι προμηθευτές καλούνται να τα σεβαστούν και να τα διαφυλάξουν σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ενσωματώνονται στις συμβάσεις που συνάπτουν με τον Όμιλο. Επιπλέον, η Deutsche Telekom συμμετέχει στην Πρωτοβουλία CFS (Conflict-Free Sourcing Initiative), για να αποτρέψει τη χρήση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Το 2018, ο Όμιλος ενίσχυσε τις προσπάθειές του αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα Σχέδιο Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Η ανάλυση κινδύνου και επιπτώσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα, η οποία ενσωματώνει αντίστοιχες περιοχές και σενάρια κινδύνου, ξεκίνησε στο τέταρτο τρίμηνο του 2018 και ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2019.

Δηλώσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών** ζητήθηκαν και συγκεντρώθηκαν από όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ, έχει οριστεί, ως υπεύθυνος για τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οποιαδήποτε ερωτήματα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή καταγγελίες / παράπονα, μπορούν να υποβάλλονται στα υφιστάμενα **κανάλια Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Για οποιαδήποτε άλλα θέματα που σχετίζονται με τον Κώδικα, διατίθεται επίσης το κανάλι επικοινωνίας **humanrights@ote.gr**. Προς την κατεύθυνση αυτή,

η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, με βάση τις αρχές του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Τον Μάιο του 2019 καθιερώθηκε η **Χάρτα Διαφορετικότητας**. Πρόκειται για πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση της διαφορετικότητας και των Ίσων Ευκαιριών στον εργασιακό χώρο, όπου ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν ιδρυτικό μέλος.

Το 2019, υποβλήθηκαν 898 ερωτήματα εργαζομένων του Ομίλου μέσω της διαδικασίας «Ask Me» τα οποία αφορούσαν μεταξύ άλλων: εγκρίσεις χορηγιών / δωρεών, συγκρούσεις συμφερόντων, δευτερεύουσα απασχόληση, αποδοχή / προσφορά ωφελημάτων και τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**. Κανένα από τα ερωτήματα δεν αφορούσε ζητήματα διακρίσεων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Τρεις (3) σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες / συμβάσεις, που περιλάμβαναν ρήτρα για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, ολοκληρώθηκαν το 2019
- 93 καταγγελίες εργαζομένων υποβλήθηκαν μέσω του καναλιού «Tell Me». Ενδεικτικά, τρεις (3) καταγγελίες αφορούσαν ισχυρισμούς περί ανάρμοστης συμπεριφοράς. Μετά από σχετικές έρευνες από το γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόστηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες

- 1 καταγγελία για διάκριση λόγω φύλλου όσον αφορά στην καταβολή επιδόματος σε εργαζόμενο της εταιρείας, υποβλήθηκε μέσω του καναλιού επικοινωνίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης «Tell me!». Η απόφαση της εταιρείας σχετικά με το θέμα αναμένεται.

Τα θέματα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα περιλαμβάνονται σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (βλ. Ενότητα **Κανονιστική Συμμόρφωση**).

Στη Ρουμανία, ένα πρόγραμμα e-learning πραγματοποιήθηκε το 2019, καταγράφοντας ποσοστό συμμετοχής 94,5%.

Για την Παγκόσμια Ημέρα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, πραγματοποιήθηκε εσωτερική καμπάνια ενημέρωσης επικεντρωμένη στον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και τις Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Το 2019, δεν υπήρξαν καταδικαστικές αποφάσεις εναντίον του Ομίλου ΟΤΕ από δικαστικές αρχές, σχετικά με οποιαδήποτε διάκριση στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, δεν επιβλήθηκε χρηματική ή μη χρηματική ποινή σε σχέση με την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

 **ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ**

- ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
- ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
- ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
- ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## 2.2.4 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 όρους 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 2019, ο χρόνος πληρωμής κυμάνθηκε από 30 έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

### 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 βάση προμηθευτών (Μητρώο Προμηθευτών) η οποία ανανεώνεται στο

πλαίσιο της ανάπτυξης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας. Το 2019, η συγκεκριμένη βάση για τον ΟΤΕ περιλάμβανε 1.233 συναλασσόμενους προμηθευτές, 662 για την COSMOTE, 167 για την GERMANOS, 709 για την Telekom Romania Communications και 274 για την Telekom Romania Mobile Communications\*. Στη βάση προμηθευτών καταγράφονται, τόσο πολυεθνικές, όσο και τοπικές εταιρείες, για την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών.

### 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 αντανακλά την πρόθεση των εταιρειών του Ομίλου να συνεργαστούν με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές. Η πρόθεση αυτή του Ομίλου 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, τη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα πληροφοριών. Επιπλέον, στη σύμβαση οι προμηθευτές δεσμεύονται ως προς τη συμμόρφωσή τους με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**, τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** και τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ**.

Όλα τα παραπάνω είναι υποχρεωτικά για την επιχειρηματική συνεργασία με τον Όμιλο.

### Ποσοστά προμηθειών από εγχώριους προμηθευτές



\* Σημείωση: Κάποιοι προμηθευτές είναι κοινοί για ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS και προσμετρώνται χωριστά για κάθε εταιρεία.

# 2.979

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

# 100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΜΕ ΑΞΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΩ ΤΩΝ 50.000€, ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΕΙΧΑΝ ΗΔΗ ΕΛΕΓΧΘΕΙ ΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ 2 ΕΤΗ.



# 100%

ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΥΨΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

## Διαχείριση του Κύκλου Εργασιών της Εφοδιαστικής Αλυσίδας

- Οι προμήθειες διεξάγονται σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ
- Οι προμηθευτές συμμορφώνονται με τους Κώδικες Δεοντολογίας του Προμηθευτή (ρήτρα στις συμβάσεις)
- Αξιολόγηση νέων προμηθευτών / προτάσεων (κριτήρια επιλογής προμηθευτή) συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ακεραιότητας)
- Ενσωμάτωση στις συμβάσεις των προμηθευτών ρητρών για την υγεία και την ασφάλεια, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την πολιτική ασφάλειας και την εμπιστευτικότητα
- Ταξινόμηση προμηθευτών βάσει ποσοτικών αποτελεσμάτων αξιολόγησης
- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης 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 2019, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν, έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2017 - 30/9/2018, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, Rural North, Rural South, Germanos Telecom Romania, e-Value SA, e-Value Ltd, e-Value International, Telekom Romania Communications, και Telekom Romania Mobile Communications.

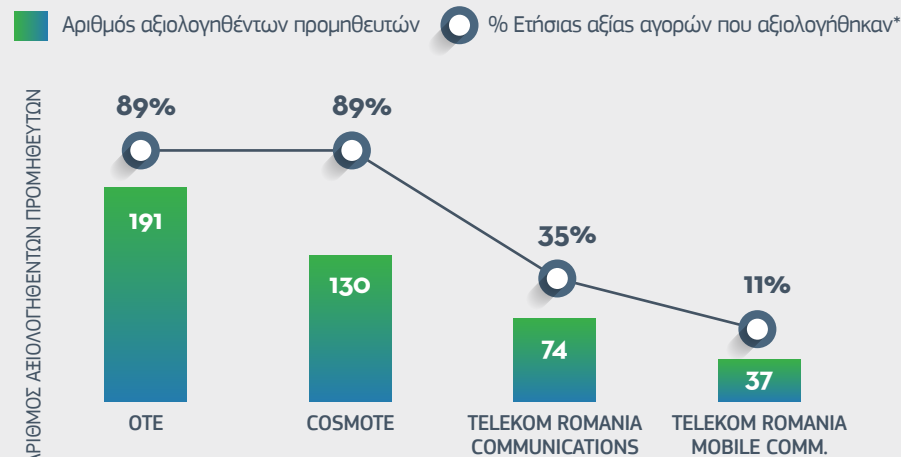
Η αξιολόγηση προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ περιλάμβανε:

- Όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των 2 εκατομμυρίων (για όλες τις εταιρείες που αναφέρθηκαν παραπάνω)
- Όλους τους προμηθευτές που παρείχαν σημαντικά είδη προμήθειας (δηλ. 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 (Integrated Management System)
- Κάποιους προμηθευτές, οι οποίοι δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια, αλλά προτάθηκαν προς αξιολόγηση

Οι προμηθευτές προς αξιολόγηση, 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 το κατά πόσο πληρούν τα παραπάνω οι προμηθευτές, καθώς και τις επιδόσεις των δικών τους προμηθευτών και υπεργολάβων.

## Αξιολόγηση προμηθευτών των 4 μεγαλύτερων εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ το 2019



\* 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 εταιρίες, προμήθειες εμπορικών αντιπροσώπων, διασύνδεσης, παραγωγής καθώς και χορηγίες – δωρεές.

## 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 οργανωτικές μονάδες).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν υπόψη τους τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ελέγχων της DT, για κάθε κοινό

προμηθευτή, στο πλαίσιο των αξιολογήσεων /Eco Vadis/self-assessments και JAC (Joint Audit Cooperation).

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 ΟΤΕ έχει δημιουργήσει και άλλα κανάλια επικοινωνίας (π.χ «Tell me!», διαδικτυακή πύλη καταγγελιών, κανονική ταχυδρομική θυρίδα, τηλεφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ώστε όλοι να μπορούν να υποβάλλουν πληροφορίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβιάσεις νομικών υποχρεώσεων ή εσωτερικών πολιτικών και κανονισμών. Είναι επίσης δυνατό να καταθέτονται καταγγελίες ανώνυμα, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας κανονιστικής συμμόρφωσης (Electronic Compliance Form). Οι πληροφορίες που παρέχονται θεωρούνται αυστηρά εμπιστευτικές και ελέγχονται για την αξιοπιστία τους από ειδικά εκπαιδευμένους εργαζόμενους που είναι υποχρεωμένοι να τηρούν εχεμύθεια.

Τέλος, ο **Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**, θέτει το πλαίσιο για τους

κοινωνικούς, περιβαλλοντικούς και ελέγχους κανονιστικής συμμόρφωσης. Παρακολουθούνται οι δραστηριότητες του προμηθευτή και των υπεργολάβων του για την αποτελεσματική αξιολόγηση της συμμόρφωσής τους με τις Αρχές του Κώδικα. Αυτό περιλαμβάνει το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ και / ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του, να διενεργεί ελέγχους, συμπεριλαμβανομένων επιτόπιων επιθεωρήσεων, ερωτηματολογίων ή / και συνεντεύξεων με επιλεγμένους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις των προμηθευτών, σε εργοτάξια και / ή σε άλλους χώρους όπου εκτελείται εργασία εκ μέρους των προμηθευτών. Ο προμηθευτής αναγνωρίζει το δικαίωμα του Ομίλου ΟΤΕ να ζητήσει και να λάβει περαιτέρω πληροφορίες (π.χ. μέσω των συστημάτων αξιολόγησης του Ομίλου ΟΤΕ), αν κριθεί απαραίτητο. Οποιαδήποτε μη συμμόρφωση με τις Αρχές του Κώδικα πρέπει να γνωστοποιείται στον Όμιλο και πρέπει να αναπτύσσεται ειδικό σχέδιο βελτίωσης που θα πρέπει να υλοποιείται εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

### **ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ**





## 2.2.5 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων



### Γιατί είναι σημαντικό

Η διατήρηση και ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών, είναι εξαιρετικά σημαντική για την επιτυχία του Ομίλου ΟΤΕ ενώ επιχειρησιακή ασφάλεια και η προστασία δεδομένων, είναι θεμελιώδεις για το σκοπό αυτό.

### Ασφάλεια Πληροφοριών και Προστασία Δεδομένων

Η Ασφάλεια Πληροφοριών και η Προστασία Δεδομένων είναι κάτι περισσότερο από απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και αντικατοπτρίζουν σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα των υπηρεσιών του Ομίλου.

Η Ασφάλεια Πληροφοριών και η Προστασία Δεδομένων, υπόκεινται στους Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Binding Corporate Rules on Privacy - BCRP) του Ομίλου DT και στην Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ. Η τελευταία έκδοση του BCRP επικαιροποιήθηκε με βάση την ορολογία του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) και υιοθετήθηκε από όλες τις εταιρείες του Ομίλου το 2019. Τα BCRP περιέχουν τις βασικές αρχές σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και των συνεργατών, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων.

Η Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ, έχει αναθεωρηθεί ώστε, να ικανοποιεί τις απαιτήσεις

συμμόρφωσης και ασφάλειας του Ομίλου DT και τα ισχύοντα ρυθμιστικά και κανονιστικά πλαίσια.

Από τον Οκτώβριο του 2018, όλα τα θέματα προστασίας δεδομένων χειρίζονται από μια ειδική ομάδα, με επικεφαλής τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), ο οποίος εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Ασφάλειας υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και είναι υπεύθυνος για την προώθηση του στρατηγικού προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας που καθορίζει, θεσπίζει και διατηρεί πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριών, επιτρέπει αποτελεσματικές πρακτικές ασφαλείας και προάγει την κουλτούρα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο. Το στρατηγικό πρόγραμμα ασφάλειας περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την εταιρική διακυβέρνηση και την διαχείριση κινδύνων ασφάλειας, την ανάλυση των απειλών και των αναδυόμενων τάσεων στην ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Το πρόγραμμα ασφάλειας περιλαμβάνει, επίσης, την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων ασφαλείας, τη διερεύνηση και την σωστή διαχείριση ενδεχόμενου περιστατικού ασφάλειας, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και την προληπτική παρακολούθηση των πληροφοριακών υποδομών.

Για την αντιμετώπιση των κυβερνοεπιθέσεων, το Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center) λειτουργεί σε 24/7/365 βάση. Τα δίκτυα και η τηλεπικοινωνιακή υποδομή, παρακολουθούνται συνεχώς, συλλέγοντας και αναλύοντας δεδομένα που θα μπορούσαν να είναι ενδεικτικά μιας ασυνήθιστης δραστηριότητας ή ενδεχόμενης παραβίασης. Σε αυτή την περίπτωση, το εξειδικευμένο προσωπικό που επιβλέπει το κέντρο λειτουργίας ασφάλειας, διασφαλίζει ότι ένα ενδεχόμενο συμβάν θα ανιχνευθεί, αναλυθεί, αντιμετωπιστεί και αναφερθεί άμεσα, εντός του επιπέδου ανοχής ανάληψης κινδύνου του Ομίλου.

Το 2019, το Πρόγραμμα Προστασίας Δεδομένων βραβεύτηκε στα Cosmote Awards, κατά την διάρκεια του Management Team Meeting. Το πλαίσιο ασφάλειας & προστασίας δεδομένων (Privacy & Security Assessment Framework), που έχει υιοθετηθεί, αποτελεί τη βάση για τη διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου και διασφαλίζει την υλοποίηση απαιτήσεων ασφάλειας & προστασίας δεδομένων ανάλογα με το επίπεδο των σχετικών κινδύνων. Το 2019, υποστηρίχθηκαν συμβουλευτικά περισσότερα από 200 εσωτερικά και ICT έργα, σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων.

Επιπλέον, επικαιροποιήθηκε η Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και αναπτύχθηκαν 24 νέες Ενημερώσεις σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεδομένων (Data Privacy Notices), τα οποία αφορούσαν νέες υπηρεσίες. Από την έναρξη ισχύος του GDPR τον Μάιο του 2018, ο ΟΤΕ και η Cosmote έχουν συνάψει περισσότερα από 780 συμβάσεις ανάθεσης επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τρίτα μέρη και πελάτες ICT. Το 2019 συμμετείχαν σε διαδικασία αυτοαξιολόγησης 25 τρίτα μέρη, προκειμένου να αξιολογηθεί η συμμόρφωσή τους με τις συμβάσεις ανάθεσης επεξεργασίας δεδομένων.

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα άσκησης δικαιωμάτων σχετικά με τα προσωπικά τους δεδομένα σε συγκεκριμένο κανάλι επικοινωνίας που έχει δημιουργηθεί για κάθε εταιρεία. Το 2019, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 757 σχετικά αιτήματα για δεδομένα, ενώ όλες οι άλλες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα είχαν συνολικά λιγότερα από 5 αιτήματα.

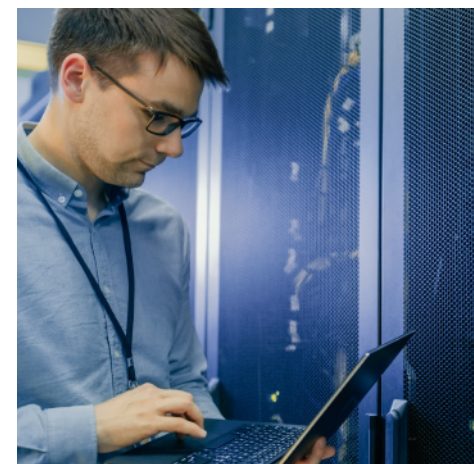
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διερεύνησαν 8 αιτήματα πελατών σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών / ασφάλεια δεδομένων, και 24 αιτήματα της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σε **καμία** από τις περιπτώσεις, δεν εντοπίστηκε πιθανή παραβίαση.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν **18** καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Οι εταιρείες της Telekom Romania έλαβαν περισσότερα από 1.300 αιτήματα σχετικά με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Άρθρα που σχετίζονται με θέματα προστασίας δεδομένων, δημοσιεύονται μέσω των ιστοσελίδων του Ομίλου του ΟΤΕ [www.cosmotemartliving.gr](http://www.cosmotemartliving.gr) και [www.e-parenting.gr](http://www.e-parenting.gr), με στόχο την εκπαίδευση των πελατών στο θέμα αυτό.

Κάθε δύο χρόνια, όλοι οι εργαζόμενοι επανεκπαιδεύονται σχετικά με την ασφάλεια πληροφοριών και την προστασία προσωπικών δεδομένων, συμμετέχοντας σε πρόγραμμα e-learning. Ακόμα, το 2019 έγιναν ενημερώσεις σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων, όπως η προστασία των δεδομένων στα τηλεφωνικά κέντρα, για να επισημανθούν οι κίνδυνοι που προκύπτουν από πιθανή κατάχρηση δεδομένων των πελατών ή των εργαζομένων. Με τον τρόπο αυτό να διασφαλίζεται η κατανόηση και γνώση των υποχρεώσεων και απαιτήσεων προστασίας δεδομένων.



Οι δραστηριότητες παρακολούθησης συμμόρφωσης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με το πλαίσιο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Πραγματοποιούνται τακτικοί έλεγχοι των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών και η πρόσβαση σε δεδομένα επικοινωνίας παρακολουθείται και ελέγχεται συστηματικά.

Κατά τη διάρκεια του 2019, πραγματοποιήθηκαν 40 εσωτερικοί έλεγχοι και αξιολογήσεις που αφορούσαν θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας δεδομένων, από τις επιχειρησιακές μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου, Ασφάλειας Πληροφοριών και Προστασίας Δεδομένων, με στόχο τον έλεγχο θεμάτων ιδιωτικότητας και ασφάλειας δεδομένων.

Η άμεση ανταπόκριση σε περιστατικά ασφάλειας είναι πρωταρχικής σημασίας για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον σκοπό αυτό λειτουργεί μια ενιαία γραμμή επικοινωνίας (**Security & Privacy Hotline**) για την αναφορά πιθανών περιστατικών επιχειρησιακής ασφάλειας και προστασίας δεδομένων στο Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center). Το 2019, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 23 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την ΑΠΔΠΧ, με βάση το GDPR και τον νόμο Ν.3471/2011, για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η πλειονότητα αυτών των συμβάντων χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου. Ωστόσο, σύμφωνα με το Ν.3471/2011, πρέπει να αναφέρονται όλα τα περιστατικά ασφάλειας που αφορούν τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία, οι εταιρείες διεκπεραιώνουν αιτήματα άρσης απορρήτου και χορήγησης στοιχείων στις αρμόδιες δικαστικές και αστυνομικές αρχές, εφόσον τους κοινοποιηθούν τα απαιτούμενα κατά τον νόμο έγγραφα.

Κάθε χρόνο, από το 2016, ο ΟΤΕ, η COSMOTE, η Telekom Romania και η Telekom Romania Mobile δημοσιεύουν στοιχεία σχετικά με τον τύπο και την ποσότητα των πληροφοριών που γνωστοποιούνται στους οργανισμούς ασφαλείας στην Έκθεση Διαφάνειας.

Στην Ελλάδα, η νομική βάση για την διεκπεραίωση αιτημάτων Αρχών για νόμιμες συνακροάσεις και παροχή δεδομένων, είναι το άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος (Ν. 3115/2003 για την σύσταση της ΑΔΑΕ, Π. Δ.47/2005 για τις διαδικασίες, τεχνικές και οργανωτικές εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, Ν.2225/1994 και Ν.3917/2011).

Συγκεκριμένα, το 2019, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- **Νόμιμες συνακροάσεις σε 5.172 τηλεφωνικές γραμμές**
- **Παροχή**
  - Εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 14.242 αριθμούς τηλεφώνου
  - Προσωπικών δεδομένων συνδρομητών για 10.139 αριθμούς τηλεφώνου
  - Προσωπικών πληροφοριών συνδρομητή για 1.359 διευθύνσεις IP

Όλα τα αιτήματα κοινοποιούνται στην ΑΔΑΕ, η οποία τα συμπεριλαμβάνει στην Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων της.

Με στόχο, τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας των δεδομένων, ο ΟΤΕ και η COSMOTE πραγματοποίησαν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Ελέγχθηκαν 185.331 (~100%) εξουσιοδοτημένες προσβάσεις χρηστών σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων
- Εφαρμόστηκε κρυπτογράφηση βάσης δεδομένων και δικτύου σε 5 και 14 βάσεις δεδομένων αντίστοιχα
- Αντικαταστάθηκε το σύστημα Παρακολούθησης Δραστηριότητας Βάσης δεδομένων (DAM), με μια πιο ευέλικτη αρχιτεκτονική, για να καλύψει περισσότερες από 20 βάσεις δεδομένων. Η

## ΟΤΕ-COSMOTE: ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

### ΜΗΔΕΝΙΚΕΣ

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΧΩΡΙΣ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ

### 20.773

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛ. ΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

### 10.139

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΖΗΤΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

### 100%

ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΜΕΡΟΣ

### 1.610.000€

ΥΨΟΣ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

- καταγραφή ενεργειών σε επίπεδο εφαρμογών υλοποιήθηκε σε 5 συστήματα
- Διεξήχθη αξιολόγηση ασφαλείας των βασικών τομέων MS Windows και ξεκίνησε έργο επανασχεδιασμού και αντικατάστασης ολόκληρης της υποδομής
- Επεκτάθηκε η πλατφόρμα διαχείρισης κινητών συσκευών κινητής τηλεφωνίας, καλύπτοντας την έκδοση πιστοποιητικών S / MIME καθώς και την απομακρυσμένη πρόσβαση και σε βασικές εταιρικές εφαρμογές
- Ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη εργαλείου διαχείρισης δικαιωμάτων προνομιακών λογαριασμών (PAM) που καλύπτει ολόκληρη την υποδομή IT, ΟΤΕ και COSMOTE

- Αναπτύχθηκε η λύση MS LAPS σε όλα τα domain χρηστών
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις άμυνας από κυβερνοεπιθέσεις
- Επέκταση του Συστήματος Διαχείρισης Δικαιωμάτων Πρόσβασης στην Ελλάδα.
- Η αναθεωρημένη Πολιτική Ασφαλείας επικοινωνιών και εγκρίθηκε από τα Δ.Σ. των θυγατρικών του Ομίλου ΟΤΕ

Επιπλέον, ο ΟΤΕ, η COSMOTE, η Telekom Romania Communications και η Telekom Romania Mobile Communications επαναπιστοποιήθηκαν για τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001.

## Φυσική Ασφάλεια

Η φυσική ασφάλεια είναι η προστασία των εργαζομένων, του υλικού, του λογισμικού, των δικτύων και των δεδομένων από φυσικές ενέργειες και γεγονότα που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σοβαρή απώλεια ή ζημιά σε μια επιχείρηση. Από την άποψη αυτή, οι ακόλουθες δράσεις υλοποιήθηκαν το 2019:

### • Θωράκιση Ασφαλείας

- Εγκατάσταση νέου συστήματος ασφαλείας για Υπαίθριους Κατανεμτές (3PS) σε 10.000 θέσεις (74% ΚVs, 26% Καμπίνες).
- Πλήρης θωράκιση των κρίσιμων χώρων σε νέες εγκαταστάσεις της Cosmote TV και βελτιώσεις ασφαλείας για αρκετούς κρίσιμους χώρους, συμπεριλαμβανομένων των κεντρικών γραφείων στα κτίρια Αμαρουσίου, Παιανίας, Ρέντη και Κεραμεικού.
- Θωράκιση ασφαλείας (δομικά / ηλεκτρονικά) σε 20 κτίρια (συμπεριλαμβανομένων των τμημάτων που φιλοξενούν δεδομένα σχετικά με το GDPR, όπως τα ιατρεία) καθώς και σε 10 καταστήματα.
- Εγκατάσταση συστήματος/προμήθεια υπηρεσιών «επαλήθευσης βίντεο» σε 10 Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα οι σχετικοί Σταθμοί Βάσης στα τέλη Ιανουαρίου 2020 να φτάσουν τους 38.

### • Υπηρεσίες Φύλαξης και Cash Safe/CIT

- Ομαλή μετάβαση σε νέες υπηρεσίες φύλαξης (outsourcing)
- Ολοκλήρωση νέου διαγωνισμού έξυπνων χρηματοκιβωτίων (cash safe) /χρηματοποστολών (σε οικονομική αξιολόγηση)

### • Συστήματα, ενοποίηση και βελτίωση διαδικασιών

- Περαιτέρω ενοποίηση των συστημάτων Siebel / WFM (Workforce Management) / CSDT (Common Dispatching Contractor Tool), για την καλύτερη συμμόρφωση με τους κανονισμούς της ΑΔΑΕ περί πρόσβασης τρίτων
- Εφαρμογή αυτοματοποιημένης παροχής φυσικών δικαιωμάτων πρόσβασης, βάσει σχετικών εγκεκριμένων ροών εργασίας στο IDM (Σύστημα Διαχείρισης Ταυτότητας)
- Ολοκλήρωση της διασύνδεσης του συστήματος iDB με τα συστήματα OTE ESTATE (SAP RE, DMS / Meridian) προκειμένου να βελτιωθεί το σύστημα διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου (iDB) και να δημιουργηθούν αυτομάτως αρχεία CAD, με ειδικά στρώματα φυσικής ασφάλειας, που απεικονίζουν υπάρχοντα συστήματα ασφαλείας
- Βελτίωση του Συστήματος Επιτήρησης Υπαίθριων Κατανεμτών (διάφορες λειτουργίες)
- Ενεργοποίηση φυσικής πρόσβασης στο Μέγαρο OTE, στο Μαρούσι, με τη χρήση smartphones (Bluetooth ή NFC)

## ΕΛΛΑΔΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

**321** **περιστατικά φυσικής ασφαλείας** καταγράφηκαν και διαχειρίστηκαν, 144 εκ των οποίων σε σταθμούς βάσης

**1.300** **κλειδιά και 8.320 δικαιώματα πρόσβασης** για το νέο σύστημα ελέγχου πρόσβασης σε ΚΑΦΑΟ/καμπίνες

**6.580** **κάρτες πρόσβασης** εκδόθηκαν σε εγκαταστάσεις του Ομίλου OTE

**48.855** συναγερμοί σε **ΚΑΦΑΟ/καμπίνες** και **32** περιστατικά προσωπικής προστασίας διαχειρίστηκαν

**5.446** **άδειες εισόδου** εκδόθηκαν σε εγκαταστάσεις του Ομίλου OTE

**500** **έλεγχοι** φυλακίων και κτιρίων, **150 προληπτικοί έλεγχοι** για την ανίχνευση εκρηκτικών και **30 έλεγχοι** στα τεχνικά έργα των υπερβολάβων

**3.740** **αιτήματα χορήγησης** δικαιωμάτων πρόσβασης και αντιμετώπιση 360 βλαβών συστήματος ελέγχου πρόσβασης.

**48** **επιθεωρήσεις** σε καταστήματα του Ομίλου, σε εθνικό επίπεδο, **315 έλεγχοι** χώρων για διασφάλιση του απορρήτου, **107** ανακτήσεις καταγραφών συστημάτων κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης (CCTV) και μελέτες φυσικής ασφάλειας σε **30** καταστήματα

**935** **κάρτες πρόσβασης** εκδόθηκαν για υπερβολάβους τεχνικών έργων

**320** **αιτήματα πρόσβασης και χορήγησης κλειδιών** για ΚΑΦΑΟ υλοποιήθηκαν

## Επιχειρησιακή Ασφάλεια, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εκπαίδευση


Το 2019, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα ενημέρωσης και κατάρτισης σχετικά με θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Φυσικής Ασφάλειας, τα οποία περιλάμβαναν:


- Ενημέρωση σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων κατά την εισαγωγική εκπαίδευση όλων των νέων εργαζομένων
- Πρόγραμμα e-learning στις εταιρείες του Ομίλου σχετικά με την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριών
- Εκπαίδευση σε θέματα GDPR σε στοχευμένες ομάδες
- Εκπαίδευση για την Αξιολόγηση Απορρήτου και Ασφάλειας Πληροφοριών σε στοχευμένες ομάδες
- Εκπαίδευση για την Αναφορά Περιστατικών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στους επικεφαλής των ομάδων εξυπηρέτησης πελατών

- Εκπαίδευση για την Ασφάλεια Πληροφοριών και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων σε outsourced συνεργάτες
- Προγράμματα e-learning για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών στα καταστήματα
- Δημοσίευση άρθρων στα ενημερωτικά δελτία και το Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (My Net and YaM). Σχετικά άρθρα και χρήσιμες οδηγίες δημοσιεύονται ή επικαιροποιούνται με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την Ασφάλεια Πληροφοριών και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ενημέρωση με τίτλο "Κοινή λογική, Όχι κοινά δεδομένα", προς όλους τους υπαλλήλους του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με θέματα όπως, διαβάθμιση πληροφοριών, κρυπτογράφηση, προστασία δεδομένων σε συσκευές κινητής τηλεφωνίας


## ΡΟΥΜΑΝΙΑ: ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

 **5** περιστατικά φυσικής ασφάλειας καταγράφηκαν

 **31** νέα συστήματα ασφαλείας (παρακολούθηση video, προστασία από κλοπές, έλεγχος πρόσβασης) εγκαταστάθηκαν

 **2.277** κάρτες πρόσβασης και 206 εταιρικές άδειες εισόδου εκδόθηκαν

 **20** επιτόπιοι έλεγχοι φυσικής αφάλειας διενεργήθηκαν

 **74** αξιολογήσεις ασφαλείας φυσικού κινδύνου υλοποιήθηκαν

## 2.2.6 Επιχειρησιακή Συνέχεια

### Γιατί είναι σημαντικό

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 άγκαιρη 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 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε επιτυχώς την επαναπιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2019 περιλαμβάνουν:

- Ενημέρωση όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας για την κάλυψη των κρίσιμων διαδικασιών

- Ενημέρωση όλων των σχεδίων αποκατάστασης καταστροφών ώστε να συνάδουν με τις υπάρχουσες και τις νέες τεχνολογίες
- Συνεργασία με τις Ελληνικές κρατικές αρχές για την προσφορά ενός πολιτικού συστήματος συναγερμού - Cell Broadcast, που χρησιμοποιεί το δίκτυο κυψελών της COSMOTE
- Εφαρμογή όλων των Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας και Ανάκτησης Καταστροφών
- Παροχή νέων κινητών τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης στα στελέχη διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας (BCM)
- Συμμετοχή σε ασκήσεις επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου DT
- Διαχείριση πολλαπλών τύπων στοχευμένων κατάρτισης σε ομάδες Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Εκτέλεση ψηφιακών ασκήσεων σε πολυπληθή κτίρια, νέα σχέδια εκκένωσης για τα κεντρικά γραφεία του ΟΤΕ σε Μαρούσι Παιανία κλπ
- Υλοποίηση μελετών αξιολόγησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες και κτίρια
- Επιτυχής διαχείριση συμβάντων και αναφορά συνεχιζόμενης λειτουργίας για άγκαιρη πρόληψη
- Συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

### Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2019, τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης περιλάμβαναν:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια κατά τις εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων
- Άρθρα σε ενημερωτικά δελτία και στο Intranet του Ομίλου ΟΤΕ (myNet & YaM). Τα σχετικά άρθρα και οι χρήσιμες οδηγίες δημοσιεύονται ή ενημερώνονται, προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του Ομίλου σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας

### Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων (Situation Center) Ομίλου ΟΤΕ

ΤΟ 2019, ΣΤΟ ΕΠΙΣΗΜΟ ΣΗΜΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ:

46

ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΑΠΕΙΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ

15

ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ

14

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΑΠΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΤΗΣ DT (ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ)

206

ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ SMS ΑΠΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΕ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ (ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΣΥΜΒΑΝΤΑ).



Το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (Integrated Management System - IMS) αποτελείται από πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης που υλοποιούνται εντός του Ομίλου ΟΤΕ και βασίζονται σε περισσότερα από 15 διεθνή και εθνικά πρότυπα.

Η απεικόνιση των πιστοποιημένων Συστημάτων Διαχείρισης ISO, (που περιλαμβάνονται στο IMS) αποτυπώνονται στο γράφημα.

Τα ανώτατα στελέχη του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους εκπροσώπους των Συστημάτων Διαχείρισης σχετικά με τις ενέργειες, τους στόχους και τα προγράμματα του IMS.

Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, το IMS, εκτός από τις πιστοποιήσεις ISO, περιλαμβάνει επίσης:

- Το ISAE 3402 Type 2 Report (“Assurance reports on controls at a service organization”) και το ISAE 3000 Type 2 Report (“Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) που έχουν εκδοθεί από διεθνή ελεγκτική εταιρεία σύμφωνα με το πρότυπο International Standard on Assurance Engagements που εκδίδεται από το International Auditing and Assurance Standards Board. Οι πιστοποιήσεις αφορούν στον κατάλληλο σχεδιασμό και στην αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών και του περιβάλλοντος ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε πελάτες ICT, στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών Data Hosting, IT Service Desk και Managed Security.

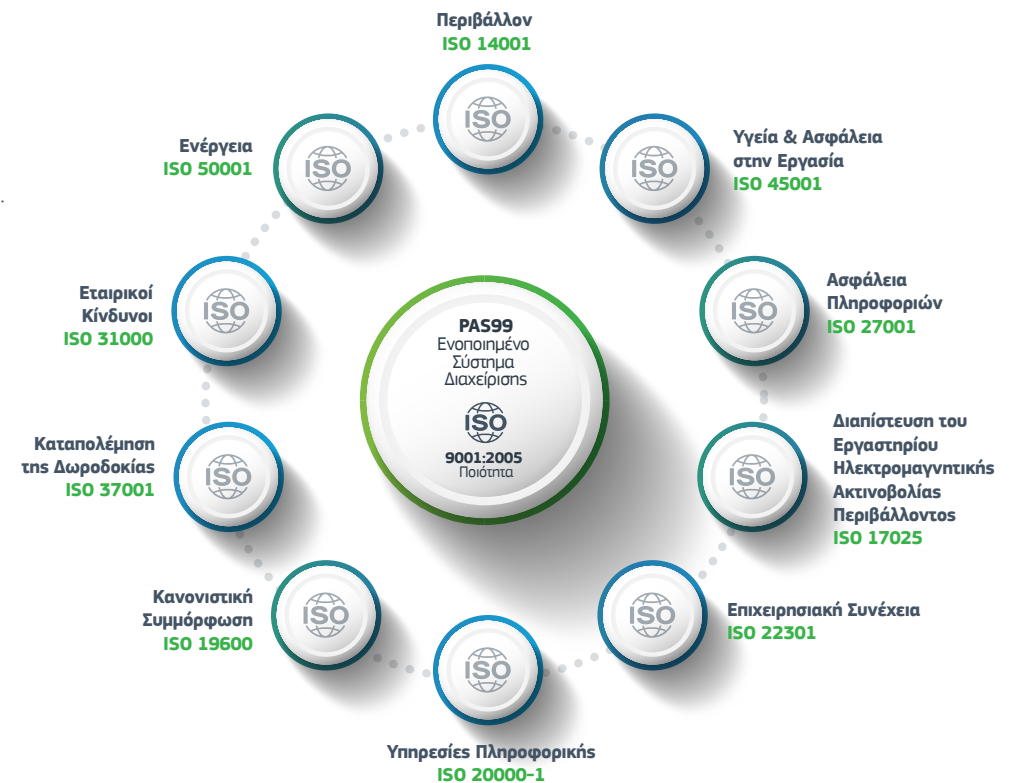
- Πιστοποιημένη έγκριση από το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας σύμφωνα με τον Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας, «ΦΕΚ Β 336 - 16.03.2005» και
- Βεβαίωση σύμφωνα με τις Αρχές και τις Κατευθυντήριες Γραμμές Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων (Απόφαση αριθ. 1348/04 του Υπουργείου Υγείας).

