

Αλλάζουμε μαζί, για ένα καλύτερο κόσμο

Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Πίνακας Περιεχομένων

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο	03
Προφίλ Απολογισμού	04

Όμιλος ΟΤΕ | 05

Παρουσίαση Ομίλου	06
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων & Υπηρεσιών	08
Ψηφιακός Μετασχηματισμός	10
Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης	11
Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι	24
Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση	27
Ενδιαφερόμενα Μέρη	32
Δείκτες και Αξιολογήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης	35
Διακρίσεις	37
Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία	38
Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης	40
Καταστάσεις Αποτελεσμάτων	42
Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων	44
Καταστάσεις Ταμειακών Ροών	46
Διάθεση Οικονομικής Αξίας	47
Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)	48

1. Περιβάλλον | 55

1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική	56
1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	58
1.3 Κυκλική Οικονομία	72
1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία	78
1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές	79

2. Κοινωνία | 82

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ 83

2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	83
2.1.2 Απασχόληση	87
2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών	88
2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια	90
2.1.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων	93
2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	96
2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων	98

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ 101

2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους	101
2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	103
2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας	107
2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες	108
2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	109

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ 113

2.3.1 Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά	113
2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους	115
2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις	119
2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων	120

3. Εταιρική Διακυβέρνηση | 122

3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης	123
3.2 Διοικητικό Συμβούλιο	125
3.3 Επιτροπή Ελέγχου	126
3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων	128
3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης	129
3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	129
3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων	131
3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης	132
3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	137
3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	139
3.11 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	142
3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια	146
3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης	148

Παράρτημα | 149

Επιδόσεις 2023	150
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	154
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	155
Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	156
Ευρετήριο Δεικτών SASB	158
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	160
Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	162
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	172
Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	184
Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος	195
Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	200
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	202

Μήνυμα από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο



Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θέσει τις βάσεις και έχει δεσμευτεί να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις χάρη στη στρατηγική μας για τη βιωσιμότητα. Είμαστε υπερήφανοι για το 10ετές ταξίδι βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ. Κατά τη διάρκεια αυτών των ετών, υπήρξαμε πρωτοπόροι στην πλήρη ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στην επιχειρηματική μας στρατηγική και τις αποφάσεις μας. Η στρατηγική μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη παραμένει επικεντρωμένη σε τέσσερις προτεραιότητες: κλιματική ουδετερότητα, κυκλική οικονομία, ένταξη και ίσες ευκαιρίες στον εργασιακό χώρο και ψηφιακή κοινωνία για όλους, καθεμία από τις οποίες υποστηρίζεται από σταθερές δεσμεύσεις και σαφείς στόχους. Τα αποτελέσματα της στρατηγικής μας είναι μετρήσιμα, έχουν ισχυρό περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο και αναγνωρίζονται από τους καταναλωτές, τους επενδυτές και όλους τους μετόχους.

Το 2023 ήταν ένα έτος, κατά το οποίο συνεχίσαμε την εφαρμογή της στρατηγικής μας για τη βιωσιμότητα, η οποία είναι εναρμονισμένη με εκείνη του ομίλου Deutsche Telekom.

Προχωρώντας προς τον στόχο μας για κλιματική ουδετερότητα, πετύχαμε 87% μείωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ενέργειας στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε σχέση με το 2017. Από το 2021, η ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνουμε για τις δραστηριότητές μας παράγεται κατά 100% από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Παραμένουμε προσηλωμένοι στη συμβολή μας στους στόχους του Ομίλου Deutsche Telekom για την κλιματική αλλαγή και στο στόχο του Ομίλου ΟΤΕ για ουδέτερες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα από τις δραστηριότητές μας έως το 2025, και σε όλη την αλυσίδα αξίας έως το 2040.

Υιοθετώντας μια ολιστική προσέγγιση της κυκλικής οικονομίας και δίνοντας προτεραιότητα στην αποδοτικότητα και τη διατήρηση των πόρων, συλλέξαμε για ανακύκλωση και βιώσιμη διαχείριση περίπου 1,15 εκατομμύρια τεμάχια τερματικού εξοπλισμού και κινητών συσκευών. Επιπλέον, συνεχίζουμε να παράγουμε μηδενικά ICT απόβλητα προς υγειονομική ταφή, εξασφαλίζοντας την 100% βιώσιμη διαχείριση τους.

Από τα μέσα του 2022, το 100% του τερματικού εξοπλισμού νέας κυκλοφορίας με δικό μας εμπορικό σήμα, συσκευάζεται με βιώσιμο τρόπο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει μια εργασιακή κουλτούρα που ενσωματώνει τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης σε όλες τις εργασιακές πρακτικές. Μέχρι το τέλος του 2023, το 41% των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ ήταν γυναίκες, ενώ το 33% των θέσεων ευθύνης κατείχαν γυναίκες. Επίσης, το 95% των εργαζομένων του Ομίλου καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Διαδραματίζουμε κομβικό ρόλο στην ψηφιακοποίηση της χώρας και συμβάλλουμε στη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας στην οποία όλοι θα έχουν πρόσβαση και τις κατάλληλες δεξιότητες. Το 2023, φτάσαμε τους περισσότερους από 7,4 ωφελούμενους των πρωτοβουλιών μας για την ψηφιακή ένταξη, μέσω πρωτοβουλιών όπως η εκπαιδευτική ρομποτική για μαθητές και εκπαιδευτικούς και το πρόγραμμα Grow Your Business, που αφορά ψηφιακές δεξιότητες για επαγγελματίες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να καταστήσει την τεχνολογία προσιτή και να διασφαλίσει την ισότιμη πρόσβαση στις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακοποίηση. Για το σκοπό αυτό, η εταιρεία υλοποιεί με συνέπεια επενδυτικά σχέδια για την ανάπτυξη των δικτύων επόμενης γενιάς που είναι απαραίτητα για την κοινωνία και την οικονομία. Το 2023, πετύχαμε τον στόχο μας να καλύψουμε το 90% του εθνικού πληθυσμού με 5G. Επιπλέον, 3,4 εκ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα έχουν πλέον πρόσβαση σε ταχύτητες έως 200 Mbps μέσω COSMOTE Fiber, ενώ 1,3 εκ. έχουν αποκτήσει πρόσβαση σε υποδομές Fiber To The Home. Οι δεσμεύσεις μας παραμένουν σταθερές για ένα μέλλον όπου η τεχνολογία όχι μόνο θα ευδοκιμεί σε αρμονία με τον πλανήτη μας, αλλά και θα εμπλουτίζει κάθε πτυχή της ανθρώπινης ζωής.

Οι προκλήσεις του να είσαι ένας βιώσιμος οργανισμός είναι συνεχείς. Οι ευρωπαϊκοί κανονισμοί και οι εθνικές νομοθεσίες γίνονται διαδικασίες όλο και πιο πολύπλοκες. Οι ενδιαφερόμενοι επενδυτικοί φορείς αμφισβητούν τα κριτήρια ESG. Οι αναποτελεσματικές πρακτικές βιώσιμων στρατηγικών μπορούν να δημιουργήσουν αρνητικές αντιλήψεις για τις εταιρείες που προσπαθούν να έχουν ένα θετικό αποτύπωμα

στην κοινωνία. Παρόλα αυτά, μπορώ με υπερηφάνεια και αυτοπεποίθηση να πω ότι ο Όμιλος ΟΤΕ είναι πλήρως προετοιμασμένος και καλά εξοπλισμένος για να ανταποκριθεί στις προσδοκίες που υπάρχουν, αλλά και σε όλες τις επερχόμενες προκλήσεις.

Πιστεύουμε ακράδαντα στην αξία του να έχουμε ενσωματώσει τη βιωσιμότητα στην επιχειρηματική μας στρατηγική και σε όλες τις δραστηριότητές μας και να στεκόμαστε ως παράδειγμα μιας εταιρείας με σκοπό. Απαρέγκλιτος στόχος μας ήταν και παραμένει να γίνουμε ο κορυφαίος βιώσιμος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών.

Εξάλλου, το να είσαι μια βιώσιμη εταιρεία δεν είναι επιλογή. Το να είσαι μια βιώσιμη εταιρεία είναι απαραίτητο για το μέλλον της κοινωνίας μας και του πλανήτη μας.

Καθώς συνεχίζουμε το ταξίδι μας προς ένα βιώσιμο μέλλον για όλους, είμαστε γεμάτοι ελπίδα και αποφασιστικότητα. Βαδίζουμε με αυτοπεποίθηση προς το μέλλον, αφοσιωμένοι στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους.

Μιχάλης Τσαμάς

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ

Το να είσαι μια βιώσιμη εταιρεία είναι απαραίτητο για το μέλλον της κοινωνίας μας και του πλανήτη μας.

Μιχάλης Τσαμάς

Καθώς βρισκόμαστε στην απαρχή μιας νέας εποχής για τη βιωσιμότητα και την τεχνολογική καινοτομία, έχει έρθει η ώρα για ρηξικέλευθες αποφάσεις. Το 2023 ήταν μια χρονιά που σημαδεύτηκε από προκλήσεις, όπως η παγκόσμια γεωπολιτική αστάθεια και η ολόένα και πιο εμφανής διαταραχή της περιβαλλοντικής ισορροπίας από την κλιματική κρίση.

Ο δημόσιος διάλογος για το μέλλον του πλανήτη και της κοινωνίας μας διεξάγεται εδώ και πολλά χρόνια. Έχουν γίνει πολλά βήματα, αλλά δεν αρκούν. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη πρέπει να ξεκινήσουν μια ανοιχτή και ειλικρινή διαβούλευση, η οποία θα οδηγήσει σε πιο ξεκάθαρες δράσεις και πιο ισχυρές δεσμεύσεις.

Ο τομέας της τεχνολογίας διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία καινοτομιών και λύσεων για ένα πιο πράσινο μέλλον. Ταυτόχρονα, αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις ως προς τη βιωσιμότητα, όπως η υψηλή κατανάλωση ενέργειας και οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις των αποβλήτων ICT, των τερματικών εξοπλισμών και των παλαιών συσκευών.

Προφίλ Απολογισμού

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2023 αφορά τις 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 2023 (εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά) και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΟΤΕ.

Πρόκειται για τον πέμπτο Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ ο οποίος συντάχθηκε σύμφωνα με τις αρχές του Διεθνούς Συμβουλίου Υποβολής Ολοκληρωμένων Εκθέσεων (IIRC) και παρουσιάζει ενοποιημένα στοιχεία για τον Όμιλο.

Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν όλες τις εταιρείες του Ομίλου, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Ο Απολογισμός συγκεντρώνει μη οικονομικά στοιχεία για τις ακόλουθες εταιρείες οι οποίες συνεισφέρουν το 98,3% των εσόδων του Ομίλου:

- ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, CTS, ΟΤΕ Estate, ΟΤΕ Academy και COSMOTE e-Value (με έδρα την Ελλάδα).
- Telekom Romania Mobile Communications (με έδρα τη Ρουμανία).

Καθορισμός περιεχομένου του Απολογισμού

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

- Τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) για την Υποβολή Εκθέσεων Βιωσιμότητας (Πρότυπα GRI 2021).
- Τις Αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης του Προτύπου Υπευθυνότητας AA 1000AP.
- Τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).
- Τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX) (έκδοση του 2022).
- Τα κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

- Τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του προτύπου αναφοράς Sustainability Accounting Standards Board (SASB Standards για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών).

Επιπλέον, ελήφθησαν υπόψη και οι κατευθυντήριες οδηγίες της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD).

Οι πίνακες που συγκεντρώνουν τα εν λόγω πρότυπα παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

Επιπρόσθετα, οι εταιρείες έλαβαν υπόψη:

- Το όραμα, την επιχειρηματική στρατηγική και τις στρατηγικές προτεραιότητες βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.
- Τα αποτελέσματα από τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Τα σημαντικότερα θέματα βιωσιμότητας που προέκυψαν από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που διεξήχθη το 2022, λαμβάνοντας υπόψη την ανάλυση δύο διαστάσεων (double materiality).
- Τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ για το 2022.

Το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023. Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση για λόγους διαφάνειας και αξιοπιστίας, η οποία αφορά την εφαρμογή των Αρχών του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000AP και ειδικών δεικτών επίδοσης των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ (βλ. [Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης](#)).

Στοιχεία Απολογισμού

Στο πλαίσιο της διαδικασίας κατάρτισης του απολογισμού, όλα τα σχετικά στοιχεία ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Εταιρική Διακυβέρνηση) συλλέχθηκαν και παρουσιάστηκαν σύμφωνα με τις διεθνείς αρχές για την υποβολή εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης.

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στον Απολογισμό προκύπτουν από τα συστήματα υποβολής αναφορών του Ομίλου ΟΤΕ και ενδεικτικά περιλαμβάνουν: συγκεντρωτικά οικονομικά στοιχεία, συγκεντρωτικά στοιχεία σχετικά με το προσωπικό και την εξυπηρέτηση πελατών, και συνοπτικά στοιχεία που αφορούν

κανονιστικές πράξεις. Επίσης, περιλαμβάνουν περιβαλλοντικά στοιχεία που υπολογίζονται σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτές μεθόδους, βάσει των πληροφοριών που παρέχονται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις των εταιρειών. Η συλλογή και η παρουσίαση των στοιχείων πραγματοποιήθηκαν βάσει των ορισμών και των παραμέτρων που ορίζονται από το πρότυπο GRI 2021 καθώς και βάσει εσωτερικών κατευθυντήριων γραμμών. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές και τις μεθόδους μέτρησης για την αξιολόγηση των στοιχείων παρουσιάζονται στον Απολογισμό. Συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία συλλογής δεδομένων περιλαμβάνονται επίσης στην ενότητα «Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση» της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023.

Όσον αφορά τα περιβαλλοντικά δεδομένα, η χρήση ενέργειας και οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου έχουν επανυπολογιστεί έτσι ώστε να αφορούν όλες τις εγκαταστάσεις (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, κέντρα δεδομένων, κτίρια, καταστήματα) όπου ο Όμιλος ΟΤΕ έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (δηλ. πλήρη δικαιοδοσία στη θέσπιση και εφαρμογή της επιχειρησιακής πολιτικής). Οι εκπομπές που συνδέονται με τις υπόλοιπες εγκαταστάσεις αναφέρονται στην κατηγορία Scope 3.

Σύνταξη σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ)

Οι ενοποιημένες και εταιρικές χρηματοοικονομικές καταστάσεις συντάχθηκαν σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (ΔΠΧΑ) που έχουν εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Λογιστικών Προτύπων (IASB) και τις ερμηνείες που εξέδωσε η Επιτροπή Ερμηνειών των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτές έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2023 παρουσιάζεται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023](#).

Σύνταξη σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI

Ο Απολογισμός έχει συνταχθεί σύμφωνα (in accordance) με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI).

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων των Προτύπων GRI παρουσιάζονται στο

[Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative](#).

Σύνταξη σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (ATHEX)

Η αποστολή του Χρηματιστηρίου Αθηνών να συνδράμει τις ελληνικές εισηγμένες εταιρείες στην προσπάθειά τους να βελτιώσουν την επίδοσή τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους επενδυτές, λειτουργεί ως μοχλός για τον Όμιλο ΟΤΕ που δημοσιοποιεί τις επιδόσεις του σε σχέση με τους βασικούς, τους προηγμένους και τους κλαδικούς δείκτες μέτρησης που περιγράφονται στον Οδηγό.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εκπλήρωση των απαιτήσεων του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών παρουσιάζονται στην ενότητα [Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG](#).

Σύνταξη σύμφωνα με τις οδηγίες της Ομάδας Εργασίας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών σχετικών με το Κλίμα (TCFD)

Σε αντιστοιχία με τον Ενιαίο Απολογισμό του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ βελτίωσε τις γνωστοποιήσεις του σχετικά με το κλίμα, ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες του TCFD, ενισχύοντας έτσι τη στρατηγική του για το κλίμα. Οι γνωστοποιήσεις που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό ευθυγραμμίζονται με τους τέσσερις (4) θεματικούς πυλώνες TCFD (Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Διαχείριση Κινδύνων, Δείκτες).

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με την προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην ενότητα [Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα \(TCFD\)](#).

Σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό

Ο Απολογισμός δημοσιεύεται αποκλειστικά στο διαδίκτυο, σε ηλεκτρονική μορφή. Όλες οι απόψεις και οι παρατηρήσεις των αναγνωστών είναι ευπρόσδεκτες. Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση: otegroup.cr@ote.gr.

Σ' αυτή την ενότητα:

Παρουσίαση Ομίλου
Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων & Υπηρεσιών
Ψηφιακός Μετασχηματισμός
Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης
Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την
Επόμενη Χρήση
Ενδιαφερόμενα Μέρη
Δείκτες και Αξιολογήσεις
Βιώσιμης Ανάπτυξης
Διακρίσεις

Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία
Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης
Καταστάσεις Αποτελεσμάτων
Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων
Καταστάσεις Ταμειακών Ροών
Διάθεση Οικονομικής Αξίας
Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό
Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)



Όμιλος ΟΤΕ

1,2%

ΑΥΞΗΣΗ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ
ΕΒΙΤΔΑ (ΑΛ)

~€5 δισ.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΝΕΕΣ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ
ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑ

>€946 εκ.

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ

Παρουσίαση Ομίλου

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Πρόκειται για μια από τις κορυφαίες εταιρείες που είναι εισηγμένες εταιρείες από άποψη κεφαλαιοποίησης στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ενώ είναι επίσης εισηγμένη στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου. Υπό το ενιαίο εμπορικό σήμα της COSMOTE και με βασικό του μήνυμα «έναν καλύτερο κόσμο για όλους», ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις «ICT» («ΤΠΕ»). Ο Όμιλος δραστηριοποιείται επίσης στους τομείς των ναυτιλιακών επικοινωνιών και των ακινήτων, καθώς και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, στην ηλεκτρονική παράδοση τροφίμων και στην ψηφιακή ασφαλιστική αγορά. Εκτός Ελλάδας, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες των εταιρειών και στις ενότητες [Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών](#) και [Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη](#).

Μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι μέλος του Ομίλου Telekom από το 2008 και αποτελεί την 3η μεγαλύτερη εταιρεία σε συνεισφορά Προσαρμοσμένου EBITDA (AL) μετά από τις Η.Π.Α. και τη Γερμανία. Σύμφωνα με την τελευταία μελέτη Brand Finance Global 500, που δημοσιεύτηκε από το βρετανικό ινστιτούτο έρευνας αγοράς Brand Finance, το brand «T» αποτελεί το πολυτιμότερο brand τηλεπικοινωνιών στον κόσμο και το κορυφαίο brand στην Ευρώπη. Η διεθνής αναγνώριση αυτή, προσδίδει ακόμα μεγαλύτερη δυναμική στο brand COSMOTE, αντικατοπτρίζοντας την ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνουν εκατομμύρια άνθρωποι σε ολόκληρο τον κόσμο.

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 ιδρυθείσα στην Αθήνα το 1949 και εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Μέχρι την 19η Σεπτεμβρίου του 2010, τα πιστοποιητικά κατάθεσης αμερικανικού αποθετηρίου του ΟΤΕ (American Depositary Receipts - ADRs) ήταν εισηγμένα στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης (NYSE). Μετά την αποχώρηση του 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 το 3,0% 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.

Η COSMOTE Α.Ε., 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.

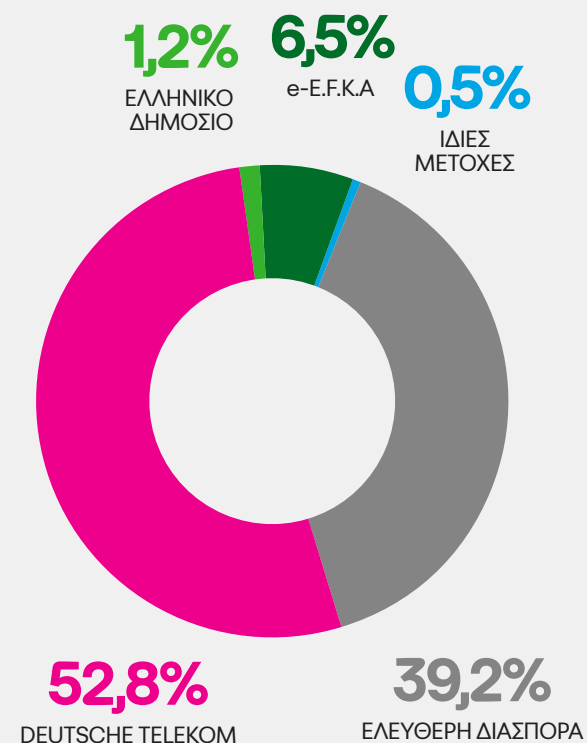
Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου στην Ελλάδα περιλαμβάνει 244 καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ και 117 καταστήματα COSMOTE.

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

Το **OTE ACADEMY** παρέχει καινοτόμες εκπαιδευτικές υπηρεσίες συνεισφέροντας στην εξέλιξη του ανθρωπίνου 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.

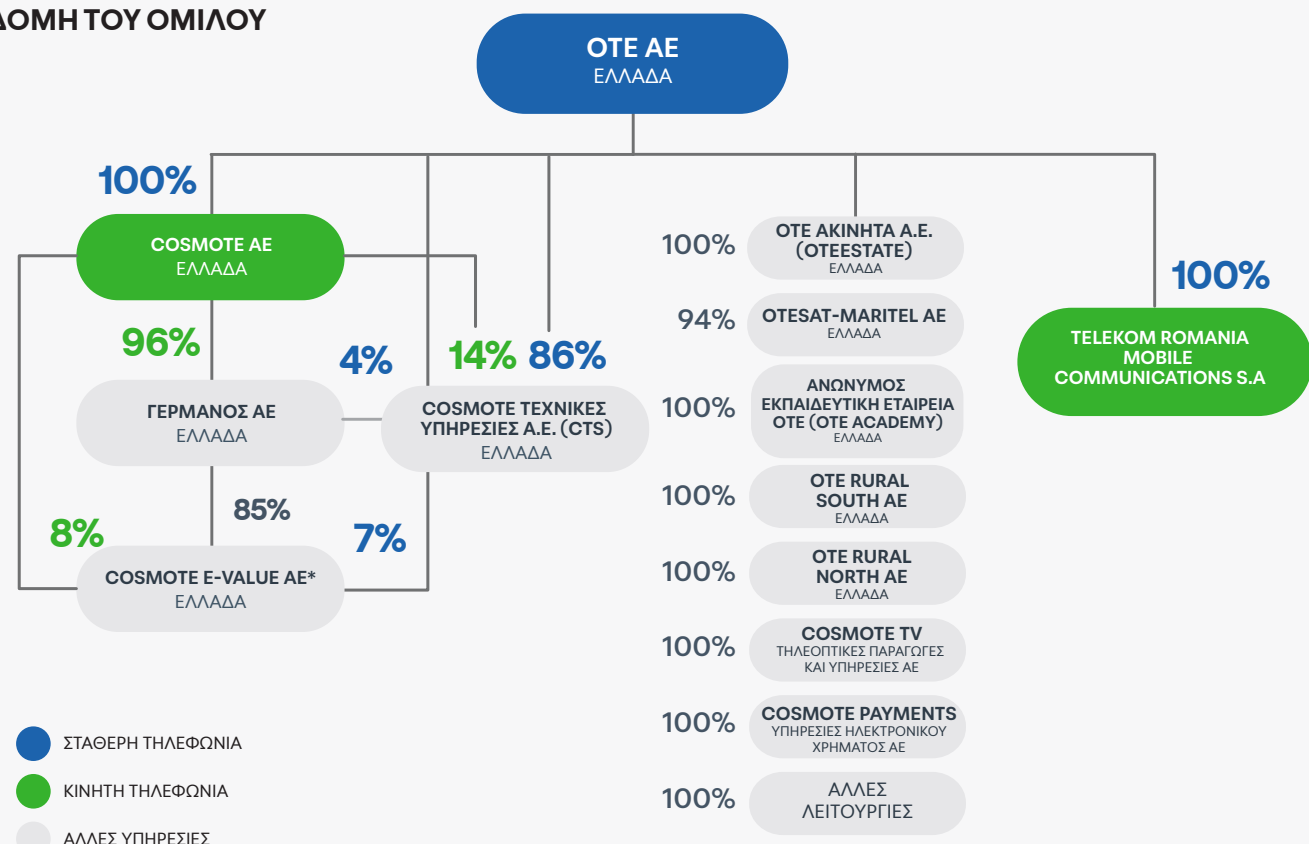
ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΗΝ 31/12/2023



*Το ποσοστό του e-E.F.K.A. περιλαμβάνει 19.606.015 μετοχές που μεταβιβάστηκαν από το Ελληνικό Δημόσιο το 2009.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Μετοχική Σύθεση του ΟΤΕ, μπορείτε να επισκεφτείτε την παρακάτω [ιστοσελίδα](#).

ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ



ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Όνομα Εταιρείας	Δραστηριότητα	Χώρα	Ποσοστό Συμμετοχής Ομίλου	
			2023	2022
COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. («COSMOTE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ INTERNATIONAL SOLUTIONS SINGLE MEMBER S.A. («ΟΤΕ GLOBE»)	Wholesale telephony services	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ PLC	Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	Ηνωμένο Βασίλειο	100,00%	100,00%
ΟΤΕSAT-MARITEL Α.Ε. («ΟΤΕSAT-MARITEL»)	Δορυφορικές επικοινωνίες	Ελλάδα	94.09%	94.09%
COSMOTE ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε. («CTS»)	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ»)	Εταιρεία εκμετάλλευσης ακινήτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗΣ Α.Ε. («ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ»)	Υπηρεσίες ασφαλιστικής πρακτόρευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ ACADEMY»)	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Ελλάδα	100,00%	100,00%
TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («TELEKOM ROMANIA MOBILE»)	Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	Ρουμανία	100,00%	100,00%
ΓΕΡΜΑΝΟΣ Α.Β.Ε.Ε. («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»)	Εταιρεία δικτύου καταστημάτων	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE E-VALUE SERVICES CONTACT CENTER S.A. («COSMOTE E-VALUE»)	Παροχή υπηρεσιών marketing	Ελλάδα	100,00%	100,00%
MOBILBEEER ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.	Εταιρεία δικτύου καταστημάτων	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 ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL NORTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
ΟΤΕ RURAL SOUTH ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ («ΟΤΕ RURAL SOUTH»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	100,00%
UltrafastΟΤΕ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ («UltrafastΟΤΕ»)	Ανάπτυξη και διαχείριση ευρυζωνικών υποδομών	Ελλάδα	100,00%	-
COSMOTE PAYMENTS – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ Α.Ε. («COSMOTE PAYMENTS»)	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού χρήματος	Ελλάδα	100,00%	100,00%
COSMOTE GLOBAL SOLUTIONS N.V.	Υπ. Τεχνολογίας, Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ-ICT)	Βέλγιο	100,00%	100,00%

Ρουμανία

Η Telekom Romania Mobile Communications (TKRM) είναι ένα **δυναμικό εμπορικό σήμα που προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας** σε μια ευρεία κοινότητα πελατών. Αποστολή της είναι να παρέχει στους πελάτες της την εμπειρία που επιθυμούν, φροντίζοντας τους και βάζοντας τα συμφέροντά τους πάνω απ' όλα. Το σλόγκαν «Κινητή τηλεφωνία όπως τη θέλετε» αποτελεί την κατευθυντήρια αρχή της. Η TKRM απλοποιεί τη ζωή των πελατών της, παρέχοντάς τους απεριόριστη κινητικότητα για να παραμένουν συνδεδεμένοι οπουδήποτε, οποτεδήποτε, από οποιαδήποτε συσκευή, χωρίς προβλήματα και έγνοιες. Προσφέρει προϊόντα σε δίκαιες τιμές, χωρίς κρυφές ρήτρες. Το εμπορικό σήμα Telekom Romania συνδέεται με τη Deutsche Telekom, μία από τις κορυφαίες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας παγκοσμίως.

Συγχώνευση μέσω απορρόφησης της ΟΤΕ GLOBE

Τη 2η Ιανουαρίου 2023, ολοκληρώθηκε η συγχώνευση με απορρόφηση της κατά 100% θυγατρικής ΟΤΕ GLOBE από τη μητρική της εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε.

Συγχώνευση μέσω απορρόφησης της COSMOTE

Τη 13η Ιουλίου 2023, τα Διοικητικά Συμβούλια του ΟΤΕ και της COSMOTE αποφάσισαν την έναρξη της συγχώνευσης μέσω απορρόφησης της κατά 100% θυγατρικής της ΟΤΕ Α.Ε. «COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» («COSMOTE»). Η απορρόφηση δεν αναμένεται να έχει επίπτωση στα ενοποιημένα οικονομικά αποτελέσματα τους Ομίλου, καθώς η COSMOTE ενοποιείται πλήρως στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις του Ομίλου. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, κατά τη συνεδρίασή του τη 12η Οκτωβρίου 2023, ενέκρινε το Σχέδιο Σύμβασης Συγχώνευσης. Η παραπάνω διαδικασία ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο 2024.

Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών

Χαρακτηριστικά της αγοράς τεχνολογίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα, έχοντας ολοκληρώσει τον μετασχηματισμό του σε Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco), παρέχει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Internet, συνδρομητικής τηλεόρασης, καθώς και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ και τηλεόρασης. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας.

Σύμφωνα με τη πιο πρόσφατη **επισκόπηση της αγοράς για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών** που πραγματοποίησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), στην Ελλάδα, οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών αντιπροσωπεύουν το 86,5% της αγοράς του κλάδου τηλεπικοινωνιών, οι υπηρεσίες τηλεόρασης το 4,6% ενώ ο εξοπλισμός αντιπροσωπεύει το υπόλοιπο 8,9% του κύκλου εργασιών. Επίσης, **η συνεισφορά του τομέα τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας ανήλθε στο 2,7% το 2021**. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει εντατικά σε Δίκτυα Νέας Γενιάς, αναπτύσσοντας υποδομές που δίνουν ώθηση στην ελληνική οικονομία και δημιουργούν προοπτικές ανάπτυξης. Αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, έχοντας επενδύσει περίπου €5 δισ. την τελευταία δεκαετία. Επιπλέον, ο Όμιλος

υλοποιεί επενδύσεις που θα ξεπεράσουν τα €3 δισ. έως το 2027, ώστε να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και μεγαλύτερη κάλυψη στην σταθερή και την κινητή τηλεφωνία.

Βασικά προϊόντα και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

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

Σταθερή τηλεφωνία

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεπικοινωνίας για τοπικές, υπεραστικές και διεθνείς κλήσεις στην Ελλάδα, προσφέροντας υπηρεσίες **Internet και ολοκληρωμένες λύσεις IP μέσω υποδομών Vectoring/Supervectoring και Fiber-To-The-Home (FTTH)**.

Επιπλέον, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, Intelligent Network, υπηρεσίες φιλοξενίας ιστοσελίδων με χρήση IP, μισθωμένες γραμμές, κοινόχρηστα τηλέφωνα, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πώληση πάγιου εξοπλισμού και υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.



Εμπορικά Σήματα

Αγορές

	ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ	ΣΥΓΚΛΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	BUSINESS IT SOLUTIONS	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ
COSMOTE	●	●	●	●	●	●	●
ΓΕΡΜΑΝΟΣ						●	
COSMOTE e-Value						●	
CTS						●	
ΟΤΕ RURAL							●

Κινητή τηλεφωνία

Ο Όμιλος προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων μέσω της COSMOTE, στην Ελλάδα, με τη χρήση τεχνολογιών GPRS/UMTS, 4G/LTE, 4G+/LTE-A, 5G και τοπικής πολυσημειακής υπηρεσίας διανομής.

Υπηρεσίες και περιεχόμενο τηλεόρασης

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης xDSL (OTT TV) και δορυφόρου. Την 31η Δεκεμβρίου 2023, ο αριθμός των συνδρομητών COSMOTE TV ανερχόταν στους 678.301.

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 ψυχαγωγίας όλων των συνδρομητών (ατομικών και οικογενειακών προγραμμάτων), εξασφαλίζοντας μια άριστη εμπειρία και δίνοντάς τους τη δυνατότητα να μοιράζονται ακόμη περισσότερα, όπου κι αν βρίσκονται.

Business IT solutions

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει σε εταιρικούς πελάτες κι επιχειρήσεις ολοκληρωμένες λύσεις τεχνολογίας Business IT Solutions 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 [ιστοσελίδα](#) της εταιρείας.

Οι παραπάνω λύσεις έχουν ενοποιηθεί με βασικές υπηρεσίες συνδεσιμότητας: IP VPN, υπηρεσίες Ethernet, μισθωμένες γραμμές, Dedicated Internet Access (DIA), δίκτυο ATM, ραδιοφωνικά και τηλεοπτικά κυκλώματα, καθώς και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως Σύμβαση 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 εξυπηρέτησης πελατών. Με περισσότερα από 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και περίπου 6.000 εξειδικευμένους εκπροσώπους, η εταιρεία αξιοποιεί στο βέλτιστο τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Συνδυάζοντας την ψηφιακή καινοτομία με μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση, και δίνοντας έμφαση στην ενσυναίσθηση, **παρέχουμε κορυφαίες λύσεις outsourcing επιχειρηματικών διαδικασιών και εμπειρίας πελατών**. Οι λύσεις που προσφέρουμε είναι προσαρμοσμένες ώστε να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες του σημερινού δυναμικού ψηφιακού τοπίου. Η εταιρεία παρέχει ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως αύξηση των πωλήσεων και ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών, εξυπηρέτηση πελατών, αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά. Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια, έχει αναλάβει σημαντικά έργα τόσο για εγχώριους όσο και διεθνείς πελάτες, παρέχοντας υπηρεσίες σε χώρες της Ευρώπης σε διαφορετικές γλώσσες.

Καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Τα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία στους πελάτες. Παρέχοντας πληθώρα ειδικά σχεδιασμένων τεχνολογικών προϊόντων, ενισχύουν την αφοσίωση των πελατών και αυξάνουν την πελατειακή βάση του Ομίλου.

Το δίκτυο καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ επενδύει περαιτέρω **στα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα, όπως η εμπειρία και η τεχνολογική εξειδίκευση των πωλητών**, και προσφέρει υπηρεσίες και προγράμματα ΟΤΕ και COSMOTE σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, Internet και τηλεόρασης όπως και μια ευρεία γκάμα τεχνολογικών προϊόντων (π.χ. smart watches, wearables, smartphones, tablets, laptops, τηλεοράσεις, κονσόλες gaming).

COSMOTE Technical Services (CTS)

Η COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), θυγατρική του Ομίλου ΟΤΕ, είναι **ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης προς οικιακούς και εταιρικούς πελάτες στην Ελλάδα**. Η εταιρεία διαθέτει μια ομάδα εξειδικευμένων τεχνικών και συμβούλων τεχνολογίας σε ολόκληρη τη χώρα, με εμπειρία που καλύπτει διάφορους τομείς όπως σταθερή και κινητή τηλεφωνία, ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση, συνδεσιμότητα για το σπίτι ή την επιχείρηση και ηλεκτρομηχανολογικές υπηρεσίες. Επιπλέον, παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη βελτιστοποίηση διαδικασιών και την αναλυτική δεδομένων (data analytics) σε επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Υπηρεσίες Χονδρικής

Ο **ΟΤΕ Wholesale**, με γνώμονα την άριστη εμπειρία πελάτη, που ευθυγραμμίζεται με την νοοτροπία ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, **προσφέρει υποστήριξη υψηλής ποιότητας, μαζί με καινοτόμες επιχειρηματικές προσεγγίσεις και μεθόδους**.

Ο Όμιλος δίνει τη δυνατότητα σε παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα να δημιουργήσουν και να επεκτείνουν με ευκολία το χαρτοφυλάκιο τους, επιλέγοντας μέσα από ένα ευρύ φάσμα 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 ενισχύουν τις συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού και θετικού αναπτυξιακού κλίματος στην ελληνική αγορά.

Διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ (σε συνέχεια της 100% απορρόφησης της θυγατρικής του ΟΤΕ Globe) παρέχει ευρεία γκάμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών χονδρικής διεθνούς τηλεφωνίας και δεδομένων/IP σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και πολυεθνικούς οργανισμούς εκτός Ελλάδος, με ιδιαίτερη έμφαση στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης.

Η εταιρεία επικεντρώνεται:

- Σε σημαντικές συνεργασίες με πελάτες, οι οποίες λαμβάνουν χώρα εντός του έτους, ώστε να εξυπηρετεί τις αυξανόμενες ανάγκες κίνησης δεδομένων (data traffic), και
- Στη διατήρηση ενός μεγάλου περιθωρίου κέρδους για τις υπηρεσίες φωνής, εξυπηρετώντας τη διεθνή κυκλοφορία 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 στην Ελλάδα για το έργο **«Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε 'Λευκές' Περιοχές»**, 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 ή PPP) μεταξύ των ΟΤΕ Rural North, ΟΤΕ Rural South, ΟΤΕ και 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 περισσότερους από 2.000 «λευκούς» οικισμούς.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ φιλοδοξεί να γίνει ο κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα με επίκεντρο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Για τον σκοπό αυτό, τα τελευταία χρόνια, εφαρμόζεται και λειτουργεί στην εταιρεία ένα Πρόγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού 360° με 3 κεντρικούς πυλώνες: τους Πελάτες, το Δίκτυο και την Εταιρεία.



Πελάτες



Εταιρεία



Δίκτυο

- Μέσω του **Mobile App** και του **Digital ID**, κάθε πελάτης αποκτά πρόσβαση και διαχειρίζεται τους λογαριασμούς και τις υπηρεσίες Ομίλου ΟΤΕ που χρησιμοποιεί (συμπεριλαμβανομένων των e-bill, e-sales).
- Πλήθος «μη βασικών» ψηφιακών υπηρεσιών είναι προσβάσιμες μέσω των ψηφιακών σημείων επαφής που έχουν στη διάθεσή τους οι πελάτες (**COSMOTE Insurance, Box, κτλ.**).
- Μια νέα υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών, το **Payzy by COSMOTE**, ξεκίνησε με επιτυχία το 2022 και συνεχίζει να αναπτύσσεται το 2023 με νέες δυνατότητες.
- **«COSMOTE NEO»:** ένα καινοτόμο ολοκληρωμένο ψηφιακό προϊόν τηλεπικοινωνίας, το οποίο προσφέρει ψηφιακό onboarding πελατών.
- Στρατηγική **πολυκαναλικού συστήματος** που προσφέρει μοναδική εμπειρία και νέα «ταξίδια» πελατών μέσα από τα σημεία επαφής.
- **Εξατομικευμένο περιεχόμενο**, ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του κάθε πελάτη.
- **Χρήση λειτουργιών AI** για τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης των πελατών με την εταιρεία.

- **Ψηφιακά εργαλεία προσβάσιμα παντού** και απ' οποιαδήποτε συσκευή, για να διευκολύνουν την online εργασία και συνεργασία.
- Απλοποίηση, ενοποίηση, **αυτοματοποίηση και cloudification** (μεταφορά και αποθήκευση στο cloud) **των εσωτερικών διαδικασιών και των λειτουργιών.**
- Δημιουργία ενοποιημένων ροών εργασίας δίχως «ψηφιακά χάσματα» για τη **μείωση της χρήσης χαρτιού και της γραφειοκρατίας στην εργασία.**
- **Λιτές και ευέλικτες μέθοδοι εργασίας** που περιορίζουν την οργανωτική πολυπλοκότητα - εισαγωγή της μεθοδολογίας Agile σε πολλές λειτουργίες του οργανισμού.
- **Δια βίου εκπαίδευση** των εργαζομένων εστιάζοντας στις **ψηφιακές δεξιότητες:** με την εξέλιξη της τεχνολογίας, οι ανάγκες και το αντικείμενο της εργασίας μεταβάλλονται.
- **Νοοτροπία ανάπτυξης και καινοτομίας.**
- Σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, **ανακαίνιση της κτιριακής υποδομής** της εταιρείας.

- **Απόσυρση παλαιών πλατφόρμων** για αποδοτικότερη χρήση της ενέργειας.
- **Τεχνικοί πεδίου εξοπλισμένοι με ψηφιακά εργαλεία** για την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους, τη μείωση της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση του προγραμματισμού.
- Προληπτικές εργασίες συντήρησης για την **ελαχιστοποίηση των περιστατικών διακοπής της λειτουργίας με τη χρήση AI.**
- Ο φόρτος εργασίας του δικτύου μεταφέρεται στο Cloud.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2023 ΕΛΛΑΔΑ

98%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΙΝΗΤΗΣ (MOBILE APP) ΤΗΣ COSMOTE ΜΕ

>3,8 εκ. χρήστες

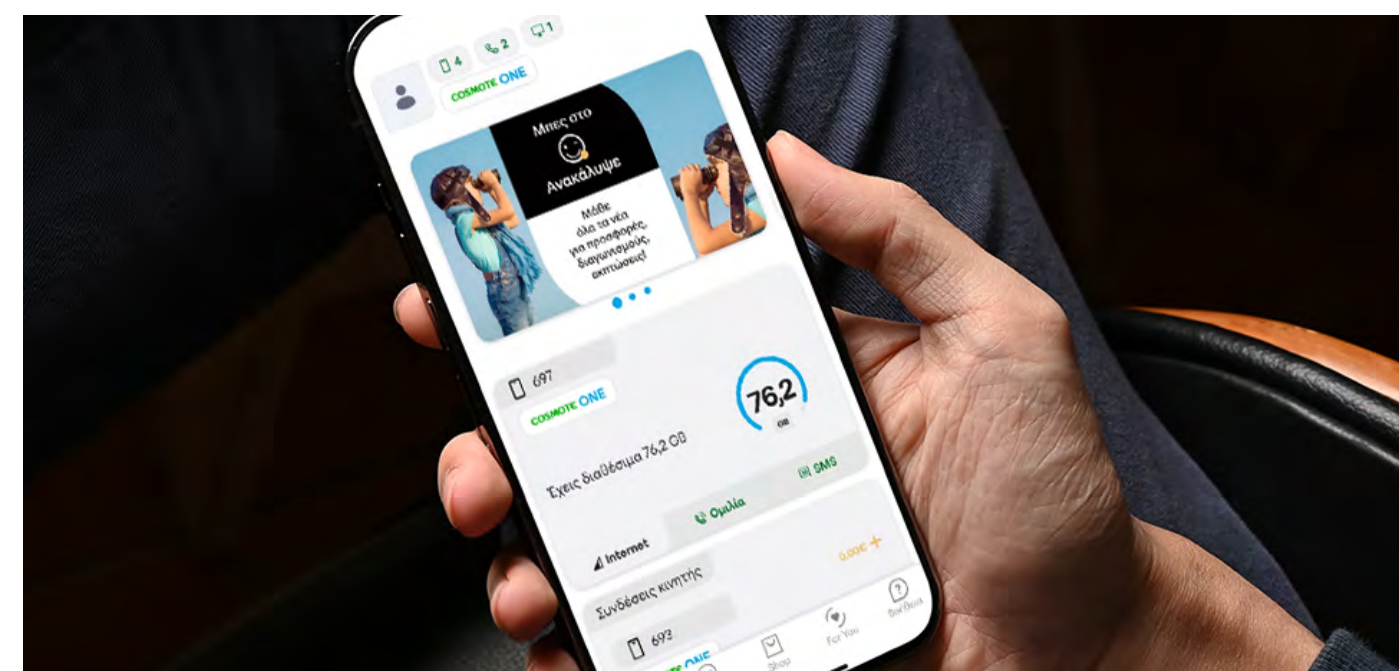
83%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ E-BILL

47%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥ
(E-TOP UP)

Νέα εμπειρία με δυνατότητες
διάδρασης και φιλική προς
τον χρήστη



Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος ΟΤΕ αξιοποιεί την τεχνολογία και τις δυνατότητες που παρέχει για να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Ταυτόχρονα, μέσα από τη λειτουργία του, ενισχύει τη βιώσιμη επιχειρηματικότητά του, συμβάλλοντας στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Το όραμά του είναι να γίνει ο κορυφαίος πάροχος ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί βασική προτεραιότητα και ενσωματώνεται στην επιχειρηματική στρατηγική και τη λειτουργία του Ομίλου.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Ο Όμιλος λειτουργεί υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας, επιδιώκοντας να αποτελεί πρότυπο στον επιχειρηματικό κόσμο. Προς αυτήν την κατεύθυνση, εφαρμόζει και αναπτύσσει διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία και μηχανισμούς για τη διαχείριση ζητημάτων που αφορούν εταιρικούς κινδύνους και θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, επιχειρησιακής συνέχειας, ασφάλειας και προστασίας δεδομένων, καθώς και υπεύθυνων προμηθειών και ελέγχου δέουσας επιμέλειας της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο, αποτελεσματικό και τεχνολογικά προηγμένο εργασιακό περιβάλλον που προωθεί δίκαιες πρακτικές απασχόλησης. Η εταιρεία εστιάζει στην ενδυνάμωση των ανθρώπων της, προωθεί τη δια βίου μάθηση, αναγνωρίζει τις υψηλές επιδόσεις και προσφέρει ίσες και απεριόριστε ευκαιρίες ανάπτυξης. Παράλληλα, αξιοποιεί τις δυνατότητες της τεχνολογίας στην εκπαίδευση για την περαιτέρω υποστήριξη του εργατικού δυναμικού της. Το όραμα για μια κοινωνία ίσων ευκαιριών για όλους μαζί με τις αξίες της Ισότητας, της Διαφορετικότητας και της Συμπερίληψης διαμορφώνουν τις πολιτικές και τις δράσεις που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου, συμβάλλοντας στο όραμα της εταιρείας να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Παράλληλα, με στόχο την προώθηση της καινοτομίας και την άριστη εμπειρία του πελάτη, υιοθετεί την ευέλικτη (agile) οργανωσιακή κουλτούρα ως νέα προσέγγιση στην εργασία, υπερβαίνοντας τις κάθετες οργανωτικές δομές, ενθαρρύνοντας τη δια-τμηματική συνεργασία, την ανοιχτή επικοινωνία και τη γρήγορη λήψη αποφάσεων. Ταυτόχρονα, η υγεία, η ασφάλεια και η ευημερία των ανθρώπων του παραμένουν αδιαπραγμάτευτη αξία για τον Όμιλο ΟΤΕ.

Πελάτες

Η εμπειρία των πελατών σε κάθε σημείο επαφής με την εταιρεία, η εξυπηρέτηση και η ικανοποίησή τους αποτελούν βασικές προτεραιότητες για τον Όμιλο ΟΤΕ. Μέσα σ' έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών επιλογών, ο Όμιλος συνδέει τους ανθρώπους, επιδιώκοντας να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους. Αξιοποιώντας τα δίκτυα και την τεχνολογική υποδομή του Ομίλου, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνούν και να ψυχαγωγούνται, ενώ η σειρά των ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει κάνουν την καθημερινότητά τους απλούστερη και ευκολότερη. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, και τον μεγαλύτερο τηλεπικοινωνιακό πάροχο της χώρας. 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 ισότιμη πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες. Στόχος του είναι να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους, να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιεί πληθώρα πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού με στόχο να παρέχει στήριξη στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, τα παιδιά, τον τομέα της εκπαίδευσης, τις τοπικές κοινότητες, την επιχειρηματικότητα, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

Κλίμα και Περιβάλλον

Ο Όμιλος επιδιώκει να επιτύχει την οικονομική του ανάπτυξη σε συνδυασμό με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του. Ένας από τους σημαντικότερους άξονες της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου είναι η συμβολή του στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής (π.χ. μέσα από τη διαχείριση της ενέργειας και των εκπομπών) και η συνεχής ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του. Οι στόχοι που τίθενται αποσκοπούν στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές του, στην ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την ενίσχυση της παραγωγικότητας και την προστασία του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας καθώς και στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ

Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει το πλαίσιο διαχείρισης θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG του ΟΤΕ και των συνδεδεμένων εταιρειών, καθώς και τους τομείς που επηρεάζονται από τις σχετικές απαιτήσεις εντός του Ομίλου. Καθορίζει το γενικό πλάνο δράσης που εφαρμόζεται στον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες και τις προβλεπόμενες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνθήκες, προτεραιότητες και προκλήσεις. Ορίζει τη δομή διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης εντός του Ομίλου ΟΤΕ, προσδιορίζοντας τομείς αρμοδιοτήτων καθώς και επιμέρους καθήκοντα και μορφές συνεργασίας μεταξύ των σχετικών οργάνων διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου. Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ υιοθετήθηκε το 2015 και τροποποιήθηκε το 2022, προκειμένου να αντανακλά τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς, τις προτεραιότητες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης/ESG.

Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ

Ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς σχετικά με θέματα ανθρωπίνων και κοινωνικών δικαιωμάτων, τους οποίους οφείλουν να σέβονται και να τηρούν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου, οι επενδυτές και οι προμηθευτές. Με την υιοθέτηση του Κώδικα, ο Όμιλος αναγνωρίζει και σέβεται τη διαφορετικότητα των εργαζομένων του όσον αφορά το φύλο, την ηλικία, την κουλτούρα, τη θρησκεία, τις δεξιότητες και τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και το δικαίωμα στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, την απαγόρευση κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας, καθώς και την προάσπιση της υγείας και της ασφάλειας 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 (ΔΟΕ). 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.





Στρατηγικές Προτεραιότητες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Οι προσπάθειες, οι δράσεις και οι δεσμεύσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης επικεντρώνονται σε τέσσερις στρατηγικές προτεραιότητες, οι οποίες είναι ευθυγραμμισμένες με αυτές του Ομίλου Deutsche Telekom:



Κλιματική Ουδετερότητα

Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία του Ομίλου και σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας.



Κυκλική Οικονομία

Εξοικονόμηση φυσικών πόρων και προώθηση των αρχών κυκλικής οικονομίας σε όλη την αλυσίδα αξίας.



Συμπερίληψη & Ίσες Ευκαιρίες στην Εργασία

Εταιρική κουλτούρα και καθημερινή πρακτική του Ομίλου ΟΤΕ που προάγει τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης.



Ψηφιακή Κοινωνία για όλους

Καθοριστική συμβολή του Ομίλου ΟΤΕ στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας και ταυτόχρονη διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής όλων στον ψηφιακό κόσμο.



Σημαντικά Στοιχεία 2023

-87%

ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017



100%

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΑΠΕ (ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ)



-11%¹

ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΕΝΩ Η ΚΙΝΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΥΞΗΘΗΚΕ ΚΑΤΑ 36% ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2022



300¹

ΡΗΕΝ² ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΑ ΣΕ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ, 38 ΒΕΝ³ ΗΤΑΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ ΚΑΙ 215 ΣΤΑΘΜΟΙ ΦΟΡΤΙΣΗΣ ΕΧΟΥΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΘΕΙ.



Στρατηγικές Προτεραιότητες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Κλιματική Ουδετερότητα

Συνοπτικά

Το κλίμα αλλάζει, η μέση θερμοκρασία του πλανήτη αυξάνεται και απαιτείται άμεσα δράση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές επιπτώσεις των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων στο κλίμα, αλλά και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιοποίηση για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος έχει θεσπίσει στρατηγική για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, σε όλη την αλυσίδα αξίας του. Οι βασικοί πυλώνες της στρατηγικής είναι: **εκπομπές αλυσίδας αξίας, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ενεργειακή αποδοτικότητα και προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ (ICT) με θετικές επιπτώσεις στην προστασία του κλίματος για τους πελάτες.**

Κύριες Δεσμεύσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στους στόχους κλιματικής αλλαγής του Ομίλου της Deutsche Telekom:

- Κλιματική ουδετερότητα σε σχέση με τις άμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1 & scope 2) μέχρι το 2025, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των εκπομπών έως 95% μέχρι το 2025 (σε σχέση με το 2017).
- 100% χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) για την κατανάλωση ηλεκτρισμού (από το 2021 και έπειτα).
- 55% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών σε όλη την αλυσίδα αξίας (scope 1, 2 & 3) μέχρι το 2030 σε σχέση με το 2020.
- Μηδενισμός (net-zero) ανθρακικού αποτυπώματος σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (scope 1, 2 & 3) έως το 2040.

¹ Τα στοιχεία αφορούν στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα

² Plug-in Electric Vehicles

³ Battery Electric Vehicles

Κυκλική Οικονομία

Συνοπτικά

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, η διατήρηση και η αποδοτικότερη χρήση των φυσικών πόρων αποτελεί βασική προτεραιότητα. Ο Όμιλος εφαρμόζει μια ολιστική προσέγγιση, η οποία ενσωματώνει τις έξι θεμελιώδεις αρχές κυκλικής οικονομίας: σχεδιασμός, παραγωγή, χρήση, επισκευή, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση. Η προσέγγιση αυτή, καλύπτει τόσο τη λειτουργία του Ομίλου (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, κέντρα δεδομένων, στόλος, γραφεία και καταστήματα), όσο και την αλυσίδα αξίας του. Οι πρωτοβουλίες και οι δράσεις που υλοποιούνται αφορούν σε θέματα από τον σχεδιασμό των προϊόντων, των βιώσιμων προϊόντων και συσκευασιών, μέχρι τη βιώσιμη διαχείριση των αποβλήτων ΤΠΕ (ICT) και των λοιπών αποβλήτων.

Κύριες Δεσμεύσεις

- Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ¹ σε χώρους υγειονομικής ταφής
- Συλλογή ~400.000 κινητών συσκευών² μέσω προγραμμάτων «Take Back» με στόχο την ανακύκλωση ή ανακατασκευή τους (2022-2024).
- Διατήρηση της βιώσιμης διαχείρισης των τερματικού εξοπλισμού πελατών (CPEs) από το 2022 και μετά.
- Βιώσιμες συσκευασίες³ για: α) τις νέες συσκευές⁴ που φέρουν το εμπορικό σήμα COSMOTE από τα μέσα του 2022, β) τα smartphones τρίτων που θα πωλούνται από την εταιρεία έως το 2025
- 50% μείωση της χρήσης χαρτιού⁴ έως το 2026 συγκριτικά με το 2020.
- Zeroplastic: διατήρηση της κουλτούρας αποφυγής χρήσης των πλαστικών μίας χρήσης⁵ σε μεγάλα κτίρια του Ομίλου στην Ελλάδα.

¹ Απόβλητα που παράγονται από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και data centers

² Κινητά Τηλέφωνα (Smartphones, Απλά Τηλέφωνα), Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop,

Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ

³ Επικαιροποιημένος στόχος σε ευθυγράμμιση με τον σχετικό του Ομίλου DT

⁴ Πχ. routers & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης

⁵ Η δέσμευση και τα στοιχεία αναφέρονται σε ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE E-Value, GERMANOS

⁶ Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαίροπύρινα μιας χρήσης

Σημαντικά Στοιχεία 2023



100%

ΒΙΩΣΙΜΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΤΠΕ¹



>1,15 εκ.

ΤΕΜ. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ⁴ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ² ΣΥΛΛΕΧΘΗΚΑΝ ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ «TAKE BACK» ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ Η ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥΣ



~6,5 εκ.

ΦΥΛΛΑ ΧΑΡΤΙ (32,3Τ)⁵ ΜΕΙΩΣΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020



>1,1 εκ.

ΤΕΜ. ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ⁶ ΑΠΟΦΕΥΧΘΗΚΑΝ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



70%

ΤΩΝ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ Η ΜΙΣΘΩΘΕΝΤΩΝ CPES ΕΙΧΑΝ ΒΙΩΣΙΜΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ





Σημαντικά Στοιχεία 2023

41%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΙΝΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ



33%

ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΓΥΝΑΙΚΕΣ



95%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



367 / 262

ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΑΝΔΡΕΣ

ΕΚΑΝΑΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΟΝΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ



WEPs

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ (WEPs) ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ



Στρατηγικές Προτεραιότητες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Συμπερίληψη & Ίσες Ευκαιρίες στην Εργασία

Συνοπτικά

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο, αποδοτικό και τεχνολογικά προηγμένο εργασιακό περιβάλλον για τους ανθρώπους του. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει διαμορφώσει μια εταιρική κουλτούρα που αγκαλιάζει και προωθεί τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, διασφαλίζοντας παράλληλα μηδενική ανοχή στις διακρίσεις. Η ολιστική προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει τη δίκαιη απασχόληση, το πλαίσιο αμοιβών και παροχών, τη συνεργατική σχέση με τους εργαζομένους του, τα συνδικάτα και τους εκπροσώπους των εργαζομένων, καθώς και στοχευμένες πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης. Για το σκοπό αυτό, οι Πολιτικές και οι δράσεις αγγίζουν όλες τις πτυχές της καθημερινότητας των εργαζομένων, ενσωματώνοντας τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη σε όλες τις εργασιακές πρακτικές.

Κύριες Δεσμεύσεις

- **Τουλάχιστον 30%** των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων του Ομίλου να καλυφθούν από γυναίκες μέχρι το 2025*
- **Περαιτέρω προώθηση των αξιών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης** στον Όμιλο, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους τους εργαζομένους και τους επικεφαλής επιχειρησιακών μονάδων (πρόγραμμα Mentoring με έμφαση στις γυναίκες, ειδικά e-learning για όλους τους εργαζόμενους)

*Αφορά σε Διευθυντές, Executive Directors, Chief Officers στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, Γερμανός, CTS, COSMOTE E-Value, OTE Academy

Ψηφιακή Κοινωνία για όλους

Συνοπτικά

Με σύμμαχο την τεχνολογία, ο Όμιλος ΟΤΕ βελτιώνει συνεχώς το αποτύπωμά του στην κοινωνία και δημιουργεί τις βάσεις για βιώσιμη ανάπτυξη. Με όραμά του μια ψηφιακή κοινωνία για όλους, επενδύει σε υπερσύγχρονα δίκτυα και υλοποιεί μικρά και μεγάλα ICT έργα, συμβάλλοντας καθοριστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Επιπλέον, υλοποιώντας στοχευμένες δράσεις και παρέχοντας τα κατάλληλα εργαλεία, παίζει καθοριστικό ρόλο στη ψηφιακή συμπερίληψη όλων των πολιτών. Με τον τρόπο αυτό, ο Όμιλος παρέχει τα κατάλληλα μέσα, συμβάλλει στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ, ταυτόχρονα, προωθεί την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

Κύριες Δεσμεύσεις

- **€3 δισ. επενδύσεις** σε νέες τεχνολογίες & τεχνολογική υποδομή έως το 2027
- **3 εκ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις με πρόσβαση σε υποδομή οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH)** έως το τέλος του 2027
- **Ανάπτυξη μιας νέας πρωτοβουλίας ψηφιακής συμπερίληψης για άτομα μεγάλης ηλικίας** το 2024.

*Τα στοιχεία αφορούν στον Όμιλο ΟΤΕ στην Ελλάδα

Σημαντικά Στοιχεία 2023



>1.300.000

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΙΧΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ ΜΕΧΡΙ ΤΟ ΣΠΙΤΙ (FTTH)



>3,4 εκ.

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΙΧΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΕΩΣ 200 MBPS ΜΕΣΩ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ



>90%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ 5G



7,4 εκ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΣΗΣ



>265.000

ΜΑΘΗΤΕΣ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΩ ΑΠΟ ΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗΣ ΑΠΟ ΤΟ 2014



>60.000

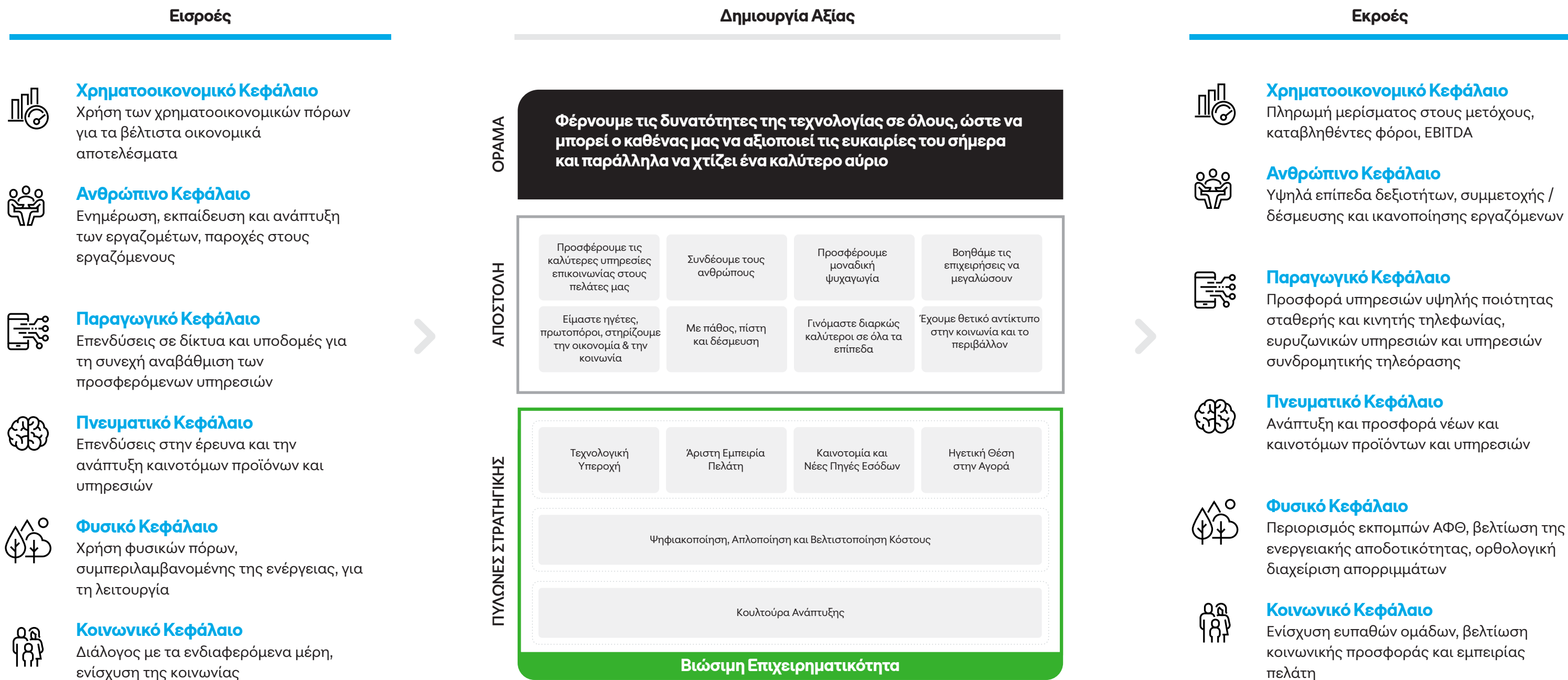
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ #GROWYOURBUSINESS ΑΠΟ ΤΟ 2017



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, ο Όμιλος 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 των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στον ψηφιακό κόσμο και λαμβάνει μέτρα προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα. Ταυτόχρονα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν και τον δικό τους περιβαλλοντικό αντίκτυπο. Η αποτελεσματική λειτουργία και το υψηλό επίπεδο ανταγωνιστικότητας του Ομίλου οδηγούν σε θετικά οικονομικά αποτελέσματα γεγονός που του επιτρέπει 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 μια πορεία που θα του επιτρέψει να μεταμορφωθεί σ' έναν **μοντέρνο Ψηφιακό Πάροχο Τηλεπικοινωνιών (Digital Telco)** επενδύοντας σε υποδομές και τεχνολογία Gigabit. Ο Όμιλος σκοπεύει να πετύχει την ψηφιακή του μετάβαση ενστερνιζόμενος τους στρατηγικούς πυλώνες που ενσωματώνουν τις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, με σκοπό τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους μέσω της τεχνολογίας.