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

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις και η αντίστοιχη επέκτασή τους επιβεβαιώνουν τις συνεχείς προσπάθειες του Ομίλου να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές.

[ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟΝ ΙΣΤΟΤΟΠΟ](#)

### Συστήματα Διαχείρισης Ομίλου ΟΤΕ



## 2.3 Εργαζόμενοι



**16.890**

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



**377**

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ



**30%**

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΘΕΣΗ  
ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΙΝΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

## 2.3.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού



Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί ένα βιώσιμο και αποτελεσματικό εργασιακό περιβάλλον που εκτιμά την ομαδική εργασία και την επικοινωνία, ενθαρρύνει την καινοτομία και τη νοοτροπία ανάπτυξης για τους ανθρώπους του, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και δίνει ίσες ευκαιρίες εξέλιξης.

Σε μια εποχή συνεχόμενων αλλαγών, όπου η ψηφιοποίηση αποτελεί δεδομένο, στο χώρο εργασίας, ο ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) στον Όμιλο ΟΤΕ, είναι πλήρως εναρμονισμένος με τους στρατηγικούς στόχους της εταιρείας. Ο Όμιλος είναι υπερήφανος για την προώθηση της δημιουργικής σκέψης και της συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων του, ακολουθώντας παράλληλα τις τελευταίες τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις της αγοράς. Τα παραπάνω, εντάσσονται στις βασικές αξίες του Ομίλου, με βάση τις οποίες τίθενται τα θεμέλια για την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη του κάθε εργαζόμενου ξεχωριστά.

Το 2019, τα ψηφιακά εργαλεία και συστήματα του HR αναπτύχθηκαν περαιτέρω, μέσω της εισαγωγής νέων λειτουργιών και της ενσωμάτωσης των διαδικασιών και των προσωπικών στοιχείων του ανθρώπινου δυναμικού των θυγατρικών. Η ολοκλήρωση αυτού του έργου απαιτούσε τον συντονισμό πολλών και διαφορετικών τμημάτων και λειτουργιών, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα κοινό σύστημα HR. Επιπλέον, η πλειονότητα των δραστηριοτήτων HR και οι απαιτούμενες εγκρίσεις, έγιναν προσβάσιμες μέσω μιας εφαρμογής για κινητό τηλέφωνο (mobile application), πρωτοβουλία που έθεσε τα θεμέλια για νέα, ευέλικτα μοντέλα εργασίας, όπως το «mobile office», και

ταυτόχρονα βελτίωσε την εμπειρία των εργαζομένων και την εξισορρόπηση της εργασιακής και της προσωπικής τους ζωής.

Επιπλέον, δημιουργήθηκαν οι βάσεις για την διαδικτυακή συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών λειτουργικών ομάδων. Τα προγράμματα ανάπτυξης δεξιοτήτων και διαχείρισης ταλέντων στοχεύουν στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας δια βίου μάθησης και στην εδραίωση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης, μεταξύ των ανθρώπων της εταιρείας. Εργαλεία διαδικτυακής συνεργασίας, πλατφόρμες ψηφιακής μάθησης, αλλά και άλλα, ειδικά προσαρμοσμένα προγράμματα για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, χρησιμοποιήθηκαν με στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Το 2019 υλοποιήθηκε μια σειρά προγραμμάτων εναλλαγής θέσεων εργασίας (Job Rotation programs), ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους με εμπειρία στον Όμιλο ΟΤΕ και σημαντικές δυνατότητες εξέλιξης, να αναλάβουν νέους ρόλους, να συμμετάσχουν σε νέα έργα και να αποκτήσουν επιπλέον πολύτιμη εμπειρία, χρήσιμη για τη νέα ψηφιακή εποχή. Με τα προγράμματα εναλλαγής θέσεων εργασίας, οι εργαζόμενοι αποκτούν επιπλέον δυνατότητες για να χαράξουν την επαγγελματική τους διαδρομή, να έρθουν σε επαφή με διαφορετικές ομάδες, να εξελιχθούν σε



διαφορετικά περιβάλλοντα, πρακτικές, καθήκοντα και εργαλεία εργασίας.

Στοχεύοντας στη δημιουργία ενός δαισθητικού εργασιακού περιβάλλοντος με γνώμονα τη φροντίδα, την ενθάρρυνση και την ικανοποίηση των εργαζομένων του, ο Όμιλος ΟΤΕ, το 2019, ξεκίνησε την ανακαίνιση των κεντρικών εγκαταστάσεών του στην Αθήνα. Στο πλαίσιο αυτό, πρόκειται να δημιουργηθούν ανοιχτά γραφεία και χώροι συνεργασίας, που θα επιτρέψουν στις ομάδες να λειτουργούν περισσότερο αποτελεσματικά. Το έργο αυτό αναμένεται να ολοκληρωθεί έως τα τέλη του 2022.

Πρωταρχικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να παραμείνει «εργοδότης επιλογής» και στη νέα ψηφιακή εποχή, τόσο για τους υφιστάμενους εργαζόμενους όσο και για τα νέα ταλέντα, προωθώντας ένα εργασιακό περιβάλλον με μεγάλες ευκαιρίες και μοναδικές εμπειρίες, όπου ο καθένας θα είναι σε θέση να αποδίδει στο μέγιστο των δυνατοτήτων του, να αναπτύσσεται και να δημιουργεί τη δική του μοναδική επαγγελματική πορεία.



## Πλαίσιο Λειτουργίας

Στο πλαίσιο της **Πολιτικής για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ**, αρχές όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η δίκαιη εργασία, η καταπολέμηση των διακρίσεων, η ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και η καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας, έχουν μεγάλη σημασία.

Το εύρος των ευθυνών και των καθηκόντων της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου αναπτύσσεται στους παρακάτω πυλώνες:

- **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 Ομίλου ΟΤΕ.

## Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Στις αρχές του 2019, ολοκληρώθηκε το τελικό μέρος του νέου Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας (Job Family Model – JFM), αποδίδοντας ρόλους σε όλους τους εργαζομένους. Ταυτόχρονα, όλα τα στελέχη της Διοίκησης ενημερώθηκαν και είχαν ενεργή συμμετοχή στην διαμόρφωση των εννοιών και των λειτουργιών του JFM, μέσω μιας σειράς εργαστηρίων. Ακόμα, στις αρχές του έτους διεξήχθησαν ειδικές συναντήσεις, κατά τη διάρκεια 3 μηνών, προκειμένου το νέο μοντέλο να επικοινωνηθεί, τόσο στα διευθυντικά στελέχη, όσο και στους εργαζόμενους.

Συνολικά, περισσότεροι από 10.000 εργαζόμενοι ενημερώθηκαν σχετικά με τον τίτλο, το επίπεδο και την αντίστοιχη θέση εργασίας που τους ανατέθηκε, στα πλαίσια του Μοντέλου Job Family. Δημιουργήθηκε εσωτερικό microsite, ώστε να παρέχονται στους εργαζόμενους όλες οι απαραίτητες πληροφορίες, αλλά και σχετική εκπαίδευση.

Επιπλέον, οι προϊστάμενοι είχαν την ευκαιρία να εξηγήσουν στους εργαζόμενους τη συμβολή και τον αντίκτυπο του ρόλου τους στην αλυσίδα αξίας και τα αποτελέσματα της εταιρείας. Η υλοποίηση του JFM έργου ολοκληρώθηκε με την



ενημέρωση των συστημάτων του HR και του «intranet» (intranet της εταιρείας) με τους αντίστοιχους τίτλους εργασίας. Η επόμενη φάση περιλαμβάνει την ανάπτυξη άλλων εργαλείων HR που βασίζονται στη χαρτογράφηση του JFM, όπως η ανάπτυξη δεξιοτήτων, οι δυνατότητες εξέλιξης, τα προγράμματα εναλλαγής θέσεων κ.λπ.

Με επίκεντρο την απόκτηση μιας πιο ευέλικτης δομής, τα δεδομένα συγκριτικής αξιολόγησης της αγοράς τηλεπικοινωνιών και οι κατευθυντήριες αρχές για τη μελλοντική ανάπτυξη των οργανωτικών δομών, κοινοποιήθηκαν σε όλους

τους επικεφαλής των Επιχειρησιακών Μονάδων. Επιπλέον, η έννοια της διπλής δυνατότητας (expert vs manager), που εισήγαγε το νέο JFM, παρέχει μια εναλλακτική προσέγγιση για τον επανασχεδιασμό της τρέχουσας οργανωτικής δομής, ώστε να γίνει πιο ευέλικτη και λιγότερο ιεραρχική. Τέλος, δόθηκε έμφαση στη βελτιστοποίηση του αριθμού των εργαζομένων ανά manager και στη μείωση των επιπέδων ιεραρχίας.

## 2.3.2 Απασχόληση

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 16.890\* εργαζόμενους.

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

Οι γυναίκες αποτελούν το 40% των εργαζομένων του Ομίλου. Ο ΟΤΕ και η Telekom Romania Communications, απασχολούν έναν μεγάλο αριθμό τεχνικών (6.741 εργαζόμενοι), η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων, είναι άνδρες.

Έχοντας πάντα, ως προτεραιότητα τη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων, ο Όμιλος ΟΤΕ ανανεώνει και προάγει τη λειτουργία του νέου 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 2019, το MyHR έλαβε πάνω από 110.000 αιτήματα από περίπου 9.600 υπαλλήλους, η πλειοψηφία των οποίων σχετιζόταν με θέματα αδειών και επικαιροποίησης οικογενειακής κατάστασης. Το MyHR αξιολογήθηκε με υψηλό βαθμό ικανοποίησης (8,7/10).

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εθελουσίας εξόδου σε Ελλάδα και Ρουμανία, στοχεύοντας στον περαιτέρω εξ' ορθολογισμό του ανθρώπινου δυναμικού, του κόστους εργασίας, καθώς και στη δημιουργία μιας ευέλικτης και πιο αποτελεσματικής οργανωτικής δομής. Σε ένα δύσκολο μακροοικονομικό περιβάλλον, 321 εργαζόμενοι στην Ελλάδα και 571 στη Ρουμανία, αποδέχθηκαν τα κίνητρα που δόθηκαν και αποχώρησαν από τον Όμιλο.

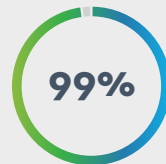
Επιπλέον του οικονομικού κινήτρου, οι εταιρείες παρέχουν στους εργαζόμενους που αποχώρησαν, εξατομικευμένη υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, ομαδική ιδιωτική ασφάλιση και προνομιακές προσφορές για προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου.

 **ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

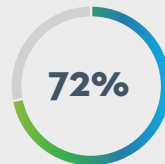
### Εργαζόμενοι

# 16.890

ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ  
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ  
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ



ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ  
31-50  
ΕΤΩΝ



2%  
ΑΤΟΜΑ ΜΕ  
ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΕΣ



71%  
ΣΤΗΝ Ελλάδα



34%  
Εργαζόμενοι Πεδίου  
(ΚΥΡΙΑΣ ΤΕΧΝΙΚΟΙ)



12%  
ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ  
Ευθύνης

10% / 2%

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ  
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ  
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

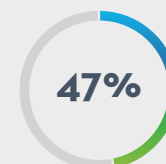
### Προσλήψεις

# 377

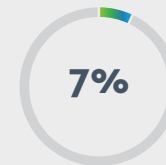
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



43%  
ΓΥΝΑΙΚΕΣ



ΗΛΙΚΙΑΣ  
< 30 ΕΤΩΝ



ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ  
εντός του Ομίλου ΟΤΕ

### Αποχωρήσεις

# 2.123

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

42% / 25%

ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ  
ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΞΟΔΟΥ

ΗΛΙΚΙΑΣ ΑΝΩ  
ΤΩΝ 50 ΕΤΩΝ

### ΕΛΛΑΔΑ:

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

12.016  
εργαζόμενοι

99,5%  
απασχολείται με  
συμβάσεις  
αορίστου χρόνου

39%  
γυναίκες

76%  
μεταξύ 31 και  
50 ετών

166  
προσλήψεις

580  
αποχωρήσεις

### ΡΟΥΜΑΝΙΑ:

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2019

4.874  
εργαζόμενοι

98%  
απασχολείται με  
συμβάσεις  
αορίστου χρόνου

42%  
γυναίκες

63%  
μεταξύ 31 και  
50 ετών

211  
προσλήψεις

1.543  
αποχωρήσεις

\* Οι δραστηριότητες HR του Ομίλου ΟΤΕ, στο παρόν κεφάλαιο, αναφέρονται στους εργαζόμενους των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, GERMANOS, OTEGLOBE, OTE Academy, COSMOTE e-value, Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications.

## 2.3.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

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

- Τα εθνικά κανονιστικά πλαίσια στις χώρες λειτουργίας και στην ΕΕ
- Το Παγκόσμιο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)
- Τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ**
- Την **Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις Ομίλου ΟΤΕ**
- Την **Κοινωνική Χάρτα Ομίλου ΟΤΕ**

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

### Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Συμβάσεις

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

Για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία τους (π.χ. αναδιοργάνωση, ανάθεση εργασιών, διακοπή λειτουργίας, επεκτάσεις, εξαγορές, πώληση όλου ή μέρους της εταιρείας ή συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ ενημερώνουν ή συμβουλευονται τα αντίστοιχα συνδικαλιστικά όργανα, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

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

Μαρτίου 2020. Τον Ιανουάριο του 2020, η Telekom Romania ξεκίνησε διαπραγματεύσεις για τη νέα συλλογική σύμβαση εργασίας, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές διαδικασίες.

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 2019, πραγματοποιήθηκαν τέσσερις απεργίες διάρκειας 13 ημερών συνολικά, στη βάση των γενικότερων αιτημάτων που προβάλλουν οι Έλληνες εργαζόμενοι, ως απόρροια της κατάστασης της οικονομίας στη χώρα.

# 100%

εργαζομένων στις 4 μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ, καλύπτονται από **ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

### Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η κουλτούρα «ένταξης» και η έλλειψη διακρίσεων, αποτελούν θεμελιώδεις αρχές για τη λειτουργία της εταιρείας, όπως αυτές ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Ενισχύοντας τη θέση του, ως εργοδότης που λειτουργεί χωρίς αποκλεισμούς και με γνώμονα την ίση μεταχείριση των εργαζομένων του, ο Όμιλος ΟΤΕ, το 2019, έγινε ιδρυτικό μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας στην Ελλάδα. Αυτή αποτελεί μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με στόχο την προώθηση των ίσων ευκαιριών και της διαφορετικότητας, σε κάθε εργασιακό περιβάλλον στην Ευρώπη και

υποστηρίζεται από αρχηγούς κρατών, θεσμικά όργανα, κρατικούς φορείς, υπουργεία και επαγγελματικούς συλλόγους.

 Περισσότερες πληροφορίες στην **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

### 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 σε διαφορετικές θέσεις ευθύνης, λαμβάνοντας υπόψη τους εκάστοτε μισθούς βάσης, είναι η παρακάτω:

- Στάθμη Executive: 96%
- Στάθμη Προϊσταμένου: 99%
- Στάθμη μη διοικητικών θέσεων: 96%

Στις εταιρείες του Ομίλου, το ύψος του μισθού των εργαζομένων καθορίζεται με την θέση που κατέχουν, το επίπεδο σπουδών και τα έτη απασχόλησης. 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 793,2€ (31/12/2019), κατά 22% υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα (650€).

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



# 30%

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΓΥΝΑΙΚΩΝ  
ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

# 21%

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΓΥΝΑΙΚΩΝ  
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ  
ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ, ΣΕ  
ΣΥΝΟΛΟ 15 ΜΕΛΩΝ**

# 33%

**ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟ  
10% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ  
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ**

## 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. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσφέρουν επιπλέον 5 και 3 μήνες αντίστοιχα, αμειβόμενης άδειας.

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 έχει επεκταθεί και στους άνδρες εργαζόμενους με τις ίδιες προϋποθέσεις, ανεξάρτητα από το είδος

απασχόλησης της συζύγου (π.χ ελεύθερος επαγγελματίας).

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE που έχουν παιδιά με αναπηρία 67% ή περισσότερο, λαμβάνουν επιπλέον ημέρες αδείας από τις προβλεπόμενες από το νόμο (συνολικά 12 ημέρες), για την παρακολούθηση της προόδου των παιδιών. Οι ημέρες χορηγούνται σε μητέρες και πατέρες, χωρίς διάκριση.

## Επιπλέον Μέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

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



**354** ΓΥΝΑΙΚΕΣ

**336** ΑΝΔΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ  
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

**158** ΓΥΝΑΙΚΕΣ

**2** ΑΝΔΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ  
ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ  
ΑΝΕΥ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

## 2.3.4 Υγεία και Ασφάλεια



### Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας

για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του Ομίλου 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, προκειμένου να εξασφαλίσουν ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας και να υιοθετήσουν νέες πρακτικές για την διασφάλιση της ψυχικής και σωματικής υγείας των ανθρώπων τους, λαμβάνοντας υπόψη τη νομοθεσία, αντίστοιχα πρότυπα συστήματα διαχείρισης και διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Το 2019, το ετήσιο πρόγραμμα υγείας και ασφάλειας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με βάση τρεις βασικούς πυλώνες: **Ασφάλεια, Υγεία και Ευεξία** και με το σύνθημα «Ζούμε Καλύτερα». Στόχος του προγράμματος είναι η πρόληψη, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και παράλληλα η προώθηση και καλλιέργεια κουλτούρας ασφάλειας και υγείας ως τρόπου ζωής, εντός και εκτός του χώρου εργασίας.

Η εφαρμογή του προγράμματος είχε θετικό αντίκτυπο στα αποτελέσματα των ερευνών ικανοποίησης των εργαζομένων του Ομίλου και των επιπρόσθετων εσωτερικών ερευνών (με ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια), τα οποία επικεντρώνονται στις ακόλουθες κρίσιμες παραμέτρους που συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους της εταιρείας:

- Δημιουργία ενός ευχάριστου εργασιακού περιβάλλοντος, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν
- Εξισορρόπηση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής
- Ενίσχυση της δέσμευσης μεταξύ εργαζομένων και εταιρείας
- Μείωση των ημερών απουσίας από την εργασία
- Ευθυγράμμιση με το εταιρικό όραμα "Ένας Κόσμος Καλύτερος για Όλους"

Βασικός στόχος παραμένει η διασφάλιση ενός ασφαλέστερου χώρου εργασίας. Για το λόγο

αυτό η μονάδα Υγείας και Ασφάλειας της εταιρείας ανέπτυξε ένα καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα μέσω εικονικής πραγματικότητας (VR training). Ακόμα το 2019, η 24ωρη τηλεφωνική γραμμή "NEXT TO YOU", με τη βοήθεια ψυχολόγων, συνέχισε να λειτουργεί, για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με καθημερινή υποστήριξη για προσωπικά, οικογενειακά και άλλα ζητήματα, εντός ή εκτός του χώρου εργασίας. Η μονάδα Ασφάλειας και Υγείας του Ομίλου συμμετείχε επίσης στο πρόγραμμα "Cease Project", ένα νέο πρόγραμμα για τον αγώνα κατά της ενδοοικογενειακής και της διεμφυλικής βίας, με την συμμετοχή τριών χωρών (Βέλγιο, Γαλλία και Ελλάδα). Στόχος του προγράμματος είναι να τονίσει το ρόλο των εργοδοτών στην υποστήριξη των εργαζομένων που έχουν ανάγκη, μέσω της ανταλλαγής γνώσεων, σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές μεταξύ των ευρωπαϊκών εταιρειών.

**11.224** ΩΡΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

**9.096** ΩΡΕΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

**125** ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### Πολιτική υγείας και ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου στοχεύει στην εξασφάλιση όλων των επιχειρησιακών μονάδων με τις ακόλουθες ενέργειες:

- Συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Πρόληψη και αξιολόγηση επαγγελματικού κινδύνου και ατυχημάτων στο χώρο εργασίας
- Ελέγχους / επιθεωρήσεις τήρησης των μέτρων Ασφάλειας στους χώρους εργασίας πρώτης γραμμής
- Υλοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και παροχή πρώτων βοηθειών και υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας όλων των εργαζομένων
- Διαχείριση και διερεύνηση ατυχημάτων και συμβάντων στο χώρο εργασίας
- Επαναπιστοποίηση κατά OHSAS 45001
- Συστηματική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας με προσωπική συμμετοχή και υπευθυνότητα
- Παρακολούθηση των Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων
- Εφαρμογή του μοντέλου υγιεινής (HACCP) σε όλους τους χώρους εστίασης των εργαζομένων
- Διαχείριση Τράπεζας Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ και του Εθνικού Συστήματος Υγείας
- Διαβούλευση μεταξύ της Διοίκησης και των

εργαζομένων, μέσω 62 Περιφερειακών Επιτροπών Υγείας και Ασφάλειας

Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας αποτελούνται από εκλεγμένους αντιπροσώπους 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 το 2019, αρκετές συνεδριάσεις.

### Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2019, οι υγειονομικές επιθεωρήσεις και οι έλεγχοι ασφαλείας των εργαζομένων παρέμειναν σε υψηλά επίπεδα, όπως και τα προηγούμενα έτη. Δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα ατυχήματα λόγω εργασιακών συνθηκών.

Προκειμένου να ενισχυθεί η πρόληψη των ατυχημάτων στο χώρο εργασίας, η Μονάδα Ασφάλειας και Υγείας, σχεδίασε και υλοποίησε ένα καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα Εικονικής Πραγματικότητας (VR), έτσι ώστε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των τεχνικών πεδίου, σε σχέση με εργατικά ατυχήματα, όπως πτώση από φορητή σκάλα. Όλοι οι τεχνικοί πεδίου συμμετείχαν στην εκπαίδευση VR, η οποία ενσωματώθηκε στη βασική τους εκπαίδευση και επικεντρώνεται στη χρήση του προσωπικού εξοπλισμού πρόληψης ατυχημάτων.

Το 2019, σημειώθηκαν δύο θανατηφόρα ατυχήματα σε χώρους εργασίας του Ομίλου ΟΤΕ

(ο ένας εργαζόμενος ήταν υπάλληλος του ΟΤΕ και ο άλλος της Telekom Romania). Ο εργαζόμενος του ΟΤΕ ενεπλάκη σε θανατηφόρο τροχαίο ατύχημα κατά τη διάρκεια της μετακίνησης του προς τον τόπο εργασίας. Μετά από διερεύνηση των συνθηκών του ατυχήματος, διαπιστώθηκε ότι το θανατηφόρο τροχαίο ατύχημα, προκλήθηκε αποκλειστικά από υπαιτιότητα του εργαζόμενου, κατά παράβαση του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας και του κανονιστικού πλαισίου της εταιρείας.

Ο υπάλληλος της Telekom Romania Communications, υπέστη θανατηφόρο ατύχημα λόγω ηλεκτροπληξίας, ενώ πραγματοποιούσε επισκευές σε στύλο του δικτύου τηλεπικοινωνιών. Από τη διερεύνηση των συνθηκών του ατυχήματος, διαπιστώθηκε ότι το θανατηφόρο ατύχημα προκλήθηκε λόγω του ότι ο πελάτης είχε κάνει αυτοσχέδιες επεμβάσεις στην ηλεκτρική εγκατάσταση. Ως αποτέλεσμα, το ηλεκτρικό ρεύμα που έφτασε στον στύλο από το σπίτι του συνδρομητή, προκάλεσε την ηλεκτροπληξία στον υπάλληλο της Telekom.

Προκειμένου να αποφευχθούν τα ατυχήματα, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι το τεχνικό προσωπικό, είναι πάντα εξοπλισμένο με ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό, πιστοποιημένο και ελεγμένο για την γνησιότητά και την ημερομηνία λήξης του και ανανεώνεται σύμφωνα με τα πρότυπα που ορίζει η

νομοθεσία. Επιπλέον, ο Όμιλος διοργανώνει συνεχώς δράσεις ευαισθητοποίησης για τους τεχνικούς, οι οποίοι συμμετέχουν τακτικά σε σεμινάρια, το περιεχόμενο των οποίων εμπλουτίζεται διαρκώς (π.χ. διαδραστική εκπαίδευση Εικονικής Πραγματικότητας).

Εκτός από τις στοχευμένες δράσεις προστασίας που διαμορφώνονται σύμφωνα με τις απαιτητικές συνθήκες εργασίας των τεχνικών, όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου του ΟΤΕ καλύπτονται από ιδιωτικά προγράμματα ασφάλισης υγείας.

**84.300** ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

**4.76** ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

**1.522** ΩΡΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

## Ευαισθητοποίηση και πρόληψη

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

- Η ανάπτυξη νέας νοοτροπίας για την υγεία και την ασφάλεια, με έμφαση στην ευεξία για όλους τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.
- Τα αποτελέσματα από τις δραστηριότητες παρακολούθησης και επιθεώρησης που διενεργήθηκαν από τους ιατρούς της εργασίας και τους τεχνικούς ασφαλείας,
- Τα ατυχήματα στον χώρο εργασίας και η αξιολόγηση των συμβάντων.

Οι παρεχόμενες πληροφορίες επιτρέπουν σε όλους τους εργαζομένους να υιοθετούν τις βέλτιστες πρακτικές σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, που μπορούν να εφαρμόσουν στην καθημερινότητά τους. Στο πλαίσιο αυτό, διασφαλίζεται ότι όλοι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας που αφορούν στην εργασία, σύμφωνα με τη νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

## Ενημέρωση για Θέματα Ασφάλειας

Το 2019, περισσότεροι από **3.800** εργαζόμενοι παρακολούθησαν τα παρακάτω προγράμματα ενημέρωσης σε θέματα Ασφάλειας:

- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Ασφάλειας VR
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τους κινδύνους πτώσης από τους πύργους τηλεπικοινωνίας υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες
- Ασφάλεια στην εργασία - πρόληψη ατυχημάτων στο χώρο εργασίας
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης «Χρήση Προσωπικού Προστατευτικού Εξοπλισμού- εργασία με ασφάλεια»
- Πρόγραμμα ασφαλούς οδήγησης για τους τεχνικούς πεδίου, οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν σε μια ειδικά σχεδιασμένη πίστα οδήγησης
- Εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας, προετοιμασία σε περίπτωση σεισμού και δράσεις για ασφαλή εκκένωση (Ομάδες αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών)

## Ενημέρωση για Θέματα Υγείας

**Το Πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα»** είναι ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα Υγείας και Ασφάλειας που περιλαμβάνει σειρά δράσεων που ανανεώνονται σε ετήσια βάση. Στόχος του προγράμματος είναι η προαγωγή της ψυχικής και σωματικής υγείας και ευεξίας των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα διοίκησης, ανεξάρτητα από το πεδίο δραστηριότητάς τους. Εκτός από τις δράσεις υγείας, ευεξίας και ασφάλειας, το πρόγραμμα είναι συμβατό με το εταιρικό όραμα «Ένας Κόσμος Καλύτερος για Όλους».

Το 2019, πάνω από **7.000 εργαζόμενοι συμμετείχαν** και επωφεληθήκαν από τις παρακάτω δράσεις:

- **4.000** εργαζόμενοι συμμετείχαν σε προγράμματα «Υγείας και ευεξίας» τα οποία περιλαμβάνουν:
  - Προσωπικές συνεδρίες με διαιτολόγους και συμβούλους υγείας, σε 3 εγκαταστάσεις
  - Ομαδικές συνεδρίες Skype με διαιτολόγους, σε όλα τα ιδιόκτητα καταστήματα
  - Προσωπικές συνεδρίες με εξειδικευμένους φυσιοθεραπευτές
  - Ομαδικές εκδηλώσεις για τη βελτίωση της μυοσκελετικής υγείας, σε 9 χώρους
  - Εκπαίδευση σχετικά με την διατήρηση της σωστής στάσης σώματος κατά την εργασία στα τηλεφωνικά κέντρα.
  - Εκδηλώσεις για την "Ημέρα Ευεξίας"
  - Ομάδες σωματικής άσκησης, σε κεντρικές εγκαταστάσεις
  - Δραστηριότητες σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους (γυμναστήριο, βόλεϊ, μπάσκετ, τένις, ομάδα δρομικής άσκησης)
- **1.100** εργαζόμενοι συμμετείχαν σε προγράμματα εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών, σε εθνικό επίπεδο
- **>900** εργαζόμενοι συμμετείχαν σε πρόγραμμα εμβολιασμού κατά της γρίπης, σε 18 εγκαταστάσεις
- Ενημέρωση για τη Πρόληψη και Προστασία κατά του Μελανώματος, σε 5 εγκαταστάσεις
- Ημερίδα για την Πρόληψη του Καρκίνου του Μαστού
- Ιατρικές εξετάσεις σε 27 ομάδες τεχνικών πεδίου

Το 2019, όλες οι συμμετοχές των εργαζομένων σε δράσεις υγείας και ασφάλειας καταχωρήθηκαν μέσω ενός εργαλείου ηλεκτρονικών κρατήσεων, το οποίο εξυπηρετεί σε πραγματικό χρόνο, αυτόνομα, άμεσα και ευέλικτα.

## Ενημέρωση για Θέματα Ψυχολογικής Υποστήριξης

- Η γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης **«NEXT TO YOU»** δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους σε καθημερινά θέματα. Οι κλήσεις είναι δωρεάν όλο το 24ωρο/365 μέρες χρόνο. Η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, είναι δεδομένες.

Επιπλέον, μέσω της γραμμής υποστήριξης, οι εργαζόμενοι και οι οικογένειές τους έχουν γρήγορη, εύκολη και αξιόπιστη πρόσβαση σε μια εκτενή βάση δεδομένων εξειδικευμένων οργανώσεων και εμπειρών και εξειδικευμένων συμβούλων και επαγγελματιών, σε εθνικό επίπεδο.

- Πάνω από **770** εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να υποστηριχθούν ή να λάβουν χρήσιμες συμβουλές από ψυχολόγους.

## 2.3.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ, επενδύει στο ισχυρότερο του στοιχείο, το ανθρώπινο δυναμικό του, για να εκπληρώσει τον υψηλότερο στόχο: να δημιουργήσει "έναν καλύτερο κόσμο για όλους" μέσω της τεχνολογίας και της καινοτομίας. Οι εργαζόμενοι του ξεχωρίζουν για την άριστη τεχνογνωσία, την επαγγελματική εμπειρία, το αίσθημα ευθύνης και τη νοοτροπία ανάπτυξης. Η κουλτούρα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, βασίζεται στην αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ».

Το προφίλ ενός σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη, έγκειται στις επιτυχημένες πρακτικές όσον αφορά, στη διαχείριση της απόδοσης, τις προσλήψεις, την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων για τις σωστές θέσεις, τη διακράτηση και διαχείριση ταλέντων.

### Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης, αποτελεί βασικό εργαλείο, τόσο για την αναγνώριση του έργου και της συνεισφοράς των εργαζομένων και των στελεχών, όσο και για τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης.

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου εφαρμόζουν διαδικασία ετήσιας αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα. Το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, αντικατοπτρίζει την κουλτούρα υψηλής απόδοσης που καλλιεργούν οι εταιρείες. Το σύστημα ενισχύει την ανάγκη για άριστη εμπειρία στον πελάτη,

υιοθετώντας τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς και τις Αρχές Ηγεσίας του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπροσθέτως, συνεκτιμάται στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης, η υιοθέτηση των Αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως η συμπεριφορά των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα.

Για να διασφαλιστεί η καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας από αξιολογητές και εργαζόμενους, αναπτύχθηκε μια ειδική ψηφιακή πλατφόρμα, στην οποία μπορούν να απευθύνονται όλοι οι εμπλεκόμενοι για πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό.

Τα νέα στελέχη, με ευθύνη διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση για την αξιολόγηση των ομάδων τους και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης. Το 2019, 68 νέα στελέχη, επικεφαλής μονάδων, παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση αξιολόγησης απόδοσης.

Στη Ρουμανία, το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης συνεχίζει να προωθεί τη συνεργασία μέσω της διαδικασίας ανατροφοδότησης (feedback) 360° και της υιοθέτησης κοινών στόχων για όλους τους εργαζόμενους. Το 2019 συμπληρώθηκαν 66.684 φόρμες, ανατροφοδότησης επιτρέποντας στους εργαζόμενους να παρέχουν το feedback τους. Επιπλέον, το 2019, ενισχύθηκε η επικοινωνία των στόχων της εταιρείας σε όλους τους εργαζόμενους, μέσω ενός συστήματος που επιτρέπει σε αυτούς να προσδιορίσουν τη συνεισφορά των ατομικών τους στόχων στους στόχους της εταιρείας.

### Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων το 2019



### Προγράμματα Πρακτικής Άσκησης

Ελλάδα

606

ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ πραγματοποιήσαν της πρακτική τους στον ΟΤΕ και την COSMOTE το 2019

>2.900

ΝΕΟΙ ΚΑΙ ΝΕΕΣ επέλεξαν τον ΟΤΕ για την πρακτική τους την περίοδο 2015-2019

Ρουμανία

79

ΦΟΙΤΗΤΕΣ έκαναν την πρακτική τους στην Telekom Romania το 2019





## Αξιολόγηση Απόδοσης Διευθυντικών στελεχών

Το 2019 εφαρμόστηκε για πέμπτη συνεχή χρονιά, ένα πολυδιάστατο σύστημα ολιστικής και διαφανούς αξιολόγησης για τα Διευθυντικά στελέχη του Ομίλου Εταιρειών 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 σε θέσεις ευθύνης, καθώς και στην επαγγελματική εξέλιξη των στελεχών.

## Επιλογή Στελεχών

Ο Όμιλος ΟΤΕ, επιδιώκει να ενισχύει το δυναμικό του με υποψήφιους κατάλληλους να ενταχθούν σε ευέλικτες δομές και να εργαστούν σε απαιτητικά έργα, εντός και εκτός Ελλάδας.

Στόχος της εταιρείας είναι η προσέλκυση εξειδικευμένων επαγγελματιών, οι οποίοι θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις δραστηριότητες μετασχηματισμού του Ομίλου και στις αυξημένες ανάγκες των πελατών. Ταυτόχρονα, ο Όμιλος επιδιώκει να προσελκύσει ανθρώπους που επιθυμούν να εργαστούν σε ένα διεθνές, σύγχρονο και συνεχώς εξελισσόμενο εργασιακό περιβάλλον.

Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει εσωτερική ενημέρωση / αγγελία, σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις, συνέντευξη και τελική επιλογή. Παράλληλα, όπου απαιτείται, η διαδικασία ενισχύεται με την διεξαγωγή ειδικών εξετάσεων αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο. Το 2019, 185 θέσεις εσωτερικής στελέχωσης καλύφθηκαν από εργαζομένους του Ομίλου.

Από το 2017, όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα ψηφιακής 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 DT. Το HR-Suite βασίζεται σε σύστημα cloud, το οποίο συνδυάζει και διασυνδέει διαφορετικά προϊόντα HR, 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 2019, 728 εργαζόμενοι προσελήφθησαν από τις εταιρείες του Ομίλου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότεροι από 10.000 υποψήφιοι απέστειλαν το 2019 βιογραφικά στη βάση δεδομένων του Ομίλου, εκφράζοντας ενδιαφέρον πρόσληψης.

Επιπλέον το 2019, ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 36 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 οικοδόμηση ισχυρών σχέσεων με την πανεπιστημιακή κοινότητα, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων, με εξειδικευμένη τεχνογνωσία.

Την ίδια στιγμή ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει την ευκαιρία σε φοιτητές και σπουδαστές να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από την ακαδημαϊκή τους πορεία σε ένα ολοκληρωμένο και σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

Η συνεργασία με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, ισχυροποιεί τη σχέση του Ομίλου με τους νέους, διευκολύνοντας την ομαλή μετάβασή τους στην αγορά εργασίας.

Παράλληλα, μέσω της νέας συνεργασίας μεταξύ της COSMOTE και της Microsoft, δημιουργήθηκαν νέες ευκαιρίες νέων θέσεων εργασίας για



εξειδικευμένα εργασιακά προφίλ. Το 2019, οι δύο εταιρείες ένωσαν τις δυνάμεις τους για να παρέχουν σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και στο δημόσιο τομέα, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες cloud, στο «Microsoft Azure». Στόχος της COSMOTE είναι, να ενισχύσει την υιοθέτηση τεχνολογιών cloud και έτσι να επιταχύνει τη μετάβαση των επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο του έργου, DT και COSMOTE δημιούργησαν μια νέα επιχειρησιακή μονάδα αποτελούμενη από 74 εργαζομένους υψηλής εξειδίκευσης.

Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε το δικό του «Employer Value Proposition (EVP επιδιώκοντας να ξεχωρίσει στην αγορά των εργοδοτών και να προσελκύσει ταλέντα πληροφορικής και τεχνολογίας. Το νέο EVP εξασφαλίζει ενιαία εμπειρία υποψηφίων στις αγορές όπου δραστηριοποιείται η εταιρεία, αλλά και σε κάθε επιμέρους σημείο επαφής.

## Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στον εντοπισμό και την ανάπτυξη νέων ταλέντων. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος έχει σχεδιάσει σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το «you.grow» είναι το εσωτερικό πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων εντός του Ομίλου. Ο 1ος κύκλος του προγράμματος ολοκληρώθηκε το 2017, κατά τη διάρκεια του οποίου οι 9 εργαζόμενοι που ξεχώρισαν, πραγματοποίησαν ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 16 μηνών με σταθμούς στις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου. Στη συνέχεια, όλοι οι συμμετέχοντες ανέλαβαν αρμοδιότητες με βάση τα προσόντα τους, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ανάγκες της εταιρείας. Ο δεύτερος κύκλος υποβολής αιτήσεων και επιλογής ξεκίνησε τον

Ιούνιο του 2019. Η επόμενη φάση προγράμματος αναμένεται να ξεκινήσει το 2020.

Το «COSMOTE Graduate Trainee Program» είναι το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων εκτός Ομίλου ΟΤΕ και έχει ως στόχο την προσέλκυση νέων αποφοίτων Πανεπιστημίου με φιλοδοξία, πάθος και επιθυμία να σταδιοδρομήσουν στον ΟΤΕ. Ο 1ος κύκλος του προγράμματος ολοκληρώθηκε το 2017 και μέσω αυτού οι 10 συμμετέχοντες ανέλαβαν θέσεις που εναρμονίζονταν με τις λειτουργικές ανάγκες των εταιρειών του Ομίλου.

Το «G-Talent Review» είναι ένα ακόμα πρόγραμμα ταλέντων, απευθυνόμενο στους εργαζόμενους του δικτύου καταστημάτων λιανικής πώλησης

franchise της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Το πρόγραμμα στοχεύει στον εντοπισμό μιας "δεξαμενής" εργαζομένων υψηλού δυναμικού του δικτύου λιανικής οι οποίοι διαθέτουν το κίνητρο και τη φιλοδοξία να ενταχθούν στον Όμιλο του ΟΤΕ, σε κατάλληλες θέσεις, με βάση τις δεξιότητες και τις προτιμήσεις τους. Ο 3ος κύκλος του προγράμματος ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2018 και συνολικά 20 υπάλληλοι εντάχθηκαν στη "δεξαμενή ταλέντων" προκειμένου να αξιοποιηθούν μελλοντικά και να καλύψουν κενές θέσεις εργασίας στον Όμιλο ΟΤΕ. Έκτοτε, τρεις από αυτούς προσελήφθησαν στον Όμιλο ΟΤΕ.

Επιπλέον, το 2019, ως μέρος των προγραμμάτων προσέγγισης ταλέντων του Ομίλου της DT, συνολικά 91 υπάλληλοι από τον Όμιλο ΟΤΕ στην

Ελλάδα συμμετείχαν με επιτυχία στον 3ο κύκλο του προγράμματος «Global Talent Pool». Το πρόγραμμα στοχεύει στον εντοπισμό εργαζομένων υψηλών επιδόσεων και υψηλού δυναμικού σε όλο τον Όμιλο της DT, οι οποίοι ενδεχομένως είναι πρόθυμοι να μετακινηθούν σε θέση εργασίας εκτός της χώρας τους (είτε υλοποιώντας κάποιο έργο μικρής διάρκειας, είτε αλλάζοντας θέση εργασίας, είτε αναλαμβάνοντας έναν νέο ρόλο). Κάθε κύκλος του συγκεκριμένου προγράμματος διαρκεί 12 μήνες και στο πλαίσιο αυτού τα ταλέντα έχουν την ευκαιρία να δημιουργήσουν ένα ευρύ δίκτυο διεθνών επαφών, να συμμετάσχουν σε σύγχρονες πρωτοβουλίες μάθησης / κατάρτισης και να λάβουν εξατομικευμένες συμβουλές επαγγελματικής εξέλιξης.



### Βραβείο

Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε βραβείο κατά το **21ο Ελληνικό ICT Forum για το Πρόγραμμα «Graduate Trainee»**



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 2.3.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων



### Γιατί είναι σημαντικό

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, 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 ευθύνη διοίκησης ομάδας.

Όλες οι απαιτούμενες δράσεις για το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων περιγράφονται στη διαδικασία «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού», η οποία είναι διαθέσιμη σε όλους τους υπαλλήλους μέσω του εσωτερικού δικτύου (intranet) των εταιρειών.

Εκτός από τα μαθήματα που προϋποθέτουν φυσική παρουσία των συμμετεχόντων, ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει στους εργαζόμενους πρόσβαση σε ψηφιακές πλατφόρμες μάθησης, προσφέροντάς τους ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών αντικειμένων.

### Ψηφιακή Εκπαίδευση

Το 2019, για πρώτη φορά δόθηκε σε όλους τους εργαζόμενους πρόσβαση σε μια νέα ψηφιακή πλατφόρμα επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχει εξατομικευμένη εκπαίδευση σε **πάνω από 4.700** Microlearning Courses, καθώς και πρόσβαση σε **19.400 e-books**. Επενδύοντας σε πλατφόρμες ψηφιακής εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα όχι μόνο να βελτιώσουν τις υπάρχουσες δεξιότητές τους αλλά και να αναπτύξουν νέες δεξιότητες που απαιτούνται στη νέα ψηφιακή εποχή, ώστε να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα και να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε επαγγελματική πρόκληση.

Το 2019, επιπλέον εννέα (9) θυγατρικές του ΟΤΕ, προσέφεραν στους υπαλλήλους της την ευκαιρία να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές πλατφόρμες του Ομίλου ΟΤΕ. Ως αποτέλεσμα, περισσότεροι από 2.140 εργαζόμενοι έχουν τώρα πρόσβαση σε online μαθήματα σε διαφορετικές θεματικές ενότητες όπως Business, Office και IT. Ταυτόχρονα, μαθήματα εκμάθησης αγγλικής και γερμανικής γλώσσας υποστηρίζονται μέσω διαδικτυακών, διαδραστικών προγραμμάτων αυτοδιδασκαλίας (Global English Program and Global German Program).

### Agile Learning

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει νέα μαθήματα κατάρτισης σε θέματα ευέλικτης ανάπτυξης, μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι αποκτούν σημαντικά γνωστικά εφόδια που τους επιτρέπουν να προσαρμοστούν στις εξελίξεις και να ενσωματώσουν την ευέλικτη μεθοδολογία (δηλ. **Scrum**) στο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου. Το 2019, 125 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε τέτοια μαθήματα.

**201.182\***

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**70%**

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ (68% ΤΩΝ ΑΝΔΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ 72% ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ)

**32.344**

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**4.341.210€**

ΕΠΕΝΔΥΘΗΚΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

**6.880**

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**11,36**

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

**17,71**

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ, ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΟ 10% (ΜΕ ΤΙΣ ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ) ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

**11,09**

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΣΤΟ 90% (ΜΕ ΤΙΣ ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ) ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

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

## Εκπαιδευτικά προγράμματα στην Ελλάδα το 2019

### 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 2019, παρακολούθησαν το πρόγραμμα 39 εργαζόμενοι.

### ACT2 for Non Techs

Εισαγωγή στην τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών για εργαζόμενους χωρίς τεχνικό υπόβαθρο. Το πρόγραμμα αποσκοπεί στην εξοικείωση των εργαζομένων, μέσω προσομοίωσης, με τις ιδιαιτερότητες των δικτύων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, συμπεριλαμβανομένων των δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς. Το 2019, 80 εργαζόμενοι παρακολούθησαν το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

### Growth Mindset

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα e-learning, έχουν ενσωματωθεί οι αρχές του "GROWTH MINDSET" και επιδιώκει να διευρύνει τον ορίζοντα των εργαζομένων, σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο. Το 2019 συμμετείχαν 59 εργαζόμενοι.

### SMILE: The most important piece of the puzzle

Αυτό το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να «αγκαλιάσουν» τα συναισθήματά τους, να αποκτήσουν περισσότερη αυτογνωσία και να μάθουν τεχνικές αντιμετώπισης του άγχους στον εργασιακό χώρο ή στην ιδιωτική τους ζωή. Πρόκειται για ένα βιωματικό εργαστήριο στο οποίο παρέχονται πρακτικές συμβουλές και διδάσκονται μέθοδοι αντιμετώπισης του άγχους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους εργαζόμενους και μετά το πέρας των εκπαιδεύσεων. Το 2019, συμμετείχαν στο πρόγραμμα 349 εργαζόμενοι.

### Πρόγραμμα CX U Customer Experience

Το πρόγραμμα «CX U Customer Experience» σχεδιάστηκε εκ νέου, παρέχοντας στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο η νέα ψηφιακή εποχή επηρεάζει την εμπειρία του πελάτη και παράλληλα να «εξαιρετική εμπειρία πελάτη». Η συγκεκριμένη εκπαίδευση είναι διαδραστική και βασίζεται σε πραγματικά περιστατικά. Το 2019 συμμετείχαν 1.681 εργαζόμενοι

### METEXELIXIS

Το 2019, αυτό το Πρόγραμμα Ηγεσίας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε για να ενημερώσει Υποδιευθυντές και Προϊσταμένους, σχετικά με την εταιρική κουλτούρα και την αλλαγή νοοτροπίας στον Όμιλο. Το πρόγραμμα επικεντρώνεται στην παροχή σημαντικών ψηφιακών δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν τα στελέχη του Ομίλου να επιτύχουν στη νέα ψηφιακή την εποχή. Συμμετείχαν στο πρόγραμμα 700 εργαζόμενοι.

### Πρόγραμμα εκπαίδευσης για την Εταιρική Επικοινωνία στην Ψηφιακή Εποχή

Το 2019 σχεδιάστηκαν δύο προγράμματα εκπαίδευσης («Content Creation and Social Storytelling» και «Media training») για να προσφέρουν στους εργαζόμενους συναρπαστικούς τρόπους εργασίας μέσω των υφιστάμενων ψηφιακών και νέων τεχνολογιών. Η εκπαίδευση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις ιδιαιτερότητες των Social Media, να διαμορφώσουν το δικό τους προσωπικό στίγμα και να προωθήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας. 40 εργαζόμενοι συμμετείχαν στα συγκεκριμένα πιλοτικά προγράμματα.



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ICE Πρόγραμμα Εξέλιξης Εργαζομένων

Δέσμευση Ομίλου ΟΤΕ: Ο Όμιλος στοχεύει στη δημιουργία μιας κουλτούρας συμμετοχής και ανάπτυξης μεταξύ των υπαλλήλων της και ιδιαίτερα των υπαλλήλων της στα καταστήματα του Ομίλου. Ο Όμιλος επιδιώκει να προσφέρει ολοκληρωμένες ευκαιρίες κατάρτισης, να προωθήσει τη διά βίου μάθηση σε όλες τις φάσεις της απασχόλησης και να υποστηρίξει τους εργαζόμενους σε μια πορεία προσωπικής και επιχειρηματικής εκμάθησης.



Το ICE είναι ένα εσωτερικό πρόγραμμα «εμπειρίας πελάτη», που σχεδιάστηκε ώστε να καλύψει τις ανάγκες επικοινωνίας, εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων στα καταστήματα. Ξεκίνησε το 2018 και προέκυψε από την ανάγκη του Ομίλου να αναδιαμορφώσει την κουλτούρα του δικτύου καταστημάτων, υιοθετώντας μια πιο ανθρωποκεντρική προσέγγιση. Αναγνωρίζοντας τη σημαντική αξία των εργαζομένων της πρώτης γραμμής, ανέπτυξε ένα λεπτομερές, αμφίδρομο κανάλι, ώστε να βοηθήσει στη βελτίωση της επικοινωνίας και της επαφής τους με τους εσωτερικούς και κατ' επέκταση με τους εξωτερικούς πελάτες.

Για τη διεξαγωγή του προγράμματος, ο Όμιλος ΟΤΕ επένδυσε περίπου **32.000€**, υποστηρίζοντας τη διάθεση όλων των εμπλεκόμενων ομάδων (πωλήσεις, HR, εκπαίδευση), για κάτι διαφορετικό. Από το 2018 έως σήμερα πραγματοποιήσαν **6.807 φυσικές** και **2.730 ψηφιακές επαφές**. Εκτιμάται ότι κάθε εργαζόμενος από τα καταστήματα έρχεται σε επαφή με δράσεις του προγράμματος και μέλη της ευρύτερης ομάδας, τουλάχιστον **5,7 φορές το χρόνο κατά μέσο όρο**. Η επαφή αυτή και οι δράσεις, είχαν αξιοσημείωτα αποτελέσματα σε σχέση με την εμπλοκή των εργαζομένων. Διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι παρουσίασαν αύξηση στην κατανόηση της στρατηγικής της εταιρείας (16%) καθώς και στη βελτίωση των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων (15%).

### +12,7

ΜΟΝΑΔΕΣ

στην έρευνα ικανοποίησης πελατών (NG ICCA), σε σχέση με την ικανοποίηση των πελατών με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας του Ομίλου

### +3

ΜΟΝΑΔΕΣ

στην έρευνα ικανοποίησης πελατών (NG ICCA), όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας του Ομίλου

### 12.068\*

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VDSL

πωλήθηκαν στα καταστήματα λιανικής του Ομίλου ΟΤΕ σε σχέση με πέρυσι

### 1.259\*

ΠΡΟΣΘΕΤΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

που σχετίζονται με την επιχείρηση πωλήθηκαν στα καταστήματα λιανικής του Ομίλου ΟΤΕ σε σχέση με πέρυσι

\* Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι αυτές οι αυξήσεις μονάδων προϊόντων και υπηρεσιών θα μπορούσαν να προέλθουν από άλλους εξωγενείς παράγοντες, όπως η αύξηση του ΑΕΠ, η βελτίωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και η αλλαγή συμπεριφοράς των καταναλωτών.

### Key Targets

**4.7** Μέχρι το 2030, να εξασφαλιστεί ότι όλοι οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, μεταξύ άλλων μέσω της εκπαίδευσης για βιώσιμη ανάπτυξη και βιώσιμο τρόπο ζωής, ανθρώπινα δικαιώματα, ισότητα των φύλων, προώθηση της κουλτούρας της ειρήνης και της μη βίας, την παγκόσμια ιθαγένεια και την εκτίμηση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας και της συμβολής του πολιτισμού στη βιώσιμη ανάπτυξη.

## 2.3.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Νοοτροπία ανάπτυξης, δια-τμηματική συνεργασία και ανοιχτή επικοινωνία, είναι αυτά που διαμορφώνουν την κουλτούρα εργασίας των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ.

### Δέσμευση Εργαζομένων

Με γνώμονα την αρχή "Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ", ο Όμιλος σχεδιάζει στρατηγικά προγράμματα για την ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων του. Το πρόγραμμα «360° People Engagement» αποτελεί μια «ομπρέλα» προγραμμάτων και δράσεων που στοχεύουν στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει και ενισχύει την κουλτούρα ανάπτυξης, καινοτομίας και πειραματισμού, ενώ παράλληλα προάγει τη δέσμευση των εργαζομένων με την εταιρεία.

Σημαντικές προκλήσεις για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των προγραμμάτων που αποσκοπούν στην ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων, είναι η γεωγραφική διασπορά και η κάλυψη των διαφορετικών αναγκών τους. Επομένως, τα προγράμματα έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνεται ευθυγράμμιση μεταξύ των θυγατρικών και να ενισχύεται η αλληλεπίδραση, η επικοινωνία και η διαδραστική συνεργασία. 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 κάθε χρόνο συνάντηση όλης της Διοικητικής Ομάδας (Management Team Meeting) 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 ικανοποίησης από την εργασία και αποτελούν διαγνωστικά εργαλεία για τη διατήρηση των δυνατών περιοχών και την υλοποίηση βελτιωτικών δράσεων.

### Ενδεικτικά Προγράμματα Δέσμευσης Εργαζομένων και Διοικητικών Αλλαγών

#### #Let's Go Beyond

Ένα πρόγραμμα, που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών προγραμμάτων και πρωτοβουλιών για τη μετάδοση του «Growth Mindset», σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου. Στόχος του είναι η καλλιέργεια μιας κουλτούρας με επίκεντρο τη νοοτροπία ανάπτυξης, η οποία περιλαμβάνει δράσεις και συνέργειες σχεδιασμένες και εφαρμοζόμενες σε παγκόσμιο ή τοπικό επίπεδο στο ευρωπαϊκό τμήμα του Ομίλου DT. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- **Ψηφιακή Εκπαίδευση:** Πρόγραμμα e-learning για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ, που αναπτύχθηκε εσωτερικά. Το περιεχόμενο του έχει 4 θεματικές ενότητες βασισμένες στους πυλώνες ανάπτυξης: Προσπάθεια, Προκλήσεις, Λάθη και Ανατροφοδότηση
- **Face to face Εκπαίδευση:** Αναπτύχθηκε εκπαιδευτικό υλικό βασισμένο στο growth mindset, στοχεύοντας στην εξοικείωση των εργαζομένων με την νοοτροπία ανάπτυξης και την ενσωμάτωση αυτής στους προσωπικούς τους στόχους. Οι εσωτερικοί εκπαιδευτές της εταιρείας εκπαιδεύονται μέσω ενός προγράμματος train- the- trainer για την υποστήριξη και ενσωμάτωση του συγκεκριμένου

περιεχομένου σε όλα τα εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης της εταιρείας.

#### TOMORROW LAB

Ξεκίνησε το 2019 και έχει ως στόχο να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αποβάλουν τη νοοτροπία του «κυριάρχου παρόχου», προκειμένου να συμβάλλουν στην ανάπτυξη νέων αγορών και να ανακαλύψουν νέους τρόπους αξιοποίησης τους. Το "TOMORROW LAB" είχε τα χαρακτηριστικά μιας πλατφόρμας MOOC (massive online open course) και στόχος του είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν πρωτότυπες ιδέες και να ενισχύσει τη συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων του Ομίλου DT. Ξεκίνησε το 2018 ως "GROWTH LAB", ενώ το 2019 έλαβαν συμμετοχή περισσότεροι από **400 εργαζόμενοι** του Ομίλου ΟΤΕ.

#### «Συντονιζόμαστε»

Βιωματικό «εργαστήριο» για την ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος αλλά και για τη διάχυση της στρατηγικής, των εταιρικών στόχων και της υποστήριξης αλλαγών στο πλαίσιο των επιχειρηματικών λειτουργιών της εταιρείας. Πρόκειται για μια «συνάντηση

στρατηγικής», η θεματολογία της οποίας προσαρμόζεται στις ανάγκες κάθε επιχειρησιακής μονάδας για λογαριασμό της οποίας υλοποιείται, με διαφορετικό πεδίο εφαρμογής και περιεχόμενο, κάθε φορά. Στόχο έχει να βοηθήσει τους εργαζόμενους έτσι ώστε να αποκτήσουν πολύτιμες γνώσεις και εμπειρία. Από το 2015, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 16 «εργαστήρια», σε 13 οργανωτικές μονάδες, με περισσότερους από 3.000 συμμετέχοντες

Το 2019, συμμετείχαν **570** εργαζόμενοι του ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

#### COSMOTE Awards

Σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν για πρώτη φορά το 2018. Στόχος τους ήταν να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τη συμβολή των εργαζομένων σε σημαντικά εταιρικά έργα, στη βάση της στρατηγικής του Ομίλου. Το 2019, οι συμμετοχές αφορούσαν διάφορες θεματικές ενότητες, όπως: **Agile Culture, Innovation and Digitalization, Simplicity and Brand Enhancement**. Υποβλήθηκαν συνολικά 57 έργα, με 12 από αυτά να βραβεύονται στο ετήσιο Management Team Meeting της εταιρείας, με έπαθλο 5.000€, έκαστο.

### Βραβεία



Ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε δύο διακρίσεις στα HR Awards 2019, της Bousias Communications:

- **ΧΡΥΣΟ**, στην κατηγορία «Καλύτερη στρατηγική δέσμευσης εργαζομένων», για το έργο "360° People Engagement"
- **ΑΣΗΜΕΝΙΟ**, στην κατηγορία «Καλύτερη πρωτοβουλία ΕΚΕ (με συμμετοχή των εργαζομένων)» για το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2018

## 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.

## Ικανοποίηση Εργαζομένων

Στον Όμιλο ΟΤΕ, οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων έχουν καθιερωθεί, ως μέρος της εργασιακής 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 2019, στην Ελλάδα το **76%** των εργαζομένων συμμετείχαν στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Μάιο και το **72%** στην Έρευνα Στιγμής που διεξήχθη τον Νοέμβριο. Στην Ρουμανία, το **72%** των εργαζομένων συμμετείχαν στις Έρευνες Στιγμής. Η μεγάλη συμμετοχή καταδεικνύει το έντονο ενδιαφέρον των εργαζομένων να συμμετάσχουν στη διαδικασία και να εκφράσουν τις απόψεις τους για σημαντικά θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον.

Η Ψηφιοποίηση, η Καινοτομία και η Εξέλιξη Εργαζομένων, είναι μερικές από τις βασικές ενότητες της έρευνας, αποτυπώνοντας το όραμα του Ομίλου και τις κατευθυντήριες γραμμές για αλλαγές που θα επέλθουν στο εργασιακό περιβάλλον του μέλλοντος. Οι πρόσφατες έρευνες έδειξαν ότι ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία ανθρώπινου δυναμικού, ενώ παράλληλα ενθαρρύνει και στηρίζει στους εργαζόμενους

προκειμένου να συμμετέχουν στις πρωτοβουλίες Growth Mindset της DT.

Η Έρευνα Εργαζομένων είναι ένα δυναμικό και αξιόπιστο εργαλείο, το οποίο εντοπίζει τις πιθανές βελτιωτικές ενέργειες και αλλαγές. Παράλληλα, βοηθά τις οργανωτικές μονάδες να διαμορφώσουν μελλοντικά πλάνα δράσης. Εξελίσσεται συνεχώς ώστε να αντικατοπτρίζει στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και τις τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον. Τέλος, χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό και την ανάλυση των τάσεων που αφορούν σε θέματα κουλτούρας και στρατηγικής.

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 έναν ανοικτό διάλογο σε όλα τα επίπεδα των εργαζομένων.



## Καμπάνιες Εσωτερικής Επικοινωνίας και Προγράμματα Ενδυνάμωσης Σχέσεων Εργαζομένων

- Παρότρυνση συμμετοχής σε εταιρικές εθελοντικές δράσεις και σε κοινωνικές πρωτοβουλίες των εταιρειών, όπως ο Κλασικός Μαραθώνιος της Αθήνας, το πρόγραμμα «Τεχνολογία για όλους» καθώς και το πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας»
- Πρόγραμμα «**The Grand Cosmotel 2019**» για τους εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα των εταιρειών του Ομίλου
- Προγράμματα «**Cosmoplay**» και «**ICE**» για όλους τους εργαζόμενους στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE στην Ελλάδα
- Καμπάνια ευαισθητοποίησης «**#ZEROPLASTIC**» με στόχο τη δραστική μείωση χρήσης του πλαστικού
- Καμπάνιες ενίσχυσης της νοοτροπίας ανέλιξης των εργαζομένων
- Καμπάνιες **Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας** και **Ασφάλειας Πληροφοριών**, με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των υπαλλήλων της Telekom Romania σχετικά με την ασφάλεια στην εργασία
- Καμπάνια «**Cool Telekom**», της Telekom Romania, με στόχο την αύξηση της δέσμευσης των εργαζομένων μέσω εσωτερικών διαγωνισμών και προκλήσεων

## ΡΟΥΜΑΝΙΑ: Σημαντικά Στοιχεία 2019

- **48** εβδομαδιαία ενημερωτικά δελτία σε περίπου **55.000** εργαζόμενους
- **174** άρθρα και πάνω από **80** εσωτερικές ανακοινώσεις επικοινωνήθηκαν στους εργαζόμενους
- **37** εσωτερικές καμπάνιες και άλλες δραστηριότητες υποστήριξης για τους εργαζόμενους



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# 2.4 Πελάτες



**>43.000χλμ.**

ΔΙΚΤΥΟΥ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ



**69%**

ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ  
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΚΑΙ  
ΚΙΝΗΤΗΣ ΕΠΙΛΥΘΗΚΕ  
ΕΝΤΟΣ 2 ΗΜΕΡΩΝ



**26**

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



**2€ δισ.**

ΤΕΤΡΑΕΤΕΣ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ



## 2.4.1 Συνδεσιμότητα για Όλους



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



### Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει την επίτευξη των στόχων του Digital Agenda 2020

επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών

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

Επενδύοντας σε Δίκτυα Νέας Γενιάς που θα ενισχύσουν την ελληνική οικονομία και την αναπτυξιακή δυναμική της, ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα. **Έχοντας ήδη επενδύσει περισσότερα από 2 δισ. ευρώ τα τελευταία έξι χρόνια, έχει αναπτύξει ένα τετραετές επενδυτικό πλάνο ύψους 2 δισ. ευρώ**, που 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 ευρωζωνικών υπηρεσιών για σταθερή και κινητή τηλεφωνία που καλύπτει σχεδόν **το 100% των νοικοκυριών στην Ελλάδα και το 90% στη Ρουμανία**, μόνο το 74% και 66% των νοικοκυριών, αντίστοιχα, χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας. Επιπλέον, η χρήση ευρωζωνικών υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα, σε ποσοστό που αντιστοιχεί στο 74% των πολιτών. Στην περίπτωση της Ρουμανίας, το αντίστοιχο ποσοστό αγγίζει το 85% (πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δεδομένα DESI 2018 για την **Ελλάδα (EN)** και τη **Ρουμανία (EN)**).

#### Ελλάδα

Ως αποτέλεσμα των εκτεταμένων επενδύσεων του, ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο

δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα. Το δίκτυο **COSMOTE Fiber εκτείνεται σε μήκος μεγαλύτερο των 43.000 χιλιομέτρων**, δίνοντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε ταχύτητες 100Mbps σε πάνω από το 50% του πληθυσμού της χώρας. Το 2019, ο ΟΤΕ ξεκίνησε την ανάπτυξη του δικτύου Fiber To The Home (FTTH), προσφέροντας εγγυημένες ταχύτητες Internet 100Mbps και 200Mbps, με δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης σε 1Gbps. Το 2019, παρέμεινε πρώτος σε πληθυσμιακή κάλυψη με FTTH, έχοντας εγκαταστήσει πάνω από το 75% των συνολικών γραμμών FTTH της χώρας. Στοχεύει να καταστήσει το FTTH διαθέσιμο σε περισσότερα από 300.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις το 2020, με στόχο να φθάσει τους 1 εκατομμύριο χρήστες έως το 2022. Το δίκτυο θα επεκταθεί για να συνδέσει πανεπιστήμια, κόμβους μεταφορών, βιομηχανικά πάρκα και δημόσια κτίρια με οπτικές ίνες.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που παρέχει, αναπτύσσει συνεχώς τα δίκτυά του για να πετύχει μεγαλύτερη χωρική κάλυψη, συμπεριλαμβανομένων και των πιο απομακρυσμένων περιοχών. Το δίκτυο 3G της COSMOTE καλύπτει περίπου το 99% του πληθυσμού της Ελλάδας, ενώ τα δίκτυα τεχνολογίας **COSMOTE 4G και 4G+ LTE Advanced**, κατέχουν την 1η θέση στη χώρα σε πληθυσμιακή κάλυψη με ποσοστά που ανέρχονται σε **99%** και **96%**, αντίστοιχα. Το 2019 και για 3η συνεχή χρονιά, το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της COSMOTE διακρίθηκε, ως το γρηγορότερο δίκτυο Mobile Internet στην Ελλάδα από την Ookla. Επίσης, για 5η συνεχή χρονιά, απέσπασε την πιστοποίηση "Best in Test"

για υπηρεσίες δεδομένων και φωνής από την διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία ελέγχου δικτύων Umlaut (πρώην P3 Communications). Η πιλοτική εφαρμογή του δικτύου 5G που ξεκίνησε στην περιοχή του Ζωγράφου, στην Αθήνα, είναι καθοριστική για την επικείμενη εμπορική έναρξη υπηρεσιών 5G της COSMOTE.

#### Ρουμανία

Στα τέλη του 2019, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου της Telekom Romania κυμαινόταν σε ποσοστά της τάξεως του 96,54%. Η εταιρεία βελτιστοποιεί συνεχώς το δίκτυό της για να εξασφαλιστεί η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της.

Η επέκταση του FTTH συνεχίστηκε το 2019. Η Telekom Romania συνέχισε να αντικαθιστά τα καλώδια χαλκού με οπτικές ίνες και να διευρύνει το δίκτυο FTTH. Έτσι, στο τέλος του 2019, ο αριθμός των νοικοκυριών που συνδέονταν με οπτική ίνα ανήλθε στα 2,9 εκατομμύρια.



#### Πιστοποίηση

Το δίκτυο της COSMOTE έχει ανακηρυχτεί από την Ookla ως το γρηγορότερο δίκτυο Mobile Internet\* στην Ελλάδα

*Πληθυσμιακή κάλυψη αφορά σε κάλυψη εξωτερικών χώρων.*

#### Ελλάδα

Ο ΟΤΕ ΕΧΕΙ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ

**επενδυτικό πλάνο 4ετίας  
ύψους 2€ δισ.**



ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

**με πρόσβαση σε ταχύτητες  
Internet 100 Mbps και άνω**



**>43.000 χλμ.**

**δικτύου οπτικών ινών**

**~99%**

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΜΕ

**δίκτυο 4G**

**>96%**

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΜΕ

**δίκτυο 4G+**

## Προσιτές τιμές για Όλους

Προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται από τον Όμιλο ΟΤΕ, σε μία σειρά τιμών προκειμένου να είναι προσιτές για όλους και προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

Μέσω των εμπορικών σημάτων του, ο Όμιλος καλύπτει τις ανάγκες οικιακών πελατών και επιχειρήσεων και στοχεύει στη βελτιστοποίηση της εμπειρίας τους προσφέροντας μεγάλο εύρος επιλογών όσον αφορά υπηρεσίες Internet και ομιλίας καθώς και πρόσθετες υπηρεσίες ΤΠΕ σε ανταγωνιστικές τιμές.

### Ελλάδα

Οι **οικιακοί πελάτες** μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο FTTH σε σχετικά χαμηλή τιμή αξιοποιώντας την αντίστοιχη επιδότηση που παρέχεται από το κράτος (κουπόνι **SFB**).

Νέα προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας με απεριόριστες κλήσεις προς σταθερά, επιπλέον χρόνο ομιλίας προς εθνικά κινητά και διεθνή σταθερά και κινητά καθώς και υψηλές ταχύτητες Internet, προσφέρθηκαν το 2019, σε πιο ανταγωνιστικές τιμές.

Επιπλέον, η COSMOTE λάνσαρε νέα συνδυαστικά προγράμματα σταθερής, προσφέροντας υψηλές ταχύτητες Internet και εξατομικευμένο περιεχόμενο τηλεόρασης σε ανταγωνιστικές τιμές. Οι συνδρομητές, με σύνδεση σταθερής, COSMOTE Double Play ή με σύνδεση σταθερής COSMOTE, έχουν τη δυνατότητα να συνδέονται δωρεάν στο μεγαλύτερο WiFi δίκτυο στην Ελλάδα. **Μέσω της εφαρμογής COSMOTE Best Connect, το COSMOTE WiFi, καλύπτει περισσότερα από 1.000.000 σημεία στην Ελλάδα και 23.000.000 σημεία παγκοσμίως.**

Το 2019, η COSMOTE λάνσαρε το **GIGA Max**, μια σειρά νέων προγραμμάτων Mobile Internet προσφέροντας περισσότερα πακέτα data (>20GB) στους πελάτες της. Επιπλέον, οι συνδρομητές της είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν μεταξύ επιδότησης συσκευής ή έκπτωση παγίου μέχρι 30%, κατά την αγορά του προγράμματος της επιλογής τους. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, σε επίσημες αργίες και ειδικές περιστάσεις, η COSMOTE προσέφερε ειδικά πακέτα data σε μειωμένες τιμές ή δωρεάν.

Επιπλέον, αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής What's Up προσφέρθηκαν σε προσιτές τιμές πακέτα DIY, συνδυάζοντας λεπτά ομιλίας και data σύμφωνα με τις προτιμήσεις και τις ανάγκες του κάθε πελάτη. Οι χρήστες καρτοκινητής **What's Up** συνδύασαν το χρόνο ομιλίας τους και τα υπάρχοντα πακέτα δεδομένων, με άφθονα data για χρήση στα Social Media και Chat ή για Video και Music Streaming, ώστε να δημιουργήσουν το πακέτο που καλύπτει πλήρως τις δικές τους ανάγκες.

Με στόχο την απελευθέρωση του Internet σε προσιτές τιμές η COSMOTE διπλασίασε:

- Τα μηνιαία πακέτα Mobile Internet χωρίς αύξηση τιμής
- Τα πακέτα Mobile Internet για τους συνδρομητές What's Up (δωρεάν ή σε χαμηλή τιμή), γεγονός που οδήγησε σε αύξηση κατά 40% της μέσης μηνιαίας χρήσης δεδομένων.

Παράλληλα, τα κριτήρια ένταξης στο **COSMOTE One**, το πρόγραμμα επιβράβευσης για τους συνδρομητές που συνδυάζουν τουλάχιστον ένα πρόγραμμα σταθερής COSMOTE με ένα πρόγραμμα κινητής COSMOTE, διευρύνθηκαν ώστε να μπορούν να ενταχθούν σε αυτό ακόμη περισσότεροι συνδρομητές και επεκτάθηκαν για όλα τα μέλη των νοικοκυριών, προκειμένου να ικανοποιηθεί η ανάγκη για περισσότερα δεδομένα κινητής.



Για τους επιχειρησιακούς πελάτες, η COSMOTE λάνσαρε εκ νέου το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** με νέα χαρακτηριστικά με στόχο την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει λύσεις επικοινωνίας για όλους τους εργαζομένους των επιχειρήσεων, εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες Internet μέσω του μεγαλύτερου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα (**COSMOTE Fiber**), καθώς και προηγμένες υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX), υπηρεσίες ασφαλείας για κινητά και σταθερά, καθώς και υπηρεσίες Internet Backup, File Back up και υπηρεσίες cloud.

Η πλατφόρμα **Business Cloud and Applications** παρέχει στις επιχειρήσεις άμεση και εύκολη πρόσβαση σε εφαρμογές cloud που ικανοποιούν τις επιχειρησιακές τους ανάγκες (όπως Cloud Servers, Office 365, ERP κλπ.) μειώνοντας τα λειτουργικά τους έξοδα.

Οι εταιρικοί πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ έξι διαφορετικών προγραμμάτων από το COSMOTE Business Mobile portfolio, αυτό που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες της επιχείρησής τους. Το 2019, η COSMOTE προσέφερε νέα καινοτόμα και προσιτά add-on πακέτα δεδομένων κινητής, προκειμένου οι πελάτες να απολαμβάνουν ταχύτερο και πιο προσιτό Mobile Internet. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρικοί πελάτες, όπως ισχύει και για τους οικιακούς πελάτες, μπορούν να επιλέξουν επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου μέχρι 30%, και να λαμβάνουν δωρεάν χρόνο ομιλίας και data κινητής στις επίσημες αργίες κατά τη διάρκεια του έτους.

Η COSMOTE επέκτεινε, επίσης, τη συνεργασία της με δίκτυα του εξωτερικού για να προσφέρει αξιόπιστες υπηρεσίες περιαγωγής, τόσο σε εταιρικούς, όσο και σε οικιακούς πελάτες. Επιπλέον, μέσω της υπηρεσίας περιαγωγής **COSMOTE Travel Pass** δόθηκε η 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 που θα τους βοηθήσουν να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν με αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο, η COSMOTE προσφέρει πληθώρα νέων υπηρεσιών:

- Το **Hoteliga** αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων το οποίο επιτρέπει την εξ αποστάσεως διαχείριση διαδικασιών, όπως είναι π.χ. οι κρατήσεις, οι εγκαταστάσεις, οι παρεχόμενες υπηρεσίες κλπ.
- Το **COSMOTE Digital Marketing4U** βοηθά τις επιχειρήσεις να προωθούν τις ιστοσελίδες τους, καθώς και τους λογαριασμούς τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στο Google και τα Social Media.
- Με το **COSMOTE Fleet Tracker** οι εταιρικοί πελάτες αποκτούν τη δυνατότητα αποτελεσματικότερης διαχείρισης του στόλου οχημάτων της επιχείρησής τους και της εύκολης και αποτελεσματικής επίβλεψής του με χαμηλό κόστος.

## Ρουμανία

Το 2019, η Telekom Romania συνέχισε να απλοποιεί το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών για οικιακούς και εταιρικούς πελάτες μέσω της καμπάνιας **#Netliberare** (B2C) και της **#BusinessLiber** (B2B). Μετά τους εταιρικούς πελάτες, η ελάχιστη συμβατική περίοδος δέσμευσης καταργήθηκε και για τους οικιακούς πελάτες.

Τον Ιούλιο του 2019, η Telekom Romania ξεκίνησε το **Mobil Nelimitat**, ένα προϊόν που απευθύνεται σε οικιακούς πελάτες και έφθασε τους 217.000 συνδρομητές τον Δεκέμβριο του 2019. Η Telekom Romania πραγματοποίησε έρευνες ικανοποίησης πελατών, οι οποίες έδειξαν ότι η πλειονότητα των πελατών θα συνιστούσε τη Mobil Nelimitat σε άλλα άτομα λόγω των πλεονεκτημάτων της, τη σχέση τιμής-ποιότητας και την ευκολία πρόσβασης. Η υπηρεσία **Smart WiFi** ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2019 και δίνει στους συνδρομητές τη δυνατότητα πρόσβασης σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, με τη χρήση ενός router και μιας κάρτας SIM. Ως το τέλος του 2019, το προϊόν είχε περισσότερους από 40.000 συνδρομητές.



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 2.4.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης. Μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες, οι πελάτες αξιοποιούν τα οφέλη από τη χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών για να βελτιώσουν τη λειτουργία τους, τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις και την ευρωστία τους. Συγκεκριμένα, το 2019, η COSMOTE εμπλούτισε τις υπηρεσίες **COSMOTE Business IT Solutions** προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες IT των επιχειρήσεων και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά τους με βιώσιμο τρόπο. Ενδεικτικά, 26 από αυτές τις λύσεις που συνεισφέρουν στην βιώσιμη ανάπτυξη, περιγράφονται σε αυτήν την ενότητα.

### Υπηρεσίες Cloud και Εφαρμογές



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 Εξειδικευμένες Εφαρμογές Υπηρεσιών Cloud για Επιχειρήσεις**

**+19,3%**<sup>1</sup>  
ΕΤΗΣΙΑ ΕΣΟΔΑ

### Διαχείριση Στόλου



Διαχείριση και παρακολούθηση στόλου προκειμένου να διασφαλιστεί η "πράσινη" και ασφαλής οδήγηση, καθώς και να μειωθούν οι λειτουργικές δαπάνες των επιχειρήσεων μέσω επικοινωνίας μηχανής με μηχανή

- **COSMOTE Fleet Tracker**
- **Driving Performance**
- **COSMOTE e-Track**
- **e-Fuel Management**

**+10%**<sup>2</sup>      **+17%**<sup>3</sup>  
ΕΤΗΣΙΑ ΕΣΟΔΑ      ΠΕΛΑΤΕΣ

### Smart Cities



Το 2019, το χαρτοφυλάκιο "Smart Cities" εμπλουτίστηκε περιλαμβάνοντας υπηρεσίες όπως: Smart Parking, Smart Traffic Management, Smart Street Lighting, Smart Waste Management, Air Quality Monitoring, Smart Water Management και Electric Vehicle Charges.

Στο **Δήμο Αθηναίων**, εφαρμόστηκε ένα πρόγραμμα έξυπνης στάθμευσης που αφορά 1.000 θέσεις στάθμευσης στο κέντρο της πόλης. Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου προγράμματος, δημιουργήθηκε μία εφαρμογή κινητής τηλεφωνίας η οποία ενημερώνει τους χρήστες για τους διαθέσιμους χώρους στάθμευσης, παρέχοντας τη δυνατότητα πληρωμής μέσω κινητού τηλεφώνου για βελτιωμένη εμπειρία χρήστη. Η εφαρμογή περιλαμβάνει και την πλατφόρμα Smart City για την Αθήνα με στόχο την ενσωμάτωση των διαφόρων λύσεων Smart City.












Ο **Δήμος Ραφίνας** υπέγραψε ένα νέο 12ετές πρόγραμμα συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (PPP), το οποίο θα περιλαμβάνει την εγκατάσταση 7.500 έξυπνων συσκευών φωτισμού/λαμπτήρων και μια πλατφόρμα διαχείρισης οδοφωτισμού. Με το έργο αυτό, ο Δήμος Ραφίνας θα είναι σε θέση να προσφέρει ένα καλύτερο σύστημα οδοφωτισμού για τους κατοίκους του, αυξάνοντας το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών. Το έργο αναμένεται να αποφέρει μακροπρόθεσμα περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη για τον Δήμο.

Η **πόλη της Λάρισας** εφαρμόζει ένα έργο για τον έλεγχο της κυκλοφορίας. Ειδικότερα, εφαρμόζεται ένα σύστημα ελέγχου της κυκλοφορίας στον πεζόδρομο της Λάρισας εντός του οποίου επιτρέπεται η πρόσβαση μόνο για οχήματα που κατέχουν ειδική άδεια. Το έργο αυτό έχει ως στόχο να βελτιώσει τη συνολική ποιότητα ζωής των πολιτών καθώς και του αστικού περιβάλλοντος.

1. Αναφέρεται στα έσοδα από το COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS and PaaS) στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2018

2. Αναφέρεται στα έσοδα από την υπηρεσία Fleet Management στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2018.

3. Αναφέρεται στους πελάτες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία Fleet Management στην Ελλάδα σε σχέση με τα στοιχεία του 2018.

-  ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ
-  ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
-  ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
-  ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
-  ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
-  ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
-  ΠΕΛΑΤΕΣ
-  ΚΟΙΝΩΝΙΑ
-  ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
-  ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
-  ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Έργα ψηφιακού μετασχηματισμού στον ιδιωτικό τομέα



Η **ΔΕΔΑ Α.Ε.** παρήγγειλε 500 "Έξυπνους μετρητές κατανάλωσης", προκειμένου να συνδέσει νοικοκυριά και επιχειρήσεις με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου χαμηλής πίεσης (4bar) στις πόλεις της Λαμίας, της Χαλκίδας, των Σερρών, της Κατερίνης, της Ξάνθης και της Κομοτηνής. Ο στόχος ήταν να δημιουργηθεί ένα δίκτυο "Smart Gas", με χρήση έξυπνων μετρητών, προκειμένου να συλλέγονται δεδομένα κατανάλωσης και να εντοπίζονται διαρροές και ασυνήθιστες καταναλωτικές συμπεριφορές μέσω μιας πλατφόρμας IoT. Αυτό θα επιτρέψει στην ΔΕΔΑ να αναλύει τα δεδομένα που συλλέγονται σε πραγματικό χρόνο προσφέροντας υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στους πελάτες της.

Ο έλεγχος των συνθηκών κυκλοφορίας είναι απαραίτητος προκειμένου η **Εγνατία Οδός Α.Ε.** να παρέχει στους χρήστες τις πληροφορίες για την κυκλοφορία σε πραγματικό χρόνο. Ως εκ τούτου, εγκαταστάθηκαν κάμερες κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης, οι οποίες επιτρέπουν την έξυπνη ανάλυση περιεχομένου βίντεο σε πραγματικό χρόνο. Τα βίντεο αυτά είναι προσβάσιμα από τους ενδιαφερόμενους φορείς βάσει συμφωνιών και ευρωπαϊκών προτύπων.

Ο Όμιλος **Mitsis Hotels** προχώρησε στον ψηφιακό μετασχηματισμό των δραστηριοτήτων του μέσω του COSMOTE Business IT Solutions, επιτρέποντας την ψηφιακή διαχείριση των λειτουργιών του. Μια κεντρική πλατφόρμα cloud διευκολύνει τη συλλογή και διαχείριση δεδομένων, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και ασφάλεια των 17 ξενοδοχείων του Ομίλου. Η νέα πλατφόρμα αναμένεται να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και της ικανοποίησης των προμηθευτών του Ομίλου, ενώ, συγχρόνως, θα μειώσει τις λειτουργικές δαπάνες της επιχείρησης.

## e-Energy



Λύσεις για καλύτερη διαχείριση της ενέργειας που καταναλώνουν οι επιχειρήσεις, μείωση του λειτουργικού τους κόστους και δημιουργία ενός «περιβαλλοντικά υπεύθυνου» προφίλ.

- **Energy Management**

## Ασφάλεια Πληροφοριών



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

- **COSMOTE Business e-Secure**
- **Mobile Device Management**
- **COSMOTE Mobile Security**
- **Anti DDos**

## Έξυπνα δίκτυα



Δίκτυα που αξιοποιούν την επικοινωνία μηχανής-με-μηχανή (M2M) για τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών (π.χ. ενεργειακή συμπεριφορά προμηθευτών - καταναλωτών) με αυτοματοποιημένο τρόπο. Στόχος τους είναι η βελτίωση της ενεργειακής και οικονομικής απόδοσης, η αξιοπιστία και η βιώσιμη παραγωγή και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει και ενεργοποιήσει 132.000 συνδέσεις IoT για τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).

## Ανάπτυξη εφαρμογών



Ανάπτυξη και βελτίωση εφαρμογών, ψηφιακών λειτουργιών self-care και υπηρεσιών online οι οποίες συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση πόρων και στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Παραδείγματα ψηφιακών λειτουργιών και εφαρμογών είναι η εφαρμογή **My COSMOTE App** και το **My COSMOTE Web**, το e-invoice, το e-payment, και η online υποβολή αιτημάτων προς παρόχους υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών μέσω των "**Your business.gr**" και "**Check for technical issue**".

## e-Tourism



Οι υπηρεσίες αποσκοπούν στην αναβάθμιση της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων με στόχο την ενεργειακή διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων, τη διαχείριση υποδομών, τη συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων ψηφιακής σήμανσης ενώ, παράλληλα, προσφέρουν προστιθέμενη αξία για τους επισκέπτες (π.χ. υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης).

Το 2019 εγκαινιάστηκε η νέα υπηρεσία "hoteliga", ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Καταλυμάτων (PMS) για μικρά ξενοδοχεία με διευρυμένες δυνατότητες συνδεσιμότητας με όλες τις πλατφόρμες κρατήσεων σε όλο τον κόσμο (Booking, Airbnb, Expedia, TripAdvisor κ.λπ.) και μια αυτόνομη μηχανή κρατήσεων (booking engine) για άμεσες κρατήσεις.

## Υπηρεσίες που ενισχύουν την ψηφιακή παρουσία των επιχειρήσεων και τις βοηθούν να αναπτυχθούν

Η ψηφιακή εποχή προσφέρει πολλές ευκαιρίες ανάπτυξης για τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το όραμα του Ομίλου ΟΤΕ είναι να στηρίξει την ανάπτυξή τους και να τις βοηθήσει να μεταβούν στη νέα ψηφιακή εποχή. Για τον σκοπό αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει υπηρεσίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα και τη συνεργασία, καθώς και εργαλεία που θα συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

### COSMOTE Digital Marketing4U

Νέα συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από εξειδικευμένους Campaign Managers και έχει ως στόχο τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, την εκτέλεση και την παρακολούθηση ψηφιακών εκστρατειών στις πλατφόρμες Google και Facebook.

### COSMOTE New Site 4U

Νέα συμβουλευτική υπηρεσία για μικρές επιχειρήσεις που παρέχεται από έμπειρους web designers κι έχει ως στόχο τον σχεδιασμό και τη δημιουργία ιστοσελίδων οι οποίες είναι ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη.

### COSMOTE Click & Site

Νέα υπηρεσία Do It Yourself (DIY) που απευθύνεται σε μικρές επιχειρήσεις: με ένα κλικ, οι επιχειρήσεις μπορούν να αναβαθμίσουν την ψηφιακή τους παρουσία μετατρέποντας την απλή σελίδα τους στο Facebook σε μια αυτόνομη επαγγελματική ιστοσελίδα με δυνατότητες ηλεκτρονικού καταστήματος.

## Έρευνα και Καινοτομία

Επιδιώκοντας την τεχνολογική υπεροχή, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί συστηματικά την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πελάτες και τους εργαζομένους.

Ο Όμιλος συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά έργα, χρηματοδοτεί ενδο-ομιλικές δραστηριότητες (όπως η ανάπτυξη εργαλείων/εφαρμογών/ προϊόντων και δοκιμαστικών υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ.

Ο Όμιλος έλαβε χρηματοδότηση ύψους ~3,6 εκατομμυρίων ευρώ (από την ΕΕπ<sup>2</sup>) για τη συμμετοχή του σε έργα έρευνας και καινοτομίας, ενώ έχει εξασφαλίσει χρηματοδότηση περίπου 2,8 εκατομμυρίων ευρώ για τα επόμενα 3 χρόνια (μη συμπεριλαμβανομένων νέων ερευνητικών έργων).

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ (2009-2019)

>75

ερευνητικά προγράμματα

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ (2009-2019)

>800

εταίρους/οργανισμούς, όπως επιχειρήσεις, πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα στην Ελλάδα και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

37

ερευνητικά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/πρωτοβουλιών, όπως το πρόγραμμα έρευνας Horizon 2020 και το 5G-PPP (5G Infrastructure Public Private Partnership).

22

ερευνητικά προγράμματα από τα 63 εγκεκριμένα 5G-PPP που χρηματοδοτούνται από την ΕΕπ, 4 στη φάση I, 7 στη φάση II, 11 στη φάση III (έχοντας αναλάβει τον συντονισμό 3 εξ αυτών), συμβάλλοντας έτσι ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθιερωμένες αγορές

33

ερευνητικά έργα με στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τα οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον



#### ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

5G-ESSENCE, 5G-PICTURE, MATILDA, 5G-PHOS, 5G-MEDIA, SLICENET, BLUESPACE, 5G-EVE, 5GENESIS, 5G-MOBIX, 5G-DRIVE, 5G-VICTORI, TESTBED 2, InterConnect

Όλα τα 5G-PPP έργα: BigO, i-PROGNOSIS, RESISTO, VICINITY, YAKSHA, UNIQRN, CyberTrust, LIFE - SAFE CROSSING, C-ROADS Greece

#### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ – ΣΤΟΧΟΙ

Προστασία του περιβάλλοντος με συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας

Καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (μεταφορές - μέσα μαζικής μεταφοράς, δημόσια ασφάλεια, προστασία της ιδιωτικής ζωής, υγεία - υγειονομική περίθαλψη, διατροφή, τεχνολογία κλπ.)

## Ενδεικτικά έργα με αξιοσημείωτα αποτελέσματα ή καινοτόμους στόχους

Το **InterConnect** αφορά στη συνεργασία 50 εταιρειών από 11 ευρωπαϊκές χώρες με στόχο την ανάπτυξη προηγμένων λύσεων ψηφιοποίησης και διασύνδεσης έξυπνων σπιτιών και κτιρίων με τον τομέα της ενέργειας. Πιλοτική εφαρμογή των λύσεων σε εγκαταστάσεις μεγάλης κλίμακας θα πραγματοποιηθεί σε 7 χώρες, ήτοι στην Πορτογαλία, το Βέλγιο, τη Γερμανία, την Ολλανδία, την Ιταλία, την Ελλάδα και τη Γαλλία προκειμένου να δοθεί πρόσβαση στους τελικούς χρήστες.

Το **5G-HEART** επικεντρώνεται στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων στους τομείς της υγείας, των μεταφορών και της υδατοκαλλιέργειας δημιουργώντας σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες κατά τη διάρκεια και πέρα από την ολοκλήρωση του έργου. Το έργο θα επιβεβαιώσει τη χρησιμότητα των Pillcams για αυτοματοποιημένη ανίχνευση του καρκίνου του παχέος εντέρου και έλεγχο ζωτικών σημμάτων με την προηγμένη μέθοδο γεωγραφικού εντοπισμού, παραϊατρικές υπηρεσίες 5G επαυξημένης/εικονικής πραγματικότητας (AR/VR), αυτόνομη/υποβοηθούμενη οδήγηση, διαχείριση γεωργικών εκμεταλλεύσεων για την ασφάλεια των τροφίμων κλπ.

Το **5G-TOURS** θα επιδείξει καινοτόμες εφαρμογές υπηρεσιών 5G που βρίσκονται ένα βήμα πριν την εμπορική τους διάθεση μέσω δοκιμών μεγάλης κλίμακας στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας (Pen), των

μέσων μαζικής ενημέρωσης (Τορίνο) και των μεταφορών και κινητικότητας (Αθήνα). Οι υπηρεσίες αυτές θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών, των ασθενών και των τουριστών και θα προσφέρουν σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Το **5G-VICTORI** θα πραγματοποιήσει δοκιμές μεγάλης κλίμακας για την επαλήθευση περιπτώσεων χρήσης σε καθετοποιημένες αγορές, εστιάζοντας στις μεταφορές, την ενέργεια, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα Εργαστήρια του Μέλλοντος, καθώς και σε συνδυασμούς αυτών. Το έργο αξιοποιεί τεχνολογίες δικτύων 5G που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια της Φάσης I και Φάσης II του 5G-PPP, με στόχο τη μετατροπή των σημερινών κλειστών ειδικών υποδομών σε ανοικτά περιβάλλοντα, όπου οι πόροι και οι λειτουργίες θα κατανέμονται διαμοιράζονται από κοινού, ανάλογα με τη ζήτηση, από τις ΤΠΕ και τις καθετοποιημένες βιομηχανίες, με στόχο την παροχή ευρέος φάσματος υπηρεσιών.

Το **5G!DRONES** θα διεξάγει αρκετές δοκιμές περιπτώσεων χρήσης UAV (που καλύπτουν 5G υπηρεσίες eMBB, URLLC και mMTC) όπως η διαχείριση της κυκλοφορίας των UAV, η δημόσια ασφάλεια, η αντίληψη καταστάσεων, η συνδεσιμότητα κατά τη διάρκεια πολυπληθών εκδηλώσεων. Το έργο θα στηρίζεται ως επί το πλείστον στην κατάτμηση του δικτύου (network slicing) με στόχο την ταυτόχρονη λειτουργία των τριών

τύπων υπηρεσιών UAV πάνω στην ίδια υποδομή 5G, αποδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο ότι κάθε εφαρμογή UAV μπορεί να λειτουργεί ανεξάρτητα χωρίς να επηρεάζει την απόδοση άλλων εφαρμογών, καλύπτοντας ταυτόχρονα διαφορετικές υπηρεσίες 5G.

Το **C-ROADS Greece** στοχεύει στην υλοποίηση ενός εθνικού πιλοτικού προγράμματος που αφορά το σύνολο συγκεκριμένων υπηρεσιών που έχει υποδείξει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Day 1 και Day 1.5 C-ITS<sup>3</sup>), μέσω της χρήσης ενός συνδυασμού τεχνολογιών επικοινωνιών (ETSI ITS G5 και κυβελωτών). Η Πλατφόρμα C-Roads είναι μια κοινή πρωτοβουλία των κρατών μελών της ΕΕ και των Κέντρων Διαχείρισης Κυκλοφορίας που εγκαθιστούν συστήματα C-ITS τόσο σε πιλοτικές όσο και μεταγενέστερες φάσεις για να εξασφαλίσουν την από κοινού ανάπτυξη τεχνικών προδιαγραφών, την εναρμόνιση των πιλοτικών εφαρμογών και τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών.

Το **CyberTrust** στοχεύει στην ανάπτυξη μιας καινοτόμου πλατφόρμας για τη συλλογή πληροφοριών, τον εντοπισμό και την άμβλυση κυβερνοαπειλών προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις για την ασφάλεια του οικοσυστήματος των συσκευών IoT<sup>4</sup> που προκύπτουν από τον λανθασμένο σχεδιασμό υλικού παλαιού τύπου (legacy hardware) και ενσωματωμένων συσκευών. Αυτά τα

ελαττώματα στο σχεδιασμό επιτρέπουν στους κυβερνοεγκληματίες να υπονομεύουν τις συσκευές και να εξαπολύουν επιθέσεις μεγάλης κλίμακας εναντίον κρατικών κυβερνουποδομών υψίστης σημασίας.

Το **LIFE-SAFE CROSSING** στοχεύει στην υλοποίηση δράσεων σε τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες για τη μείωση των ατυχημάτων που προκαλούν οι οδικές υποδομές σε ορισμένα είδη υπό εξαφάνιση: καφέ αρκούδα υποείδος (Ursus arctos marsicanus) και λύκος (Canis lupus) στην Ιταλία, ιβηρικός λύγκας (Lynx pardinus) στην Ισπανία, και καφέ αρκούδα (Ursus arctos) στην Ελλάδα και τη Ρουμανία. Η COSMOTE έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει ένα καινοτόμο ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης που αποτελείται από: κάμερες 4G - εγκατεστημένες σε 45 υπόγειες διαβάσεις στην Εγνατία Οδό - και υποδομή cloud για αυτοματοποιημένη αποθήκευση δεδομένων, απεικόνιση στιγμιότυπων, στατιστικά στοιχεία, προειδοποίηση και εντοπισμός άγριων ζώων χρησιμοποιώντας τεχνικές AI/Deep Learning.

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη συμμετοχή του Ομίλου ΟΤΕ σε έργα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **Έρευνα και Καινοτομία** του Ομίλου

3. Συνεργατικά Ευφυή Συστήματα Μεταφορών  
4. Διαδίκτυο των Πραγμάτων



## 2.4.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας



### Γιατί είναι σημαντικό

Η ασφαλής χρήση της τεχνολογίας έχει αναγνωριστεί, ως «ουσιαστικό» θέμα για τον Όμιλο ΟΤΕ επομένως, η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας δεν αποτελεί τη μόνη προτεραιότητα. Η ευαισθητοποίηση και η ενημέρωση των πελατών και του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας είναι εξίσου σημαντική.

### Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου

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

Η COSMOTE έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών ειδικά σχεδιασμένων για να προσφέρουν ελεγχόμενη και ασφαλέστερη χρήση του Διαδικτύου από τα παιδιά:

- **COSMOTE Family solutions:** μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλής πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο
  - **COSMOTE Mobile rate plans:** Προγράμματα συμβολαίου καρτοκινητής και με όρια στη χρήση δεδομένων που επιτρέπουν στους γονείς να ορίσουν τα δεδομένα που θα καταναλώσουν τα παιδιά τους στη διάρκεια του κάθε μήνα

- **COSMOTE Family Safety application:**

Πρόκειται για μια προηγμένη εφαρμογή που εξασφαλίζει ολοκληρωμένο γονικό έλεγχο των συσκευών για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Internet και τα Social Media. Η εφαρμογή επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθούν τον χρόνο που καταναλώνουν τα παιδιά online και σε ποιες δραστηριότητες, να ελέγχουν ποιες εφαρμογές κινητής χρησιμοποιούν τα παιδιά τους και πόσο χρόνο αφιερώνουν σ' αυτές. Με το Web Filtering, οι γονείς εμποδίζουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ενώ μέσω της ειδοποίησης anti-cyberbullying ενημερώνονται αν το παιδί τους έχει υποστεί εκφοβισμό ή λεκτική κακοποίηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ακόμη, ορίζουν τη διάρκεια και τις ώρες που τα παιδιά μπορούν να είναι online και μπορούν να ενεργοποιήσουν την εφαρμογή γεωγραφικού εντοπισμού (Geo Location). Οι γονείς μπορούν να διαχειρίζονται από τον υπολογιστή τους τη διαδικτυακή δραστηριότητα των παιδιών τους σε κάθε είδους συσκευή (κινητά, tablet, laptop, desktop).

- **COSMOTE Total Security:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει ως στόχο, την προστασία των συσκευών του χρήστη (υπολογιστής, smartphone και tablet) είτε είναι συνδεδεμένες στο Internet είτε όχι. Περιλαμβάνει Anti-Virus, Anti-Spam, Firewall, Banking Protection, Browsing Protection, και γονικό έλεγχο, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφαλή πλοήγηση στο Internet. Επίσης, προσφέρει προστασία για την πλοήγηση smartphones στο Internet μέσω Wi-Fi ή μέσω του δικτύου της COSMOTE και προστατεύει τις συσκευές από κακόβουλο λογισμικό, ιούς και απόπειρες υποκλοπής στοιχείων (phishing). Στο πλαίσιο αυτό, τα προσωπικά δεδομένα δεν μπορούν να υποκλαπούν ενώ οι ηλεκτρονικές αγορές και συναλλαγές πραγματοποιούνται με ασφάλεια.

- **Υπηρεσίες γονικού ελέγχου από την**

**COSMOTE TV**, για συνδρομητές ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών Over The Top. Οι συνδρομητές μπορούν να ορίσουν το επιθυμητό επίπεδο γονικού ελέγχου και να περιορίσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένα προγράμματα ή/και σε συγκεκριμένο περιεχόμενο, με βάση τη σήμανση καταλληλότητας. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να περιορίσουν την πρόσβαση στα τηλεοπτικά κανάλια της επιλογής τους.

### Πληροφόρηση του κοινού

- **e-parenting.gr:** Πρόκειται για ένα microsite συμβουλευτικής, που δημιουργήθηκε για να στηρίξει τις προσπάθειες των γονέων να παρέχουν στα παιδιά τους πρόσβαση σ' έναν ασφαλή ψηφιακό κόσμο. Ο **ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ** περιέχει σεμινάρια, άρθρα, εκδηλώσεις και εργαλεία για την ασφάλεια των παιδιών στο Internet, καθώς και το πρώτο digital σχολείο διαδικτύου για τους γονείς, "School of Cool", με σύντομα online μαθήματα για την εκπαίδευση των γονέων σχετικά με την ψηφιακή συμπεριφορά των παιδιών. Το περιεχόμενο του **ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ** αναπτύσσεται σε συνεργασία με εξειδικευμένους συνεργάτες και ιδρύματα, όπως το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου και η Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο.

### e-parenting.gr



**60.000**  
ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ



**70**  
ΑΡΘΡΑ

- **Εκπαιδευτικά Προγράμματα για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Internet στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ

πραγματοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο από το 2010. Την περίοδο Σεπτεμβρίου 2018 - Αυγούστου 2019, 400 μαθητές μέσης εκπαίδευσης, συμμετείχαν στις μηνιαίες συναντήσεις του Μουσείου για την ασφαλή χρήση του Internet.

- **Εργαστήρια Cyber Security:** Το 2019 η COSMOTE, σε συνεργασία με το Cyber Security International Institute (CSii), υποστήριξε και διοργάνωσε εκπαιδευτικά σεμινάρια για μαθητές και γονείς σε 6 περιοχές στην Ελλάδα (Αίγιο, Πύργος, Δάφνη, Ξάνθη, Χανιά, Δράμα). Συνολικά, 3.000 άτομα παρακολούθησαν τα εργαστήρια και ενημερώθηκαν για την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση του Internet και των νέων τεχνολογιών.
- **Εκπαιδευτικό υλικό ασφαλούς πλοήγησης από την Telekom Romania για όλες τις ηλικιακές ομάδες.** Η εταιρεία παρέχει ενημερωτικό υλικό σχετικά με την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών της. Η κατηγοριοποίηση του υλικού που παρέχεται από τρίτους, είναι σύμφωνη με τη ρουμανική νομοθεσία. Το περιεχόμενο που απευθύνεται ειδικά σε ανήλικους, είναι διαθέσιμο κατόπιν σχετικού αιτήματος και διαμορφώνεται βάσει των εργαλείων γονικού ελέγχου.

- **Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή χρήση του Internet** είναι διαθέσιμες στον **ΙΣΤΟΤΟΠΟ** της **Telekom Romania**.

### Συνεργασία με επίσημους φορείς:

- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και η ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν τον «ΟΔΥΣΣΕΑ», το 1ο Εργαστήριο Πληροφοριακής Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας στην Ελλάδα. Το εργαστήριο αποτελεί πρωτοβουλία του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικοί ενημερώνονται για σημαντικά ζητήματα, όπως η ασφαλής χρήση του Internet. Το 2019, το «Χαμόγελο του Παιδιού» πραγματοποίησε διαδραστικές παρεμβάσεις πρόληψης σε 1.750 παιδιά.

- **Διαδικασία Κοινοποίησης και Απόσυρσης Περιεχομένου (NTD):** Η διαδικασία NTD εφαρμόζεται από τη ρουμανική οργάνωση για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Διαδίκτυο (ORAdEeNET), τις υπηρεσίες επιβολής του νόμου, τους Διαχειριστές Δικτύων και τους Παρόχους Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών. Η διαδικασία NTD της Telekom Romania συνδέεται άμεσα με την ORAdEeNET. Συγκεκριμένα, η διαδικασία περιλαμβάνει τη συλλογή και αξιολόγηση αναφορών που αφορούν περιεχόμενο το οποίο είναι παράνομο ή επιβλαβές για τα παιδιά. Για όλες τις σχετικές καταγγελίες που υποβάλλονται μέσω των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας της εταιρείας, τα αντίστοιχα τμήματα της Telekom Romania ακολουθούν τη διαδικασία NTD. Στη συνέχεια, ο καταγγέλλων πρέπει να απευθυνθεί στην OradeNet.

### Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει 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, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, όπως αναφέρεται στο [Παράρτημα](#).

### Κινητό τηλέφωνο και οδική ασφάλεια

Η COSMOTE υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Συγκεκριμένα, το 2019, η COSMOTE ήταν μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της Συμμαχίας για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στον Δρόμο, «Δρόμοι στο Μέλλον». Επίσης, για ακόμη μια χρονιά, η COSMOTE υποστήριξε τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης "Iaβέρns", ενισχύοντας τις δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα οδικής συμπεριφοράς.



## 2.4.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες



### Ο Όμιλος ΟΤΕ επικοινωνεί με τους πελάτες με υπευθυνότητα και αμεσότητα

#### Υπεύθυνο Marketing

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

Το διαφημιστικό υλικό ελέγχεται πριν από την δημοσιοποίησή του, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωσή του με τους ισχύοντες νόμους, η καταλληλότητα, αμεροληψία, και γνησιότητά του, καθώς και ότι επιδεικνύει σεβασμό προς τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες ακολουθούν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ). Το 2019, όσον αφορά στα περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, το ΣΕΕ δεν εξέδωσε, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, **καμία απόφαση** που αφορούσε τον ΟΤΕ ή τη COSMOTE, οπότε και δεν απαιτήθηκαν τροποποιήσεις στα διαφημιστικά μηνύματα.

Σημειώνεται ότι το 2019, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) εξέδωσε την απόφαση 31/2019 σχετικά με την επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους 200.000€ στον ΟΤΕ για την εφαρμογή ανεπαρκών μέτρων ασφαλείας στο πλαίσιο του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006. Η ΑΠΔΠΧ εξέδωσε επίσης την απόφαση 34/2019 για την

επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους 200.000€ για την ανεπαρκή εφαρμογή μηχανισμού εξαιρέσεως που αφορούσε εμπορική προώθηση μέσω SMS.

Το 2019, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν επέβαλε πρόστιμα στον ΟΤΕ και την COSMOTE για θέματα επικοινωνίας, marketing και διαφήμισης.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC). Το 2019, η RAC εξέτασε 3 παράπονα για διαφημιστικές καμπάνιες οι οποίες δεν τηρούσαν τις διατάξεις του Κώδικα. Η RAC συνέστησε στην Telekom Romania να επανεξετάσει το περιεχόμενο των συγκεκριμένων διαφημιστικών εκστρατειών και να τις τροποποιήσει σύμφωνα με τον Κώδικα.

#### Δικαιώματα Πελατών

Η υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών κινητής, e-mail ή μέσω των κοινωνικών δικτύων καθώς και μέσω του δικτύου λιανικής. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, ενώ οι γενικοί όροι υπηρεσιών, παρέχονται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, μέσω των επίσημων ιστοτόπων των εταιρειών, υφιστάμενοι και

υποψήφιοι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν, ανά πάσα στιγμή, σχετικά με τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών και τα δικαιώματά τους. Η ιστοσελίδα κάθε υπηρεσίας περιέχει, μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης, καθώς και τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις.

#### Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Ο Όμιλος ΟΤΕ, σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, δεσμεύεται να αντιμετωπίζει τα θέματα τιμολόγησης με συνοπτικές, απλές και διαφανείς διαδικασίες, καθώς και να παρέχει υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες του.

Στην Ελλάδα, η τιμολόγηση ή/και οι υπηρεσίες του ΟΤΕ ελέγχονται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Στη Ρουμανία, η τιμολόγηση των προϊόντων ή/και η παροχή υπηρεσιών της Telekom Romania ρυθμίζεται από την Εθνική Αρχή Διαχείρισης και Ρύθμισης Επικοινωνιών (ANCOM). Η διαφάνεια των πολιτικών τιμολόγησης περιλαμβάνει τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών τιμολόγησης εντός των προθεσμιών που προβλέπονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι πληροφορίες τιμολόγησης διατίθενται στις ιστοσελίδες των εταιρειών, μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης πελατών και των φυλλαδίων τους.

Επιπλέον, οι πελάτες ενημερώνονται για τα στοιχεία τιμολόγησης και για τυχόν αλλαγές μέσω των λογαριασμών τους.

Λαμβάνοντας υπόψη, τις υφιστάμενες οικονομικές συνθήκες και ανταποκρινόμενες στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για περιορισμό των δαπανών τους, οι διάφορες λύσεις τιμολόγησης που προσφέρει ο Όμιλος ΟΤΕ, δίνουν τη δυνατότητα ελέγχου του κόστους. Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών του, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Ανέπτυξε εφαρμογές για την καλύτερη διαχείριση του λογαριασμού. Οι εφαρμογές ενημερώνουν τους πελάτες μέσω μηνυμάτων και παρέχουν λεπτομερή περιγραφή των λογαριασμών τους.
- Παρέιχε υπηρεσίες ελέγχου κόστους (π.χ. COSMOTE My Internet, υπηρεσία "Check Balance", ελεγχος υπολοίπου σε πραγματικό χρόνο για συνδρομητές καρτοκινητής, υπηρεσία ελέγχου κόστους 1515, USSD 1, USSD 2, IVR κλπ.) προκειμένου οι πελάτες να διαχειρίζονται το υπόλοιπο και τα έξοδά τους.
- Ανέπτυξε πολυάριθμες υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση λογαριασμού μέσω Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), COSMOTE Mobile Split Bill κ.λπ.) για να αποφευχθεί η πρόσθετη επιβάρυνση των πελατών του.
- Λάνσαρε τον καινοτόμο e-λογαριασμό, μια υπηρεσία απλή και ταυτόχρονα αναλυτική. Η εύχρηστη πλατφόρμα e-bill αξιοποιεί νέες τεχνολογίες, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη διαφάνεια και προσφέροντας στους πελάτες τη δυνατότητα, να κατανοήσουν καλύτερα τις χρεώσεις τους.

## Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην παροχή προϊόντων ασφαλείας που συμμορφώνονται με τις ισχύουσες Οδηγίες και Κανονισμούς. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν διαθέτει στην αγορά προϊόντα ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε απαγορεύσεις. Ο εξοπλισμός που πωλείται στα καταστήματα λιανικής πώλησης του Ομίλου φέρει τη θεσμοθετημένη σήμανση CE (υποχρεωτική στην ΕΕ) και συμμορφώνεται με τους ισχύοντες εθνικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς (στην Ελλάδα και τη Ρουμανία). Ενδεικτικά, το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), 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 για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασιών. Επιπλέον, ο εξοπλισμός για τις υπηρεσίες ADSL/VDSL και συνδρομητικής τηλεόρασης της COSMOTE TV συμμορφώνεται 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 Μη Ιοντίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) και τη σύσταση 1999/519/ΕΚ του Συμβουλίου της ΕΕ περί του περιορισμού της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (0 Hz έως 300 GHz).

Όσον αφορά τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας, ο Όμιλος ΟΤΕ ζητά από τους προμηθευτές του

	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ	ΣΗΜΑΝΣΗ
Συσκευές Κινητής Τηλεφωνίας (Ελλάδα και Ρουμανία)	RED, RoHS, ICNIRP	CE, WEEE, υλικά συσκευασίας και ανακύκλωση
Εξοπλισμός COSMOTE για υπηρεσίες ADSL/VDSL και TV	RED, EMC, LVD, RoHS, Ecodesign	CE, WEEE, υλικά συσκευασίας και ανακύκλωση

στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate, SAR). Τα συγκεκριμένα στοιχεία είναι διαθέσιμα στους πελάτες εντός των συσκευασιών των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης του Ομίλου.

Ο εξοπλισμός ελέγχεται επίσης, ως προς την αποτελεσματική χρήση του φάσματος που διατίθεται για επίγειες ραδιοεπικοινωνίες, καθώς και ως προς την αποφυγή επιβλαβών παρεμβολών, σύμφωνα με το RED και τις Οδηγίες 2014/30/ΕΕ (EMC) (ή την προηγούμενη Οδηγία 2004/108/ΕΕ) και 2014/35/ΕΕ (LVD) για τον τερματικό εξοπλισμό σταθερής τηλεφωνίας.