Στρατηγικοί Πυλώνες Ομίλου ΟΤΕ

Τεχνολογική Υπεροχή

Επενδύουμε στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων μας και των συστημάτων IT. Παρέχουμε αξιόπιστη συνδεσιμότητα στους πελάτες μας μέσω οπτικών ινών με τα προγράμματα Fiber-to-the-Home σε ταχύτητες Gigabit. Το 2021, ο ΟΤΕ ανακοίνωσε το επενδυτικό του σχέδιο ύψους €3 δισ. έχρι το 2027: πρόκειται για μια τεράστια αύξηση προκειμένου να φέρει το FTTH σε 3 εκ. νοικοκυριά και επιχειρήσεις, οδηγώντας την Ελλάδα σε μια νέα ψηφιακή εποχή. Είμαστε ο πρώτος πάροχος στην Ελλάδα που έφερε τις υπηρεσίες 5G σε ταχύτητες που ξεπερνούν το 1Gbps, πετυχαίνοντας 90% εγχώρια πληθυσμιακή κάλυψη έως το τέλος του 2023, ενώ αναβαθμίσαμε τις υποδομές δικτύου κινητής προκειμένου να μπορεί να υποστηρίξει τεχνολογία 5G Stand-Alone (SA). Μέσω των δικτύων μας, ενισχύουμε την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη και υποστηρίζουμε τη μετάβαση προς την ψηφιακή κοινωνία και τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος.

Άριστη Εμπειρία Πελάτη

Θέτοντας πάντα τους πελάτες μας στο επίκεντρο των δράσεων μας, προσφέρουμε κορυφαία εμπειρία στους πελάτες μας και ψηφιοποιούμε την καθημερινότητα τους, με περισσότερα δεδομένα και περισσότερες ψηφιακές λύσεις. Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθούμε να διευρύνουμε τις ψηφιακές, πολυκαναλικές λύσεις που προσφέρουμε προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των πελατών μας. Δίνουμε προτεραιότητα στην παροχή αδιάλειπτων, βέλτιστων υπηρεσιών, ενώ παράλληλα παρέχουμε καθοδήγηση για την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας.

Καινοτομία και Νέες Πηγές Εσόδων

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων και του δημόσιου τομέα είναι μία από τις προτεραιότητες του Ομίλου. Προσφέρουμε βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ που επιτρέπουν στους πελάτες μας να βελτιώσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία της επιχείρησής τους, ενώ παράλληλα μειώνουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας συμβάλλουν στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, στην υπεύθυνη και αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και στη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων. Ταυτόχρονα, εγκαινιάζουμε «μη βασικές» ψηφιακές υπηρεσίες, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές, η ηλεκτρονική ασφάλιση και η παραγγελία και παράδοση φαγητού.

Ηγετική Θέση στην Αγορά

Αξιοποιούμε το δυνατό εμπορικό σήμα της COSMOTE, το ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας και το δίκτυο πωλήσεών μας. Παρέχουμε συνδυαστικές υπηρεσίες στην πελατειακή μας βάση. 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 τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ακολουθούμε πρακτικές προληπτικής διακυβέρνησης και υπεύθυνης διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας.

Ψηφιοποίηση, Απλοποίηση και Βελτιστοποίηση Κόστους

Μετατρέπουμε την εταιρεία σ' έναν σύγχρονο ψηφιακό πάροχο, με την απλοποίηση των προϊόντων και της IT Architecture, τη βελτιστοποίηση του μοντέλου λειτουργίας μας καθώς και την ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών μας. Με αυτόν τον τρόπο, καλλιεργούμε έναν βιώσιμο τρόπο ζωής στον ψηφιακό κόσμο. Οι προσπάθειες μας αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.

Νοοτροπία και Κουλτούρα Ανάπτυξης

Δημιουργούμε ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο οι άνθρωποι εξελίσσονται και συνεισφέρουν. Στο πλαίσιο αυτό, προάγουμε μια κουλτούρα ανάπτυξης και καινοτομίας και ενισχύουμε συνεχώς τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων μας με την υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης που αξιοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες e-learning του Ομίλου. Δημιουργούμε ένα βιώσιμο μέλλον για όλους, προωθώντας ένα ισότιμο και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλον που σέβεται και προάγει τη διαφορετικότητα. Επιπλέον, διερευνούμε και αξιολογούμε συνεχώς νέα μοντέλα εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη, κλπ.). Προσφέρουμε στους εργαζομένους μας ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, ανακαινίζοντας την κτιριακή υποδομή της εταιρείας.

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Κύριες Κατευθύνσεις Στρατηγικού Προγράμματος για το 2024

Τεχνολογική Υπεροχή

- Επιτάχυνση ανάπτυξης Δικτύων Οπτικών Ινών (FTTH)
- Επέκταση της πληθυσμιακής κάλυψης και εισαγωγή νέων δυνατοτήτων στο δίκτυο 5G
- Κατασκευή δικτύου οπτικών ινών για έργο Ultra Fast Broadband (UFBB)

Άριστη Εμπειρία Πελάτη

- Ψηφιακός μετασχηματισμός Πελατών:
 - Πολυ-καναλικότητα
 - Νέες λειτουργίες στα apps
 - Βελτίωση των υπηρεσιών παραγγελιοληψίας - διαχείρισης παραπόνων
- Προώθηση online πωλήσεων
- Πρόγραμμα μείωσης φόρτου πρώτης γραμμής
- Ψηφιακή προγνωστική παρακολούθηση της λειτουργίας των δικτύων

Καινοτομία και Νέες Πηγές Εσόδων

- Έργα ICT
 - Δημόσιος & ιδιωτικός τομέας, Έργα ΕΕ
 - Λύσεις Cloud
 - IoT - Έξυπνες πόλεις - Καθετοποιημένες λύσεις
- Ανάπτυξη «μη βασικών» ψηφιακών υπηρεσιών COSMOTE Insurance, BOX, Payzy by COSMOTE Payments

Ηγετική Θέση στην Αγορά

- Αξιοποίηση υπεροχής του brand COSMOTE
- Αναβάθμιση πελατών σε μεγαλύτερες ταχύτητες στη Σταθερή και προσφορά περισσότερων data στην Κινητή
- Νέες συνδυαστικές υπηρεσίες FMC
- Εμπλουτισμός προτάσεων COSMOTE TV
- Ανάπτυξη υπηρεσιών Χονδρικής Οπτικών Ινών

Ψηφιοποίηση, Απλοποίηση και Βελτιστοποίηση Κόστους

- Απλοποιημένο και ευέλικτο μοντέλο λειτουργίας (εισαγωγή μεθοδολογίας Agile)
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Εταιρείας και Δικτύου
- Προγράμματα εξοικονόμησης κόστους
- Συνέργειες στις Προμήθειες με τον Όμιλο Deutsche Telekom

Νοοτροπία και Κουλτούρα Ανάπτυξης

- Εισαγωγή και αξιολόγηση νέων μοντέλων εργασίας (Agile, Τηλε-εργασίας)
- Επανεκπαίδευση / Αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων
- Υιοθέτηση κουλτούρας ανάπτυξης & καινοτομίας
- Προώθηση των δραστηριοτήτων ESG για την επίτευξη των στόχων
- Υιοθέτηση πολιτικών για την προώθηση της ισότητας, της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης στον εργασιακό μας χώρο

Βιώσιμη Ανάπτυξη







Δημιουργία Αξίας

Ο Όμιλος ΟΤΕ ενσωματώνει τα παρακάτω έξι κεφάλαια στη διαδικασία δημιουργίας αξίας και, με τη χρήση τεχνολογιών αιχμής και πρωτοποριακών πρακτικών, αναπτύσσει έξυπνα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ υψηλής ποιότητας που απευθύνονται σε όλους. Ο Όμιλος αξιοποιεί τις υποδομές, τις δεξιότητες και τις σχέσεις που έχει αναπτύξει, δημιουργώντας αξία τόσο για τα εξωτερικά 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.



Δημιουργία Αξίας - Σημαντικά Επιτεύγματα 2023

Το 2023, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλη επιτυχία, καταγράφοντας εξαιρετικά αποτελέσματα. Παρακάτω παρουσιάζονται βασικά στοιχεία σχετικά με τις επιδόσεις του Ομίλου.

	Εισροές		Αποτελέσματα	
 Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο	€1.943,8 εκ. <small>ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ</small>	€634,8 εκ. <small>ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟΣ ΚΑΘΑΡΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ</small>	€169,8 εκ. <small>ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΙΣ ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ</small>	€2,5 εκ. <small>ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ</small>
 Ανθρώπινο Κεφάλαιο	10.396 <small>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</small>	6.057 <small>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ</small>	€421,0 εκ. <small>ΑΠΟΔΟΧΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</small>	
 Παραγωγικό Κεφάλαιο	€4.936,4 εκ. <small>ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</small>	€621,4 εκ. <small>ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ CAPEX</small>	€3.468,9 εκ. <small>ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ</small>	
 Πνευματικό Κεφάλαιο	€264,0 εκ. <small>ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ</small>	€263,1 εκ. <small>ΆΛΛΑ ΑΥΛΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ*</small>	€376,6 εκ. <small>ΥΠΕΡΑΞΙΑ</small>	
 Φυσικό Κεφάλαιο	453,91 GWh <small>ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ</small>	38,1 GWh <small>ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΣΤΟΛΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ</small>	14.605 t <small>CO₂ ΕQ ΑΜΕΣΕΣ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΜΕΘΟΔΟΣ MARKET BASED)</small>	27,30 t <small>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΚΑΙ ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΑΝ</small>
 Κοινωνικό Κεφάλαιο	€3,95 εκ. <small>ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ</small>	3.000 <small>ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ</small>	>100 <small>ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ</small>	9,2 εκ. <small>ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ</small>

*Οι κύριες κατηγορίες άυλων περιουσιακών στοιχείων είναι το εμπορικό σήμα, οι άδειες δικαιοχρήσης (franchise), το λογισμικό, τα δικαιώματα τηλεοπτικής μετάδοσης, τα δικαιώματα παραχώρησης

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχουν στο Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, μια πρωτοβουλία του ΟΗΕ για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Τον Σεπτέμβριο του 2015, τα Ηνωμένα Έθνη υιοθέτησαν τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ - SDGs).

Διάφορες μελέτες έχουν δείξει ότι 103 (από τους συνολικά 169) υποστόχους που συνδέονται με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης θα μπορούσαν να ωφεληθούν από την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Ενδεικτικά αναφέρονται η μελέτη με τίτλο «Οικονομική ανάπτυξη, καινοτομία και δημιουργία θέσεων εργασίας με επίκεντρο τις ΤΠΕ», που δημοσιεύθηκε το 2017 από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών, και η μελέτη «SMARTer2030», που εκπονήθηκε από την Πρωτοβουλία για την Παγκόσμια Ηλεκτρονική Βιωσιμότητα (Global e-Sustainability Initiative - GeSI) το 2019.

Σε ευθυγράμμιση με τα ευρήματα των μελετών και τη δέσμευσή του για την αντιμετώπιση των παγκόσμιων προκλήσεων, ο Όμιλος ΟΤΕ πραγματοποίησε αξιολόγηση του αντίκτυπού του στους ΣΒΑ σε όλη την αλυσίδα αξίας του. Ως αποτέλεσμα, προέκυψαν οκτώ ΣΒΑ που αντιπροσωπεύουν τομείς στους οποίους οι δραστηριότητες, οι υπηρεσίες, τα προϊόντα και οι πρωτοβουλίες του Ομίλου συμβάλλουν σημαντικά. Οι εν λόγω Στόχοι έχουν ενσωματωθεί στη στρατηγική, τους στόχους και τις δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει σημαντικά στους παρακάτω 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 μονάδων φροντίδας ηλικιωμένων και του τομέα της ηλεκτρονικής υγείας (e-Health), να συμμετέχει σε ερευνητικά έργα συναφή με θέματα υγείας και να υποστηρίζει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση του Εθνικού Συστήματος Υγείας. Ακόμη, να στηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση των κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση και να εξασφαλίζει ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας, προάγοντας την ανάπτυξη κουλτούρας που οδηγεί στην ευημερία.

Σημαντικά στοιχεία 2023

3.873 εργαζόμενοι

εκπαιδεύτηκαν σε θέματα υγείας/ευεξίας και ασφάλειας, στο πλαίσιο των προσπαθειών του Ομίλου να προστατεύσει την ευημερία των εργαζομένων του και να αποτρέψει οποιαδήποτε μορφή ψυχικής και σωματικής βλάβης.

>2.300 συμμετοχές εργαζομένων

σε δράσεις σχετικές με τη συμβουλευτική ψυχικής υγείας.

15.744 ώρες

εκπαίδευσης σε θέματα ασφάλειας.

1.213 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.

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



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 επενδύει στην εσωτερική ανάπτυξη των εργαζομένων, προσφέροντας πρόσβαση σε ψηφιακές πλατφόρμες μάθησης και σχεδιάζοντας προσαρμοσμένα προγράμματα αναβάθμισης και εκμάθησης νέων δεξιοτήτων.

Σημαντικά στοιχεία 2023

13.680 συμμετοχές

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

23,28 ώρες

εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.

>€500.000

διατέθηκαν σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες, στο πλαίσιο του προγράμματος υποτροφιών της COSMOTE, το οποίο υλοποιείται από το 2002.

9.571 άτομα

συμμετείχαν στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου είτε ψηφιακά είτε δια ζώσης στις εγκαταστάσεις του.



Ισότητα των Φύλων

Σχετικοί υποστόχοι: 5.1, 5.5, 5.β

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

να συμβάλλει στη δημιουργία μιας δίκαιης και χωρίς αποκλεισμούς κοινωνίας, προωθώντας τις ίσες ευκαιρίες, εξαλείφοντας τις διακρίσεις λόγω φύλου και εξασφαλίζοντας δίκαιη εκπροσώπηση σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας.

Σημαντικά στοιχεία 2023

33% των εργαζομένων σε θέσεις ευθύνης είναι γυναίκες

(Π.χ. Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές/-τριες, Προϊστάμενοι/ες Τμημάτων, Προϊστάμενοι/ες Μονάδων κλπ.)

41% γυναίκες εργαζόμενοι

3,7% μισθολογικό χάσμα

μεταξύ ανδρών και γυναικών στις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS).

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



Φθηνή 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. Να χρησιμοποιεί ανανεώσιμες πηγές ενέργειας για να καλύψει το 100% της ίδιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

Σημαντικά στοιχεία 2023

100% της ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ

(Εγγυήσεις Προέλευσης και Απευθείας Προμήθεια)

64,9 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας.

21,6 kt CO₂ eq

εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) έχουν αποφευχθεί μέσω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας.

32% βελτίωση

της αποδοτικότητας της ενεργειακής κατανάλωσης ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων



Αξιοπρεπής Εργασία 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 νέων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε Ελλάδα και Ρουμανία.

Σημαντικά στοιχεία 2023

1.349 έλεγχοι ακεραιότητας

προμηθευτών, συμβούλων και επιχειρηματικών εταιρών διενεργήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ.

95% των εργαζομένων

του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτονται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.

81% και 76,5%

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

Συνεισφορά 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 προκειμένου να δημιουργεί τις απαραίτητες υποδομές για την παροχή υπηρεσιών Internet και τηλεπικοινωνιών στους κατοίκους των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται και να ενθαρρύνει την ανάπτυξη των τοπικών οικονομιών. Ακόμη, να προωθεί την έρευνα και την καινοτομία, ώστε να παράγει πολλαπλά οφέλη για τους πελάτες, τους εργαζομένους και την κοινωνία.

Σημαντικά στοιχεία 2023

1.330.000 γραμμές Fiber-To-The-Home (FTTH)
έχουν εγκατασταθεί σε όλη την Ελλάδα.

>120 συμμετοχές
σε ερευνητικά προγράμματα από το 2009.

90% πανελλαδική πληθυσμιακή κάλυψη
του δικτύου COSMOTE 5G.



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 2023

97% των συνολικών παραγόμενων αποβλήτων (3.917 t)
ανακυκλώθηκε, επαναχρησιμοποιήθηκε ή αποτεφρώθηκε.

1,1 εκ. πλαστικά αντικείμενα
δεν χρησιμοποιήθηκαν (Ελλάδα).

27,3 t κινητών συσκευών
συλλέχθηκαν και ανακυκλώθηκαν.

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

28% μείωση
της κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.

Συνεισφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών



Δράση για το Κλίμα

Σχετικοί υποστόχοι: 13.2, 13.3

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται:

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

Σημαντικά στοιχεία 2023

87% μείωση

των άμεσων (scope 1) και έμμεσων (scope 2) εκπομπών ΑΦΘ που προέρχονται από την κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ, σε σύγκριση με το 2017.

64,9 GWh

εξοικονόμηση ενέργειας.

100% αξιοποίηση ηλεκτρικής ενέργειας

από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.

32% βελτίωση

της έντασης των εκπομπών μεταφοράς δεδομένων.

Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι

Διαρκής στόχος της Διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ είναι να διατηρήσει ο Όμιλος τη θέση του ως ηγέτης και πρωτοπόρος της αγοράς και, συγκεκριμένα, να ενεργεί ως ένας σύγχρονος Ψηφιακός Ηγέτης, καταγράφοντας υψηλές επιδόσεις και προσφέροντας την καλύτερη εμπειρία στον πελάτη μέσω της τεχνολογικής του υπεροχής.

Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει:

- Να παραμείνει ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης στην παροχή υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συνδυαστικών προϊόντων.
- Να διασφαλίσει ηγετική θέση στις αναπτυσσόμενες αγορές Ευρυζωνικότητας (σταθερής και κινητής), ΤΠΕ και συνδρομητικής τηλεόρασης στην Ελλάδα.
- Να αναπτυχθεί περαιτέρω στις ψηφιακές αγορές που δραστηριοποιείται (COSMOTE Insurance, BOX, COSMOTE Payments) και να εισέλθει σε νέες, αξιοποιώντας τις ισχυρές ψηφιακές δυνατότητές του.
- Να παρέχει στους πελάτες άριστες υπηρεσίες, χάρη στην τεχνολογική υπεροχή των δικτύων νέας γενιάς που διαθέτει (FTTH, 4G+/ 5G).
- Να προσφέρει κορυφαία εμπειρία εξυπηρέτησης πελάτη, μέσω σύγχρονων ψηφιακών καναλιών (App, COSMOTE NEO, κλπ.)
- Να προωθήσει τον «ψηφιακό μετασχηματισμό» του μοντέλου λειτουργίας του προς μια πιο λιτή και ευέλικτη δομή, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών και την ευελιξία των θυγατρικών εταιρειών του.
- Να καταστεί ο καλύτερος εργοδότης στην Ελλάδα, να υποστηρίζει την ανάπτυξη του προσωπικού του

και να προσελκύει ταλαντούχους εργαζόμενους με ψηφιακές δεξιότητες.

- Να παρέχει ένα νέο και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας.
- Να ενισχύσει την αξία που δημιουργείται για τους μετόχους.
- Να μεγιστοποιεί τις συνέργειες ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
- Να συνεχίσει τη θετική του συνεισφορά στην ελληνική κοινωνία και το περιβάλλον, μετριάζοντας τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και προωθώντας την κυκλική οικονομία και την ψηφιακή ένταξη.

Κύριοι Στόχοι για το 2024

Ο ΟΤΕ παραμένει σταθερά προσηλωμένος στη βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξη του. Για το 2024, εκτός από την επίτευξη των ετήσιων επιχειρηματικών στόχων του, ο Όμιλος θα επιδιώξει την μακροπρόθεσμη εξέλιξη του. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην επιτάχυνση της ανάπτυξης του δικτύου FTTH, στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του Ομίλου (αναφορικά με τις διαδικασίες που απευθύνονται στον πελάτη και τις εσωτερικές εταιρικές διαδικασίες), στην περαιτέρω βελτίωση της Εμπειρίας των Πελατών, στην επίτευξη ενός πιο λιτού και πιο ευέλικτου μοντέλου λειτουργίας, καθώς και στην περαιτέρω εκμετάλλευση των συνεργειών με τον Όμιλο Deutsche Telekom.



Στόχοι ESG για το 2023



Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ θέτουν στόχους προκειμένου να βελτιώνουν τις δραστηριότητές τους, αναπτύσσουν προγράμματα και δράσεις για την υλοποίηση των στόχων τους, παρακολουθούν την πρόοδό τους και επικοινωνούν τις επιδόσεις τους.

Οι στρατηγικοί στόχοι εγκρίνονται από την Ανώτατη Διοίκηση και κατανέμονται σε ολόκληρο τον Όμιλο, υπό τη μορφή μεμονομένων στόχων για κάθε οργανωτική μονάδα και δραστηριότητα.

Στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, παρουσιάστηκαν **31 ετήσιοι στόχοι για τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ**. Επρόκειτο για ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους που κάλυπταν διάφορες λειτουργίες του Ομίλου και εφαρμόστηκαν από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες. Από τους στόχους 96,5% έχουν επιτευχθεί πλήρως ή μερικώς ή βρίσκονται σε εξέλιξη, αντανakλώντας τη συνεχή προσπάθεια του Ομίλου να βελτιώνει τις επιδόσεις του σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Οι επιδόσεις των εταιρειών ανά στόχο παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

Στόχοι ESG για το 2024

Περιβάλλον

Κλιματική Ουδετερότητα

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου Deutsche Telekom για μηδενικές εκπομπές, με σκοπό:

- **Κλιματική ουδετερότητα σε σχέση με τις άμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ενέργειας** (scope 1 & scope 2) μέχρι το 2025, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των εκπομπών έως 95% μέχρι το 2025 (σε σχέση με το 2017).
- **100% χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) για την κατανάλωση ηλεκτρισμού** (από το 2021 και έπειτα).
- **55% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών** σε όλη την αλυσίδα αξίας (scope 1, 2 & 3) μέχρι το 2030 σε σχέση με το 2020.
- **Μηδενισμός (net-zero) ανθρακικού αποτυπώματος** σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (scope 1, 2 & 3) έως το 2040.

Κυκλική Οικονομία

- **Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ¹** σε χώρους υγειονομικής ταφής (από το 2022 και μετά).
- **Συλλογή 400.000 κινητών συσκευών² μέσω προγραμμάτων «Take Back»** (2022-2024).
- **Προγράμματα ανάκτησης τερματικού εξοπλισμού: διατήρηση της βιώσιμης διαχείρισης** (από το 2022 και μετά).
- **100% βιώσιμες συσκευασίες³** για: (α) Τις νέες συσκευές που φέρουν το εμπορικό σήμα COSMOTE (από τα μέσα του 2022) & (β) Τα smartphones τρίτων που πωλούνται από την εταιρεία έως το 2025.
- **50% μείωση της χρήσης χαρτιού⁴** έως το 2026 (με έτος βάσης το 2020)
- **Zeroplastic: Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μιας χρήσης⁵** σε όλα τα κεντρικά κτίρια.

Άλλες περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες

COSMOTE: Εγκατάσταση 1 επιπλέον σταθμού μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού (H/M) πεδίου.

1. Απόβλητα που παράγονται από το δίκτυο τηλεπικοινωνιών και καταστημάτων, τα κτίρια και τα datacenters
 2. Smartphones, Κινητά Τηλέφωνα Απλής Χρήσης, Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ
 3. Επικαιροποιημένος στόχος σε ευθυγράμμιση με τον σχετικό στόχο του Ομίλου DT. Μη εφαρμόσιμος στόχος για την Telekom Romania Mobile Communications
 4. Π.χ. router & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης
 5. Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαιροπίρουνα μιας χρήσης

Στόχοι ESG για το 2024

Κοινωνία

Εργαζόμενοι

ΟΤΕ, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS, COSMOTE e-Value, OTE Academy: Τουλάχιστον 30% ποσόστωση γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση έως το 2025¹.

Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Υιοθέτηση του εργαλείου διαχείρισης δεξιοτήτων "Eightfold" για την ενίσχυση των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας των εργαζομένων.

Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης - Το ποσοστό Ψηφιακής Μάθησης να ανέλθει στο 70% στα τέλη του έτους 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Στόχος η διατήρηση του Δείκτη Υγείας² έως 98% σε επίπεδο Ομίλου, έως το 2024.

ΟΤΕ, CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Στόχος η μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2023).

Όμιλος ΟΤΕ - Ελλάδα: Περαιτέρω προώθηση των αξιών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης εντός του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους, εργαζόμενους και επικεφαλής επιχειρησιακών μονάδων:

- a. Λανσάρισμα προγράμματος mentoring με έμφαση στις γυναίκες
- b. Ψηφιακή εκπαίδευση Diversity, Equity & Inclusion διαθέσιμη για όλους τους εργαζόμενους.

ΟΤΕ: Ολοκλήρωση του agile μετασχηματισμού έως τα τέλη του 2024 (στο πεδίο εφαρμογής βρίσκονται οι Εμπορικές λειτουργίες):

- a. Σχεδιασμός ενός agile μοντέλου οργάνωσης με αναγνώριση των σχετικών ρόλων και των αντίστοιχων αλληλεξαρτήσεων.
- b. Δημιουργία agile κουλτούρας και προσαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ένα πιο ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο

Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Αξιοποίηση εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης όπως ο AI εικονικός βοηθός και η προγνωστική ανάλυση.

Πελάτες

ΟΤΕ: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση έως το 2023.

ΟΤΕ: Ενίσχυση της Διείσδυσης της Ψηφιακής Αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) για την παροχή μιας διαδραστικής, εύκολης και απλοποιημένης Εμπειρίας Πελατών, που θα τους επιτρέψει να μεγιστοποιήσουν την αξία που λαμβάνουν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Πιο συγκεκριμένα, έως το 2024, στοχεύουμε να αυξήσουμε το ποσοστό των συνομιλιών (chat) στο 23%, το ποσοστό εκτροπής από το IVR στο 35% και το ποσοστό εκτροπής από το chat bot στο 72%.

Κοινωνία

Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Ανάπτυξη μιας πρωτοβουλίας ψηφιακής ένταξης για άτομα μεγάλης ηλικίας.

Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων STEM, εντός του 2023. Για το 2023, τα εκπαιδευτικά προγράμματα STEM του Μουσείου απευθύνονται σε περίπου **1.350** επωφελούμενους (μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου και παιδιά ηλικίας 6 έως 12 ετών).

Εταιρική Διακυβέρνηση

Εταιρικοί Κίνδυνοι & Κανονιστική Συμμόρφωση

Όμιλος ΟΤΕ: Συνεχής παρακολούθηση και ανάπτυξη Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRIs), με σκοπό να καθοριστούν τα επίπεδα ανοχής για τον κάθε κίνδυνο έως το 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ενίσχυση της κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων το 2024.

Όμιλος ΟΤΕ: Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους Αξιολογήσεις Κινδύνων (Risk Assessments) των επιχειρηματικών Μονάδων στο Εργαλείο TRMS (Telekom Risk Management Solution Tool) έως το 2027, με στόχο τη συστηματική ανάλυση και δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων, στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS).

Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις σχετικά με την ψηφιακή ηθική, εκπαιδεύσεις σε θέματα δεοντολογίας για διευθυντές/προϊσταμένους, εκπαιδεύσεις για την καταπολέμηση της διαφθοράς και τα ανθρώπινα δικαιώματα που απευθύνονται σε συγκεκριμένες επιχειρησιακές μονάδες/ομάδες και επιχειρηματικούς εταίρους).

Όμιλος ΟΤΕ: Συμμετοχή του ΟΤΕ ή συνδεδεμένης εταιρείας στα βραβεία «World's Most Ethical Companies», στα «ICA Compliance Awards», στα «Compliance Awards» (από τον Σύνδεσμο Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος/ΣΕΚΑΣΕ) κ.α.

Όμιλος ΟΤΕ: Επιβεβαίωση, από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, ότι οι εταιρείες ΟΤΕ, ΓΕΡΜΑΝΟΣ,

e-Value και CTS εφαρμόζουν τις κατευθυντήριες γραμμές για τις εσωτερικές έρευνες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37008:2023 «Εσωτερικές Έρευνες Οργανισμών - Κατευθυντήριες Γραμμές». Προετοιμασία για την πιστοποίηση IDW AssS 980 (οι ΟΤΕ/TKRM θα εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής).

Όμιλος ΟΤΕ: Περαιτέρω ενίσχυση των διαδικασιών και των πολιτικών το 2024, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του γερμανικού «Νόμου περί Δέουσας Επιμέλειας στην Εφοδιαστική Αλυσίδα» και της «Οδηγίας της ΕΕ για τη Δέουσα Επιμέλεια για την Εταιρική Βιωσιμότητα» -που πρόκειται να δημοσιευθεί, π.χ. επανεξέταση της Πολιτικής Προμηθειών και των ερωτηματολογίων δέουσας επιμέλειας ή/και επιτόπιες επισκέψεις σε επιλεγμένους προμηθευτές/συνεργάτες βάσει ανάλυσης κινδύνου.

Όμιλος ΟΤΕ: Εμπειριστατωμένη επανεξέταση, έως το τέλος του τέταρτου τριμήνου του 2024, των διαδικασιών καταγγελιών (whistleblowing) και της Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, τη νέα «Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών και Απαγόρευσης Αντιποίνων» του Ομίλου ΟΤΕ και τις κατευθυντήριες γραμμές του ISO 37002:2021 «Συστήματα διαχείρισης καταγγελιών».

Όμιλος ΟΤΕ: Η ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού μητρώου των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης (AI) θα συνεχιστεί καθ' όλη τη διάρκεια του 2024 και θα ενισχυθεί με την ενσωμάτωση του εργαλείου Digital Ethics Assessment (DEA tool) στον έλεγχο κατά την Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων (PSA). Αυτό θα διασφαλίζει την επανεξέταση των κατευθυντήριων γραμμών για την τεχνητή νοημοσύνη σε εσωτερικά/εξωτερικά έργα και προϊόντα AI.

1. Αφορά σε Διευθυντές/-ριες, Executive Directors και Chief Officers

2. Περιλαμβάνει όλες τις ασθένειες, εκτός της εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένης της ασθένειας λόγω ατυχημάτων

Όμιλος ΟΤΕ: Το 2024 θα διεξαχθεί εκ νέου αξιολόγηση κινδύνου με βάση τη νέα μεθοδολογία (του Ομίλου DT) σχετικά με τα κριτήρια ESG.

Όμιλος ΟΤΕ: Δημιουργία ενός ψηφιακού συστήματος (πλατφόρμα αναφορών) προκειμένου να καταστεί δυνατή και να υποστηριχθεί η διαδικασία για την υποβολή, την παραλαβή και την παρακολούθηση αναφορών που σχετίζονται με παραβιάσεις των εταιρικών πολιτικών & διαδικασιών, των κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας.

Εταιρικοί Κίνδυνοι & Κανονιστική Συμμόρφωση

ΟΤΕ: Επαναπιστοποίηση σύμφωνα με το ISO 27701.

COSMOTE e-Value, CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Πρόγραμμα e-learning για εργαζομένους στην Εξυπηρέτηση Πελατών, τα Καταστήματα και τους Τεχνικούς Πεδίου.

ΟΤΕ: Απόκτηση της πιστοποίησης Europrivacy.

Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση

Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμούν συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στην Ελλάδα, έτσι ώστε να εξασφαλίσουν ότι θα ληφθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες και τα μέτρα προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι τυχόν επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου στη χώρα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει **Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων**, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά **ISO 31000:2018** και υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, με κύριο στόχο τη διαφύλαξη της ομαλής επιχειρησιακής λειτουργίας και της μελλοντικής επιχειρηματικής επιτυχίας του Ομίλου. Αυτό επιτυγχάνεται με τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων βιώσιμης ανάπτυξης και σύγκρουσης συμφερόντων, αξιοποιώντας όλα τα στρατηγικά, επιχειρησιακά και οργανωτικά μέτρα ελέγχου και παρακολουθώντας την εφαρμογή τους, τόσο για τον περιορισμό των κινδύνων όσο και για την αξιοποίηση μελλοντικών ευκαιριών.

Το 2022, πραγματοποιήθηκε ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων δύο διαστάσεων (double materiality) σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία του Ομίλου σχετικά με τη διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων, βάσει βέλτιστων πρακτικών. Με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίστηκαν τα πιο σημαντικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη κινδύνους και ευκαιρίες, όπως και τη θετική και την αρνητική επίπτωση που σχετίζεται με τα θέματα αυτά. Η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων αποτελεί ένα σημαντικό σημείο διαλόγου και κατανόησης των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων αξιοποιούνται στον προγραμματισμό δράσεων και στον σχεδιασμό της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, τα πιο ουσιώδη θέματα συμπεριλαμβάνονται στον χάρτη κινδύνων.

Αναλυτικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα [Ανάλυση Ουσιαστικών Θεμάτων](#).

Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμούν συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, έτσι ώστε να εξασφαλίσει ότι θα ληφθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες και τα μέτρα προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι τυχόν επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου. Με βάση την τρέχουσα αξιολόγησή της, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν απαιτούνται πρόσθετες προβλέψεις απομείωσης των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2023.

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 τη μείωσή τους παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023](#).

Μακροοικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα

Οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες συνεχίζουν να παρουσιάζουν αστάθεια, λόγω των διακυμάνσεων στα επιτόκια, τις αναταράξεις στην αγορά ενέργειας και τις πληθωριστικές πιέσεις που οδηγούν σε άνοδο τις τιμές των πρώτων υλών και των υπηρεσιών εντάσεως εργασίας.

Η Διοίκηση εκτιμά συνεχώς τον πιθανό αντίκτυπο τυχόν αλλαγών στο μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον στην Ελλάδα, λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικές εξελίξεις σε παγκόσμιο επίπεδο, έτσι ώστε να εξασφαλίσει ότι θα ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν κατά το δυνατόν οι τυχόν επιπτώσεις στις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα. Ο αυξανόμενος πληθωρισμός και η άνοδος των τιμών της ενέργειας έχουν επηρεάσει τις χρηματοοικονομικές και λειτουργικές επιδόσεις του

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

Ομίλου. Η Διοίκηση παρακολουθεί στενά τις μακροοικονομικές εξελίξεις και τις οικονομικές προοπτικές προκειμένου να περιορίσει τις αβεβαιότητες και τους κινδύνους.

Με βάση την τρέχουσα αξιολόγησή της, έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι δεν απαιτούνται πρόσθετες προβλέψεις απομείωσης των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2023.

Χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι

Οι παρακάτω κίνδυνοι επηρεάζονται σημαντικά από το μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα.

α) Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος συνίσταται στην πιθανότητα κάποιος αντισυμβαλλόμενος να προκαλέσει στον Όμιλο και στην Εταιρεία οικονομική ζημιά εξαιτίας της αθέτησης των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Ο μέγιστος πιστωτικός κίνδυνος στον οποίο είναι εκτεθειμένοι ο Όμιλος και η Εταιρεία, κατά την ημερομηνία κατάρτισης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, είναι η λογιστική αξία των χρηματοοικονομικών περιουσιακών τους στοιχείων.

Οι αθετημένες πληρωμές από πελάτες είναι μέγεθος το οποίο μπορεί ενδεχόμενα να επηρεάσει αρνητικά την ομαλή ρευστότητα του Ομίλου και της Εταιρείας. Λόγω όμως του μεγάλου αριθμού πελατών και της διασποράς της πελατειακής βάσης του Ομίλου, δεν υπάρχει συγκέντρωση του πιστωτικού κινδύνου σε σχέση με τις απαιτήσεις αυτές. Συγκέντρωση πιστωτικού κινδύνου ωστόσο εντοπίζεται στις απαιτήσεις από άλλους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, λόγω του περιορισμένου αριθμού τους και του μεγάλου ύψους των συναλλαγών που έχουν με τον Όμιλο και την Εταιρεία. Για αυτήν την κατηγορία ο Όμιλος και η Εταιρεία, λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι η πλειονότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ρυθμιζόμενες, αξιολογούν, αν χρειαστεί, τον πιστωτικό κίνδυνο σύμφωνα με τις καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες και αναγνωρίζεται η κατάλληλη πρόβλεψη για απομείωση.

Ο Όμιλος και η Εταιρεία εφαρμόζουν συγκεκριμένη **πιστωτική πολιτική που έχει ως άξονες αφενός τον έλεγχο πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών** και

αφετέρου την **προσπάθεια αποτελεσματικής διαχείρισης των απαιτήσεων** πριν αυτές καταστούν ληξιπρόθεσμες αλλά και όταν αυτές καταστούν εκπρόθεσμες ή επισφαλείς. Για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, οι πελάτες ομαδοποιούνται ανάλογα με την κατηγορία που ανήκουν, τα χαρακτηριστικά πιστωτικού κινδύνου τους, την ενηλικίωση των απαιτήσεων τους και τα τυχόν προηγούμενα προβλήματα εισπραξιμότητας που έχουν επιδείξει, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη μελλοντικούς παράγοντες σε σχέση με τους πελάτες καθώς και το οικονομικό περιβάλλον.

Τα δάνεια περιλαμβάνουν δάνεια χορηγηθέντα προς το προσωπικό, τα οποία είτε αποπληρώνονται μέσω παρακράτησης δόσεων από τη μισθοδοσία, είτε συμψηφίζονται με την αποζημίωση λόγω συνταξιοδότησης καθώς και δάνεια προς το ταμείο επικουρικής ασφάλισης σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού προηγούμενων ετών. Τα τελευταία δάνεια είναι εκτεθειμένα στον πιστωτικό κίνδυνο που σχετίζεται με την ικανότητα του ασφαλιστικού ταμείου για την εξυπηρέτηση του χρέους του.

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

Τα ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα του Ομίλου είναι κυρίως επενδυμένα σε αντισυμβαλλόμενους με υψηλή πιστοληπτική αξιολόγηση και για μικρό χρονικό διάστημα.

β) 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 και ταμειακά ισοδύναμα του Ομίλου και της Εταιρείας την 31η Δεκεμβρίου 2023 ανέρχονται σε €463,9 εκ. και

€147,9 εκ. αντίστοιχα και τα βραχυπρόθεσμα δάνεια και το βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων τους ανέρχονται σε €0 και €111,5 εκ. αντίστοιχα.

Ο πλήρης κατάλογος των χρηματοοικονομικών κινδύνων και των πρακτικών για τον μετριασμό τους παρουσιάζεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023**.

Αδυναμία λειτουργίας κρίσιμων υποδομών

Οι υποδομές Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θεωρούνται ως ο βασικός άξονας λειτουργίας όλων των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Η ποικιλομορφία των σύγχρονων υπηρεσιών που παρέχονται από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών έχει εντείνει σε πρωτοφανή βαθμό τόσο την πολυπλοκότητα των υποδομών ΤΠΕ όσο και την αλληλεξάρτηση μεταξύ των δικτύων και των πλατφορμών υπηρεσιών. Επομένως, μια διακοπή λειτουργίας της τεχνολογικής υποδομής, είτε αυτή οφείλεται σε εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες, κ.ά.) είτε σε εσωτερικούς (π.χ. έλλειψη ηλεκτρικής ισχύος, διακοπή κλιματισμού, ανθρώπινο λάθος, κ.ά.) αποτελεί γεγονός το οποίο δεν μπορεί να αποκλειστεί. Κατά συνέπεια, 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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, για να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη συνέχιση της επιχειρησιακής του λειτουργίας, έχει θέσει σε εφαρμογή ένα ισχυρό **σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο είναι πιστοποιημένο κατά ISO 22301:2019**. Σε αυτό το πλαίσιο, έχουν ήδη δημιουργηθεί διαδικασίες και πλάνα σε συνεργασία με τις Υποδιευθύνσεις Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ, Network Automation, Security & Operations Support Σταθερής & Κινητής και IT Architecture & Digital Channels Ομίλου ΟΤΕ, για την επανάκτηση-αποκατάσταση και επαναλειτουργία, τόσο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, όσο και των υποδομών πληροφορικής που υποστηρίζουν τις κρίσιμες διεργασίες. Η ανθεκτικότητα του τηλεπικοινωνιακού δικτύου έχει ενισχυθεί περαιτέρω μέσω της σταδιακής εισαγωγής νέων τεχνολογιών.

Επιπλέον, η διαθεσιμότητα ηλεκτρικής ισχύος σε όλα τα κρίσιμα κτίρια παρακολουθείται συνεχώς και ενισχύεται. Δύο από τα κύρια κέντρα της Εταιρείας έχουν ήδη πιστοποιηθεί με το «Tier III-category certification» από το Uptime Institute. Εργασίες αναβάθμισης των Ηλεκτρομηχανολογικών Υποδομών έλαβαν χώρα, σύμφωνα με το πρόγραμμα επενδύσεων «Διπλών Παροχικών Δρόμων».

Η παροχή, προς τον Όμιλο Deutsche Telekom (DT), υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και το αδιάλειπτο αυτών, διασφαλίζεται τόσο σε επίπεδο λειτουργίας των κρίσιμων υποδομών όσο και από την προδιαγεγραμμένη χρήση εναλλακτικής εγκατάστασης.

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

Ασφάλεια Πληροφοριών

Ο Όμιλος ΟΤΕ παραμένοντας πιστός στη δέσμευσή του, ανταποκρίνεται γρήγορα στις ανάγκες της νέας ψηφιακής εποχής, εστιάζει σε νέες στρατηγικές και επιχειρηματικά μοντέλα, αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες που παρέχει η τεχνολογία προς όφελος των πελατών, υπαλλήλων, συνεργατών και προμηθευτών του. Προσφέροντας λύσεις σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού αλλά και του δημόσιου τομέα για ψηφιακό μετασχηματισμό, καινοτομεί συνεχώς, παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και τεχνολογίας αιχμής, όπως δίκτυα 5G, Fiber to the Home (FTTH) και ψηφιακά πορτοφόλια.

Ο αυξανόμενος βαθμός ψηφιοποίησης και διασύνδεσης της κοινωνίας μας, καθώς και οι εντεινόμενες κυβερνοεπιθέσεις σε παγκόσμιο επίπεδο, αποτέλεσαν νέες, σύνθετες προκλήσεις, τις οποίες οι εταιρείες κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν, και επέφεραν σημαντικές αλλαγές στη νοοτροπία ως προς τη θεσμική και κανονιστική προσέγγιση της κυβερνοασφάλειας. Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα μεγάλο εύρος προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των ολοκληρωμένων λύσεων ΤΠΕ (ICT) σε μεγάλους πελάτες και δημόσιους οργανισμούς, παραμένοντας στην πρώτη γραμμή της κυβερνοασφάλειας. Η Εταιρεία εφαρμόζει μία ολιστική προσέγγιση σε θέματα κυβερνοασφάλειας, εξισορροπώντας την ανάγκη προστασίας της από

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

κινδύνους του κυβερνοχώρου και διασφαλίζοντας επαρκές επίπεδο ασφάλειας, με την ανάγκη για επιχειρηματική καινοτομία.

Καθώς οι ψηφιακές υπηρεσίες επεκτείνονται, η **προτεραιότητα των επενδύσεων στην κυβερνοασφάλεια για την προστασία των δεδομένων και της ακεραιότητας του δικτύου είναι ζωτικής σημασίας** για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών και της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς. Για τη διασφάλιση του υψηλού επιπέδου ασφάλειας των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών, η Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών και Αποτροπής Τηλεπικοινωνιακής Απάτης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόζει αυστηρή στρατηγική ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριών, αποδεικνύοντας τη δέσμευσή του και υλοποιώντας συγκεκριμένο πλάνο ενεργειών για την αντιμετώπιση των απειλών του κυβερνοχώρου. Υιοθετώντας μια προσέγγιση βασισμένη στην ολιστική διαχείριση του κινδύνου για την κυβερνοασφάλεια, η Διεύθυνση αναπτύσσει τις δέουσες πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές ασφάλειας, επιβλέπει την ορθή υλοποίησή τους, αναπτύσσει ισχυρούς μηχανισμούς προστασίας, αξιόπιστα συστήματα και υποδομές ασφάλειας και αξιολογεί την ορθή υλοποίηση και αποτελεσματικότητά τους (π.χ. μέσω περιοδικών ελέγχων των συστημάτων). Μεταξύ των σύγχρονων εργαλείων, η Διεύθυνση χρησιμοποιεί εξελιγμένες λύσεις για την ασφάλεια πληροφοριών, όπως συστήματα ανίχνευσης απειλών με βάση την τεχνητή νοημοσύνη και τη μηχανική μάθηση που χρησιμοποιούνται για να αναλύουν και να αντιμετωπίζουν προκλήσεις ασφάλειας σε πραγματικό χρόνο. Συμπληρωματικά, η Διεύθυνση χρησιμοποιεί προηγμένα συστήματα Threat Intelligence για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα τυχόν επερχόμενες απειλές. Στο Cyber Defense Center της Διεύθυνσης, συλλέγονται και αναλύονται στοιχεία από εταιρικά συστήματα σε 24/7 βάση, προκειμένου να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν περιστατικά ασφάλειας (π.χ. κυβερνοεπιθέσεις) και να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά. Τέλος, η Διεύθυνση παρέχει τακτική εκπαίδευση στους υπαλλήλους για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση απειλών για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και συνεργάζεται με τα τμήματα κυβερνοασφάλειας του Ομίλου DT για την ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με τις αναδυόμενες απειλές και βέλτιστες πρακτικές.

Η ασφάλεια των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών αποτελούν πάντα μία από τις υψηλότερες προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ. Είναι κάτι περισσότερο από απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Αποτελεί μέρος της κουλτούρας της Εταιρείας και ενισχύει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, συνεργατών και προμηθευτών της.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Εταιρεία συλλέγει, αποθηκεύει και χρησιμοποιεί προσωπικά 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 προσωπικών δεδομένων 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 και 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, ο οποίος εποπτεύεται λειτουργικά από την Επιτροπή Ελέγχου.

Τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προστασίας δεδομένων περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, μέτρα για την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων,

μέτρα που εξασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα των δεδομένων κατά την αποθήκευση και διαβίβασή τους (π.χ. κρυπτογράφηση, ψευδωνυμοποίηση), μέτρα που διασφαλίζουν ότι τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζονται τρίτα μέρη/ανάδοχοι τυγχάνουν επεξεργασίας μόνο σύμφωνα με τις οδηγίες της Εταιρείας, καθώς και περιοδικές δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**.

Προστασία του κλίματος

Η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό ζήτημα, οι επιπτώσεις του οποίου επηρεάζουν όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και τη ζωή στον πλανήτη, και μπορεί να οδηγήσει σε μελλοντικούς κινδύνους, λόγω των σοβαρών και μακροπρόθεσμων επιπτώσεών της.

Για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση έθεσε ως στόχο τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) κατά τουλάχιστον 55% έως το 2030, συγκριτικά με τα επίπεδα του 1990, ενώ, για το 2050, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (European Green Deal), ο στόχος αφορά στον μηδενισμό των καθαρών

(net) εκπομπών. Οι στόχοι αυτοί είναι νομικά δεσμευτικοί έπειτα από την υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Κλιματικού Νόμου. Την περίοδο αυτή, βρίσκεται σε εξέλιξη διαδικασία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον καθορισμό στόχου μείωσης των εκπομπών για το 2040. Τον Ιούλιο του 2023, η Ευρωπαϊκή Επιστημονική Συμβουλευτική Επιτροπή για την Κλιματική Αλλαγή (που συστάθηκε στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Κλιματικού Νόμου) συνιστά μειώσεις εκπομπών κατά 90% - 95% έως το 2040, σε σχέση με το 1990.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε (2021) μια σειρά νομοθετικών προτάσεων (Fit for 55) που προσδιορίζουν τις πολιτικές και τα μέτρα για την επίτευξη των παραπάνω κλιματικών στόχων. Επιπλέον, ο κανονισμός για τη θέσπιση ενός Συστήματος Ταξινόμησης Βιώσιμων Επενδύσεων (EU Taxonomy Regulation) στην ΕΕ καθορίζει τα κριτήρια με τα οποία προσδιορίζεται αν μια οικονομική δραστηριότητα χαρακτηρίζεται περιβαλλοντικά βιώσιμη, προκειμένου να ενθαρρύνει τις περιβαλλοντικά βιώσιμες επενδύσεις.

Από τον Μάιο του 2022, έχει τεθεί σε ισχύ ο ελληνικός κλιματικός νόμος, ο οποίος στοχεύει να παράσχει το πλαίσιο ώστε η Ελλάδα να επιτύχει μείωση των εκπομπών κατά 80% έως το 2040 στην πορεία προς



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

τον στόχο για τον μηδενισμό εκπομπών (net zero) έως το 2050.

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί αντικείμενο της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ και μια από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Επιδιώκοντας την κλιματικά ουδέτερη λειτουργία του, ο Όμιλος ΟΤΕ σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας του, τη χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων για την κλιματική αλλαγή του Ομίλου DT για μια κλιματικά ουδέτερη λειτουργία:

- Την **100%** κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) από το 2021 και μετά.
- **Κλιματική ουδετερότητα** στις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ (score 1 & score 2) έως το 2025, με ταυτόχρονη μείωση των εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας έως 95%, το 2025, σε σχέση με το 2017.
- **55% μείωση των εκπομπών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας** (score 1, score 2 και score 3 εκπομπές) το 2030 σε σχέση με το 2020.
- **Μηδενισμό (net-zero)** των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (score 1, 2 και 3) έως το 2040.

Η κατανάλωση ενέργειας αποτελεί σημαντική πηγή εκπομπών για τον Όμιλο ΟΤΕ, συμβάλλοντας στην κλιματική αλλαγή (και στην ατμοσφαιρική ρύπανση), και επηρεάζει το λειτουργικό κόστος του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο επηρεάζεται άμεσα από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις του εθνικού συστήματος Μεταφοράς και Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και από:

- Την αύξηση των τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, λόγω των τελών/εισφορών/επιβαρύνσεων που επιβάλλονται στον τομέα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, στο πλαίσιο του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (έμμεσος ρυθμιστικός κίνδυνος). Σημειώνεται ότι το προσχέδιο του αναθεωρημένου Εθνικού Σχεδίου για την Ενέργεια και το Κλίμα θεωρεί ότι οι τιμές άνθρακα θα αυξηθούν κατά περισσότερο από 10% το 2030 σε σχέση με τις υφιστάμενες τιμές (~90 €/t για το 2023).

- Οι αυστηρότεροι περιβαλλοντικοί κανονισμοί με υποχρεώσεις σχετικά με δημοσιοποιήσεις, την παρακολούθηση και τον ενεργειακό έλεγχο δραστηριοτήτων, την ενεργειακή αποδοτικότητα αναμένεται να επηρεάσουν τις προσπάθειες συμμόρφωσης.
- Την αύξηση των τιμών των ορυκτών καυσίμων.

Επίσης, οι χαμηλές περιβαλλοντικές επιδόσεις θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη φήμη και το μερίδιο αγοράς του Ομίλου, καθώς οι έρευνες δείχνουν ότι το θέμα της κλιματικής αλλαγής απασχολεί τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ οι επενδυτές επιδιώκουν να συνεργάζονται με εταιρείες που εφαρμόζουν αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική.

Μακροπρόθεσμα, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα (φυσικές επιπτώσεις) και να υπάρξουν επιπτώσεις στη λειτουργία του δικτύου και τη διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οπότε και ενδέχεται να υπάρξουν απώλειες ή/και ζημιές σε περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου, καθώς και απώλεια πελατών/εσόδων. Επιπλέον, η αύξηση της θερμοκρασίας αναμένεται να οδηγήσει σε αυξημένες ανάγκες κλιματισμού ενώ ο υφιστάμενος εξοπλισμός μπορεί να χρειαστεί να αντικατασταθεί νωρίτερα από το αναμενόμενο ώστε να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία του εξοπλισμού στις νέες κλιματικές συνθήκες.

Παράλληλα, **ο καταλυτικός ρόλος της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας (ICT) στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής δημιουργεί ευκαιρίες για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου.**

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Απογράφει ετησίως τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε όλη την αλυσίδα αξίας του (score #1, #2 και #3).
- Μειώνει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στον βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτός. Για τις εκπομπές που τελικά δεν είναι δυνατή η μείωσή τους, θα αξιοποιηθούν εργαλεία και δράσεις αντιστάθμισης και απορρόφησης CO2 (υψηλής ποιότητας, πιστοποιημένα προϊόντα) σύμφωνα το θεσμικό πλαίσιο που θα έχει διαμορφωθεί.
- Υλοποιεί μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του (τηλεπικοινωνιακό

δίκτυο, data centers, κτίρια) με έμφαση στο δίκτυο σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

- Χρησιμοποιεί Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας για την κάλυψη του συνόλου (100%) της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνει.
- Επενδύει στην ηλεκτροκίνηση λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της αγοράς, της τεχνολογίας και των υποδομών φόρτισης των οχημάτων.
- Εξετάζει τις εκπομπές των προμηθευτών, με έμφαση στην προμήθεια τερματικού εξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακών υποδομών, στο πλαίσιο κοινών πρωτοβουλιών σε επίπεδο Ομίλου DT.
- Επιδιώκει τη διαχείριση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από τον ευρυζωνικό εξοπλισμό συμμετέχοντας, εθελοντικά, στον «Κώδικα για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό».
- Ενσωματώνει τις αρχές της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητές του στοχεύοντας σε μια αποδοτικότερη χρήση των φυσικών πόρων συνεισφέροντας ταυτόχρονα στη μείωση των εκπομπών (π.χ. μέσω της επέκτασης του χρόνου ζωής των προϊόντων ή της αύξησης της ανακύκλωσης).
- Εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ώστε να προλαμβάνει και να αντιμετωπίζει έγκαιρα καταστάσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και την απρόσκοπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

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

Εφοδιαστική Αλυσίδα

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

Η ανάπτυξη και διατήρηση μίας εφοδιαστικής αλυσίδας που δημιουργεί προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο, με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικά υπεύθυνες μεθόδους και πρακτικές, εναρμονισμένες με το όραμα του Ομίλου, αποτελεί έναν διαρκή στόχο αυτοβελτίωσης.

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, είναι διαθέσιμες στις ενότητες **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας** και **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 τον λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης σε μη ιονίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες και έχει αναπτυχθεί το 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 οφείλεται 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 ασφάλειας 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

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

Πρώτωσης της Επιστήμης, για το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Το 2020, η ICNIRP δημοσίευσε τις νέες οδηγίες της για την προστασία από την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Σύμφωνα με τις νέες διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές της ICNIRP, μετά από 20ετή και πλέον έρευνα, επιβεβαιώνεται η ασφάλεια των δικτύων κινητής τηλεφωνίας για όλους, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, εφόσον τηρούνται τα συνιστώμενα όρια έκθεσης. Όπως διαπιστώνει η ICNIRP: «Το πιο σημαντικό πράγμα που πρέπει να θυμάται ο κόσμος είναι ότι οι τεχνολογίες 5G δεν θα είναι σε θέση να προκαλέσουν βλάβη εφόσον τηρούνται οι νέες κατευθυντήριες γραμμές».

Η Ευρωπαϊκή Επιστημονική Επιτροπή για την Υγεία, το Περιβάλλον και τους αναδυόμενους Κινδύνους (SCHEER), ενέκρινε στις 18 Απριλίου 2023 την τελική γνωμοδότηση για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (EMF - για συχνότητες πάνω από 100 kHz). Η τελική γνωμοδότηση της SCHEER για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία RF επιβεβαιώνει ότι «η SCHEER συστήνει την ανάγκη τεχνικής αναθεώρησης των παραρτημάτων στη Σύσταση 1999/519/EK του Συμβουλίου και την Οδηγία 2013/35/ΕΕ». Η SCHEER «αναγνωρίζει» ότι οι νέες κατευθυντήριες γραμμές της ICNIRP (2020) «προστατεύουν τους ανθρώπους πιο αποτελεσματικά». Τον Σεπτέμβριο του 2023, η SCHEER έλαβε εντολή από τη Γενική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας Τροφίμων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να προετοιμάσει «τεχνική ενημέρωση των παραρτημάτων της Σύστασης 1999/519/EK του Συμβουλίου σχετικά με τις ραδιοσυχνότητες (100 kHz έως 300 GHz)».

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες 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 θέσουν σε κίνδυνο την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων, καθιστώντας πιο ευάλωτο το τεχνικό προσωπικό (στο οποίο συγκαταλέγονται οι τεχνικοί πεδίου, οι τεχνικοί δικτύου και καταναμητή, οι εναερίτες, οι ηλεκτρολόγοι, οι ψυκτικοί, οι αποθηκάριοι κ.λπ.). Η παροχή ενός μη ικανοποιητικά

ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος μπορεί να επιβαρύνει την Εταιρεία με υποχρεώσεις αποζημίωσης και λοιπά νομικά κόστη, θίγοντας παράλληλα τη φήμη και την επιχειρησιακή συνέχεια.

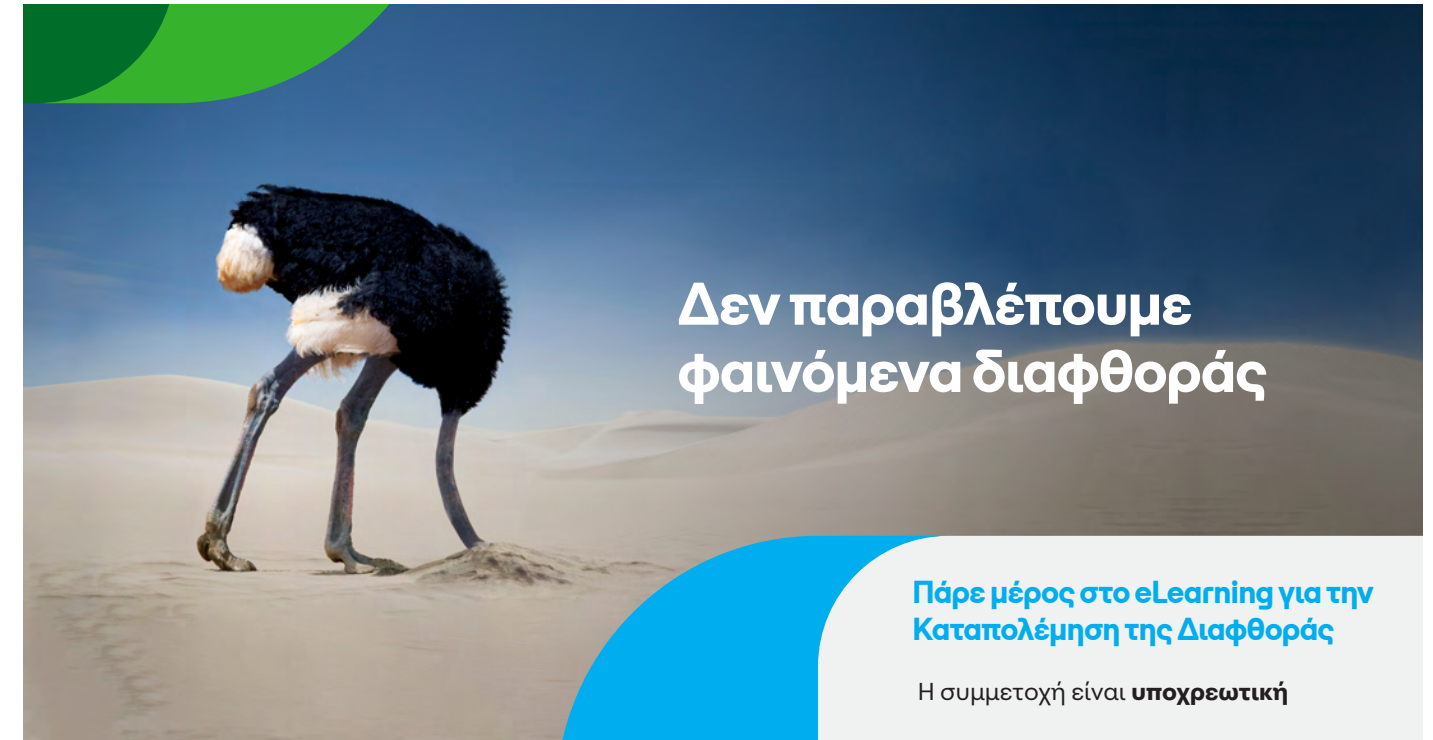
Κατόπιν αξιολόγησης των κινδύνων του εργασιακού περιβάλλοντος από την επιχειρησιακή μονάδα Υγείας και Ασφάλειας και λαμβάνοντας υπόψη τα επακόλουθα της ύπαρξης των κινδύνων αυτών, οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι είναι αυτοί στους οποίους εκτίθεται το τεχνικό προσωπικό και απορρέουν από τα ακόλουθα:

- Μη ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.), τα οποία αποσκοπούν στη μείωση της σοβαρότητας κάποιου τραυματισμού.
- Εργασία σε φρεάτια, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο επισκευής ή συντήρησης. Το φρεάτιο αποτελεί περιβάλλον που λόγω περιορισμένου χώρου και ύπαρξης στάσιμων νερών, τα οποία είναι δυνατό να αποτελέσουν εστία μόλυνσεων, 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 ή της μη ορθής χρήσης των Μ.Α.Π.
- Μη ορθή χρήση φορητών κλιμάκων, η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο εργασιών επισκευών ή συντήρησης.
- Μη ορθή και προσεκτική χρήση των εργαλείων χειρός που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- Παράλειψη της αδιάλειπτης εφαρμογής των οδηγιών ασφαλούς εργασίας που επικοινωνούνται με πολλαπλούς τρόπους και αφορούν σε κάθε εργασία ξεχωριστά.
- Επιθέσεις από οικόσιτα ζώα (σκύλους).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες στην ενότητα [Υγεία και Ασφάλεια](#).

Κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφθοράς, δωροδοκίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η Κανονιστική Συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια 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 καταστάσεων, παραβιάσεις της νομοθεσίας που αφορά το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού, περιστατικά βίας και παρενόχλησης στην εργασία, καταστρατήγηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων, παραβιάσεις ψηφιακής ηθικής καθώς και οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη μπορεί να επιφέρει υλική ή ζημία φήμης στην Εταιρεία) 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 της, 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 οποιαδήποτε μορφής.

Με σκοπό την αποφυγή κινδύνων μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και άλλων νομικών συνεπειών για την Εταιρεία και τους Εργαζόμενους, η Διοίκηση έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS), στο πλαίσιο του οποίου υιοθέτησε την Διαδικασία Υποβολής Αναφορών («Tell me») και τους σχετικούς [διαύλους αναφορών](#), στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και δίαυλος αναφοράς για την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος, έχουν υιοθετηθεί οι Κώδικες και οι Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ που καλύπτουν σημαντικές λειτουργίες και διαδικασίες της Εταιρείας, όπως, μεταξύ άλλων, ο Κώδικας Δεοντολογίας, ο Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, η Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών, η Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων, η Πολιτική Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης, η Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων, η Πολιτική περί Δωρεών, η Πολιτική περί

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ

Χορηγιών, η Πολιτική για τη Συμμόρφωση στο Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού, η Πολιτική περί Μη Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών, η Πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία και οι Βασικές Αρχές Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη.

Η αδυναμία υιοθέτησης και εφαρμογής κατάλληλων και ισχυρών διαδικασιών που αποτρέπουν την εμφάνιση περιστατικών διαφθοράς, δωροδοκίας, παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ψηφιακής ηθικής, μπορεί να προκαλέσει ζημίες στη φήμη του Ομίλου ΟΤΕ, επηρεάζοντας ενδεχομένως, στη συνέχεια, την χρηματοοικονομική του θέση, καθώς και την αφοσίωση και εμπιστοσύνη των εργαζομένων του. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη διαφθορά, τη δωροδοκία, τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της ψηφιακής ηθικής ως αναδυόμενο κίνδυνο, δεδομένης της υιοθέτησης εσωτερικών και διεθνών κανονισμών σχετικά με τα εν λόγω θέματα. Κατά συνέπεια, έχει θεσπίσει αποτελεσματικές πολιτικές και διαδικασίες (όπως διαδικασίες καταγγελιών «whistleblowing») για την πρόληψη, τον εντοπισμό και τη διαχείριση πιθανών περιστατικών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις του Ομίλου είναι διαθέσιμες 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.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει ως στόχο να διασφαλίσει τη διατήρηση και βελτίωση των υφιστάμενων δικτύων και εγκαταστάσεων, την αναβάθμιση παλαιών συστημάτων και την προσαρμογή σε νέες τεχνολογίες,

με τρόπο που να ελαχιστοποιεί τη διακοπή εργασιών και να συμβάλλει στην επιχειρηματική ανθεκτικότητα, ώστε να παρέχει στους πελάτες καινοτόμες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει προληπτικά μέτρα και μέτρα διορθωτικού χαρακτήρα για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό των σχετικών κινδύνων, προκειμένου να διασφαλισθεί η αδιάλειπτη παροχή εργασιών. Οποιαδήποτε αποτυχία στη συνεχή και αδιάλειπτη παροχή αυτών των σύνθετων υπηρεσιών υψηλής αξίας μπορεί να οδηγήσει σε μείωση των εσόδων και αύξηση του κόστους αποκατάστασης (π.χ. αποτυχίες στην παροχή υπηρεσιών ΤΠΕ, διακοπές στο δίκτυο, αποτυχίες στις υποδομές και στα συστήματα πληροφορικής, κ.λπ.) Κάθε ένα από τα ανωτέρω θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στην εμπειρία και στην ικανοποίηση των πελατών, όσο και στη φήμη της Εταιρείας.

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη

ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



Συμμετοχή

- Έρευνα μεταξύ των Ενδιαφερόμενων Μερών
- Ανάλυση Ουσιαστικότητας
- Δίκτυα και Fora Βιώσιμης Ανάπτυξης



Διάλογος

- Ερωτηματολόγιο Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου
- Ερωτηματολόγια/κλήσεις προς τους επενδυτές



Πληροφόρηση

- Εσωτερικά ενημερωτικά δελτία για τους εργαζόμενους
- Εσωτερική καμπάνια Zeroplastic
- Εταιρική ιστοσελίδα και Social Media

Η συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών είναι στρατηγικής σημασίας για τον Όμιλο ΟΤΕ, καθώς του επιτρέπει, συστηματικά, να αντιλαμβάνεται τις κοινωνικές αλλαγές που επιτελούνται, ώστε να μετριάξει τους σχετικούς αναδυόμενους κινδύνους και να εντοπίζει προληπτικά τις ευκαιρίες που προκύπτουν από αυτές.

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη του επιδρούν και επηρεάζουν άμεσα τη βιώσιμη ανάπτυξη του, τη δραστηριότητα και την επίτευξη των εταιρικών του στόχων, ενώ ταυτόχρονα, επηρεάζονται και τα ίδια από τις δραστηριότητες του Ομίλου. Ο Όμιλος συνδιαλέγεται με τα ενδιαφερόμενα μέρη του, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις.

Έχοντας θέσει ως στόχο τη θέσπιση αμοιβαίας και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη του, ο Όμιλος ΟΤΕ προσδιορίζει τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζουν σημαντικά ή/και επηρεάζονται από τις επιχειρηματικές του

δραστηριότητες, σύμφωνα με τις αξίες, τις αρχές, τη στρατηγική και τις δραστηριότητές του και λαμβάνοντας υπόψη την κοινωνία στο σύνολό της. Τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου προσδιορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τα ενδιαφερόμενα μέρη της Deutsche Telekom, ενώ παράλληλα ζητείται η γνώμη της Ανώτατης Διοίκησης και των Διευθύνσεων του Ομίλου. Οι τελικές κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών εγκρίνονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του ΟΤΕ.

Ο Όμιλος έχει εντοπίσει 9 κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

- **Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές**
- **Πελάτες και μελλοντικοί πελάτες**
- **Επιχειρήσεις**
- **Επιστημονικοί, Ερευνητικοί και Εκπαιδευτικοί Φορείς**
- **ΜΜΕ**

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

- **Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους**
- **Προμηθευτές**
- **ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες**
- **Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς**

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. Τα κανάλια και η συχνότητα επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη προσαρμόζονται ανάλογα με την κατηγορία των ενδιαφερόμενων μερών και τις ανάγκες τους, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία και ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ.

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 2023, ο Όμιλος συμμετείχε σε ομάδες εργασίας καθώς και σε πληθώρα εκδηλώσεων και fora με θέμα τη βιώσιμη ανάπτυξη, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- Ελληνικό Συμβούλιο **Sustainable Markets Initiative** (SMI).
- Ομάδα Εργασίας της ETNO για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Women in Business (WIB)** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Κυκλικής Οικονομίας** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Συμμετοχή στην **Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης** του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Ελληνικό Σύμφωνο Βιώσιμης Επιχειρηματικότητας του CSR Hellas.
- ESG & Compliance Conference, που διοργανώθηκε από την KPMG: συμμετοχή στο πάνελ «COP 28 - Expectations and the way forward».
- 26ο HR Symposium, που διοργανώθηκε από την

KPMG: συμμετοχή στο πάνελ «The "S" of ESG – Priorities & Challenges».

- Εθνική Αρχή Διαφάνειας (Athens Money Show 2023): «Το μέλλον της καταπολέμησης της διαφθοράς: Πέρα από την τεχνητή νοημοσύνη» και «Ο ρόλος των ήπιων ελέγχων στην εταιρική ακεραιότητα»
- Εθνική Αρχή Διαφάνειας και Σύνδεσμος Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΣΕΚΑΣΕ): Ημερίδα με θέμα «Σύγκρουση Συμφερόντων: Κανονιστικό Πλαίσιο & Πρακτική Εφαρμογή στον δημόσιο & ιδιωτικό τομέα»
- 15ο Πανελλήνιο Συνέδριο Νομικών Υπηρεσιών με θέμα «Η Νομική Υπηρεσία στην Εποχή του ESG & του ChatGPT».
- Ετήσιο συνέδριο του ACFE Greece, με τίτλο «Back to Basics»,
- 10ο Συνέδριο Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου με θέμα «Επιχειρηματική αριστεία και εταιρική διακυβέρνηση»
- 1ο Financial Crime Symposium από την Deloitte-Greece & τη Διεθνή Διαφάνεια Ελλάς, με τίτλο «Tackling financial crime in a digitized & rapidly evolving world»
- ISACA Athens Conference 2023 (στις 25/10/2023) από το ISACA Athens Chapter, με τίτλο «Back to DIGITAL LIFE - Back to VIRTUAL REALITY»
- 6ο Compliance Conference (στις 02/11/2023) από τον Σύνδεσμο Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος (ΣΕΚΑΣΕ) σε συνεργασία με τη Νομική Βιβλιοθήκη Ελλάδος, με τίτλο «Focusing on the core to approach the future»
- 2ο Συνέδριο Τεχνητής Νοημοσύνης (στις 04/11/2023) από τον Όμιλο Τεχνητής Νοημοσύνης - AiCatalyst
- Ετήσιο Συνέδριο Ελληνικού Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (στις 14/11/2023) με τίτλο «Break the Barriers»
- 14η Στρογγυλή Τράπεζα του Business Intedgrity Forum (στις 15/12/2023), της πρωτοβουλίας της Διεθνούς Διαφάνειας Ελλάδος με θέμα «Διαφάνεια και Ακεραιότητα στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας»

Η ανατροφοδότηση των ενδιαφερομένων μερών λαμβάνεται υπόψη από τα αρμόδια επιχειρησιακά όργανα, συμπεριλαμβανομένου του Διοικητικού Συμβουλίου, για τη διαμόρφωση της στρατηγικής, των

δεσμεύσεων και των δράσεων, και αξιοποιείται κατά τη διαδικασία ανάλυσης των ουσιαστικών θεμάτων του Ομίλου. Τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων και της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη συμβάλλουν στην υλοποίηση στρατηγικών δράσεων και στην επικύρωση και τη βελτίωση της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει ο Όμιλος ΟΤΕ, η οποία εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, όπως ορίζει η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου.

Το 2022, τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου ΟΤΕ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΤΕ, όπου τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν τη σημασία μιας λίστας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης με βάση τον αντίκτυπο του Ομίλου ΟΤΕ στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα [Ανάλυση Ουσιαστικότητας](#).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

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 2023, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ συνέχισαν να συμμετέχουν εθελοντικά, με την ιδιότητα μέλους, σε μια σειρά εθνικών και διεθνών φορέων στρατηγικής σημασίας.



United Nations
Global Compact



Sustainable Markets Initiative



Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο [Παράρτημα](#).

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ1000

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

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

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

Το 2022, η ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση της διπλής ουσιαστικότητας (double materiality), με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου και των ενδιαφερόμενων μερών, και εντόπισε σημαντικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη κινδύνους και ευκαιρίες, όπως και τη θετική και την αρνητική επίπτωση που σχετίζεται με τα θέματα αυτά. Η διαδικασία Αξιολόγησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενσωματώθηκε στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συνδυάσει τις διαδικασίες διαχείρισης θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων αναπτύσσοντας μια ολιστική προσέγγιση που βασίζεται σε βέλτιστες πρακτικές.

Το 2022, η ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων διεξήχθη ακολουθώντας δύο διαστάσεις (double materiality):

- Την «ουσιαστικότητα εσωτερικής επίπτωσης» (internal impact materiality): Αξιολόγηση της επίπτωσης των επιλεγμένων θεμάτων στη λειτουργία του Ομίλου και στις επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης («εσωτερική» επίπτωση, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών παραμέτρων).
- Την «ουσιαστικότητα εξωτερικής επίπτωσης» (external impact materiality): Αξιολόγηση της επίπτωσης των θεμάτων στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον («εξωτερική» επίπτωση), συμπεριλαμβανομένων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Αυτή η διαδικασία ακολουθεί τις διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές, ενώ λαμβάνει υπόψη και τα πρότυπα European Sustainability Reporting Standards (ESRSs), τα οποία αναφέρονται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 2022/2464, για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες, Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD.

Τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη συμμετείχαν στη διαδικασία, αξιολογώντας την πιθανότητα εμφάνισης και τον αντίκτυπο όλων των αναφερόμενων θεμάτων για

τον Όμιλο ΟΤΕ (ουσιαστικότητα εσωτερικής επίπτωσης) αλλά και προτεραιοποιώντας τα θέματα με βάση το επίπεδο επίπτωσής τους στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (ουσιαστικότητα εξωτερικής επίπτωσης), για τα επόμενα 2-3 χρόνια. Επιπλέον, τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν να εκφράσουν τις απόψεις τους, βαθμολογώντας κάθε θέμα, ανάλογα με το επίπεδο (βαθμό) επίπτωσης του Ομίλου στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον (σε κλίμακα από 1 έως 5), μέσω ενός online ερωτηματολογίου.

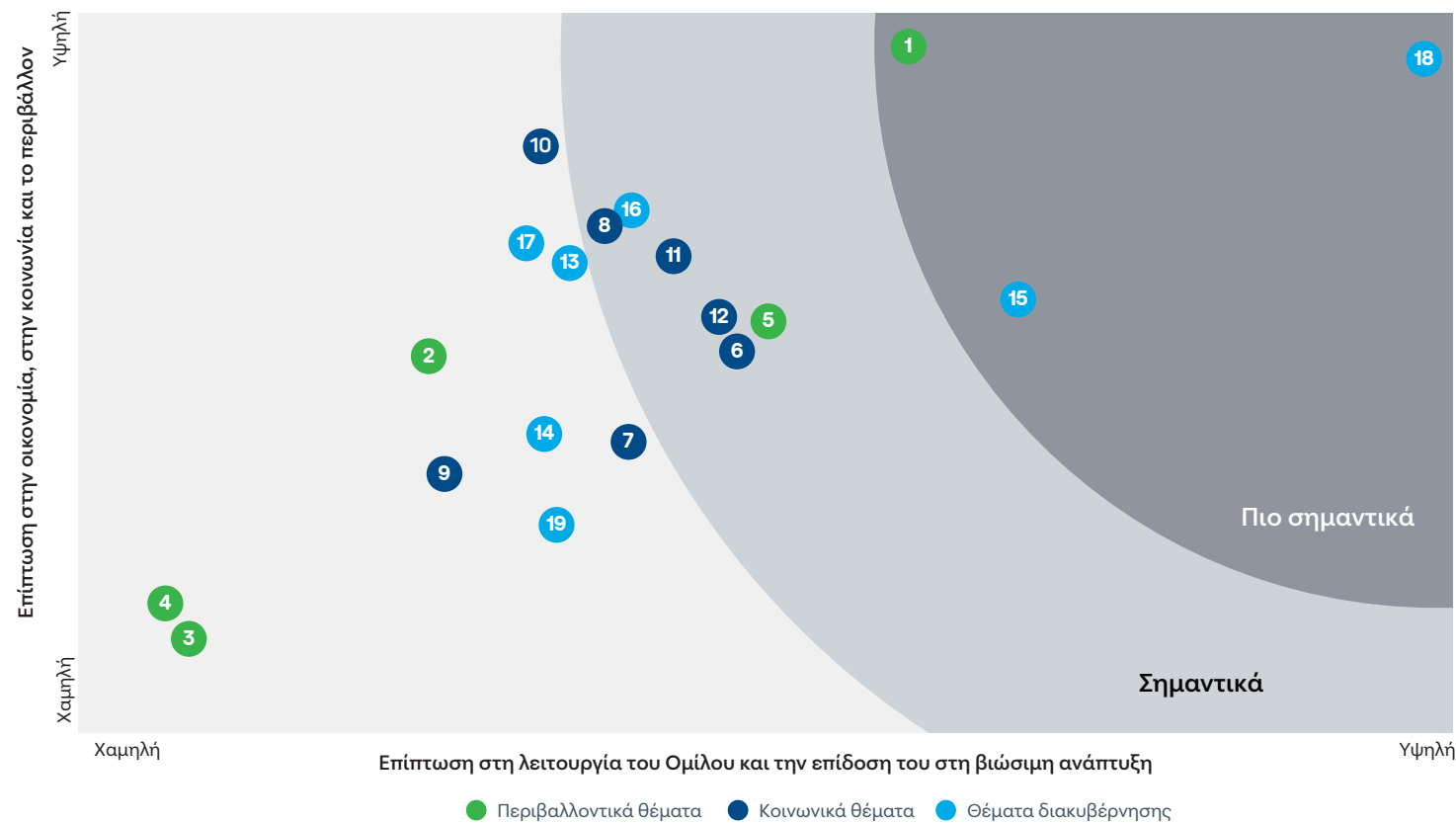
Τα θέματα κατηγοριοποιήθηκαν ανάλογα με τη σημαντικότητά τους χρησιμοποιώντας α) την επίπτωση στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, όπως αναγνωρίστηκε από τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη, και β) την επίπτωση στην λειτουργία του Ομίλου και στις επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναγνωρίστηκε από τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη του Ομίλου.

Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και αξιοποιούνται στον προγραμματισμό δράσεων και στον σχεδιασμό της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, τα πιο ουσιώδη θέματα συμπεριλαμβάνονται στον χάρτη κινδύνων (βλ. ενότητα «Κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση» της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023).

Το παρακάτω διάγραμμα απεικονίζει τα αποτελέσματα της ανάλυσης και τα θέματα που αναγνωρίστηκαν ως σημαντικά (τα 9 θέματα πάνω από το όριο «σημαντικά») για τον Όμιλο ΟΤΕ.

Σε σύγκριση με τα σημαντικά θέματα που εντοπίστηκαν την προηγούμενη χρονιά (2021), το θέμα «Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες» (προηγούμενως «Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας») αξιολογήθηκε πάνω από το όριο «σημαντικό», ενώ το θέμα «Κατάρτιση και Δεξιότητες Εργαζομένων» υποβαθμίστηκε. Το πρώτο θέμα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της υπεύθυνης επιχειρηματικής προσέγγισης του Ομίλου, ενώ το δεύτερο παραμένει μια κρίσιμη πτυχή της διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού και αντιμετωπίζεται αναλόγως.

Τα ανωτέρω θέματα έχουν επιλεγθεί έπειτα από επιμελή έρευνα ποικίλων πηγών, όπως η Αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η προηγούμενη ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων, τα θέματα του κλάδου, σχετικά πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης κ.α. Στην προκαταρκτική διαδικασία δέουσας επιμέλειας, ο



- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ενέργεια, Εκπομπές και Κλιματική Αλλαγή 2. Κυκλική Οικονομία 3. Βιοποικιλότητα 4. Διαχείριση Νερού 5. Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (H/M) 6. Υπεύθυνες Εργασιακές Πρακτικές και Διαχείριση Εργαζομένων 7. Κατάρτιση και Δεξιότητες Εργαζομένων 8. Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων 9. Επικοινωνία με Τοπικές Κοινωνίες και Εκτίμηση Αντικτύπου από τη λειτουργία του Ομίλου | <ol style="list-style-type: none"> 10. Βιώσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες για μια Ψηφιακή Κοινωνία 11. Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες 12. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών 13. Οικονομική Επίδοση και Αντίκτυπος 14. Διακυβέρνηση και Διοίκηση 15. Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρηματική Συνέχεια 16. Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές 17. Ανθρώπινα Δικαιώματα 18. Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων 19. Υπεύθυνη Προμήθεια και Εφοδιαστική Αλυσίδα |
|---|--|

Όμιλος αναγνώρισε ενδεικτικούς κινδύνους και ευκαιρίες, πιθανές και υφιστάμενες επιπτώσεις στο περιβάλλον, την οικονομία, τους ανθρώπους και την κοινωνία που σχετίζονται με τις δραστηριότητές του (λειτουργία, προϊόντα, υπηρεσίες) και με τις επιχειρηματικές σχέσεις (business relationships) σε όλο το εύρος λειτουργίας και αλυσίδας αξίας, στον εφικτό βαθμό.

Η διαδικασία ανάλυσης της ουσιαστικότητας από την Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου περιελάμβανε την

εξέταση των κινδύνων και των ευκαιριών, καθώς και των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων.

Ο Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, καλύπτει και τα 19 θέματα, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στα 9 που χαρακτηρίστηκαν ως σημαντικά (περιοχή σημαντικών και πιο σημαντικών στο παραπάνω διάγραμμα).

Περισσότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο Παράρτημα.

Δείκτες και Αξιολογήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις και αξιολογήσεις αναλυτών σχετικά με θέματα ESG και Βιώσιμης Ανάπτυξης, και συμμετέχει σε σειρά εθνικών και διεθνών δεικτών βιώσιμης ανάπτυξης/ESG, κατατάξεις και αξιολογήσεις.

FTSE4Good



Συνοπτικά

Ο ΟΤΕ, πληροί όλες τις απαιτήσεις και συμμετέχει στη σειρά χρηματιστηριακών δεικτών FTSE4Good, βάσει αξιολόγησης του Ιουνίου 2023, ως προς την εφαρμογή σημαντικών πρακτικών στους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης (Environmental-Social-Governance).

Σημαντικά Στοιχεία

15η
χρονιά συμμετοχής

2η
συνεχόμενη χρονιά αύξηση βαθμολογίας, βάσει σημαντικών περιβαλλοντικών επιδόσεων

Top 3%
των εταιρειών τηλεπικοινωνιών που εντάσσονται στον δείκτη (βάσει αποτελεσμάτων Ιουν. 2023)

MSCI



Αξιολόγηση «A» από την MSCI ESG Ratings, τον Αύγουστο του 2023, βάσει των επιδόσεων του σε θέματα ESG. Η MSCI ESG Research παρέχει εμπειριστατωμένη έρευνα, αξιολογήσεις και ανάλυση των επιχειρηματικών πρακτικών χιλιάδων εταιρειών παγκοσμίως σχετικά με το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

“A”

Αύξηση του Rating σε A από το 2022. Η αύξηση αντανακλά την προσήλωση του Ομίλου στη μείωση ρίσκων που αφορούν σε θέματα ESG μέσα από τις σχετικές πρακτικές που εφαρμόζει

ISS ESG



Ο ΟΤΕ κατατάσσεται στο status «Prime», βάσει αξιολόγησης και το 2023. Ο τίτλος αυτός απονέμεται σε εταιρείες των οποίων ο συνολικός βαθμός αξιολόγησης ESG ισούται με ή υπερβαίνει το όριο Prime («Άριστος») του κλάδου, όπως αυτό ορίζεται από τον Πίνακα Ταξινόμησης Κλάδων της ISS ESG, ο οποίος αντικατοπτρίζει το συνολικό μέγεθος της έκθεσης σε κινδύνους καθώς και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα ενός κλάδου.

>10
χρόνια στο status "Prime"

B-
Βαθμολογία για περισσότερα από 5 χρόνια

CDP



Συνοπτικά

Ο ΟΤΕ, το 2023, έλαβε βαθμολογία «B» (Management) στο πλαίσιο αξιολόγησης του CDP για θέματα Κλιματικής Αλλαγής, αναρτώντας τις απαραίτητες πληροφορίες στην σχετική πλατφόρμα.

Σημαντικά Στοιχεία

14

χρόνια συμμετοχής

10

χρόνια με τουλάχιστον B ranking για τα θέματα Κλιματικής Αλλαγής

A/A-

βαθμολογία, το 2023, σε 6 κατηγορίες "Κλιματικής Αλλαγής", όπου ενδεικτικά αφορούν: τη Διακυβέρνηση, την Επιχειρηματική στρατηγική και οικονομικός σχεδιασμός, τις Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών.

Bloomberg GEI



Ο Όμιλος ΟΤΕ εντάχθηκε στον διεθνή δείκτη για την ισότητα των φύλων, Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2023. Ο δείκτης έχει ως στόχο την καταγραφή των επιδόσεων των εταιρειών που έχουν δεσμευθεί στη διαφάνεια και στη δημοσιοποίηση πληροφοριών για την ενίσχυση της ισότητας των φύλων, μέσω πολιτικών και δράσεων.

4η

χρονιά ένταξης στον δείκτη

100/100

Βαθμολογίας Δημοσιοποίησης για τα δημοσιοποιημένα στοιχεία και πληροφορίες

ATHEX ESG



Ο ΟΤΕ συμπεριλαμβάνεται στον Δείκτη ATHEX ESG (ATHEX ESG Index) του Χρηματιστηρίου Αθηνών, από το 2021. Ο Δείκτης παρακολουθεί την χρηματιστηριακή απόδοση των εισηγμένων εταιρειών του Χρηματιστηρίου Αθηνών που υιοθετούν και προβάλλουν τις πρακτικές τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG).

1ο Βραβείο

καλύτερης εταιρείας του δείκτη ATHEX ESG-2023, στο πλαίσιο του Θεσμού Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ 2023.

New entry: Forbes- ESG Transparency Index



Ο ΟΤΕ εντάχθηκε στην πλατινένια βαθμίδα της λίστας του Δείκτη Διαφάνειας ESG (ESG Transparency Index) που παρουσίασε το "Forbes", τον Απρίλιο του 2023, αποτυπώνοντας το υψηλό επίπεδο διαφάνειας του Ομίλου σε θέματα ESG. Σκοπός της έρευνας ήταν η αποτύπωση της κατάστασης των 100 μεγαλύτερων εταιρειών στην Ελλάδα- βάσει κύκλου εργασιών- ως προς το επίπεδο διαφάνειας σε θέματα ESG, βάσει συγκεκριμένων πηγών δημοσίων αναφορών και κριτηρίων γνωστοποίησης.

Διακρίσεις

Το 2023, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν περισσότερα από 90 βραβεία και διακρίσεις για τις επιδόσεις τους σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ορισμένα εκ των οποίων παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα:

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2023

ΕΛΛΑΔΑ

Impact Business IT Excellence (BITE) Awards 2023, από την Boussias Communications

Μεταξύ των 13 βραβείων που κατέκτησαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE, στον Όμιλο ΟΤΕ απονεμήθηκε η κορυφαία διάκριση «ICT Services Provider of the year».

Sustainability Performance Directory του QualityNet Foundation

Ο Όμιλος ΟΤΕ περιλαμβάνεται στη λίστα «The Most Sustainable Companies in Greece 2023».

Health & Safety Awards 2023

Μεταξύ των 9 βραβείων (1 Χρυσό, 5 Ασημένια, 3 Χάλκινα) που κέρδισε ο Όμιλος ΟΤΕ, η εταιρεία έλαβε την κορυφαία διάκριση «**Wellbeing Champion of the Year**» ενώ για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά αναδείχθηκε Νικητής στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών.

Greek International Women Awards (GIWA)

- Η κ. Ειρήνη Νικολαΐδη, Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ, στην κατηγορία «**Νομικές και Πολιτικές Επιστήμες** (Legal and Political Sciences)»,
- Η κ. Έλενα Παπαδοπούλου, Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ, στην κατηγορία «**Εκπαίδευση και Ψυχολογία** (Education & Psychology)» και
- Η κ. Ντέπη Τζιμέα, Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ, στην κατηγορία «**Μέσα Επικοινωνίας, Επικοινωνία και Μάρκετινγκ** (Media & Marketing Communications)»

Manager of the Year Awards 2023

- Η διάκριση **Human Resources Manager of the Year** απονεμήθηκε στην κ. Έλενα Παπαδοπούλου, Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ
- Οι διακρίσεις **Corporate Affairs and Communication Manager of the Year** και **Environmental, Social and Governance Manager of the Year** απονεμήθηκαν στην κ. Ντέπη Τζιμέα, Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ
- Η διάκριση **Commercial and Sales Manager of the Year** απονεμήθηκε στην κ. Τάνια Πανταζή, Director Commercial and International Business Development της COSMOTE e-Value

Healthcare Business Awards

- Χρυσό βραβείο για το Μητρώο Παιδικού Εμβολίου
- Χάλκινο βραβείο για το Μητρώο Ασθενών HIV

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2023

Μεταξύ των 6 βραβείων που έλαβαν οι COSMOTE & COSMOTE e-value, τα τρία ήταν Βραβεία Αριστείας, συμπεριλαμβανομένου του «Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς», και άλλες 3 Διακρίσεις.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετείχε στα **Compliance Awards 2023** (που διοργάνωσε για πρώτη φορά ο Σύνδεσμος Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος/ΣΕΚΑΣΕ) και έλαβε:

- **Βραβείο Compliance Team of the Year,**
- **Τρία Χρυσά Βραβεία (Best Compliance and Ethics Project, Best Compliance Risk Mapping, Best Diversity & Inclusion Project),**
- **Ένα Platinum Βραβείο (Best Compliance and Ethics Project), και**
- **Δύο Ασημένια Βραβεία (Best Compliance Team - Telecoms, Media & Technology sector, Best Compliance Awareness Activity).**

Η COSMOTE E-Value συμμετείχε για πρώτη φορά στην αξιολόγηση του Ethisphere Institute για το βραβείο **"World's Most Ethical Companies"**, όπου αναγνωρίστηκε ως μία εκ των πιο ηθικών εταιρειών παγκοσμίως για το 2023 (2023 World's Most Ethical Companies). Το 2023, 135 εταιρείες από 19 χώρες και 46 κλάδους έλαβαν τη σχετική διάκριση. Ο ΟΤΕ είναι η μόνη εταιρεία από την Ελλάδα και μία από τις δύο εταιρείες τηλεπικοινωνιών παγκοσμίως. Το βραβείο «World's Most Ethical Companies' Award» είναι ένα από τα πιο σημαντικά προγράμματα διάκρισης και επιβράβευσης σε επίπεδο εταιρειών όσον αφορά την εταιρική διακυβέρνηση και τη δέσμευση για την προαγωγή της επιχειρηματικής ηθικής, διεθνώς.

Ο ΟΤΕ συμμετείχε για πρώτη φορά στα **International Compliance Association (ICA) Awards**. Τα εν λόγω βραβεία είναι ανοικτά σε όλες τις ομάδες κανονιστικής συμμόρφωσης και οικονομικού εγκλήματος –σε όλους τους κλάδους που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη και αναγνωρίζουν και επιβραβεύουν τα εξαιρετικά επιτεύγματα, την καινοτομία και τη συνεργασία στον τομέα του οικονομικού εγκλήματος και της κανονιστικής συμμόρφωσης. Ο ΟΤΕ συμμετείχε στην κατηγορία «Compliance Team of the Year - Non Financial Services» και είναι ένας από τους οκτώ φιναλίστ.

Συνολικά, το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ έλαβε πλήθος βραβείων. Οι σχετικές ενότητες του Απολογισμού περιλαμβάνουν αναφορές στις αντίστοιχες βραβευμένες πρωτοβουλίες και προγράμματα.



Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία

Η διαφάνεια σχετικά με τις οικονομικές του επιδόσεις επιτρέπει στον Όμιλο ΟΤΕ να ενημερώνει τους επενδυτές σχετικά με τα επιτεύγματα και τις μελλοντικές προοπτικές του και ενθαρρύνει τον στρατηγικό σχεδιασμό για την επέκταση των δραστηριοτήτων του και τη βελτίωση της λειτουργικής του αποτελεσματικότητας.

Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ την 31η Δεκεμβρίου 2023 είναι 10.396.

Τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου ΟΤΕ διαμορφώθηκαν σε €3.468,9 εκ. το 2023, αυξημένα κατά 0,4% σε σύγκριση με πέρυσι, καθώς οι ισχυρές επιδόσεις στην Ελλάδα αντισταθμίσαν την πίεση στις δραστηριότητες της Ρουμανίας.

Στην Ελλάδα, τα έσοδα σημείωσαν αύξηση κατά 1,1%

και ανήλθαν σε €3.189,4 εκ., κυρίως χάρη στις θετικές επιδόσεις των υπηρεσιών κινητής, των έργων ΤΠΕ (ICT) και στις ευρυζωνικές υπηρεσίες, στηριζόμενα από τις συνεχείς επενδύσεις σε υποδομές δικτύων και στην εμπειρία των πελατών. Τα έσοδα από υπηρεσίες κινητής αυξήθηκαν κατά 2,3% αντισταθμίζοντας τη μείωση κατά 2,0% στα έσοδα από υπηρεσίες λιανικής σταθερής, ενώ τα έσοδα από έργα ICT σημείωσαν αύξηση 7,8%.

Στην κινητή Ρουμανίας, τα συνολικά έσοδα ανήλθαν σε €286,9 εκ. το 2023, μειωμένα κατά 6,4% σε σχέση με πέρυσι, κυρίως λόγω της θετικής επίδρασης από τις δραστηριότητες MVNO σε πελάτες FMC το 2022, των προωθητικών ενεργειών συγκράτησης της πελατειακής βάσης καθώς και των μειώσεων στα τέλη τερματισμού κινητής τηλεφωνίας.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα του Ομίλου, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις, κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης και έξοδα αναδιοργάνωσης, διαμορφώθηκαν σε €2.057,2 εκ. το 2023, σημειώνοντας αύξηση 1,1% σε σύγκριση με το 2022, καθώς τα υψηλότερα άμεσα κόστη λόγω της αύξησης των εσόδων αντισταθμίσαν σημαντικές εξοικονομήσεις κόστους σε διάφορες κατηγορίες ιδίως στα έξοδα προσωπικού και ενέργειας.

Το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) του Ομίλου ανήλθε σε €1.342,5 εκ. μειωμένο κατά 0,4%, με το περιθώριο να ανέρχεται στο 38,7% σε σύγκριση με 39,0% το 2022. Στην Ελλάδα το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL) ανήλθε σε €1.325,5 εκ. αυξημένο κατά 1,2% με ισχυρό περιθώριο στα 41,6% κυρίως λόγω των υψηλότερων εσόδων και των προσπαθειών συγκράτησης του κόστους. Στην κινητή Ρουμανίας το προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL), ανήλθε σε €17,0 εκ. σε σύγκριση με €38,0 εκ. το 2022, αντανakλώντας κυρίως την επίδραση της παύσης των δραστηριοτήτων MVNO, καθώς και τα υψηλότερα κόστη ενέργειας.

Τα ενοποιημένα έξοδα για αποσβέσεις και απομειώσεις ανήλθαν σε €666,5 εκ., μειωμένα κατά 16,2% σε σχέση με €795,1 εκ. το 2022. Κατά το 2022, έγινε έλεγχος απομείωσης της λογιστικής αξίας για την TELEKOM ROMANIA MOBILE. Ως αποτέλεσμα του ελέγχου απομείωσης, αναγνωρίστηκε ζημιά απομείωσης ύψους €115,9 εκ. στην ενοποιημένη κατάσταση αποτελεσμάτων του 2022 στη γραμμή «Αποσβέσεις και απομειώσεις».

Τα λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ανήλθαν σε €715,7 εκ. σε σύγκριση με €590,5 εκ. το 2022. Η αύξηση κατά 21,2% αντανakλά κυρίως την προαναφερθείσα απομείωση στη Ρουμανία το 2022.

Ο φόρος εισοδήματος του Ομίλου αυξήθηκε ελαφρώς κατά 1,0% σε €167,8 εκ. το 2023, σε σύγκριση με €166,2 εκ. το 2022, παρά την αύξηση κατά 26,1% στα κέρδη προ φόρων του 2023, καθώς το 2022 τα κέρδη προ φόρων είχαν επηρεαστεί από την απομείωση της Telekom Romania Mobile, η οποία αναγνωρίστηκε στη γραμμή «Αποσβέσεις και απομειώσεις» και για την οποία δεν αναγνωρίστηκε αναβαλλόμενος φόρος.

Τα Προσαρμοσμένα κέρδη χρήσης του Ομίλου

(κατανεμόμενα στους μετόχους της Εταιρείας) ανήλθαν σε €562,7 εκ. το 2023, αυξημένα κατά 4,1% σε σχέση με €540,7 εκ. το 2022.

Το 2023, οι προσαρμοσμένες ελεύθερες ταμειακές ροές μετά από μισθώσεις (AL), ανήλθαν σε €543,5 εκ. μειωμένες κατά 16,9% σε σύγκριση με το 2022, ενώ οι ελεύθερες ταμειακές ροές ανήλθαν σε €501,2 εκ. μειωμένες κατά 16,1% αντικατοπτρίζοντας κυρίως τους υψηλότερους φόρους που καταβλήθηκαν κατά €99,1 εκ. Το 2022, οι Ελεύθερες Ταμειακές Ροές επηρεάστηκαν θετικά από τις μειωμένες πληρωμές φόρου εισοδήματος λόγω των κεφαλαιακών ζημιών από την πώληση της σταθερής Ρουμανίας.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €634,8 εκ. την 31 Δεκεμβρίου 2023, μειωμένος κατά 12,6% σε σχέση με την 31 Δεκεμβρίου του 2022. Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου αντιστοιχεί σε 0,5 φορές το ετήσιο προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL). Καθώς η επόμενη σημαντική αποπληρωμή ομολόγου τοποθετείται τον Σεπτέμβριο του 2026, ο Όμιλος έχει μικρή έκθεση μεσοπρόθεσμα στην αύξηση των επιτοκίων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αναθεωρημένη Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους

Την 22 Φεβρουαρίου 2023, το Διοικητικό Συμβούλιο αναθεώρησε την Πολιτική Αμοιβών προς τους Μετόχους. Η Πολιτική ορίζει τα παρακάτω:

«Με την προϋπόθεση ότι το εξωτερικό και το μακροοικονομικό περιβάλλον θα παραμείνουν σταθερά, η Εταιρεία σκοπεύει να καταβάλει στους μετόχους της, μέσω ενός συνδυασμού καταβολής μερισμάτων και Προγραμμάτων Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών (με σκοπό την ακύρωση τους), το 70%-100% των ετήσιων καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών. Από το 2023, το ποσό που θα διατίθεται σε μέρισμα θα αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στο 50% της συνολικής αμοιβής των μετόχων και το εναπομένον θα διατίθεται σε επαναγορά ιδίων μετοχών.»

«Το Διοικητικό Συμβούλιο θα εξετάσει τη χρήση των αποθεματικών από τις ταμειακές ροές που ενδέχεται να συσσωρευτούν μεσοπρόθεσμα μαζί με τα πλεονάσματα που έχουν ήδη δημιουργηθεί.

Η εφαρμογή της αναθεωρημένης πολιτικής αμοιβών προς τους μετόχους θα ξεκινήσει το 2023 και θα



ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΥΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	ΟΤΕ	COSMOTE	Λοιπές δραστηριότητες στην Ελλάδα	Telekom Romania Mobile Comm.
Κύκλος εργασιών	€1.872,3 εκ.	€1.300,8 εκ.	€897,3 εκ.	€286,9 εκ.
EBITDA	€749,2 εκ.	€560,4 εκ.	€95,9 εκ.	€36,7 εκ.
Επενδύσεις CAPEX¹	€433,8 εκ.	€116,1 εκ.	€33,8 εκ.	€37,7 εκατ
Συνδρομητές	2.692.630 σταθερή τηλεφωνία 2.358.524 ευρυζωνικές συνδέσεις, από τις οποίες 1.546.399 με οπτικές ίνες 678.301 συνδρομητές COSMOTE TV	7.168.214 κινητή τηλεφωνία		3.798.434 κινητή τηλεφωνία
Προσαρμοσμένο EBITDA μετά από μισθώσεις (AL)	€709,3 εκ.	€ 516,8 εκ.	€100,5 εκ.	€17,0 εκ.

λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το τρέχον έτος, ήτοι το 2023, ως βάση υπολογισμού για τη συνολική αμοιβή των μετόχων. Με τον ίδιο τρόπο, θα εφαρμόζεται η πολιτική αμοιβών και τα επόμενα χρόνια, δηλαδή η βάση υπολογισμού για την συνολική αμοιβή των μετόχων το 2024 θα λαμβάνει υπόψη τις προβλέψεις των καθαρών ελεύθερων ταμειακών ροών για το 2024 κ.ο.κ.»

Με βάση την τρέχουσα πρόβλεψη για το 2024, οι καθαρές ελεύθερες ταμειακές ροές αναμένεται να ανέλθουν περίπου σε €470 εκ. Η συνολική αμοιβή των μετόχων (μέρισμα και επαναγορά ιδίων μετοχών) θα ανέλθει περίπου στα €450 εκ., ήτοι περίπου στο 95% των αναμενόμενων Ελεύθερων Ταμειακών Ροών για το 2024.

Για το μέρος της αμοιβής των Μετόχων που αντιστοιχεί στο μέρισμα, προτείνεται η διανομή μερίσματος ποσού €0,71 ανά μετοχή ή συνολικού ποσού €296,8 εκ. Σημειώνεται ότι το ποσό €0,71 ανά μετοχή (α) υπερβαίνει το προβλεπόμενο από το άρθρο 161 του Ν. 4548/2018 ελάχιστο καταβλητέο μέρισμα, και (β) αντιστοιχεί στις 418.002.013 μετοχές, στις οποίες διαιρείται το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας.

Σημειώνεται ότι οι ίδιες μετοχές που κατέχει η Εταιρεία κατά την ημερομηνία αποκοπής του

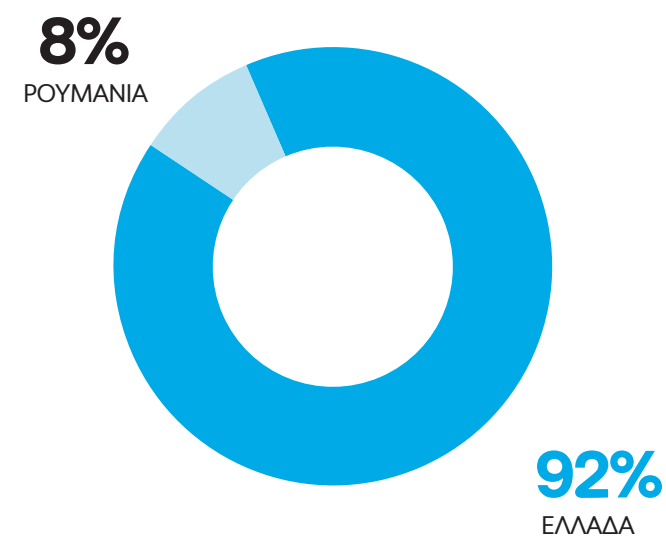
μερίσματος δεν δικαιούνται μέρισμα. Επομένως, το μέρισμα που θα εγκρίνει η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που θα πραγματοποιηθεί εντός του 2024 και αντιστοιχεί σε αυτές τις ίδιες μετοχές θα προσαυξηθεί το μέρισμα των λοιπών μετόχων σύμφωνα με τον νόμο. Συνεπώς, το τελικό μέρισμα ανά μετοχή θα αυξηθεί αναλόγως, χωρίς να επηρεαστεί το συνολικό ποσό που διατίθεται για τη διανομή μερίσματος.

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι το υπόλοιπο ποσό, ήτοι περίπου €153 εκ. (με το ποσό αυτό να κυμαίνεται εντός εύρους 1,5% ανάλογα με το περιβάλλον της αγοράς και τις χρηματιστηριακές συνθήκες, ήτοι εντός του εύρους €151 εκ. – €155 εκ.) προτείνεται να διατεθεί στο πλαίσιο της Πολιτικής Αμοιβών των Μετόχων για το 2024 για την απόκτηση από την Εταιρεία ιδίων μετοχών.

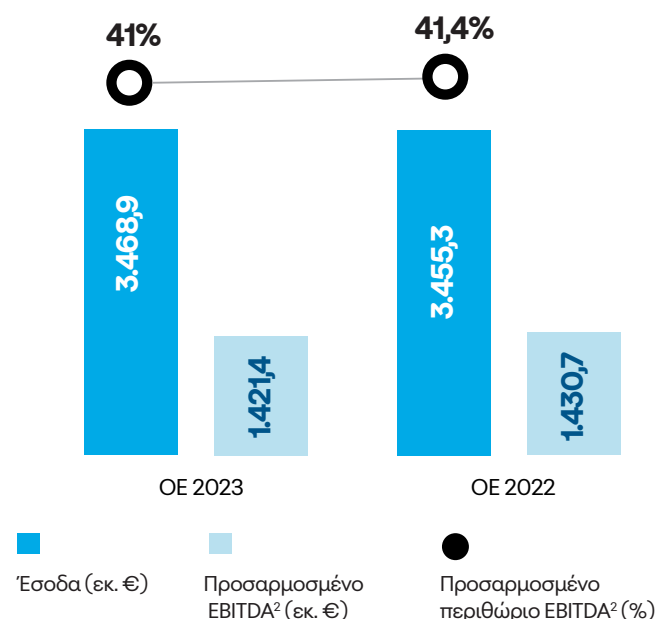
Η προτεινόμενη διάθεση κερδών υπόκειται στις σχετικές διατάξεις του ελληνικού νόμου των Ανώνυμων Εταιριών 4548/2018 και στην ισχύουσα φορολογική νομοθεσία.

Η πλήρης οικονομική δραστηριότητα του Ομίλου για το έτος 2023 παρουσιάζεται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023](#).

Συμμετοχή στα Έσοδα 2023



Οικονομική Επίδοση Ομίλου ΟΤΕ (σε εκ. €)



1. Συμπ. πληρωμών φάσματος

2. Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και άλλων εξόδων αναδιοργάνωσης

Καταστάσεις Χρηματοοικονομικής Θέσης

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ)

Οι επισυναπτόμενες σημειώσεις που παρατίθενται στις σελίδες 124-196 της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων που παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες.

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022 ¹	2023	2022 ¹
ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ					
Μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία					
Ενσώματα πάγια	4	2.188,3	2.081,1	1.458,2	1.323,5
Περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης	5	258,4	266,6	180,0	132,6
Υπεραξία	6	376,6	376,6	-	-
Τηλεπικοινωνιακές άδειες	7	264,0	296,1	2,1	2,4
Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία	8	263,1	335,1	184,8	242,9
Συμμετοχές	9	0,1	0,1	3.022,8	3.105,1
Δάνεια σε ασφαλιστικά ταμεία	20	60,7	64,7	60,7	64,7
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	24	185,0	178,2	5,6	4,7
Κόστος συμβάσεων	23	28,7	30,2	11,2	10,8
Λοιπά μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	10	77,3	75,3	83,9	45,5
Σύνολο μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων		3.702,2	3.704,0	5.009,3	4.932,2
Κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία					
Αποθέματα	11	58,9	54,0	12,3	11,6
Πελάτες	12	537,6	471,2	355,1	296,3
Λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία	13	5,6	4,8	3,3	2,8
Συμβατικά περιουσιακά στοιχεία	23	63,9	49,6	9,7	6,1
Λοιπά κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία	14	103,7	84,1	60,3	36,2
Δεσμευμένα ταμειακά διαθέσιμα		0,6	1,8	-	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα	15	463,9	590,1	147,9	163,7
Σύνολο κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων		1.234,2	1.255,6	588,6	516,7
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ		4.936,4	4.959,6	5.597,9	5.448,9
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ					
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας					
Μετοχικό κεφάλαιο	16	1.182,9	1.227,3	1.182,9	1.227,3
Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	16	422,8	438,9	422,8	438,9
Ίδιες μετοχές	16	(25,3)	(73,5)	(25,3)	(73,5)
Τακτικό αποθεματικό	17	440,7	440,7	440,7	440,7
Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	17	(148,2)	(138,8)	(23,8)	(20,5)
Υπόλοιπο κερδών εις νέο	17	70,4	(46,2)	1.227,5	1.215,4
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας		1.943,3	1.848,4	3.224,8	3.228,3

1. Έχουν πραγματοποιηθεί ορισμένες αναταξινομήσεις στα συγκριτικά ποσά της προηγούμενης χρήσης χωρίς επίδραση στα ίδια κεφάλαια (βλ. Σημείωση 34 της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 για επιπλέον επεξηγήσεις).

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022 ¹	2023	2022 ¹
Μη ελέγχουσες συμμετοχές	9	0,5	0,5	-	-
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων		1.943,8	1.848,9	3.224,8	3.228,3
Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις					
Μακροπρόθεσμα δάνεια	19	847,7	881,5	847,7	846,9
Πρόβλεψη αποζημίωσης προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία	20	107,0	96,7	33,8	33,4
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	20	75,9	86,1	75,9	86,1
Συμβατικές υποχρεώσεις	23	84,9	40,8	67,0	48,9
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5	184,9	182,1	107,5	103,7
Αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις	24	0,4	0,4	-	-
Λοιπές μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	21	43,0	55,7	50,2	73,7
Σύνολο μακροπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.343,8	1.343,3	1.182,1	1.192,7
Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις					
Προμηθευτές	22	866,4	874,0	516,9	489,5
Βραχυπρόθεσμα δάνεια	19	-	150,0	111,5	40,0
Βραχυπρόθεσμο μέρος μακροπρόθεσμων δανείων	19	-	23,1	-	56,5
Φόρος εισοδήματος	24	95,2	92,3	39,1	39,4
Συμβατικές υποχρεώσεις	23	223,9	136,1	186,8	83,0
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5	60,8	76,1	36,5	34,2
Μερίσματα πληρωτέα	18	2,5	2,4	2,5	2,4
Λοιπές βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	25	400,0	413,4	297,7	282,9
Σύνολο βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων		1.648,8	1.767,4	1.191,0	1.027,9
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ		4.936,4	4.959,6	5.597,9	5.448,9

1. Έχουν πραγματοποιηθεί ορισμένες αναταξινομήσεις στα συγκριτικά ποσά της προηγούμενης χρήσης χωρίς επίδραση στα ίδια κεφάλαια (βλ. Σημείωση 34 της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 για επιπλέον επεξηγήσεις).

Καταστάσεις Αποτελεσμάτων

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια € πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022 ¹	2023	2022
Κύκλος εργασιών					
Σταθερή τηλεφωνία:					
Έσοδα λιανικής		915,1	933,4	911,7	930,0
Έσοδα χονδρικής		572,3	590,2	629,4	345,1
Λοιπά έσοδα		373,9	342,6	270,4	282,9
Σύνολο εσόδων σταθερής τηλεφωνίας		1.861,3	1.866,2	1.811,5	1.558,0
Κινητή τηλεφωνία:					
Έσοδα υπηρεσιών		1.193,5	1.189,0	-	-
Έσοδα πώλησης συσκευών		300,2	283,8	2,0	2,1
Λοιπά έσοδα		17,4	29,6	-	-
Σύνολο εσόδων κινητής τηλεφωνίας		1.511,1	1.502,4	2,0	2,1
Λοιπά έσοδα		96,5	86,7	58,8	53,2
Σύνολο κύκλου εργασιών		3.468,9	3.455,3	1.872,3	1.613,3
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	26	9,7	10,5	32,8	32,1
Λειτουργικά έξοδα					
Έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής		(442,9)	(452,7)	(351,1)	(87,5)
Πρόβλεψη για αναμενόμενες πιστωτικές ζημιές	12	(37,9)	(48,0)	(11,3)	(25,2)
Αποδοχές προσωπικού		(421,0)	(442,3)	(87,7)	(90,4)
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	20	(35,3)	(39,4)	(8,9)	(10,7)
Έξοδα εμπορικών προμηθειών		(90,2)	(82,6)	(61,9)	(56,8)
Κόστος εμπορευμάτων		(377,9)	(358,7)	(50,1)	(55,0)
Έξοδα συντήρησης και επισκευών		(80,6)	(82,2)	(45,5)	(38,7)
Έξοδα προώθησης		(74,3)	(69,9)	(23,3)	(22,1)
Λοιπά λειτουργικά έξοδα	27	(536,3)	(504,4)	(516,1)	(517,8)
Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις		(2.096,4)	(2.080,2)	(1.155,9)	(904,2)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων, αποσβέσεων και απομειώσεων		1.382,2	1.385,6	749,2	741,2
Αποσβέσεις και απομειώσεις	4,5,7,8	(666,5)	(795,1)	(415,4)	(383,7)
Λειτουργικά κέρδη προ χρηματοοικονομικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων		715,7	590,5	333,8	357,5
Έσοδα και έξοδα από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες					
Χρηματοοικονομικά έσοδα και έξοδα	28	(20,2)	(37,2)	(21,8)	(25,7)
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές		3,1	1,6	2,1	0,3
Έσοδα από μερίσματα	9	-	-	160,0	395,5
Κέρδη/ (ζημιές) από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	9,10,13	0,9	-	0,5	(82,3)
Συνολικά κέρδη / (ζημιές) από χρηματοοικονομικές και επενδυτικές δραστηριότητες		(16,2)	(35,6)	140,8	287,8
Κέρδη προ φόρων		699,5	554,9	474,6	645,3

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Ποσά σε εκατομμύρια € πλην στοιχείων ανά μετοχή)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022 ¹	2023	2022
Φόρος εισοδήματος	24	(167,8)	(166,2)	(77,5)	(87,5)
Κέρδη χρήσης		531,7	388,7	397,1	557,8
Κατανεμόμενα σε:					
Μετόχους της Εταιρείας		531,7	388,6	397,1	557,8
Μη ελέγχουσες συμμετοχές		-	0,1	-	-
Κέρδη χρήσης		531,7	388,7	397,1	557,8
Κέρδη ανά μετοχή κατανεμόμενα σε μετόχους της Εταιρείας	29	1,2556	0,8873	-	-
Βασικά κέρδη ανά μετοχή	29	1,2556	0,8873	-	-
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή					-

¹ Έχουν πραγματοποιηθεί ορισμένες αναταξινομήσεις στα συγκριτικά ποσά της προηγούμενης χρήσης (βλ. Σημείωση 34 της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 για επιπλέον επεξηγήσεις).

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022	2023	2022
Κέρδη χρήσης		531,7	388,7	397,1	557,8
Λοιπά συνολικά εισοδήματα:					
Στοιχεία που δεν θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων					
Αναλογιστικά κέρδη / (ζημιές)	20	(11,4)	39,0	(6,0)	15,8
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των αναλογιστικών κερδών / (ζημιών)		3,0	(8,5)	1,8	(3,5)
Σύνολο στοιχείων που δεν θα ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων		(8,4)	30,5	(4,2)	12,3
Στοιχεία που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων					
Συναλλαγματικές διαφορές		(0,6)	(0,7)	-	-
Κέρδη / (ζημιές) από μέσα αντιστάθμισης	33	(0,5)	-	(0,5)	-
Αναβαλλόμενοι φόροι επί των κερδών / (ζημιών) από μέσα αντιστάθμισης		0,1	-	0,1	-
Σύνολο στοιχείων που ενδέχεται να ταξινομηθούν μεταγενέστερα στην κατάσταση αποτελεσμάτων		(1,0)	(0,7)	(0,4)	-
Λοιπά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές) χρήσης		(9,4)	29,8	(4,6)	12,3
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα χρήσης		522,3	418,5	392,5	570,1
Κατανεμόμενα σε:					
Μετόχους της Εταιρείας		522,3	418,4	392,5	570,1
Μη ελέγχουσες συμμετοχές		-	0,1	-	-
		522,3	418,5	392,5	570,1

Κατάσταση Μεταβολών Ιδίων Κεφαλαίων

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	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	Υπόλοιπο κερδών εις νέο			Σύνολο
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2022	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(168,6)	100,3	1.970,5	1,7	1.972,2
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	388,6	388,6	0,1	388,7
Λοιπά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	29,8	-	29,8	-	29,8
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	29,8	388,6	418,4	0,1	418,5
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(65,3)	(23,3)	373,6	-	-	(285,0)	-	-	-
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	-	-	-	-	(0,1)	(0,1)	-	(0,1)
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	-	-	-	-	-	-	-	(0,8)	(0,8)
Πώληση συμμετοχής θυγατρικής	-	-	-	-	-	-	-	(0,5)	(0,5)
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)	-	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(290,0)	-	-	-	(290,0)	-	(290,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,4)	-	-	-	-	(0,4)	-	(0,4)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2022	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(138,8)	(46,2)	1.848,4	0,5	1.848,9
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2023	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(138,8)	(46,2)	1.848,4	0,5	1.848,9
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	531,7	531,7	-	531,7
Λοιπές συνολικές ζημιές	-	-	-	-	(9,4)	-	(9,4)	-	(9,4)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(9,4)	531,7	522,3	-	522,3
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(44,4)	(15,8)	225,2	-	-	(165,0)	-	-	-
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής (Σημείωση 9)	-	-	-	-	-	(0,1)	(0,1)	-	(0,1)
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)	-	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(177,0)	-	-	-	(177,0)	-	(177,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,3)	-	-	-	-	(0,3)	-	(0,3)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2023	1.182,9	422,8	(25,3)	440,7	(148,2)	70,4	1.943,3	0,5	1.943,8

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ (ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	Μετοχικό κεφάλαιο	Αποθεματικό υπέρ το άρτιο	Ίδιες μετοχές	Τακτικό αποθεματικό	Συναλλαγματικές διαφορές και λοιπά αποθεματικά	Υπόλοιπο κερδών εις νέο	Σύνολο ιδίων κεφαλαίων
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2022	1.292,6	462,6	(157,1)	440,7	(32,8)	1.192,6	3.198,6
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	557,8	557,8
Λοιπά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	12,3	-	12,3
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα	-	-	-	-	12,3	557,8	570,1
Ακύρωση ιδίων μετοχών	(65,3)	(23,3)	373,6	-	-	(285,0)	-
Διανομή μερισμάτων	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών	-	-	(290,0)	-	-	-	(290,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,4)	-	-	-	-	(0,4)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2022	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(20,5)	1.215,4	3.228,3
Υπόλοιπο την 1 Ιανουαρίου 2023	1.227,3	438,9	(73,5)	440,7	(20,5)	1.215,4	3.228,3
Κέρδη χρήσης	-	-	-	-	-	397,1	397,1
Λοιπές συνολικές ζημιές	-	-	-	-	(4,6)	-	(4,6)
Συγκεντρωτικά συνολικά εισοδήματα / (ζημιές)	-	-	-	-	(4,6)	397,1	392,5
Ακύρωση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	(44,4)	(15,8)	225,2	-	-	(165,0)	-
Συγχώνευση ΟΤΕ GLOBE μέσω απορρόφησης (Σημείωση 9)	-	-	-	-	1,3	30,0	31,3
Διανομή μερισμάτων (Σημείωση 18)	-	-	-	-	-	(250,0)	(250,0)
Απόκτηση ιδίων μετοχών (Σημείωση 16)	-	-	(177,0)	-	-	-	(177,0)
Προγράμματα παροχής δικαιωμάτων προαίρεσης	-	(0,3)	-	-	-	-	(0,3)
Υπόλοιπο την 31 Δεκεμβρίου 2023	1.182,9	422,8	(25,3)	440,7	(23,8)	1.227,5	3.224,8

Καταστάσεις Ταμειακών Ροών

ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ (ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ)

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022	2023	2022
Ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες					
Κέρδη προ φόρων		699,5	554,9	474,6	645,3
Προσαρμογές για:					
Αποσβέσεις και απομειώσεις	4,5,7,8	666,5	795,1	415,4	383,7
Κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης	20	35,3	39,4	8,9	10,7
Πρόβλεψη για αποζημίωση προσωπικού	20	4,8	3,9	(3,1)	1,5
Πρόβλεψη για λογαριασμό νεότητας	20	(2,4)	(0,9)	(2,4)	(0,9)
Συναλλαγματικές διαφορές, καθαρές		(3,1)	(1,6)	(2,1)	(0,3)
Έσοδα από μερίσματα	9	-	-	(160,0)	(395,5)
(Κέρδη) / Ζημιές από συμμετοχές και λοιπά χρηματοοικ. περιουσιακά στοιχεία - Απομειώσεις	9,10,13	(0,9)	-	(0,5)	82,3
Χρηματοοικονομικά έξοδα, καθαρά	28	20,2	37,2	21,8	25,7
Προσαρμογές για μεταβολές λογαριασμών κεφαλαίου κίνησης:					
Μείωση / (αύξηση) αποθεμάτων		(4,9)	(16,0)	(0,7)	(6,6)
Μείωση / (αύξηση) απαιτήσεων		(99,3)	18,7	(30,7)	11,0
(Μείωση) / αύξηση υποχρεώσεων (πλην δανεισμού)		127,2	45,6	92,0	(1,5)
Πλέον / (Μείον):					
Καταβολές προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης	20	(39,9)	(45,6)	(12,2)	(14,5)
Καταβολές αποζημίωσης προσωπικού και λογαριασμού νεότητας, εκτός εισφορών εργαζομένων	20	(8,8)	(9,2)	(8,5)	(8,6)
Χρεωστικοί τόκοι και συναφή έξοδα καταβεβλημένα (πλην μισθώσεων)		(20,1)	(24,9)	(17,4)	(21,7)
Τόκοι μισθώσεων καταβεβλημένοι	5,28	(9,2)	(8,7)	(6,4)	(5,6)
Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος		(169,8)	(70,7)	(76,9)	(5,0)
Καθαρές ταμειακές εισροές από λειτουργικές δραστηριότητες		1.195,1	1.317,2	691,8	700,0
Ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες					
Επιστροφή μετοχικού κεφαλαίου επενδυμένου σε θυγατρική		-	-	-	0,7
Συμμετοχή σε θυγατρικές	9	-	-	(12,0)	(29,5)
Πώληση ή λήξη χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	13	0,1	0,7	-	-
Αγορά χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων	10	(0,8)	(0,6)	(0,8)	(0,6)
Αποπληρωμές εισπρακτέων δανείων	20	7,2	7,2	7,2	7,2
Χορηγηθέντα δάνεια σε θυγατρική	10	-	-	(41,0)	-
Αποπληρωμή χορηγηθέντων δανείων σε θυγατρική	10	-	-	2,0	4,5
Αγορά ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων		(621,4)	(639,5)	(433,8)	(414,8)
Πληρωμές σχετιζόμενες με πώληση θυγατρικών / συμμετοχών	9	(0,3)	(8,3)	(0,3)	(9,1)
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα θυγατρικών που πουλήθηκαν		-	(0,7)	-	-
Πιστωτικοί τόκοι εισπραχθέντες		10,4	2,7	4,8	1,3
Μερίσματα εισπραχθέντα	31	-	-	160,0	435,5
Καθαρές ταμειακές εκροές από επενδυτικές δραστηριότητες		(604,8)	(638,5)	(313,9)	(4,8)

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

(Ποσά σε εκατομμύρια €)	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΕΙΑ	
		2023	2022	2023	2022
Ταμειακές ροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες					
Απόκτηση ιδίων μετοχών	16	(177,0)	(293,6)	(177,0)	(293,6)
Μείωση μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής σε μετόχους μειοψηφίας		-	(0,8)	-	-
Έξοδα αύξησης μετοχικού κεφαλαίου θυγατρικής	9	(0,1)	(0,1)	-	-
Εισπράξεις από δάνεια	19	80,0	300,0	191,5	190,0
Εξοφλήσεις δανείων	19	(287,7)	(397,7)	(176,5)	(419,6)
Αποπληρωμή υποχρεώσεων από μισθώσεις	5	(82,9)	(83,3)	(46,3)	(32,1)
Χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις σχετιζόμενες με ηλεκτρονικά πορτοφόλια	25	1,3	4,0	-	-
Μερίσματα πληρωθέντα σε μετόχους της Εταιρείας	18	(249,9)	(249,9)	(249,9)	(249,9)
Καθαρές ταμειακές εκροές από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		(716,3)	(721,4)	(458,2)	(805,2)
Καθαρή μείωση ταμειακών διαθεσίμων και ταμειακών ισοδυνάμων		(126,0)	(42,7)	(80,3)	(110,0)
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα έναρξης χρήσης		590,1	630,7	163,7	274,0
Συναλλαγματικές διαφορές στα διαθέσιμα		(0,2)	2,1	0,1	1,1
Μεταφορά σε αποσχισθείσες δραστηριότητες		-	-	-	(1,4)
Συγχώνευση ΟΤΕ GLOBE μέσω απορρόφησης	9	-	-	64,4	-
Ταμειακά διαθέσιμα και ταμειακά ισοδύναμα λήξης χρήσης	15	463,9	590,1	147,9	163,7

Διάθεση Οικονομικής Αξίας

Μέσω των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να δημιουργεί αξία για τους μετόχους, τους επενδυτές, τους εργαζόμενους, την Πολιτεία και τις τοπικές κοινότητες και στη συνέχεια να τους επιστρέφει την υπεραξία που δημιουργήθηκε.

ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΟ 2023 (ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ €) ΟΠΟΥ...

		Όμιλος ΟΤΕ	ΟΤΕ
Παραχθέντα	Συνολικά Έσοδα	3.468,9	1.872,3
	Λειτουργικά έξοδα*	1.640,1	1.059,3
	Μισθοί και παροχές εργαζομένων**	456,3	96,6
Κατανεμηθέντα	Μερίσματα που καταβάλλονται στους μετόχους της Εταιρείας	249,9	249,9
	Φόρος εισοδήματος καταβεβλημένος	169,8	76,9
	Κοινωνική Συνεισφορά	3,9	1,4
Παρακρατηθέντα		948,9	388,2

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 2023



€946,69 εκ.

*Εξαιρουμένων των μισθών και των παροχών των εργαζομένων, των Αποσβέσεων, των Απομειώσεων και των Ζημιών
 **Κόστη προσωπικού και κόστη σχετιζόμενα με προγράμματα εθελούσιας αποχώρησης

Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)

Ο στόχος του Κανονισμού για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy Regulation, (ΕΕ) 2020/852, (εφεξής ο «Κανονισμός» ή η «Ταξινόμια της ΕΕ») είναι η θέσπιση κοινών κριτηρίων για τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων που συμβάλλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη.

Επιδιώκεται να δημιουργηθούν κοινοί ορισμοί και αντίληψη για τις βιώσιμες δραστηριότητες και επενδύσεις στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (EU Green Deal) και των στόχων που έχουν υιοθετηθεί. Ο Κανονισμός για την Ταξινόμια αποτελεί βασικό μέρος του σχεδίου δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανακατεύθυνση των χρηματοοικονομικών κεφαλαίων προς τις βιώσιμες επενδύσεις. Το 2021, οι πρώτοι περιβαλλοντικοί στόχοι της ταξινόμιας, δηλαδή «ο μετριασμός της κλιματικής αλλαγής» και η «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή», ενισχύθηκαν με κριτήρια που θέσπισε η ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τον Ιούλιο του 2022, προστέθηκαν περαιτέρω κριτήρια σχετικά με συγκεκριμένες μορφές παραγωγής ενέργειας. Τον Ιούνιο του 2023, τα κριτήρια που εγκρίθηκαν για τους υπόλοιπους τέσσερις περιβαλλοντικούς στόχους, εφαρμόστηκαν πρώτη φορά για το έτος αναφοράς. Εκτός του στόχου «μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία», οι περιβαλλοντικοί στόχοι περιλαμβάνουν και «τη βιώσιμη χρήση και προστασία των υδάτινων και των θαλάσσιων πόρων», «την πρόληψη και έλεγχο της ρύπανσης» και «την προστασία και αποκατάσταση της βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων».

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy) είναι ένα σύστημα ταξινόμησης για περιβαλλοντικά βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Έως τώρα, έχουν προσδιοριστεί τα κριτήρια για τους περιβαλλοντικούς στόχους του μετριασμού (mitigation) και της προσαρμογής (adaptation) στην κλιματική αλλαγή. Ο Κανονισμός ορίζει, μεταξύ άλλων, συγκεκριμένες απαιτήσεις αναφοράς και αυτή η ενότητα παρέχει πληροφορίες για τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτές. Οι παρακάτω ενοποιημένες γνωστοποιήσεις παρέχονται

για τους σκοπούς των απλοποιημένων απαιτήσεων αναφοράς σύμφωνα με το Αρ. 10 (2) του Αρ. 8 της Κατ' Εξουσιοδότηση Πράξης (Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2021/2178).

Σύμφωνα με τον Κανονισμό της ΕΕ, το πρώτο βήμα είναι ο προσδιορισμός των επιλέξιμων για την ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων μιας εταιρείας. Αφορά σε δραστηριότητες που καλύπτονται από την Ταξινόμια της ΕΕ και, ως εκ τούτου, μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων. Το δεύτερο βήμα είναι ο έλεγχος των δραστηριοτήτων ως προς την ευθυγράμμιση τους με την Ταξινόμια της ΕΕ. Μια δραστηριότητα θεωρείται ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια όταν πληροί τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου που ορίζονται στα Παραρτήματα των Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμών (ΕΕ) 2021/2139, (ΕΕ) 2022/1214, (ΕΕ) 2023/2845 και (ΕΕ) 2023/2486. Ειδικότερα, για να θεωρηθεί μια οικονομική δραστηριότητα ευθυγραμμισμένη θα πρέπει να συμβάλλει σημαντικά σε τουλάχιστον έναν περιβαλλοντικό στόχο, να μην επιβαρύνει σημαντικά κανέναν από τους άλλους περιβαλλοντικούς στόχους και να ασκείται σύμφωνα με τις ελάχιστες διασφαλίσεις που ορίζονται στον Κανονισμό (ΕΕ) 2020/852 για την Ταξινόμια, οι οποίες απαιτούν ιδίως τη συμμόρφωση με τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών: σταθερή, κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες, συνδρομητική τηλεόραση και ολοκληρωμένες λύσεις ΤΠΕ. Στο πλαίσιο αυτό, όσον αφορά τη βασική δραστηριότητα του Ομίλου ΟΤΕ, παρακάτω αναφέρονται οι οικονομικές δραστηριότητες που συγκαταλέγονται στην Ταξινόμια της ΕΕ («επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες») για τον περιβαλλοντικό στόχο του «μετριασμού της κλιματικής αλλαγής» (Παράρτημα Ι του Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμού (ΕΕ) 2021/2139) λόγω της σχέσης του με τον τομέα «Πληροφόρηση και Επικοινωνία»:

- Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες (8.1)
- Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (8.2)

Δεν εντοπίστηκαν οικονομικές δραστηριότητες που συμβάλλουν σημαντικά στους περιβαλλοντικούς στόχους της «προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή», της «βιώσιμης χρήσης και προστασίας των υδάτινων και των θαλάσσιων πόρων», «της μετάβασης σε μια κυκλική οικονομία», «της πρόληψης και ελέγχου της ρύπανσης» και «της προστασίας και αποκατάστασης της βιοποικιλότητας των οικοσυστημάτων» για το οικονομικό έτος 2023.

Η Ταξινόμια της ΕΕ δεν περιλαμβάνει ακόμη κριτήρια για την οικονομική δραστηριότητα που αφορά στην παροχή και λειτουργία υποδομών δικτύου για τις τηλεπικοινωνίες. Κατ' επέκταση, η βασική δραστηριότητα του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου ΟΤΕ δεν καλύπτεται από την Ταξινόμια της ΕΕ και, ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητάς του Ομίλου δεν μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμο (και κατ' επέκταση ευθυγραμμισμένο) με την Ταξινόμια της ΕΕ. Επομένως, δεν υφίστανται κατάλληλα κριτήρια στο πλαίσιο της Ταξινόμιας της ΕΕ βάσει των οποίων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η συμβολή του Ομίλου στην προστασία του κλίματος στην κατηγορία των υποδομών δικτύου ως «ευθυγραμμισμένη». Ωστόσο, ως μέλος του Ομίλου DT, συμμετέχουμε ενεργά σε διάφορες επιχειρηματικές και βιομηχανικές ενώσεις με στόχο την ένταξη σχετικών και κατάλληλων κριτηρίων που συμπεριλαμβάνουν τις βασικές μας δραστηριότητες στο πλαίσιο της Ταξινόμιας της ΕΕ.

Από την άλλη πλευρά, στην Ταξινόμια της ΕΕ συγκαταλέγονται διατομεακές (cross cutting) δραστηριότητες εκτός της κύριας δραστηριότητας του Ομίλου που σχετίζονται με τη γενικότερη επιχειρησιακή υποδομή μας, όπως η διαχείριση στόλου. Η δραστηριότητα «Μεταφορές με μοτοσικλότες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα 6.5» που συνδέεται με τον στόχο του «μετριασμού» της κλιματικής αλλαγής, αφορά στον Όμιλο ΟΤΕ.

Οι παρακάτω έξι πίνακες παρουσιάζουν συνοπτικά, τόσο τις απόλυτες τιμές, όσο και το αντίστοιχο ποσοστό του κύκλου εργασιών, των κεφαλαιουχικών δαπανών και των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου

για το έτος αναφοράς 2023, που σχετίζονται με τις επιλέξιμες για την ταξινόμια και τις ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες.

Διαδικασία προσδιορισμού της επιλεξιμότητας και της ευθυγράμμισης με την ταξινόμια

Προκειμένου να προσδιοριστεί η επιλεξιμότητα για την ταξινόμια των οικονομικών δραστηριοτήτων από τις οποίες έχει έσοδα ο Όμιλος, έχουν ληφθεί υπόψη όλες οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.

Από τις δραστηριότητες που έχει έσοδα ο Όμιλος, αλλά και από τις διατομεακές δραστηριότητες, έχουν συμπεριληφθεί μόνο εκείνες οι δραστηριότητες οι οποίες υπερβαίνουν ένα από τα κάτωθι κατώτατα όρια:

- Ανά δραστηριότητα: 0,1% επί των εσόδων του Ομίλου
 - Ανά αντικείμενο μέσα στη δραστηριότητα: 0,01% επί των εσόδων του Ομίλου.
- Ανά δραστηριότητα: 0,5% επί των κεφαλαιουχικών δαπανών του Ομίλου
 - Ανά αντικείμενο μέσα στη δραστηριότητα: 0,05% επί των κεφαλαιουχικών δαπανών του Ομίλου.
- Ανά δραστηριότητα: 0,5% επί των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου
 - Ανά αντικείμενο μέσα στη δραστηριότητα: 0,05% επί των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου.

Εξαίρεση αποτελεί η δραστηριότητα 6.5, καθώς ο Όμιλος ΟΤΕ, στο πλαίσιο των δεσμεύσεών του για την κλιματική αλλαγή, επιδιώκει τον μετασχηματισμό του στόλου οχημάτων του, αποσκοπώντας στην αύξηση της ηλεκτροκίνησης.

Όλες οι δραστηριότητες που είναι επιλέξιμες για την ταξινόμια και αντίστοιχα ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια εξετάζονται σε επίπεδο Ομίλου. Η διαχείριση των κλιματικών κινδύνων γίνεται κεντρικά, σε επίπεδο Ομίλου. Ως εκ τούτου, η απόδειξη της ευθυγράμμισης όσον αφορά την αποφυγή σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων στον περιβαλλοντικό στόχο «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή» προβλέπεται σε αυτό το επίπεδο. Επίσης, εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του Ομίλου με τις ελάχιστες διασφαλίσεις μέσω ενός συστήματος διαχείρισης, σε ομιλικό επίπεδο.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

Προκειμένου να αποφευχθούν σημαντικές επιπτώσεις στον περιβαλλοντικό στόχο «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή», η αξιολόγηση της συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ ως προς την Ταξινόμια απαιτεί ανάλυση των πιθανών φυσικών κλιματικών κινδύνων για όλες τις προαναφερθείσες οικονομικές δραστηριότητες. Στο πλαίσιο της «Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας», εξετάζονται τακτικά οι κρίσιμες υποδομές του Ομίλου ως προς τους φυσικούς κλιματικούς κινδύνους και λαμβάνονται μέτρα προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή για να ελαχιστοποιούνται τυχόν επιπτώσεις. Επί του παρόντος βρίσκεται σε εξέλιξη ανάλυση ρίσκου βάσει σεναρίων με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού και κλιματικών σεναρίων της IPCC (Διακυβερνητική Επιτροπή για την Κλιματική Αλλαγή), η οποία θα ενσωματωθεί στη «Διαχείριση Επιχειρηματικής Συνέχειας» μόλις ολοκληρωθεί.

Οι ελάχιστες εγγυήσεις απαιτούν την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης που συμμορφώνεται με τις Κατευθυντήριες Γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) για τις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και τις Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένης της Διακήρυξης της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ) σχετικά με τις Θεμελιώδεις Αρχές και τα Δικαιώματα στην Εργασία, τις οκτώ θεμελιώδεις συμβάσεις της ΔΟΕ και το Διεθνές Νομοσχέδιο για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται ρητά να τηρεί τις προαναφερθείσες αρχές και εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της δέουσας επιμέλειας ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα, διενεργεί αξιολόγηση κινδύνων, που καλύπτει τον Όμιλο, και με την οποία παρακολουθείται η συμμόρφωση με τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Για τον σκοπό αυτό, οι προμηθευτές των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ υποχρεούνται να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ και τον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ.

Επίσης, ο Όμιλος διατηρεί συνεχή διάλογο με τους εκπροσώπους των εργαζομένων και τα συνδικαλιστικά όργανα, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές νομικές απαιτήσεις. Για την αποφυγή της διαφθοράς και τη διασφάλιση του θεμιτού

ανταγωνισμού, διαθέτει ένα περιεκτικό Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Management System - CMS), που ευθυγραμμίζεται με την κατάσταση των κινδύνων κάθε Εταιρείας. Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά στη συμμόρφωση όλων -τόσο των εργαζομένων όσο και της Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές. Οι κύριοι άξονες του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι:

- Η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και, παράλληλα, η τήρηση των πολιτικών που προβλέπονται στο εν λόγω Σύστημα. Με τον τρόπο αυτό, τόσο ο Όμιλος, όσο και οι εργαζόμενοί του, προστατεύονται από νομικές συνέπειες λόγω παραβατικής συμπεριφοράς, ενώ μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων σχετικών με τη φήμη και τη δημόσια εικόνα του Ομίλου.
- Ο εντοπισμός περιστατικών παραβατικής συμπεριφοράς και η ανταπόκριση σε αυτά. Με σκοπό την παροχή δυνατότητας αναφοράς τυχόν περιστατικών παραβίασης των Πολιτικών, των Κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, η Εταιρεία καθιέρωσε σχετικά **κανάλια επικοινωνίας**.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37001:2016 για τα Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37301:2021 για τα Συστήματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης και σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37002:2021 για τα Συστήματα Διαχείρισης Αναφορών (Καταγγελιών) από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ελάχιστες διασφαλίσεις περιλαμβάνονται στις ενότητες: **Δ. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ («Εφοδιαστική αλυσίδα» και «Κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφθοράς, δωροδοκίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων»)**, **ΣΤ. ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ** Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου – Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου – Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές («1.10.

(I) Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, (II) Διαχείριση συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, (III) Πολιτική Εκπαίδευσης, (IV) Πολιτική Καταλληλότητας»), **Ε. ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ** («Συστήματα και Πολιτικές») και **ΣΤ. ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ** («Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου») καθώς και στον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023.

Οικονομικές δραστηριότητες που συνδέονται με τον κύκλο εργασιών

Η επιλέξιμη για την Ταξινόμια δραστηριότητα «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες» (8.1) καλύπτει τις κατηγορίες «Αποθήκευση, χειρισμός, διαχείριση, κυκλοφορία, έλεγχος, απεικόνιση, μεταγωγή, ανταλλαγή, διαβίβαση ή επεξεργασία δεδομένων μέσω κέντρων δεδομένων (306), συμπεριλαμβανομένης της υπολογιστικής παρυφών (edge computing)». Εκτός από τους χώρους των κέντρων δεδομένων (data centers) που βρίσκονται υπό τη δική μας επίβλεψη, στην αξιολόγηση συμπεριλήφθηκαν επίσης επιμέρους χώροι εξωτερικών παρόχων («που βρίσκονται υπό συνεγκατάσταση»).

Προκειμένου να θεωρείται ότι ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια, τα κέντρα δεδομένων (data centers) πρέπει να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων. Επιπλέον, πρέπει να χρησιμοποιούνται ψυκτικά μέσα των οποίων το δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη να μην υπερβαίνει την τιμή 675. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει υπογράψει τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων, παρόλο που έχει λάβει μέτρα για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των κέντρων δεδομένων του. Σε μία περίπτωση «λειτουργίας σε συνεγκατάσταση», ο πάροχος φιλοξενίας (host) έχει υπογράψει τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων, αλλά ως πάροχος φιλοξενίας συνεγκατάστασης, δεν καλύπτει τη διαχείριση οποιουδήποτε εξοπλισμού πληροφορικής (IT) του Ομίλου ΟΤΕ.

Τα μέτρα που εφαρμόζονται αφορούν, κατά περίπτωση, εξοπλισμό πληροφορικής (ενοποίηση, εικονικοποίηση, προσανατολισμός racks, κλπ.) αλλά

και την υποδομή των χώρων (συστήματα UPS, συστήματα HVAC, αυτοματισμοί και συστήματα BMS) και την υποδομή καλωδίωσης. Σε ό,τι αφορά τις ψυκτικές/ κλιματιστικές εγκαταστάσεις, ο Όμιλος συμμορφώνεται με τον κανονισμό της ΕΕ για τα φθοριούχα αέρια του θερμοκηπίου, αλλά χρησιμοποιούνται μέσα, των οποίων το δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη υπερβαίνει την τιμή 675. Η ευθυγράμμιση με τα Κριτήρια «Μη Σημαντικής Επιβάρυνσης» θα εξεταστεί λεπτομερώς για τα επιμέρους Κέντρα Δεδομένων όταν ευθυγραμμιστούν πλήρως με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τη σημαντική συμβολή στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής.

Στην οικονομική δραστηριότητα «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» (8.2) έχουν συμπεριληφθεί οι λύσεις και τα προϊόντα του Ομίλου που, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Ταξινόμια της ΕΕ, «αποσκοπούν κυρίως στην παροχή δεδομένων και αναλύσεων που επιτρέπουν τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου». Αφορά σε λύσεις και προϊόντα που παρέχουν στον χρήστη σαφείς δυνατότητες εξοικονόμησης εκπομπών CO₂. Στο πλαίσιο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Ομίλου, έχουν προσδιοριστεί οι ακόλουθες υπηρεσίες ως επιλέξιμες για την ταξινόμια:

- Διαδικτυακές συσκέψεις (εξοικονόμηση εκπομπών CO₂ που σχετίζονται με ταξίδια).
- Λύσεις workplace και cloud (αύξηση της ενεργειακής απόδοσης μέσω της καλύτερης χρήσης των διακομιστών)
- Λύσεις «IoT» (Internet of Things) (εξοικονόμηση εκπομπών CO₂ μέσω πχ. έξυπνης στάθμευσης, έξυπνης κινητικότητας διαχείρισης στόλου μέσω βελτιστοποίησης διαδρομών, έξυπνου φωτισμού, έξυπνων μετρήσεων κλπ.)

Τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου απαιτούν τη διεξαγωγή ανάλυσης κύκλου ζωής (Life Cycle Analysis) ως απόδειξη της ευθυγράμμισης των λύσεων με τις απαιτήσεις της ταξινόμιας της ΕΕ. Συγκεκριμένα, πρέπει να αποδεικνύεται ότι η εκάστοτε λύση προκαλεί «σημαντικά λιγότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου» στο σύνολο του κύκλου ζωής της από συγκρίσιμες λύσεις που διατίθενται στην αγορά και των οποίων το ισοζύγιο εκπομπών αερίων του

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

θερμοκηπίου θεωρείται το «καλύτερο στην κατηγορία του». Τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου δεν καθορίζουν συγκεκριμένο κατώτατο όριο για τη «σημαντική» εξοικονόμηση αερίων θερμοκηπίου που υπολογίζεται σε σύγκριση με την εναλλακτική λύση της αγοράς. Καθώς δεν υπήρχαν διαθέσιμα ισοζύγια αερίων του θερμοκηπίου για συγκεκριμένες λύσεις που προσφέρονται στην αγορά για λόγους ανταγωνισμού, δεν κατέστη δυνατή, ούτε πρακτική, η σχετική αξιολόγηση και τα προϊόντα που υπόκεινται στη δραστηριότητα 8.2 δεν θεωρούνται ευθυγραμμισμένα με την Ταξινόμια για το έτος αναφοράς.

Διατομεακές δραστηριότητες

Ο Όμιλος ΟΤΕ μισθώνει και διαθέτει στόλο οχημάτων που αποτελείται κυρίως από επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά επαγγελματικά οχήματα. Αυτού του είδους οι δραστηριότητες εμπίπτουν στην οικονομική δραστηριότητα «Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα» (δραστηριότητα 6.5). Για την επίτευξη των δεσμεύσεων σχετικά με το κλίμα, ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί δράσεις που συμβάλλουν στον περιβαλλοντικό στόχο της ΕΕ για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, ενώ διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες αυτές δεν θα βλάψουν σημαντικά κανέναν από τους άλλους περιβαλλοντικούς στόχους που έχουν καθοριστεί. Ο Όμιλος ΟΤΕ εκπονεί ένα

ολοκληρωμένο σχέδιο για τον βιώσιμο μετασχηματισμό του στόλου οχημάτων του, συνεπές με κλαδικά και εθνικά σχέδια και στρατηγικές προσαρμογής στους τομείς της ηλεκτροκίνησης και των υποδομών φόρτισης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διαγωνιστική διαδικασία μίσθωσης οχημάτων, επικρατεί η προμήθεια ενός μεγάλου ποσοστού οχημάτων με μηδενικές άμεσες (tailpipe) εκπομπές CO₂, όπως πιο συγκεκριμένα, αμιγώς ηλεκτρικά οχήματα (BEV) που τροφοδοτούνται με ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), άρα υπάρχει ευθυγράμμιση με τα τεχνικά κριτήρια συμβολής στον περιβαλλοντικό στόχο του «Μετριασμού της Κλιματικής Αλλαγής». Τα κριτήρια «Μη Σημαντικής Επιβάρυνσης», για τους περιβαλλοντικούς στόχους «μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία» και «πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης» θα εξεταστούν λεπτομερώς μόλις εκπληρωθεί το κριτήριο για «προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή». Σχετικά με τον στόχο «πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης», σημειώνεται ότι τα ελαστικά συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις για τον εξωτερικό θόρυβο κύλισης και τον συντελεστή αντίστασης κύλισης (που επηρεάζει την ενεργειακή απόδοση του οχήματος). Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες που σχετίζονται με τον στόλο οχημάτων του Ομίλου ΟΤΕ δεν αναγνωρίζονται ως ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια της ΕΕ για το έτος αναφοράς.

Υπολογισμός Επιλέξιμων για την Ταξινόμια Βασικών Δεικτών Επιδόσεων (ΒΔΕ)

Για το υπό εξέταση έτος, οι συνολικές αξίες του Ομίλου στις οποίες στηρίζεται ο υπολογισμός βάσει Ταξινόμιας της ΕΕ ανήλθαν σε €3,5 δισ. για τον κύκλο εργασιών, €0,7 δισ. για τις κεφαλαιουχικές δαπάνες και €2,1 δισ. για τις λειτουργικές δαπάνες. Ο κύκλος εργασιών σύμφωνα με την Ταξινόμια της ΕΕ αντιστοιχεί στον κύκλο εργασιών της ενοποιημένης κατάστασης αποτελεσμάτων. Οι σχετικές κεφαλαιουχικές δαπάνες προσδιορίστηκαν με βάση τον ενοποιημένο ισολογισμό και προκύπτουν από το άθροισμα των προσθηκών και των μεταβολών των σχετικών (εντός που εύρους ενοποίησης) ενσώματων και άυλων παγίων περιουσιακών στοιχείων (εκτός της υπεραξίας) και των δικαιωμάτων χρήσης. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της Ταξινόμιας της ΕΕ, οι πληροφορίες σχετικά με τις κεφαλαιουχικές δαπάνες δεν αποτελούν μέρος ενός σχεδίου κεφαλαιουχικών δαπανών. Οι σχετικές λειτουργικές δαπάνες ορίζονται από την ταξινόμια της ΕΕ ως δαπάνες που σχετίζονται με την έρευνα και ανάπτυξη, ανακαίνιση κτιρίων, τη βραχυπρόθεσμη μίσθωση, τη συντήρηση και την επισκευή, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες άμεσες δαπάνες που σχετίζονται με την καθημερινή συντήρηση ενσώματων παγίων. Αναφέρονται στην ενοποιημένη κατάσταση αποτελεσμάτων ως λειτουργικά έξοδα.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον κύκλο εργασιών, τις κεφαλαιουχικές δαπάνες και τις λειτουργικές δαπάνες που παρουσιάζονται παρακάτω ως επιλέξιμες ή ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια της ΕΕ κατανέμονται απευθείας στη λειτουργία των κέντρων δεδομένων (data centers) σύμφωνα με την οικονομική δραστηριότητα 8.1. ή στην παροχή ICT λύσεων σύμφωνα με την οικονομική δραστηριότητα 8.2. σε επίπεδο προϊόντων Ομίλου. Η διατομεακή δραστηριότητα 6.5 δεν δημιούργησε κύκλο εργασιών.

Ο επιλέξιμος για την ταξινόμια κύκλος εργασιών που δημιούργησε η οικονομική δραστηριότητα 8.1 μπορεί να αποδοθεί διαφανώς και απεριφράστως στη λειτουργία συγκεκριμένων κέντρων δεδομένων μέσω κατάλληλου «κλειδιού απόδοσης/κατανομής/μερισμού». Το «κλειδί απόδοσης/ κατανομής/μερισμού» υπολογίζεται από τον αριθμό των συνιστωσών δικτύου (network components) που λειτουργούν σε κάθε τοποθεσία κέντρου δεδομένων σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των συνιστωσών που χρησιμοποιούνται στο business segment της Επεξεργασίας Δεδομένων. Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες με σαφή αναφορά σ' ένα κέντρο δεδομένων αποδίδονται απευθείας (καταλογίζονται) στο εν λόγω κέντρο.

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

ΒΔΕ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ - ΕΥΘΥΓΡΑΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

Οικονομικές Δραστηριότητες Ομίλου ΟΤΕ 2023	Κωδικός	Κύκλος Εργασιών	Ποσοστό του κύκλου εργασιών, 2023	Κριτήρια σημαντικής συμβολής						Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)						Ελάχιστες διασφαλίσεις	Ποσοστό του κύκλου εργασιών ευθυγραμμισμένο με (Α.1) ή (Α.2) για την ταξινόμια, 2022 σε %	Κατηγορία (ευνοϊκή δραστηριότητα)	Κατηγορία (δραστηριότητα μετάβασης)					
				*Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	*Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	*Νερό	*Ρύπανση	*Κυκλική Οικονομία	*Βιο-ποικιλότητα	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Νερό	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιο-ποικιλότητα									
		Σε εκ. €	%	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ε	Μ
A. Επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																								
A.1. Περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																								
Κύκλος Εργασιών περιβαλλοντικά βιώσιμων δραστηριοτήτων (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (A.1)		0	0,0																					0
A.2 Επιλέξιμες για την ταξινόμια αλλά μη περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																								
Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία & συναφείς δραστηριότητες (CCM 8.1)		2,4	0,1	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ															0,2
Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (CCM 8.2)			0,6	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ															0,5
Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα (CCM 6.5)		21,6	-	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ															
Κύκλος Εργασιών επιλέξιμων για την Ταξινόμια αλλά μη περιβαλλοντικά βιώσιμων δραστηριοτήτων (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (A.2)		24,1	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0															0,7
A.Κύκλος εργασιών επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων (A.1+A.2)		24,1	0,7																					0,7
B. Μη επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																								
Κύκλος Εργασιών μη επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων		3.444,8	99,3																					99,3
ΣΥΝΟΛΟ		3.468,9	100,0																					100,0

Ποσοστό κύκλου εργασιών/ Συνολικός κύκλος εργασιών 2023	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Νερό	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιοποικιλότητα
Ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια ανά στόχο	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Επιλέξιμες με την ταξινόμια ανά στόχο	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* Ν – Ναι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια και ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο | Ο – Όχι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια αλλά μη ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο
 Μ/ΕΠ – Δραστηριότητα μη επιλέξιμη για την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (ΕΥ ΤΑΧΟΝΟΜΥ)

ΒΔΕ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ - ΕΥΘΥΓΡΑΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

Οικονομικές Δραστηριότητες Ομίλου ΟΤΕ 2023	Κωδικός	Κύκλος Εργασιών	Ποσοστό του κύκλου εργασιών, 2023	Κριτήρια σημαντικής συμβολής						Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)						Ελάχιστες Δασφαλίσεις	Ποσοστό του κύκλου εργασιών ευθυγραμμισμένο με (Α.1) ή (Α.2) για την ταξινόμια, 2022 σε %	Κατηγορία (ευνοϊκή δραστηριότητα)	Κατηγορία (δραστηριότητα μετάβασης)	
				*Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	*Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	*Νερό	*Ρύπανση	*Κυκλική Οικονομία	*Βιο-ποικιλότητα	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Νερό	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιο-ποικιλότητα					
		Σε εκ. €	%	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	
A. Επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																				
A.1. Περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																				
Κεφαλαιουχικές δαπάνες περιβαλλοντικά βιώσιμων δραστηριοτήτων (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (Α.1)		0	0															0		
A.2 Επιλέξιμες για την ταξινόμια αλλά μη περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																				
Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία & συναφείς δραστηριότητες (CCM 8.1)		10,2	1,5	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ									1,2		
Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (CCM 8.2)			-	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ									-		
Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα (CCM 6.5)		4,5	0,7	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ									1,4		
Κεφαλαιουχικές δαπάνες επιλέξιμων για την Ταξινόμια αλλά μη περιβαλλοντικά βιώσιμων δραστηριοτήτων (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (Α.2)		14,6	2,2	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0									2,7		
A.Κεφαλαιουχικές δαπάνες επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων (Α.1+Α.2)		14,6	2,2															2,7		
B.Μη επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																				
Κεφαλαιουχικές δαπάνες μη επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων		651,5	97,8															97,3		
ΣΥΝΟΛΟ		666,1	100,0															100,0		

Ποσοστό κεφαλαιουχικών δαπανών Συνολικές κεφαλαιουχικές δαπάνες 2023	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Υδάτινοι και θαλάσσιοι πόροι	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιοποικιλότητα
Ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια ανά στόχο	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Επιλέξιμες με την ταξινόμια ανά στόχο	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* Ν – Ναι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια και ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο | Ο – Όχι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια αλλά μη ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο
 Μ/ΕΠ – Δραστηριότητα μη επιλέξιμη για την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

ΒΔΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ - ΕΥΘΥΓΡΑΜΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ

Οικονομικές Δραστηριότητες Ομίλου ΟΤΕ 2023	Κωδικός	Κύκλος Εργασιών	Ποσοστό του κύκλου εργασιών, 2023	Κριτήρια σημαντικής συμβολής						Πεδίο Εφαρμογής κριτηρίων DNSH (Μη πρόκλησης σημαντικής επιβάρυνσης)						Ελάχιστες Διασφαλίσεις	Ποσοστό του κύκλου εργασιών ευθυγραμμισμένο με (Α.1) ή (Α.2) για την ταξινόμια, 2022 σε %	Κατηγορία (ευνοϊκή δραστηριότητα)	Κατηγορία (δραστηριότητα μετάβασης)				
				*Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	*Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	*Νερό	*Ρύπανση	*Κυκλική Οικονομία	*Βιο-ποικιλότητα	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Νερό	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιο-ποικιλότητα								
		Σε εκ. €	%	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ν,Ο, Μ/Ε	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ναι/Όχι	Ε	Μ
A. Επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																							
A.1. Περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																							
Λειτουργικές δαπάνες περιβαλλοντικά βιώσιμων δραστηριοτήτων (ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (A.1)		0	0																				
A.2 Επιλέξιμες για την ταξινόμια αλλά μη περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια)																							
Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία & συναφείς δραστηριότητες (CCM 8.1)		2,3	0,1	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ														0,6
Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (CCM 8.2)		11,0	0,5	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ														0,5
Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα (CCM 6.5)			-	Ο	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ	Μ/ΕΠ														-
Λειτουργικές δαπάνες επιλέξιμων για την Ταξινόμια (μη ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια) (A.2)		13,3	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0														1,0
A.Λειτουργικές δαπάνες επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων (A.1+A.2)		13,3	0,6																				1,0
B.Μη επιλέξιμες για την ταξινόμια δραστηριότητες																							
Λειτουργικές δαπάνες μη επιλέξιμων για την ταξινόμια δραστηριοτήτων		2.083,1	99,4																				99,0
ΣΥΝΟΛΟ		2.096,4	100,0																				100,0

Ποσοστό λειτουργικών δαπανών Συνολικές λειτουργικές δαπάνες 2023	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Νερό	Ρύπανση	Κυκλική Οικονομία	Βιοποικιλότητα
Ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμια ανά στόχο	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Επιλέξιμες με την ταξινόμια ανά στόχο	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* Ν – Ναι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια και ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο | Ο – Όχι, δραστηριότητα επιλέξιμη για την ταξινόμια αλλά μη ευθυγραμμισμένη με την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο
 Μ/ΕΠ – Δραστηριότητα μη επιλέξιμη για την ταξινόμια για τον σχετικό περιβαλλοντικό στόχο

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ | ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ (EU TAXONOMY)

Ο Όμιλος όρισε τους επιλέξιμους για την ταξινόμια Βασικούς Δείκτες Επιδόσεων (εφεξής «ΒΔΕ») σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις και περιγράφει τη λογιστική του πολιτική ως προς αυτό, ως εξής:

ΒΔΕ Κύκλος Εργασιών: Το ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμια οικονομικών δραστηριοτήτων από το σύνολο του κύκλου εργασιών έχει υπολογιστεί ως το μέρος του καθαρού κύκλου εργασιών από υπηρεσίες που συνδέονται με επιλέξιμες για την ταξινόμια οικονομικές δραστηριότητες (αριθμητής), διά του καθαρού ύψους κύκλου εργασιών (παρονομαστής), και τα δύο για το οικονομικό έτος 2023. Ο παρονομαστής του ΒΔΕ κύκλου εργασιών έχει βασιστεί στον ενοποιημένο καθαρό κύκλο εργασιών, συμφωνά με το ΔΛΠ 1.82 (α). Συγκεκριμένα, ο συνολικός κύκλος εργασιών του Ομίλου ΟΤΕ αντιπαραβάλλεται με το «Σύνολο κύκλου εργασιών» στην ενότητα **«Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)»** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

ΒΔΕ Κεφαλαιουχικές Δαπάνες: Ορίζονται ως επιλέξιμες για την ταξινόμια κεφαλαιουχικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών (παρονομαστής). Το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών αποτελείται από τις προσθήκες στα ενσώματα και άυλα πάγια περιουσιακά στοιχεία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, πριν από αποσβέσεις, απομειώσεις και οποιοσδήποτε επιμετρήσεις, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προέκυψαν από επανεκτιμήσεις και απομειώσεις. Περιλαμβάνει προσθήκες σε ενσώματα και άυλα πάγια περιουσιακά στοιχεία και σε περιουσιακά στοιχεία με δικαίωμα χρήσης και προσθήκες που προκύπτουν από συνενώσεις επιχειρήσεων.

Το σύνολο των κεφαλαιουχικών δαπανών καθορίζεται με βάση την Ενοποιημένη Κατάσταση Χρηματοοικονομικής Θέσης και προκύπτει από το άθροισμα των εξής κυρίων στοιχείων στις «Σημειώσεις επί των ετήσιων χρηματοοικονομικών καταστάσεων της 31 Δεκεμβρίου 2023 και της χρήσης που έληξε την ημερομηνία αυτή»: της γραμμής «Προσθήκες και μεταφορές» συμπεριλαμβανομένης της γραμμής «Μειώσεις και μεταφορές - αξία κτήσης» των κατηγοριών «Έργα υπό κατασκευή» και «Υλικά Επενδύσεων» στα **«Ενσώματα Πάγια»** (Σημείωση 4), και της γραμμής «Προσθήκες» στις **«Μισθώσεις»** (Σημείωση 5), **«Τηλεπικοινωνιακές άδειες»** (Σημείωση 7), και **«Λοιπά άυλα περιουσιακά στοιχεία»** (Σημείωση 8).

ΒΔΕ Λειτουργικές Δαπάνες: Ορίζονται ως επιλέξιμες για την ταξινόμια λειτουργικές δαπάνες (αριθμητής) δια το σύνολο των λειτουργικών δαπανών (παρονομαστής). Ο ορισμός του Ευρωπαϊκού Συστήματος Ταξινόμησης για τις σχετικές λειτουργικές δαπάνες περιλαμβάνει δαπάνες για έρευνα και ανάπτυξη, ανακαίνιση κτιρίων, τη βραχυπρόθεσμη μίσθωση, τη συντήρηση και την επισκευή, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες άμεσες δαπάνες που σχετίζονται με την καθημερινή συντήρηση των ενσώματων παγίων. Οι σχετικές δαπάνες περιλαμβάνονται σε διάφορες γραμμές στις «Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)» των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

Οι συνολικές λειτουργικές δαπάνες του Ομίλου ΟΤΕ, παρουσιάζονται ως «Σύνολο λειτουργικών εξόδων πριν από αποσβέσεις και απομειώσεις» στην ενότητα **Καταστάσεις Αποτελεσμάτων (Ενοποιημένη και Εταιρική)** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές).

Οι λογιστικές πολιτικές που σχετίζονται με την κατάρτιση του ανωτέρω πίνακα παρουσιάζονται στη Σημείωση 3 **«Ουσιώδεις Λογιστικές Πολιτικές»** των Ετήσιων Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων (Ενοποιημένες και Εταιρικές) της 31 Δεκεμβρίου 2023. Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ έχουν συνταχθεί σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς («ΔΠΧΑ») όπως αυτά έχουν υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση («ΕΕ»). Ο Όμιλος χρησιμοποιεί διάφορα πληροφοριακά συστήματα και δικλίδες εσωτερικού ελέγχου ώστε να εξασφαλίζει ένα ολοκληρωμένο λογιστικό πλαίσιο αναγνώρισης εσόδων. Τα έσοδα από συμβάσεις με πελάτες αναγνωρίζονται όταν ο πελάτης απόκτα τον έλεγχο των αγαθών ή υπηρεσιών σε ποσό που αντανακλά το αντάλλαγμα το οποίο ο Όμιλος ή η Εταιρεία αναμένει να δικαιούται έναντι των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών.

Η Ταξινόμια της ΕΕ δεν καλύπτει ακόμη επαρκώς την κύρια δραστηριότητά του Ομίλου ΟΤΕ, ως προς τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Κατ' επέκταση, μια συνολική και συγκεντρωτική θεώρηση των οικονομικών δραστηριοτήτων που είναι επιλέξιμες για την ταξινόμια της ΕΕ καταλήγει σ' ένα μικρό μόνο ποσοστό του κύκλου εργασιών (0,7%), των κεφαλαιουχικών δαπανών (2,2%) και των λειτουργικών δαπανών (0,6%) του Ομίλου ΟΤΕ για το οικονομικό έτος 2023, τα οποία είναι επιλέξιμα για την ταξινόμια.

Η οικονομική δραστηριότητα 8.2 «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο μερίδιο του επιλέξιμου για την ταξινόμια κύκλου εργασιών. Σε σχέση με τον συνολικό κύκλο εργασιών του Ομίλου, ο επιλέξιμος κύκλος εργασιών της οικονομικής δραστηριότητας 8.2

«Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» ανέρχεται σε 0,6%. Στη δεύτερη θέση, με ποσοστό 0,1% του κύκλου εργασιών βρίσκεται ο επιλέξιμος για την ταξινόμια της ΕΕ κύκλος εργασιών της οικονομικής δραστηριότητας 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες».

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμια λειτουργικών δαπανών αφορά στην οικονομική δραστηριότητα 8.2 «Λύσεις που βασίζονται στα δεδομένα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου» και ανέρχεται σε 0,5% του συνόλου των λειτουργικών δαπανών του Ομίλου. Στη δεύτερη θέση, με ποσοστό 0,1% των λειτουργικών δαπανών, βρίσκεται η οικονομική δραστηριότητα 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες».

Η διατομεακή δραστηριότητα 6.5 «Μεταφορές με μοτοσικλέτες, επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά εμπορικά οχήματα» δεν αποτελεί μέρος της κύριας δραστηριότητας του Ομίλου ΟΤΕ και δεν δημιούργησε κύκλο εργασιών, ενώ το ποσοστό των επιλέξιμων κεφαλαιουχικών δαπανών της ανήλθε σε 0,7%. Επιπλέον, το ποσοστό των επιλέξιμων για την ταξινόμια της ΕΕ κεφαλαιουχικών δαπανών της οικονομικής δραστηριότητας 8.1 «Επεξεργασία δεδομένων, φιλοξενία και συναφείς δραστηριότητες» ανέρχεται σε 1,5% των συνολικών κεφαλαιουχικών δαπανών.

Το οικονομικό έτος 2023, δεν υπήρξε ποσοστό κύκλου εργασιών, κεφαλαιουχικών δαπανών και λειτουργικών δαπανών οικονομικών δραστηριοτήτων του Ομίλου ΟΤΕ ευθυγραμμισμένων με την ταξινόμια.

Σ' αυτή την ενότητα:

- 1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική
- 1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
- 1.3 Κυκλική Οικονομία
- 1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
- 1.5 Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

Περιβάλλον

-87%

ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2017

100%

"ΠΡΑΣΙΝΗ"
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

>1,15 εκ.

ΣΥΣΚΕΥΕΣ (ΚΙΝΗΤΩΝ ή
ΤΕΡΜΗΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ)
ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ή ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΣΗ

100%

ΒΙΩΣΙΜΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΤΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΤΠΕ

1.1 Περιβαλλοντική Στρατηγική

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζεται ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, τον περιορισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών προκλήσεων σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ενσωματώνει τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης στην αλυσίδα αξίας του, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην αντιμετώπιση παγκόσμιων περιβαλλοντικών προβλημάτων όπως η κλιματική αλλαγή και η μη βιώσιμη χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, οι στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ για το περιβάλλον, σε ευθυγράμμιση με αυτές του Ομίλου DT και λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της **Ανάλυσης Ουσιαστικότητας**, είναι η Κλιματική Ουδετερότητα και η Κυκλική Οικονομία σε όλη την αλυσίδα αξίας.

Στο πλαίσιο αυτό έχουν τεθεί φιλόδοξοι στόχοι, σε επίπεδο Ομίλου DT, σχεδιάζονται και εφαρμόζονται συγκεκριμένα μέτρα που σχετίζονται με τις βασικές δραστηριότητες των εταιρειών και διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων.

Η πρόοδος που επιτυγχάνεται στην υλοποίηση των στόχων για την κλιματική αλλαγή αποτελεί, από το 2022, ένα παράγοντα των αμοιβών της Ανώτατης Διοίκησης σχετιζόμενο με την απόδοση. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην **Πολιτική Αμοιβών της Ανώτατης Διοίκησης**. Λεπτομέρειες για τις επιδόσεις, τις δεσμεύσεις και τα μέτρα που εφαρμόστηκαν παρουσιάζονται στις σχετικές ενότητες αυτής της έκθεσης.

Για την επίτευξη των δεσμεύσεών του, ο Όμιλος υλοποιεί δράσεις για την:

- Ανάλυση των περιβαλλοντικών κινδύνων και ευκαιριών.
- Έγκαιρη και διαφανή παρακολούθηση των περιβαλλοντικών του επιδόσεων.
- Υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και χρήσης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.
- Ηλεκτροκίνηση, λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της αγοράς και της τεχνολογίας, καθώς και τη διαθεσιμότητα υποδομών για τη φόρτιση των οχημάτων.
- Ανακαίνιση κτιρίων με στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας τους μέσω της βελτίωσης της ενεργειακής και περιβαλλοντικής επίδοσης και την αντιμετώπιση των θεμάτων που αφορούν την υγεία, την ασφάλεια και την ευεξία των εργαζομένων.
- Ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητές του σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (ίδιες δραστηριότητες, προμηθευτές, πελάτες) για την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων.
- Ανακύκλωση της πλειονότητας των παραγόμενων στερεών αποβλήτων.
- Αύξηση του χρόνου ζωής και μείωση του αποτυπώματος των προϊόντων που πωλούνται/μισθώνονται στους πελάτες και διασφάλιση της ανακύκλωσης στο τέλος της ζωής τους.
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών του και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα εθνικά όρια ασφαλούς έκθεσης από τις εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών και χορηγιών μέσω στρατηγικών συνεργασιών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται για:



Την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων

από τις δραστηριότητές του σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.



Την ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών

που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας.



Την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

των ενδιαφερομένων μερών.

Περιβαλλοντικές στρατηγικές προτεραιότητες

01

Ενέργεια & Κλιματική Αλλαγή

02

Κυκλική Οικονομία

03

Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

04

Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές

- Συνεισφορά και συμμετοχή, αυτόνομα ή ως μέλος του Ομίλου DT, σε πρωτοβουλίες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κλιματική αλλαγή (π.χ. Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών, RE100, καμπάνια Race to Zero).
- Διασφάλιση θετικών αξιολογήσεων από δείκτες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και αναλυτές.

Στοχεύοντας στην αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, οι εταιρείες του Ομίλου εφαρμόζουν (βλ. **Παράρτημα για περισσότερες πληροφορίες**), στο πλαίσιο του **Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης**, Συστήματα

Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 14001 και Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης (ΣΕΔ) πιστοποιημένα κατά ISO 50001 (Ελλάδα). Τα συστήματα έχουν παρόμοια δομή, προσέγγιση και **πολιτική**, στην οποία αποτυπώνεται και η δέσμευσή τους για την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες (π.χ. διακυμάνσεις στα επιτόκια, πληθωριστικές πιέσεις) δεν είχαν κάποια ουσιαστική επίδραση στη λειτουργία και την απόδοση του ΣΠΔ.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Στο πλαίσιο των ΣΠΔ, οι εταιρείες:

- Αξιολογούν τη συμμόρφωση των δραστηριοτήτων τους, ως προς τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και αναλύουν την επίδραση των υπηρεσιών και των προϊόντων τους στο περιβάλλον (κατανάλωση ενέργειας, εκπομπές, απόβλητα, ακτινοβολία, κλπ.).
- Θέτουν στόχους και δείκτες επίδοσης (ΚΡΙ).
- Υλοποιούν οικονομικά αποδοτικά μέτρα για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων.

Διοίκηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Διοίκηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αποτελεί μέρος του Μοντέλου Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης, το οποίο αντικατοπτρίζεται στην τρέχουσα Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, επιβεβαιώνοντας τη σημασία της βιώσιμης ανάπτυξης για τον Όμιλο ΟΤΕ, εγκρίνει τη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης όλου του Ομίλου σε θέματα ESG και ενημερώνεται για τις επιδόσεις της Εταιρείας και του Ομίλου, ασκώντας σχετική

εποπτεία. Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αναθέσει στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, να διασφαλίσει τη δέσμευση του Ομίλου στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο στόχος του Ομίλου ΟΤΕ για Βιώσιμη Ανάπτυξη δεσμεύει όλες τις θυγατρικές του. Αναλυτικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στην ενότητα **Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης**.

Οι επικεφαλής και συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ορίζονται με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου σε κάθε χώρα. Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τα ΣΠΔ στην Ελλάδα.

Τα ανώτατα στελέχη της Διοίκησης του Ομίλου ενημερώνονται συστηματικά από τους επικεφαλής και συντονιστές των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για τις δράσεις, τους στόχους και τα προγράμματα των συστημάτων.

Το Μοντέλο Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης, η διαδικασία λήψης αποφάσεων εντός της εταιρείας (οι βασικές αποφάσεις λαμβάνονται ή εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο) αλλά και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του

Ενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, διασφαλίζουν την ευθυγράμμιση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των υπευθύνων διαμόρφωσης πολιτικής (π.χ. στο πλαίσιο διαδικασιών δημόσιας διαβούλευσης) με τη στρατηγική και τις δεσμεύσεις του Ομίλου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

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 (ακολουθώντας μία προσέγγιση κύκλου ζωής) αποτελεί σημαντικό εργαλείο διαχείρισης για τον έγκαιρο εντοπισμό των κινδύνων και των ευκαιριών και την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Για τη διασφάλιση της εναρμόνισης όλων των αναλύσεων εταιρικών κινδύνων και ευκαιριών, εφαρμόζεται η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του **Συστήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων**. Η ανάλυση περιβαλλοντικών κινδύνων καθώς και η ανάλυση ουσιαστικότητας παρέχουν πληροφορίες στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του

Ομίλου και στις Αναφορές Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

Στο πλαίσιο της ανάλυσης, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, 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 περιβαλλοντικοί / κλιματικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες επηρεάζουν την επιχειρηματική στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό. Για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θέσει σε εφαρμογή μια σειρά από πολιτικές, μέτρα και δράσεις. Περισσότερες λεπτομέρειες για αυτές τις δράσεις παρουσιάζονται στις σχετικές ενότητες του παρόντος Απολογισμού. Επιπλέον, αναλυτικές πληροφορίες για τους κλιματικούς κινδύνους και ευκαιρίες που έχουν εντοπιστεί, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές συστάσεις του TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures), υπάρχουν στην υποβολή του ΟΤΕ στο CDP.

1.2 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί ένα παγκόσμιο περιβαλλοντικό πρόβλημα με επιπτώσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη του, και γενικότερα όλο το εύρος των οικονομικών δραστηριοτήτων και της ζωής στον πλανήτη (βλ. [Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023](#)).

Το κλίμα αλλάζει, η μέση θερμοκρασία του πλανήτη αυξάνεται, και απαιτείται άμεσα δράση σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο τίτλος της πιο πρόσφατης έκθεσης του UNEP σχετικά με την πρόοδο παγκοσμίως ως προς την επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού είναι σαφέστατος: «Broken Record – Temperatures hit new highs, yet world fail to cut emissions (again)» («Εσπασε το Ρεκόρ - Οι θερμοκρασίες σημειώνουν νέο υψηλό κι όμως η ανθρωπότητα δεν καταφέρνει να μειώσει τις εκπομπές (για ακόμα μία φορά)»). Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ. Για τον λόγο αυτόν, εφαρμόζει στρατηγική για την κλιματική αλλαγή με φιλόδοξους στόχους που αφορά δραστηριότητες μετριασμού σε όλη την αλυσίδα αξίας του, επιτρέποντας ταυτόχρονα την προσαρμογή του Ομίλου στις νέες συνθήκες (κλιματικές, κανονιστικές, οικονομικές).

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία αναγνωρίζει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα στη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα. Ταυτόχρονα, σημειώνεται ότι «η Ευρώπη χρειάζεται έναν ψηφιακό τομέα που θα θέσει τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο». Επί του παρόντος, οι ψηφιακές τεχνολογίες ευθύνονται για το 8-10% της κατανάλωσης ενέργειας και για 2-4% των εκπομπών ΑΦΘ της ΕΕ –μικρά ποσοστά αλλά μεγάλοι αριθμοί¹. Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή η οποία εναρμονίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική του, και θέτει όλα τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να διασφαλίσει την επιτυχή εφαρμογή τής. Η στρατηγική για την κλιματική αλλαγή στηρίζεται σε τέσσερις (4) βασικούς πυλώνες σύμφωνα και με την στρατηγική του Ομίλου DT.

Πυλώνες Στρατηγικής για την Κλιματική Αλλαγή



Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Η παρακολούθηση και ο καθορισμός κατάλληλων δεικτών επίδοσης αποτελούν βασικά στοιχεία της στρατηγικής του Ομίλου, καθώς επιτρέπουν τη δημοσιοποίηση της προόδου του Ομίλου ΟΤΕ έναντι των δεσμεύσεών του με διαφάνεια, τον καθορισμό βασικών πηγών εκπομπών και τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν καθυστερήσεων. Ο Όμιλος ΟΤΕ παρακολουθεί την κατανάλωση ενέργειας σε όλες τις δραστηριότητές του και υπολογίζει τις εκπομπές ΑΦΘ στην αλυσίδα αξίας σύμφωνα με το Πρωτόκολλο για τα Αέρια Θερμοκηπίου (GHG Protocol). Η πλειονότητα των εκπομπών από τις δραστηριότητές του προέρχεται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, ενώ οι δραστηριότητες ανάντη (upstream) και κατόντη (downstream) είναι οι κύριες πηγές των συνολικών εκπομπών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας. Η στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ για την κλιματική αλλαγή αφορά όλες τις πιθανές πηγές εκπομπών (ίδιες δραστηριότητες, δραστηριότητες ανάντη και κατόντη). Έχουν υιοθετηθεί φιλόδοξοι στόχοι για τη μείωση των εκπομπών μαζί με τα κατάλληλα μέτρα και τους απαραίτητους πόρους για την επίτευξή τους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη μείωση των εκπομπών στο βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, ενώ για τις εκπομπές που δεν είναι δυνατή η μείωσή τους, θα αξιοποιηθούν εργαλεία και δράσεις αντιστάθμισης και απορρόφησης CO₂, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Σε κάθε περίπτωση θα αξιοποιηθούν υψηλής ποιότητας, πιστοποιημένα προϊόντα.



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελούν βασικό εργαλείο για την απεξάρτηση της οικονομίας από τον άνθρακα. Ο Όμιλος ΟΤΕ (στην Ελλάδα) δραστηριοποιήθηκε νωρίς και εξασφαλίζει, για περισσότερα από 10 χρόνια, από τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ), πιστοποιώντας ότι η αναγραφόμενη ποσότητα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Εξετάζονται όλες οι πιθανές επιλογές, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, για τη διαφοροποίηση των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για το «πρασίνισμα» της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Το 2023 ο Όμιλος ΟΤΕ προμηθεύτηκε το 100% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ σε όλες τις εγκαταστάσεις όπου έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας.



Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Η πλειονότητα των ενεργειακών απαιτήσεων του Ομίλου ΟΤΕ προέρχεται από τη λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Για τη διαχείριση του αυξανόμενου όγκου μεταφερόμενων δεδομένων και τη βελτίωση της ταχύτητας και της ποιότητας της μετάδοσης δεδομένων, η δυναμικότητα και η απόδοση του δικτύου αυξάνονται συνεχώς. Για να εξασφαλιστεί ότι η κατανάλωση ενέργειας αυξάνεται πολύ λιγότερο από τον όγκο των μεταφερόμενων δεδομένων (αποσύνδεση), παρακολουθούνται κατάλληλοι δείκτες και εφαρμόζονται μέτρα που αφορούν όλες τις δραστηριότητες που καταναλώνουν ενέργεια αλλά με έμφαση στη λειτουργία του δικτύου (π.χ. ανανέωση υποδομής δικτύου, βελτίωση πρακτικών διαχείρισης ενέργειας και χρήση πιο ενεργειακά αποδοτικής τεχνολογίας). Αυτό θα επιτρέψει στον Όμιλο ΟΤΕ να είναι καλύτερα προετοιμασμένος προκειμένου να λειτουργήσει σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών άνθρακα.



Προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ με θετικές επιπτώσεις στην προστασία του κλίματος για τους πελάτες

Ο περιορισμός της αύξησης της μέσης θερμοκρασίας του πλανήτη στον 1,5°C απαιτεί όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις των εκπομπών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση στοχεύει στην κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 και έχει θέσει στόχο μείωσης των εκπομπών έως το 2030 (κατά 55%, συγκριτικά με τα επίπεδα του 1990), ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εισηγήθηκε τη μείωση των εκπομπών της ΕΕ κατά 90% έως το 2040 σε σχέση με το 1990. Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τον ρόλο των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής καθώς και των ευκαιριών που προσφέρει αυτός ο ρόλος για την περαιτέρω ανάπτυξή του. Στο πλαίσιο αυτό, όχι μόνο επενδύει στα Δίκτυα Νέας Γενιάς, δημιουργώντας υποδομές που θα δώσουν ώθηση στην ελληνική οικονομία και θα δημιουργήσουν προοπτικές ανάπτυξης, αλλά αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες για την αξιοποίηση αυτού του δυναμικού.

1. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/green-digital>

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου DT για μια κλιματικά ουδέτερη λειτουργία. Ο στόχος αφορά τον **μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών (scope 1, 2 και 3 εκπομπές)** μέχρι το 2040. Για να επιτύχει ένα μηδενικό ανθρακικό αποτύπωμα, ο Όμιλος DT έχει δεσμευτεί να μειώσει απολύτως τις εκπομπές του κατά τουλάχιστον 90% έως το 2040, με έτος βάσης το 2020, και να αντισταθμίσει τις υπόλοιπες εκπομπές.

Για τη μετάβαση προς τις μηδενικές εκπομπές, έχουν τεθεί, σε επίπεδο Ομίλου DT, ενδιάμεσοι στόχοι και ορόσημα.

- Έως το 2030, οι εκπομπές σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας (scope 1, scope 2 και scope 3 εκπομπές) θα μειωθούν κατά 55% σε σχέση με το 2020. Οι στόχοι μείωσης για το 2030 και το 2040, καθώς και ο στόχος για μηδενικές εκπομπές έως το 2040 έχουν επικυρωθεί από την πρωτοβουλία Science Based Targets (SBTi).
- Κλιματική ουδετερότητα ως προς τις άμεσες και έμμεσες εκπομπών (scope 1 & scope 2) έως το 2025. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, οι εκπομπές θα μειωθούν έως 95% σε σχέση με το 2017. Οι υπόλοιπες εκπομπές θα αντισταθμιστούν.
- 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) από το 2021 και μετά.

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ DEUTSCHE TELEKOM ΓΙΑ ΜΗΔΕΝΙΚΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ

Ορόσημο 2021
100% χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας

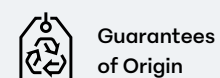
Βραχυπρόθεσμοι Στόχοι
Κλιματική ουδετερότητα ως προς τις άμεσες και έμμεσες εκπομπών (scope 1 & scope 2) έως το 2025

Μεσοπρόθεσμοι Στόχοι
55% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών (scope 1, scope 2 και scope 3) έως το 2030 (με έτος βάσης 2020)

Μακροπρόθεσμοι Στόχοι
Μηδενισμός (Net Zero) ανθρακικού αποτυπώματος έως 2040

- Μείωση εκπομπών (Scope 1, 2 & 3) κατά τουλάχιστον **90%**.
- Οι υπόλοιπες εκπομπές (**10%**) θα αντισταθμιστούν.

Τύποι μέτρων



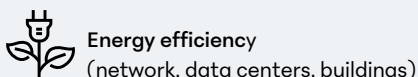
Guarantees of Origin



Own generation



Electrification (e.g., electric vehicles)



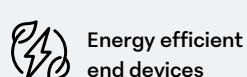
Energy efficiency (network, data centers, buildings)



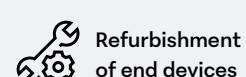
Cooling systems (leakages, GWP)



Engagement with suppliers



Energy efficient end devices



Refurbishment of end devices



Max decrease of emissions under target

+

Neutralize residual emissions

= Net-zero

2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028 2029 2030 2031 2032 2033 2034 2035 2036 2037 2038 2039 2040

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Εκπομπές Αλυσίδας Αξίας

Παρακολούθηση κατανάλωσης ενέργειας

Το 2023 η συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ¹ ανήλθε σε 512 GWh, με την κατανάλωση ηλεκτρισμού² να αποτελεί το 90% της συνολικής κατανάλωσης. Η κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί το 80% του συνόλου, ενώ η κατανάλωση στην Ρουμανία το υπόλοιπο 20%.

Η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 8% σε σύγκριση με το 2022, καθώς υπήρξε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε όλες τις δραστηριότητες. Την μεγαλύτερη συμβολή στη μεταβολή αυτή είχε το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (σε απόλυτες τιμές), με μείωση κατά 8% σε σχέση με το 2022. Σε σχέση με το 2020, η κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ μειώθηκε κατά 13% (11% για την Ελλάδα).

Η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός του τηλεπικοινωνιακού δικτύου σε συνδυασμό με την υλοποίηση δράσεων για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, αντισταθμίζουν την αυξημένη χρήση των δικτύων, όπως αυτή αποτυπώνεται στην αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων κατά 36% ή στην αύξηση των συνδρομητών (για παράδειγμα, στην Ελλάδα οι συνδρομητές του δικτύου οπτικών ινών αυξήθηκαν συνολικά κατά 6,8%, οι συνδρομητές του Fiber to the Home (FTTH) κατά 82,6% και οι συνδρομητές TV αυξήθηκαν κατά 5,5% σε σχέση με το 2022). Η αποσύνδεση της ανάπτυξης από την κατανάλωση ενέργειας εξελίσσεται με θετικά αποτελέσματα και δίνεται έμφαση στην υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας που συμβάλλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Οι άμεσες (scope 1) και έμμεσες (scope 2)

εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από την κατανάλωση ενέργειας το 2023 με βάση την προσέγγιση market-based (λαμβάνοντας υπόψη τις Εγγυήσεις Προέλευσης που

εξασφαλίστηκαν και την Απευθείας Προμήθεια), υπολογίστηκαν, για τον Όμιλο ΟΤΕ, σε 14.651 t CO₂ eq, χαμηλότερες κατά 87% σε σχέση με το 2017. Η μείωση των εκπομπών στην Ελλάδα (13.913 t CO₂ eq) ήταν περίπου 83% σε σχέση με το 2017.

Οι συνολικές εκπομπές από την κατανάλωση ενέργειας, λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση location-based (χρήση μέσου συντελεστή εκπομπών για το ηλεκτρικό δίκτυο) για τις έμμεσες εκπομπές (scope 2) υπολογίζονται σε 162.740 t CO₂ eq, καταγράφοντας μείωση 15% σε σχέση με το 2022. Πέρα από τα μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιούνται, η αύξηση της συμμετοχής των ΑΠΕ στα εθνικά συστήματα παραγωγής ηλεκτρισμού συνέβαλε σημαντικά στη μείωση αυτή.

Οι συνολικές εκπομπές (προσμετρώντας και τις άμεσες εκπομπές από τη χρήση f-gases σε εγκαταστάσεις κλιματισμού και λαμβάνοντας υπόψη τις εγγυήσεις προέλευσης) υπολογίστηκαν σε 22.444 t CO₂ eq (21.210 t CO₂ eq στην Ελλάδα) δηλαδή μείωση 3% σε σχέση με το 2022 (5% μείωση στην Ελλάδα).

Για το 2023, οι έμμεσες εκπομπές ΑΦΘ (scope 3) υπολογίστηκαν σε περίπου 482 kt CO₂ eq σε επίπεδο Ομίλου. Οι εκπομπές από τις ανάντη δραστηριότητες αντιπροσωπεύουν περίπου το 47% των συνολικών εκπομπών scope 3, ενώ το υπόλοιπο 53% αφορά τις κατάντη δραστηριότητες. Για την Ελλάδα, η συνεισφορά των ανάντη και κατάντη δραστηριοτήτων στις συνολικές εκπομπές scope 3 είναι 44% και 56%, αντίστοιχα. Από το 2020 οι εκπομπές scope 3 στη χώρα αυξήθηκαν κατά περίπου 40%, με τις κατηγορίες Προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών και Μεταφορές προϊόντων να συμβάλλουν σημαντικά στην εν λόγω αύξηση.

Περίπου το 74% των λοιπών έμμεσων εκπομπών scope 3 (τόσο σε επίπεδο Ομίλου όσο και στην Ελλάδα) σχετίζεται με τις εκπομπές των προμηθευτών κατά την παραγωγή συσκευών, εξοπλισμού κ.λπ. (κατηγορίες 1 και 2 σύμφωνα με το

GHG Protocol) και τις εκπομπές των πελατών κατά τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών (κατηγορίες 11 και 13 σύμφωνα με το GHG Protocol). Συνεπώς, τα μέτρα για τη μείωση του αποτυπώματος των δραστηριοτήτων του Ομίλου ΟΤΕ σε όλη την αλυσίδα αξίας του εστιάζονται στους προμηθευτές (εκπομπές που σχετίζονται με την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και πάγιου εξοπλισμού που αποκτήθηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ) και στους πελάτες (εκπομπές από τη χρήση προϊόντων που πωλούνται ή μισθώνονται).

Για την αντιμετώπιση των εκπομπών των προμηθευτών, ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέλος του Ομίλου DT, αξιοποιεί πρωτοβουλίες της DT (με την οποία μοιράζεται κοινούς μεγάλους προμηθευτές) σχετικά με τη δέσμευση προμηθευτών σε στόχους μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (π.χ. CDP supply chain program). Δίνεται έμφαση στη συνεργασία με προμηθευτές τερματικού εξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακών υποδομών στους οποίους αντιστοιχεί η πλειονότητα των scope 3 εκπομπών από τις κατηγορίες 1 και 2. Επιπλέον, η ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητες του συμβάλλει επίσης στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (π.χ. μέσω της παράτασης του χρόνου ζωής των προϊόντων με την ανακατασκευή του τερματικού εξοπλισμού).

Η ενεργειακή αποδοτικότητα είναι η κύρια προτεραιότητα για τη μείωση των εκπομπών των πελατών (δηλαδή από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας). Για τον λόγο αυτό, τηρούνται όλες οι ενεργειακές απαιτήσεις των κανονισμών για τον οικολογικό σχεδιασμό των προϊόντων και επιδιώκεται η προμήθεια πιο ενεργειακά αποδοτικών συσκευών. Για παράδειγμα, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των δρομολογητών που εισήχθησαν στην ελληνική αγορά στα μέσα του 2022 είναι κατά περίπου 21% χαμηλότερη (36,7 kWh ανά συσκευή ετησίως) σε σύγκριση με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των δρομολογητών που αντικατέστησαν σε ετήσια βάση.

Επιπλέον, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αποδοτικότητας του τερματικού εξοπλισμού, ο ΟΤΕ συμμετέχει εθελοντικά (από τον Σεπτέμβριο του 2010) στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 50001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Η εφαρμογή Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης (ISO 50001), σε συνδυασμό με το υφιστάμενο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001), αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος επεκτείνεται σταδιακά και το 2023 είχε εφαρμοστεί σε 22 κτιριακά συγκροτήματα (περιλαμβάνονται κτίρια τεχνολογίας και κτίρια γραφείων, data center, δραστηριότητες υποστήριξης πελατών (call center), καταστήματα και το κτίριο διοίκησης του Ομίλου) και 59 σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας. Το 2023, το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης επεκτάθηκε περιλαμβάνοντας 14.644 καμπίνες δικτύου. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Συστήματος είναι ενθαρρυντικά καθώς έχει επιτευχθεί εξοικονόμηση ενέργειας μεγαλύτερη του 10% σε κτίρια και καταστήματα, 10% σε data center και 15% σε σταθμούς βάσης. Ο στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι ο περαιτέρω εμπλουτισμός του χαρτοφυλακίου του με εγκαταστάσεις πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001.

ηλεκτρικής ενέργειας από ευρυζωνικό εξοπλισμό («Κώδικας για την Κατανάλωση Ενέργειας από Ευρυζωνικό Εξοπλισμό» - BB CoC), οικιακό ή δικτυακό. Οι συμμετέχοντες στον Κώδικα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων κατανάλωσης ενέργειας τουλάχιστον στο 90% των νέων μοντέλων που εισάγουν στην αγορά. Παράλληλα, συνεργάζονται με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές αρχές στην ετήσια ανασκόπηση του Κώδικα και στον προσδιορισμό των μελλοντικών στόχων.

1. Από το 2023 η κατανάλωση ενέργειας της ΟΤΕ Estate περιλαμβάνεται στη συνολική κατανάλωση ενέργειας του Ομίλου ΟΤΕ. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η συμβολή της ΟΤΕ Estate στη συνολική κατανάλωση ενέργειας είναι περίπου 0,2%, οι τάσεις δεν επηρεάζονται.
2. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά, από το 2023 η κατανάλωση ενέργειας (και η συνολική κατανάλωση) περιλαμβάνουν όλες τις εγκαταστάσεις (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, data center, κτίρια, καταστήματα) όπου ο Όμιλος ΟΤΕ έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (δηλ. πλήρη δικαιοδοσία στη θέσπιση και εφαρμογή της επιχειρησιακής του πολιτικής).

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Επιπλέον, η χρήση προηγμένων εργαλείων συνεργασίας για τις επιχειρησιακές ανάγκες μειώνει τις μετακινήσεις προς/από την εργασία (κατηγορία 7 των λοιπών έμμεσων εκπομπών) ή τα επαγγελματικά ταξίδια (κατηγορία 6 των λοιπών έμμεσων εκπομπών), οδηγώντας σε λιγότερη κυκλοφοριακή συμφόρηση, χαμηλότερες εκπομπές και μειωμένη επιβάρυνση των μεταφορικών υποδομών.

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η απανθρακοποίηση της οικονομίας στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών και εθνικών πολιτικών και στόχων αναμένεται να συμβάλλει στη μείωση των εκπομπών του Ομίλου ΟΤΕ σε όλη την αλυσίδα αξίας.

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελούν βασικό εργαλείο για τον μηδενισμό του ανθρακικού αποτυπώματος των δραστηριοτήτων του και εξετάζονται οι διαθέσιμες επιλογές (εγγυήσεις προέλευσης, συμφωνίες αγοράς ενέργειας, αυτοπαραγωγή) προμήθειας «πράσινης» ηλεκτρικής ενέργειας.

Για το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ εξασφάλισε (για 13η συνεχόμενη χρονιά στην Ελλάδα), από τους προμηθευτές ηλεκτρισμού του Εγγυήσεις Προέλευσης (ΕΠ) ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, πιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό, ότι για την αναγραφόμενη κατανάλωση ηλεκτρισμού, ισόποση ενέργεια έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). **Οι ΕΠ που εξασφαλίστηκαν αντιστοιχούν στο 100% της κατανάλωσης ηλεκτρισμού του Ομίλου για το 2023, σε όλες τις εγκαταστάσεις όπου έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας.** Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί στο 88% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας του Ομίλου (87% για την Ελλάδα).

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ (αυτόνομα φωτοβολταϊκά συστήματα σε 15 σταθμούς βάσης, μικρές ανεμογεννήτριες σε 2 σταθμούς βάσης και 2 φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 222 kWp) το 2023 ανήλθε σε 430 MWh στην Ελλάδα.

Έχει καταρτιστεί ένα φιλόδοξο σχέδιο για την αύξηση της εγκατεστημένης ισχύος μονάδων ΑΠΕ. Τα βασικά στοιχεία του σχεδίου περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Για την υποστήριξη της λειτουργίας σταθμών βάσης (δίκτυο κινητής τηλεφωνίας), προβλέπεται η εγκατάσταση νέων φωτοβολταϊκών μονάδων σε 100 σταθμούς βάσης έως το 2025. Η αναμενόμενη παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας εκτιμάται σε 1 GWh.
- Η εγκατάσταση μιας φωτοβολταϊκής μονάδας (εγκατεστημένης ισχύος 500 kWp) στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ έχει ήδη ξεκινήσει, ενώ σύντομα αναμένεται να ξεκινήσει η εγκατάσταση επιπλέον μονάδων σε δύο κτίρια (φωτοβολταϊκά σε στέγες συνολικής ισχύος 150 kWp). Σε όλες τις περιπτώσεις, η παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια θα χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη των κτιριακών αναγκών. Η εγκατάσταση όλων των μονάδων αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2024 και η παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια εκτιμάται σε 900 MWh.
- Η δυνατότητα εγκατάστασης πρόσθετων φωτοβολταϊκών μονάδων σε περισσότερες από 50 στέγες είναι υπό εξέταση.

Στη Ρουμανία η παραγωγή του Ομίλου ΟΤΕ εκτιμάται σε 990 MWh. Η Telekom Romania Mobile Communications υλοποιεί ένα φιλόδοξο σχέδιο για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών σε σταθμούς βάσης της με στόχο την αντικατάσταση των σημερινών πηγών ενέργειας με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Το 2023, λειτουργούσαν φωτοβολταϊκές μονάδες σε 502 σταθμούς βάσης. Πρόκειται για μια επένδυση που συμβάλλει στη διασφάλιση ενός πιο «πράσινου» μέλλοντος για τη Ρουμανία, ενώ θα μειώσει σημαντικά το αποτύπωμα άνθρακα της εταιρείας τα επόμενα χρόνια.

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης αποτελεί βασικό στοιχείο της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ για τη βιώσιμη λειτουργία του, καθώς επιτρέπει τον έλεγχο της κατανάλωσης ενέργειας ενώ υπάρχει αύξηση του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων, τη διαχείριση του κόστους ενέργειας και τη μείωση της έκθεσης στις διακυμάνσεις των τιμών των καυσίμων/του άνθρακα.

Τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Τα μέτρα για την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα στοχεύουν στη μετάβαση

σ' ένα ενεργειακά αποδοτικό δίκτυο και περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Την απενεργοποίηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που δεν χρησιμοποιείται σε καμία υπηρεσία.
- Μείωση του εγκατεστημένου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στα κτίρια, μειώνοντας έτσι την κατανάλωση ενέργειας για κλιματισμό και βελτιστοποιώντας τη μέση απόδοση τους (όπως αποτυπώνεται στον δείκτη Power Usage Efficiency - PUE).
- Βελτιστοποίηση των συστημάτων ψύξης (π.χ. εγκατάσταση συστημάτων free cooling, αντικατάσταση κλιματιστικών μονάδων με πιο αποδοτικές, βελτιστοποίηση της θερμοκρασίας λειτουργίας κλιματιστικών μονάδων).
- Εκσυγχρονισμός τηλεπικοινωνιακού δικτύου κινητής. Αντικατάσταση του εξοπλισμού με νέο, πιο αποδοτικό.
- Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο κινητής, που βασίζονται σε παραμέτρους τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και τεχνητή νοημοσύνη, συμβάλλουν σημαντικά στην εξοικονόμηση ενέργειας. Η δραστηριότητα του δικτύου προβλέπεται με την υποστήριξη μοντέλων τεχνητής νοημοσύνης και τα επίπεδα χωρητικότητας απενεργοποιούνται σε περιόδους χαμηλής δραστηριότητας.

Έμφαση δίνεται και στις ηλεκτρικές γεννήτριες, ιδιαίτερα σε αυτές που καλύπτουν ανάγκες αυτόνομων σταθμών βάσης (24ωρης λειτουργίας). Η σύνδεσή τους στο ηλεκτρικό δίκτυο βρίσκεται σε εξέλιξη, εξετάζεται η μετατροπή τους σε κατάσταση υβριδικής λειτουργίας με χρήση ΑΠΕ, ενώ εφαρμόζεται και ετήσιο πρόγραμμα συντήρησης.

Data center. Οι προσπάθειες για τη βελτίωση της αποδοτικότητας είναι συνεχείς, καθώς αυτό θα αντισταθμίσει την ολοένα και αυξανόμενη χρήση των δικτύων. Δίνεται έμφαση στη βελτίωση του κτιριακού κελύφους και στην ορθολογική χρήση και την αποδοτική λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

- Τα μέτρα που εφαρμόζονται αφορούν, κατά περίπτωση, εξοπλισμό πληροφορικής (ενοποίηση, εικονικοποίηση, προσανατολισμός racks, κλπ.)

αλλά και την υποδομή των χώρων (συστήματα UPS, συστήματα HVAC, αυτοματισμοί και συστήματα BMS) και την υποδομή καλωδίωσης.

- Σε μία περίπτωση data center που «λειτουργεί σε συνεγκατάσταση», ο πάροχος φιλοξενίας (host) έχει υπογράψει τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕ για την Ενεργειακή Απόδοση των Κέντρων Δεδομένων, αλλά ως πάροχος φιλοξενίας συνεγκατάστασης δεν καλύπτει τη διαχείριση οποιουδήποτε εξοπλισμού πληροφορικής (IT) του Ομίλου ΟΤΕ.
- Όσον αφορά την υποδομή κλιματισμού, εφαρμόζονται οι διατάξεις των κανονισμών για τα φθοριούχα αέρια του θερμοκηπίου και υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης.
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των κέντρων δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτεται από ΕΠ και, ως εκ τούτου, οι έμμεσες εκπομπές score 2 είναι μηδενικές (market-based).

Ο δείκτης Power Usage Effectiveness (PUE) παρακολουθείται ως μέτρο της βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης στα κέντρα δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ. Σύμφωνα με το πρότυπο EN50600 για τα κέντρα δεδομένων, ο δείκτης υπολογίζεται ως ο λόγος της συνολικής ενέργειας που καταναλώνεται στα κέντρα δεδομένων προς την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στον εξοπλισμό πληροφορικής (IT). Η συνολική αποδοτικότητα βελτιώνεται καθώς ο λόγος μειώνεται προς το 1,0. Οι τιμές του δείκτη για τα κέντρα δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ κυμαίνονται από 1,54 έως 2,1 με μέση τιμή το 1,86 για το 2023, η οποία είναι μειωμένη κατά 6% σε σχέση με την τιμή του 2017, ενώ για τη Νότια Ευρώπη η μέση τιμή ανέρχεται στο 2,0.

Κτίρια και καταστήματα. Όσον αφορά τα κτίρια και τα καταστήματα, πραγματοποιούνται ριζικές ανακαινίσεις και η καθημερινή λειτουργία τους έχει οργανωθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να μειώνεται η κατανάλωση ενέργειας και οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001 (Ελλάδα).

Τέσσερα κτίρια του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ήδη λάβει περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις **LEED** (επίπεδο

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

GOLD). Η πιστοποίηση δύο άλλων εμβληματικών κτιρίων (το Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ και το ΝΥΜΑ), που ανακαινίζονται αυτή τη στιγμή, βρίσκεται σε εξέλιξη. Το 2023, ένα από τα κτίρια γραφείων του Ομίλου ΟΤΕ, συνολικής οικοδομημένης επιφάνειας 3.982 m², ανακαινίστηκε σύμφωνα με τα διεθνή περιβαλλοντικά και ενεργειακά πρότυπα και έλαβε πιστοποίηση επιπέδου «Good» σύμφωνα με το **Building Research Establishment Environmental Assessment Method (BREEAM)**. Επιπλέον, τα καταστήματα ανακαινίζονται με ανακυκλώσιμα και φιλικά προς το περιβάλλον υλικά και εξοπλισμό για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και τη μείωση των εκπομπών, ενώ παράλληλα ενισχύεται η ευαισθητοποίηση των πελατών.

Διενεργούνται ενεργειακοί έλεγχοι για τον προσδιορισμό των κατάλληλων μέτρων που θα πρέπει να υλοποιηθούν προκειμένου να βελτιωθεί η ενεργειακή απόδοση των κτιρίων ή του εγκατεστημένου εξοπλισμού. Ορισμένα ενδεικτικά μέτρα, που εφαρμόζονται στο πλαίσιο ανακαινίσεων και έχουν θετικό ενεργειακό αποτέλεσμα, είναι τα εξής:

- Μόνωση του κελύφους των κτιρίων.
- Εκσυγχρονισμός των συστημάτων HVAC (θέρμανσης, κλιματισμού και αερισμού) για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.
- Ενεργειακός σχεδιασμός κτιρίων και επιλογή εξοπλισμού υψηλής ενεργειακής απόδοσης.
- Εγκατάσταση συστημάτων φωτισμού LED σε ανακαινισμένα κτίρια.
- Εγκατάσταση έξυπνων μετρητών και αυτοματισμών σε φωτισμό, κλιματισμό, γεννήτριες και άλλα συστήματα για την καλύτερη παρακολούθηση της κατανάλωσης ενέργειας και τη βελτίωση της απόδοσης.
- Εγκατάσταση συστημάτων BEM σε κρίσιμες για τη λειτουργία του Ομίλου εγκαταστάσεις.

Οδικές μεταφορές. Ο Όμιλος ΟΤΕ εκπονεί ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για τον βιώσιμο μετασχηματισμό του στόλου οχημάτων του, συνεπές με κλαδικά και εθνικά σχέδια και στρατηγικές για την ηλεκτροκίνηση και τις υποδομές φόρτισης. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διαγωνιστική διαδικασία μίσθωσης οχημάτων, προκρίνεται η προμήθεια

οχημάτων με μηδενικές εκπομπές, όπως αμιγώς ηλεκτρικά οχήματα (BEV) που τροφοδοτούνται με ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ). Στόχος είναι τα ηλεκτρικά οχήματα να αποτελούν το 30% του στόλου των οχημάτων μέχρι το τέλος του 2024.

- Στο τέλος του 2022, περισσότερα από 300 εταιρικά οχήματα αντικαταστάθηκαν με υβριδικά ηλεκτρικά οχήματα εξωτερικής φόρτισης (PHEV), ενώ στο τέλος του 2023 μισθώθηκαν (μακροχρόνια μίσθωση) 38 αυτοκίνητα BEV (Ελλάδα).
- Παράλληλα αναπτύσσεται δίκτυο φόρτισης στις εγκαταστάσεις του Ομίλου ΟΤΕ, ώστε να μπορούν να φορτίζονται όλα τα οχήματα, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για επιπλέον θέσεις στάθμευσης για φόρτιση οχημάτων για τους επισκέπτες των εγκαταστάσεων του Ομίλου. Έως το τέλος του 2023 είχε ολοκληρωθεί η κατασκευή 215 σημείων φόρτισης σε κτίρια και εγκαταστάσεις του Ομίλου.
- Η εγκατάσταση 410 επιπλέον σημείων φόρτισης βρίσκεται σε εξέλιξη για το 2024.

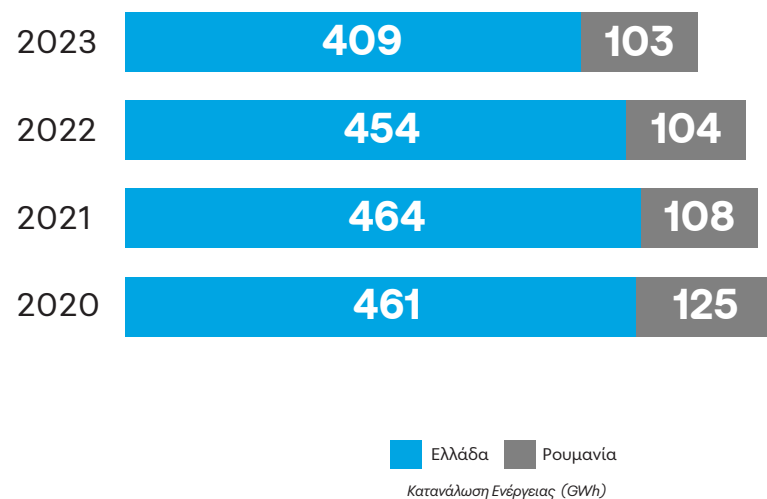
Το 2023, τα έργα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης που υλοποιήθηκαν οδήγησαν σε εξοικονόμηση ενέργειας 64,9 GWh (~13% της κατανάλωσης ενέργειας το 2023), ενώ οι εκπομπές ΑΦΘ που αποφεύχθηκαν υπολογίζονται σε 21,6 kt CO₂ eq.

Ως αποτέλεσμα των μέτρων που υλοποιούνται, η αποδοτικότητα της χρήσης ενέργειας (δηλαδή η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων) βελτιώθηκε κατά 60% σε σχέση με το 2020 και υπολογίστηκε σε 47 kWh/TB (39 kWh/TB το 2023 στην Ελλάδα). Οι εκπομπές ΑΦΘ ανά όγκο μεταφερόμενων δεδομένων σύμφωνα με την market-based προσέγγιση (συνυπολογίζοντας και τις ΕΠ που εξασφαλίστηκαν) ήταν 1 kg CO₂ eq/TB (από 10 kg CO₂ eq/TB το 2020). Η ενεργειακή ένταση και η ένταση εκπομπών επίσης βελτιώθηκαν (κατά περίπου 18% και 74% αντίστοιχα σε σχέση με το 2020).

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΑΝΑ ΧΩΡΑ, 2020 - 2023



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΓΚΟΣ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

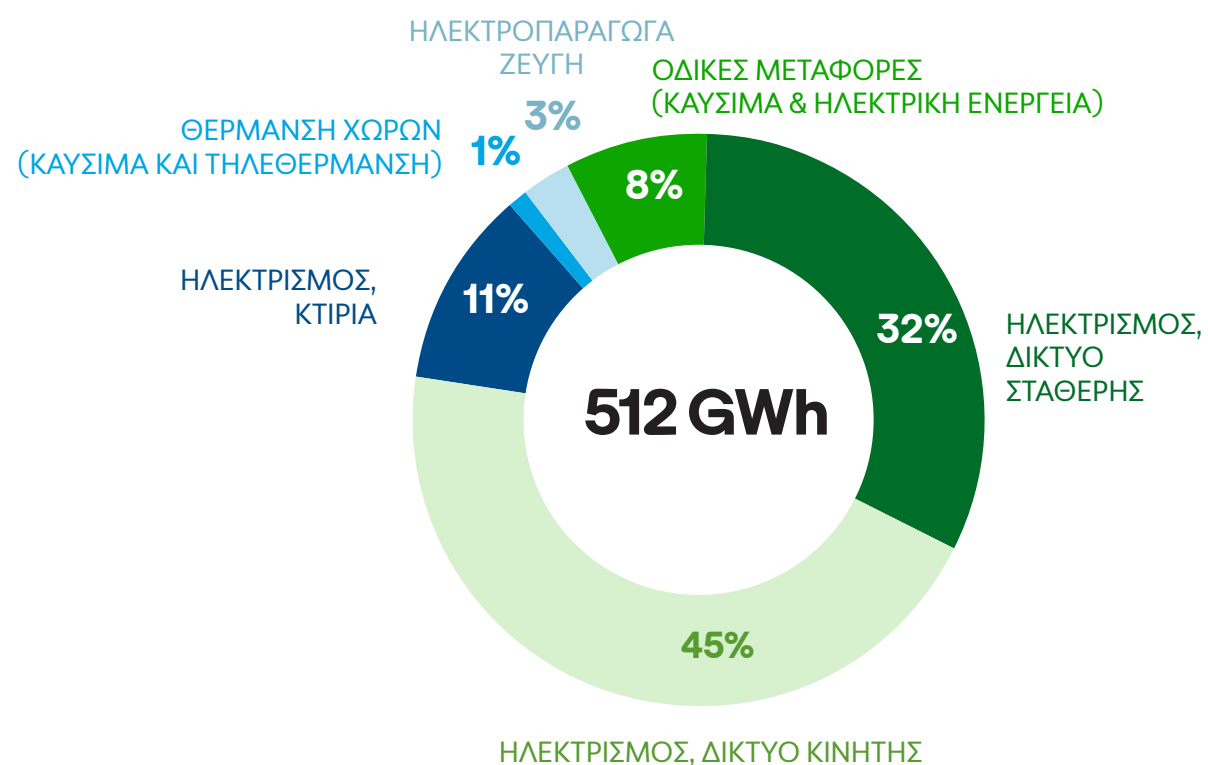
(ΕΛΛΑΔΑ)

Ελλάδα 2020 = 100



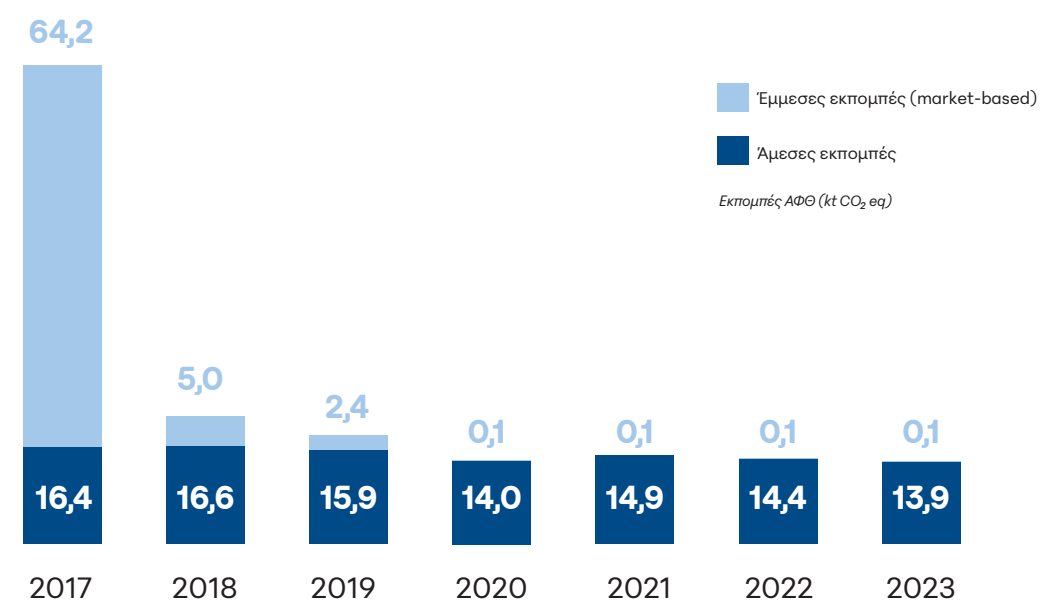
Σημείωση: Δεν περιλαμβάνεται η κατανάλωση των οχημάτων και των καταστημάτων.

ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, 2023



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

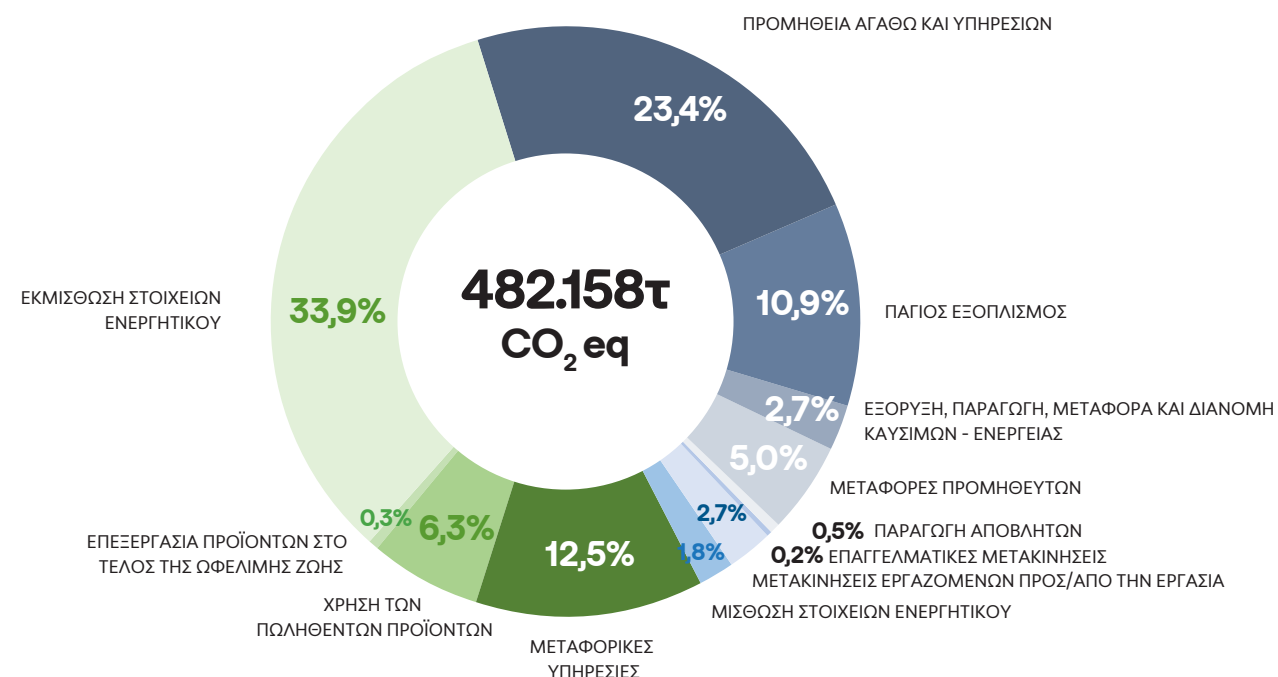
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ), 2017 - 2023



Σημείωση: Επανυπολογισμός εκπομπών. Περιλαμβάνονται όλες οι εγκαταστάσεις (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, data center, κτίρια, καταστήματα) όπου ο Όμιλος ΟΤΕ έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (δηλ. πλήρη δικαιοδοσία στη θέσπιση και εφαρμογή της επιχειρησιακής του πολιτικής).

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

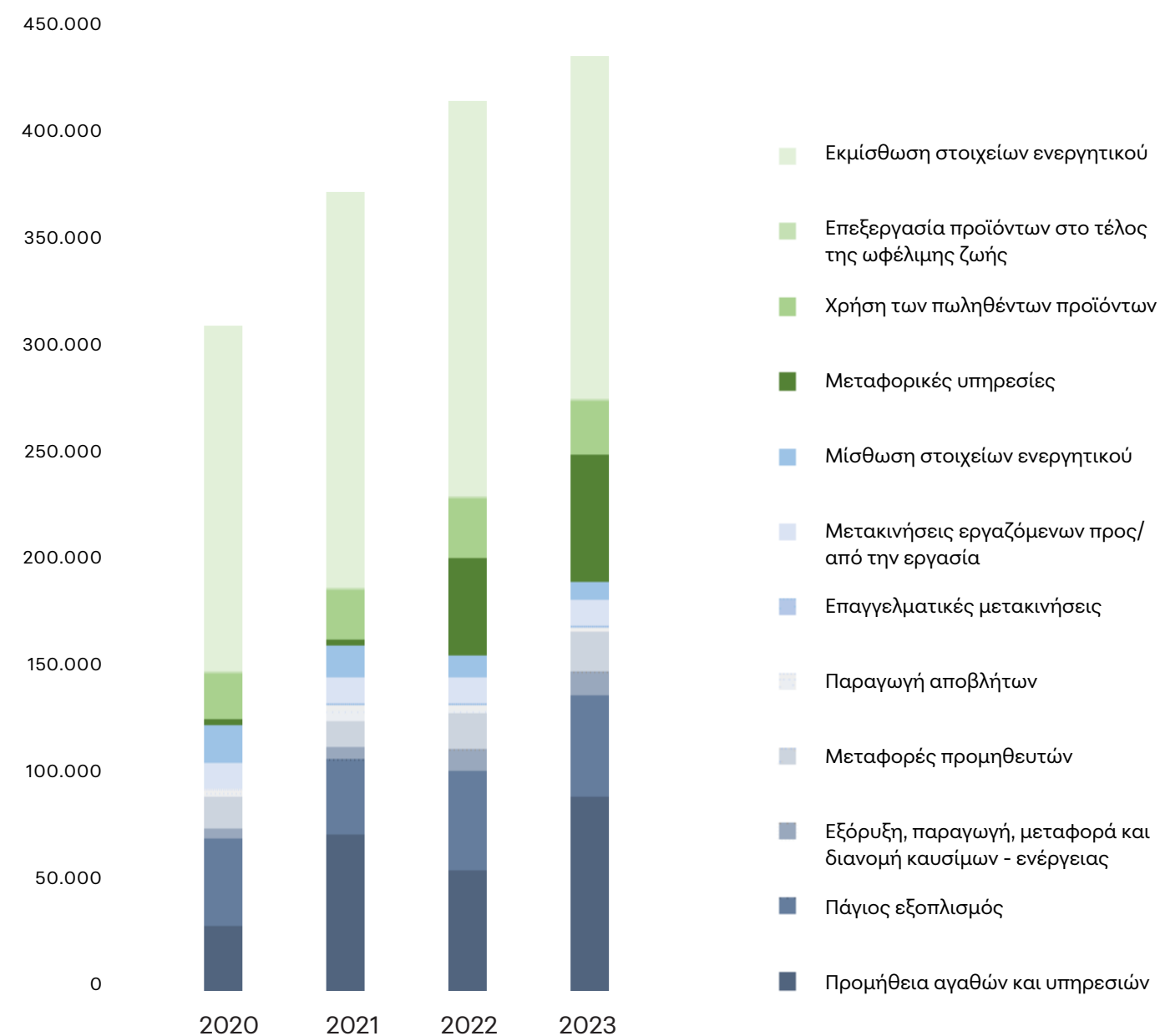
ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ (SCOPE 3) ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ 2023



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΝΑΝΤΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΤΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑ ΧΩΡΑ, 2023

Εκπομπές (t CO ₂ eq)	Greece	Ρουμανία	Όμιλος ΟΤΕ
Ανάντη δραστηριότητες			
Προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών	93.144	19.543	112.687
Πάγιος εξοπλισμός	48.120	4.291	52.411
Εξόρυξη, παραγωγή, μεταφορά & διανομή καυσίμων - ενέργειας	10.878	2.174	13.052
Μεταφορές προμηθευτών	19.204	4.920	24.125
Παραγωγή αποβλήτων	1.610	659	2.269
Επαγγελματικές μετακινήσεις	944	44	987
Μετακινήσεις εργαζόμενων προς/από την εργασία	12.714	301	13.015
Μίσθωση στοιχείων ενεργητικού	8.524	0	8.524
Κατάντη δραστηριότητες			
Μεταφορικές υπηρεσίες	60.042	0	60.042
Χρήση των πωληθέντων προϊόντων	25.041	5.358	30.398
Επεξεργασία προϊόντων στο τέλος της ωφέλιμης ζωής	1.157	246	1.403
Εκμίσθωση στοιχείων ενεργητικού	163.244	0	163.244
Σύνολο	444.621	37.537	482.158

ΛΟΙΠΕΣ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΦΘ (SCOPE 3) ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ), 2020-2023



Σημείωση: Επανυπολογισμός εκπομπών. Οι εκπομπές που συνδέονται με εγκαταστάσεις (δίκτυο τηλεπικοινωνιών, data center, κτίρια, καταστήματα) όπου ο Όμιλος ΟΤΕ δεν έχει τον πλήρη έλεγχο στην επιλογή προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας (δηλ. πλήρη δικαιοδοσία στη θέσπιση και εφαρμογή της επιχειρησιακής πολιτικής) αναφέρονται στις Ανάντη δραστηριότητες - Μίσθωση στοιχείων ενεργητικού (Κατηγορία 8)

Πληροφορίες για την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές του Ομίλου ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στο Παράρτημα : [Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια](#)

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ 2023

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

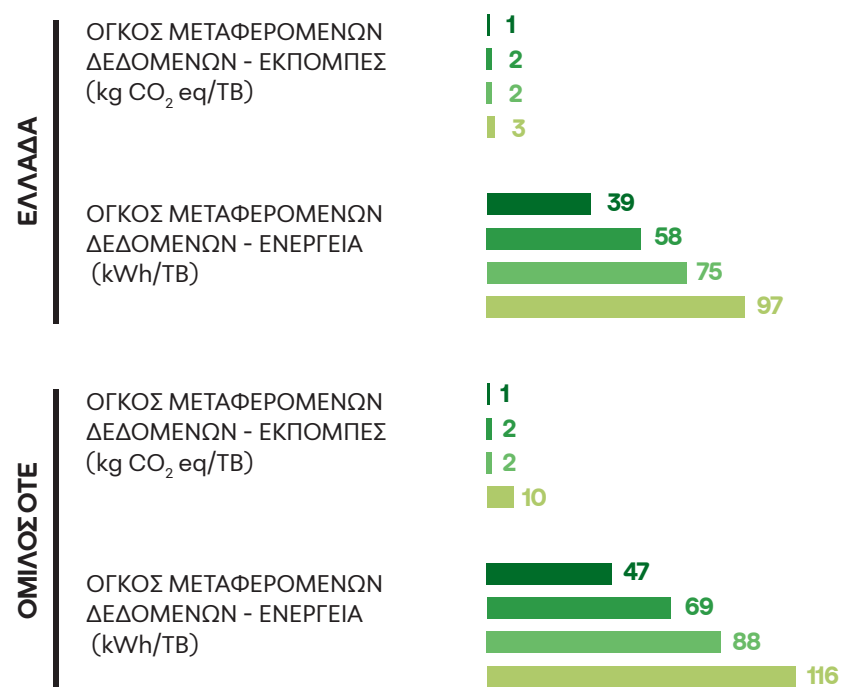
64,9 GWh



ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΩΝ

ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΟΓΚΟ ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

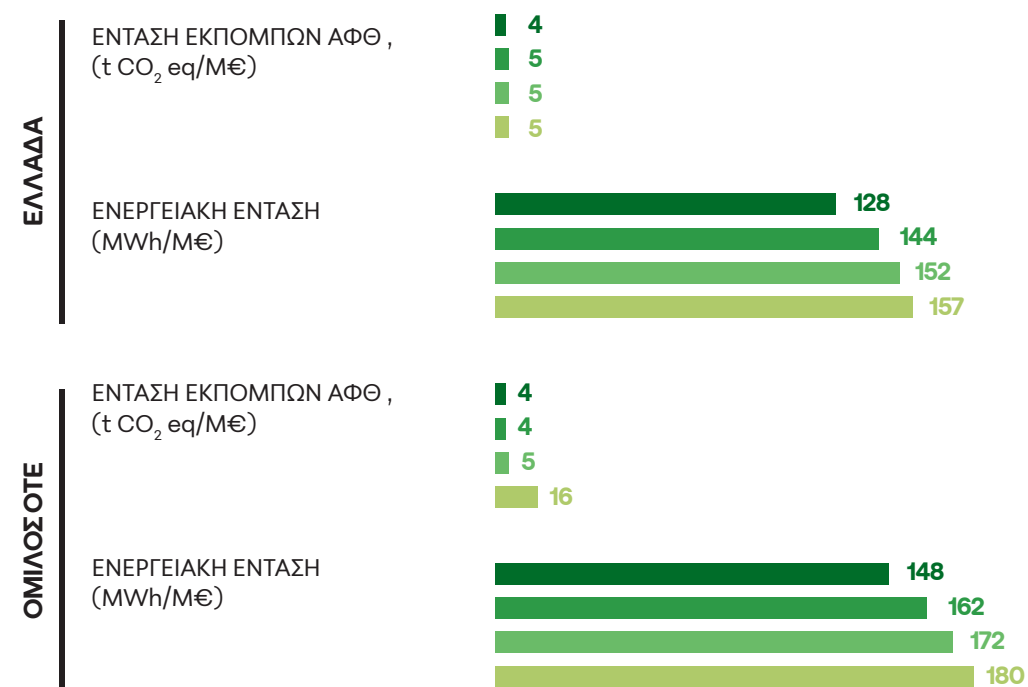
■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων - Ενέργεια: Συνολική κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων.
 Όγκος μεταφερόμενων δεδομένων - Εκπομπές: Εκπομπές ΑΦΘ (Score 1 & 2) από την κατανάλωση ενέργειας προς όγκο μεταφερόμενων δεδομένων.

ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ

■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



Ενεργειακή ένταση: Συνολική κατανάλωση ηλεκτρισμού προς έσοδα.
 Ένταση εκπομπών ΑΦΘ: Συνολικές εκπομπές ΑΦΘ από την Ενέργεια προς έσοδα.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

Προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ με θετικές επιπτώσεις στην προστασία του κλίματος για τους πελάτες

Οι πλέον πρόσφατες εθνικές προβλέψεις εκπομπών και δεσμεύσεις μείωσής τους σε παγκόσμιο επίπεδο καταδεικνύουν ένα έλλειμα σε σχέση με τους στόχους και απουσία φιλοδοξίας και θέτουν τον πλανήτη σε μια τροχιά ανόδου της θερμοκρασίας υψηλότερη από τον στόχο της Συμφωνίας του Παρισιού (που προέβλεπε τον περιορισμό της αύξησης της θερμοκρασίας σε επίπεδα σημαντικά χαμηλότερα των 2°C), όπως επισημαίνεται στην έκθεση **Emission Gap Report 2023** που εκπονήθηκε από το UN Environmental Programme (UNEP). Για τον περιορισμό της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5 °C, είναι απαραίτητο οι εκπομπές CO₂ παγκοσμίως να μειωθούν κατά 48% έως το 2030 (σε σχέση με το 2019) και να επιτευχθούν καθαρές μηδενικές εκπομπές CO₂ μέχρι τις αρχές της δεκαετίας του 2050.

Στο πλαίσιο αυτό, η αξιοποίηση του δυναμικού των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) καθίσταται πλέον επιτακτική. Σύμφωνα με τη μελέτη της GeSI **Digital with a Purpose**, η αξιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών του τομέα ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε μειώσεις εκπομπών 7 φορές μεγαλύτερες της αύξησης του ανθρακικού αποτυπώματος του τομέα, σε ένα σενάριο αναφοράς (business-as-usual). Αυτό αντιστοιχεί σε ένα δυναμικό μείωσης 668 Mt CO₂ eq το 2030 (περίπου 1,3% των παγκόσμιων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου). Τα δίκτυα οπτικών ινών και οι τεχνολογίες 5G αναμένεται να συνεισφέρουν αποφασιστικά σε αυτή τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ΤΠΕ διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην προώθηση ουσιαστικών αλλαγών εν μέσω της κλιματικής κρίσης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα αποτελεί μία από τις κορυφαίες προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς παρέχονται βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες ΤΠΕ που επιτρέπουν στους πελάτες του Ομίλου να βελτιώσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία της επιχειρήσής τους, ενώ παράλληλα μειώνουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα (για

περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητες **Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** και **Έρευνα και Καινοτομία**). Ειδικότερα:

- Οι υπηρεσίες συνδεσιμότητας επιτρέπουν τον περιορισμό των μετακινήσεων, την υποκατάσταση προϊόντων, διεργασιών κ.λπ., μειώνοντας σημαντικά το αποτύπωμα του εξοπλισμού και την κατανάλωση ενέργειας. Επίσης, ενισχύουν την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-governance), ενώ συνεισφέρουν στην ασφάλεια και την παραγωγικότητα.
- Οι υπηρεσίες ΤΠΕ που αναπτύσσει ο Όμιλος, με βάση τις τεχνολογίες Internet of Things (IoT), Cloud και Big Data επιτρέπουν:
 - Την αξιοποίηση υπολογιστικών πόρων με πλήρως παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά, χωρίς να απαιτούνται επενδύσεις σε υλικοτεχνική υποδομή.
 - Την υιοθέτηση λύσεων έξυπνων πόλεων από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (για τη στάθμευση των αυτοκινήτων, τον οδοφωτισμό, τη διαχείριση αποβλήτων και υδάτων, την παρακολούθηση της ποιότητας του αέρα, τη διαχείριση των μέσων μαζικής μεταφοράς) ώστε να βελτιώνεται και να προστατεύεται το αστικό περιβάλλον. Οι λύσεις επιτρέπουν την καλύτερη χρήση των δημοτικών πόρων καθώς και τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος με την υιοθέτηση πρακτικών φιλικότερων προς το περιβάλλον.
 - Την παρακολούθηση και διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας συμβάλλοντας στην ορθολογική χρήση της ενέργειας.
 - Τη παρακολούθηση και διαχείριση του στόλου εταιρικών οχημάτων καθώς και της οδηγικής συμπεριφοράς και των επιδόσεων, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να μπορούν να επιτύχουν μείωση της κατανάλωσης καυσίμων, ελαχιστοποίηση των εκπομπών και προώθηση ενεργειακά αποδοτικότερων τρόπων μεταφοράς.
 - Τη χρήση προηγμένων εργαλείων συνεργασίας που μειώνουν την ανάγκη των εργαζομένων να μετακινούνται καθημερινά οδηγώντας σε

Η ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΑΥΞΑΝΕΤΑΙ



Σύμφωνα με την τελευταία **έκθεση της IPCC** «Κάθε μία από τις τελευταίες τέσσερις δεκαετίες ήταν διαδοχικά θερμότερη από κάθε δεκαετία που προηγήθηκε από το 1850 και μετά. Η παγκόσμια θερμοκρασία τις δύο πρώτες δεκαετίες του 21ου αιώνα (2001-2020) ήταν 0,99 °C υψηλότερη από το 1850 -1900. Η θερμοκρασία το 2011-2020 ήταν 1,09°C υψηλότερη από ό,τι το 1850-1900.»

- λιγότερη κυκλοφοριακή συμφόρηση, χαμηλότερες εκπομπές και μειωμένη επιβάρυνση των μεταφορικών υποδομών. Επιπλέον, οι εταιρείες μπορούν να μειώσουν τη χωρητικότητα των γραφείων τους, γεγονός που οδηγεί σε χαμηλότερη χρήση ενέργειας και μειωμένη κατανάλωση πόρων (έπιπλα, προμήθειες γραφείου κ.λπ.).
- Τη διασύνδεση των συστημάτων και την καλύτερη αξιοποίηση των πληροφοριών.

*Σημειώνεται ότι η Ταξινόμηση της ΕΕ δεν περιλαμβάνει ακόμη κριτήρια για την οικονομική δραστηριότητα που αφορά στην παροχή και λειτουργία υποδομών δικτύου για τις τηλεπικοινωνίες. Κατ' επέκταση, η βασική δραστηριότητα του επιχειρηματικού μοντέλου του Ομίλου ΟΤΕ δεν καλύπτεται από την Ταξινόμηση της ΕΕ και, ως εκ τούτου, το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητάς του Ομίλου δεν μπορεί να παρουσιαστεί ως επιλέξιμο (και κατ' επέκταση ευθυγραμμισμένο) με την Ταξινόμηση της ΕΕ. Επομένως, δεν υφίστανται κατάλληλα κριτήρια στο πλαίσιο της Ταξινόμησης της ΕΕ βάσει των οποίων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η συμβολή του Ομίλου στην προστασία του κλίματος στην κατηγορία των υποδομών δικτύου ως «ευθυγραμμισμένη». Οι υπηρεσίες που περιγράφονται παραπάνω, καθώς και οι υπηρεσίες data center και οι διατομεακές δραστηριότητες αναφέρονται στην ενότητα **Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση** της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 του Ομίλου ΟΤΕ.*

Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή

Σύμφωνα με την 6η Έκθεση Αξιολόγησης (AR6) της IPCC, η θερμοκρασία το 2011-2020 ήταν κατά 1,10°C υψηλότερη από ό,τι το 1850-1900. Η AR6 αναφέρει

ότι «η ανθρωπογενής κλιματική αλλαγή ήδη επηρεάζει πληθώρα ακραίων καιρικών και κλιματικών φαινομένων σε κάθε περιοχή του πλανήτη, οδηγώντας σε εκτεταμένες αρνητικές επιπτώσεις και προκαλώντας σχετικές απώλειες και ζημιές για τη φύση και τους ανθρώπους». Αναφέρει επίσης ότι «οι κίνδυνοι και οι προβλεπόμενες αρνητικές επιπτώσεις και οι σχετικές απώλειες και ζημιές από την κλιματική αλλαγή θα κλιμακώνονται με την αύξηση της παγκόσμιας θερμοκρασίας». Η συγκράτηση της ανόδου της παγκόσμιας μέσης θερμοκρασίας αρκετά χαμηλότερα από τους 2°C (Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή, Δεκέμβριος 2015), απαιτεί την επίτευξη καθαρών μηδενικών εκπομπών CO₂ παγκοσμίως έως τις αρχές της δεκαετίας του 2070. Ο περιορισμός της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5°C απαιτεί όχι μόνο μεγαλύτερες αλλά και ταχύτερες μειώσεις εκπομπών, δηλαδή να επιτευχθούν καθαρές μηδενικές εκπομπές μέχρι τις αρχές της δεκαετίας του 2050.

Λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος του προβλήματος, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση σημαντικών επενδύσεων είναι αναγκαία, ώστε να καταστεί δυνατή η μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών άνθρακα, η αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και η προσαρμογή στις νέες κλιματικές συνθήκες. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες οφείλουν να αντιμετωπίσουν τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα. Με στόχο την παραγωγή ενιαίας και τεκμηριωμένης πληροφόρησης σχετικά με τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής σε εταιρείες, τομείς και περιοχές, το Συμβούλιο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Financial Stability Board) συνέστησε την Ειδική Ομάδα για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD), η οποία ανέπτυξε συστάσεις γύρω από τέσσερις πυλώνες που αντιπροσωπεύουν βασικά στοιχεία του τρόπου λειτουργίας των οργανισμών —τη διακυβέρνηση, τη στρατηγική, τη διαχείριση κινδύνων και δείκτες και στόχους.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ υλοποιούν ένα έργο για την ενσωμάτωση των Συστάσεων του TCFD στις διαδικασίες τους και στην υποβολή εκθέσεων, στο πλαίσιο ενός ευρύτερου έργου που πραγματοποιείται σε επίπεδο Ομίλου DT. Η ανάλυση

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

καλύπτει τόσο τους κινδύνους μετάβασης όσο και τους φυσικούς κινδύνους, καθώς και τις αντίστοιχες ευκαιρίες. Για την αξιολόγηση των κινδύνων μετάβασης και των ευκαιριών αξιοποιείται το Σενάριο Μηδενικών Εκπομπών μέχρι το 2050 (NZE 2050) του Διεθνή Οργανισμού Ενέργειας. Όσον αφορά τους φυσικούς κινδύνους, εξετάζονται εγκαταστάσεις (με γεωγραφική διασπορά) στη βάση δύο κλιματικών σεναρίων της IPCC (SSP5-8.5 και SSP1-2.6) που αναμένεται να παρέχουν το εύρος των πιθανών επιπτώσεων. Η υλοποίηση του έργου βρίσκεται σε εξέλιξη. Εκτός από την αξιολόγηση των κλιματικών κινδύνων και των ευκαιριών, η εφαρμογή των συστάσεων του TCFD θα συμβάλλει στη συμμόρφωση με τα κριτήρια που ορίζονται στο πλαίσιο της Ταξινόμιας της ΕΕ.

Κίνδυνοι μετάβασης

Για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει ως στόχο τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) κατά τουλάχιστον 55% έως το 2030, σε σχέση με τα επίπεδα του 1990, ενώ για το 2050, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (European Green Deal), ο στόχος αφορά τον μηδενισμό των εκπομπών (net-zero). Οι στόχοι αυτοί είναι νομικά δεσμευτικοί έπειτα από την υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Κλιματικού Νόμου. Πρόσφατα (Φεβρουάριος 2024), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εισηγήθηκε τη μείωση των εκπομπών της ΕΕ κατά 90% έως το 2040 σε σχέση με το 1990.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δημοσιεύσει (2021) μια σειρά νομοθετικών προτάσεων (Fit for 55) που προσδιορίζουν τις πολιτικές και τα μέτρα για την επίτευξη των παραπάνω κλιματικών στόχων. Επιπλέον, ο Κανονισμός για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy Regulation) και οι κατ' εξουσιοδότηση πράξεις του καθορίζουν τα κριτήρια με τα οποία προσδιορίζεται αν μια οικονομική δραστηριότητα χαρακτηρίζεται περιβαλλοντικά βιώσιμη, προκειμένου να εντοπιστεί ο βαθμός στον οποίο η επένδυση στην εν λόγω δραστηριότητα κρίνεται περιβαλλοντικά βιώσιμη.

Σε αυτή την κατεύθυνση, από τον Μάιο του 2022, έχει τεθεί σε ισχύ ο Εθνικός Κλιματικός Νόμος, ο οποίος στοχεύει να παρέχει το πλαίσιο ώστε η Ελλάδα να επιτύχει μείωση των εκπομπών κατά 80% έως το 2040 στην πορεία προς τον στόχο για τον μηδενισμό εκπομπών (net zero) έως το 2050. Μεταξύ άλλων, ο νόμος εισάγει πρόσθετες απαιτήσεις για την υποβολή εκθέσεων από τις εταιρείες (συμπεριλαμβανομένων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων) και ορίζει ελάχιστα όρια για τα ηλεκτρικά οχήματα.

Η ισχύουσα (και μελλοντική) νομοθεσία επηρεάζει τη λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ μέσω της αύξησης των τιμών του άνθρακα και της ενέργειας. Σημειώνεται ότι:

- Το προσχέδιο του Αναθεωρημένου Εθνικού Σχεδίου για το Κλίμα και την Ενέργεια που υπέβαλε η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή προϋποθέτει αύξηση των τιμών του άνθρακα κατά περισσότερο από 10% έως το 2030 σε σύγκριση με τη μέση τιμή του 2023 (~90 €/t).

- Το Σενάριο Μηδενικών Εκπομπών μέχρι το 2050 (NZE 2050) προβλέπει τιμές άνθρακα 140 USD/t, 205 USD/t και 250 USD/t για το 2030, 2040 και 2050 αντίστοιχα.

Ενόψει των μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων της ΕΕ και των εθνικών στόχων για την κλιματική αλλαγή, αναμένεται ότι στο κανονιστικό πλαίσιο για το κλίμα στην ΕΕ θα εισαχθούν πρόσθετες απαιτήσεις (π.χ. υποβολή εκθέσεων, παρακολούθηση και ενεργειακοί έλεγχοι, απαιτήσεις ενεργειακής απόδοσης κ.λπ.).

Η μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα απαιτεί σημαντικές αλλαγές στα υφιστάμενα μοντέλα παραγωγής και κατανάλωσης. Επιπλέον, καθώς το πρόβλημα της κλιματικής αλλαγής (και οι επιπτώσεις της) φαίνεται να απασχολεί την κοινωνία όλο και περισσότερο, υπάρχει ο κίνδυνος μια εταιρεία σχολιαστεί αρνητικά από τα ενδιαφερόμενα μέρη ή να υποστεί ζημία στη φήμη, ανάλογα με την ανταπόκριση, τις επιδόσεις και τη στρατηγική της στα κλιματικά ζητήματα.

Φυσικοί κίνδυνοι

Οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές ενδέχεται να επηρεαστούν από ακραία καιρικά φαινόμενα τα οποία μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία του δικτύου και τη διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. διακοπή ρεύματος, ζημιά στην υποδομή), οπότε και ενδέχεται να υπάρξουν απώλειες ή/και ζημίες σε περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου, καθώς και απώλεια πελατών/εσόδων. Επιπλέον, η αύξηση της θερμοκρασίας αναμένεται να οδηγήσει σε αυξημένες ανάγκες κλιματισμού ενώ ο υφιστάμενος εξοπλισμός ενδέχεται να χρειαστεί να αντικατασταθεί νωρίτερα από το προβλεπόμενο ώστε να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία του στις νέες κλιματικές συνθήκες. Οι δασικές πυρκαγιές και οι πλημμύρες που έπληξαν την Ελλάδα το 2023 φανερώνουν ότι οι ζημιές λόγω των ακραίων καιρικών φαινομένων αποτελούν ήδη πραγματικότητα.

Με σκοπό την καλύτερη κατανόηση του μελλοντικού κλίματος και του τρόπου με τον οποίο αυτό αναμένεται να αλλάξει σε σύγκριση με το σημερινό κλίμα, η ανάλυση πραγματοποιείται με τη χρήση της έκδοσης Climate Change Edition του λογισμικού Location Risk Intelligence της εταιρείας

αντασφάλισης Munich Re. Εξετάζονται τα σενάρια SSP1-2.6 και SSP5-8.5 της IPCC και η ανάλυση καλύπτει γεωγραφικά διεσπαρμένες εγκαταστάσεις (data center, κινητά και σταθερά δίκτυα) του Ομίλου. Η αλλαγή των κλιματικών συνθηκών, όπως απεικονίζεται στους δείκτες που ορίζονται στο εργαλείο, δεν υποδηλώνει το μέγεθος ενός δυνητικού κινδύνου.

Ευκαιρίες

Η νομοθεσία για το κλίμα αναμένεται να εισαγάγει κίνητρα για να καταστήσει δυνατή τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Η ταξινόμια της ΕΕ είναι ένα μέσο προς αυτή την κατεύθυνση. Στο πλαίσιο αυτό, η Τεχνολογία αποτελεί κυρίως παράγοντα ευκαιρίας καθώς οι υπηρεσίες ΤΠΕ (π.χ. διαχείριση ενέργειας, υποκατάσταση προϊόντων και διεργασιών, έξυπνα δίκτυα κ.λπ.) μπορούν να αξιοποιηθούν προκειμένου να αυξηθεί η αποδοτική χρήση των πόρων και να μειωθούν οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα των πελατών.

Ταυτόχρονα, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η κατανάλωση ενέργειας (ιδίως στα δίκτυα τηλεπικοινωνιών και στα κέντρα δεδομένων) επηρεάζει το λειτουργικό κόστος, η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης δημιουργεί ευκαιρίες, καθώς μειώνονται τα κόστη ενέργειας και περιορίζεται η εξάρτηση από τα ορυκτά καύσιμα και τις τιμές του άνθρακα.

Τα ανθεκτικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα θα επιτρέψουν την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων έγκαιρης προειδοποίησης και των προηγμένων συστημάτων πληροφόρησης και διαχείρισης που βασίζονται σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (π.χ. ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης 112) και θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και στην ανάπτυξη της ικανότητας προσαρμογής.

Διαχείριση κινδύνων και ευκαιριών

Η κλιματική ουδετερότητα αποτελεί μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου ΟΤΕ για το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό έχουν τεθεί φιλόδοξοι στόχοι, σε επίπεδο Ομίλου DT, σχεδιάζονται και εφαρμόζονται συγκεκριμένα μέτρα που σχετίζονται με τις βασικές δραστηριότητες των εταιρειών και

SSP1-2.6	Κλιματικό σενάριο ευθυγραμμισμένο με τους στόχους της συμφωνίας του Παρισιού. Η αύξηση της θερμοκρασίας μέχρι το τέλος του αιώνα θα είναι σημαντικά χαμηλότερη από 2°C, σε σύγκριση με τα προβιομηχανικά επίπεδα. Μειωμένοι φυσικοί κλιματικοί κίνδυνοι (και αυξημένοι κίνδυνοι μετάβασης).	Αξιολόγηση των φυσικών κινδύνων
SSP5-8.5	Οι πολιτικές για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής δεν εφαρμόζονται. Η αύξηση της θερμοκρασίας μέχρι το τέλος του αιώνα θα ξεπεράσει τους 4°C. Αυξημένοι φυσικοί κλιματικοί κίνδυνοι (και μειωμένοι κίνδυνοι μετάβασης).	Αξιολόγηση των φυσικών κινδύνων
Σενάριο Μηδενικών Εκπομπών μέχρι το 2050 (NZE 2050)	Σενάριο ευθυγραμμισμένο με τον φιλόδοξο στόχο για περιορισμό της αύξησης της θερμοκρασίας στον 1,5°C. Προβλέπει μια πορεία με καθαρές μηδενικές εκπομπές CO ₂ έως το 2050. Αυξημένοι κίνδυνοι μετάβασης (και μειωμένοι φυσικοί κλιματικοί κίνδυνοι).	Αξιολόγηση των κινδύνων καθώς και των ευκαιριών μετάβασης

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων.

Για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων επιπτώσεων από τους **φυσικούς κλιματικούς κινδύνους** και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης συνέχισης της επιχειρησιακής του λειτουργίας, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει σχεδιάσει και θέτει σε εφαρμογή μια σειρά μέτρων που περιλαμβάνουν ισχυρές διαδικασίες, σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας & Ανάκαμψης καθώς και ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, τα οποία είναι πιστοποιημένα κατά ISO 22301:2019 από το 2012. Σε αυτό το πλαίσιο, έχουν ήδη δημιουργηθεί διαδικασίες και πλάνα για την επανάκτηση-αποκατάσταση και επαναλειτουργία, τόσο του τηλεπικοινωνιακού δικτύου όσο και των υποδομών πληροφορικής που υποστηρίζουν τις κρίσιμες διεργασίες, μέσω αυστηρών δοκιμών και ασκήσεων ανά κατάλληλα χρονικά διαστήματα.