Τα προϊόντα συνοδεύονται από λεπτομερείς οδηγίες εγκατάστασης μέσα στη συσκευασία τους ή παρέχεται ηλεκτρονικός σύνδεσμος απ' όπου μπορεί κανείς να κατεβάσει τις οδηγίες χρήσης και το εγχειρίδιο της συσκευής. Επίσης,

διατίθενται εγχειρίδια για την ασφαλή χρήση και εγκατάσταση του εξοπλισμού της COSMOTE και της Telekom Romania στις ιστοσελίδες της COSMOTE και της Telekom Romania, αντίστοιχα.

Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επισυνάψουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές λόγω μη συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία. Το 2019, δεν επιβλήθηκαν οικονομικές κυρώσεις στις εταιρείες του Ομίλου του ΟΤΕ (δηλ. ΟΤΕ, COSMOTE, Telekom Romania Communications, Telekom Romania Mobile Communications) για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποια από τα προαναφερθέντα θέματα.



### Βασική προτεραιότητα του Ομίλου ΟΤΕ παραμένει η παροχή εξαιρετικής εμπειρίας για τον πελάτη.

Σε αυτό το πλαίσιο, διατηρεί και αναπτύσσει συνεχώς τις πρακτικές που ενισχύουν τις καλές εμπειρίες από τη χρήση υπηρεσιών COSMOTE. Παράλληλα, βελτιώνει τις διαδικασίες που συσχετίζονται με προσπάθεια ή δυσaréσκεια πελατών μέσω των ψηφιακών καναλιών, όσο και των καταστημάτων του. Στόχος είναι το συνολικό «ταξίδι» του πελάτη με την εταιρεία, να χαρακτηρίζεται από αμοιβαία εμπιστοσύνη.

#### Γιατί είναι σημαντικό

Στο σημερινό ψηφιακό και τεχνολογικά μεταβαλλόμενο περιβάλλον, οι απεριόριστες επιλογές των πελατών όσο και οι υψηλές τους προσδοκίες, καθιστούν κρίσιμη την ικανότητα ανταπόκρισης στις ανάγκες τους, προκειμένου να επιτευχθεί αλλά και να διατηρηθεί ικανοποίηση και η εμπιστοσύνη τους.

Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ ανέπτυξε μια σειρά δράσεων με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση της «επαφής» με τους πελάτες μέσα από όλα τα «κανάλια» επικοινωνίας, αλλά και την απρόσκοπτη εμπειρία των πελατών όσον αφορά παραδοσιακές και νέες υπηρεσίες, την καλλιέργεια εμπιστοσύνης, αλλά και τη βελτίωση της σχέσης όποτε χρειάζεται.

Παραδείγματα διαφορετικών δράσεων:

- Σε όλα τα **καταστήματα**, η λεπτομερής και συνολική αξιολόγηση των αναγκών των πελατών, διευκολύνει την κατάλληλη και εξατομικευμένη εξυπηρέτησή τους, μειώνοντας την απαιτούμενη προσπάθεια από πλευράς πελάτη. Η καθημερινή αξιολόγηση της εμπειρίας

του πελάτη, επιτρέπει στους εκπροσώπους να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών και να ενεργήσουν ανάλογα.

- Το πρόγραμμα "**Ψηφιακός Μετασχηματισμός**" για την ενίσχυση της ψηφιακής εμπειρίας των πελατών (βλ. Ενότητα **Βιώσιμο Επιχειρηματικό Μοντέλο**).
- Το πρόγραμμα "**Εμπειρία Πελάτη**" κινητοποιεί και ενθαρρύνει τους εργαζόμενους σχετικά με την καλλιέργεια πελατο κεντρικής κουλτούρας και την ενεργό συμμετοχή τους, στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών. Η ομάδα των **Customer Experience Ambassadors** ενισχύθηκε σημαντικά το 2019, φτάνοντας τα 400 μέλη, με κοινό χαρακτηριστικό το πάθος τους και τις ειδικές γνώσεις στην εμπειρία πελάτη. Φέτος, τα μέλη της Ομάδας συμμετείχαν πάνω από 1.500 σε δοκιμές νέων υπηρεσιών (Friendly User Tests), συνεισφέροντας έτσι στη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών από τη χρήση προϊόντων COSMOTE καθώς και στην εξάλειψη οποιασδήποτε δυσaréσκειας από τη μεριά των πελατών.
- Το πρόγραμμα "**Voice of The Customer**" συλλέγει την ανατροφοδότηση των πελατών μετά από σχετικές επαφές τους, με στόχο την βέλτιστη ικανοποίηση των αιτημάτων τους και την προτεραιότητα της επίλυσης των θεμάτων που αντιμετωπίζουν.
- Το πρόγραμμα επιβράβευσης "**COSMOTE DEALS FOR YOU**", το οποίο παρέχει στους συνδρομητές COSMOTE, μια σειρά από αποκλειστικά προνόμια και προσφορές σε

συνεργασία με τρίτες εταιρίες που είναι κορυφαίες στον τομέα τους, συμβάλλει σημαντικά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πελατών. Το 2019, , προστέθηκαν στο πρόγραμμα περισσότερες συνεργασίες, με αποτέλεσμα την αύξηση χρήσης των προνομίων από τους πελάτες.

- **Προσωποποιημένες ανταμοιβές και δώρα επικοινωνίας** προσφέρθηκαν στους πελάτες τόσο για την ενίσχυση της αφοσίωσής τους όσο και για την βελτίωση της εμπειρίας τους μέσω καμπάνιας ή στα καταστήματα, τα οποία αυξήθηκαν κατά 32% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Με αυτή την πρωτοβουλία, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πελατών διασφαλίζοντας την αίσθηση ότι «βρίσκεται σε καλά χέρια».
- Τα προγράμματα "**Fault To Repair**" και "**Order to Bill**" για την επίλυση των τεχνικών προβλημάτων αλλά και άλλων ζητημάτων που σχετίζονται με τις παραγγελίες προϊόντων και υπηρεσιών συμβάλουν στη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη.
- Η ομάδα Customer Billing Experience, που αποτελείται από 20 εργαζόμενους, από 12 επιχειρησιακές μονάδες, έχει ως στόχο την συνεχή συνεργασία με τους πελάτες και τον εντοπισμό θεμάτων που χρήζουν βελτίωσης.

#### ΕΛΛΑΔΑ:

##### ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2019

- Μια σειρά νέων και χρήσιμων λειτουργιών προστέθηκαν στις εφαρμογές της COSMOTE διευκολύνοντας τις καθημερινές δραστηριότητες των πελατών. Ως αποτέλεσμα, οι χρήστες αξιολόγησαν θετικά τις εφαρμογές στα app stores, αναγνωρίζοντας τη χρησιμότητα και την ευκολία της χρήσης τους
- Η ανάπτυξη των **One Payment** και **e-payment** στοχεύει στην ευκολότερη πληρωμή λογαριασμών ΟΤΕ και COSMOTE
- Βελτίωση της ενημέρωσης του πελάτη μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων SMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για θέματα πωλήσεων και επεξεργασίας αιτημάτων
- Επιπλέον λειτουργίες στην εταιρική ιστοσελίδα στη νοηματική γλώσσα

## Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων

Κατά το 2019, η εξυπηρέτηση πελατών COSMOTE αντιμετώπισε αποτελεσματικά ζητήματα που αφορούν υπηρεσίες σταθερής, κινητής και τηλεόρασης. Πάνω από 1 εκατ. πελάτες επωφελήθηκαν από τις digital υπηρεσίες της εταιρίας. Ενδεικτικά:

- ASR (Αυτοματοποιημένη αναγνώριση ομιλίας):** Αποτελεί ένα καινοτόμο ενοποιημένο σύστημα φωνητικού διάλογου IVR της Εξυπηρέτησης Πελατών ΟΤΕ - COSMOTE για Οικιακούς και Εταιρικούς πελάτες. Στο πλαίσιο της στρατηγικής πολύ-καναλικού μάρκετινγκ και εμπειρίας πελάτη (omni-channel Customer Experience CX), δημιουργήθηκε η νέα αυτή εφαρμογή, η οποία συμβάλει στη βελτιωμένη εμπειρία πελάτη μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ψηφιακών καναλιών, σαν να είχε στο πλευρό του έναν σύμβουλο από την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών για τις διαφορετικές ανάγκες του. Η εφαρμογή ASR, δημιουργήθηκε από την συγχώνευση της εφαρμογής ΟΤΕ-COSMOTE Customer Care IVR και τη δημιουργία μιας ενιαίας φωνητικής εφαρμογής μέσω της υπηρεσίας AI Self-Service.
- To ONE Ticket** είναι ο νέος ενιαίος, απλός και ταυτόχρονα αναβαθμισμένος τρόπος με τον οποίο διαχειρίζονται τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης του πελάτη. Το σύστημα ONE Ticket είναι εγκατεστημένο σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών, στα τηλεφωνικά κέντρα, το My COSMOTE App και τα φυσικά καταστήματα. Χάρη στο σύστημα, τα αιτήματα των πελατών, εμφανίζονται σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας κι έτσι επιτυγχάνεται μια ενιαία και πολύ-καναλική εμπειρία πελάτη.
- To Selfie Care** επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν πλήθος αιτημάτων και παραγγελιών, μέσω μιας αυτοματοποιημένης ηλεκτρονικής διαδικασίας, για την οποία απαιτείται μόνο, η χρήση ενός smartphone και

της κάμεράς του. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες για μια εμπορική συναλλαγή (ταυτότητα πελάτη, υπογραφή δικαιολογητικών και συμβάσεων) πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά μέσω του smartphone, παρέχοντας στον πελάτη μια ολοκληρωμένη και πλήρη ψηφιακή εμπειρία κινητής και τηλεόρασης.

- Μέσα από τις νέες λειτουργίες της εφαρμογής **My COSMOTE App** οι πελάτες μπορούν να ελέγξουν τη γραμμή τους για πιθανά τεχνικά προβλήματα, να ενημερωθούν για την πορεία του τεχνικού τους αιτήματος και να ενεργοποιήσουν εκτροπή κλήσεων, που τους επιτρέπει να επικοινωνούν δωρεάν κατά την περίοδο που η γραμμή τους είναι σε βλάβη. Επίσης μπορούν να διαχειρίζονται απομακρυσμένα τον εξοπλισμό τους (router). Το 2019 έγιναν πάνω από 200.000 χρήσεις των νέων αυτών λειτουργιών της εφαρμογής.
- Βιντεοκλήση μέσω πλατφόρμας:** πρόκειται για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης, η οποία είναι διαθέσιμη και στη νοηματική γλώσσα.
- COSMOTE Ufixit:** Εξειδικευμένοι εκπρόσωποι από την Εξυπηρέτηση Πελατών, αποκτώντας πρόσβαση στην κάμερα του κινητού, βοηθούν τον πελάτη βήμα-βήμα να επιλύσει το τεχνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει.
- Chat μέσω portal και Mobile App** για άμεση και διαδραστική επικοινωνία.
- COSMOTE @ YourService:** Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών παρέχουν λύσεις σε όλους τους οικιακούς και επιχειρησιακούς πελάτες, καλύπτοντας ένα ευρύτερο φάσμα υπηρεσιών (π.χ. Smarthome) σε όλη τη χώρα. Το 2019, περισσότεροι από 900 πελάτες το μήνα λάμβαναν υποστήριξη από τους ειδικούς του COSMOTE @ Your Service.
- Live E-Store:** Νέο ψηφιακό κανάλι που συνδυάζει live streaming, chat και τηλεφωνική επικοινωνία το οποίο συμβάλλει στην αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων και στην ποιότητα των δυναμικών πωλήσεων.
- Διαδικασίες άμεσης αντιμετώπισης** που επιτρέπουν την άμεση επίλυση ενός αιτήματος,



Ο Όμιλος ΟΤΕ εργάζεται συνεχώς με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της προσπάθειας που καταβάλουν οι πελάτες σε κάθε σχετική επαφή. **Ο βαθμός ικανοποίησης και αφοσίωσης 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 τα μεταβλητά στοιχεία μισθοδοσίας των στελεχών, καθώς λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση τους.

### ΡΟΥΜΑΝΙΑ:

#### ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2019

- Σταδιακή απλοποίηση των προσφορών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, που οδηγούν σε βελτιωμένη εμπειρία πελάτη
- Βελτιωμένη ικανοποίηση πελάτη κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το τρίτο τρίμηνο του 2019
- Η P3 κατέταξε το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Telekom Romania στην 1η θέση της League One
- Βελτιωμένη εμπειρία πελατών B2C και B2B μέσω της βελτιστοποίησης και ψηφιοποίησης διαδικασιών της εταιρίας για την εμπειρία του πελάτη

μιας και οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών είναι εξουσιοδοτημένοι να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών, αποφεύγοντας την ανακατεύθυνση αυτών σε άλλους εξειδικευμένους επαγγελματίες.

- Διαχείριση παραπόνων σε πραγματικό χρόνο,** με τους συμβούλους εξυπηρέτησης πελατών να παρέχουν άμεσες λύσεις.
- Εφαρμογή προηγμένων στρατηγικών κατηγοριοποίησης των πελατών και**

**αποτελεσματικών μεθόδων επικοινωνίας** με στόχο τη μακροχρόνια δέσμευση και συνεργασία.

- Team of Experts** εργάζονται για την κάλυψη κάθε ανάγκης των πελατών, παρέχοντας άμεση, πλήρη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση. Αποστολή τους είναι να διεκπεραιώνουν άμεσα και με ενθουσιασμό όλα τα απαιτητικά ζητήματα, παρέχοντας ευελιξία και μια εξαιρετική εμπειρία για τους πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς).

- **Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση** για πελάτες Platinum / High Value στους οποίους παρέχεται μια απρόσκοπτη και ενοποιημένη εμπειρία εξυπηρέτησης από ειδική ομάδα υποστήριξης.
- **Συνεχής εκπαίδευση** για όλους τους εργαζόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών.
- **Ανάπτυξη digital e-care** (+ 80% chat, messenger κλπ.).

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσπαθεί να διαχειριστεί και να επιλύσει τα παράπονα των πελατών του με ολοένα και πιο αποτελεσματικό τρόπο, έχοντας θέσει ως στόχο να επιλύει τουλάχιστον το 70% των παραπόνων εντός 2 ημερών. Το 2019, το 69% των παραπόνων των συνδρομητών σταθερής και κινητής επιλύθηκαν εντός 2 ημερών. Το 2018 περίπου το 68% των παραπόνων επιλύθηκαν εντός 2 ημερών, σε σύγκριση με το 62% το 2017.

Το 2019, περισσότεροι από 225.000 πελάτες ενημερώθηκαν προληπτικά για τα οφέλη του μετασχηματισμού IP και έλαβαν βοήθεια για τη σύνδεση του νέου εξοπλισμού. Το ίδιο ισχύει και για την εξυπηρέτηση πελατών στα καταστήματα δεδομένου ότι η ομάδα του COSMOTE @Your Service πραγματοποίησε περισσότερες από 900 επισκέψεις κάθε μήνα.

## Έρευνες Πελατών

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν αρκετές έρευνες ικανοποίησης πελατών με στόχο τη μέτρηση της ικανοποίησης και της αφοσίωσής τους, οπότε και καταγράφηκαν οι απόψεις τους για τις εταιρείες του Ομίλου, τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης στα σημεία επαφής (δηλαδή τηλεφωνικά κέντρα, καταστήματα και ιστότοπο). Ενδεικτικά, το 2019, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον **Δείκτη Αφοσίωσης TRI\*M<sup>1</sup>**, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, οι εταιρείες σημείωσαν υψηλές επιδόσεις στην ερώτηση «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 πραγματικά δεδομένα αναφορικά με την ικανοποίηση των πελατών, στο πλαίσιο του του προγράμματος **NGCA ICCA<sup>2</sup>**. Μέσω των σημείων επαφής του Ομίλου (π.χ. τηλεφωνικά κέντρα, καταστήματα και τεχνικοί πεδίου), τίθενται ερωτήματα στους πελάτες σχετικά με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (π.χ. γνώσεις) και την συνολική παρεχόμενη εξυπηρέτηση (π.χ. χρόνος αναμονής). Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα έλαβε την υψηλότερη βαθμολογία στον Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών NG ICCA για την συνολική εξυπηρέτηση πελάτη (+10 μονάδες), σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, επιδεικνύοντας τη σταθερή και διαρκώς αυξανόμενη ικανοποίηση του πελάτη. Συνολικά, οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι με την εμπειρία εξυπηρέτησης στα καταστήματα, τα τηλεφωνικά κέντρα και τον ιστότοπο.

## Αποτελέσματα Έρευνας Πελατών 2019<sup>3</sup>

Πώς θα αξιολογούσατε τη συνολική απόδοση της εταιρείας;  
ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ “ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ”, “ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ” ή “ΚΑΛΗ”



Πώς θα αξιολογούσατε την εταιρεία ως προς το  
αν σας κάνει να αισθάνεστε ότι είστε σε καλά χέρια;  
ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ “ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ”, “ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ” ή “ΚΑΛΗ”



## Βραβεία

- Η **COSMOTE** έλαβε το **SILVER** βραβείο στα Social Media Awards για το έργο της **"Connecting with our ΠΕΛΑΤΕΣ"** (κατηγορία *"Best of Facebook Family of Apps\_Innovation"*)
- Η **COSMOTE** έλαβε δύο **GOLD** βραβεία στα Mobile Excellence Awards για τα έργα της **"Video Call in Sign Language"** (κατηγορία *Καινοτόμων υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις ή Καταναλωτές*) και **"Follow the heart it knows the way"** (κατηγορία *"Ψηφιακή Καινοτομία στις Κινητές Τηλεπικοινωνίες"*)



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

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

3. Αποτελέσματα της Έρευνας Αξιοπιστίας TRI\*M 2019, Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη.

# 2.5 Κοινωνία



**3,6€ εκατ.**

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ  
ΤΟ 2019



**~1,5 εκατ.**

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ



**>1,6€ εκατ.**

ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΔΡΑΣΕΙΣ STEM  
ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗΣ  
ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 6 ΧΡΟΝΙΑ



**>12.000**

ΑΤΟΜΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ  
ΕΧΟΥΝ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΕΙ ΤΙΣ  
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΟΥΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ  
ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 6 ΧΡΟΝΙΑ



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## 2.5.1 Κοινωνική Συνεισφορά

### Ο Όμιλος ΟΤΕ και η COSMOTE συμβάλλουν σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους μέσω της τεχνολογίας

με όραμα να κάνουν την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους αλλά και να βελτιώσουν τις ψηφιακές δεξιότητες όλων των ηλικιών. Ταυτόχρονα, στοχεύουν στη στήριξη και στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων.

#### 4 περιοχές δράσεων για την κοινωνία



## Διαχείριση και Παρακολούθηση Κοινωνικών Δράσεων

Με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση, όλων των κοινωνικών προγραμμάτων και δράσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ εξελίσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες. 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 αυτές 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)
- Αναπτύσσει συστηματικό διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, προτείνονται νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες, ενώ συλλέγονται στοιχεία που αφορούν στην μέτρηση του αντικτύπου των κοινωνικών προγραμμάτων

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



**3,6€ εκατ.**

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

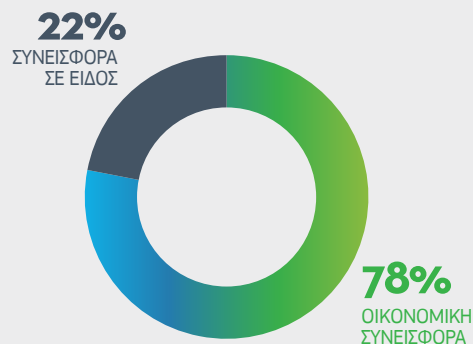
**4,5€ εκατ.**

ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ (συμπεριλαμβανομένου του κόστους υλοποίησης δράσεων εθελοντισμού εργαζομένων εν ώρα εργασίας)

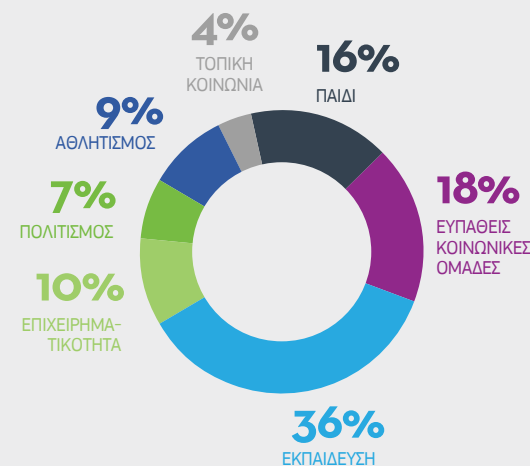
**~1.5 εκατ.**

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

### Συνολική Συνεισφορά



### Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου ΟΤΕ



## 2.5.2 Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων για όλους



### Ο Όμιλος ΟΤΕ ενισχύει τη μετάβαση προς μια Ψηφιακή Κοινωνία

που υιοθετεί και ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, προσφέροντας περισσότερες ευκαιρίες και διευκολύνοντας την καθημερινότητα των ανθρώπων. Επιδιώκει να βοηθήσει τους ανθρώπους όλων των ηλικιών να αποδεχτούν και να υιοθετήσουν αυτή την αλλαγή και παράλληλα διευκολύνει την καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων τους, την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

#### Εκπαιδευτικά Προγράμματα και Ψηφιακή Εμπειρία στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ

Για άλλη μία χρονιά, το μουσείο προσέφερε περισσότερα από 150 εκπαιδευτικά προγράμματα σε σχολεία και οικογένειες, με θεματολογίες που αφορούν τηλεπικοινωνίες, ρομποτική, ασφαλή χρήση του διαδικτύου, τεχνολογία και επιστήμη. Μέσα από τη χρήση επαυξημένης πραγματικότητας (AR) και εικονικής πραγματικότητας (VR) στην ανακαινισμένη πτέρυγα του μουσείου, οι επισκέπτες αλληλεπίδρασαν με τις συλλογές, έχοντας μία ξεχωριστή εμπειρία. Η συλλογή του μουσείου, περιλαμβάνει **38.772 αντικείμενα και αρχαιακό υλικό**, με το **70%** της συλλογής του να είναι πλήρως τεκμηριωμένο και ψηφιακό. Συνολικά, το 2019 το μουσείο επισκέφτηκαν περισσότερα από **13.000 άτομα** για εκπαιδευτικά προγράμματα και ξεναγήσεις.

#### #GrowYourBusiness

Το #GrowYourBusiness είναι η ομπρέλα κάτω από την οποία η COSMOTE στηρίζει την ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη νέα ψηφιακή εποχή. Το 2019, η COSMOTE προχώρησε ακόμα περισσότερο διοργανώνοντας τις ημερίδες #GrowYourBusiness - Meet The Experts.

**>1.200** επαγγελματίες παρακολούθησαν τα δωρεάν σεμινάρια σε **4 πόλεις της Ελλάδας**. Στόχος των ημερίδων ήταν να φέρουν σε επαφή τους επαγγελματίες με ειδικούς από διάφορους τομείς της ελληνικής αγοράς, να δημιουργηθεί μια πλατφόρμα για την ανταλλαγή ιδεών και πρακτικών συμβουλών, καθώς και να εμπνεύσουν τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματίες ώστε να κάνουν το επόμενο βήμα για την επιχείρησή τους.

Επιπλέον, οργανώθηκαν δωρεάν εκπαιδευτικά σεμινάρια σε επιλεγμένα καταστήματα της COSMOTE σε **5 πόλεις της Ελλάδας**. Τα σεμινάρια έδωσαν σε ιδιοκτήτες μικρομεσαίων επιχειρήσεων τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τη χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών προκειμένου να ενισχύσουν την παραγωγικότητά τους και να αναπτύξουν την επιχείρησή τους.

#### Υποτροφίες Telekom - STEM

**5 υποτροφίες**, αξίας περίπου **4.000€** έκαστη δόθηκαν σε νέους φοιτητές με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα υποτροφιών Telekom 2019-2020, οι υποτροφίες απευθύνονται σε πρωτοετείς φοιτητές στους τομείς της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών, αυτοματισμού και ηλεκτρονικών υπολογιστών, πληροφορικής, ή κυβερνομηχανικής (cybernetics), μαθηματικών, ηλεκτρολόγων μηχανικών, ηλεκτρονικής και τηλεπικοινωνιών.

Από την έναρξη του προγράμματος το 2010, περισσότεροι από **2.300 φοιτητές** με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις συμμετείχαν στον διαγωνισμό και **115** από αυτούς έλαβαν υποτροφίες από την Telekom Romania. Από την έναρξη του προγράμματος έως σήμερα, έχουν διατεθεί συνολικά παραπάνω από **400.000€** για την οικονομική ενίσχυση των συμμετεχόντων.

#### Junior Engineer Academy

Το Junior Engineer Academy (JEA) είναι ένα διετές εκπαιδευτικό πρόγραμμα που οργανώνεται από το **Ίδρυμα της Deutsche Telekom**.

Στόχος του προγράμματος είναι η εφαρμογή της εκπαιδευτικής μεθόδου STEM (Science – Technology – Engineering – Mathematics) στα Γυμνάσια, με ιδιαίτερη έμφαση στη Μηχανική. Το 2019 ήταν η πρώτη χρονιά που το JEA ενσωματώθηκε πιλοτικά στο ελληνικό Εκπαιδευτικό Σύστημα **σε συνεργασία** με τον στρατηγικό εταίρο της COSMOTE, τον εκπαιδευτικό φορέα **STEM Education**.

Για τον σκοπό αυτό, επιλέχθηκαν **16** Γυμνάσια στην Ελλάδα στα οποία εγκαταστάθηκε ειδικός εξοπλισμός και πραγματοποιήθηκε ειδική εκπαίδευση για τους εκπαιδευτικούς, προκειμένου να διδάξουν τα μαθήματα μηχανικής στους μαθητές. Το πρόγραμμα JEA θα διαρκέσει μέχρι το 2021.

Η **COSMOTE** υποστήριξε το **STEM Education** για την υλοποίηση του JEA σε ένα από τα 16 Γυμνάσια.

## Coder Dojo στη Ρουμανία

Κατά το έτος 2018-2019, **450 παιδιά** ηλικίας 6 έως 17 ετών παρακολούθησαν δωρεάν τα σεμινάρια προγραμματισμού CoderDojo τα οποία υποστηρίζονται από το Ίδρυμα της Telekom Romania και το Coder Dojo Bucharest Association.

**Κατά το 2019-2020, 600 μαθητές** έκαναν εγγραφή και παρακολούθησαν εκπαιδευτικά προγράμματα σε δύο τοποθεσίες:

- Στο **Băneasa Business & Technology Park**, όπου το πρόγραμμα υλοποιείται εδώ και 7 χρόνια, με την υποστήριξη των Telekom Romania και ASE-FABIZ
- Στην **Ακαδημία Οικονομικών Σπουδών**, που βρίσκεται στο Grivitei Road, όπου οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες πραγματοποιήθηκαν με την υποστήριξη των **OMV Petrom** και **Telekom Romania**

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστότοπο: [www.coderdojo.ro](http://www.coderdojo.ro)

## CodeAthon 2019

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία που απευθύνεται σε μαθητές με στόχο την εκπαίδευσή τους σε θέματα προγραμματισμού. Διοργανώθηκε τον Οκτώβριο του 2019, για **2η συνεχόμενη χρονιά, σε 6 ελληνικές πόλεις** στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Προγραμματισμού 2019. Στόχος του CodeAthon είναι να ενθαρρύνει τους μαθητές να ασχοληθούν με τον προγραμματισμό, να αναπτύξουν τις αντίστοιχες δεξιότητες και να μάθουν να εργάζονται ομαδικά.

**>300 μαθητές** ηλικίας 8 έως 16 ετών, συμμετείχαν σε αυτήν την πρωτοβουλία και ολοκλήρωσαν ένα αρχικά ημιτελές ηλεκτρονικό παιχνίδι εντός τεσσάρων ωρών. Τα έργα των ομάδων που συμμετείχαν αναρτήθηκαν σε μια πλατφόρμα ανοιχτής πρόσβασης ώστε να βοηθήσουν κι άλλα παιδιά να μάθουν σχετικά με τον προγραμματισμό.

## Πρωτοβουλία Έξυπνης Εκπαίδευσης στο Buzau

Η **Telekom Romania**, σε συνεργασία με την **Adservio**, ψηφιοποίησε την λειτουργία όλων των γυμνασίων και λυκείων στην πόλη Buzau, μέσω μιας πρωτοβουλίας Έξυπνης Εκπαίδευσης.

- Η εκπαιδευτική πλατφόρμα Adservio εγκαταστάθηκε σε **15 Λύκεια και Κολέγια, 12 Γυμνάσια και ένα Νηπιαγωγείο** στην πόλη Buzau
- Η Telekom εγκατέστησε εξοπλισμό τα εκπαιδευτικά ιδρύματα με **1.500 tablet Samsung Galaxy TAB**, με SIM κάρτες δεδομένων (data)



## Πρωτοβουλίες STEM και Εκπαιδευτικής Ρομποτικής

Δέσμευση της COSMOTE: Να προωθηί τα όνειρα των νέων υποστηρίζοντας την ανάπτυξη των ψηφιακών τους δεξιοτήτων και παρέχοντας μια «πλατφόρμα» για την ενασχόλησή τους με θέματα ρομποτικής και STEM. Ο Όμιλος ελπίζει να ενισχύσει τις νέες γενιές με την παροχή των κατάλληλων εργαλείων, έτσι ώστε να χτίσουν νέες δεξιότητες, αναπτύσσοντας ταυτόχρονα το ομαδικό πνεύμα, τη φαντασία και τη δημιουργικότητά τους. Περισσότερα από 1.600.000€ έχουν δοθεί για την Εκπαιδευτική Ρομποτική τα τελευταία έξι χρόνια.



Η COSMOTE προωθεί την εκπαιδευτική ρομποτική στην Ελλάδα επενδύοντας στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων παιδιών και νέων σε όλη τη χώρα. Τα τελευταία έξι χρόνια, συνεργάζεται με τον τον Οργανισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και Επιστήμης WRO Hellas για να υποστηρίξει την ευρεία εφαρμογή της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της μεθόδου διδασκαλίας STEM (Επιστήμη - Τεχνολογία - Μηχανική - Μαθηματικά). Η COSMOTE και ο WRO συνδιοργανώνουν τον επίσης Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής, στον οποίο συμμετέχουν παιδιά απ' όλη την Ελλάδα. Επίσης, κάθε χρόνο, υποστηρίζει τις ελληνικές ομάδες που συμμετέχουν στην Παγκόσμια Ολυμπιάδα Ρομποτικής, οι οποίες αποτελούνται από περισσότερους από 50 μαθητές.

Το 2019 συμμετείχαν στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής **5.271 παιδιά, 891 σχολεία και 1.238 ομάδες**. Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα προέρχονταν απ' όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες: Νηπιαγωγείο, Δημοτικό, Γυμνάσιο και Λύκειο. Στο τέλος του προγράμματος, συμπληρώθηκε ένα ερωτηματολόγιο για την εκ των υστέρων αξιολόγησή από τους συμμετέχοντες, τους γονείς και τους δασκάλους, μέσω του οποίου μοιράστηκαν την εμπειρία τους. Επιπλέον, η COSMOTE δημιούργησε το πρώτο ντοκιμαντέρ στην Ελλάδα για την Εκπαιδευτική Ρομποτική, **"The Real Robokids"**. Το ντοκιμαντέρ παρουσιάζει τους πραγματικούς ήρωες της Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και του STEM καταγράφοντας την πορεία των ελληνικών ομάδων στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής. Το ντοκιμαντέρ προβλήθηκε στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube τον Ιανουάριο του 2020 και ξεπέρασε τις 2 εκατ. προβολές.

### >85%

δήλωσαν ότι οι δεξιότητές τους στον προγραμματισμό βελτιώθηκαν, χάρη σ' αυτή την εμπειρία

### >83%

δήλωσαν ότι τους ενδιαφέρει και τους ενθουσιάζει περισσότερο η ιδέα να αποκτήσουν καινούργιες δεξιότητες, χάρη σ' αυτή την εμπειρία

### >75%

δήλωσαν ότι αισθάνονται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και ικανοί να επιτύχουν τους στόχους τους

### >70%

δήλωσαν ότι είναι πιθανότερο να διαλέξουν καριέρα σχετική με τους τομείς STEM μετά από αυτή την εμπειρία

### Ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας

δήλωσε η πλειοψηφία των γονέων ότι ήταν το μεγαλύτερο όφελος συμμετοχής στους διαγωνισμούς

### Σημαντικοί Υποστόχοι

**4.4** Έως το 2030, ουσιαστική αύξηση του αριθμού των νέων και των ενηλίκων οι οποίοι έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων, για απασχόληση, αξιοπρεπή εργασία και επιχειρηματικότητα.

**4.7** Έως το 2030, διασφάλιση ότι όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν τη γνώση και θα καλλιεργήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω, μεταξύ άλλων, της εκπαίδευσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τον βιώσιμο τρόπο ζωής, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ισότητα των φύλων, της προαγωγής της κουλτούρας της ειρήνης και της μη-βίας, της ταυτότητας του παγκόσμιου πολίτη, καθώς και μέσω της αναγνώρισης της πολιτιστικής ποικιλομορφίας και της συμβολής του πολιτισμού στη βιώσιμη ανάπτυξη.

## Πρόγραμμα «Τεχνολογία για Όλους»

Δέσμευση της COSMOTE: Να βοηθήσει τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και να επιτρέψει τη μετάβασή τους στην ψηφιακή εποχή. Επιπλέον, επιδιώκει να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους και να εξαλείψει την κοινωνική απομόνωση.

Η COSMOTE από το 2012 υλοποιεί το πρόγραμμα «Τεχνολογία για Όλους», με στόχο την προώθηση της δια βίου μάθησης, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την ανάπτυξη τεχνολογικών δεξιοτήτων για τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας. Από την έναρξη του προγράμματος, έχουν συμμετάσχει σε αυτό περισσότερα από 12.000 άτομα τα οποία ανέπτυξαν τις ψηφιακές τους δεξιότητες, μαθαίνοντας πώς να χρησιμοποιούν το tablet, να πλοηγούνται στο Internet και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και να χρησιμοποιούν εφαρμογές για να κάνουν την καθημερινή τους ζωή ευκολότερη (σημειώσεις, ημερολόγιο, ειδοποιήσεις, κάμερα, χάρτες Google κλπ.).

Το 2019, **1.273** άτομα συμμετείχαν στο πρόγραμμα. Ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων ήταν τα **69 έτη** με το **64%** αυτών να είναι γυναίκες. Κάθε χρόνο, στο τέλος του προγράμματος, εφαρμόζεται η μέθοδος της εκ των υστέρων αξιολόγησης κατά την οποία οι συμμετέχοντες συμπληρώνουν ένα ερωτηματολόγιο που τους επιτρέπει να μοιραστούν την εμπειρία τους. Η εταιρεία αξιοποιεί τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων για να μετρήσει τον κοινωνικό αντίκτυπο του προγράμματος και να εντοπίσει τυχόν σημεία βελτίωσης όσον αφορά το υλικό και τις πρακτικές διδασκαλίας.