Επιπλέον, η ανθεκτικότητα του τηλεπικοινωνιακού δικτύου έχει ενισχυθεί περαιτέρω μέσω της σταδιακής εισαγωγής νέων τεχνολογιών που διευκολύνουν την προηγμένη παρακολούθηση για τον εντοπισμό προβλημάτων σε πραγματικό χρόνο και την εφαρμογή μηχανισμών άμεσης αντίδρασης. Ταυτόχρονα, η διαθεσιμότητα ηλεκτρικής ενέργειας σε όλα τα κρίσιμα κτίρια παρακολουθείται συνεχώς και ενισχύεται. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την

τοποθέτηση ηλεκτροπαραγωγών ζευγών (με καύσιμο ντίζελ) και συσσωρευτών και υποστηρίζεται από ολοκληρωμένες προσπάθειες για τη διασφάλιση της συνεχούς διαθεσιμότητας καυσίμων ακόμη και κατά τη διάρκεια παρατεταμένων διακοπών ρεύματος, που διευκολύνεται από την εφαρμογή ενός ετήσιου προγράμματος συντήρησης. Επιπλέον,

- Επιτεύχθηκε συμφωνία με τον Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ), με την οποία τα κρίσιμα κτίρια του ΟΤΕ εντάχθηκαν στον κατάλογο κτιρίων με αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας (όπως νοσοκομεία, κυβερνητικά κτίρια κ.λπ.).
- Υπάρχει συμφωνία-πλαίσιο με συμπληρωματικό προμηθευτή πετρελαιοειδών που διασφαλίζει την κάλυψη των ήδη περιορισμένων αναγκών του Ομίλου σε ορυκτά καύσιμα.

Εφαρμόζονται προληπτικά μέτρα, ενσωματώνοντας πρωτόκολλα πυρασφάλειας εντός των κτιρίων (βάσει βέλτιστων πρακτικών επιχειρησιακής συνέχειας), τη συντήρηση των περιβαλλόντων χώρων των σταθμών βάσης και των κτιρίων και την απομάκρυνση εύφλεκτων υλικών από τα κέντρα δεδομένων για την πρόληψη ή τον μετριασμό περιστατικών πυρκαγιάς. Επίσης, υλοποιούνται δράσεις με στόχο τη βελτιστοποίηση της ενεργειακής απόδοσης των

κτιρίων, την προώθηση και διασφάλιση ευνοϊκών συνθηκών στους εσωτερικούς χώρους και την ανάπτυξη ενεργειακά αποδοτικού εξοπλισμού για την αντιμετώπιση των αυξανόμενων απαιτήσεων ψύξης τόσο για το προσωπικό όσο και στις εγκαταστάσεις.

Επιπλέον, εφαρμόζονται ολοκληρωμένα προγράμματα ασφάλισης που καλύπτουν, μεταξύ άλλων κινδύνων, υλικές ζημιές σε περιουσιακά στοιχεία και απώλεια εσόδων.

Η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων Ομίλου ΟΤΕ είναι υπεύθυνη για τη συνολική διαδικασία σύμφωνα με την οποία η εταιρεία λαμβάνει αποφάσεις και διαχειρίζεται τις ευρύτερες επιπτώσεις ενός συμβάντος. Στην εν λόγω διαδικασία περιλαμβάνεται η ενημέρωση των εσωτερικών και εξωτερικών μερών σχετικά με την κατάσταση και τις αποφάσεις που λαμβάνονται.

Για τους **κινδύνους μετάβασης**, οι επενδύσεις του Ομίλου ΟΤΕ στην ενεργειακή απόδοση, τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την ηλεκτροκίνηση του στόλου των οχημάτων, τού επιτρέπουν να μειώνει την εξάρτηση του από ορυκτά καύσιμα καθώς και από τις τιμές του άνθρακα ή των καυσίμων, μειώνοντας παράλληλα το λειτουργικό κόστος.

Αναγνωρίζοντας τις αυξημένες νομικές απαιτήσεις που αναμένονται, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει θεσπίσει διαδικασίες και μηχανισμούς για τη συστηματική

παρακολούθηση και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία.

Τόσο για τους φυσικούς κινδύνους όσο και για τους κινδύνους μετάβασης, με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης των κλιματικών σεναρίων και τις τρέχουσες επιπτώσεις, θα εξεταστούν, όπου και όταν κρίνεται αναγκαίο, μακροπρόθεσμες λύσεις όπως ο καθορισμός προηγμένων τεχνικών προδιαγραφών που είναι κατάλληλες για υψηλότερες θερμοκρασίες ή η ενσωμάτωση κλιματικών κριτηρίων κατά τη χωροθέτηση εξοπλισμού, ιδιαίτερα του κρίσιμου εξοπλισμού για την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Τέλος, όσον αφορά τις **ευκαιρίες**, ο καταλυτικός ρόλος των ΤΠΕ στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής δημιουργεί ευκαιρίες για την περαιτέρω ανάπτυξη τους. Στο πλαίσιο αυτό, η Καινοτομία και οι νέες πηγές εσόδων (περιλαμβάνονται τα έργα ΤΠΕ) αποτελεί κύριο πυλώνα του στρατηγικού προγράμματος του Ομίλου ΟΤΕ, και αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε αυτή τη στρατηγική προς ένα πιο βιώσιμο μέλλον για τους πολίτες, τις πόλεις, τις επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα (για περισσότερες πληροφορίες βλ. ενότητες **Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** και **Έρευνα και Καινοτομία**).

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΕΝΑΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ
ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ SSP5-8.5 ΓΙΑ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΔΕΙΚΤΗΣ	ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΚΛΙΜΑ	ΕΤΟΣ 2050 ΣΤΟ SSP5-8.5	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Τροπικοί κυκλώνες			Δεν είναι συναφής.
Ποτάμια πλημμύρα			Στο υφιστάμενο κλίμα, το 4% των εγκαταστάσεων βρίσκεται σε περιοχές όπου η απειλή από ποτάμια πλημμύρες χαρακτηρίζεται μέτρια ή υψηλότερη. Το 2050, το ποσοστό αυτών των εγκαταστάσεων αυξάνεται στο 6%.
Άνοδος της στάθμης της θάλασσας¹			Το 2100, 9% των εγκαταστάσεων θα βρίσκεται σε περιοχές όπου ο κίνδυνος χαρακτηρίζεται μέτριος ή πολύ υψηλός.
Πυρκαγιές²			Στο υφιστάμενο κλίμα, το 40% των εγκαταστάσεων βρίσκεται σε περιοχές με κλιματικές συνθήκες που ευνοούν τις πυρκαγιές (υψηλός έως πολύ υψηλός κίνδυνος). Το 2050, το 54% των εγκαταστάσεων αναμένεται να λειτουργεί σε παρόμοιες συνθήκες.
Ξηρασία			Επί του παρόντος, όλες οι εγκαταστάσεις λειτουργούν σε περιοχές με μέτρια ξηρασία. Το 2050, όλες οι εγκαταστάσεις αναμένεται να λειτουργούν σε περιοχές με υψηλή και πολύ υψηλή ξηρασία.
Υψηλή θερμοκρασία			Το ποσοστό των εγκαταστάσεων που λειτουργούν σε συνθήκες υψηλής θερμοκρασίας ή εντονότερου καύσωνα αυξάνεται από 19% (υφιστάμενο κλίμα) σε 51% (μελλοντικό κλίμα).
Βροχόπτωση			Οι βροχοπτώσεις δεν προβλέπεται να μεταβληθούν σημαντικά μεταξύ του υφιστάμενου και του μελλοντικού κλίματος. Το ποσοστό των εγκαταστάσεων που λειτουργούν σε περιοχές με υψηλές ή πολύ υψηλές βροχοπτώσεις αυξάνεται από 22% (υφιστάμενο κλίμα) σε 25% (μελλοντικό κλίμα).

1. Η πληροφορία είναι διαθέσιμη μόνο για το έτος 2100

2. Ο δείκτης υποδεικνύει κατά πόσον οι κλιματικές συνθήκες (θερμοκρασία, βροχόπτωση, υγρασία, άνεμος) υπό το τρέχον ή το μελλοντικό κλίμα ευνοούν τις πυρκαγιές. Γεωγραφικές παράμετροι όπως η χρήση γης ή η βλάστηση, καθώς και οι κεραυνοί δεν περιλαμβάνονται στον υπολογισμό του δείκτη. Ως εκ τούτου, οι τιμές του δείκτη θα μπορούσαν να είναι το ίδιο υψηλές και σε αστικές περιοχές.

Κατανομή των περιοχών που εξετάστηκαν στην Ελλάδα ανά ζώνη επικινδυνότητας (climate hazard):

- Δεν υπάρχει κίνδυνος
- Πολύ χαμηλός
- Χαμηλός
- Μέτριος
- Υψηλός
- Πολύ υψηλός

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



Case Study

Το ανακαινισμένο και βιώσιμο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ

Το έργο ανακαίνισης του Διοικητικού Μαγάρου ΟΤΕ ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2020 και περιλαμβάνει **36 πτέρυγες συνολικού εμβαδού 45.600 m²**, ενώ **30 πτέρυγες έχουν ήδη ανακαινιστεί**. Όταν ολοκληρωθεί, το κτίριο θα στεγάσει **4.200 εργαζόμενους**. Το μεγάλο και σύνθετο αυτό έργο υλοποιείται από την ΟΤΕ Estate, θυγατρική του Ομίλου ΟΤΕ, με τη συνεργασία των μονάδων Πληροφορικής, Τεχνολογίας, Ανθρώπινου Δυναμικού, Υγείας και Ασφάλειας, Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, Οικονομικών και Φυσικής Ασφάλειας. Αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου τριμήνου του 2024.

Το Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ θα λάβει τις διεθνώς αναγνωρισμένες πιστοποιήσεις **LEED** και **WELL Building Standard**. Το LEED είναι πρόγραμμα πιστοποίησης «πράσινων» κτιρίων, που επικεντρώνεται στις βιώσιμες και φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές κατασκευής και στη βελτίωση των περιβαλλοντικών συνθηκών μέσω της μείωσης της ενεργειακής κατανάλωσης.

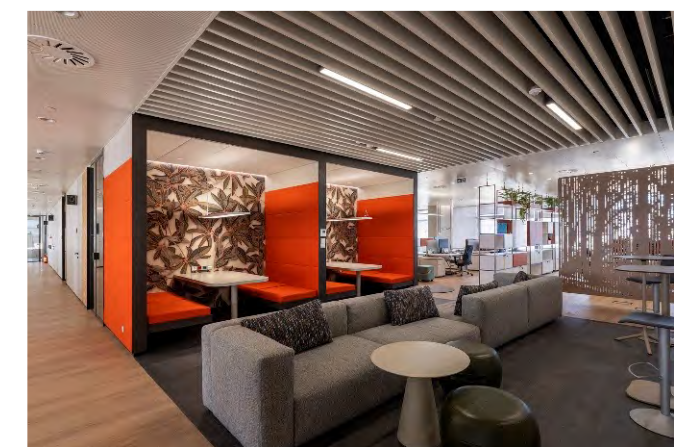
Μέσω του WELL Building Standard, για το οποίο ήδη υπάρχει προπιστοποίηση, έχουν ληφθεί υπόψη οι 10 παράγοντες που επηρεάζουν την υγεία και την ευεξία των εργαζομένων σε ένα κτίριο (αέρας, νερό, διατροφή, φωτισμός, φυσική κατάσταση και κίνηση, θερμική άνεση, ήχος, υλικά, νους, κοινότητα).

Το ανακαινισμένο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ αναμένεται ότι θα επιφέρει εξοικονόμηση κόστους μεγαλύτερη του €1 εκ. ετησίως, χάρη στη μειωμένη κατανάλωση ενέργειας (3 GWh) και νερού και στα μειωμένα έξοδα συντήρησης. Η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας αντιστοιχεί σε περίπου 1.100 τόνους CO₂, φέρνοντας τον Όμιλο ΟΤΕ πιο κοντά στον στόχο της επίτευξης κλιματικής ουδετερότητας των δραστηριοτήτων του μέχρι το 2025. Όλα τα οικοδομικά υλικά και τα έπιπλα που χρησιμοποιούνται είναι μη τοξικά και ανακυκλώσιμα. Το κέλυφος του κτιρίου ανακατασκευάζεται με την τοποθέτηση νέων, ενεργειακά αποδοτικών κουφωμάτων. **Επιπλέον,**

όταν ολοκληρωθεί το έργο, θα έχουν εγκατασταθεί **800 κάδοι ανακύκλωσης**, με αποτέλεσμα την **ανακύκλωση 30 τόνων υλικού ετησίως**. Παράλληλα, το κτίριο συμμετέχει στο πρόγραμμα του Δήμου Αμαρουσίου, χρησιμοποιώντας ειδικούς κάδους στις κουζίνες κάθε πτέρυγας και στο εστιατόριο των εργαζομένων για τη συλλογή βιοαποβλήτων προς κομποστοποίηση.

Η καθημερινή εργασία γίνεται «έξυπνη», με WiFi υψηλής ταχύτητας σε όλους τους χώρους, εργαλεία τηλεδιάσκεψης στους χώρους συνεργασίας και τεχνολογικό εξοπλισμό αιχμής. Η αντικατάσταση των σταθερών υπολογιστών με φορητούς υπολογιστές (laptop) τελευταίας

τεχνολογίας έχει ήδη ολοκληρωθεί για τους εργαζόμενους που στεγάζονται στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ. Έτσι, όλοι διαθέτουν σύγχρονο εξοπλισμό και πρόσβαση σε ψηφιακές εφαρμογές που τους επιτρέπουν να εργάζονται από όπου θέλουν -εντός ή εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας- και να πραγματοποιούν εύκολα τηλεδιασκέψεις. Επιπλέον, χάρη στην τηλεφωνία VoIP, οι κλήσεις από τις σταθερές τηλεφωνικές γραμμές προωθούνται στους φορητούς υπολογιστές τους, ενισχύοντας την ευελιξία και την αποδοτικότητα των εργαζομένων και καθιστώντας τη συνεργασία μεταξύ των ομάδων πιο εύκολη από ποτέ.



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.2 ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



Case Study

Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση: COSMOTE BLUE

Στο πλαίσιο των στρατηγικών προτεραιοτήτων της για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, η COSMOTE δεσμεύεται μέσω της πρωτοβουλίας COSMOTE BLUE να αναλάβει δράση για την προστασία του περιβάλλοντος, και ειδικότερα των ελληνικών θαλασσών, και τη μείωση του κινδύνου απώλειας της βιοποικιλότητας στο θαλάσσιο οικοσύστημα. Φιλοδοξία της πρωτοβουλίας COSMOTE BLUE είναι να ωθήσει σε αλλαγή της συμπεριφοράς με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος, ευαισθητοποιώντας και εκπαιδεύοντας το κοινό, μέσα από εταιρικές καμπάνιες επικοινωνίας και ενημερωτικό περιεχόμενο. Μακροπρόθεσμη στρατηγική της εταιρείας είναι να δημιουργήσει ένα πολυμέρες δίκτυο BLUE, απευθύνοντας πρόσκληση στον καθένα ξεχωριστά να γίνει μέρος της λύσης.

Στο πλαίσιο αυτό, η COSMOTE ενώνει τις δυνάμεις της με την κοινωνική επιχείρηση ΕΝΑΛΕΙΑ, με στόχο την απομάκρυνση της πλαστικής ρύπανσης από το θαλάσσιο περιβάλλον της Ελλάδας. Έτσι, μέσα από ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα δράσεων, έως το 2025, επιδιώκεται η **συλλογή περισσότερων από 90 τόννων πλαστικού** από τις ελληνικές θάλασσες και τις δυσπρόσιτες ακτές του Αργοσαρωνικού, του Θερμαϊκού κόλπου, της Χαλκιδικής και της Κρήτης αξιοποιώντας επαγγελματίες αλιείς και **περισσότερα από 45 αλιευτικά σκάφη** του δικτύου της ΕΝΑΛΕΙΑ. Η στρατηγική αυτή συνεργασία πέρα από το κοινό όραμα για τον καθαρισμό των θαλασσών, θέτει σε εφαρμογή τις αρχές της κυκλικής οικονομίας, καθώς το σύνολο του πλαστικού που συγκεντρώνεται θα υποβληθεί σε

υπεύθυνη διαχείριση, ενώ **στόχος του προγράμματος είναι περισσότεροι από 52 τόνοι πλαστικού να ανακυκλωθούν** και να μετατραπούν σε νέα προϊόντα, όπως κάλτσες, μπουφάν, παπούτσια ή ακόμα και έπιπλα.

Παράλληλα, θα πραγματοποιηθούν **εκπαιδεύσεις 200 και πλέον αλιέων** πάνω σε βιώσιμες μεθόδους αλιείας, καλές πρακτικές καθαρισμού των θαλασσών και υπεύθυνη διαχείριση του αλιευτικού εξοπλισμού, ώστε να αποφεύγεται η μελλοντική πλαστική ρύπανση

από δίχτυα και αλιευτικό εξοπλισμό και η μείωση των ιχθυαποθεμάτων.

Η πρωτοβουλία COSMOTE BLUE αποτελεί μακροχρόνια δέσμευση της εταιρείας, που ενισχύει τη συστηματική περιβαλλοντική δράση της στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την κυκλική οικονομία, προσκαλώντας τους πελάτες να συνεισφέρουν και να ενισχύσουν τον αντίκτυπο της μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών συσκευών στα καταστήματα COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

Έως το 2025, η πρωτοβουλία COSMOTE BLUE αναμένεται να έχει επιτύχει:



Συλλογή

>90t

πλαστικού από τις ελληνικές θάλασσες και τις δυσπρόσιτες ακτές του Αργοσαρωνικού, του Θερμαϊκού κόλπου, της Χαλκιδικής και της Κρήτης



Εκπαίδευση

>200

αλιέων πάνω σε βιώσιμες μεθόδους αλιείας, καλές πρακτικές καθαρισμού των θαλασσών και υπεύθυνη διαχείριση του αλιευτικού εξοπλισμού



Ανακύκλωση

>52t

πλαστικού προκειμένου να μετατραπούν σε νέα προϊόντα



1.3 Κυκλική Οικονομία

Η κυκλική οικονομία αποτελεί ένα βασικό «εργαλείο» για τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων.

Όπως σημειώνεται στο **Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Κυκλική Οικονομία**, ο στόχος της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς την αλλαγή του μοντέλου οικονομικής ανάπτυξης στην κατεύθυνση της κυκλικής οικονομίας. Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι και θεωρεί ότι η αποδοτικότερη χρήση τους αποτελεί προτεραιότητα για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η κυκλική οικονομία αποτελεί μία από τις τέσσερις προτεραιότητες της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, ενώ έχουν υιοθετηθεί πολιτικές οι οποίες παρέχουν τη βάση για την ενσωμάτωση των αρχών της κυκλικής οικονομίας στις δραστηριότητές του (Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης, Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης). Εφαρμόζεται μια ολιστική προσέγγιση στην οποία ενσωματώνονται αρχές της κυκλικής οικονομίας (5R: Refuse/Κατάργηση, Reduce/Μείωση, Repair/Επισκευή, Reuse/Επαναχρησιμοποίηση, Recycle/Ανακύκλωση) για τις ίδιες δραστηριότητες (τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, data center, οχήματα, γραφεία και καταστήματα), τους προμηθευτές και τους πελάτες (δηλαδή ολόκληρη η αλυσίδα αξίας).

Σε συμφωνία με τη στρατηγική του Ομίλου DT για την κυκλική οικονομία και τις **στρατηγικές ESG του DT Europe**, οι δράσεις και οι πρωτοβουλίες του Ομίλου ΟΤΕ αφορούν τον σχεδιασμό, τις τεχνικές προδιαγραφές και τη χρήση του εξοπλισμού (εσωτερικά ή από τους πελάτες) ώστε να διευκολύνεται η επισκευή και η επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού, στον βαθμό που είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και να διασφαλίζεται, ως τελευταία επιλογή, η ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων. Με τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις που υλοποιούνται, επιδιώκεται η αύξηση της ανάκτησης υλικών και η μείωση των παραγόμενων αποβλήτων.

Παράλληλα, υπηρεσίες και πρωτοβουλίες (όπως το eco-rating, το e-bill ή η ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων στο δίκτυο καταστημάτων), αναμένεται να ενισχύσουν την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα όπως η αποδοτική χρήση πόρων, η ανακύκλωση, κλπ.

Μέχρι το 2030, σκοπεύουμε να διασφαλίσουμε ότι σχεδόν όλα τα προϊόντα που διανέμουμε μπορούν να επιστραφούν στην κυκλική οικονομία.

Κυκλική οικονομία και εφοδιαστική αλυσίδα

Ο Όμιλος δεν έχει μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες καθώς και τερματικό εξοπλισμό με την επωνυμία του. Με στόχο την αποδοτική χρήση υλικών και φυσικών πόρων που είναι απαραίτητοι για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι διαδικασίες διαχείρισης προμηθειών του Ομίλου ενσωματώνουν αρχές και κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης, (βλ. ενότητα **Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας**), στα οποία περιλαμβάνονται και θέματα σχετικά με τη χρήση επικίνδυνων ουσιών και με ορυκτά από εμπόλεμες περιοχές (conflict minerals). Οι απαιτήσεις αυτές περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ καθώς και στον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων & Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ.

Ο καθορισμός κατάλληλων τεχνικών προδιαγραφών είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την εισαγωγή απαιτήσεων κυκλικής οικονομίας σε προϊόντα (τερματικός εξοπλισμός ή τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός). Οι προδιαγραφές αφορούν απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού, περιορισμούς στη χρήση επικίνδυνων ουσιών και απαιτήσεις σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (βλ. ενότητα **Υπεύθυνο Μάρκετινγκ**), δυνατότητα επισκευής, βιώσιμα υλικά συσκευασίας, χρήση χαρτιού πιστοποιημένου FSC κ.λπ. Ο στόχος είναι να παρέχονται (ή να χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες του Ομίλου) προϊόντα και εξοπλισμός υψηλής ενεργειακής απόδοσης, με μεγάλο χρόνο ζωής, με ασφαλή χρήση, με εύκολη επισκευή ή επαναχρησιμοποίηση (ολικά ή μερικά) ή τελικά να ανακυκλώνονται με τη μέγιστη ανάκτηση των χρήσιμων υλικών.

- Κυκλική οικονομία και εφοδιαστική αλυσίδα (υποδομές δικτύου, προμήθεια ειδών γραφείων)
- Κυκλική οικονομία και ίδιες δραστηριότητες
- Βιώσιμα κτίρια
- Μείωση κατανάλωσης χαρτιού
- Κατάργηση πλαστικών μιας χρήσης
- Κατανάλωση νερού

Αποδοτική χρήση πόρων στις ίδιες δραστηριότητες



Αποτροπή δημιουργίας αποβλήτων & Ανακύκλωση

- Ανακύκλωση και Buy Back κινητών συσκευών
- Ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού
- Πρόγραμμα ανακύκλωσης στα καταστήματα (μπαταρίες και μελανοδοχεία)
- Διαχείριση αποβλήτων από ίδιες δραστηριότητες/ Απόβλητα ΤΠΕ
- Διαχείριση αποβλήτων & Προγράμματα ανακύκλωσης (κτίρια γραφείων & αποθήκες)

- Κυκλική οικονομία και εφοδιαστική αλυσίδα (B2B & B2C)
- Βιώσιμες συσκευασίες προϊόντων
- Βιώσιμα προϊόντα (Eco Rating)
- Ηλεκτρονικός λογαριασμός για τους πελάτες (e-bill)
- Βιώσιμα καταστήματα
- Υπηρεσίες ΤΠΕ και κυκλική οικονομία (IoT και καινοτομία)

Προϊόντα, Υπηρεσίες & Εμπειρία Πελάτη

Κυκλική οικονομία και Προϊόντα & Υπηρεσίες

Eco Rating

Η πρωτοβουλία **Eco Rating** του τομέα λιανικού εμπορίου δημιουργήθηκε από κοινού από τους ομίλους Deutsche Telekom (μέλος της οποίας είναι ο Όμιλος ΟΤΕ), Orange, Telefónica (που δραστηριοποιείται, μέσω των brand O2 και Movistar), την Telia Company και τη Vodafone, για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την παραγωγή, μεταφορά, χρήση, και τελική διάθεση Smartphone και κινητών τηλεφώνων. Στο

τέλος του 2023 περισσότεροι από 20 κατασκευαστές τηλεφώνων υποστήριξαν την πρωτοβουλία παρέχοντας δεδομένα για τις συσκευές τους στο σύστημα Eco Rating.

Έχουν αξιολογηθεί περισσότερες από 500 συσκευές (τέλος 2023). Οι συσκευές που αξιολογήθηκαν είναι διαθέσιμες στην **ιστοσελίδα** του Eco Rating καθώς και στα καταστήματα των Ομίλων (σε φυσική και ηλεκτρονική μορφή) που συμμετέχουν στη πρωτοβουλία.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ



Νέες τερματικές συσκευές (routers & αποκωδικοποιητές τηλεόρασης) με την επωνυμία COSMOTE

(ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΟΥ 2022 ΚΑΙ ΜΕΤΑ)

Smartphone επωνυμίας τρίτων που πωλούνται από την εταιρεία

(ΕΩΣ ΤΟ 2025.)

Τα κριτήρια με τα οποία γίνεται η αξιολόγηση Eco Rating αφορούν την ανθεκτικότητα, τη δυνατότητα επισκευής, τη δυνατότητα ανακύκλωσης, την αποδοτικότητα χρήσης των πόρων και την κλιματική αποδοτικότητα. Εφαρμόζεται μια αντικειμενική μεθοδολογική προσέγγιση, που οδηγεί σε μια βαθμολογία από 1 έως 100. Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία, τόσο καλύτερη είναι η επίδοση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας της συσκευής.

Με την πρωτοβουλία Eco Rating οι καταναλωτές ενημερώνονται ώστε να λαμβάνουν αποφάσεις που συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, οι κατασκευαστές ενθαρρύνονται να μειώσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των συσκευών τους και αυξάνεται η διαφάνεια των παρεχόμενων πληροφοριών.

Το 2023, λιγότερο από το 1% των πωληθέντων κινητών τηλεφώνων στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ΟΤΕ αφορούσε συσκευές με υψηλή επίδοση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας, σύμφωνα με την αξιολόγηση Eco Rating.

Βιώσιμες συσκευασίες

Η συσκευασία των προϊόντων είναι απαραίτητη ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά τους από την παραγωγή στην κατανάλωση. Ωστόσο, η παραγωγή και

η χρήση υλικών συσκευασίας έχει σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις καθώς για την παραγωγή τους καταναλώνονται φυσικοί πόροι, ενώ τα απόβλητα συσκευασίας ρυπαίνουν την ατμόσφαιρα, το έδαφος και αντιπροσωπεύουν το 50% περίπου των απορριμμάτων στις θάλασσες. Η παραγωγή αποβλήτων συσκευασίας αυξάνεται με πιο γρήγορο ρυθμό σε σχέση με την αύξηση της ανακύκλωσης, παρά το γεγονός ότι τα ποσοστά ανακύκλωσης στην ΕΕ έχουν αυξηθεί.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέλος του Ομίλου DT, στοχεύει στη μείωση των υλικών συσκευασίας και τη χρήση βιώσιμων εναλλακτικών για τα προϊόντα με την επωνυμία του, ακολουθώντας τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες του Ομίλου DT. Από τα μέσα του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει κυκλοφορήσει 12 δρομολογητές που έχουν βιώσιμες συσκευασίες (δρομολογητές, Android Boxes και αποκωδικοποιητές τηλεόρασης). Η συσκευασία δεν περιέχει πλαστικό. Η επιστροφή και τα μελάνια που χρησιμοποιούνται είναι φιλικά προς το περιβάλλον (π.χ. επιστροφή με βάση το νερό, μελάνι σόγιας). Το χαρτί που χρησιμοποιείται είναι κατά 80% ανακυκλωμένο χαρτί και το υπόλοιπο 20% είναι πιστοποιημένο κατά FSC.

Η χρήση βιώσιμων συσκευασιών απαιτείται και για τον εξοπλισμό με την επωνυμία τρίτων. **Στο τέλος του 2023 το 89% των πωληθέντων Smartphone επωνυμίας τρίτων έφεραν βιώσιμη συσκευασία.**

Η χρήση υλικών συσκευασίας στον ανακατασκευασμένο τερματικό εξοπλισμό είναι μειωμένη σε σχέση με την προμήθεια νέου εξοπλισμού, καθώς η χρήση πλαστικού περιορίζεται στο τηλεχειριστήριο και στο τροφοδοτικό.

Ηλεκτρονικός λογαριασμός (e-bill) για τους πελάτες στην Ελλάδα

Δεδομένου ότι οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, το χαρτί συγκαταλέγεται στα υλικά που καταναλώνονται άμεσα. Η κατανάλωση χαρτιού καλύπτει τις ανάγκες των γραφείων αλλά και την επικοινωνία με τους πελάτες.

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν να λαμβάνουν τους λογαριασμούς τους αποκλειστικά ηλεκτρονικά (e-bill). Το 2023, η χρήση του e-bill είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 569 t χαρτιού στην Ελλάδα. Το σύνολο των λογαριασμών (στην Ελλάδα)

που οι πελάτες συνεχίζουν να λαμβάνουν σε έντυπη μορφή, εκτυπώνεται σε χαρτί με πιστοποίηση FSC.

Υπηρεσίες ΤΠΕ και κυκλική οικονομία

Ο Όμιλος ΟΤΕ ξεκίνησε και ανέπτυξε υπηρεσίες με στόχο την έξυπνη διαχείριση απορριμμάτων σε επίπεδο δήμου. Η λύση αξιοποιεί την τεχνολογία Narrow-Band Internet of Things (NB-IoT), καθώς απαιτεί μικρό όγκο δεδομένων για τη διασύνδεση συσκευών μέσω δικτύου κινητής, μειώνοντας δραστικά την κατανάλωση ενέργειας και το κόστος.

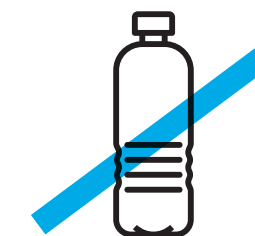
Η COSMOTE έχει ήδη εγκαταστήσει συσκευές τηλεματικής σε περίπου 1.000 μηχανικούς κάδους αποκομιδής απορριμμάτων στο Δήμο Βάρης Βουλιαγμένης, ενώ θα έχουν εγκατασταθεί συνολικά 5.300 τέτοιοι κάδοι μέχρι τη λήξη του έργου. Οι νέοι κάδοι επιτρέπουν στην υπηρεσία καθαριότητας του Δήμου την εξ' αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο παρακολούθηση της πληρότητας και κατάστασής τους, καθώς και τον δυναμικό σχεδιασμό για την τοποθέτησή τους ανάλογα με τη ζήτηση, μέσω πλατφόρμας ανάλυσης και αξιολόγησης δεδομένων εξειδικευμένης εταιρείας (EmDoT). Επιπλέον, θα τοποθετηθούν tablet με εφαρμογή πλοήγησης οδηγών σε όλα τα απορριματοφόρα οχήματα του Δήμου, για τη στοχευμένη δρομολόγηση των οχημάτων αποκομιδής, σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες περισυλλογής.

Στα πλεονεκτήματα της λύσης συγκαταλέγονται: η μείωση του λειτουργικού κόστους αποκομιδής (έως και 50%) μέσω της ελάττωσης των διαδρομών, η μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων, η εξοικονόμηση καυσίμων αλλά και ανθρώπινων πόρων, καθώς και η αποτροπή της υπερπλήρωσης των κάδων και η προστασία τους από καταστροφές.

Κυκλική οικονομία και ίδιες δραστηριότητες

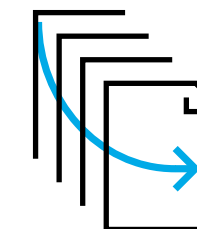
Εσωτερικά στην εταιρεία, η εξοικονόμηση φυσικών πόρων προωθείται μέσω της αποδοτικής λειτουργίας και συντήρησης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων (βλ. ενότητα **Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή**), του ψηφιακού μετασχηματισμού των διεργασιών του Ομίλου, της ανακατασκευής του τερματικού εξοπλισμού των πελατών που επεκτείνει τον χρόνο ζωής του και της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες σε εθνικό επίπεδο.

ΣΤΟΧΟΣ #ZEROPLASTIC ΓΙΑ ΤΟ 2024



ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΚΤΙΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΣΤΟΧΟΣ ΜΗΔΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ (PAPERLESS OFFICE)



-50%

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020 (ΕΛΛΑΔΑ)

Ο στόχος αφορά τις εταιρείες ΟΤΕ, CTS, COSMOTE E-Value, ΓΕΡΜΑΝΟΣ

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Κατάργηση των πλαστικών μιας χρήσης
 Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει την παγκόσμια κινητοποίηση για την αντιμετώπιση της πλαστικής ρύπανσης και των επιπτώσεών της, και αποφάσισε να αντιμετωπίσει το πρόβλημα στην πηγή του μειώνοντας τη χρήση πλαστικών μιας χρήσης σε κτίρια και καταστήματα.

Η πρωτοβουλία #ZEROPLASTIC, που ξεκίνησε το 2019, συνεχίστηκε το 2023 με πιο φιλόδοξους στόχους που περιλαμβάνουν την κατάργηση πλαστικών μπουκαλιών, ποτηριών, μαχαιροπήρουνων και συσκευασιών τροφίμων μιας χρήσης.

Η πρωτοβουλία εφαρμόζεται σε 6 κτίρια (με εστιατόρια και καφετέριες) και απευθύνεται σε συνολικά 5.540 εργαζόμενους.

Ήδη μέχρι το τέλος του 2021, ο Όμιλος ΟΤΕ είχε πετύχει μηδενική χρήση σε πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια και καλαμάκια, δοχεία τροφίμων και μαχαιροπήρουνα μιας χρήσης. Τα είδη αυτά αντικαταστάθηκαν με χάρτινα ή βιοδιασπώμενα. Συνολικά το 2023, αποφεύχθηκε η χρήση περισσότερων από 1,1 εκ. πλαστικών ειδών μιας χρήσης. Ο στόχος για τις πλαστικές σακούλες (κατάργηση από το δίκτυο λιανικής) έχει ήδη επιτευχθεί από το 2019 και ως εκ τούτου, αποφεύχθηκε η διανομή περισσότερων από 1,4 εκ. τεμαχίων πλαστικού το 2023.

Μείωση κατανάλωσης χαρτιού
 Η κατανάλωση φωτοαντιγραφικού χαρτιού ανήλθε σε 84,4 t (περίπου 8,1 kg ανά εργαζόμενο) παρουσιάζοντας μείωση 28% σε σχέση με το 2022. Η κατανάλωση χαρτιού των εταιρειών που συμμετέχουν στον στόχο του «paperless office» μειώθηκε κατά 31% σε σχέση με το 2020. Η υλοποίηση του προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου αλλά και η πανδημία με την αυξημένη τηλεργασία έχουν επηρεάσει την κατανάλωση χαρτιού.

Η αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών, στο πλαίσιο του ευρύτερου προγράμματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου, οδήγησε το 2023 στην εξοικονόμηση 577 t χαρτιού στην Ελλάδα (περιλαμβάνονται τα οφέλη από το e-bill).

Για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις εκτυπώσεις, εκτός των πρακτικών για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, χρησιμοποιούνται ανακατασκευασμένα μελανοδοχεία (το 60% της συνολικής κατανάλωσης).

Υλικά συσκευασίας

Χαρτί, χαρτόνι και πλαστικό αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας, με την κατανάλωση πλαστικού να ανέρχεται περίπου στο 11% της συνολικής κατανάλωσης η οποία έφτασε τους 540 t για τις διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Υλοποιούνται δράσεις για τη μείωση της χρήσης υλικών συσκευασίας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ασφαλή μεταφορά των προϊόντων, αλλά και τη μετάβαση προς βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις για την κάλυψη των σχετικών αναγκών.

Νερό

Το νερό δεν αποτελεί συντελεστή παραγωγής για τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και η κατανάλωση νερού δεν περιλαμβάνεται στα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου (βλ. [Ανάλυση Ουσιαστικότητας](#)). Η χρήση του καλύπτει ανάγκες υγιεινής σε κτίρια και εμπορικά καταστήματα, άρδευσης σε μεγάλα κτίρια διοίκησης, καθώς και ανάγκες των συστημάτων θέρμανσης, κλιματισμού και εξαερισμού. Επομένως, οι δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ δεν επηρεάζουν σημαντικά τους υδάτινους πόρους.

- Η κατανάλωση νερού, το 2023, ανήλθε σε 114.858 m³ (11 m³ ανά εργαζόμενο), παρουσιάζοντας μείωση 16% σε σχέση με το 2022.
- Εξετάζονται μέτρα που στοχεύουν στη βελτίωση της παρακολούθησης της κατανάλωσης και της ποιότητας των σχετικών δεδομένων. Ειδικότερα, εξετάζεται η εγκατάσταση ή η αξιοποίηση υφιστάμενων υδρόμετρων σε κτίρια με σημαντικές ανάγκες σε κλιματισμό, για την καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης νερού σε αυτές τις περιπτώσεις. Επιπλέον, τα αχρησιμοποίητα σημεία παροχής νερού (στο πλαίσιο της ενοποίησης χώρου) απενεργοποιούνται για την αποφυγή τυχόν ακούσιας χρήσης νερού ή πιθανών προβλημάτων διαρροής.

- Κατά την ανακαίνιση των κτιρίων και ιδίως εκείνων που πρόκειται να πιστοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος LEED, δίνεται έμφαση στην ενσωμάτωση κατάλληλων πρακτικών εξοικονόμησης νερού όπως παροχή νερού με χαμηλή πίεση, διαχείριση των όμβριων υδάτων, κλπ.

Τα υγρά απόβλητα από τη λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ αφορούν 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 διαχειρίστηκαν 11.800m³ υγρών αποβλήτων, εκ των οποίων το 73% επαναχρησιμοποιείται για άρδευση. Κατά το 2023 δεν πραγματοποιήθηκαν προγραμματισμένες ή μη προγραμματισμένες απορρίψεις νερού, ούτε υπήρξαν περιπτώσεις διαρροών.

Ανακατασκευή τερματικού εξοπλισμού

Από το 2012, ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει ένα εκτεταμένο πρόγραμμα ανάκτησης (take back) / ανακατασκευής και ανακύκλωσης τερματικών συσκευών με στόχο, στον βαθμό του εφικτού, να χαρίσει δεύτερη ζωή στο σύνολο του τερματικού εξοπλισμού του (ADSL-VDSL Routers, τερματικά οπτικού δικτύου, Android TV Box και αποκωδικοποιητές STB) και να εξασφαλίσει την ανακύκλωση όσων συσκευών δεν μπορούν να επισκευαστούν/χρησιμοποιηθούν.

Σε περίπτωση αποσυνδέσεων, τεχνικών αναβαθμίσεων και βλαβών του εξοπλισμού, ο σχετικός μισθωμένος εξοπλισμός παραλαμβάνεται από τον χώρο του πελάτη ή από τα καταστήματα και μεταφέρεται στην κεντρική αποθήκη. Οι τερματικές συσκευές ελέγχονται διεξοδικά ως προς την ποιότητα και τη λειτουργικότητά τους και συσκευάζονται μαζί με νέο ή άλλα ανακατασκευασμένο εξοπλισμό, για να διανεμηθούν στους πελάτες ως λειτουργικός ανακατασκευασμένος εξοπλισμός. Οι μη λειτουργικές τερματικές συσκευές παραδίδονται για ανακύκλωση στο εθνικό σύστημα συλλογής για τα ΑΗΗΕ. Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει κέντρο επισκευής και δεν αναθέτει τη διαδικασία ανακατασκευής/επισκευής σε τρίτους.

Το 2023 περίπου 250.000 τερματικές συσκευές ανακατασκευάστηκαν, ενώ περίπου 80.000 συσκευές ανακυκλώθηκαν. Παράλληλα, αποφεύχθηκαν εκπομπές ΑΦΘ 7 kt CO₂ eq και 40 t πλαστικού.

Δίκτυο καταστημάτων και Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ μειώνει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα και επιδεικνύει τη δέσμευσή του στη βιωσιμότητα επικεντρώνοντας την προσοχή του στα υλικά, την αποδοτικότητα των πόρων και την κοινωνική υπευθυνότητα στα καταστήματα του. Για την επίτευξη των στόχων, ο Όμιλος έχει σε εφαρμογή πρωτοβουλίες για: α. Καταστήματα και Πόρους, β. Προϊόντα και Κυκλικότητα και γ. Κοινωνική Υπευθυνότητα.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Καταστήματα & Πόροι

Ο Όμιλος ΟΤΕ χρησιμοποιεί βιώσιμα και οργανικά υλικά σε όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα. Το δάπεδο (1) είναι με οικολογική πιστοποίηση, κατασκευασμένο από ανανεώσιμα και φιλικά προς το περιβάλλον υλικά. Οι πράσινοι τοίχοι και οι κάθετοι κήποι (2), όχι μόνο παρέχουν μια αισθητικά ευχάριστη εμφάνιση αλλά συμβάλλουν επίσης στον βιοφιλικό σχεδιασμό των καταστημάτων. Τα ρούχα των εργαζομένων (3) είναι κατασκευασμένα από βιώσιμα υφάσματα σε δίκαιες συνθήκες παραγωγής. Οι χάρτινες σακούλες (4) είναι πιστοποιημένες κατά FSC Mix, που σημαίνει ότι κατασκευάζονται από πρώτη ύλη που προέρχεται από δάση με υπεύθυνη διαχείριση και ανακυκλωμένο χαρτί. Χρησιμοποιούνται ανακυκλώσιμοι λαμπτήρες LED (5), οθόνες LCD εξοικονόμησης ενέργειας (6) και το 100% της ηλεκτρικής ενέργειας (7) είναι πράσινη.



Προϊόντα & Κυκλικότητα

Όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα έχουν σχεδιαστεί για να προάγουν την κυκλική οικονομία και να ενθαρρύνουν τη βιώσιμη κατανάλωση. Έχουν τοποθετηθεί ειδικοί κάδοι ανακύκλωσης (8) που ενθαρρύνουν τους πελάτες μας να ανακυκλώνουν τις συσκευές τους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιλέγει προϊόντα (9) που έχουν σχεδιαστεί με βάση την ανθεκτικότητα, τη δυνατότητα επισκευής και επαναχρησιμοποίησή τους, προσφέροντας επίσης υπηρεσίες επισκευής (10) στο κατάστημα, παρατείνοντας τη διάρκεια ζωής του προϊόντος. Υπάρχουν προγράμματα επιστροφής για παλιές συσκευές, που διασφαλίζουν ότι οι παλιές συσκευές ανακυκλώνονται σωστά ή επαναχρησιμοποιούνται. Χρησιμοποιούνται φιλικά προς το περιβάλλον υλικά συσκευασίας (11), προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα απορρίμματα συσκευασίας. Η σπατάλη χαρτιού μειώνεται με την έκδοση αποδείξεων χωρίς χαρτί ή με την προσφορά ψηφιακών αποδείξεων (12).



Κοινωνική Υπευθυνότητα

Όλα τα νέα ή ανακαινισμένα καταστήματα έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα την προσβασιμότητα, διασφαλίζοντας ότι είναι φυσικά προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία (13). Αυτό περιλαμβάνει την παροχή πρόσβασης σε ράμπα, φαρδιές εισόδους και μεγάλους διαδρόμους για τη φιλοξενία χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων και ατόμων με κινητικά προβλήματα. Επιπλέον, τα καταστήματα παρέχουν υποστηρικτική τεχνολογία για να βοηθήσουν άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής. Παρέχονται επίσης σταθμοί φόρτισης για φορητές συσκευές (14) που προσφέρουν πολλά οφέλη στους πελάτες και συμβάλλουν σε μια θετική εμπειρία αγορών.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

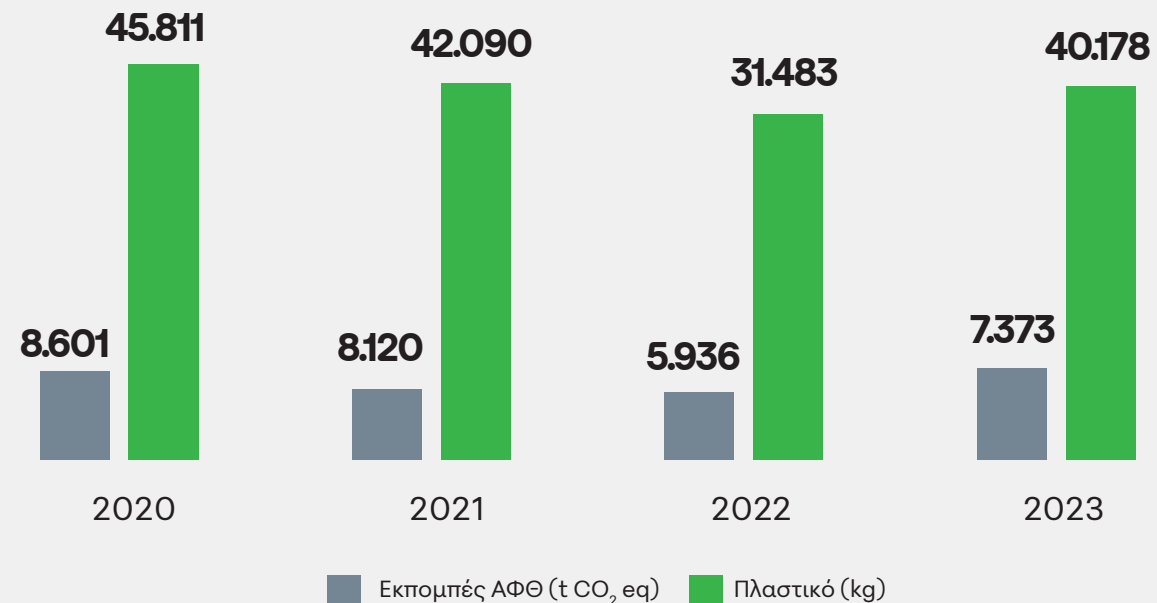


0
ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ* ΣΕ ΧΥΤΑ

ΣΥΛΛΟΓΗ
~400.000
ΦΟΡΗΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ** ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2022-2024 (ΕΛΛΑΔΑ)

* Παραγόμενα απόβλητα από το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το δίκτυο καταστημάτων, τα κτίρια και τα data center
** Φορητές συσκευές: Smartphones, Κινητά Τηλέφωνα Απλής Χρήσης, Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Φορτιστές/Powerbank, Wearables & Αξεσουάρ

ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΟΦΕΛΟΣ



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση (Διαχείριση αποβλήτων)

Τα παραγόμενα στερεά 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, από τη διαχείριση του εταιρικού στόλου οχημάτων καθώς και από τις δραστηριότητες στον τομέα των ακινήτων (κατασκευή / ανακαίνιση κτιρίων). Επιπλέον, ο τερματικός εξοπλισμός των πελατών (στο τέλος του χρόνου ζωής του), αποτελεί άλλη μία έμμεση πηγή στερεών αποβλήτων.

Για την αποτελεσματική διαχείριση των παραγόμενων αποβλήτων, έχει αναπτυχθεί ένα εκτεταμένο δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και διαχείρισης / ανακύκλωσης, το οποίο καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου. 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, χάλυβας, κ.α.) καθώς και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων. Πληροφορίες σχετικά με τις μεθόδους που εφαρμόζονται, παρέχονται από τις συνεργαζόμενες εταιρείες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ υλοποιεί πρόγραμμα ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων του (για τηλεφωνικές συσκευές με τα αξεσουάρ τους, tablet, οικιακές μπαταρίες και μελανοδοχεία) ώστε να διευκολύνει την ανακύκλωση των παραπάνω προϊόντων στο τέλος του χρόνου ζωής τους. **Το 2023, ανακυκλώθηκαν περίπου 27,3 t φορητών συσκευών**, εκ των οποίων 22,5 t στην Ελλάδα (162.950 συσκευές).

Σε εθνικό επίπεδο, ο Όμιλος υλοποιεί πρόγραμμα ανακύκλωσης για τα απόβλητα που παράγονται από την καθημερινή λειτουργία των κτιρίων γραφείων. Το πρόγραμμα βασίζεται στην αρχή «Διαλογή στην πηγή» και υπάρχει κεντρική διαχείριση αποβλήτων. Τα απόβλητα που καλύπτονται είναι: χαρτί, υλικά συσκευασίας, μελάνια, τηλέφωνα, μικρές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές και μπαταρίες. Το 2023 το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε **24 κτίρια γραφείων στην Ελλάδα** καλύπτοντας περίπου **9.000 εργαζόμενους**. Ανακυκλώθηκαν **150 t χαρτί και 11,2 t υλικά συσκευασίας**.

Πληροφορίες για τις ποσότητες αποβλήτων του Ομίλου ΟΤΕ που παράγονται / ανακυκλώνονται είναι διαθέσιμες στο [Παράρτημα Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Απόβλητα](#).



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.3 ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ 2023

3.917t ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΠΑΡΑΧΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (ΕΛΛΑΔΑ: 91%, ΡΟΥΜΑΝΙΑ: 9%)



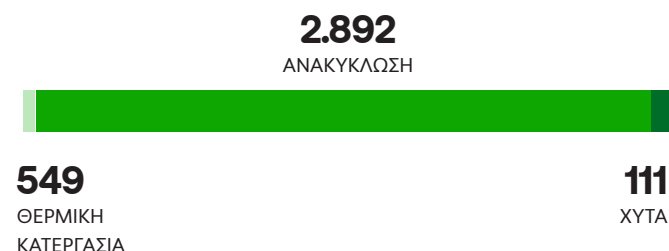
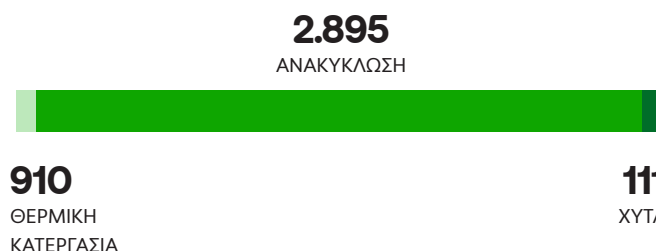
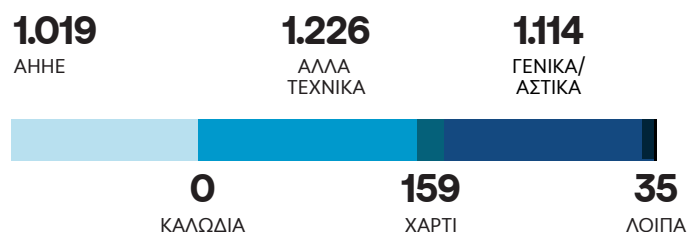
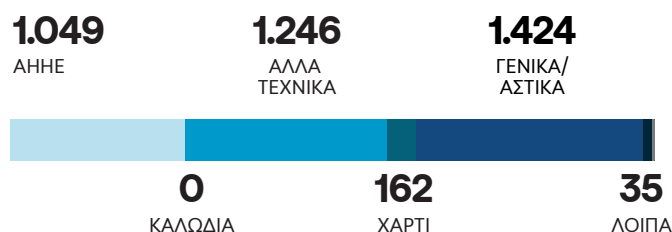
97% ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ή ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

97% ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ / ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

0 ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ* ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΦΗΣ

ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

ΕΛΛΑΔΑ



Επικίνδυνα

Απόβλητα που σύμφωνα με τη νομοθεσία χρήζουν ειδικής διαχείρισης (π.χ. συσσωρευτές, λιπαντικά, στύλοι εμποτισμένοι με κρεοζωτέλαιο).

Τεχνικά

Υλικά και εξοπλισμός απαραίτητα για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. καλώδια, μέταλλα, κλπ.) και προϊόντα απαραίτητα για τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. συσκευές κινητής / σταθερής τηλεφωνίας και σχετικά αξεσουάρ, οικιακές μπαταρίες, κλπ.). Τα τεχνικά απόβλητα διαχειρίζονται περαιτέρω σε ΑΗΗΕ (Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού), καλώδια και άλλα τεχνικά απόβλητα.

Γενικά/Αστικά απόβλητα

Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια, τα υλικά συσκευασίας καθώς και απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. μελανοδοχεία).

Λοιπά

Όσα δεν εντάσσονται σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες.

ΧΥΤΑ

Αστικά απορρίμματα από τα κτίρια καθώς και απόβλητα από τις αποθήκες που δεν είναι δυνατή η διαχείρισή τους με άλλο τρόπο (Ελλάδα).

Κυκλική οικονομία για Προϊόντα & Υπηρεσίες

Ανακύκλωση στο Δίκτυο Καταστημάτων



Δέσμευση: Η κυκλική οικονομία αποτελεί ένα βασικό εργαλείο για τη μετάβαση σε μια οικονομία μηδενικού άνθρακα με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων φυσικών πόρων. Στο πλαίσιο αυτό, η κυκλική οικονομία αποτελεί μια στρατηγική περιβαλλοντική προτεραιότητα του Ομίλου ΟΤΕ και έχει υιοθετηθεί μια ολιστική προσέγγιση που αφορά τις ίδιες δραστηριότητες, τους προμηθευτές και τους πελάτες. Έχουν υιοθετηθεί φιλόδοξοι στόχοι για την επίτευξη των οποίων σχεδιάζονται και υλοποιούνται συγκεκριμένα μέτρα. Επικεντρώνοντας στους πελάτες του, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δεσμευτεί για τη συλλογή και ανακύκλωση 400.000 περίπου φορητών συσκευών την περίοδο 2022-2024 (Ελλάδα).

μελανοδοχεία τους για ανακύκλωση. Οι ποσότητες που συγκεντρώνονται, ανακυκλώνονται μέσω των συνεργαζόμενων πιστοποιημένων / εξουσιοδοτημένων εταιριών διαχείρισης αποβλήτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον, στην υγεία και στα οικοσυστήματα από την ανεξέλεγκτη διάθεση στερεών αποβλήτων, αλλά και την περιβαλλοντική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού.

Στο τέλος του 2023 λειτουργούσαν περισσότερα από 370 σημεία συλλογής στο δίκτυο καταστημάτων Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και σε 24 κτίρια στην Ελλάδα. 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.

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

Συλλέχθηκαν & ανακυκλώθηκαν το 2023



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, 95,5 kg ασήμι, 9,2 kg χρυσό, 3.548 kg χαλκό και 5,4 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 656 εκ. m3 νερού, ενώ από την ανακύκλωση των μελανοδοχείων εξοικονομήθηκαν 40.570 lt ντίζελ.

Βασικοί στόχοι

- 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.

1.4 Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία



Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία από ανθρωπογενείς πηγές ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (Η/Μ) τα τελευταία 50 έτη εξετάζονται συστηματικά.

Για τον λόγο αυτό, διεθνείς επιστημονικοί οργανισμοί έχουν διαμορφώσει όρια ασφαλούς έκθεσης σε μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογιών 5G, και έχει αναπτυχθεί ένα σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Ο Όμιλος ΟΤΕ δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συμμόρφωση με τις ισχύουσες οδηγίες ασφάλειας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, που όχι μόνο ικανοποιούν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών του, αλλά είναι ασφαλή για το κοινό και έχουν κατασκευαστεί σύμφωνα με όσα προβλέπονται σε διεθνείς συμβάσεις και πρότυπα.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούνται δράσεις για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα όρια ασφαλούς έκθεσης και την ενίσχυση της ασφάλειας στις τοπικές κοινωνίες, ενώ παράλληλα παρέχονται αντισταθμιστικά οφέλη για την εγκατάσταση σταθμών βάσης. Τα όποια περιστατικά αντιμετωπίζονται προσεκτικά ώστε να αποφευχθεί η διαρροή Η/Μ ακτινοβολίας και ενδεχόμενες επιπτώσεις, καθώς και η πρόκληση οπτικής όχλησης και αναταραχής/διαμαρτυρίας στις τοπικές κοινωνίες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει **πολιτική για τις μη ιοντίζουσες (Η/Μ) ακτινοβολίες** όπου αποτυπώνεται η δέσμευσή του να:

- Εφαρμόζει, εξ ορισμού, την Αρχή της Πρόληψης για το σύνολο των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Συμβάλλει στην προστασία του κοινού, μέσα από ενέργειες διαφάνειας, ενημέρωσης, συμμετοχής και προώθησης της επιστήμης.

Δραστηριότητες στην Ελλάδα

Η COSMOTE υποστηρίζει το Πρόγραμμα Συνεχών Μετρήσεων «Pedion24» του οποίου οι μετρήσεις είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του. Το 2023 λειτουργούσαν 249 σταθμοί μέτρησης (1 σταθμός μέτρησης προστέθηκε το 2023), ενώ περίπου 110 εκατομμύρια μετρήσεις έχουν πραγματοποιηθεί από την αρχή του προγράμματος. Επιπλέον, η COSMOTE 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 2023 πραγματοποιήθηκαν, επιπλέον των μετρήσεων του «Πεδιον24» και του εργαστηρίου της COSMOTE (4 μετρήσεις), 11 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% του συνόλου των σταθμών (κατ' ελάχιστον) 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, έχει δημιουργηθεί ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emfinfo@cosmote.gr).

Δραστηριότητες στη Ρουμανία

Το 2023, η ρυθμιστική αρχή της Ρουμανίας (National Authority for Management and Regulation in Communications - ANCOM) πραγματοποίησε 10 μετρήσεις έπειτα από αίτημα εξωτερικών

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.4 ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ

ενδιαφερόμενων μερών. Οι μετρήσεις επιβεβαίωσαν τη μη υπέρβαση των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, όπως αυτά καθορίζονται με την υπ' αριθ. 1193/2006 απόφαση του Υπουργού Υγείας της Ρουμανίας, 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 στη Ρουμανία είναι διαθέσιμες [εδώ](#).

ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ



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.

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**).

1.5 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 την 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 2023 αντιστοιχούν σε εκπομπές 7,8 kt CO₂ eq (7,3 kt CO₂ eq στην Ελλάδα) δηλαδή 2% μείωση (8% στην Ελλάδα) σε σχέση με το 2022. Οι εκπομπές αυτές αποτελούν το 35% των άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1). Για την ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών, υλοποιούνται προγράμματα παρακολούθησης και συντήρησης των εγκαταστάσεων.

Βιοποικιλότητα

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει την αξία της βιοποικιλότητας στις χώρες που λειτουργεί καθώς και την άμεση σχέση μεταξύ βιοποικιλότητας, βιώσιμης ανάπτυξης και ανθρώπινης ευημερίας. Η αύξηση των χρήσεων γης για την κάλυψη των ανθρωπογενών δραστηριοτήτων αποτελεί μια από τις αιτίες για την απώλεια της βιοποικιλότητας. Η χρήση γης από τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών είναι χαμηλότερη σε σχέση με άλλες οικονομικές δραστηριότητες. Ωστόσο, 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. Επιπρόσθετα, άλλες δραστηριότητες στην αλυσίδα αξίας δύνανται να έχουν αντίκτυπο στη βιοποικιλότητα.

Προσθήκη ψυκτικών μέσων, Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα

	2020	2021	2022	2023
R407C (kg)	3.776,80	3.768,50	3.008,76	2.700,75
R410A (kg)	818,40	736,50	1.334,10	1.551,95
R134a (kg)	280,00	144,00	17,00	17,90
R417A (kg)	921,70	627,50	613,71	627,43
R422D (kg)	40,50	-	-	-
R32 (kg)	-	-	-	1,75

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.5 ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει τη διατήρηση της βιοποικιλότητας στην αλυσίδα αξίας του, στον βαθμό που είναι εφικτό, μέσω:

- Του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ, σύμφωνα με τον οποίο οι προμηθευτές του Ομίλου οφείλουν να αναπτύξουν μια προληπτική προσέγγιση έναντι των περιβαλλοντικών προκλήσεων, συμπεριλαμβανομένης της βιοποικιλότητας. Ο Κώδικας παρέχει επίσης το πλαίσιο για τη διενέργεια ελέγχων κοινωνικής, περιβαλλοντικής και κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Του σχεδιασμού, της εγκατάστασης και της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών υποδομών σύμφωνα με τους εγκεκριμένους περιβαλλοντικούς όρους με την τήρηση των οποίων επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση τυχόν περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- Της στρατηγικής για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, δεδομένου ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί μια από τις αιτίες για την απώλεια της βιοποικιλότητας.
- Της εφαρμογής των αρχών της κυκλικής οικονομίας, στη βάση των οποίων επεκτείνεται ο χρόνος ζωής των συσκευών, μειώνεται η κατανάλωση φυσικών πόρων και υλικά επιστρέφουν στην οικονομία μέσω της ανακύκλωσης.
- Της ανάπτυξης λύσεων ΤΠΕ οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν στη διατήρηση της βιοποικιλότητας, όπως είναι αυτές που

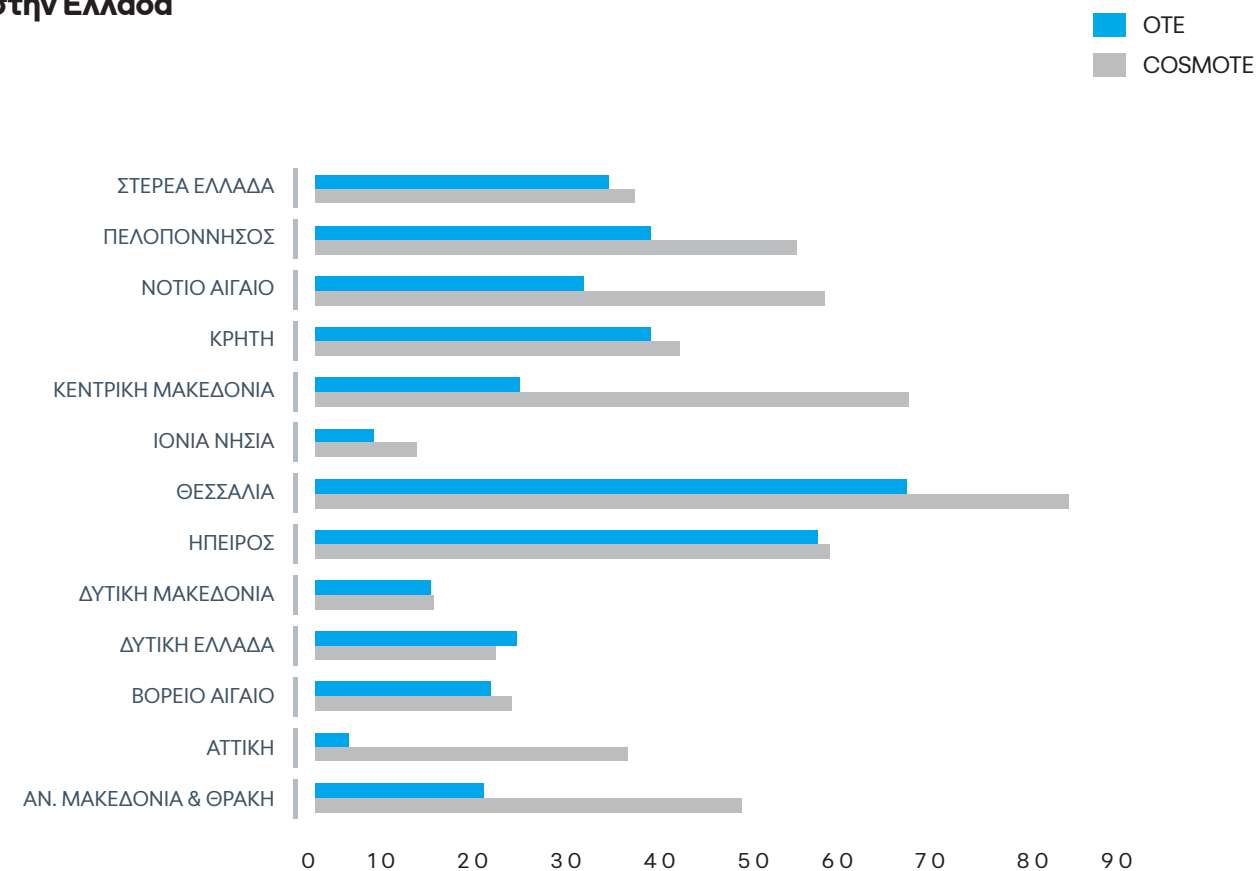
εφαρμόζονται στο πλαίσιο του έργου LIFE Safe-Crossing.

- Της συνεργασίας με κοινωνικές επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων (π.χ. συνεργασία με την ΕΝΑΛΕΙΑ, με στόχο την απομάκρυνση της πλαστικής ρύπανσης από το θαλάσσιο περιβάλλον της Ελλάδας – πρωτοβουλία COSMOTE BLUE).

Στην Ελλάδα, το 2023, 574 σταθμοί βάσης της COSMOTE και 386 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 198 και 141 περιοχές NATURA αντίστοιχα, καλύπτοντας εκτάσεις 23,4 και 22,3 εκταρίων αντίστοιχα. Στη Ρουμανία, 34 εγκαταστάσεις βρίσκονται εντός περιοχών NATURA, καλύπτοντας μια επιφάνεια έκτασης 0,97 εκταρίων (2023). 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 [Σύμβασης RAMSAR](#).

Όλες οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται εντός περιοχών NATURA είναι πλήρως αδειοδοτημένες από τις ρυθμιστικές αρχές στην Ελλάδα ([Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων](#)) και τη Ρουμανία ([National Authority for Management and Regulation in Communications](#)). Όλα τα κτίρια, οι εγκαταστάσεις και οι τηλεφωνικές γραμμές που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο ΟΤΕ είναι καταγεγραμμένα και οι σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες.

Εγκαταστάσεις σε περιοχές Natura στην Ελλάδα



1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | 1.5 ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

Υπηρεσίες ΤΠΕ και Βιοποικιλότητα

Έργο Life Safe-Crossing

Το έργο **LIFE SAFE-CROSSING** στόχευε στην υλοποίηση δράσεων για τη μείωση των επιπτώσεων που επιφέρουν οι οδικοί άξονες σε ορισμένα είδη «πρωταρχικής σημασίας» (καφέ αρκούδα, λύκος, ιβηρικός λύγκας) σε τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες (Ιταλία, Ισπανία, Ρουμανία και Ελλάδα). Εφαρμόζονται καινοτόμες τεχνολογίες και καλές πρακτικές για:

- Την πρόληψη συγκρούσεων (Σύστημα πρόληψης συγκρούσεων ζώων-οχημάτων, εικονικός φράχτης).
- Την αύξηση της προσοχής των οδηγών (π.χ. με καινοτόμες εφαρμογές νευροεπιστήμης, εικονικό φράχτη).
- Τη διευκόλυνση των μετακινήσεων για τα προστατευόμενα είδη με τη δημιουργία/φύτευση βλάστησης για την προσέλκυση των ζώων, τη βελτίωση της περιφράξης, το κλάδεμα, την απομάκρυνση φερτών υλικών, τη δημιουργία διαδρομών κλπ. σε συγκεκριμένες υπόγειες διαβάσεις.

συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στη διατήρηση της βιοποικιλότητας. Εκτιμάται ότι οι λύσεις που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Έργου θα επιτύχουν μείωση 30% στις ταχύτητες των οχημάτων και 50% στους θανάτους των προστατευόμενων ειδών στις τέσσερις χώρες.

Το R&D του Ομίλου ΟΤΕ έχει αναπτύξει μια ολιστική λύση για την παρακολούθηση και αυτόματη επεξεργασία μεγάλου όγκου φωτογραφιών / βίντεο άγριας ζωής που συλλέχθηκαν από 45 υπόγειες διαβάσεις κατά μήκος 55 χιλιομέτρων της Εγνατίας Οδού. Η λύση περιλαμβάνει ασύρματες κάμερες (4G) χαμηλής κατανάλωσης (τροφοδοτούμενες από φωτοβολταϊκά πάνελ), υποδομή cloud για αποθήκευση δεδομένων (φωτογραφίες, βίντεο, στατιστικά στοιχεία) και εργαλεία για την αυτοματοποιημένη:

- Κατηγοριοποίηση ειδών χρησιμοποιώντας τεχνικές Τεχνητής Νοημοσύνης και Βαθιάς Μάθησης (Deep Learning).
- Εξ αποστάσεως παραγωγή στατιστικών στοιχείων για τις διελεύσεις ζώων (ανά είδος, υπόγεια διάβαση, μήνα, ώρα της ημέρας κλπ.).
- Αποστολή συναγερμών (alerts) για τη διέλευση ειδών «πρωταρχικής σημασίας» σε σχεδόν πραγματικό χρόνο.
- Οπτικοποίηση δεδομένων συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών υπόγειας διάβασης, φωτογραφιών, βίντεο και στατιστικών.

Η εφαρμοζόμενη λύση παρουσιάζει μεγάλα πλεονεκτήματα, όπως χαμηλό κόστος, ευκολία εγκατάστασης/λειτουργίας,

αναπαραγωγιμότητα -έχει γίνει εγκατάστασή της στην Ισπανία- προσαρμογή και επεκτασιμότητα, συνεχής συνδεσιμότητα, δραστική μείωση επίπονων και χρονοβόρων διαδικασιών, και σημαντική μείωση των επιτόπιων επισκέψεων. Με αυτόν τον τρόπο, εξασφαλίζει σημαντικά περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη. Σε μελλοντική επέκταση του έργου, ο ΟΤΕ σχεδιάζει να ενσωματώσει λειτουργία «έξυπνης παρακολούθησης» με την οποία οι κάμερες, αφού εντοπίσουν συγκεκριμένα είδη ζώων, θα παρακολουθούν τις μετακινήσεις τους.

Από τα μέσα του 2021 έως τα μέσα του 2023 συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 100.000 φωτογραφίες και video και έγινε επεξεργασία του υλικού πριν και μετά τις παρεμβάσεις για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης της άγριας πανίδας στην περιοχή. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, στατιστικά, οι καφέ αρκούδες χρησιμοποίησαν πολύ περισσότερο τις βελτιωμένες δομές διέλευσης σε ανάλογο

χρονικό διάστημα (αύξηση 250%) ενώ τα υπόλοιπα είδη χρησιμοποίησαν συχνότερα τις υπόγειες διαβάσεις σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο.

Στο έργο LIFE SAFE-CROSSING, το οποίο ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του 2023, συμμετείχαν 13 εταίροι από ΜΚΟ, ιδιωτικές εταιρείες και δημόσιους φορείς σε τέσσερις χώρες (Ιταλία, Ισπανία, Ρουμανία και Ελλάδα).

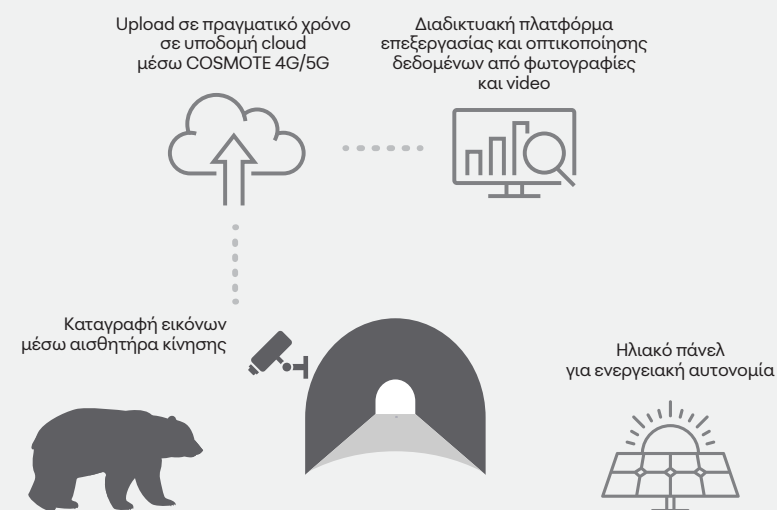
Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το έργο είναι διαθέσιμες [εδώ](#).

Δείτε το σχετικό video [εδώ](#).

2021-2023: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΗΚΑΝ & ΑΝΑΛΥΘΗΚΑΝ

>100.000

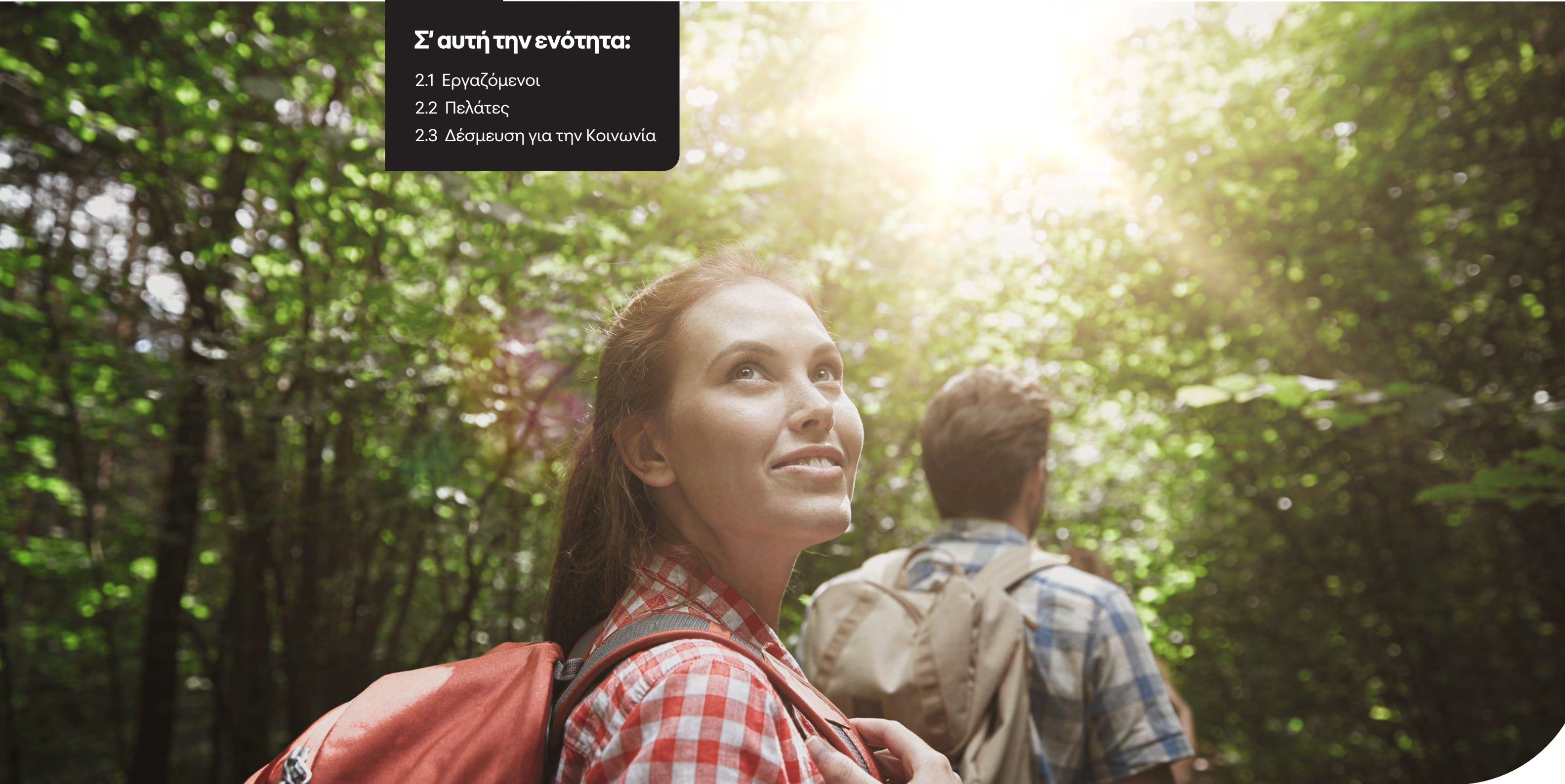
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ VIDEO





Σ' αυτή την ενότητα:

- 2.1 Εργαζόμενοι
- 2.2 Πελάτες
- 2.3 Δέσμευση για την Κοινωνία



Κοινωνία

33%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΣΕ
ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

>3,4 εκ.

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΧΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ
ΣΕ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ ΕΩΣ ΚΑΙ 200ΜΒΡS ΜΕΣΩ ΤΟΥ COSMOTE FIBER

9,2 εκ.

ΑΜΕΣΑ Η ΕΜΜΕΣΑ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ
ΑΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ



Σ' αυτή την ενότητα:

2.1 Εργαζόμενοι

2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

2.1.2 Απασχόληση

2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια

2.1.5 Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων

2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση

Εργαζομένων

2.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα βιώσιμο, αποτελεσματικό και τεχνολογικά προηγμένο εργασιακό περιβάλλον για τους ανθρώπους του. Αναγνωρίζει και επιβραβεύει τις εξαιρετικές επιδόσεις και την υψηλή ποιότητα στην εργασία, ενώ παράλληλα προάγει την καλλιέργεια μιας κουλτούρας συνεχούς προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης.

Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας ίσες και απεριόριστες ευκαιρίες ανάπτυξης σε όλους, αξιοποιώντας τις εφαρμογές της τεχνολογίας στην εκπαίδευση, ως εργαλείο για την αναβάθμιση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών πόρων της εταιρείας, αποσκοπώντας στη συνεχή κατάρτιση, αλλά και στην ενίσχυση της τεχνογνωσίας και των δεξιοτήτων των ανθρώπων του.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος επενδύει σε ψηφιακά εργαλεία για την ενίσχυση των δεξιοτήτων και την αύξηση της ψηφιακής παιδείας των ανθρώπων του. Προωθεί ενεργά τη συνεργασία, ενώ ενθαρρύνει την ανοιχτή επικοινωνία και την καινοτομία. Την ίδια στιγμή, συμβαδίζοντας με τα ταχέως εξελισσόμενα σύγχρονα πρότυπα, υιοθετεί νέα μοντέλα αποτελεσματικής εργασίας (απομακρυσμένη, ευέλικτη κ.λπ.) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των εργαζομένων του.

Για τον Όμιλο, το όραμα για τη δημιουργία μιας ισότιμης κοινωνίας για όλους και η προάσπιση των αξιών της Ισότητας, της Διαφορετικότητας και της Συμπερίληψης αποτελούν τα θεμέλια για την ανάπτυξη πολιτικών και δράσεων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό του, συμβάλλοντας στο όραμα της εταιρείας να δημιουργήσει έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Η Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, η οποία υιοθετήθηκε το 2021, διασφαλίζει την ολιστική και ολοκληρωμένη διαχείριση της διαφορετικότητας στον εργασιακό χώρο καθώς και την παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζομένους. Με τη συγκεκριμένη Πολιτική, ο Όμιλος δεσμεύεται προκειμένου το ποσοστό των γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση (Διευθύντριες,

Executive Director, Chief Officer) να φτάσει τουλάχιστον το 30% έως το 2024. Παράλληλα, όλες οι διαδικασίες, οι πρωτοβουλίες και οι δράσεις για την επίτευξη ενός ποικιλόμορφου, ισότιμου και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλοντος που σέβεται και προάγει τη διαφορετικότητα, ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική και την εταιρική κουλτούρα του Ομίλου ΟΤΕ, ενσωματώνοντας τη διαφορετικότητα στο βασικό επιχειρηματικό του μοντέλο και στις καθημερινές του λειτουργίες.

Το 2023 τα ψηφιακά εργαλεία και τα συστήματα Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) αναπτύχθηκαν περαιτέρω, για να υποστηρίξουν τις νέες θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ και τις νέες εταιρείες του Ομίλου DT, ενώ εμπλουτίστηκαν με νέες προηγμένες λειτουργίες. Σε αυτές περιλαμβάνονται το νέο αναπτυξιακό εργαλείο Team & Peer Feedback, καθώς επίσης και βελτιώσεις για την αποτελεσματική υποστήριξη των απαιτήσεων του νέου νομικού πλαισίου για την Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας. Η χρήση της αυτοματοποίησης ρομποτικών υπηρεσιών (RPA) επεκτάθηκε σε νέες διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού (HR), επιτρέποντας την εκτέλεση υψηλού όγκου επαναλαμβανόμενων εργασιών με ελάχιστο κίνδυνο. Επιπλέον, τα εργαλεία πληροφορικής της μονάδας προσαρμόστηκαν προκειμένου να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τη συγχώνευση των εταιρειών ΟΤΕ-COSMOTE καθώς και τον agile μετασχηματισμό της εταιρείας.

Επίσης, το 2023, η πλατφόρμα Αναλύσεων Ανθρώπινου Δυναμικού (People Analytics), ενισχύθηκε με νέους πίνακες ελέγχου και KPIs, προσφέροντας μια πληρέστερη εικόνα των δεδομένων HR και υποστηρίζοντας τη διαδικασία λήψης αποφάσεων από τη Διοίκηση και την επιχειρησιακή μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού. Στη «φαρέτρα» προστέθηκαν προηγμένα εργαλεία Predictive Analytics που παρέχουν σημαντικές αξιοποιήσιμες πληροφορίες για το εργατικό δυναμικό της εταιρείας, με έμφαση στην πρόβλεψη για τον ρυθμό αποχώρησης των εργαζομένων με τη

Εργαζόμενοι

33%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

95%

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

WEPs

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ (WEPs) ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

χρήση μηχανικής μάθησης και τεχνητής νοημοσύνης.

Ακόμη και πριν από το ξέσπασμα της πανδημίας, ο Όμιλος ΟΤΕ είχε ήδη θέσει τις βάσεις για την ηλεκτρονική συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών λειτουργικών μονάδων. Στο σύνολό τους, τα ψηφιακά κανάλια και οι ψηφιακές πλατφόρμες επικοινωνίας, συνεργασίας, διαχείρισης εργασιών και κατάρτισης (διαδικτυακές εκπαιδεύσεις) είχαν αναβαθμιστεί και τεθεί στη διάθεση των εργαζομένων για την υποστήριξη της εργασίας από το σπίτι.

Μέσα στη χρονιά, υλοποιήθηκε μια σειρά προγραμμάτων εναλλαγής θέσεων εργασίας (Job Rotation), ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ που παρουσιάζουν σημαντικές δυνατότητες εξέλιξης να αναλάβουν νέους ρόλους, να συμμετέχουν σε νέα έργα και να αποκτήσουν πολύτιμη εμπειρία, χρήσιμη για τη νέα ψηφιακή εποχή. Μέσα από αυτήν την εμπειρία, οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να χαράξουν τη δική τους επαγγελματική πορεία, να συνεργαστούν με διαφορετικές ομάδες ανθρώπων και διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα, καθώς και να αναπτύξουν νέες δεξιότητες μέσω της χρήσης πρακτικών, εργαλείων και εργασιών, με στόχο την προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη. Προς αυτή την κατεύθυνση, το 2023 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 855 εναλλαγές θέσεων εργασίας.

Πλαίσιο Λειτουργίας

Οι αρχές που διατυπώνονται μέσα στην Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις του Ομίλου ΟΤΕ, όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η δίκαιη εργασία, η επίδειξη μηδενικής ανοχής σε περιστατικά διακρίσεων, η ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και η καταπολέμηση της παιδικής ή αναγκαστικής εργασίας, είναι υψίστης σημασίας.

Το πλαίσιο που καθορίζει τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της Επιχειρησιακής Μονάδας της Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού, που είναι μέλος της Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ, περιλαμβάνει:

- **HR Competency Centers:**
 - Αμοιβές και Παροχές, HR Controlling, Οργανωτική Αποτελεσματικότητα.

- Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD): Κατάρτιση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων.
- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (HRM) και Κοινές Υπηρεσίες (Shared Services): HR Digitalization, Εργασιακά Θέματα, Διαχείριση Συμβάσεων και Μετακινήσεων Εργαζομένων.

- **HR Business Partners:** σημεία επαφής της μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού με τις επιμέρους επιχειρησιακές μονάδες της εταιρείας.

Οργανωτικός Μετασχηματισμός και Αποτελεσματικότητα

Το 2023 αναδείχθηκε ως μία ακόμα απαιτητική χρονιά για τον Όμιλο ΟΤΕ, όσον αφορά τον μετασχηματισμό και την αποτελεσματικότητα της οργανωτικής δομής.

Στοχεύοντας σε ένα σύγχρονο και αποδοτικότερο τρόπο εργασίας, το Ανθρώπινο Δυναμικό, σε συνεργασία με τους Business Leaders, υλοποίησε μία σειρά από σημαντικά έργα που εστιάζουν σε τρεις κατευθύνσεις: τη λιτή οργάνωση, τις ευέλικτες δομές εργασίας και τη συγχώνευση μέσω απορρόφησης της COSMOTE από τον ΟΤΕ.

Ήδη από το 2021, είχε ξεκινήσει η υλοποίηση του έργου **Span & Management Layers** που προωθεί την βέλτιστη ηγεσία, την αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας και τη δημιουργία μιας αποδοτικότερης (cost effective) οργανωτικής δομής. Στα τέλη του 2022, ολοκληρώθηκε η προετοιμασία του έργου το οποίο επικοινωνήθηκε επιτυχώς στο εσωτερικό της εταιρείας, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση προς τη νέα πιο επίπεδη οργανωτική δομή. Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2023, τέθηκε πλήρως σε εφαρμογή επηρεάζοντας πάνω από το 30% των θέσεων με ευθύνη διοίκησης, ενώ οι Managers με σημαντική εμπειρία και τεχνογνωσία, καθώς και υψηλές επιδόσεις, μετακινήθηκαν οριζοντίως στο «Professional/Expert» επίπεδο.

Με γνώμονα την ανάγκη για συνεχή αναθεώρηση και βελτίωση, στο πλαίσιο του έργου Span & Layers, εισήχθησαν νέα εργαλεία, μεθοδολογίες και συγκεκριμένοι δείκτες (KPIs) για την παρακολούθηση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας, όπως το management span of control (πλήθος υφισταμένων ανά θέση

διοικητικής ευθύνης), τα management layers (πλήθος επιπέδων διοίκησης) κλπ. Επιπλέον, η περιοδική ανασκόπηση της οργανωτικής δομής και οι προτάσεις για την περαιτέρω βελτίωση της αναλογίας του management span, συνεχίστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Με την εφαρμογή **Agile δομών**, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην καθιέρωση ενός απλού και ευέλικτου οργανωτικού μοντέλου και νέων τρόπων εργασίας που υπερβαίνουν τις αυστηρές ιεραρχικές δομές. Επιπλέον, οι δομές αυτές ενισχύουν τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών Επιχειρησιακών Μονάδων και προάγουν τη συνεχή κατάρτιση και την επανεκπαίδευση σε νέους ρόλους. Ταυτόχρονα, δίνουν τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να αναλαμβάνουν ευθύνες end-to-end (e2e), προσφέροντας σημαντική αυτονομία στη λήψη αποφάσεων.

Προκειμένου να διασφαλισθεί η οργανωτική διαφάνεια και αποτελεσματικότητα, αναπτύχθηκαν νέοι agile ρόλοι, οι οποίοι συμπεριλήφθηκαν στο Job Family Model του Ομίλου. Επιπλέον, καθιερώθηκαν νέες μέθοδοι για την απεικόνιση, προβολή και επικοινωνία της οργάνωσης των Tribes, ώστε η ευέλικτη δομή να είναι ορατή και κατανοητή από όλους τους εργαζόμενους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Οργανωτική Αποτελεσματικότητα της μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού του ΟΤΕ βραβεύτηκε στα HR Awards τον Νοέμβριο του 2023 για το «Νέο Οργανωτικό Μοντέλο: Λιτές & Agile Δομές».

Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2023, ένα από τα σημαντικότερα γεγονότα της χρονιάς ήταν η προετοιμασία και η εκτέλεση των απαραίτητων ενεργειών για την επικείμενη **απορρόφηση της θυγατρικής COSMOTE από τον ΟΤΕ**. Το έργο αυτό περιλάμβανε μια σειρά δράσεων ανθρώπινου δυναμικού, όπως ο εντοπισμός των περιοχών που απαιτούν αλλαγές και η διασφάλιση της συνέπειας και της ευθυγράμμισης στους τίτλους θέσεων εργασίας (για τις Μονάδες, τους Managers και τα Κέντρα Κόστους), συμβάλλοντας στην προώθηση μιας κουλτούρας του «ανήκειν σε μία Εταιρεία» και στην ενίσχυση της ακρίβειας του κοστολογικού μοντέλου της εταιρείας.

Ως αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών, η οργανωτική δομή έγινε πιο λιτή και ευέλικτη, επιτρέποντας ταχύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες τόσο της επιχείρησης όσο και των πελατών. Επιπλέον, οι αλλαγές αυτές βελτίωσαν την επικοινωνία, ενίσχυσαν τη συνεργασία και διεύρυναν τις ευκαιρίες ανάπτυξης των εργαζομένων.

Περαιτέρω επέκταση του Job Family Model

Μετά την επιτυχή εφαρμογή του σε συγκεκριμένες θυγατρικές του Ομίλου, το Job Family Model ξεκίνησε επίσης να εφαρμόζεται στην COSMOTE e-Value. Τον Ιούλιο του 2023, ο Διευθύνων Σύμβουλος και τα Στελέχη ενημερώθηκαν για τις αρχές και τις λειτουργίες που διέπουν το μοντέλο. Οι εργαζόμενοι της COSMOTE e-Value αντιστοιχίστηκαν σε JFM ρόλους, καθιστώντας τους εργαζόμενους «ορατούς» και αναγνωρίσιμους μέσα στην εταιρεία. Η κίνηση αυτή επέτρεψε την επίτευξη οργανωτικής σαφήνειας, διευκολύνοντας την πρόσφατη ριζική αναδιαμόρφωση του μοντέλου λειτουργίας της και την εισαγωγή νέων ρόλων.

Η επέκταση του μοντέλου στις θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ δημιουργεί μια κοινή βάση και προσφέρει δυνατότητες υιοθέτησης επιπλέον συστημάτων και εργαλείων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

THE GRID: Νέα εποχή για τις agile δομές στον Όμιλο ΟΤΕ

Το πλαίσιο της agile δομής, που ονομάζεται «THE GRID», αποτελεί μια καινοτόμο πρωτοβουλία μετασχηματισμού με στόχο να εισάγει τον Όμιλο ΟΤΕ και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του σε μια νέα εποχή οργανωτικής αποτελεσματικότητας και τρόπου εργασίας. Δίνοντας έμφαση στην ευελιξία, τη συνεργασία και την καινοτομία, το THE GRID προσπαθεί να επαναπροσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος ΟΤΕ λειτουργεί και αλληλεπιδρά μέσα στο ποικιλόμορφο οικοσύστημά του.

Στην καρδιά της agile οργανωτικής δομής του Ομίλου ΟΤΕ βρίσκεται ένα συναρπαστικό όραμα και ένας υψηλός στόχος: «Να αναδειχθεί ως ο κορυφαίος ψηφιακός πάροχος, προωθώντας την ανάπτυξη και παρέχοντας μια απaráμιλλη εμπειρία

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

πελάτη —να παραμείνει το αγαπημένο brand των πελατών και των εργαζομένων.»

Αυτή η ευέλικτη δομή εφαρμόζεται κυρίως σε μονάδες που εξειδικεύονται στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και σε εκείνες που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες. Μέσω της εφαρμογής της, ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να ενισχύσει τον βαθμό ανταπόκρισης και να προωθήσει την καινοτομία σε αυτούς τους κρίσιμους τομείς. Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο η υφιστάμενη όσο και η agile οργανωτική δομή συμβάλλουν καθοριστικά στην υλοποίηση των γενικών στόχων του Ομίλου.

Κάθε δομή συμβάλλει με τον δικό της μοναδικό τρόπο, γεγονός που αποδεικνύει ότι είναι εξίσου σημαντικές και διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην ευθυγράμμιση με το στρατηγικό όραμα του Ομίλου ΟΤΕ.

Το 2022, δημιουργήθηκαν δύο νέα Tribes, ένα από την ομάδα Εμπορικών Θεμάτων και ένα από την ομάδα IT (B2C Mobile & Household και IT DigITech), που περιλαμβάνουν 10 agile ομάδες (Squads). Οι νέες ομάδες περιλαμβάνουν εργαζόμενους από τους τομείς του Marketing, του IT, της Τεχνολογίας και του Customer Operations. Στα τέλη του 2022 και τις αρχές του 2023, δημιουργήθηκαν ακόμη 12 Tribes στους τομείς B2C, B2B και IT. Επιπλέον, μέσα στο έτος, ξεκίνησε η λειτουργία των πρώτων Κόμβων/ Κέντρων Αριστείας (Centers of Excellence - CoE) στους τομείς B2C και B2B.

Τέλος, το 2024 θα πραγματοποιηθεί αναθεώρηση του αρχικού σχεδιασμού της agile δομής για τον τομέα της Τεχνολογίας Δικτύων και θα ξεκινήσει η σταδιακή της εφαρμογή.

Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη (Δ.Ι.&Σ.) στον Όμιλο ΟΤΕ

Ο Όμιλος ΟΤΕ ακολουθεί μια ολιστική προσέγγιση στα θέματα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης. Για τον σκοπό αυτό, οι πολιτικές και οι δράσεις που σχεδιάζει και υλοποιεί τα τελευταία 3 χρόνια, αγγίζουν όλες τις πτυχές της καθημερινότητας των εργαζομένων:

- Ενσωμάτωση της διαφορετικότητας σε όλες τις εργασιακές πρακτικές (προσλήψεις, αμοιβές, άδειες κ.λπ.).
- Δημιουργία επίσημης πολιτικής Δ.Ι.&Σ.
- Υιοθέτηση πρωτοβουλιών με στόχο την περαιτέρω προώθηση της διαφορετικότητας στην εταιρεία (Πρόγραμμα Mentoring).
- Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της ενημέρωσης (μέσω e-learning, ψηφιακών εκδηλώσεων, εκστρατειών επικοινωνίας).

- Λήψη ανατροφοδότησης για τον σχεδιασμό των επόμενων δράσεων αλλά και τυχόν διορθωτικών ενεργειών, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται και επενδύει στη Δ.Ι.&Σ., προσφέροντας ίσες ευκαιρίες, προωθώντας τη διαφορετικότητα και την καταπολέμηση των διακρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον, και αυξάνοντας την ικανοποίηση των εργαζομένων. Όραμα του Ομίλου είναι να εξελίσσεται συνεχώς, ώστε να ανταποκρίνεται καλύτερα στις προσδοκίες των εργαζομένων και να συμβάλλει στην ανάπτυξη μιας συμπεριληπτικής και δίκαιης κοινωνίας, η οποία δεν αποκλείει κανέναν, ούτε στον ψηφιακό ούτε στον φυσικό κόσμο.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Βραβεία & Διακρίσεις HR 2023

Το 2023, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έλαβαν συνολικά 20 βραβεία. Επιπλέον, η Ομάδα Ανθρώπινου Δυναμικού τιμήθηκε με την κορυφαία διάκριση «**HR Team of the Year**» και η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ με τη διάκριση «**HR Manager of the Year**», αντανακλώντας το υψηλό επίπεδο των επιδόσεων και της δημιουργικότητάς τους σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Τα βραβεία απονεμήθηκαν από κορυφαίους φορείς και οργανισμούς στην Ελλάδα, οι οποίοι αξιολογούν και επιβραβεύουν τα επιτεύγματα και τις βέλτιστες πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού. Η θεματολογία των βραβείων καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ζητημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, από την εκπαίδευση και ανάπτυξη, έως την υγεία και την ασφάλεια καθώς και τη Δ.Ι.&Σ.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ απέσπασε το παγκόσμιο βραβείο **Leading Employer Global Award για το 2023**. Το Leading Employers είναι μια ανεξάρτητη και καινοτόμος έρευνα για τα χαρακτηριστικά των εργοδοτών, η οποία διεξάγεται σε χιλιάδες εταιρείες παγκοσμίως, χρησιμοποιώντας μια αποκλειστική μεθοδολογία που αξιοποιεί περισσότερες από 250 διεθνείς πηγές.

ΒΡΑΒΕΙΑ HR 2023

4 ΧΡΥΣΑ βραβεία στις κατηγορίες:

- **Talent retention using Advanced People Analytics:** Best use of AI in HR
- **Coach for growth:** Excellence in Leadership Development
- **Η γάτα και το ποντίκι:** Best Recruitment & Workforce planning Initiatives/Strategy
- **Breaking the Mold:** Best Modern/Flexible Workplace Initiatives/Strategy

8 ΑΣΗΜΕΝΙΑ βραβεία στις κατηγορίες:

- **CTS Academy for the Future:** Most Effective Upskilling & Reskilling Initiatives/Strategy
- **CTS Champions Weekend:** Best Team Building Initiatives
- **COSMOTE Awards:** Best Employee Engagement Initiative
- **IT Hub Thessaloniki:** Miscellaneous
- **Cosmotel – Cosmopop:** Best Employee Engagement Initiative
- **#mpes_sti_thesi_mou:** Best Change Management Initiatives/Strategy
- **Be Well | A Self-Empowerment Program:** Best WorkLife Balance Initiatives
- **eRMIS | A Digital Learning & Development Experience:** Best Use of Technology for Learning

6 ΧΑΛΚΙΝΑ βραβεία στις κατηγορίες:

- **Ισχυροί δεσμοί με την Ακαδημαϊκή και Τεχνολογική Κοινότητα:** Best Recruitment & Workforce planning Initiatives/Strategy
- **The Meet-up Festival:** Best HR Corporate Event
- **Νέο Οργανωτικό Μοντέλο:** Λιτές & Agile Δομές
- **Retail Academy COSMOTE ΓΕΡΜΑΝΟΣ:** Best Internal Use of Academies
- **Training Escape Room "Space Arena":** Best Use of Technology for Learning
- **Metamorphosis CC Training Talks:** Best Partnership with Educational Institutions

DYPA BUSINESS PARTNERS AWARDS

- Most Loyal Award | ΝΙΚΗΤΗΣ

COMPLIANCE AWARDS

- **Πρωτοβουλίες προαγωγής της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης για «έναν καλύτερο κόσμο για όλους» :** Best Diversity & Inclusion Project | ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ



Leading Employer Global Award για το 2023

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ ΚΑΤΑΤΑΣΣΕΤΑΙ ΣΤΟ 1% ΤΩΝ ΚΟΡΥΦΑΙΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ 2023

2.1.2 Απασχόληση

Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολούσε 10.396 εργαζόμενους¹.

Οι γυναίκες αποτελούν το 41% του δυναμικού του Ομίλου. Η CTS και η Telekom Romania Mobile Communications απασχολούν σημαντικό αριθμό τεχνικού προσωπικού, η πλειονότητα του οποίου είναι άνδρες.

Δίνοντας πάντα προτεραιότητα στη βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων, το 2022 ο Όμιλος ανανέωσε και βελτίωσε τις λειτουργίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ, γνωστό ως «MyHR», το οποίο ξεκίνησε να λειτουργεί το 2015. Το «MyHR» διαχειρίζεται αιτήματα σχετικά με θέματα και

διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού, ενώ οι υπηρεσίες του ενημερώνονται και εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο την παροχή έγκαιρης και ποιοτικής εξυπηρέτησης σε όλους τους εργαζόμενους.

Κατά το 2023, ορισμένες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα, υλοποίησαν προγράμματα εθελουσίας εξόδου με την παροχή οικονομικών κινήτρων στοχεύοντας στον περαιτέρω εξορθολογισμό του ανθρώπινου δυναμικού και του αντίστοιχου κόστους εργασίας. Συνολικά, 311 εργαζόμενοι στην Ελλάδα υπέβαλαν αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα και δέχθηκαν τα προσφερόμενα κίνητρα τα οποία είχαν σχεδιαστεί με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

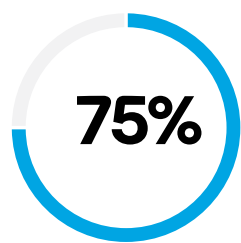
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023

10.396

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ



ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ



ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31-50
ΕΤΩΝ



2%
ΑΤΟΜΑ ΜΕ
ΑΝΑΠΗΡΙΑ



31%
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΕΔΙΟΥ
(ΚΥΡΙΩΣ ΤΕΧΝΙΚΟΙ)



92%
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



9%
ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

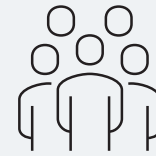
6% ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ



1% ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

1. Οι πληροφορίες και τα στοιχεία που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό και παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο, αναφέρονται στους εργαζόμενους των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, ΟΤΕ Estate, ΟΤΕ Academy, COSMOTE e-Value, CTS και Telekom Romania Mobile Communications, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ



530

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΓΥΝΑΙΚΕΣ



ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΤΩ
ΤΩΝ 30 ΕΤΩΝ



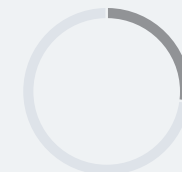
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ
ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ



739

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



ΗΛΙΚΙΑΣ ΑΝΩ
ΤΩΝ 51 ΕΤΩΝ



ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΞΟΔΟΥ

ΕΛΛΑΔΑ

9.573

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

39%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

99%

ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ
ΧΡΟΝΟΥ

74,5%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31 ΚΑΙ 50 ΕΤΩΝ

266

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ
(ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΩΝ
ΤΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ
ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ
ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ)

598

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
(ΣΥΜΠ. ΤΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ
ΕΞΟΔΟΥ)

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

823

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

64%

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

98,5%

ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ
ΧΡΟΝΟΥ

80%

ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ
31 ΚΑΙ 50 ΕΤΩΝ

87

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

141

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

2.1.3 Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών



Ο Όμιλος ΟΤΕ μεριμνά για τη δημιουργία και διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προσφέρει δίκαιες και ίσες ευκαιρίες σε όλους, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, τη φυλή ή/και τη θρησκεία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό κλπ. Επιπλέον, έχει θεσπίσει διαδικασίες δέουσας επιμέλειας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την εξάλειψη των διακρίσεων και των περιστατικών παρενόχλησης εις βάρος οποιουδήποτε εργαζομένου.

Αναγνωρίζοντας ότι οι κακές εργασιακές πρακτικές μπορούν να αυξήσουν τον αρνητικό αντίκτυπο του και να οδηγήσουν σε παραβιάσεις των ατομικών δικαιωμάτων, σε διακρίσεις ή ακόμα και σε περιστατικά παρενόχλησης των εργαζομένων, ο Όμιλος επιδιώκει την επίτευξη ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος σε όλες τις δραστηριότητές του. Ο σεβασμός των εργασιακών δικαιωμάτων, η προώθηση της διαφορετικότητας και της ισότητας καθώς επίσης και η χορήγηση πρόσθετων παροχών αποτελούν θεμέλιο λίθο των αρχών του Ομίλου ΟΤΕ. Τα θεμέλια αυτά δεν συμβάλλουν μόνο στη δημιουργία μιας θετικής εταιρικής κουλτούρας, αλλά και στην ευρύτερη ευημερία της κοινωνίας και στην προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Με την εξασφάλιση ενός αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος, ο Όμιλος μπορεί να επιτύχει μια σειρά θετικών αποτελεσμάτων, όπως αυξημένο θετικό αντίκτυπο, μείωση των ανισοτήτων, υψηλή ικανοποίηση των εργαζομένων και βελτιωμένες συνθήκες διαβίωσης για το εργατικό δυναμικό του.

Το Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές:

- Τα εθνικά κανονιστικά πλαίσια στις χώρες δραστηριοποίησης και στην ΕΕ.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).
- Τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ**.
- Την **Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ**.

- Τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ**.
- Την **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα την Ισότητα και τη Συμπερίληψη Ομίλου ΟΤΕ**.

Ο Όμιλος ΟΤΕ, πιστός στη δέσμευση του για τη δημιουργία μιας εταιρικής κουλτούρας που ασπάζεται και προάγει τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης (Δ.Ι.&Σ.), υιοθέτησε το 2021 την ομώνυμη Πολιτική για όλους τους εργαζομένους του. Η Πολιτική Δ.Ι.&Σ παρέχει ένα πλαίσιο ειδικότερων κατευθύνσεων που συμπληρώνουν τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας, των Βασικών Αρχών Εταιρικής Συμπεριφοράς, και του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών, και ευθυγραμμίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους και τη στρατηγική του Ομίλου.

Επιπλέον, από το 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει το «The Boardroom», ένα πανευρωπαϊκό επαγγελματικό δίκτυο που στοχεύει στη μείωση του χάσματος μεταξύ των δύο φύλων και στην αύξηση της εκπροσώπησης των γυναικών στα διοικητικά συμβούλια. Η πρωτοβουλία αυτή παρέχει μια ολοκληρωμένη εμπειρία μάθησης και ανάπτυξης, προσφέροντας εκπαίδευση στα διοικητικά συμβούλια, executive coaching και ευκαιρίες μάθησης από ομοτίμους.

Τα προγράμματα υποδοχής νέων εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου περιλαμβάνουν ξεχωριστή εκπαιδευτική ενότητα σχετικά με τα θέματα της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, τον Κώδικα Δεοντολογίας, τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, καθώς και τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου που αφορούν στην ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Για κάθε σημαντική αλλαγή στη λειτουργία τους (π.χ. αναδιοργάνωση, εξωτερική ανάθεση εργασιών, διακοπή λειτουργίας, επεκτάσεις, εξαγορές, πώληση του συνόλου ή μέρους της εταιρείας, συγχωνεύσεις), οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ

ενημερώνουν ή συμβουλευούνται τα πιο αντιπροσωπευτικά συνδικαλιστικά όργανα, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Τον Μάρτιο του 2023 υπεγράφησαν δύο νέες τριετείς Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE, εξασφαλίζοντας πρόσθετες παροχές και εισοδηματικές βελτιώσεις για όλα τα μέλη του προσωπικού. Οι νέες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας θέτουν τις βάσεις για ένα σύγχρονο πλαίσιο αμοιβών και παροχών που είναι επωφελές για όλους τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Ειδικότερα, με τις νέες Συμβάσεις:

- Θεσπίζεται ένα σύγχρονο και ενιαίο πλαίσιο αμοιβών ανάλογα με τον ρόλο που έχει ο κάθε εργαζόμενος. Ο μισθός εκκίνησης των νέων μισθολογικών κατηγοριών υπερβαίνει μέχρι και κατά 54% τον σημερινό νόμιμο μισθό.
- Αυξάνονται οι αποδοχές των χαμηλόμισθων εργαζομένων κατά 12% κατά μέσο όρο, σε ευθυγράμμιση με τη στρατηγική της εταιρείας αναφορικά με την ενίσχυση του εισοδήματος των νέων.
- Εισάγεται ένα ευέλικτο πλαίσιο παροχών, το «Be-Flexi», για όλους τους εργαζόμενους, ύψους 850€ ετησίως. Ο ίδιος ο εργαζόμενος επιλέγει τις παροχές που επιθυμεί, από τον κατάλογο παροχών που προσφέρει η εταιρεία, ανάλογα με τις ανάγκες του.
- Από την προηγούμενη χρονιά, ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα (Pension Plan).

Παράλληλα, συνεχίζεται η κάλυψη των εξόδων για παιδικούς και βρεφονηπιακούς σταθμούς, και παρέχονται διευκολύνσεις (ειδικές άδειες, μειωμένο ωράριο) σε γονείς, μονογονεϊκές οικογένειες, ασθενείς και σε άτομα με αναπηρία.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο του 2023 υπεγράφησαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας με τους εργαζόμενους των CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-Value με ισχύ έως την 31η Δεκεμβρίου 2026.

Με τις νέες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, ο αρχικός μισθός των εργαζομένων των CTS,



95%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ **Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας**

ΓΕΡΜΑΝΟΣ και COSMOTE e-Value αυξήθηκε σημαντικά σε σχέση με τους όρους της προηγούμενης σύμβασης (5-10%) και παραμένει πολύ υψηλότερος από την υφιστάμενη εθνική νομοθεσία (έως 28%). Ταυτόχρονα, επεκτάθηκε το πρόγραμμα «Be-Flexi» και θεσπίστηκαν ειδικές άδειες για εργαζόμενους που ανήκουν σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, όπως αύξηση των ημερών αναρρωτικής άδειας μετ' αποδοχών ανά έτος για τους εργαζόμενους της CTS και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ, καθώς και παροχή άδειας μετ' αποδοχών για τους φοιτητές που εργάζονται στην COSMOTE e-Value.

Αντίστοιχα, διετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για τους εργαζόμενους της Telekom Romania Mobile Communications βρίσκεται σε ισχύ από τις 15 Ιουλίου 2022 μέχρι τις 15 Ιουνίου 2024.

Όλες οι εν λόγω Συμβάσεις ρυθμίζουν θέματα μισθοδοσίας, αδειών, επιδομάτων, αποζημιώσεων, εργασιακού ωραρίου καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας.

Το 2023 πραγματοποιήθηκαν τρεις απεργίες συνολικής διάρκειας 3 ημερών, στη βάση των γενικότερων αιτημάτων που προβάλλουν οι Έλληνες εργαζόμενοι, λόγω της οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται η χώρα.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΚΑΙΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Καταπολέμηση Διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η προώθηση μιας συμπεριληπτικής εταιρικής κουλτούρας και η διασφάλιση της απουσίας διακρίσεων στις εργασιακές σχέσεις αποτελούν θεμελιώδεις αρχές που διέπουν τη λειτουργία της εταιρείας, όπως αυτή ορίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών. Το 2019 ο Όμιλος ΟΤΕ έγινε ιδρυτικό μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας στην Ελλάδα, ενισχύοντας έτσι τη θέση του ως εργοδότης που λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές της συμπεριληψής. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο να λειτουργήσει ως μέσο δέσμευσης για την εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της διαφορετικότητας σε κάθε εργασιακό περιβάλλον στην Ευρώπη, και υποστηρίζεται από αρχηγούς κρατών, θεσμικά όργανα, κρατικούς φορείς, υπουργεία και συνδέσμους επιχειρήσεων.

Αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή του, τον Μάιο του 2023, ο Όμιλος προσυπέγραψε τις «Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναικών» του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Women's Empowerment Principles - WEPs), που περιλαμβάνουν επτά κατευθυντήριες αρχές με στόχο την προώθηση της ισότητας των φύλων και την ενδυνάμωση των γυναικών σε όλους τους χώρους εργασίας, στην αγορά και στην κοινωνία.

Ο κατάλογος των προγραμμάτων κατάρτισης για το 2023 περιλαμβάνει ένα ειδικό κεφάλαιο σχετικά με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπεριληψη, το οποίο εστιάζει στην ενίσχυση της ποικιλομορφίας στο εργασιακό περιβάλλον και στον μετριασμό των ασυνείδητων προκαταλήψεων, και είναι διαθέσιμο σε όλους τους εργαζόμενους.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Αμοιβές χωρίς διακρίσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ αντιτίθεται σε οποιαδήποτε διάκριση λόγω φύλου σε ό,τι αφορά στις πολιτικές αμοιβών.

Οι αποδοχές των εργαζομένων ορίζονται από τον βαθμό θέσης εργασίας, το επίπεδο σπουδών, τον ρόλο και τα έτη απασχόλησης. Ο κατώτατος

(βασικός) μισθός προσαρμόζεται ανάλογα με το μισθολογικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκει ο εργαζόμενος.

Ενδεικτικά, ο κατώτατος (βασικός) μισθός για τους εργαζόμενους του ΟΤΕ και της COSMOTE ορίζεται από τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας και κυμαίνεται από 850€ έως 1.100€, ανάλογα με τον ρόλο/θέση που κατέχουν στην εταιρεία και ανεξαρτήτως φύλου, για την περίοδο 01/04/2023 έως 31/12/2025. Ο βασικός μισθός που προκύπτει από τις σχετικές συλλογικές συμβάσεις είναι πολύ υψηλότερος από τον εθνικό κατώτατο μισθό στην Ελλάδα (780€) την αντίστοιχη χρονική περίοδο.

Λαμβάνοντας υπόψη τον μέσο μηνιαίο μισθό του συνόλου των εργαζομένων στις τέσσερις μεγάλες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα (ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και CTS), το μισθολογικό χάσμα μεταξύ ανδρών και γυναικών ανέρχεται στο 3,7%.

Η αναλογία στα διαφορετικά διοικητικά επίπεδα κυμαίνεται μεταξύ του -1,3% και 6,2%, δηλαδή:

- Ανώτατη Διοίκηση: 6,2% (Διευθύνων Σύμβουλος, Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές).
- Μεσαία διοικητικά στελέχη: 4,9% (Senior Managers, Section Managers).
- Λοιπές θέσεις: -1,3%.

Μετά την περάτωση της πιο πρόσφατης Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΣΣΕ), η πρόσθετη αποζημίωση αποχώρησης αποδίδεται στους εργαζόμενους του ΟΤΕ υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις (βάσει των ετών υπηρεσίας και της ημερομηνίας πρόσληψης), χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου.

Παροχές σε Εργαζόμενους

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το πιο σημαντικό κεφάλαιο της εταιρείας και βασικό παράγοντα για την ευημερία, τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη της. Ως εκ τούτου, η δημιουργία και παροχή ενός σύγχρονου και βιώσιμου εργασιακού περιβάλλοντος υψηλών προδιαγραφών αποτελεί προτεραιότητα για τον Όμιλο. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία προσφέρει στους ανθρώπους της ένα ευρύ φάσμα παροχών, με στόχο τη σημαντική αναβάθμιση της ποιότητας ζωής τους, συμβάλλοντας παράλληλα στην εξισορρόπηση των προσωπικών και επαγγελματικών τους αναγκών και την ενίσχυση του οικογενειακού τους προγραμματισμού. Παράλληλα, η

εφαρμογή ενός ελκυστικού συστήματος παροχών λειτουργεί ως ένα ασφαλές και αποτελεσματικό μέσο για την προώθηση της εργασιακής ικανοποίησης και την αύξηση της αφοσίωσης των εργαζομένων προς την εταιρεία.

Κάθε εταιρεία του Ομίλου προσφέρει διαφορετικό πρόγραμμα παροχών που ανταποκρίνονται καλύτερα στο προφίλ και στις ανάγκες των εργαζομένων της. Τα προγράμματα περιλαμβάνουν τις βασικές καθολικές παροχές, όπως ιατρική ασφάλιση και ασφάλεια ζωής, κινητό και σταθερό τηλέφωνο, καθώς και προαιρετικές παροχές ή παροχές που εξαρτώνται από το καθεστώς του κάθε εργαζομένου, με βάση το οικογενειακό προφίλ και τον ρόλο του. Τον Νοέμβριο του 2022, ο Όμιλος ΟΤΕ εφάρμοσε για πρώτη φορά τη διάθεση ενός ευέλικτου πλαισίου παροχών, που είναι πλέον διαθέσιμο στους περισσότερους εργαζόμενους του Ομίλου και συγκεκριμένα στους εργαζόμενους των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

Γονική Άδεια Φροντίδας Τέκνων και Προστασία της Οικογένειας

Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει γονική άδεια για τη φροντίδα των τέκνων, μεγαλύτερης διάρκειας από αυτήν που ορίζεται από τη νομοθεσία. Συγκεκριμένα, ο ΟΤΕ, η COSMOTE και η ΟΤΕ Estate προσφέρουν είκοσι έξι (26) επιπλέον εβδομάδες άδειας μετ' αποδοχών, ενώ η CTS και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ προσφέρουν αντιστοίχως δεκατρείς (13) επιπλέον εβδομάδες αδειας. Η γονική άδεια παρέχεται σε εργαζόμενες μητέρες ή εργαζόμενους πατέρες αμέσως μετά τη λήξη της άδειας μητρότητας.

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι των ΟΤΕ, COSMOTE, CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ που έχουν τέκνα με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω, λαμβάνουν επιπλέον ημέρες άδειας από τις προβλεπόμενες από τον νόμο (συνολικά 12 ημέρες), για την παρακολούθηση της προόδου των παιδιών τους. Οι ημέρες άδειας χορηγούνται και στους δύο γονείς.

Επιπλέον, ακολουθώντας τις κυβερνητικές οδηγίες, ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει στους γονείς μικρών παιδιών την επιλογή να εργάζονται από το σπίτι για ορισμένες ημέρες της εβδομάδας, εφόσον το αιτηθούν και το επιτρέπει ο ρόλος τους.

Πρόσθετες Ημέρες Αναρρωτικής Άδειας λόγω Σοβαρής Ασθένειας

Στη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας του ΟΤΕ και της COSMOTE, σε ισχύ από τις 31/3/2023 έως τις 31/12/2025, όπως και στις πρόσφατες Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας των CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ που υπεγράφησαν τον Δεκέμβριο του 2023, προβλέπεται ότι σε περίπτωση σοβαρών ασθενειών, οι εργαζόμενοι δικαιούνται εκατό (100) ημέρες άδειας μετ' αποδοχών (αντί για 30).



2.1.4 Υγεία και Ασφάλεια



Για τον Όμιλο ΟΤΕ, η διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της συνολικής ευημερίας των εργαζομένων παραμένει βασική προτεραιότητα. Για τον σκοπό αυτό, ο Όμιλος εφαρμόζει κάθε χρόνο ολοκληρωμένες πρακτικές και πρωτοβουλίες, αναγνωρίζοντας τη σημασία τους για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία και βιωσιμότητά του. Αυτή η προσέγγιση, σε συνδυασμό με την παρακολούθηση των προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν σε καθημερινή βάση, επηρεάζει άμεσα την ικανοποίηση των εργαζομένων, την ευημερία, την ποιότητα της εργασίας καθώς και τη συνολική εταιρική κουλτούρα.

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η ενίσχυση της κουλτούρας υγείας και ασφάλειας στην εργασία επιδρά θετικά όχι μόνο στις δραστηριότητες του, αλλά και στους εργαζομένους, τους πελάτες, τους εργολάβους, τους προμηθευτές και τους συνεργάτες, καθώς και στην κοινωνία στο σύνολο της. Με την παροχή ασφαλών συνθηκών εργασίας και την εφαρμογή προγραμμάτων υγείας και ευεξίας, μπορεί να εξαλείψει τον κίνδυνο θανατηφόρων ατυχημάτων και τραυματισμών, και παράλληλα να ενισχύσει την ψυχική υγεία και την ποιότητα ζωής των εργαζομένων του, καθώς και τον σεβασμό προς τα ανθρώπινα δικαιώματα. Τα εργατικά ατυχήματα, οι τραυματισμοί και οι κίνδυνοι που δεν αντιμετωπίζονται ενδέχεται να οδηγήσουν σε υψηλότερη συχνότητα ατυχημάτων και να επιτείνουν τις αρνητικές επιπτώσεις, απειλώντας την ασφάλεια των εργαζομένων, τη φήμη της εταιρείας και τη συμμόρφωσή της με τους σχετικούς κανονισμούς.

Λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία, τα εφαρμοζόμενα συστήματα διαχείρισης (ISO 45001:2018) και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, η Μονάδα Ασφάλειας και Υγείας ανέπτυξε το πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα». Πρόκειται για ένα ετήσιο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένες και στοχευμένες δραστηριότητες για την επαρκή και κατάλληλη ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πρόληψη για την προστασία της υγείας, την

υιοθέτηση υγιεινών συνηθειών και τη διασφάλιση της ψυχικής ευεξίας. Επιπλέον, αξιοποιώντας το ψηφιακό περιβάλλον, οι εργαζόμενοι και οι οικογένειές τους αποκτούν εύκολα πρόσβαση στις παροχές του προγράμματος από οποιαδήποτε σημείο, γεγονός που ενισχύει τον βαθμό συμμετοχής τους. Το πρόγραμμα πέτυχε:

- Θετικά αποτελέσματα στους δείκτες επιδόσεων που αφορούν στην υγεία και στην ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (ψυχική ευεξία, συναισθηματική εξάντληση/ανάκαμψη, σωματική ευεξία, παρουσία στην εργασία), όπως αυτά προέκυψαν από την έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων που υλοποιήθηκε στον Όμιλο DT.
- Την υιοθέτηση υγιεινών καθημερινών συνηθειών από τους εργαζομένους και βελτίωση της φυσικής τους κατάστασης, που συνέβαλαν στη συνολικά θετική εμπειρία του προγράμματος και στην ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, όπως ανέφεραν οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα για την υγεία και την ασφάλεια.

Επιπλέον, με στόχο την περαιτέρω προαγωγή της ψυχικής υγείας όλων των εργαζομένων, ο Όμιλος ΟΤΕ ενίσχυσε τις παρεχόμενες υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης, καθώς και τη σχετική 24ωρη γραμμή υποστήριξης. Μέσω αυτών των πρωτοβουλιών, ο Όμιλος προσφέρει υποστήριξη για τη διαχείριση περιστατικών βίας και παρενόχλησης, παρέχοντας καθοδήγηση για την αντιμετώπιση της ανάρμοστης ή βίαιης συμπεριφοράς τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στο οικογενειακό περιβάλλον, ενώ παράλληλα ενισχύει την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Αναφορικά με την ασφάλεια στην εργασία, ο Όμιλος εφαρμόζει ισχυρές πολιτικές, εκστρατείες ευαισθητοποίησης, διαδικασίες και συστήματα για τον εντοπισμό και την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με τον εργασιακό χώρο.



Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι όλες οι επιχειρησιακές μονάδες εφαρμόζουν διαδικασίες για την προώθηση της Υγείας και της Ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Κύρια προτεραιότητα του Ομίλου είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας και του διεθνούς προτύπου ISO 45001:2018, και η εφαρμογή τους σε όλες τις εγκαταστάσεις και τις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα (πωλητές καταστημάτων, τεχνικοί, εναερίτες, εργαζόμενοι σε αποθήκες, γραφεία, Τηλεφωνικά Κέντρα κτλ).

Η πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων, η αξιολόγηση των επαγγελματικών κινδύνων, η άμεση ανταπόκριση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση της ετοιμότητας της Εταιρείας μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Οι τεχνικές και ιατρικές επιθεωρήσεις, που πραγματοποιούνται περιοδικά, συμβάλλουν σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Στις Εκτιμήσεις Επαγγελματικού Κινδύνου που συντάσσονται από τους Τεχνικούς Ασφαλείας και τους Ιατρούς Εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις

της ελληνικής νομοθεσίας, αναφέρονται οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι που εντοπίστηκαν. Οι Εκτιμήσεις Επαγγελματικού Κινδύνου αποτελούν μια συστηματική διαδικασία η οποία στοχεύει στον εντοπισμό των πηγών κινδύνου, τον καθορισμό του τρόπου εξάλειψης ή αποφυγής αυτών, και την καταγραφή των προληπτικών μέτρων που ήδη εφαρμόζονται ή αυτών που πρέπει επιπροσθέτως να ληφθούν για την προστασία των εργαζομένων. Οι Εκτιμήσεις Κινδύνου περιλαμβάνουν την Ανάλυση και την Αξιολόγηση Κινδύνου βάσει των επιπτώσεων, της συχνότητας και της πιθανότητας εμφάνισης καθώς και του υπολειπόμενου κινδύνου.

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει τα απαραίτητα μέτρα για την ατομική προστασία ανάλογα με τον κίνδυνο και τη φύση της εργασίας, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο. Τα Μέσα Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π) περιλαμβάνουν εξοπλισμό, συστήματα ή εργαλεία που διανέμονται στους εργαζομένους για την προστασία τους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Επίσης, ο Όμιλος υλοποιεί, σε τακτά χρονικά διαστήματα, προγράμματα κατάρτισης και ευαισθητοποίησης για την ορθή χρήση των Μ.Α.Π. Όσον αφορά τα εργατικά ατυχήματα, ακολουθούνται τα βήματα δράσης που περιγράφονται παρακάτω, όπως ορίζει η πολιτική της εταιρείας:

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- Άμεση ενημέρωση τους προϊστάμενου του εργαζομένου. Ο εργαζόμενος που τραυματίστηκε (ή, αν δεν καθίσταται δυνατό, κάποιος συνάδελφός του) ενημερώνει τον άμεσο προϊστάμενό του με οποιονδήποτε τρόπο (κλήση, email, κλπ.), ο οποίος, με τη σειρά του, ενημερώνει άμεσα τη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας καλώντας στον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης (13111).
- Άμεση ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με το ατύχημα μέσω του ομαδικού ηλεκτρονικού λογαριασμού «Workplace Accidents».
- Η Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας ενημερώνει εντός 24 ωρών τις αρμόδιες αρχές, με την υποβολή έκθεσης ατυχήματος.
- Λήψη του ιατρικού ιστορικού του εργαζομένου και των φακέλων που αφορούν τις ημέρες απουσίας για τους σκοπούς παρακολούθησης του εργατικού ατυχήματος.
- Δημιουργία ψηφιακού φακέλου για κάθε εργαζόμενο και καταγραφή του ατυχήματος σε ψηφιακό αρχείο στο οποίο συγκεντρώνονται τα εργατικά ατυχήματα ανά έτος.
- Ο Τεχνικός Ασφάλειας επιθεωρεί τον τόπο και τις συνθήκες του ατυχήματος, και υποβάλει έκθεση στην οποία περιγράφεται η κατάσταση και προτείνονται προληπτικά μέτρα και καλές πρακτικές για την αποφυγή παρόμοιων ατυχημάτων στο μέλλον. Ταυτόχρονα, ο Ιατρός Εργασίας εξετάζει τον εργαζόμενο και γνωμοδοτεί σχετικά με την ικανότητά του να επιστρέψει στα εργασιακά του καθήκοντα.