### >80%

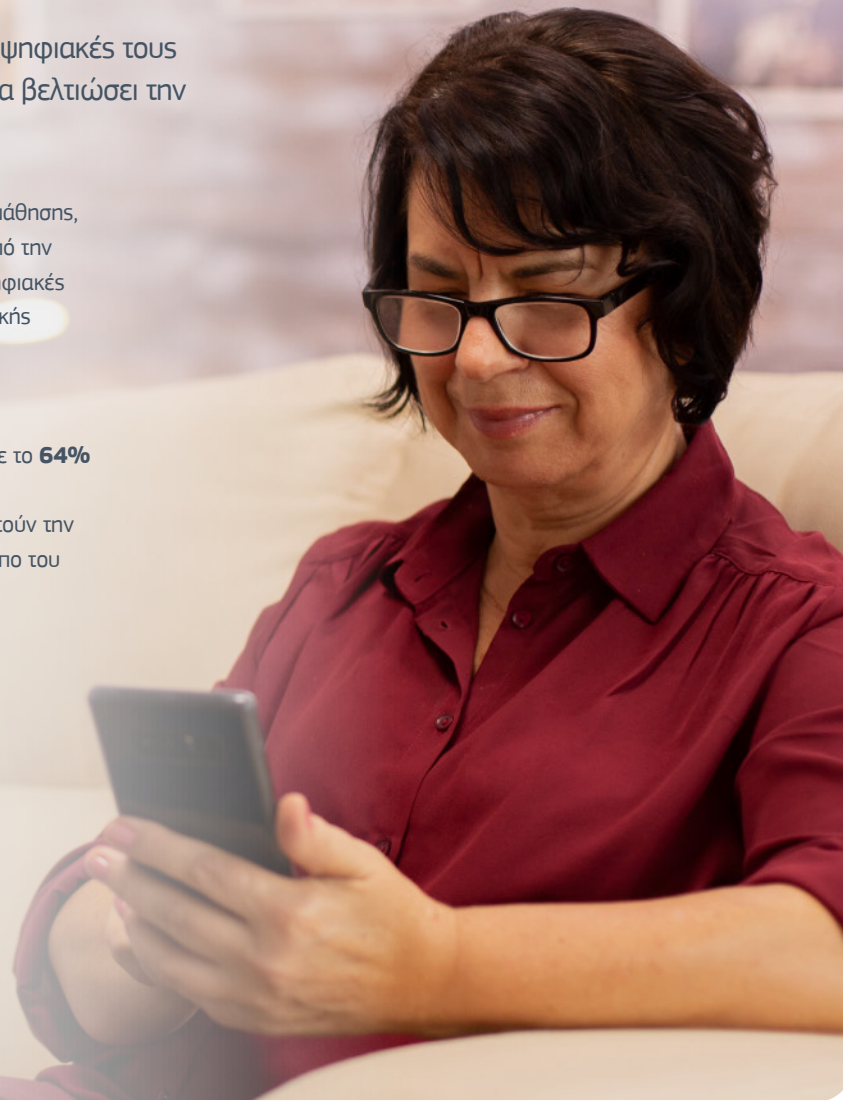
συμφωνούν ότι οι δεξιότητες που απέκτησαν θα συμβάλλουν στη βελτίωση της ψυχικής τους υγείας

### >75%

θεωρούν ότι στο μέλλον θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις δεξιότητες που απέκτησαν για να βοηθήσουν άτομα το κοινωνικού τους κύκλου να επιλύσουν τεχνολογικά ζητήματα

### ~85%

συμφωνούν ότι οι δεξιότητες που απέκτησαν θα συμβάλλουν στη βελτίωση της κοινωνικής τους ζωής



### Σημαντικοί Υποστόχοι

**4.7** Έως το 2030, διασφάλιση ότι όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν τη γνώση και θα καλλιεργήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω, μεταξύ άλλων, της εκπαίδευσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τον βιώσιμο τρόπο ζωής, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ισότητα των φύλων, της προαγωγής της κουλτούρας της ειρήνης και της μη-βίας, της ταυτότητας του παγκόσμιου πολίτη, καθώς και μέσω της αναγνώρισης της πολιτιστικής ποικιλομορφίας και της συμβολής του πολιτισμού στη βιώσιμη ανάπτυξη.

## 2.5.3 Πρόσβαση στην Ψηφιακή Κοινωνία για όλους

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



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

# 1.810.925€

ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ  
ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ  
ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

**ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ**

## 11.518

ΑΤΟΜΑ ΕΛΑΒΑΝ ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ  
ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΚΑΙ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

### Προσφορά κινητής

ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΣΤΙΣ ΑΥΞΗΜΕΝΕΣ  
ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ  
ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ, Η ΟΠΟΙΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΠΛΗΘΩΡΑ  
ΧΡΗΣΩΝ (GB, SMS, ΛΕΠΤΑ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΕΩΝ ) ΚΑΙ  
ΠΡΟΣΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

**ΑΝΕΡΓΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΙ**

Η COSMOTE, ΑΠΟ ΤΟ 2010, ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ  
ΑΝΕΡΓΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ, ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ  
ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΤΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΠΑΓΙΟ ΤΗΣ ΚΙΝΗΤΗΣ  
ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

**ΦΟΙΤΗΤΕΣ**

### Προσφοράς What's Up

ΟΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ WHAT'S UP  
STUDENT (ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ, DOUBLE PLAY,  
MOBILE INTERNET), ΚΑΛΥΨΑΝ ΠΛΗΡΩΣ ΤΙΣ  
ΦΟΙΤΗΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ, ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ  
ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΩΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### Teimplici.ro

Το 2019, η Telekom Romania στο πλαίσιο της  
δράσης Teimplici.ro, διοργάνωσε τον  
διαγωνισμό με στόχο τον εντοπισμό και τη  
χρηματοδότηση πρωτοβουλιών μη  
κυβερνητικών οργανώσεων που αποσκοπούν  
στη μείωση των ποσοστών πρόωρης  
σχολικής εγκατάλειψης σε αστικές περιοχές.  
Μετά από αξιολόγηση της κριτικής επιτροπής  
και σύμφωνα με τους σχετικούς Κανονισμούς,  
επιλέχθηκαν τρεις προτάσεις οι οποίες έλαβαν  
από την Telekom χρηματοδότηση συνολικού  
ύψους 60.000€ για το 2019.

### Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Η/Υ

**Επαναδιάθεση 100** ανακατασκευασμένων  
Η/Υ σε ΜΚΟ και σχολεία στην Ελλάδα.

**14n χρονιά** υλοποίησης του προγράμματος.

Συνολικά, περισσότεροι από 700 Η/Υ έχουν  
δοθεί σε περισσότερες από 650 ΜΚΟ και  
σχολεία.

### ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΗΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ 112 ΥΠΟ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

Δέχτηκε 1.583.953 κλήσεις, από τις  
οποίες οι **100.990** ανακατευθύνθηκαν  
στους αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100,  
199, 166, 108, 197 και 1056.

### 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 σπριζίζει τη λειτουργία των παρακάτω  
Γραμμών Βοήθειας:

- **SOS 1056, «Το Χαμόγελο του Παιδιού»**  
(22 χρόνια υποστήριξης), 272.453 κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000** για τα  
εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του  
Παιδιού» (12 χρόνια υποστήριξης), 9.352  
κλήσεις
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για  
Παιδιά 116111**, «Το Χαμόγελο του  
Παιδιού», 7.991 κλήσεις
- **Συμβουλευτική Γραμμή** «Μαζί για το  
Παιδί» (10 χρόνια υποστήριξης), 4.942  
κλήσεις

### Κάλυψη Επικοινωνίας σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης

Αποτελεί προτεραιότητα για την COSMOTE να  
υποστηρίζει τους συνδρομητές της σε  
περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Το έργο  
υποστήριξης περιλαμβάνει την ανάληψη  
βραχυπρόθεσμων πρωτοβουλιών, όπως είναι η  
παροχή δωρεάν κλήσεων και δεδομένων Internet  
σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, η μη  
διακοπή παρεχόμενων υπηρεσιών κινητής και  
σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης λόγω  
απλήρωτων λογαριασμών. Ακόμα,  
περιλαμβάνεται η αντικατάσταση κατεστραμμένου  
εξοπλισμού Internet και τηλεόρασης, η κάλυψη  
του κόστους χρήσης τηλεφωνίας, Internet και  
υπηρεσιών τηλεόρασης, καθώς και η κάλυψη του  
κόστους υπηρεσιών περιαγωγής, διεθνών  
κλήσεων, SMS και MB για συγκεκριμένο χρονικό  
διάστημα. Το 2019, η εταιρεία παρείχε ανάλογη  
υποστήριξη σε συνδρομητές σε περιοχές στην  
Ελλάδα (Χανιά, Ρέθυμνο, Χαλκιδική και Εύβοια)  
που επλήγησαν από ακραία καιρικά φαινόμενα ή  
πυρκαγιές, ενώ οι τεχνικοί του Ομίλου ΟΤΕ  
εργάστηκαν εντατικά για την άμεση  
αποκατάσταση των ζημιών. Επιπλέον, το 2019, ο  
Όμιλος παρέχει υποστήριξη (αποζημίωση για  
υπηρεσίες περιαγωγής, δωρεάν κλήσεις και SMS)  
στους συνδρομητές εκτός Ελλάδας, οι οποίοι  
επλήγησαν από τον μεγάλο σεισμό στην Αλβανία  
και τις τρομοκρατικές επιθέσεις της Σρι Λάνκα.

## Δωρεάν Wi Fi σε Αρχαιολογικούς Χώρους

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

- Κνωσός
- Αρχαιολογικό Μουσείο Ηρακλείου
- Σπιναλόγκα

Επέκταση και βελτίωση της διαδικτυακής κάλυψης κατά το 2020, στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Βυζαντινό Μουσείο στη Θεσσαλονίκη
- Αρχαιολογικός χώρος Σουνίου
- Αρχαιολογικός χώρος και Μουσείο Επιδαύρου
- Αρχαιολογικός χώρος και Μουσείο Ολυμπίας

## Σωφρονιστικά Ιδρύματα

**30.000** κάρτες προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συνολικής αξίας **>120.000€ για χρήση από τους πιο άπορους κρατούμενους με στόχο τη διευκόλυνση της επικοινωνίας τους**

## Κέρος: Αρχαιολογικές Ανασκαφές με την Τηλεπικοινωνιακή Υποστήριξη της COSMOTE

Η ανασκαφή στην Κέρο είναι ένα ερευνητικό έργο που υλοποιήθηκε 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 των ανασκαφικών ερευνών. Όλα τα δεδομένα καταγράφονται ψηφιακά, μέσω μιας νέας εφαρμογής iOS που ονομάζεται iDig. Οι νέες ανασκαφές έφεραν στο φως πολλά επιβλητικά και σημαντικά ευρήματα, αποδεικνύοντας ότι η Κέρος ήταν μία από τις σημαντικότερες περιοχές στο Αιγαίο κατά την Πρώιμη Εποχή του Χαλκού (3η χιλιετία π.Χ.).

Η COSMOTE υποστηρίζει τις ανασκαφές καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των αρχαιολόγων. Από το 2016, οι εργαζόμενοι στις ανασκαφές χρησιμοποιούν ένα πλήρως ψηφιοποιημένο σύστημα ροής εργασιών στο πεδίο ανασκαφής και τα εργαστήρια.

Το 2019, η COSMOTE ήταν ο κορυφαίος χορηγός της έκθεσης που έλαβε χώρα στο κτίριο της Αρχαιολογικής Συλλογής Κουφονησίου, στην οποία παρουσιάστηκαν μια σειρά από συναρπαστικά ευρήματα προερχόμενα από τις ανασκαφές που πραγματοποιήθηκαν από τη Βρετανική Σχολή στην Αθήνα και το Πανεπιστήμιο του Cambridge για περισσότερο από μια δεκαετία, στο κοντινό νησάκι του Δασκαλιού.

## Κανάλι COSMOTE History

**Το πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ** στην πλατφόρμα COSMOTE TV, που προωθεί την Ελληνική ιστορία και τον πολιτισμό. **Το όραμα του Ομίλου για το COSMOTE HISTORY Channel είναι να αποτελέσει το κύριο μέσο ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης καθ' όλη την 4ετή λειτουργία του.**

**>100** πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές)  
**>800** 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, ανεξάρτητους 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 ιστορικής αξίας.

Το 2019, η COSMOTE TV και το NATIONAL GEOGRAPHIC ανακοίνωσαν τη συμπαραγωγή του πρώτου τους ντοκιμαντέρ στην Ελλάδα.

Το ντοκιμαντέρ θα έχει διάρκεια μίας ώρας και θα προσπαθήσει να αναδειξει πώς το νησί Κέρος, το πρώτο γνωστό θαλάσσιο καταφύγιο στον κόσμο, ήταν η γενέτειρα ενός νέου τρόπου ζωής και το πρώτο βήμα για τη δημιουργία του σύγχρονου κόσμου, όπως τον γνωρίζουμε σήμερα.

## Ο πρώτος χώρος πρασίνου στη Ρουμανία με ηλιακά παγκάκια και δωρεάν WiFi

Από τις 15 Ιουνίου 2019, οι κάτοικοι του Βουκουρεστίου έχουν έναν νέο χώρο στον οποίο μπορούν να συκνάζουν. Το Magnolia Alley είναι μια περιοχή του Βοτανικού Κήπου του Βουκουρεστίου όπου η φύση και η τεχνολογία συναντιούνται. Ο χώρος έχει να προσφέρει στους επισκέπτες τόσο τα βοτανικά εκθέματα όσο και δύο ηλιακά παγκάκια που τους επιτρέπουν να φορτίζουν τα κινητά τους σε θύρες USB και ασύρματους φορτιστές. Στα παγκάκια επίσης παρέχεται δωρεάν WiFi και είναι τα πρώτα του είδους τους που εγκαθίστανται σε χώρο πρασίνου στη Ρουμανία.

Το έργο ξεκίνησε το 2015, μέσω της συνεργασίας του Team Work Association και του Ιδρύματος Telekom Romania, στο πλαίσιο της αναδιμόρφωσης του Ταξινομικού Τμήματος του Βοτανικού Κήπου "Dimitrie Brândză" (π.χ. αναδιμόρφωση μονοπατιών, προσθήκη νέων οικογενειών βοτάνων) στο Πανεπιστήμιο του Βουκουρεστίου.

## Εφαρμογή Storytime

Η Telekom Romania παρουσίασε τη διαδραστική εφαρμογή Storytime για γονείς που είναι μακριά από τα παιδιά τους, αλλά οι οποίοι αντιλαμβάνονται ότι η ανάγνωση παραμυθιών ενισχύει σημαντικά τη συναισθηματική και μαθησιακή εξέλιξη, καθώς και τη δημιουργικότητα των παιδιών τους.



## 2.5.4 Κοινωνικές Δράσεις

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

### Στήριξη Φορέων για Παιδιά

**Δωρεά ~500.000€** 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 **20** έτη **~8,5€ εκατ.** διατέθηκαν για την υποστήριξη 59 ΜΚΟ.

### Τμήματα Επείγοντων Περιστατικών για Παιδιά

Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ, μαζί με το Σωματείο «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος», συνέβαλε στην ανακαίνιση και την αγορά εξοπλισμού για τα Τμήματα Επείγοντων Περιστατικών (ΤΕΠ) στα ακόλουθα **2 νοσοκομεία:**

- Γενικό Νοσοκομείο Γρεβενών
- Κέντρο Υγείας Πρίνου στη Θάσο

**>500.000€** έχουν διατεθεί για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού για **15 παιδιατρικά τμήματα νοσοκομείων** σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία **8 χρόνια**, βοηθώντας έτσι περισσότερα από 67.000 παιδιά το χρόνο.

### Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ)

Για **7η συνεχόμενη χρονιά**, η COSMOTE διέθεσε **25.000€** προκειμένου να καλυφθούν οι καθημερινές ανάγκες 100 οικογενειών που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα.

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

### Δημιουργία Ξενώνα Φιλοξενίας για Εγκαταλελειμμένα Παιδιά

Η Telekom Romania συνέδραμε το Ίδρυμα Alex Tache στη δημιουργία ενός ξενώνα φιλοξενίας στην κοινότητα Galicea, στην επαρχία Vâlcea, ο οποίος θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής 16 εγκαταλελειμμένων παιδιών και θα τους προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη. Σκοπός του έργου είναι να υποστηρίξει την ανατροφή των παιδιών, προωθώντας παράλληλα τις οικογενειακές αξίες και προετοιμάζοντάς τα καταλλήλως για το μέλλον.

Μακροπρόθεσμα, το έργο στοχεύει να διασφαλίσει ότι όλο και περισσότερα παιδιά λαμβάνουν οικογενειακή μέριμνα, καθώς και να προωθήσει τη δημιουργία περισσότερων δομών φιλοξενίας για εγκαταλελειμμένα παιδιά.

### Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2019

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

**>5,5€ εκατ.** έχουν διατεθεί σε **658 φοιτητές ΑΕΙ**, κατά τη διάρκεια των 17 ετών υλοποίησης του προγράμματος.

### Συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό Ρουμανίας

Άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες πλήττονται περισσότερο από τις έντονες χιονοπτώσεις κατά τη διάρκεια του χειμώνα. Στις αρχές του έτους, το Ίδρυμα Telekom Romania ένωσε τις δυνάμεις του με τον Ερυθρό Σταυρό Ρουμανίας για να βοηθήσει τους ευάλωτους πληθυσμούς των περιοχών Buzău, Tulcea, Calarasi και Ialomita.

**1,3 τόνοι τροφίμων μακράς διάρκειας** και **100 τόνοι** ξύλων που διανεμήθηκαν σε **100** οικογένειες πολυτέκνων, ηλικιωμένων, ή ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Οι δικαιούχοι επιλέχθηκαν από την αντίστοιχη Δημοτική Αρχή βάσει των κοινωνικών αναγκών τους. Κάθε δικαιούχος έλαβε **24 κιλά τροφίμων μακράς διάρκειας** και **2 ζεστά γεύματα** (ημερησίως) που παραδόθηκαν κατ' οίκον.

Η δράση υλοποιήθηκε από εθελοντές του Ίδρυματος Telekom Romania σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό.

### Ανθρωπιστικές δράσεις

Τα τελευταία 10 χρόνια, το Ίδρυμα Telekom Romania έχει ενώσει τις δυνάμεις του με την PAVEL Association, μια ένωση γονέων των οποίων τα παιδιά έχουν διαγνωστεί με καρκίνο, λευχαιμία και σοβαρή αναιμία. Στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας, τον Δεκέμβριο, εθελοντές του Ίδρυματος Telekom Romania επισκέφτηκαν παιδιά στα ακόλουθα παιδιατρικά ογκολογικά και αιματολογικά τμήματα: Ογκολογικό Ινστιτούτο Δρ. Alexandru Trestioreanu, Fundeni Clinical Institute, Νοσοκομείο Επείγοντων περιστατικών για παιδιά M.S.Curie, και Νοσοκομείο Επείγοντων Περιστατικών για παιδιά "Grigore Alexandrescu".

**Ο Άγιος Βασίλης επισκέφθηκε κι έδωσε δώρα σε 220 παιδιά** που πέρασαν όμορφες στιγμές με τους εθελοντές του Ίδρυματος Telekom.

Η Telekom Romania στήριξε την ένωση Lions Clubs Romania στην παροχή εξοπλισμού EEG στα νοσοκομεία της Ρουμανίας για τη θεραπεία της επιληψίας. Ο εξοπλισμός στοχεύει στη διασύνδεση των νοσοκομείων μεταξύ τους και με πανεπιστημιακά κέντρα στη χώρα και στο εξωτερικό. Μέχρι το τέλος του 2019, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης δράσης, είχαν εξοπλιστεί όλα τα νοσοκομεία του Βουκουρεστίου.

## Δράσεις στις Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περισσότερες από **78 δράσεις**, σε τοπικές κοινωνίες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας των περιοχών.

## 9<sup>η</sup> Καμπάνια "Sport is Good"

Τον Αύγουστο του 2019, η Telekom Sport οργάνωσε το φεστιβάλ αθλητισμού και υγείας "Biggest Sports Hour" το οποίο έλαβε χώρα στην πλατεία Piața Sfatu, στο Brasov.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, οι συμμετέχοντες με τους φίλους και τις οικογένειές τους είχαν τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις δεξιότητές τους σε ομαδικά αθλήματα όπως βόλεϊ, μπάσκετ, ποδόσφαιρο, μπάντμιντον, πιנגκ-πονγκ και σκοποβολή. Επιπλέον, στο πλαίσιο της εκδήλωσης διοργανώθηκαν μαθήματα γυμναστικής και αερόμπικ και οι ακόλουθες προπονήσεις: Les Mills Program και λειτουργικής ενδυνάμωσης, Barre Fitness, Fight Klub Khai Bo, Kangoo Jumps καθώς και μαραθωνίου από τους καλύτερους Ρουμάνους και διεθνείς προπονητές.

## Αθλητισμός

**12 αθλητικές ομάδες, σύλλογοι και εκδηλώσεις** υποστηρίχθηκαν οικονομικά στην Ελλάδα. Οικονομική ενίσχυση δόθηκε σε ποδοσφαιρικές ομάδες, ομάδες μπάσκετ και βόλεϊ, καθώς και σε ναυτικούς ομίλους, ακαδημίες κολύμβησης, αγώνες δρόμου κλπ.

## 5<sup>ος</sup> Διεθνής Μαραθώνιος Βραζον

**>4.000 δρομείς από 32 χώρες** συμμετείχαν στον διεθνή μαραθώνιο του Βραζον που πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη της Telekom Sport και συγκαταλέγεται στους 20 καλύτερους μαραθωνίους της κατηγορίας του. Μέρος των εσόδων από τις συμμετοχές προσφέρθηκαν στο Librearty Bear Sanctuary στο Zărnești.



## 2.5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενθαρρύνει τους εργαζομένους να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις, παρέχοντάς τους τα κατάλληλα μέσα, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για το κοινωνικό σύνολο.

Ένα από τα σημαντικότερα επιτεύγματα του εθελοντισμού των εργαζομένων ήταν η συλλογή αγαθών πρώτης ανάγκης για την ανακούφιση των πολιτών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές στην Αττική. Στο πλαίσιο του εθελοντισμού, ο Όμιλος διοργανώνει ετήσιο πρόγραμμα αιμοδοσίας, φιλανθρωπικό Πασχαλινό και Χριστουγεννιάτικο bazaar γ και ενθαρρύνει τους υπαλλήλους του να συμμετέχουν στους μαραθώνιους που διεξάγονται για καλό σκοπό.

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



# >6.200

συμμετοχές εργαζομένων σε πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς

# 58

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

### Οργάνωση και Συμμετοχή σε Φιλανθρωπικά Bazaar



Το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ οργάνωσε πασχαλινό και χριστουγεννιάτικο φιλανθρωπικό Bazaar στην Ελλάδα με τη συμμετοχή **14 Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ)** που φροντίζουν παιδιά και με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την υποστήριξη του έργου τους.

**>3.000** εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν. 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 που το έχουν ανάγκη. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι βοήθησαν στην οργάνωση των φιλανθρωπικών Bazaar των Σωματείων «ΜDA Hellas» και «Οι Φίλοι του Παιδιού».

### Συμμετοχή Εργαζομένων σε Μαραθώνιους στην Ελλάδα



Ο Όμιλος ΟΤΕ προσκάλεσε τους εργαζόμενους να πάρουν μέρος και να τρέξουν για «καλό σκοπό» στον Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθηνών.

**>1.100 εργαζόμενοι** συμμετείχαν στους **2 μαραθώνιους**, συγκεντρώνοντας συνολικά **15.000€** που προσφέρθηκαν στην ΜΚΟ «Ελίζα»-Εταιρεία κατά της κακοποίησης του παιδιού. Με τον τρόπο αυτό, ο Όμιλος συνεισφερε στην πρωτοβουλία της ΕΛΙΖΑ για την ίδρυση της 1ης νοσοκομειακής Μονάδας Φροντίδας για την Ασφάλεια των Παιδιών «στο Νοσοκομείο Παιδών «Π. & Α. Κυριακού».



### Εθελοντές του Προγράμματος “Τεχνολογία για όλους”



Το πρόγραμμα “Τεχνολογία για Όλους” που διοργανώνει η COSMOTÉ προσφέρει την ευκαιρία σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες και τα ψηφιακά μέσα. Περισσότεροι από **60 εργαζόμενοι** συνεισφεραν εθελοντικά, προκειμένου να βοηθήσουν τον **εισηγητή του προγράμματος**, επιλύοντας τις απορίες των μαθητών και διευκολύνοντας τη διαδικασία διδασκαλίας.

### Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας



Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ έχει συμπληρώσει 41 χρόνια εφαρμογής και από τότε αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2019, συγκεντρώθηκαν συνολικά **2.765 φιάλες αίματος** από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, εκ των οποίων οι 862 φιάλες διατέθηκαν για την κάλυψη αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 1.093 διατέθηκαν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών σε όλη την Ελλάδα.

Από το 1976, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συγκεντρώσει περισσότερες από 30.700 φιάλες αίματος.

Επιπλέον, **47 φιάλες αίματος** συγκεντρώθηκαν από την Telekom Romania.



ΠΙΝΑΚΑΣ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ  
ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ-  
ΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# 2.6 Κλίμα και Περιβάλλον



**100%**

ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ  
ΜΕΣΩ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ  
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ (ΔΕΗ)



**37,7 GWh**

ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ **ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΘΗΚΑΝ**  
- ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
ΜΙΑΣ ΠΟΛΗΣ ΜΕ 22.000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ



ΣΤΟΧΟΣ 2020:

**0 Απόβλητα**

ΑΠΟ ICT ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ,  
ΣΕ ΧΥΤΑ



“ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ HALF SIM”

**>7,5t**

ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ  
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΘΗΚΑΝ



## 2.6.1 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. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζεται ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προβλημάτων σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

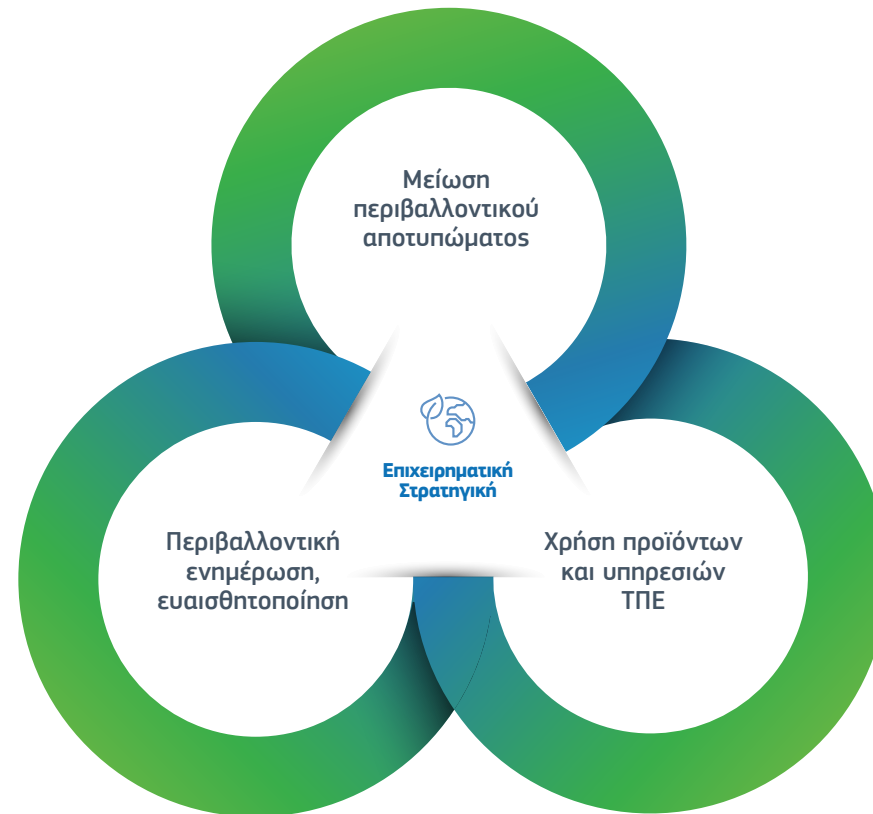
Η περιβαλλοντική στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ είναι ενσωματωμένη στην επιχειρηματική στρατηγική και έχει ως στόχους:

- 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, υλοποιούνται δράσεις με τις οποίες επιδιώκεται η:

- Ανάλυση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών
- Εφαρμογή μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας
- Αύξηση της χρήσης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
- Ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητες του Ομίλου
- Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών του και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας
- Εφαρμογή των αρχών του οικολογικού σχεδιασμού στον παρεχόμενο εξοπλισμό
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και κορηγιών καθώς και υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων

### Περιβαλλοντική Στρατηγική



• Διασφάλιση θετικών αξιολογήσεων από διεθνείς δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και αναλυτές

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 και Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης (ΣΕΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 50001. Τα συστήματα έχουν παρόμοια δομή, προσέγγιση και **πολιτική**, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο των ΣΠΔ, αξιολογείται η συμμόρφωση των δραστηριοτήτων των εταιρειών 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.

### 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. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης**.

Οι επικεφαλής / συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σε κάθε χώρα. Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τα ΣΠΔ στην Ελλάδα.

Τα ανώτατα στελέχη της διοίκησης του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους επικεφαλής / συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για τις δράσεις, τους στόχους και τα προγράμματα των συστημάτων.

### Ανάλυση Περιβαλλοντικών Κινδύνων

Οι δραστηριότητες του Ομίλου έχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις αλλά και επηρεάζονται από τις περιβαλλοντικές προκλήσεις (π.χ. κλιματική αλλαγή). Η αξιολόγηση του περιβαλλοντικού κινδύνου (σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας) αποτελεί σημαντικό εργαλείο διαχείρισης για τον έγκαιρο εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών και την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Εφαρμόστηκε η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

Η ανάλυση καλύπτει θέματα νομοθεσίας (υφιστάμενης και αναμενόμενης), τεχνολογίας, έκθεσης σε απαιτήσεις από προσφυγές, αγοράς, φήμης και θέματα φυσικών επιπτώσεων (ακραία καιρικά φαινόμενα και μακροχρόνια μεταβλητότητα).

Η κατανάλωση ηλεκτρισμού, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, η διαχείριση αποβλήτων (ιδιαίτερα των επικίνδυνων) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας και η ακτινοβολία αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα. 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, την αύξηση της συμμετοχής των εσόδων από προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ στο σύνολο των εσόδων, 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 Ευρυζωνικό Εξοπλισμό.



### Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση

Η COSMOTE σε συνεργασία με την Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση **ΚΑΛΛΙΣΤΩ** υλοποίησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **«Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση από την ΚΑΛΛΙΣΤΩ»**.

Στόχος του προγράμματος είναι η ευαισθητοποίηση των μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με την απειλή εξαφάνισης ειδών, της αρκούδας και του λύκου στην Ελλάδα, και τα μέτρα που μπορούν να ληφθούν για την προστασία της βιοποικιλότητας.

Κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2018 - 2019, στο πρόγραμμα συμμετείχαν περισσότεροι από 820 μαθητές από σχολεία της Αττικής.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρωτοβουλίες περιβαλλοντικής ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες [εδώ](#)

## 2.6.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο 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.

Οι κλιματικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες που έχουν αναγνωριστεί παρουσιάζονται **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019**, ενώ αναλυτικές πληροφορίες λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές συστάσεις του **TCFD** (Task force on Climate-related Financial Disclosures) υπάρχουν στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο **CDP**.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή η οποία εναρμονίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική. Η στρατηγική για την Κλιματική Αλλαγή έχει 4 βασικούς πυλώνες σύμφωνα και με την στρατηγική του Ομίλου DT.



### Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Στόχοι μείωσης των **εκπομπών** Αερίων Φαινομένου του Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) σε ολόκληρη την **αλυσίδα αξίας**



### Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Βελτίωση **ενεργειακής αποδοτικότητας**



### Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Αύξηση χρήσης **Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας** (ΑΠΕ).



### Προϊόντα και Υπηρεσίες ΤΠΕ

Ανάπτυξη **προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ** που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος



## Οι Στόχοι της Στρατηγικής για την Κλιματική Αλλαγή

# 100%

ΧΡΗΣΗ **ΑΠΕ** ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ **ΕΩΣ ΤΟ 2021**

# 90%

**ΜΕΙΩΣΗ** ΤΩΝ ΑΜΕΣΩΝ (SCOPE 1) ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΩΝ (SCOPE 2) ΕΚΠΟΜΠΩΝ **ΤΟ 2030**, ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017

# 25%

**ΜΕΙΩΣΗ** ΤΩΝ ΛΟΙΠΩΝ ΕΜΜΕΣΩΝ (SCOPE 3) ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ (ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΠΑΓΙΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ/ΕΚΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ) **ΤΟ 2030**, ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017

Οι στόχοι της στρατηγικής για την κλιματική αλλαγή συνδέονται με τους στόχους της στρατηγικής του Ομίλου DT. Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom (DT), συνεισφέρει στην επίτευξη του στόχου μείωσης των εκπομπών για το 2020 (20% μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> του Ομίλου το 2020, σε σχέση με το 2008).

Επιπλέον, δεσμεύεται για την επίτευξη των αναθεωρημένων **στόχων σε επίπεδο Ομίλου DT** (2019) για την περίοδο μετά το 2020.

Οι στόχοι του Ομίλου DT πιστοποιήθηκαν το 2019 από το **Science Based Targets Initiative** και είναι συμβατοί με τις μειώσεις εκπομπών ΑΦΘ που απαιτούνται για τον περιορισμό της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5°C.

## Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

### Παρακολούθηση κατανάλωσης ενέργειας

Το 2019, η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ ανήλθε σε 833,8 GWh, με την κατανάλωση ηλεκτρισμού να αποτελεί το 86% της συνολικής κατανάλωσης. Κατ' αναλογία με την κατανομή των εσόδων του Ομίλου, η κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί το 67% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση στην Ρουμανία το υπόλοιπο 33%.

Η κατανάλωση ενέργειας αυξήθηκε κατά 1,8% σε σχέση με το 2018, κυρίως λόγω της αύξησης της κατανάλωσης ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στη Ρουμανία. Ειδικότερα, η κατανάλωση ηλεκτρισμού του δικτύου στην Ελλάδα μειώθηκε κατά 0,3% σε σχέση με το 2018 (-1,9% για τον ΟΤΕ και 1,4% για την COSMOTE) και αυξήθηκε κατά 12% στη Ρουμανία.

Η αυξημένη δραστηριότητα, όπως αυτή καταγράφεται στην αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων (36%), έχει άμεση σχέση με την αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας. Η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και οι αλλαγές στα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας επηρεάζουν την κατανάλωση ενέργειας.

### Εκπομπές ΑΦΘ

Οι άμεσες (scope 1) και έμμεσες (scope 2), με βάση την προσέγγιση market-based (λαμβάνοντας υπόψη τις Εγγυήσεις Προέλευσης) εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας το 2019, υπολογίστηκαν σε 121.844 t CO<sub>2</sub> eq, **χαμηλότερες κατά 1,2% σε σχέση με το 2018**.

Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού υπολογίστηκαν σε 134.543 t CO<sub>2</sub> eq (**μείωση 3,5% σε σχέση με το 2018**).

Οι έμμεσες εκπομπές (scope 2) με βάση την προσέγγιση location-based (χρήση μέσου συντελεστή εκπομπών για το ηλεκτρικό δίκτυο) υπολογίζονται σε 367.799 t CO<sub>2</sub> eq. Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ενέργειας το 2019 μειώθηκαν κατά 17% σε σύγκριση με το 2008.

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί τις σημαντικότερες έμμεσες εκπομπές (scope 3) της λειτουργίας του. Από το 2019, ο περιορισμός των εκπομπών αυτών περιλαμβάνεται στους στόχους της στρατηγικής του Ομίλου για την κλιματική αλλαγή. Επιπλέον, 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.

Για το 2019, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 3) υπολογίστηκαν σε 968.193 t CO<sub>2</sub> eq. Η χρήση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες αποτελεί την κύρια πηγή των έμμεσων εκπομπών ΑΦΘ (69% των σχετικών εκπομπών).

Οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν 12.400 t CO<sub>2</sub> 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.

### Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ (Ελλάδα) εξασφάλισε, για 9η συνεχόμενη χρονιά, από τη ΔΕΗ Α.Ε., έναν από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του Ομίλου για το 2019, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεών του από τη ΔΕΗ Α.Ε., ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από ΑΠΕ. **Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 99% της**

### κατανάλωσης ηλεκτρισμού του Ομίλου στην Ελλάδα το 2019.

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες σε 16 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2019 ανήλθε σε 585 MWh (Ελλάδα).

### Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Οι προτεραιότητες για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης αφορούν:

- Στα **τηλεπικοινωνιακά δίκτυα**, 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 στον έλεγχο των μετακινήσεων.

Η εφαρμογή (Ελλάδα) Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης (ISO 50001), σε συνδυασμό με το υφιστάμενο ΣΠΔ (ISO 14001), αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος επεκτείνεται σταδιακά και το 2019 είχε εφαρμοστεί σε 15 κτιριακά συγκροτήματα (περιλαμβάνονται κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center) και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου), 6 κτίρια τεχνολογίας και 36 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).

Οι δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιήθηκαν το 2019 είχαν ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση ενέργειας περίπου 37,7 GWh (4,5% της κατανάλωσης ενέργειας το 2019). Η αύξηση της εξοικονόμησης ενέργειας που επιτεύχθηκε οφείλεται στην εκτεταμένη απενεργοποίηση ακρασιμοποιήτου εξοπλισμού στο δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας. Το 97% της εξοικονόμησης ενέργειας προέρχεται από δράσεις στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (23% σε δίκτυα κινητής και 74% σε δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας). Το υπόλοιπο 3% 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 4,6€ εκατ.

Το συνολικό ενεργειακό αποτέλεσμα των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που έχουν υλοποιηθεί στην Ελλάδα από το 2008 (έτος βάσης), υπολογίζεται σε 151,5 GWh (ηλεκτρισμός 140,3 GWh, ντίζελ 11,2 GWh). Οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν, υπολογίζονται σε 77.800 t CO<sub>2</sub> eq (28% περίπου των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα το 2019). Το οικονομικό όφελος εκτιμάται σε 18,7€ εκατ.

Αναλυτικός κατάλογος των μέτρων που υλοποιήθηκαν το 2019 είναι διαθέσιμος στο Παράρτημα **«Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια»**.

Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιούνται, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ (δηλαδή η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων) το 2019 υπολογίστηκε σε 100 kWh/TB, βελτιωμένη κατά 25% σε σχέση με το 2018. Οι εκπομπές ΑΦΘ (location-based) ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων μειώθηκαν από 58 kg CO<sub>2</sub> eq/TB το 2018 σε 44 kg CO<sub>2</sub> eq/TB.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΗΜΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

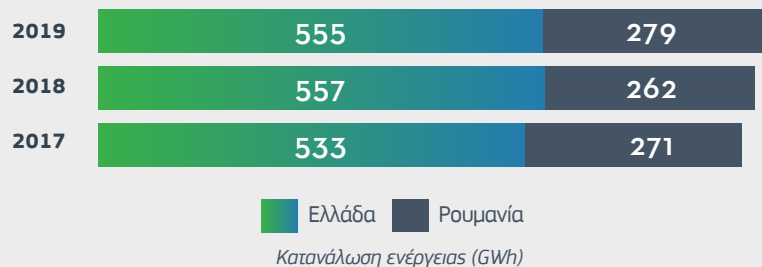


ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

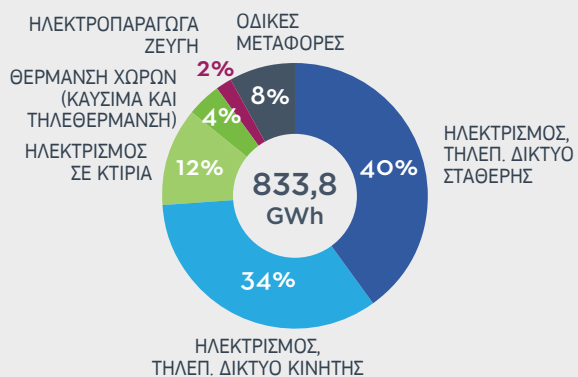


### Κατανάλωση ενέργειας

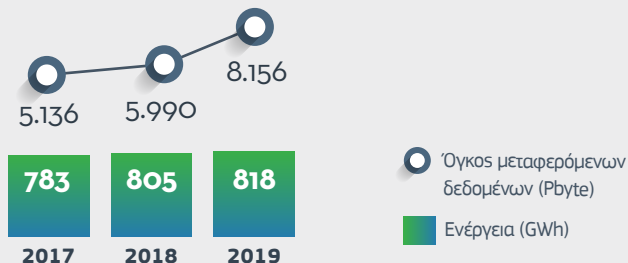
ΑΝΑ ΧΩΡΑ, 2017-2019



ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, 2019



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΟΓΚΟΣ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

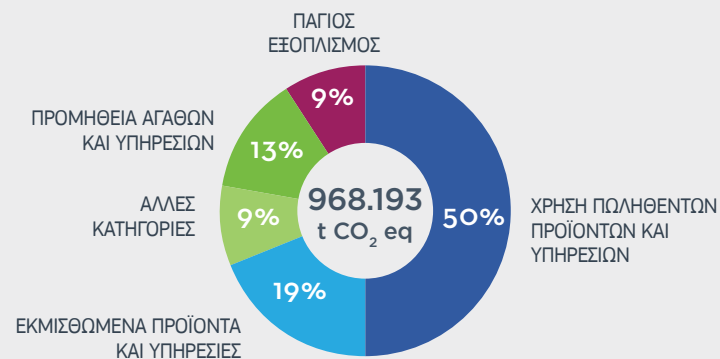


### Εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας Ομίλου ΟΤΕ 2017-2019



1. Στον υπολογισμό των έμμεσων εκπομπών (score 2), με την προσέγγιση αγοράς (market-based) λαμβάνονται υπόψη οι Εγγυήσεις Προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ
2. Χρησιμοποιήθηκαν οι τιμές της 5<sup>ης</sup> Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP)

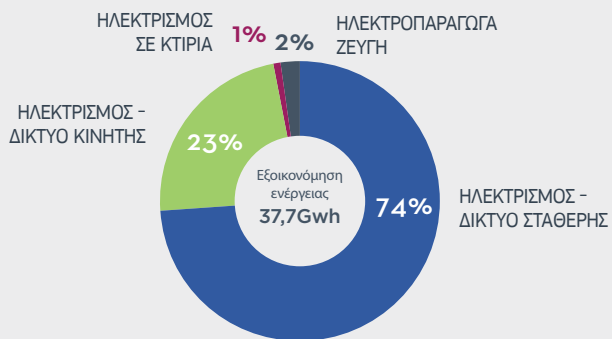
### Λοιπές έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ Ομίλου ΟΤΕ, 2019



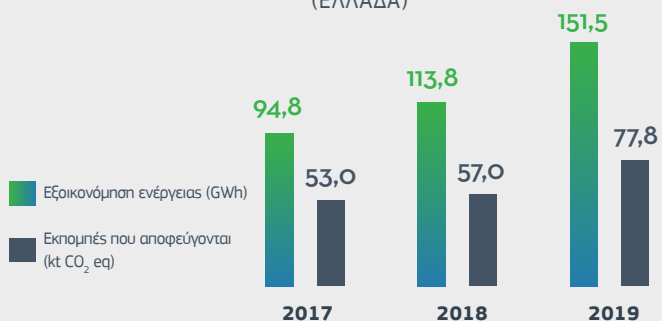
1. Η κατηγορία Εκμισθωμένα προϊόντα και υπηρεσίες περιλαμβάνει τα νέα και υφιστάμενα συμβόλαια μίσθωσης για δραμολογητές και αποκωδικοποιητές
2. Οι «Άλλες κατηγορίες» περιλαμβάνουν την εξόρυξη, παραγωγή μεταφορά και διανομή καυσίμων – ενέργειας, τις επαγγελματικές μετακινήσεις, την παραγωγή αποβλήτων, τις μετακινήσεις εργαζομένων προς/από την εργασία, τις μεταφορικές υπηρεσίες και την επεξεργασία των πωληθέντων προϊόντων στο τέλος της ωφέλιμης ζωής τους

## Εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ

### ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ 2019



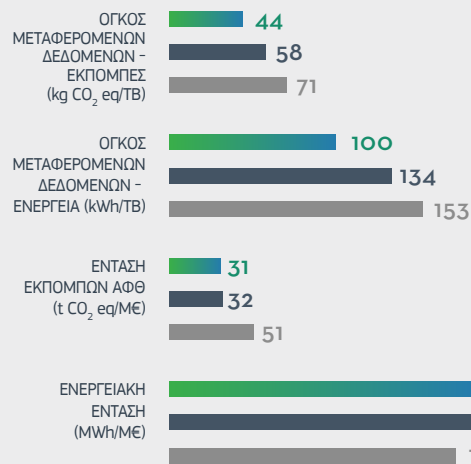
### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΤΡΩΝ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΛΛΑΔΑ)



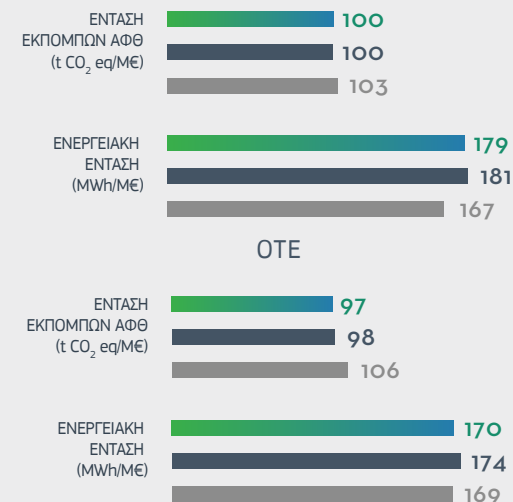
Για το δυναμικό παγκόσμιας αύξησης θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) έχουν χρησιμοποιηθεί οι τιμές της 5<sup>ης</sup> Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC.

## Δείκτες έντασης ενέργειας και εκπομπών ΑΦΘ

### ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



### COSMOTE



■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

**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 5<sup>ης</sup> Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC.



## Κτίριο πιστοποιημένο (επίπεδο Gold) από το LEED

Το 2019, η **ΟΤΕ Estate** ολοκλήρωσε την πιστοποίηση LEED (**Leadership in Energy and Environmental Design**), σε επίπεδο Gold, του πρώτου στην Ελλάδα κτίριου με τηλεοπτικά στούντιο. Πρόκειται για ένα από τα λίγα κτίρια στη χώρα με πιστοποίηση επιπέδου Gold και είναι το δεύτερο κτίριο στο χαρτοφυλάκιο της ΟΤΕ Estate με πιστοποίηση από το LEED, έπειτα από το κτίριο που στεγάζει υπηρεσίες Call Center (2017). Αντικείμενο του έργου ήταν η ανακαίνιση του κτίριου όπου στεγάζονται οι κύριες υπηρεσίες της COSMOTE TV (τηλεοπτικά στούντιο, χώροι τεχνολογίας και γραφεία) συνολικής έκτασης 4.600m<sup>2</sup>. Η πιστοποίηση LEED στο επίπεδο Gold αποτελεί μια σημαντική διάκριση έπειτα από μια πολύ απαιτητική διαδικασία. Στόχος ήταν να βελτιωθούν οι επιδόσεις σε θέματα όπως η κατανάλωση ενέργειας, η χρήση νερού, οι εκπομπές CO<sub>2</sub>, η ποιότητα του εσωτερικού περιβάλλοντος και η διαχείριση των πόρων.

Η **ΟΤΕ Estate** είναι η θυγατρική εταιρεία του ΟΤΕ που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου. Στον σχεδιασμό της εταιρείας για τα επόμενα χρόνια περιλαμβάνονται ανακαινίσεις κτιρίων που θα είναι επιλέξιμες για πιστοποίηση.

## Προϊόντα και Υπηρεσίες ΤΠΕ

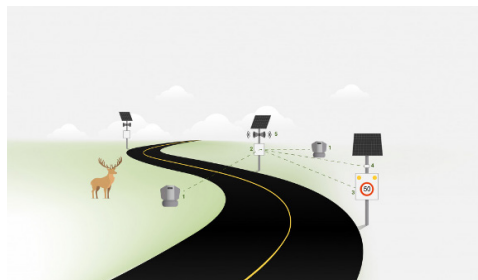
Η συγκράτηση της ανόδου της θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Συμφωνία των Παρισίων για την Κλιματική Αλλαγή, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί σημαντικές μειώσεις εκπομπών παγκοσμίως που φτάνουν στο 40-70% έως το 2050 σε σχέση με τις εκπομπές του 2010. Ο περιορισμός της αύξησης της θερμοκρασίας ακόμη 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 CO<sub>2</sub> 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 ανάπτυξή του, και επιδιώκει τον σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών (για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητα **Προϊόντα και Υπηρεσίες με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** και **Έρευνα και Καινοτομία**). 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 αναπτύσσονται σε συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρείες, καλύπτουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων και της κοινωνίας, συμβάλλουν στη βιώσιμη διαχείριση των πόρων και διευκολύνουν την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών από τη χρήση των προϊόντων του, 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 καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων κατανάλωσης ενέργειας τουλάχιστον για το 90% των νέων μοντέλων που εισάγουν στην αγορά. Οι συμμετέχοντες, συνεργάζονται με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές αρχές στην ετήσια ανασκόπηση του κώδικα και στον προσδιορισμό των μελλοντικών στόχων.

Πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα: **Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Ενέργεια**.



## Υποστήριξη δράσεων για την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή στην Ελλάδα

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την **Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού** (ΕΛΜΕΤ), εταίρο στο έργο **LIFE-IP AdaptInGR** «Ενισχύοντας την εφαρμογή πολιτικής για την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή στην Ελλάδα».

Το έργο έχει διάρκεια 8 ετών (2019-2026) και συντονίζεται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ). Το έργο φιλοδοξεί να ενισχύσει την εφαρμογή της Εθνικής Στρατηγικής για την Προσαρμογή στη Κλιματική Αλλαγή, αναπτύσσοντας ικανότητες και δυναμικό σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο για τον συντονισμό, την ιεράρχηση και την παρακολούθηση πολιτικών προσαρμογής.

Στο πλαίσιο του έργου, η ΕΛΜΕΤ θα συντονίζει την αξιολόγηση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής στο τοπίο και στις χρήσεις γης σε εννέα πιλοτικές περιοχές, τρεις αρχαιολογικούς χώρους (Δελφοί, Δήλος και Μυστράς) και δύο ιστορικά οικιστικά σύνολα (παραδοσιακοί οικισμοί Κεντρικού Ζαγορίου και Παλιάς Πόλης Κέρκυρας) και θα συντάξει οδηγίες για την προσαρμογή τους στην κλιματική αλλαγή. Επιπλέον, θα συντονίζει τις δράσεις του έργου για την πρωτοβάθμια και τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και θα συμβάλει στην ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή, καθώς και στη διάχυση των αποτελεσμάτων του έργου.

## ΤΠΕ για τη διατήρηση της βιοποικιλότητας

Η COSMOTE, η Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση **ΚΑΛΛΙΣΤΩ**, η **Εγνατία Οδός Α.Ε.** και η **Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας** συνεργάζονται για την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού έργου **LIFE SAFE-CROSSING**. Το έργο στοχεύει στην υλοποίηση δράσεων σε τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες για τη μείωση των ατυχημάτων που προκαλούν οι οδικές υποδομές σε ορισμένα είδη υπό εξαφάνιση: καφέ αρκούδα (*Ursus arctos marsicanus*) και λύκος (*Canis lupus*) στην Ιταλία, ιβηρικός λύγκας (*Lynx pardinus*) στην Ισπανία, και καφέ αρκούδα (*Ursus arctos*) στην Ελλάδα και τη Ρουμανία.

Η COSMOTE έχει αναπτύξει ένα σύστημα παρακολούθησης από: κάμερες 4G χαμηλής κατανάλωσης που λειτουργούν με φωτοβολταϊκά, εγκατεστημένες σε 45 υπόγειες διαβάσεις κατά μήκος 55 km της Εγνατίας Οδού και υποδομή cloud για αυτοματοποιημένη αποθήκευση και λήψη στιγμιότυπων, στατιστική ανάλυση, ειδοποιήσεις και εργαλεία για την ανίχνευση άγριας πανίδας με τεχνικές τεχνητής νοημοσύνης.

Έως τα τέλη Δεκεμβρίου 2019 είχαν συλλεχθεί και επεξεργαστεί περισσότερα από 40.000 στιγμιότυπα και **βίντεο μικρού μήκους**, παρέχοντας έτσι πολύτιμες πληροφορίες για τα περάσματα που συνήθως επιλέγουν οι αρκούδες.

Κατά τις επόμενες φάσεις του έργου θα υλοποιηθούν παρεμβάσεις που θα διευκολύνουν και θα αυξήσουν τη χρήση τους από αρκούδες και άλλα άγρια ζώα ώστε να διασφαλιστεί η ασφαλής διάβαση του αυτοκινητόδρομου για την άγρια πανίδα και η ασφάλεια των διερχόμενων οδηγών.

## 2.6.3 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

Ειδικότερα:

- Θέτει 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**)
- Υιοθετεί την αρχή «Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση – Επισκευή – Ανακύκλωση» για τις δραστηριότητές του
- Διευκολύνει τους πελάτες του στην επέκταση του ωφέλιμου χρόνου ζωής του εξοπλισμού τους και στην ανακύκλωση του τελικά απορριπτόμενου εξοπλισμού
- Αναπτύσσει 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**)
- Ενημερώνει και προτρέπει τους πολίτες να υιοθετούν πρακτικές ανακύκλωσης

### Η Προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την Κυκλική Οικονομία



## 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. 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 2019, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 321 t (περίπου 19 kg ανά εργαζόμενο) παρουσιάζοντας μείωση 7% σε σχέση με το 2018
- Το σύνολο των λογαριασμών των πελατών 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 400 t χαρτιού (Ελλάδα)
- Χαρτί – Χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα

κύρια υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο. Η συνολική κατανάλωση υλικών συσκευασίας έχει μειωθεί κατά περισσότερο από 50% την τελευταία 4ετία

- Η χρήση ανακατασκευασμένων μελανοδοχείων αποτελεί το 58% της συνολικής κατανάλωσης

Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, σίτισης και άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης, καθώς και ανάγκες των συστημάτων θέρμανσης, κλιματισμού και εξαερισμού. Επομένως, οι δραστηριότητες του Ομίλου δεν επηρεάζουν σημαντικά τους υδάτινους πόρους.

Η κατανάλωση νερού, το 2019, ανήλθε σε 227.643 m<sup>3</sup> (13,5 m<sup>3</sup> ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 1% σε σχέση με το 2018.

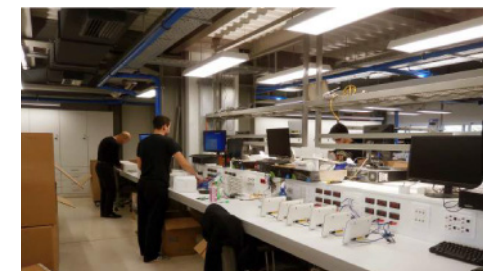
Τα υγρά απόβλητα αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα, τα οποία οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης και υφίστανται την προβλεπόμενη επεξεργασία. Στην Ελλάδα σε τρεις περιπτώσεις βασικών κτιρίων και αποθηκών, οι εταιρείες λειτουργούν εγκαταστάσεις επεξεργασίας υγρών αποβλήτων. Οι εγκαταστάσεις αυτές διαχειρίζονται 12.500 m<sup>3</sup> υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το 90% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση. Κατά το 2019 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού, ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

## Ανακατασκευή Τερματικού Εξοπλισμού

Ο ΟΤΕ ήταν η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα, που ανακατασκευάζει τερματικό εξοπλισμό (δρομολογητές ADSL, VDSL, VoIP κλπ., και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης, Satellite και IP).

Ο στόχος είναι αφενός η αύξηση του χρόνου ζωής του εξοπλισμού μέσω της **επισκευής** και της **επαναχρησιμοποίησης** (ένας από τους βασικούς στόχους της κυκλικής οικονομίας) και αφετέρου η ορθή διαχείριση του απορριπτόμενου εξοπλισμού των πελατών.

Το 2019, ανακατασκευάστηκαν 350.000 περίπου συσκευές τερματικού εξοπλισμού, ενώ 43.000 συσκευές τελικά ανακυκλώθηκαν. Για το 2019, οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν ήταν περίπου 10,7 kt CO<sub>2</sub> eq.



## Η Πρωτοβουλία Half Sim

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεισφέρει στην παγκόσμια προσπάθεια περιορισμού της χρήσης πλαστικού και των παραγόμενων αποβλήτων μειώνοντας τις διαστάσεις των βάσεων για τις κάρτες SIM.

Η πρωτοβουλία ξεκίνησε το 2017 και από το 2018 όλες οι κάρτες SIM χρησιμοποιούν βάσεις μειωμένων διαστάσεων (στο μισό).

**Μέχρι το τέλος του 2019 είχε αποφευχθεί η χρήση περισσότερων από 7,5 t πλαστικού.**



## #ZEROPLASTIC

Η πρωτοβουλία, η οποία δρομολογήθηκε εντός του 2019, υπερβαίνει τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις, όπως αυτές περιγράφονται στην **Οδηγία (ΕΕ) 2019/904**.

Επιπλέον, πλαστικά καλαμάκια, σκεύη μιας χρήσης και πιάτα αντικαταστάθηκαν με χάρτινα ή βιοδιασπώμενα.

Το 2019, η πρωτοβουλία υλοποιήθηκε σε 4 μεγάλα κτίρια και στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα. Συνολικά, η πρωτοβουλία απευθύνθηκε σε 6.500 εργαζόμενους (53% του συνόλου).

Η υλοποίηση του έργου υποστηρίχθηκε από κατάλληλα σχεδιασμένες πρωτοβουλίες επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης. Περισσότεροι από 8.000 εργαζόμενοι ενημερώθηκαν σχετικά με τις επιπτώσεις της υπερκατανάλωσης πλαστικών μιας χρήσης και τις δραστηριότητες που εφαρμόζει ο Όμιλος για τη μείωση τους. Επιπλέον, δημιουργήθηκε μια ομάδα «Green Ambassadors» για την υποστήριξη της

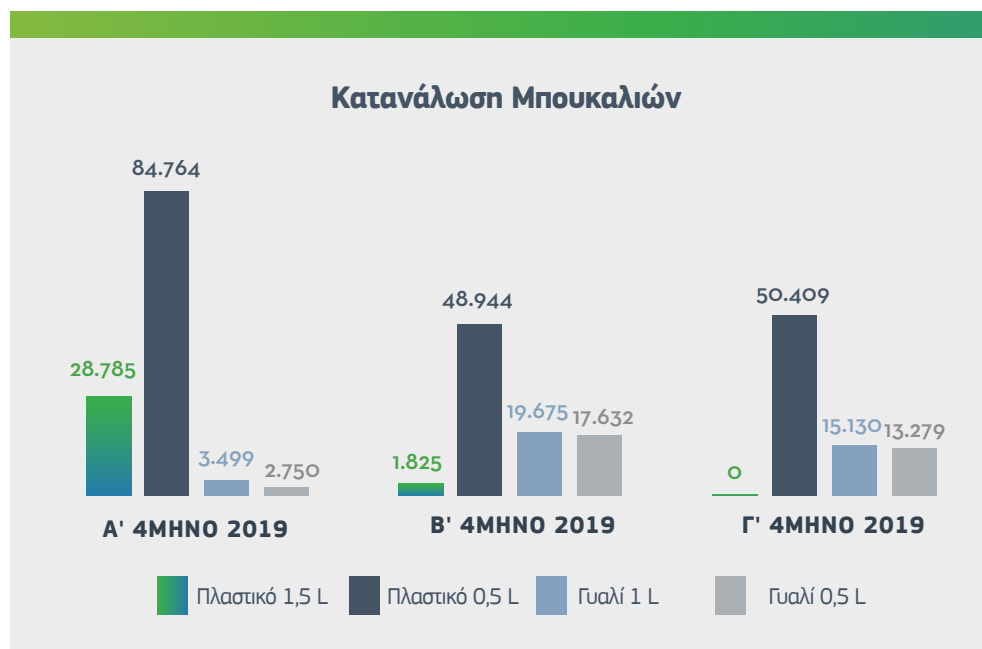
υλοποίησης του έργου και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων με την πραγματοποίηση ενημερωτικών / εκπαιδευτικών συναντήσεων. Ξεκινώντας από το κτίριο διοίκησης του Ομίλου, περισσότεροι από 1.750 εργαζόμενοι ενημερώθηκαν και το πρόγραμμα συνεχίζεται και επεκτείνεται και το 2020.

Στο τέλος του 2019, η χρήση πλαστικών μπουκαλιών είχε μειωθεί κατά 58% ενώ είχε μηδενιστεί η χρήση πλαστικής σακούλας και ποτηριών μιας χρήσης.

Το 2020 σχεδιάζεται η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της πρωτοβουλίας ώστε να περιλαμβάνει περισσότερα κυλικεία και εργαζόμενους (3.800 επιπλέον εργαζόμενοι).

Οι **στόχοι για το 2020** περιλαμβάνουν:

- Την κατάργηση της χρήσης πλαστικών μπουκαλιών σε κτίρια με εστιατόρια και κυλικεία
- Την κατάργηση της χρήσης πλαστικών μαχαιροπίρουνων και συσκευασιών τροφίμων
- Τον περιορισμό της χρήσης γυάλινων μπουκαλιών



## 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, υπάρχει συνεργασία 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, κάλυβας, 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 2019, ανακυκλώθηκαν περίπου 20 t τηλεφωνικών συσκευών των πελατών.**

Πληροφορίες για τις ποσότητες αποβλήτων του Ομίλου ΟΤΕ που παράγονται / ανακυκλώνονται είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα: **Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος - Απορρίμματα.**



### Στόχος για τη Διαχείριση Αποβλήτων

Μηδενικά απόβλητα από την παροχή υπηρεσιών ΤΠΕ προς χώρους υγειονομικής ταφής (ΧΥΤΑ)

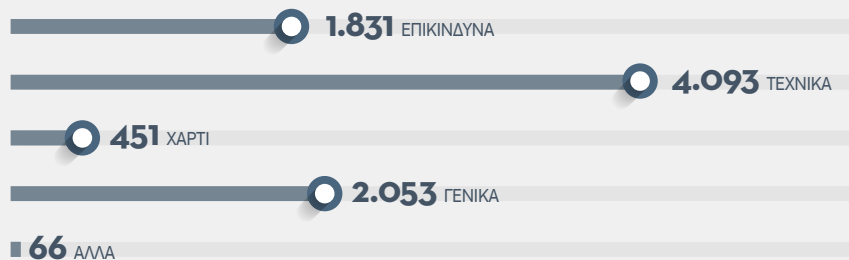
## Διαχείριση Αποβλήτων 2019

8.495t

ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΠΑΡΑΧΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

78%

ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΑΝ, ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ Ή ΑΠΟΤΕΦΡΩΘΗΚΑΝ



78%  
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ/  
ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ/  
ΑΠΟΤΕΦΡΩΣΗ



22%  
ΧΥΤΑ

### ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ

Απόβλητα που σύμφωνα με τη νομοθεσία χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. Συσσωρευτές, λιπαντικά, στύλοι εμποτισμένοι με κρεοζωτέλαιο)

### ΤΕΧΝΙΚΑ

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.)

### ΓΕΝΙΚΑ

Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία)

### ΛΟΙΠΑ

Όσα δεν εντάσσονται σε καμία από τις παρακάτω κατηγορίες (π.χ. οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής)

### Η ΔΙΑΘΕΣΗ ΣΕ ΧΥΤΑ

αφορά τα αστικά απορρίμματα από τα κτίρια καθώς και απόβλητα από τις αποθήκες που δεν είναι δυνατή η διαχείρισή τους με άλλο τρόπο

## Ανακύκλωση στο Δίκτυο Καταστημάτων Ομίλου ΟΤΕ

Δέσμευση: Ο Όμιλος ΟΤΕ ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του και επιδιώκει την εξάλειψη της υγειονομικής ταφής των αποβλήτων που παράγονται από την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον, στην υγεία και στα οικοσυστήματα από την ανεξέλεγκτη διάθεση στερεών αποβλήτων.



Η περιβαλλοντική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση αποτελεί έναν από τους στόχους της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Από το 2013, ο Όμιλος ενθαρρύνει και προωθεί την ανακύκλωση στο δίκτυο καταστημάτων του, όπου οι πελάτες μπορούν να φέρουν τις συσκευές τηλεφώνου με τα αξεσουάρ, τα tablets, τις μπαταρίες και τα μελανοδοχεία τους για ανακύκλωση. Οι ποσότητες που συγκεντρώνονται, ανακυκλώνονται μέσω των συνεργαζόμενων πιστοποιημένων / εξουσιοδοτημένων εταιριών διαχείρισης αποβλήτων..

Το 2019, λειτουργούσαν περισσότερα από **400 σημεία συλλογής** στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα καθώς και σε 23 κτίρια. Περισσότεροι από **1.200 κάδους συλλογής**, αξίας **100.000€** (περιλαμβάνεται η συντήρηση και αντικατάσταση) έχουν εγκατασταθεί σε όλα τα σημεία συλλογής. **450 εργαζόμενοι** εμπλέκονται στη λειτουργία του συστήματος ανακύκλωσης. Για την υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος, εφαρμόζεται σχέδιο διαχείρισης για την εκπαίδευση του προσωπικού, την ευαισθητοποίηση του κοινού, την παρακολούθηση και τήρηση αρχείων καθώς και για την εποπτεία όλων των ενεργειών από τη συλλογή έως την ανακύκλωση.



~20t

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ



>29t

ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΜΠΑΤΑΡΙΩΝ



~3.500

ΜΕΛΑΝΟΔΟΧΕΙΑ

..... συλλέχθηκαν και ανακυκλώθηκαν το 2019 .....

- Η λειτουργία του συστήματος συμβάλλει στην *εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων*, καθώς τα κινητά τηλέφωνα περιέχουν μέταλλα και πλαστικό τα οποία όταν ανακυκλώνονται μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας και φυσικών πόρων που θα χρειάζονταν για την εξόρυξη και την παραγωγή στη συνέχεια των υλικών αυτών. Οι ποσότητες που ανακυκλώθηκαν περιέχουν, ενδεικτικά, 70 kg ασήμι, 6,8 kg χρυσό, 2.600 kg χαλκό και 2,8 kg παλλάδιο. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα «αστικό ορυχείο» ανάκτησης μετάλλων.
- Η υγειονομική ταφή των παραπάνω συσκευών ρυπαίνει το έδαφος και το πόσιμο νερό λόγω των μετάλλων και των χημικών που περιέχουν. Με την ανακύκλωση των μπαταριών αποφεύχθηκε η ρύπανση 900 εκατομμυρίων m<sup>3</sup> νερού, ενώ από την ανακύκλωση των μελανοδοχείων εξοικονομήθηκαν 26.000 lt ντίζελ.

### Βασικοί Υποστόχοι

**12.5** Έως το 2030, ουσιαστική μείωση των παραγόμενων αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης, της ανακύκλωσης και της επαναχρησιμοποίησης.

**12.6** Ενθάρρυνση των επιχειρήσεων και ιδιαίτερα των μεγάλων και των πολυεθνικών, να υιοθετήσουν βιώσιμες πρακτικές και να ενσωματώσουν πληροφορίες σχετικά με τις βιώσιμες πρακτικές στις αναφορές τους



## 2.6.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει **πολιτική για τις μη ιονίζουσες (H/M) ακτινοβολίες** που 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 Η/Μ Ακτινοβολίας Περιβάλλοντος, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO / IEC 17025. Από το 2018 έχει επεκταθεί η πιστοποίηση του εργαστηρίου ώστε να συμπεριλαμβάνεται και η καταμέτρηση υπηρεσιών 5G.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδίον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (22 μετρήσεις), 20 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. Επιπλέον, 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 Η/Μ ακτινοβολία, δημιουργήθηκε ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ([emfinfo@cosmote.gr](mailto:emfinfo@cosmote.gr)).

### Δραστηριότητες στη Ρουμανία

Το 2019, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications, ANCOM) πραγματοποίησε 27 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 Η/Μ ακτινοβολίας στην Ρουμανία είναι διαθέσιμες [εδώ](#).

### Εφαρμόζοντας την Αρχή της Πρόληψης

Τα επίπεδα Η/Μ 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 Η/Μ 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 2019 σε προγράμματα και μελέτες σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ήταν 456.000€.

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 Η/Μ πεδία (βλ. ενότητα [Επικοινωνία με τους Πελάτες](#)).

### Δράσεις Ενημέρωσης για το 2019



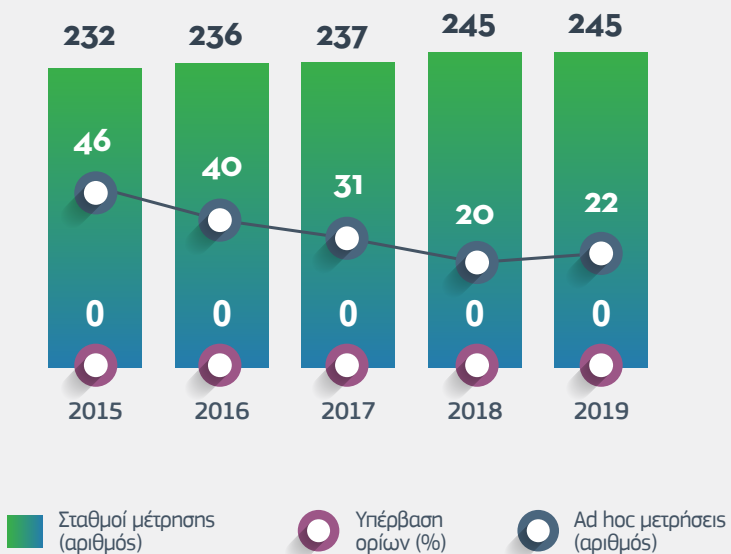
Τα έντυπα «Πεδίον 24 – Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας» και «Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία» είναι διαθέσιμα μέσω του εμπορικού δικτύου του Ομίλου και αξιοποιούνται στο πλαίσιο δράσεων ενημέρωσης.

**110 + 320**

ΜΑΘΗΤΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΝ

### Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στην Ελλάδα



- **Αναμόρφωση** του «Πεδίον24» ώστε να **συμπεριληφθούν** στην καταμέτρηση και οι **συχνότητες 5G**
- **68 εκατ. μετρήσεις H/M ακτινοβολίας** από την αρχή της λειτουργίας του «Πεδίον24»
- **22 μετρήσεις** από το εργαστήριο H/M ακτινοβολίας περιβάλλοντος της COSMOTE το 2019
- **Μη υπέρβαση** των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού

• Ad hoc μετρήσεις: Επί τόπου μετρήσεις από πιστοποιημένα κατά ISO 17025 εργαστήρια, όπου διαχωρίζεται η συνεισφορά της κινητής τηλεφωνίας, των ραδιοτηλεοπτικών πομπών ή άλλων πηγών στο συνολικό ηλεκτρομαγνητικό υπόβαθρο  
 • Οι τιμές για το 2017 (αριθμός σταθμών μέτρησης και αριθμός μετρήσεων) τροποποιήθηκαν προς τα κάτω, λόγω προβλημάτων στους μετρητές της ιστοσελίδας του προγράμματος «Πεδίον24»

## 2.6.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

### Όζον

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν διαδικασίες διαχείρισης των ψυκτικών μέσων που 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 2019 αντιστοιχούν σε εκπομπές 12,7 kt CO<sub>2</sub> eq (20% μείωση σε σχέση με το 2018). Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 32% των άμεσων εκπομπών (score 1) αερίων του θερμοκηπίου. Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών (και τον περιορισμό των εκπομπών), υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης των εγκαταστάσεων.

### Προσθήκη Ψυκτικών Μέσων (kg)

	2017	2018	2019
<b>R407C</b>	4.367,94	4.629,63	4.315,85
<b>R410A</b>	1.340,95	1.095,90	1.063,00
<b>R134a</b>	60,00	408,00	400,00
<b>R417A</b>	2.436,75	2.080,20	1.310,00
<b>R422</b>	121,00	91,35	71,00
<b>R427a</b>	605,00	649,00	80,00

1. Για το Δυναμικό Παγκόσμιας Αύξησης Θερμοκρασίας (Global Warming Potential, GWP) χρησιμοποιούνται οι τιμές της 5<sup>ης</sup> Έκθεσης Αξιολόγησης της IPCC
2. Κατά την περίοδο 2015-2019 αντικαταστάθηκαν περίπου 2.300 kg R22 (αλλαγή ψυκτικού μέσου ή εξοπλισμού)

### Βιοποικιλότητα

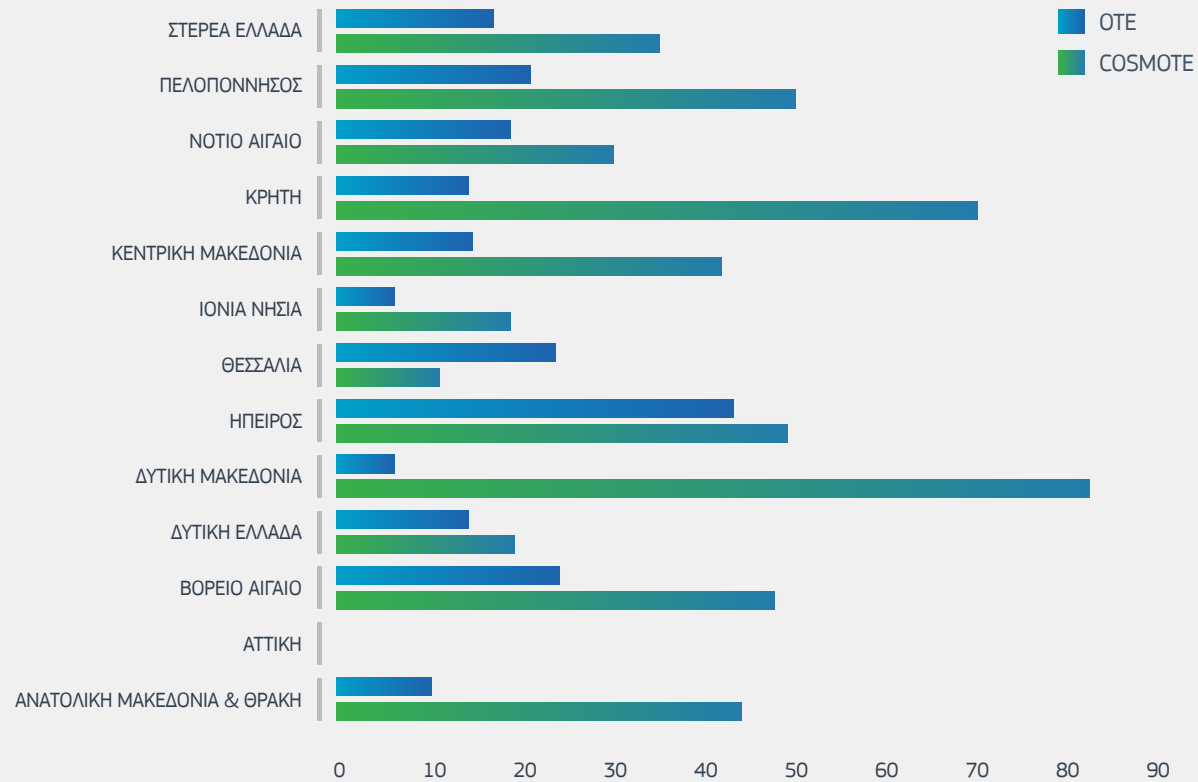
Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Ταυτόχρονα, η παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε όλη τη χώρα και ανά πάσα χρονική στιγμή, προϋποθέτει ένα γεωγραφικά 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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει πρωτοβουλίες και δράσεις που στοχεύουν στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη διατήρηση της βιοποικιλότητας. Η COSMOTE συμμετέχει στην υλοποίηση του έργου **LIFE SAFE-CROSSING**. Ο στόχος του έργου είναι η προστασία των ειδών άγριας πανίδας (καφέ αρκούδα στην Ελλάδα) που απειλούνται σοβαρά από οδικές υποδομές, τόσο από την άμεση θνησιμότητα όσο και από το φαινόμενο φραγμού (barrier effect).

Στην Ελλάδα, το 2019, 499 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 213 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 191 και 117 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 26,2 και 19,5 εκταρίων αντίστοιχα. Στην Ρουμανία, 32 εγκαταστάσεις (31 σταθμοί βάσης και 1 κτίριο) βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 1,7 εκταρίων (2019). 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



# 3

# Εταιρική Διακυβέρνηση



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΠΕΛΑΤΕΣ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## 30%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΣΤΙΣ ΑΝΩΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑΙΕΣ ΒΑΘΜΙΔΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



## 47

Ο Μ.Ο ΗΛΙΚΙΑΣ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΜΕΣΑΙΩΝ ΒΑΘΜΙΔΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



## 68%

ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΜΕΣΑΙΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΕΧΟΥΝ ΣΠΟΥΔΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ή ΑΝΩΤΕΡΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ

## 3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και υιοθετεί τις σχετικές διεθνείς πρακτικές και πρότυπα.

Ο ΟΤΕ Α.Ε. (εφεξής «ΟΤΕ» ή «Εταιρεία»), ως ανώνυμη εταιρεία εισηγμένη στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου υπαγόμενη στην κατηγορία της μεγάλης κεφαλαιοποίησης, συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση, ενσωματώνοντας κανονισμούς και πρακτικές κανονιστικής συμμόρφωσης στις δραστηριότητές της. Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διαχείριση και τη βέλτιστη λειτουργική απόδοση, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον **Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ)** για εισηγμένες εταιρείες. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δημοσιεύει τη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησής του, ως ειδική ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και αιτιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του Κώδικα ΕΚΕΔ (αρχή «συμμόρφωση ή εξήγηση»). Επιπλέον των νομικών απαιτήσεων, ο ΟΤΕ έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS).

Οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές αποτυπώνονται, στην πλειονότητα τους, στο **Καταστατικό**, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τον **Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ** και άλλους εσωτερικούς Κανονισμούς και Πολιτικές ή βέλτιστες πρακτικές που έχουν υιοθετηθεί από τα αρμόδια εταιρικά όργανα και ισχύουν για τις δραστηριότητες του ΟΤΕ.

Επιπλέον, ο ΟΤΕ έχει θεσπίσει τους απαραίτητους μηχανισμούς για την περιοδική επικαιροποίηση των προαναφερθέντων Κανονισμών και Πολιτικών, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση του με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Οι θεμελιώδεις αρχές του συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ, αφορούν κυρίως στην:

- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών και της Διοίκησης της Εταιρείας
- Διασφάλιση της διαφάνειας και του ελέγχου της Διοίκησης
- Διασφάλιση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας της Εταιρείας

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στον ιστότοπο «**Εταιρική Διακυβέρνηση**» του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου για το 2019 (που περιλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το 2019**).

### Επιτροπές

Οι δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου υποστηρίζονται από:

- την Επιτροπή Ελέγχου
- την Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού
- την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Επιτροπή Ελέγχου συγκροτείται από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία στην πλειονότητά τους είναι υποχρεωτικά ανεξάρτητα (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου της Επιτροπής).

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, η Επιτροπή Ελέγχου αποτελούνταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, εκ των οποίων δύο (2) μέλη ήταν ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ., σύμφωνα με τον Ν. 3016/2002, (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου της Επιτροπής).

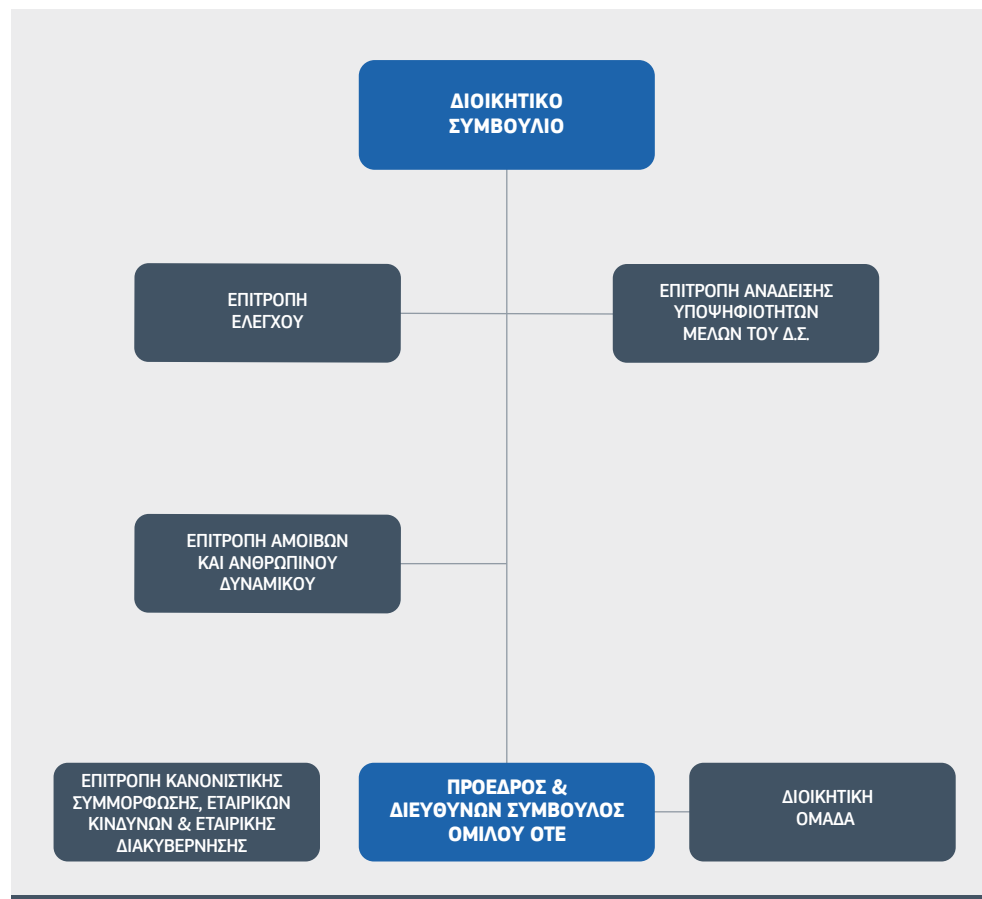
Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού συγκροτείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, δύο (2) εκ των οποίων είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, η Επιτροπή αποτελούνταν από τρία (3) μη

εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ενώ ο Πρόεδρος της ήταν επίσης ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ.

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου συστάθηκε στις 12.06.2019 με σκοπό την αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία για την ανάδειξη υποψηφίων Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, η Επιτροπή αποτελούνταν από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Ο πρόεδρος της επιτροπής ήταν επίσης ανεξάρτητο μέλος.

Εκτός από τις προαναφερθείσες Επιτροπές, η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, της οποίας κύρια αποστολή είναι η υποστήριξη, η αναθεώρηση και η παρακολούθηση της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και 5 Εταιρικών Κινδύνων (CMS και RMS) και των θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.



## Το Διοικητικό Συμβούλιο (31 Δεκεμβρίου 2019)



**Μιχάλης Τσαμάς**  
Πρόεδρος και  
Διευθύνων Σύμβουλος  
**Εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2010 -2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



**Eelco Blok**  
Αντιπρόεδρος

**Ανεξάρτητο  
Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2019 -2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ολλανδική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΣ::

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ



**Srinivasan (Srini) Gopalan**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2017-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Βρετανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΣ::

- Επιτροπή Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ.



**Robert Hauber**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2017-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική



**Kyra Orth**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΣ::

- Επιτροπή Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ.



**Michael Wilkens**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική



**Χαράλαμπος Μαζαράκης**  
Μέλος

**Εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2012-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



**Βασίλειος Βασσάλος**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2019 -2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΣ::  
• Επιτροπή Ελέγχου

**Ανδρέας Ψαθάς**  
Μέλος

**Ανεξάρτητο  
Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2016-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΣ::  
• Επιτροπή Ελέγχου

**Δημήτριος Γεωργούτσος**  
Μέλος

**Μη εκτελεστικό Μέλος**

ΘΗΤΕΙΑ: 2019-2021  
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

Τα πλήρη βιογραφικά των μελών του παρόντος Διοικητικού Συμβουλίου βρίσκονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση του 2019](#) και στον [ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ](#)

### Το Διοικητικό Συμβούλιο σε αριθμούς

Φύλο

ΓΥΝΑΙΚΕΣ  
10%



90%  
ΑΝΔΡΕΣ

Ηλικία

31-50  
50%



50%  
OVER 50

Υπηκοότητα

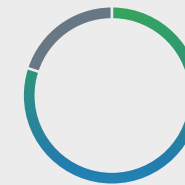
ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
50%



50%  
ΔΙΕΘΝΗΣ

Ανεξαρτησία Μελών

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ  
20%



80%  
ΜΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ

Εμπειρία στον  
Τηλεπικοινωνιακό Κλάδο

ΟΧΙ  
30%



70%  
ΝΑΙ



## Η Διοικητική Ομάδα (31 Δεκεμβρίου 2019)



**Μιχάλης Τσαμάς**  
Πρόεδρος και Διευθύνων  
Σύμβουλος



**Γεώργιος Αθανασόπουλος**  
Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων  
Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ



**Παναγιώτης Γαβριλίδης**  
Chief Marketing Officer Consumer  
Segment Ομίλου ΟΤΕ



**Στέφανος Θεοχαρόπουλος**  
Chief Officer Τεχνολογίας και  
Λειτουργιών Ομίλου ΟΤΕ



**Γιάννης Κωνσταντινίδης**  
Chief Officer Στρατηγικής,  
Μετασχηματισμού & Παρόχων  
Ομίλου ΟΤΕ



**Χαράλαμπος Μαζαράκης**  
Chief Officer Χρηματοοικονομικών  
Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ



**Ειρήνη Νικολαΐδη**  
Νομική Σύμβουλος - Chief Officer  
Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων  
Ομίλου ΟΤΕ



**Έλενα Παπαδοπούλου**  
Chief Officer Ανθρώπινου  
Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ



**Αθανάσιος Στράτος**  
Chief Customer Operations Officer  
Ομίλου ΟΤΕ



**Γρηγόρης Χριστόπουλος**  
Chief Commercial Officer  
Business Segment Ομίλου ΟΤΕ



**Δημήτρης Μιχαλάκης**  
Executive Director  
COSMOTE TV



**Ντέπη Τζιμέα**  
Executive Director Εταιρικής  
Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ



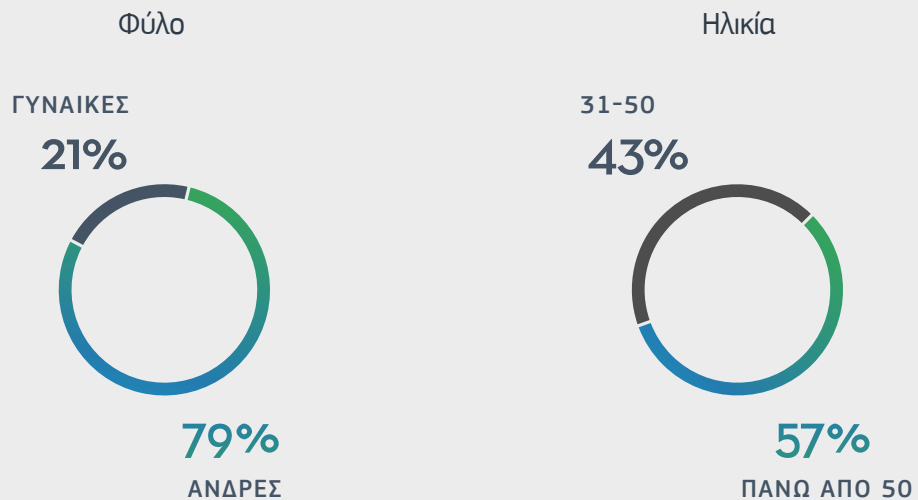
**Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος**  
Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ



**Αριστόδημος Δημητριάδης**  
Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ

Τα πλήρη βιογραφικά των μελών της υφιστάμενης της Διοικητικής Ομάδας βρίσκονται στον **ΙΣΤΟΤΟΠΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

### Η Διοικητική Ομάδα σε αριθμούς





## 3.2 Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) του ΟΤΕ είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, με εξαίρεση τα θέματα αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης, βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Καθήκον του είναι να προασπίζεται τα γενικά συμφέροντα της Εταιρείας και να διασφαλίζει τη λειτουργική της αποτελεσματικότητα.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ είναι το υψηλότερο ιεραρχικά εταιρικό όργανο και εκλέγει τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένων των Ανεξάρτητων - Μη Εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Οι Γενικές Συνελεύσεις των λοιπών Εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ εκλέγουν επίσης τα μέλη των Διοικητικών Συμβουλίων τους. Ωστόσο, η υποχρέωση ορισμού των αρμοδιοτήτων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών, ισχύει μόνο για τον ΟΤΕ Α.Ε. και απορρέει από το γεγονός ότι οι μετοχές του είναι εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά.

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος ζητά την επιβεβαίωση του Διοικητικού Συμβουλίου και την άποψή του κατά την ετήσια αναθεώρηση των στρατηγικών στόχων, όσον αφορά τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, το Δ.Σ. απαρτιζόταν από δέκα (10) μέλη, 2 εκτελεστικά και 8 μη εκτελεστικά, εκ των οποίων τα 2 ήταν ανεξάρτητα. Επιπλέον, από τα δέκα **μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ**, εννέα μέλη ήταν άνδρες και ένα μέλος ήταν γυναίκα.

Η τρέχουσα πολιτική αξιολόγησης και αμοιβής των εκτελεστικών 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 για το έτος 2019.

### Βασικές Αρμοδιότητες

Το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με το **Καταστατικό** της Εταιρείας και στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του:

- Συγκαλεί τακτικές ή έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων και εισηγείται τα θέματά της ημερήσιας διάταξης.
- Καταρτίζει και εγκρίνει τις ετήσιες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας και τις υποβάλλει στη Γενική Συνέλευση των μετόχων προς έγκριση, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- Αποφασίζει για τη στρατηγική της Εταιρείας καθώς και για την ίδρυση θυγατρικών εταιρειών, τη συμμετοχή της Εταιρείας σε άλλες εταιρείες εντός ή και εκτός Ελλάδος και τη δημιουργία καταστημάτων ή γραφείων εντός και εκτός Ελλάδος.
- Ενημερώνεται συστηματικά για την πορεία της Εταιρείας και την υλοποίηση του προγράμματός της, με σκοπό την προώθηση του γενικού εταιρικού συμφέροντος.
- Αποφασίζει την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου μέσω της έκδοσης νέων μετοχών και μετατρέψιμων ομολογιών, μετά από έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.
- Αποφασίζει την έκδοση μετατρέψιμων ή ανταλλάξιμων ομολογιών.

### Διευθύνων Σύμβουλος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, μετά από την εκλογή του από τη Γενική Συνέλευση, ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία και το έργο όλων

των Διευθύνσεων και λαμβάνει τις απαραίτητες αποφάσεις στο πλαίσιο των διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας, τα προγράμματα, τους προϋπολογισμούς και τα στρατηγικά σχέδια που εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, μπορεί να εξουσιοδοτεί τον Διευθύνοντα Σύμβουλο να αποφασίζει και να εκπροσωπεί την Εταιρεία, είτε αυτοπροσώπως είτε με πληρεξούσιο για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με τη διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων εκτός από: (i) τα θέματα αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων ή του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως προβλέπονται από τον Ν. 4548/2018, από οποιαδήποτε άλλη κείμενη νομοθεσία και το Καταστατικό της Εταιρείας και (ii) τα Ειδικά Θέματα όπως ορίζονται από το άρθρο 8 παράγραφος 4 του Καταστατικού της Εταιρείας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία σε δικαστήρια, εξωδικαστικές διαδικασίες και ενώπιον κάθε Αρχής, στο πλαίσιο των εξουσιών που απορρέουν από τον ρόλο του ή που του έχει εκχωρήσει το Διοικητικό Συμβούλιο, ενεργώντας αυτοπροσώπως ή παρέχοντας πληρεξούσιο σε τρίτα πρόσωπα.

### Κύριες Δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου το 2019

- Έγκριση του προϋπολογισμού του ΟΤΕ και των κύριων σημείων Στρατηγικής της Εταιρείας για το έτος 2020
- Έγκριση υλοποίησης του Σχεδίου Προμηθειών του ΟΤΕ για το έτος 2020 και σχετική ενημέρωση ανά τρίμηνο
- Έγκριση εφαρμογής του Προγράμματος Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών για το 2019.
- Τριμηνιαίος έλεγχος των Εκθέσεων Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων

## Διοικητικό Συμβούλιο | Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/19	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ
<b>Μιχάλης Τσαμάς</b>	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό μέλος	•	24	24	-
<b>Eelco Blok</b>	Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	13	11	2
<b>Παναγιώτης Ταμπούρλος</b>	Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	11	11	-
<b>Srinivasan Gopalan</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	24	22	2
<b>Robert Hauber</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	24	21	3
<b>Kyra Orth</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	24	21	3
<b>Michael Wilkens</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	24	18	6
<b>Βασιλική Κουφορίζου</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	17	16	1
<b>Χαράλαμπος Μαζαράκης</b>	Εκτελεστικό μέλος	•	24	23	1
<b>Παμαγιώτης Σκευοφύλαξ</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	17	16	1
<b>Ανδρέας Ψαθάς</b>	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος	•	24	24	-
<b>Βασίλειος Βασσάλος</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	6	6	-
<b>Δημήτριος Γεωργούτσος</b>	Μη εκτελεστικό μέλος	•	6	6	-

## 3.3 Επιτροπή Ελέγχου

### Συνοπτικά

Σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι να υποστηρίξει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας κατά την άσκηση των εποπτικών του καθηκόντων και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της προς τους μετόχους, τους επενδυτές και τρίτους, ιδίως όσον αφορά τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση.

### Βασικές Αρμοδιότητες

Για την εκπλήρωση του παραπάνω σκοπού, οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου επικεντρώνονται:

- Στην ακεραιότητα των οικονομικών εκθέσεων της Εταιρείας
- Στην επάρκεια των διαδικασιών και του συστήματος εσωτερικού ελέγχου
- Στην τήρηση και την επάρκεια της διαδικασίας λογιστικής και χρηματοοικονομικής πληροφόρησης
- Στις διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου

- Στην επιλογή ορκωτών ελεγκτών-λογιστών της Εταιρείας, με βασικά κριτήρια την ανεξαρτησία του έργου τους, την ακεραιότητα, την επάρκεια και την απόδοσή τους
- Στην τήρηση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου από την Εταιρεία

Πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου διατίθενται στον **Κανονισμό της Επιτροπής Ελέγχου**.

Τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνουν τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της Επιτροπής. Επίσης, η αποτελεσματικότητα της Επιτροπής αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια από ανεξάρτητο οίκο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

### Δραστηριότητα

Το 2019, η Επιτροπή Ελέγχου ασχολήθηκε στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, μεταξύ άλλων, με τα εξής θέματα:

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών, των διαδικασιών και των μηχανισμών ασφαλείας σε σχέση τόσο με το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου όσο και με την αξιολόγηση της διαχείρισης κινδύνου που αφορά τις χρηματοοικονομικές εκθέσεις
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της επιχειρησιακής μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της επιχειρησιακής μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας συλλογής χρηματοοικονομικών πληροφοριών, καθώς και των υπηρεσιών των ορκωτών ελεγκτών
- Αξιολόγηση της ακρίβειας και της συνέπειας των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων
- Διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και έγκριση

του προϋπολογισμού για την αμοιβή των ορκωτών ελεγκτών για το οικονομικό έτος 2019

- Υποβολή αιτιολογημένης εισήγησης προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την κύρια και την εναλλακτική επιλογή ελεγκτικού γραφείου για την ανάθεση, κατόπιν διαγωνισμού, του υποχρεωτικού ελέγχου για το 2021, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) Αρ. 537 / 2014 και το άρθρο 44 του Ν. 4449/2017
- Έγκριση και εποπτεία του Data Privacy Officer Ομίλου ΟΤΕ Παροχή πληροφοριών στο Διοικητικό Συμβούλιο και υποβολή προτάσεων για θέματα που εμπíπτουν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής
- Επικύρωση των συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, σύμφωνα με την Πολιτική Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη

### Επιτροπή Ελέγχου | Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/19	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
<b>Elco Blok*</b>	Πρόεδρος – Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος.	•	6	6
<b>Παναγιώτης Ταμπούρλος</b>	Πρόεδρος – Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος.	•	9	9
<b>Βασίλειος Βασσάλος</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	2	2
<b>Ανδρέας Ψαθάς</b>	Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος.	•	15	15
<b>Παναγιώτης Σκευοφύλαξ</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	13	13

## 3.4 Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού

### Συνοπτικά

Η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού υπάγεται στο Διοικητικό Συμβούλιο και στόχος της είναι να υποστηρίξει το Διοικητικό Συμβούλιο σε θέματα αμοιβών και ιδίως σε σχέση με την αμοιβή των εκτελεστικών μελών του Δ.Σ.

### Βασικές Αρμοδιότητες

Βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι οι παρακάτω:

- Υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτεινόμενων στόχων απόδοσης σχετικά με τις μεταβλητές αμοιβές μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή στόχων συνδεδεμένων με προγράμματα χορήγησης δικαιωμάτων προαίρεσης ή μετοχών
- Υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων

σχετικά με την αμοιβή κάθε εκτελεστικού μέλους του, συμπεριλαμβανομένου του bonus και των αποδοχών βάσει κινήτρων που σχετίζονται με τη διανομή μετοχών

- Εξέταση και υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο (και μέσω αυτού στη Γενική Συνέλευση των μετόχων, όταν αυτό απαιτείται), αναφορικά με προγράμματα χορήγησης δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών ή χορήγησης μετοχών
- Υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων σχετικά με την γενικότερη πολιτική αμοιβών της Εταιρείας και το συνολικό μέγεθος των ετήσιων μεταβλητών (δηλαδή εκτός του μισθού) αμοιβών από την εταιρεία
- Υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο της Πολιτικής Αποδοχών σύμφωνα με το Άρθρο 110 του νόμου 4548/2018
- Έλεγχος της ετήσιας Έκθεσης Αποδοχών που το Διοικητικό Συμβούλιο υποβάλλει προς συζήτηση στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων

σύμφωνα με το άρθρο 112 του νόμου 4548/2018

- Υποβολή προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο του Κανονισμού Λειτουργίας της Εταιρείας τον οποίο επαναξιολογεί ανά διετία

Η αποτελεσματικότητα της Επιτροπής αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια από ανεξάρτητο οίκο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

### Δραστηριότητα

Το 2019, η Επιτροπή Ελέγχου ασχολήθηκε στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, μεταξύ άλλων, με τα εξής θέματα:

- Καθορισμός της πολιτικής αμοιβών και αποζημιώσεων της Εταιρείας
- Έγκριση των προγραμμάτων και συστημάτων που αφορούν αμοιβές παροχές και bonus
- Εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά

με την αμοιβή και τις παροχές του Διευθύνοντος Συμβούλου

- Επιπλέον, στο ίδιο πλαίσιο, το 2019 η Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού εξέτασε και υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο εισηγήσεις, μεταξύ άλλων, για ζητήματα αποζημίωσης των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και την πολιτική της Εταιρείας σε θέματα αμοιβών

### Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρώπινου Δυναμικού | Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/19	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ
<b>Eelco Blok</b>	Πρόεδρος – Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος	•	1	1	-
<b>Παναγιώτης Ταμπούρλος</b>	Πρόεδρος – Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος	•	4	4	-
<b>Srinivasan Gopalan</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	5	5	1
<b>Kyra Orth</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	•	5	5	1

## 3.5 Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

### Συνοπτικά

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (BoD Nomination Committee) συστάθηκε στις 12.06.2019 με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου με σκοπό τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής και διαφανούς διαδικασίας για την ανάδειξη υποψηφίων Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

### Βασικές Αρμοδιότητες

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ., σχετικά με την επιλογή Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Τον καθορισμό κριτηρίων επιλογής των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, λαμβάνοντας υπόψη και την ανάγκη ποικιλομορφίας, συμπεριλαμβανομένης της ισότητας μεταξύ των φύλων

- Την περιοδική αξιολόγηση του μεγέθους και της σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου
- Την αξιολόγηση της υφιστάμενης ισορροπίας προσόντων, γνώσεων, ικανοτήτων και εμπειρίας και με βάση αυτή, τη σαφή περιγραφή του ρόλου και των ικανοτήτων που απαιτούνται για την πλήρωση κενών θέσεων
- Τη διεκπεραίωση της διαδικασίας προσδιορισμού υποψηφίων
- Την υποβολή προτάσεων στο Διοικητικό Συμβούλιο για την ανάδειξη των υποψηφίων μελών του με βάση τις εταιρικές διαδικασίες

Η αποτελεσματικότητα της Επιτροπής αξιολογείται τουλάχιστον κάθε δύο χρόνια από ανεξάρτητο οίκο, στον οποίο ανατίθεται το εν λόγω έργο με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

### Δραστηριότητα

Κατόπιν συστάσεως της στις 12 Ιουνίου 2019, η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, δεν πραγματοποίησε καμία συνεδρίαση εντός του 2019 αναφορικά με την επιλογή Ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών.

### Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου | Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΛΟΣ ΤΗΝ 31/12/19	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΠΕΡΙΟΔΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΔΙ' ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ
<b>Eelco Blok</b>	Πρόεδρος – Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	●	-	-	-
<b>Srinivasan Gopalan</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	●	-	-	-
<b>Kyra Orth</b>	Μέλος, Μη εκτελεστικό μέλος	●	-	-	-

## 3.6 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ

### Συνοπτικά

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ είναι η υποστήριξη, ο έλεγχος και η παρακολούθηση της εφαρμογής των συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.

### Βασικές Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή υποστηρίζει τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ στα αντίστοιχα θέματα, καθώς και σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Η Επιτροπή μεταξύ άλλων:

- Προσδιορίζει τα θέματα στρατηγικής σημασίας σχετικά με την εταιρική διακυβέρνηση, τη κανονιστική συμμόρφωση, τους εταιρικούς κινδύνους και τα ανθρώπινα δικαιώματα, παρακολουθώντας στενά τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές
- Παρακολουθεί και επανεξετάζει την εφαρμογή προγραμμάτων για την αποτελεσματική λειτουργία των Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS), Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (RMS) και Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και για την ανάπτυξη του Σχεδίου Δράσης για θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- Υποστηρίζει τις επιχειρησιακές μονάδες στην ανάλυση κινδύνων, εξασφαλίζοντας αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης σχετικά με την εφαρμογή των Προγραμμάτων RMS και CMS

Επιπλέον, η Επιτροπή προτείνει προς έγκριση στα αρμόδια εταιρικά όργανα ενδεδειγμένα μέτρα/διαδικασίες και πολιτικές που αφορούν θέματα των αρμοδιοτήτων της και υποστηρίζει τον σχεδιασμό της εφαρμογής τους.

Η Επιτροπή εξετάζει τις εκθέσεις και τα αποτελέσματα των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων που υποβάλλονται στα αρμόδια εταιρικά όργανα, αξιολογεί την πληρότητα, την ορθότητα και την ακρίβεια αυτών και υποβάλλει, κατά την κρίση της, ενημερώσεις/εκθέσεις σχετικά με τα θέματα αρμοδιότητας της.

### Δραστηριότητα

Το 2019, η Επιτροπή Ελέγχου ασχολήθηκε στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της μεταξύ άλλων, με τα εξής θέματα:

- Έλεγχος των Τριμηνιαίων Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ που κατέληξε σε θετική αξιολόγηση τους αναφορικά με την πληρότητα, την ορθότητα και την ακρίβεια, τόσο της Αναφοράς Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ όσο και του "Χάρτη Θερμότητας Κορυφαίων Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ" ("OTE Group Top Risks Heat Map"), προκειμένου να υποβληθούν στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Ενημέρωση από τον Πρόεδρο της σχετικά με:
  - Υποθέσεις που πληρούσαν τα κριτήρια ουσιαστικότητας καθώς και τις σχετικές εκθέσεις διαχείρισης αυτών. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής, όρισε τους διαχειριστές των υποθέσεων, όπου κρίθηκε απαραίτητο.
  - Νέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και (την ανάγκη για) υιοθέτηση/τροποποίηση σχετικών εσωτερικών διαδικασιών.

- Τα αποτελέσματα της Έρευνας Εταιρικής Κουλτούρας για την Κανονιστική Συμμόρφωση (η οποία πραγματοποιήθηκε σε επίπεδο Ομίλων DT και ΟΤΕ). Η Επιτροπή εξέτασε την ανάλυση των αποτελεσμάτων καθώς και τις ευκαιρίες που εντοπίστηκαν.
- Έγκριση της τροποποίησης των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και εφαρμογή προγραμμάτων e-learning.

### Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ (31 Δεκεμβρίου 2019)

ΟΝΟΜΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΘΕΣΗ
<b>Αριστόδημος Δημητριάδης</b>	Exec. Dir. Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ	Πρόεδρος
<b>Ειρήνη Νικολαΐδη</b>	Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος
<b>Χαράλαμπος Μαζαράκης</b>	Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος
<b>Έλενα Παπαδοπούλου</b>	Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος
<b>Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος</b>	Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος
<b>Κωνσταντίνος Μέγας</b>	Executive Director Business Security and Continuity ΟΤΕ Group	Μέλος
<b>Ντέπη Τζιμέα</b>	Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος
<b>Φωτεινή Παπαθανασίου</b>	Data Privacy Officer (DPO) Ομίλου ΟΤΕ	Μέλος



## 3.7 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η δομή διακυβέρνησης, η οποία εντάσσει θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, αντανακλάται 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 του Ομίλου είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή των προτύπων, απαιτήσεων και 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. Τα Δίκτυα Στελεχών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και του Ομίλου DT, διευκολύνουν την εν λόγω συνεργασία.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας συντονίζει την υλοποίηση κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών, μέσω της λειτουργίας των Τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας λαμβάνονται υπόψη κατά την ετήσια αξιολόγηση της επίδοσης όλων των εργαζομένων, όπως περιγράφεται στην υπο ενότητα «Επιλογή Εργαζομένων Προσέλκυση και Διακράτηση» (ενότητα «Εργαζόμενοι»).

### 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 στατηγική 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 έγκρισή 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

\* Το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει στο Δίκτυο 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\*

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

## Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

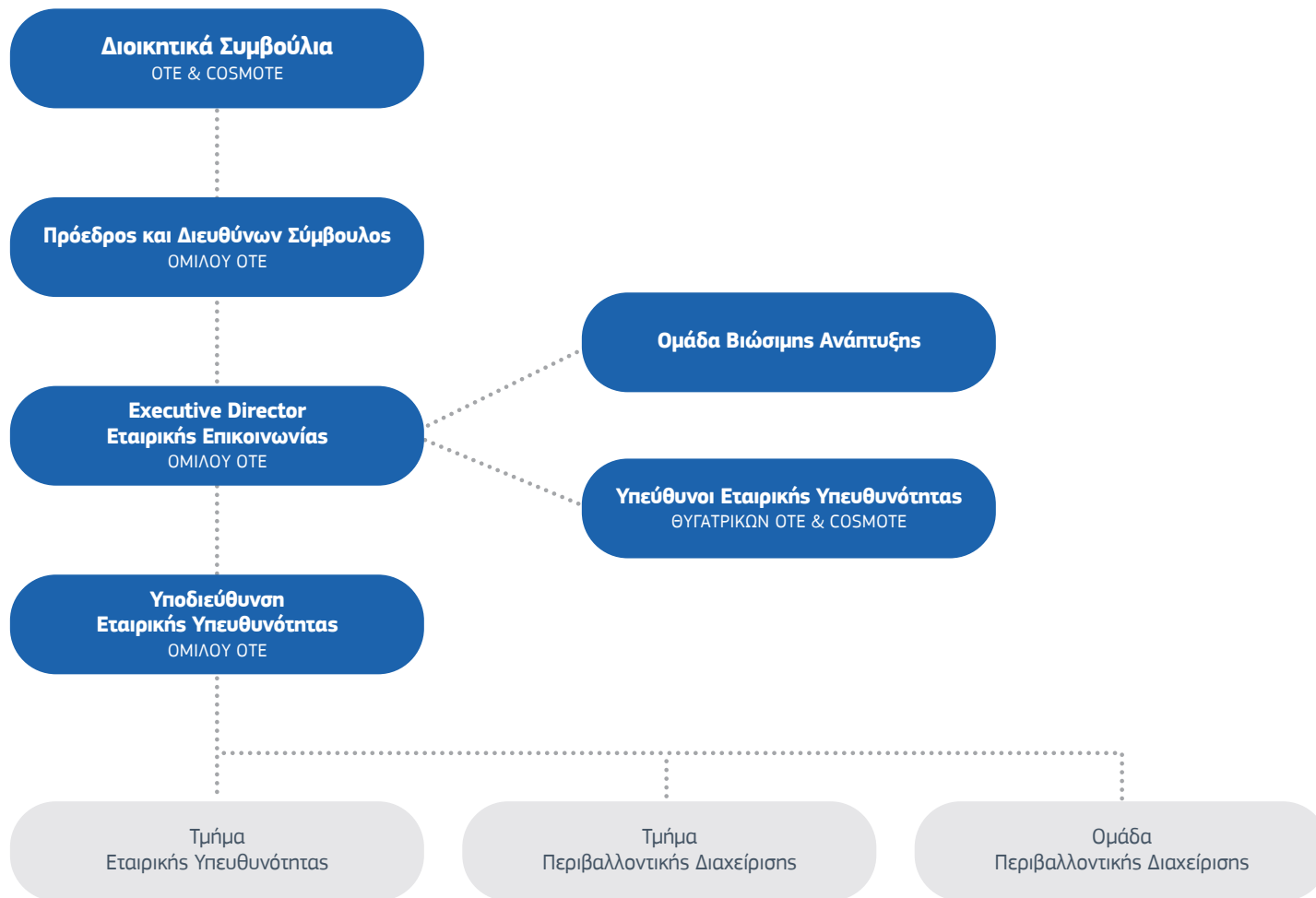
Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, που αποτελείται από περισσότερους από 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας. Επικεφαλής της ομάδας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ.

Στόχοι της Ομάδας είναι:

- Η περαιτέρω διάδοση των αρχών και των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες των εταιρειών
- Η ευαισθητοποίηση και η κινητοποίηση των εργαζομένων
- Η συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις επιδόσεις σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης
- Η δημιουργία μιας κοινής εταιρικής κουλτούρας και επίτευξη των εταιρικών στόχων βιώσιμης ανάπτυξης

Οι Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους αυτό αξιολόγησης και στους επιμέρους επιχειρησιακούς στόχους των μελών της Επιχειρησιακής Μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ και της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στο προφίλ όλων των μελών της Ομάδας στο intranet των εταιρειών, υπάρχει ένα ειδικό «σήμα», το οποίο δηλώνει τη συμμετοχή τους στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης, παρέχοντας τους αναγνώριση

## Οργανόγραμμα





**ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ**

Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος  
Λ. Κηφισίας 99., 15124 Μαρούσι  
[www.cosmote.gr](http://www.cosmote.gr)