Αξιολογείται η ανάγκη λήψης διορθωτικών μέτρων προκειμένου να ενισχυθεί η Υγεία και η Ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, υλοποιούνται οι ακόλουθες δράσεις:

- Αξιολόγηση της πιθανότητας επικαιροποίησης της Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.
- Διεξαγωγή σχετικών εκπαιδύσεων και δράσεων ευαισθητοποίησης για τους εργαζόμενους.
- Έκδοση ειδικών Οδηγιών Εργασίας, όπου κρίνεται απαραίτητο.

- Υιοθέτηση πρόσθετων μέσων και μέτρων ατομικής προστασίας.
- Προσαρμογή των παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία στις ανάγκες των εργαζομένων, ιδίως όσον αφορά τη διαμόρφωση της περιγραφής των θέσεων εργασίας ή την επιλογή εξοπλισμού.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που ένας εργαζόμενος αισθάνεται ότι η σωματική του ακεραιότητα βρίσκεται σε ενδεχόμενο κίνδυνο κατά την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων του, καλείται να παύσει προσωρινά την εργασία του και να καλέσει τον προϊστάμενό του ή/και τον Τεχνικό Ασφάλειας. Οι παραπάνω ενέργειες δεν έχουν καμία επίπτωση στο καθεστώς απασχόλησης του εργαζομένου.

Επιπλέον, οι υπηρεσίες υγείας Ομίλου ΟΤΕ δρουν προληπτικά για τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας και τα διεθνή πρότυπα υγείας και ασφάλειας. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η ιατρική ομάδα του Ομίλου, που αποτελείται από γιατρούς και νοσηλευτές, παρέχει συμβουλές και οδηγίες για θέματα επαγγελματικής υγείας και πρόληψης σχετικών ατυχημάτων και ανταποκρίνεται σε παντός είδους έκτακτη ανάγκη. Επιπλέον, η ομάδα υλοποιεί σειρά προγραμμάτων ευεξίας με στόχο την πρόληψη και την προαγωγή της υγείας των εργαζομένων, συνολικά ή σε στοχευμένες ομάδες εργαζομένων, ανάλογα με τις ανάγκες.

Ο ρόλος του Ιατρού Εργασίας περιλαμβάνει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Παρακολούθηση των παραγόντων υγείας, διεξαγωγή προληπτικών ιατρικών εξετάσεων (περιοδικοί διαγνωστικοί έλεγχοι) και υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού.
- Γνωμοδότηση σε περιπτώσεις πρόσληψης, αλλαγής θέσης εργασίας ή αναμόρφωσης του ρόλου εργασίας (π.χ. για λόγους υγείας) καθώς και σε περιπτώσεις επανένταξης εργαζομένων στη διαδικασία παραγωγής έπειτα από σοβαρή νόσο ή ατύχημα.
- Αξιολόγηση της ικανότητας των εργαζομένων για συγκεκριμένη εργασία και παροχή βοήθειας σε επείγοντα περιστατικά, ατυχήματα ή αιφνίδια νόσο.

HEALTH & SAFETY AWARDS

Ο Όμιλος ΟΤΕ βρίσκεται για 4η συνεχή χρονιά μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών, έχοντας αποσπάσει περισσότερα από 10 βραβεία

Στα βραβεία Health & Safety Awards 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ απέσπασε το κορυφαίο βραβείο

Well-being Champion of the Year

για την υλοποίηση στοχευμένων ενεργειών για την προώθηση μιας κουλτούρας Υγείας & Ασφάλειας στον χώρο εργασίας και την ανάπτυξη εξατομικευμένων δράσεων με στόχο την ενίσχυση της σωματικής και ψυχικής υγείας και της συνολικής ευεξίας των εργαζομένων του.

Σ' αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος βραβεύτηκε για 4η συνεχή χρονιά με:

Τον τίτλο του «Winner» στην κατηγορία των Τηλεπικοινωνιών

- Εκπαίδευση εργαζομένων σε πολλαπλές καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως π.χ. η Παροχή Α' Βοηθειών και η αποφυγή καταπόνησης του μυοκαρδίου.
- Γνωμοδοτήσεις για την παροχή εργονομικού εξοπλισμού, την υγιεινή στον χώρο εργασίας, την τοποθέτηση εργαζομένων στην κατάλληλη θέση εργασίας, τη διαμόρφωση του εργασιακού περιβάλλοντος κ.λπ.

Πρόσθετα καθήκοντα που άπτονται των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας και πραγματοποιούνται ετησίως περιλαμβάνουν:

- Επίβλεψη των ομάδων Αντιμετώπισης Έκτακτων Περιστατικών σε τακτικές ασκήσεις εκκένωσης.
- Εφαρμογή των προτύπων υγιεινής που προβλέπονται από το μοντέλο HACCP για όλους τους χώρους σίτισης των εργαζομένων και διαχείριση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου ΟΤΕ.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι όλες οι πληροφορίες σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας κοινοποιούνται στους εργαζόμενους και



Χρυσό βραβείο στην κατηγορία: COVID-19: Υπηρεσίες ΥΑΕ

5 ασημένια βραβεία στις κατηγορίες:

- Διαχείριση Συμπεριφοριστικών Επικινδυνοτήτων
- Health & Safety Project
- Αξιοποίηση ανθρωποκεντρικών λύσεων
- Δράσεις πρόληψης COVID-19
- COVID-19: Μέσα αντιμετώπισης στους χώρους εργασίας

3 Χάλκινα βραβεία στις κατηγορίες:

- Αντιμετώπιση κρίσεων
- Διαχείριση κρούσματος COVID-19
- Υγιής & Ευχάριστος Εργασιακός Χώρος

σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι, οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους συμμετέχουν στην ανάπτυξη και την αναθεώρηση των διαδικασιών, ενημερώνονται για τους επαγγελματικούς κινδύνους και έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη γνώμη τους. Ταυτόχρονα, έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που σχετίζονται με ατυχήματα στον χώρο εργασίας και τις σχετικές εκθέσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ των εκπροσώπων Υγείας και Ασφάλειας, των Τεχνικών Ασφάλειας, των Ιατρών Εργασίας και των εκλεγμένων επιτροπών των εργαζομένων. Τέλος, ο Όμιλος παροτρύνει του εργαζόμενους να αναφέρουν οποιοδήποτε θετικό ή αρνητικό σχόλιο σχετικά με την Ασφάλεια και την Υγεία στον χώρο Εργασίας, στέλνοντας email στη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.4 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2023 δεν σημειώθηκαν θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα.

Για την αποφυγή ατυχημάτων, ο Όμιλος ΟΤΕ διασφαλίζει ότι το τεχνικό προσωπικό είναι ορθώς εκπαιδευμένο στη χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π), τα οποία παρέχονται από την εταιρεία και πιστοποιούνται ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις των κατάλληλων προτύπων. Επιπλέον, διεξάγει συνεχώς εκπαιδεύσεις για την ευαισθητοποίηση του τεχνικού προσωπικού. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις για την ασφαλή εργασία σε ύψος και την ορθή χρήση κλιμάκων σε 31 εγκαταστάσεις σε ολόκληρη τη χώρα.

Πρωτοβουλίες Προώθησης της Υγείας

Το 2023 η Μονάδα Ασφάλειας και Υγείας υλοποίησε νέες πρωτοβουλίες σε θέματα υγείας, οι οποίες επικεντρώνονται ειδικά στους ανθρώπους πρώτης γραμμής, όπως:

- **Ημέρες Υγείας** σε 36 εγκαταστάσεις ανά την επικράτεια.
- Πρόγραμμα εμβολιασμού για την πρόληψη της εποχικής γρίπης σε 228 εγκαταστάσεις. Εμβολιάστηκαν 2.907 εργαζόμενοι.
- Σεμινάρια πρώτων βοηθειών (πάνω από 958 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν).
- Διαδικτυακά σεμινάρια ευαισθητοποίησης με έμφαση στην ενδυνάμωση, την αυτοφροντίδα και την ισορροπία στην καθημερινή ζωή (π.χ. διαχείριση συναισθημάτων, πάνω από 700 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν).
- Προσθήκη νέων αθλητικών δραστηριοτήτων (π.χ. functional training).

Επιπλέον, με υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία και τον άνθρωπο, συνεχίστηκε το καθιερωμένο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

15.744
ΩΡΕΣ

12.273
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

του Ομίλου ΟΤΕ καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, σε συνεργασία με το ΚΕΔΜΟΠ (Κέντρο Ενημέρωσης και Προσέλευσης Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών) για την εγγραφή εθελοντών.

Όλες οι δράσεις υλοποιήθηκαν είτε με φυσική παρουσία –σε αρκετές πόλεις της Ελλάδας– ή/και ψηφιακά, λόγω της μεγάλης γεωγραφικής κατανομής. Όλοι οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με εξειδικευμένους συνεργάτες προκειμένου να θέσουν τα ερωτήματά τους για θέματα υγείας και ευεξίας και να λάβουν συμβουλές για τους ίδιους και τις οικογένειές τους.

Ευαισθητοποίηση και Πρόληψη

Το Πρόγραμμα «**Ζούμε καλύτερα**» είναι ένα μακροχρόνιο πρόγραμμα υγείας, ασφάλειας και ευεξίας το οποίο περιλαμβάνει μια παλέτα πρωτοβουλιών, δράσεων και εκδηλώσεων κάθε χρόνο.

Φέτος, το σχέδιο δράσης ευαισθητοποίησης επικεντρώθηκε στην προώθηση της ευεξίας των εργαζομένων μέσω δράσεων ενημέρωσης και ενίσχυσης της αυτοφροντίδας στην καθημερινή ζωή. Ενδεικτικά, οι δράσεις στα πλαίσια του φετινού προγράμματος «**Ζούμε καλύτερα**» περιλαμβάνουν:

- **Ημέρες Υγείας** με έμφαση στη **Σωματική Υγεία**, με την πραγματοποίηση ιατρικού ελέγχου από ιατρική ομάδα, (επιτόπιες μετρήσεις σακχάρου, χοληστερόλης και αρτηριακής πίεσης) και εξέταση από καρδιολόγο (ηλεκτροκαρδιογράφημα) με στόχο την αξιολόγηση του καρδιαγγειακού κινδύνου. Συμμετείχαν 818 εργαζόμενοι σε 36 εγκαταστάσεις σε ολόκληρη τη χώρα.
- Πραγματοποιήθηκαν σύντομες εκπαιδεύσεις για την **Ασφάλεια στην Εργασία** (σε τεχνικά τμήματα και άλλες εγκαταστάσεις) για την ασφαλή εργασία σε ύψος, τη χρήση κλιμάκων καθώς και την πυρασφάλεια. Στις εκπαιδεύσεις συμμετείχαν 730 εργαζόμενοι σε 31 πόλεις της Ελλάδας.
- **Διαγνωστικοί οφθαλμολογικοί έλεγχοι** και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων οπτικής οξύτητας από ειδικούς, με στόχο την ενημέρωση σχετικά με την πρόληψη και τη θεραπεία.
- **Διαδικτυακά σεμινάρια για την προαγωγή της υγείας στην καθημερινή ζωή και τη διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (θέματα σχετικά με την ψυχική υγεία, τη διατροφή και τη δωρεά οργάνων).
- **Στοχευμένες δράσεις για τη διαχείριση έκτακτων καταστάσεων** όπως εκπαιδεύσεις για την παροχή πρώτων βοηθειών και τεχνικές πυρόσβεσης-εκκένωσης και διάσωσης.

Επιπροσθέτως, το 2023, συνεχίστηκε η **προμήθεια εξοπλισμού ατομικής προστασίας** κατά της COVID-19, βάσει των αναγκών, καθώς και η διενέργεια γρήγορων τεστ ανίχνευσης αντιγόνου του κορωνοϊού (rapid test) στην εργασία.

Εκπαίδευση σε Θέματα Ασφάλειας



Εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα ασφάλειας, που υλοποιήθηκαν το 2023, με τη συμμετοχή **3.725** εργαζομένων:

- Ασφαλής εργασίας σε ύψος - Χρήση φορητών κλιμάκων.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης για την εργασία σε ύψος για τους εναερίτες και επιπλέον ώρες κατάρτισης για την εργασία σε πυλώνες υπό αντίξοες καιρικές συνθήκες.
- Κίνδυνοι στην εργασία - Πρόληψη ατυχημάτων στον χώρο εργασίας.
- Εκπαίδευση για την ασφαλή φόρτωση και μεταφορά φορτίων και τη χρήση περονοφόρων ανυψωτικών μηχανημάτων (κλαρκ).
- Εκπαιδεύσεις για ασφαλή οδήγηση, σε συγκεκριμένους δρόμους υπό ειδικά διαμορφωμένες συνθήκες, καθώς και εξειδικευμένη εκπαίδευση για ασφαλή οδήγηση ποδηλάτου.
- Εκπαίδευση σε θέματα πυρασφάλειας και ετοιμότητας για την ασφαλή εκκένωση σε περίπτωση σεισμού (Ελεγκτής Ασφάλειας Κτιρίων σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης και Ομάδες Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων). Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε μια πρόσθετη ημερίδα ειδικά σχεδιασμένη για ομάδες εκκένωσης για την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.

Υπηρεσίες Ψυχολογικής Υποστήριξης



Περισσότερες από **2.300** συμμετοχές εργαζομένων σε πρωτοβουλίες συμβουλευτικής ψυχικής υγείας.

- **24ωρη γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης «Next To You»**, για την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε διάφορα θέματα ψυχικής και συναισθηματικής υγείας που απασχολούν τους εργαζομένους (προσωπικά, οικογενειακά, εργασιακά ζητήματα).
- Ατομικές συνεδρίες με εξειδικευμένους συμβούλους δια ζώσης ή μέσω διαδικτυακών συναντήσεων, για όλους τους εργαζόμενους πανελλαδικά.

Ενημερωτικά σεμινάρια (live webinars) σε συνεργασία με την Hellas Employee Assistance Programs:

- «Διαχείριση Συναισθημάτων» με στόχο την ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.
- «Αξιολόγηση κινδύνου ανθρώπινης συμπεριφοράς», με στόχο τον εντοπισμό και τη διαχείριση αποκλίνουσας συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας.
- «Ζήσε χωρίς εκφοβισμό», με στόχο την προάσπιση της προστασίας των παιδιών και την ευαισθητοποίηση σχετικά με την αντιμετώπιση τέτοιων συμπεριφορών, σε συνεργασία με το ΚΜΟΠ.
- «Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός» σε συνεργασία με διακεκριμένους επαγγελματίες της εταιρείας Evalion - SHL. Ο Όμιλος ΟΤΕ πραγματοποίησε ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα που απευθυνόταν στα έφηβα παιδιά περισσότερων από 130 εργαζομένων, με στόχο την υποστήριξη της διαδικασίας διερεύνησης και επιλογής του επαγγελματικού τους προσανατολισμού.

Πρωτοβουλίες Ευεξίας



Τα ψηφιακά ή δια ζώσης προγράμματα **ευεξίας** για την ενίσχυση της φυσικής κατάστασης και της ευεξίας των εργαζομένων καθώς και της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής περιλάμβαναν τα ακόλουθα:

- **Wellness Fridays** στις κεντρικές εγκαταστάσεις και **Wellness Day Events** στα τηλεφωνικά κέντρα. Οι δράσεις προσέφεραν εξατομικευμένες συνεδρίες μασάζ με έμφαση στην περιοχή του αυχένα για την ανακούφιση από το άγχος και συμβουλευτική με εξειδικευμένο διατροφολόγο, με στόχο την παροχή καθοδήγησης για την υιοθέτηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής.
- **Πλατφόρμα Coach Wellness** για μαθήματα χορού, pilates, yoga και άλλες προπονήσεις. Η πλατφόρμα προσφέρεται δωρεάν για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με 24ωρη πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή.
- **Mind and Nourishment live webinars:** διαδικτυακά σεμινάρια με εξειδικευμένους διατροφολόγους και ψυχολόγους για όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα, με στόχο τη βελτίωση της διατροφής τους και την υιοθέτηση υγιεινών διατροφικών συνηθειών.
- **Ατομικές διαδικτυακές συνεδρίες** με εξειδικευμένους διατροφολόγους, με δυνατότητα ανάπτυξης εξατομικευμένου προγράμματος διατροφής.
- **Ημέρες Διατροφής**, με εξειδικευμένο σεφ και διατροφολόγο.
- **Ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες:** Ποδόσφαιρο 5Χ5, μπάσκετ, βόλεϊ, τένις, προπόνηση ομάδας τρεξίματος και υπαίθρια προπόνηση. Το 2023, το functional training (λειτουργική προπόνηση) προστέθηκε στις προσφερόμενες ομαδικές αθλητικές δραστηριότητες.
- **Δραστηριότητες σε εσωτερικούς χώρους**, όπως ήπιες ομαδικές προπονήσεις σε κεντρικές εγκαταστάσεις μέσω ατομικών συναντήσεων έπειτα από ηλεκτρονική κράτηση.

2.1.5 Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στο ισχυρότερο μέσο που διαθέτει, 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 που τους διακρίνει. Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού βασίζεται στην Αρχή Εταιρικής Συμπεριφοράς «Έχω διάθεση για γνώση και αναπτύσσομαι διαρκώς».

Οι επιτυχημένες πρακτικές σχετικά με τη διαχείριση της απόδοσης των εργαζομένων, την επιλογή και πρόσληψη των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, καθώς και τα προγράμματα διακράτησης και διαχείρισης ταλέντων, διαμορφώνουν το προφίλ του Ομίλου ΟΤΕ ως σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη.

Η νέα Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη εισήγαγε βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI) για υποψηφίους διαφορετικού φύλου για όλους τους διευθυντικούς ρόλους. Πιο συγκεκριμένα, η ποσόστωση φύλου που πρέπει να επιτευχθεί εντός τεσσάρων (4) ετών από την υιοθέτηση της Πολιτικής το 2021, είναι το 25% του Διοικητικού Συμβουλίου να απαρτίζεται από γυναίκες και, αντίστοιχα, το 30% των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών θέσεων.

Ο Όμιλος, με συστηματικό και στρατηγικό τρόπο, δημιουργεί θετικό αντίκτυπο στους εργαζομένους του, διασφαλίζοντας βέλτιστες εργασιακές πρακτικές και καλλιεργώντας ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον, μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι αισθάνονται ασφαλείς, ενδυναμωμένοι και ικανοποιημένοι. Ο Όμιλος επιδιώκει να θεσπίσει μια διαφανή διαδικασία προσλήψεων, εξασφαλίζοντας ισότιμη μεταχείριση και σεβασμό προς όλους τους υποψηφίους. Επενδύοντας συνεχώς στην προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας, σε συνδυασμό

με την αξιολόγηση των επιδόσεών του, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί τη δημιουργία μιας σταθερής πορείας για την εξέλιξη της καριέρας όλων των εργαζομένων. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνει υψηλά ποσοστά διακράτησης και ενισχύει την καλή φήμη των εμπορικών του σημάτων. Έτσι, περιορίζει τον πιθανό αρνητικό αντίτυπο που σχετίζεται με κακές πρακτικές διαχείρισης των εργαζομένων, αυξάνοντας τη θετική επίδρασή του ως προς το προσωπικό του, την τοπική αγορά εργασίας, τα ποσοστά απασχόλησης των νέων και την κοινωνία.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

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

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγουν ετήσιες αξιολογήσεις απόδοσης εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας. Το σύστημα αξιολόγησης, το οποίο επιτρέπει στους εργαζομένους να επιτυγχάνουν υψηλές επιδόσεις και να αναπτύσσονται συνεχώς, έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Είναι σύγχρονο, ευέλικτο και αξιόπιστο.
- Εφαρμόζεται με αντικειμενικότητα και διαφάνεια.
- Βασίζεται σε παράγοντες που αφορούν τους στόχους και τις δεξιότητες.
- Ευθυγραμμίζεται με τις Βασικές Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς και τις Θεμελιώδεις Αρχές Ηγεσίας του Ομίλου, οι οποίες συνδέουν άρρηκτα την αρχή της βιωσιμότητας με τη μεταχείριση των εργαζομένων με σεβασμό και ακεραιότητα.

Για την καλύτερη κατανόηση και διεξαγωγή της διαδικασίας αξιολόγησης, αναπτύχθηκε ειδική ψηφιακή πλατφόρμα στην οποία μπορούν να ανατρέξουν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου για σχετικές πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ

Τα νέα στελέχη που αναλαμβάνουν για πρώτη φορά την ευθύνη διοίκησης ομάδας παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση για τον τρόπο αξιολόγησης των ομάδων τους και για τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης. Το 2023, 37 νέα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδων παρακολούθησαν τη σχετική εκπαίδευση.

Επιλογή Εργαζομένων

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ενισχύει το δυναμικό του με υποψήφιους οι οποίοι είναι κατάλληλοι να ενταχθούν σε ευέλικτες δομές και να εργαστούν σε απαιτητικά έργα, εντός και εκτός Ελλάδας. Στόχος της εταιρείας είναι να προσελκύσει εξειδικευμένους επαγγελματίες, 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.

Εσωτερική διαδικασία στελέχωσης

Τα στάδια της διαδικασίας εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνουν την εσωτερική αναγγελία των θέσεων εργασίας προς κάλυψη, την υποβολή των υποψηφιοτήτων μέσω ειδικής σελίδας της εταιρείας, την συνέντευξη και την τελική επιλογή. Η διαδικασία συμπληρώνεται από ειδικές εξετάσεις αξιολόγησης, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, όπου αυτό απαιτείται. Το 2023, 177 θέσεις καλύφθηκαν εσωτερικά από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ.

Εξωτερική διαδικασία στελέχωσης

Η νέα διαδικασία εξωτερικής στελέχωσης για μη διευθυντικές θέσεις περιλαμβάνει συνεντεύξεις και ανάλογες δραστηριότητες αξιολόγησης. Το 2023, οι εταιρείες του Ομίλου προσέλαβαν 530 εργαζόμενους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότεροι από 26.000 υποψήφιοι υπέβαλαν τα βιογραφικά τους στη βάση δεδομένων του Ομίλου ΟΤΕ, εκφράζοντας το ενδιαφέρον τους να ενταχθούν στο δυναμικό του Ομίλου.

Το 2023, ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε περισσότερες από 58 εκδηλώσεις καριέρας και εξεύρεσης εργασίας που οργανώθηκαν από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς (εκπαιδευτικά και

μη ιδρύματα), ενισχύοντας έτσι το εταιρικό του προφίλ και προσελκύοντας νέους υποψηφίους. Ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην ανάπτυξη ισχυρών δεσμών με την Πανεπιστημιακή κοινότητα, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων με κορυφαία ταλέντα και εξειδικευμένη τεχνογνωσία.

Από το 2022, οι εξωτερικοί υποψήφιοι μπορούν να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας στην εταιρική μας σελίδα στο LinkedIn και μέσω του ιστοτόπου μας στον οποίο αναρτώνται οι ανοιχτές θέσεις εργασίας. Προκειμένου να βελτιώσουμε την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας προσλήψεων, ο Όμιλος συνεργάζεται με το «SmartCV», ένα ελληνικό εργαλείο cloud για την παρακολούθηση των υποψηφίων. Μέσω του «SmartCV», οι υποψήφιοι μπορούν εύκολα να υποβάλλουν αίτηση σε θέσεις εργασίας, να λαμβάνουν αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις και ανατροφοδότηση σχετικά με την αίτησή τους και να έρχονται σε άμεση επαφή με την Ομάδα Προσλήψεων του Ομίλου.

Στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου και σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας, ο Όμιλος προσφέρει την ευκαιρία πρακτικής άσκησης σε φοιτητές και σπουδαστές δίνοντας τους τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από την ακαδημαϊκή τους πορεία. Η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα ισχυροποιεί τη σχέση του Ομίλου με τους νέους, διευκολύνοντας την ομαλή μετάβασή τους στην αγορά εργασίας.

Ο Όμιλος ΟΤΕ σχεδιάζει και υλοποιεί έργα ΤΠΕ υψηλής τεχνολογίας για τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα, συμβάλλοντας και επιταχύνοντας τη μετάβαση των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή. Πρόσφατα, βραβεύτηκε ως ο καλύτερος «ICT Provider of the decade (Πάροχος ΤΠΕ της δεκαετίας)» γεγονός που οδήγησε στην ανάδειξη νέων ευκαιριών απασχόλησης για υποψήφιους με εξειδικευμένο προφίλ.

Ως η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα, ο Όμιλος ΟΤΕ επιλέγει να παραμείνει στην κορυφή, εστιάζοντας στην προσέλκυση και διατήρηση των κορυφαίων ταλέντων του κλάδου. Πρωταρχικός του στόχος είναι η προώθηση της καινοτομίας, με όραμα, μέσω της αξιοποίησης της τεχνολογίας, τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, έχει αναπτύξει μια προσαρμοσμένη στρατηγική προσέλκυσης και απόκτησης ταλέντων, με ιδιαίτερη έμφαση στα

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟ 2023



100%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

προφίλ IT/Digital, που εμφανίζουν έλλειψη στην παγκόσμια αγορά.

Εμπειρία Onboarding

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει να βελτιστοποιήσει το ταξίδι ένταξης των νέων μελών της ομάδας μέσω μιας ανανεωμένης διαδικασίας Onboarding.

Η γρήγορη και επιτυχής ένταξη των νέων εργαζομένων αποτελεί σημαντική ευθύνη για την εταιρεία και για κάθε διευθυντή, καθώς επηρεάζει άμεσα τη συνολική εντύπωσή τους για την εταιρεία, ενισχύει την αίσθηση του ανήκειν και της αφοσίωσης τους από την πρώτη μέρα, ενώ παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχή προσαρμογή τους σε μια ευαίσθητη και μεταβατική περίοδο.

Δεδομένου ότι η τεχνολογία και η ψηφιακή εμπειρία αποτελούν τα θεμέλια του Ομίλου ΟΤΕ, η διαδικασία Onboarding έχει ανανεωθεί ώστε να προσφέρει μια εκσυγχρονισμένη ψηφιακή εμπειρία. Η νέα ψηφιακή πλατφόρμα «Welcome on Board», βελτιώνει σημαντικά την εμπειρία ένταξης κάθε νέου εργαζομένου μέσω τριών διαδοχικών φάσεων:

- Η φάση Preboarding έχει σχεδιαστεί για τους υποψηφίους που θα ενταχθούν σύντομα στον Όμιλο ΟΤΕ. Στη φάση αυτή, προετοιμάζονται με κάποιες πρώτες σημαντικές πληροφορίες για την εταιρεία και ταυτόχρονα μπορούν να ολοκληρώσουν όλα τα διαδικαστικά βήματα της πρόσληψής τους με απόλυτα ψηφιακό τρόπο.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΕΛΛΑΔΑ



574

φοιτητές Πανεπιστημίων και σπουδαστές τεχνικών σχολών ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ μέσα στο 2023

~4.600

νέοι και νέες επιλέχθηκαν για τα προγράμματα πρακτικής άσκησης τους Ομίλου ΟΤΕ κατά την περίοδο 2015-2023

- Με την επίσημη έναρξη της συνεργασίας, ο εργαζόμενος/εκπαιδευόμενος εισέρχεται στη φάση Onboarding, όπου, με το δικό του ρυθμό, μπορεί να έχει πρόσβαση σε μια σειρά από χρήσιμες πληροφορίες που καλύπτουν ολόκληρη την εταιρεία (λειτουργίες, προϊόντα, υπηρεσίες). Επιπλέον, παρέχεται ολοκληρωμένη εικόνα των εσωτερικών καθημερινών λειτουργιών, των αξιών και οποιασδήποτε άλλης πτυχής θεωρείται σημαντική για την εσωτερική λειτουργία του Ομίλου ΟΤΕ.
- Στην τελευταία φάση Take off, καθώς ο εργαζόμενος έχει πλέον ενσωματωθεί πλήρως στην εταιρεία, ενημερώνεται για τα εργαλεία, τις δράσεις, τα προγράμματα και άλλες ευκαιρίες ανάπτυξης εντός του Ομίλου ΟΤΕ.

Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι κάθε νέος εργαζόμενος απολαμβάνει μια αναβαθμισμένη εμπειρία onboarding που χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και τυποποιημένες διαδικασίες, ανάλογα με το στάδιο ενσωμάτωσης στο οποίο βρίσκεται, διευκολύνοντας τη γρήγορη και αποτελεσματική μετάβαση στην ενεργό συμμετοχή στην εταιρεία.

Στο πλαίσιο της νέας διαδικασίας υλοποίησης, όλα τα σημεία του ταξιδιού onboarding έχουν επανασχεδιαστεί, με την προσθήκη μιας σειράς επιλεγμένων εκδηλώσεων και αλληλεπιδράσεων, κυρίως δια ζώσης. Οι πρωτοβουλίες αυτές περιλαμβάνουν επισκέψεις σε σημεία πρώτης

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ, ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ

γραμμής για να αναδειχθεί η σημασία της εμπειρίας του πελάτη, καθώς και ομαδικές εκδηλώσεις που αποσκοπούν στην ενίσχυση των δεσμών και της συνεργασίας μεταξύ των νέων εργαζομένων και των συναδέλφων τους.

Προγράμματα Προσέλκυσης Ταλέντων

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει σταθερά και συστηματικά πόρους για τον εντοπισμό και την ανάπτυξη νέων ταλαντούχων υποψηφίων που ξεχωρίζουν για τα σπουδαία επιτεύγματά τους, τις εξαιρετικές δυνατότητες και τις επαγγελματικές φιλοδοξίες τους.

Για τον σκοπό αυτό, έχουν σχεδιαστεί σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων, εντός και εκτός του Ομίλου, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά κοινά.

Το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων για νέους εργαζομένους που εφαρμόζεται εντός του Ομίλου ονομάζεται «you.grow» και προσφέρει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να εξερευνήσουν τις κυριότερες επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου μέσα από ένα συναρπαστικό «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών. Μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση του «ταξιδιού», όλοι οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν θέσεις εργασίας. Ο 2ος κύκλος του «you.grow» ολοκληρώθηκε με επιτυχία τον Νοέμβριο του 2022, όταν οι 11 συμμετέχοντες ανέλαβαν νέους απαιτητικούς ρόλους στη δομή του Ομίλου, σύμφωνα με το προφίλ τους, τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις επαγγελματικές τους φιλοδοξίες.

Το «G-Talent Review» είναι ακόμη ένα εσωτερικό πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων που απευθύνεται στους εργαζομένους του δικτύου καταστημάτων

λιανικής πώλησης franchise της εταιρείας GERMANOS. Στόχος του προγράμματος, που τρέχει ανά διετία, είναι να εντοπίσει εργαζόμενους με υψηλά προσόντα στο δίκτυο λιανικής οι οποίοι διαθέτουν τα κατάλληλα κίνητρα και τη φιλοδοξία να ενταχθούν στον Όμιλο ΟΤΕ, σε θέσεις εργασίας που να συνάδουν με τις δεξιότητές και τις προτιμήσεις τους. Ο 5ος κύκλος του προγράμματος ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2022.

Ακόμη, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών προσέλκυσης ταλέντων του Ομίλου Deutsche Telekom, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα μπορούν να δηλώνουν συμμετοχή στο πρόγραμμα **global talent initiatives**. Το πρόγραμμα αυτό δίνει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ένα ευρύ διεθνές δίκτυο επαγγελματικών επαφών, να συμμετέχουν σε σύγχρονες πρωτοβουλίες μάθησης και κατάρτισης και, σε περίπτωση που δύνανται να μετακινηθούν στο εξωτερικό, να αναλάβουν βραχυπρόθεσμα έργα, να συμμετέχουν σε ανταλλαγή θέσεων εργασίας ή να αναλάβουν έναν καινούριο ρόλο. **Μία από αυτές τις πρωτοβουλίες είναι το νέο παγκόσμιο πρόγραμμα ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων με τίτλο «30 Under 30», το οποίο ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2022 και απευθύνεται σε εργαζομένους κάτω των 30 ετών με υψηλό δυναμικό.** Το πρόγραμμα παρέχει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να λάβουν μέρος σ' ένα διεθνές «ταξίδι» διάρκειας 18 μηνών, το οποίο είναι γεμάτο με ποικίλες δραστηριότητες ανάπτυξης και κατάρτισης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του ταξιδιού, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αναλάβουν νέους απαιτητικούς ηγετικούς ρόλους, προωθώντας παράλληλα την ηλικιακή ποικιλότητα και τη συμπερίληψη σε θέσεις ηγεσίας.



2.1.6 Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων

Μια θεμελιώδης πτυχή της στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ είναι η ενδυνάμωση και υποστήριξη των εργαζομένων του ώστε να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να προοδεύσουν μέσα στον Όμιλο και να εξελιχθούν σε ατομικό και επαγγελματικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει σε όλους τους εργαζομένους πληθώρα διαδικτυακών και δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους (upskilling) και την εκμάθηση νέων (reskilling).

Παράλληλα, ο Όμιλος εκλαμβάνει τη δια βίου μάθηση ως στάση ζωής και παροτρύνει συνεχώς τους ανθρώπους του να αξιοποιούν κάθε ευκαιρία που τους προσφέρεται για την ανάπτυξη των προσωπικών και επαγγελματικών τους δεξιοτήτων.

Προγράμματα upskilling και reskilling σχεδιάζονται και υλοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια της χρονιάς, σύμφωνα με τις ανάγκες του Ομίλου. Ο απώτερος στόχος των εκπαιδεύσεων είναι η ανάπτυξη ισχυρών δεξιοτήτων σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ παρείχε στους εργαζομένους του την ευκαιρία να συμμετέχουν σε μια σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων, όπως:

- Δυναμικές Εκπαιδευτικές Ακαδημίες που υποστηρίζουν σημαντικές λειτουργίες (εργαζόμενοι πρώτης γραμμής) ή λειτουργικές αλλαγές στην εταιρεία (Agile working).
- Εξατομικευμένα προγράμματα που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ειδικοτήτων για την προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης.
- Προηγμένες ψηφιακές εμπειρίες μάθησης και ανάπτυξης που αξιοποιούν σύγχρονες μεθόδους και εργαλεία συμμετοχής.
- Πρωτοβουλίες αλλαγής κουλτούρας και team bonding, κατά τις οποίες η εταιρεία φέρνει τους εργαζόμενους κοντά για να γιορτάσουν τα επιτεύγματά τους, με στόχο την ενδυνάμωση των ομάδων.

Ψηφιακή Εκπαίδευση

Η αυτόνομη διαδικασία και η προσωποποιημένη εμπειρία εκμάθησης που προσφέρεται στους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ μέσω ψηφιακών εκπαιδευτικών πλατφορμών έχει πλέον γίνει μέρος της καθημερινότητάς τους, κυρίως επειδή παρέχει ευελιξία και απεριόριστη πρόσβαση σε χιλιάδες εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες, υπό τη μορφή ψηφιακών μαθημάτων. Επιπλέον, τα διαδικτυακά μαθήματα και το εκπαιδευτικό υλικό αποτελούν σπουδαίους πόρους, προσφέροντας πλούσιο και ενημερωμένο περιεχόμενο που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα μαθησιακών αναγκών και βοηθά στην επίλυση καθημερινών εργασιακών προκλήσεων. Επιπλέον, η προσφερόμενη εμπειρία είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή και από οποιαδήποτε ψηφιακή συσκευή.

Agile Learning

Το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ συνέχισε να ενισχύει την **agile εργασία και συνεργασία**. Η δημιουργία διατομεακών και αυτοοργανωμένων ομάδων, ικανών να εργαστούν με ευέλικτο τρόπο σ' έναν τόσο μεγάλο οργανισμό, αποτελεί μια ατέρμονη πρόκληση. Λαμβάνοντας υπόψη τις στρατηγικές προτεραιότητες και τις αλλαγές στο μοντέλο λειτουργίας του, ο Όμιλος υλοποίησε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την υποστήριξη, την ενδυνάμωση και την καθοδήγηση των εργαζομένων ώστε να υιοθετήσουν νέους, καινοτόμους και ευέλικτους τρόπους εργασίας και σκέψης. Κατόπιν αυτού, αναπτύχθηκαν ειδικά μαθησιακά «ταξίδια» με τη συμβολή ειδικών σε θέματα agile οργάνωσης, ώστε να διασφαλιστεί η καταλληλότητα των επιλεγμένων πρωτοβουλιών μάθησης.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 2023

8.756

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΩΝ ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, GERMANOS, COSMOTE E-VALUE ΚΑΙ TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ONLINE ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ



245.824
ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

57%

ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ

13.680

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

€4.996.755

ΕΠΕΝΔΥΘΗΚΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

23,19

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Μ.Ο) ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

10,47

ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο του Ομίλου ΟΤΕ* που ανήκει στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες αμοιβές

12,80

ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο του Ομίλου ΟΤΕ* που ανήκει στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες αμοιβές

ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

45.250

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ

56.586

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ

*Οι ώρες εκπαίδευσης αναφέρονται στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, GERMANOS, ΟΤΕ ESTATE και ΟΤΕ ACADEMY.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ 2023

ΕΛΛΑΔΑ

Προγράμματα Μεγάλης Κλίμακας και Business Academies Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης

THE GRID Academy

Ένα ταξίδι δια βίου μάθησης για τις νέες agile ομάδες οι οποίες εξοικειώνονται με τις αξίες, τη νοοτροπία και τις πρακτικές της ευέλικτης (agile) κουλτούρας. Στο πλαίσιο αυτού του ταξιδιού, το Agile Bootcamp περιλαμβάνει εξατομικευμένες και ολοκληρωμένες μαθησιακές εμπειρίες, μέσω των οποίων τα μέλη των agile ομάδων αποκτούν τις απαραίτητες επαγγελματικές και κοινωνικές agile δεξιότητες, ώστε να συμβάλλουν στην επιτυχία της ομάδας τους, να οικοδομήσουν ισχυρές σχέσεις και εργασιακούς και διαπροσωπικούς δεσμούς καθώς και να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον συνεχούς μάθησης και ανάπτυξης. Επιπλέον, το «ταξίδι» ενσωματώνει δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης, ειδικά διαμορφωμένες για κάθε agile ρόλο, προκειμένου να παρέχεται υποστήριξη και ενδυνάμωση στους πιο εξειδικευμένους ρόλους.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι:

531 μοναδικοί συμμετέχοντες

1.939 συνολικές συμμετοχές (επαναληπτικές)

CTS Academy 4th Future

Το πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία της επόμενης γενιάς COSMOTE Technical Academy, παρέχοντας ένα εξατομικευμένο, μακροπρόθεσμο πρόγραμμα εκμάθησης για τους υπαλλήλους της CTS, με στόχο την ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των γνώσεων τους σε σχέση με τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις, τις μελλοντικές τεχνολογικές τάσεις, την εμπειρία των πελατών και τις διοικητικές ικανότητες.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 5.397

Πρόγραμμα Shop Qualification (SQP)

Το SQP είναι ένα πρόγραμμα επανεκπαίδευσης (reskilling) για εργαζόμενους που φιλοδοξούν να αναλάβουν τον ρόλο του Εκπροσώπου Πωλήσεων. Η εκπαίδευση είναι δομημένη κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι συμμετέχοντες να εξοικειωθούν με όλο το φάσμα των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα τους εξοπλίζει με βασικές δεξιότητες πωλήσεων εξασφαλίζοντας μια εξαιρετική εμπειρία για τον πελάτη. Επιπλέον, αποτελεί εισαγωγικό πρόγραμμα για τους νέους υπαλλήλους των Καταστημάτων.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 87

Πρόγραμμα Technical Qualification (TQP)

Το TQP παρέχει στους εργαζόμενους τις γνώσεις και τις ικανότητες που είναι απαραίτητες για την ανάληψη τεχνικών ρόλων και προσφέρει στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να παρακολουθήσουν ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης στους τομείς της μηχανικής δικτύων, των καλωδίων χαλκού και των οπτικών ινών καθώς και στις τεχνολογικές υπηρεσίες νέας γενιάς που παρέχονται μέσω αυτών.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 48

Pluto

Πρόκειται για ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα κατάρτισης, πλήρως προσαρμοσμένο στις ανάγκες των εργαζομένων/χρηστών των επιχειρησιακών μονάδων, που προσφέρει τόσο εικονικές όσο και επιτόπιες εκπαιδεύσεις με στόχο την ενδυνάμωση των δεξιοτήτων τους στην εξερεύνηση και οπτικοποίηση δεδομένων. Οι εν λόγω χρήστες εκπαιδεύονται στη χρήση εξειδικευμένων αναφορών και περιπτώσεων χρήσης, οι οποίες προσδιορίζονται και σχεδιάζονται από τους ίδιους, στοχεύοντας σε συγκεκριμένες περιοχές δεδομένων που αφορούν τους ρόλους και τις απαιτήσεις τους.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι:

95 μοναδικοί συμμετέχοντες

139 συνολικές συμμετοχές (επαναληπτικές)

Κύριοι Πυλώνες Μάθησης

Growth Mindset

Το πρόγραμμα έχει ως στόχο να διευρύνει τους ορίζοντες των εργαζομένων τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Τους ενθαρρύνει να εξελίσσουν και να βελτιώνουν τις συνήθειές τους, να αντιμετωπίζουν τις νέες προκλήσεις και να αποκτούν νέες εμπειρίες, γνώσεις και δεξιότητες. Αυτό το καινοτόμο πρόγραμμα κοινωνικών δεξιοτήτων εμπειρικλείει την έννοια της «κουλτούρας ανάπτυξης» του Ομίλου και τονίζει τη σημασία που έχει να επικεντρωνόμαστε στην προσπάθεια και όχι στις δυσκολίες. Αντιλαμβάνεται ότι οι προκλήσεις μας βοηθούν να προοδεύουμε, ενθαρρύνει τους συμμετέχοντες να μαθαίνουν μέσα από τα λάθη τους και αναγνωρίζει την αξία της ανατροφοδότησης ως ευκαιρία για βελτίωση.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 122

Diversity & Inclusion

Πρόκειται για ένα βιωματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με σκοπό τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται και προασπίζει τη διαφορετικότητα. Μέσα από τις δραστηριότητες του προγράμματος, οι εργαζόμενοι κατανοούν τις θεμελιώδεις έννοιες της διαφορετικότητας, μοιράζονται τις σκέψεις τους σχετικά με τα στερεότυπα, τις πεποιθήσεις και τις διακρίσεις και, τέλος, παρακινούνται για να αναλάβουν συγκεκριμένες δράσεις που προωθούν τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη στο εργασιακό περιβάλλον.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 61

Μεταπτυχιακά προγράμματα

Τα μεταπτυχιακά προγράμματα παρέχουν μια εξατομικευμένη μαθησιακή εμπειρία με στόχο την ικανοποίηση των επαγγελματικών προσδοκιών και την ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Έχοντας επιλεγεί από τους προϊσταμένους τους, οι εργαζόμενοι με προοπτικές και πάθος για προσωπική ανάπτυξη, μπορούν να υποβάλουν αίτηση στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα της επιλογής τους, το κόστος του οποίου επιχορηγείται κατά 50% από τον ΟΤΕ.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι: 6



2.1.7 Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων

Η νοοτροπία ανάπτυξης, η διατμηματική συνεργασία καθώς και η ανοιχτή επικοινωνία και ο διάλογος αποτελούν τη βάση της δυναμικής εργασιακής κουλτούρας που χαρακτηρίζει τον Όμιλο ΟΤΕ. Αυτές οι αρχές όχι μόνο καθοδηγούν τις καθημερινές αλληλεπιδράσεις των εργαζομένων, αλλά λειτουργούν και ως καταλύτες για την καλλιέργεια ενός δυναμικού και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος, όπου ευδοκούν η συνεχής μάθηση, η καινοτομία και η αμοιβαία υποστήριξη.

Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν τακτική ενημέρωση σχετικά με στρατηγικά, τεχνολογικά και εμπορικά θέματα μέσω ενός ισχυρού δικτύου εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας. Επιπλέον, οργανώνονται διαδραστικά εκπαιδευτικά προγράμματα και βιωματικά εργαστήρια, τα οποία συμπληρώνουν την ενημέρωση που παρέχεται μέσω αυτών των καναλιών. Αυτή η πολύπλευρη προσέγγιση διασφαλίζει ότι το εργατικό δυναμικό του Ομίλου ΟΤΕ παραμένει ενημερωμένο και δραστήριο, καλλιεργώντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και προσαρμοστικότητας.

Προγράμματα Δέσμευσης και Αφοσίωσης Εργαζομένων και Διαχείρισης Αλλαγών

Συντονιζόμαστε

Ένα βιωματικό πρόγραμμα σχεδιασμένο σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε επιχειρησιακής ομάδας που παρέχει στους εργαζόμενους πληροφορίες σχετικά με θέματα στρατηγικής και εταιρικών στόχων. Στόχος του προγράμματος είναι να ενισχύσει την αφοσίωση των εργαζομένων και να εξασφαλίσει την αποτελεσματική συνεργασία τους. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται στη διάρκεια μίας ή δύο ημερών και περιλαμβάνει ομιλίες για διάφορα θέματα, εξατομικευμένα εργαστήρια και δραστηριότητες ανάπτυξης του ομαδικού πνεύματος και της συνεργασίας.

Συμμετέχοντες εργαζόμενοι για το 2023: 308

CTS Champions Weekend

Σκοπός της πρωτοβουλίας ήταν η καλλιέργεια μιας κουλτούρας αναγνώρισης με στόχο τη διατήρηση των κορυφαίων ταλέντων και την ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων. Περίπου 80 εργαζόμενοι Τεχνικοί Εξυπηρέτησης Πελατών & Τεχνικοί Υποδομών από διάφορες περιοχές της Ελλάδας διακρίθηκαν για τις εξαιρετικές επιδόσεις και τα επιτεύγματά τους κατά το περασμένο έτος σε έξι κατηγορίες. Η τετραήμερη εκδήλωση, που πραγματοποιήθηκε στη Ρόδο, περιλάμβανε παρουσιάσεις, ανοιχτές συζητήσεις που αφορούσαν τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι τεχνικοί στα καθημερινά τους καθήκοντα και δραστηριότητες ανάπτυξης του ομαδικού πνεύματος.

CEO Business Talks και άλλα μέσα στρατηγικής/επιχειρηματικής επικοινωνίας

Η νέα πλατφόρμα επικοινωνίας για τη διάχυση της στρατηγικής της εταιρείας εντός του Ομίλου, με τίτλο «CEO Business Talks», παρουσιάστηκε με επιτυχία το 2022 και συνεχίστηκε με δύο εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν τον Μάρτιο και τον Δεκέμβριο του 2023. Αυτές οι ομιλίες περιλάμβαναν σύντομες εισηγήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου για θέματα όπως η στρατηγική, οι επιδόσεις της εταιρείας, ο ανταγωνισμός και άλλες σημαντικές ανακοινώσεις. Οι εκδηλώσεις διεξήχθησαν ψηφιακά και απευθύνονταν σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα. Κατά μέσο όρο, περισσότεροι από 5.500 εργαζόμενοι συντονίστηκαν για να παρακολουθήσουν τις εκδηλώσεις μέσω live streaming.

Η διάχυση της στρατηγικής υποστηρίχθηκε και μέσα από άλλες μικρότερες εκδηλώσεις με παρόμοιο αντικείμενο, που απευθύνονταν σε συγκεκριμένα κοινά εντός του Ομίλου ΟΤΕ (π.χ. συναντήσεις Διευθυντών, συναντήσεις Διευθυντών Θυγατρικών).

COSMOTE Awards

Τα βραβεία σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν για πρώτη φορά το 2018 με σκοπό να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τη συμβολή των εργαζομένων σε σημαντικά εταιρικά έργα τα οποία εναρμονίζονται πλήρως με τη στρατηγική του Ομίλου. Το 2023, οι συμμετοχές αφορούσαν τις ακόλουθες τέσσερις ενότητες: **Digital Transformation, Better place to work, Building a better world for all, Superior Customer Experience, Innovation & Startup Mindset, Large Scale**. Επιπλέον, συμπεριλήφθηκε για δεύτερη φορά η κατηγορία «Employees' Choice Award», η οποία προέκυψε από την ψηφοφορία των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ.

Υποβλήθηκαν συνολικά 36 έργα, 10 εκ των οποίων διακρίθηκαν κατά την ετήσια τελετή βράβευσης. Οι συμμετέχοντες που απέσπασαν την 1η και τη 2η θέση έλαβαν έπαθλο της τάξεως των €5.000 και €2.000, αντίστοιχα.

Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στη διατήρηση διαφανούς και διαδραστικής επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, αξιοποιώντας διάφορες πλατφόρμες επικοινωνία. Στόχος είναι η καλλιέργεια της γνώσης, η ενίσχυση της ομαδικής εργασίας, η ενθάρρυνση της συμμετοχής και η διευκόλυνση της αμφίδρομης επικοινωνίας για όλους τους ενδιαφερόμενους.

Έρευνες Εργαζομένων

Ο Όμιλος ΟΤΕ¹ διεξάγει έρευνες ανατροφοδότησης των εργαζομένων δύο φορές ετησίως, τον Μάιο και τον Νοέμβριο, για να αξιολογήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων, να εντοπίσει τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης και να αναπτύξει πρακτικές για την εξάλειψη των αδύναμων σημείων. Οι απαντήσεις των εργαζομένων στις ερωτήσεις σχετικά με την «ικανοποίηση», την «ελκυστικότητα εργοδότη», τις «ευκαιρίες μάθησης» και την «πελατοκεντρική προσέγγιση» χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της βαθμολογίας που αφορά στη δέσμευση των εργαζομένων, η οποία χρησιμεύει ως δείκτης της ικανοποίησής τους.

Σύμφωνα με την έρευνα του Νοεμβρίου 2023, η **βαθμολογία που αφορά στον δείκτη ικανοποίησης εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 82**, σε μια

κλίμακα από το 0 έως το 100, σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σύγκριση με το 2022, όπου η αντίστοιχη βαθμολογία ήταν 77.

Συνολικά **91%**² των εργαζομένων του Ομίλου συμμετείχε στην έρευνα του Νοεμβρίου 2023. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής, που αντιστοιχεί σε περισσότερους από 8.400 εργαζόμενους σε ολόκληρο τον Όμιλο, αποτυπώνει τη σαφή δέσμευση και το ενδιαφέρον τους να συμβάλλουν στην επιτυχία του Ομίλου.

Η ψηφιοποίηση, η καινοτομία, η μάθηση, η κουλτούρα εμπιστοσύνης, η πελατοκεντρική προσέγγιση και η ανάπτυξη των ανθρώπων του Ομίλου αποτελούν ορισμένες από τις βασικές θεματικές ενότητες της έρευνας. Επιπλέον, οι έρευνες εργαζομένων περιλαμβάνουν θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, προσφέροντας ικανοποιητικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, το 92%² των συμμετεχόντων δήλωσε ότι συμφωνεί με την περιβαλλοντική και κοινωνική δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ και, ομοίως, το 92%² πιστεύει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ ενεργεί υπεύθυνα απέναντι στο περιβάλλον και την κοινωνία. Το 85% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι σε όλους τους εργαζόμενους προσφέρονται οι ίδιες ευκαιρίες πρόσληψης και επαγγελματικής εξέλιξης εντός του Ομίλου, ενώ το 90%² των ερωτηθέντων πιστεύει ότι ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει ένα ασφαλές και υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον για όλους.

Η Έρευνα Εργαζομένων αποτελεί ένα δυναμικό και αξιόπιστο διαγνωστικό εργαλείο και εξελίσσεται συνεχώς ώστε να αντανακλά στοιχεία της στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και τις τάσεις που κυριαρχούν στο εξωτερικό περιβάλλον. Τα κύρια θέματα που προέκυψαν από την έρευνα και αναφέρονται παραπάνω, αντικατοπτρίζουν το γενικότερο όραμα του Ομίλου και προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες, καθοδηγώντας τις μελλοντικές αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου.

Όλα τα αποτελέσματα παρουσιάζονται και αποτελούν αντικείμενο συζήτησης εντός των ομάδων του Ομίλου ΟΤΕ οι οποίες αναπτύσσουν σχέδια δράσης καθώς και διορθωτικά μέτρα ανάλογα με τα ευρήματα της έρευνας.

1. Αφορά στις εταιρείες: ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE e-Value, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, COSMOTE Payments, ΟΤΕ Estate.

2. Στοιχεία από έρευνα Νοεμβρίου 2023

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Σύγχρονο Περιβάλλον Εργασίας

Η παροχή ενός σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος και η ψηφιακή εμπειρία εργασίας συμβάλλουν στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Τα τελευταία χρόνια, ο Όμιλος ΟΤΕ επενδύει συστηματικά στην αναβάθμιση των κτιριακών υποδομών του, ανακαινίζοντας το κτίριο των κεντρικών γραφείων του. Οι νέοι χώροι των γραφείων ακολουθούν τα πρότυπα LEED και WELL και διακρίνονται για την υψηλή αισθητική τους. Λαμβάνοντας υπόψη τη νέα agile δομή του Ομίλου, προτεραιότητα ήταν η δημιουργία ανοιχτών χώρων εργασίας (open space) και χώρων συνεργασίας (collaboration areas). Ταυτόχρονα, δόθηκε έμφαση στην προώθηση της ευεξίας των εργαζομένων και της ευελιξίας, επιτρέποντας την απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ των ομάδων.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει σύγχρονο εξοπλισμό σε όλους τους εργαζόμενους (φορητούς υπολογιστές, εργαλεία συνεργασίας κ.λπ.), αυξάνει τη χρήση αυτοματισμών και δημιουργεί ψηφιακά κανάλια σε κάθε σημείο επαφής με τους ανθρώπους της.

Η ικανοποίηση των **αναγκών όλων** των εργαζομένων **χωρίς διακρίσεις** αποτέλεσε κύριο μέλημα κατά την ανακαίνιση των κτιρίων και τον σχεδιασμό των νέων γραφείων. Για παράδειγμα, δημιουργήθηκαν αίθουσες θηλασμού, για να διευκολύνεται η καθημερινή ζωή των νέων μητέρων με διακριτικότητα και άνεση, και δωμάτια ησυχίας, τα οποία χρησιμεύουν ως χώροι περισυλλογής. Επιπλέον, όλοι οι χώροι του κτιρίου είναι προσβάσιμοι σε άτομα με κινητικές αναπηρίες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ενώ το κτίριο αρχικά φιλοξενούσε περίπου 3.000 υπαλλήλους, μετά την ανακαίνιση, μπορεί πλέον να φιλοξενήσει 4.200 υπαλλήλους.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



Διάφορες εταιρικές καμπάνιες επικοινωνίας και εθελοντικές δράσεις υλοποιήθηκαν με στόχο την υποστήριξη των κοινωνικών πρωτοβουλιών του Ομίλου και την ενίσχυση της συμμετοχής των εργαζομένων. Παραδείγματος χάριν:

Ο Όμιλος συνεργάστηκε με την “ΕΝΑΛΕΙΑ” στο πλαίσιο του έργου «Mediterranean Cleanup», μια πρωτοβουλία που επικεντρώνεται στον καθαρισμό των θαλασσών και των ακτών για την αντιμετώπιση της ρύπανσης από πλαστικά στα ελληνικά νησιά. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν εθελοντικά σε μια δράση καθαρισμού ακτών στην περιοχή της Σαλαμίνας, όπου συγκέντρωσαν πάνω από 200 κιλά απορριμμάτων.

Προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας και δωρεάς μυελού των οστών

Συμμετοχή των εργαζομένων στον «Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας» για καλό σκοπό

Δράσεις συλλογής αγαθών

Εκστρατείες ευαισθητοποίησης για θέματα ασφαλείας και κανονιστικής συμμόρφωσης

Κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων πραγματοποιήθηκε μια σειρά από δράσεις, που περιλάμβαναν δώρα, εδέσματα, φιλανθρωπικά παζάρια και άλλες δραστηριότητες, όπως η φωταγώγηση των κεντρικών εγκαταστάσεων που είχε ως σκοπό να ενισχύσει το εορταστικό πνεύμα των εργαζομένων.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν διάφορες δραστηριότητες με τη συμμετοχή των εργαζομένων, ειδικά για τη μονάδα Τεχνολογίας του Ομίλου. Ορισμένες από αυτές τις εκδηλώσεις είχαν ανάλαφρο χαρακτήρα και άλλες εστίαζαν σε φιλανθρωπικές πρωτοβουλίες, ενώ όλες σχεδιάστηκαν με γνώμονα τις ανάγκες των διαφόρων επιχειρησιακών ομάδων της μονάδας (π.χ. Κέντρο Διοίκησης, Brain, Τεχνικό Τμήμα στις Αχαρνές κ.λπ.).

Team & Peer Feedback

Το Team & Peer Feedback είναι ένα νέο αναπτυξιακό εργαλείο που σχεδιάστηκε για τη θυγατρική COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS) και τέθηκε σε λειτουργία για πρώτη φορά το 2023. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει στην ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων δίνοντας έμφαση σε δύο βασικούς πυλώνες της στρατηγικής της εταιρείας: την εξαιρετική εμπειρία πελάτη και την κουλτούρα ανάπτυξης.

Πρόκειται για ένα σύστημα ανατροφοδότησης, ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες της CTS, το οποίο επιτρέπει, μέσω ερωτηματολογίων, την υποβολή και

τη λήψη εποικοδομητικών σχολίων, σχετικά με το πώς οι συνάδελφοι και οι άμεσοι συνεργάτες αντιλαμβάνονται ο ένας τα δυνατά σημεία του άλλου και τους τομείς προς βελτίωση. Ταυτόχρονα, δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να αυτοαξιολογηθούν, με στόχο την περαιτέρω προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Στη διαδικασία Team & Peer Feedback συμμετείχαν 151 εργαζόμενοι της CTS από το διοικητικό επίπεδο των Προϊστάμενων Τμημάτων και άνω. Κατά τη διαδικασία απαντήθηκαν περισσότερα από 3.500 ερωτηματολόγια από ένα σύνολο 5.395 ερωτηματολογίων (ποσοστό συμμετοχής 70%).

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023
ΕΛΛΑΔΑ



44

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ ΕΣΤΑΛΗΣΑΝ ΣΕ
~11.500 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Το 2023 προστέθηκαν επιπλέον εκδόσεις των ενημερωτικών δελτίων, προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις της κάθε θυγατρικής του Ομίλου ΟΤΕ, προκειμένου να βελτιωθεί η συνάφεια του περιεχομένου και ως εκ τούτου, η επισκεψιμότητά τους από τους εργαζόμενους.

>800

ΝΕΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΜΕΣΩ
ΤΟΥ INTRANET ΚΑΙ ΤΗΣ MOBILE ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.

Σύμφωνα με την ανατροφοδότηση που παρείχαν τα μέλη της ομάδας τους, οι συνάδελφοι ή οι άμεσοι συνεργάτες καθώς και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την αυτοαξιολόγησή τους, καταρτίστηκε μια ατομική έκθεση στην οποία έχουν πρόσβαση μόνο οι συμμετέχοντες και ο άμεσος προϊστάμενός τους. Με βάση την έκθεση, πραγματοποιείται μια προσωπική συνάντηση με τον άμεσο προϊστάμενο για την παροχή επιμέρους ανατροφοδότησης, ώστε να μπορούν να σχεδιαστούν εξατομικευμένα σχέδια ανάπτυξης. Σημειώνεται ότι το σύστημα διασφαλίζει ότι όλες οι απαντήσεις είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές.

2.1 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 2.1.7 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



COSMOTEL & COSMOPOP
COSMOTE E-VALUE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Το **Cosmotel** είναι ένα εταιρικό διαδραστικό πρόγραμμα που αποσκοπεί στην ενίσχυση της αίσθησης του ανήκειν και της ενεργού συμμετοχής των εργαζομένων. Φέρνοντας σε επαφή 7.000 εργαζόμενους από τα τηλεφωνικά κέντρα της COSMOTE e-Value, το πρόγραμμα προσφέρει ευκαιρίες για διασκέδαση, παιχνίδι και τη δυνατότητα να κερδίσουν διάφορα έπαθλα. Το 2023, το μυστήριο της Cosmotel λύθηκε κατά τη διάρκεια ενός συναρπαστικού 3ήμερου μεγάλου τελικού που πραγματοποιήθηκε στη Θεσσαλονίκη. Η εκδήλωση περιλάμβανε τρεις ημέρες γεμάτες παιχνίδια, μουσική και ψυχαγωγία, παρέχοντας στους εργαζόμενους από όλη την Ελλάδα την ευκαιρία να συνδεθούν, να αναμετρηθούν σε φιλικά παιχνίδια και να αναδείξουν τα ταλέντα τους.

Το **Cosmopop** είναι η ετήσια διοργάνωση που φέρνει κοντά τους εργαζόμενους των καταστημάτων COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ απ' όλη την Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να γνωριστούν, να παίξουν, να διασκεδάσουν και να διεκδικήσουν έπαθλα. Η διοργάνωση περιλαμβάνει διαδραστικά παιχνίδια και δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας. Φέτος, το Cosmopop ολοκληρώθηκε με μια μεγάλη γιορτή στη Θεσσαλονίκη, όπου 380 εργαζόμενοι από όλη την Ελλάδα συμμετείχαν σε ποικίλα παιχνίδια και ενίσχυσαν τους δεσμούς τους, όντας μια κοινότητα που συνεργάζεται, επικοινωνεί και διασκεδάζει πάντα «Στην Καρδιά της Τεχνολογίας».

#asto_pano_mou is calling you
COSMOTE E-VALUE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ

Η COSMOTE e-Value και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ, με στόχο να ενισχύσει το πρόγραμμα #asto_pano_mou και την κουλτούρα παραγωγής ιδεών, ενθάρρυνε τους εργαζόμενους της να υποβάλουν τις ιδέες τους, έχοντας ως γνώμονα σε κάθε βήμα της διαδικασίας την επίτευξη και τη διατήρηση μιας εξαιρετικής εμπειρίας για τον πελάτη.

Αυτή η πρωτοβουλία υλοποιήθηκε από το

Σεπτέμβριο ως τον Νοέμβριο του 2023 και απευθυνόταν στο σύνολο των εργαζομένων του Customer Operations. Περίπου **400** εργαζόμενοι υπέβαλαν τις ιδέες τους και 10 ιδέες επιλέχθηκαν για υλοποίηση/παραπέρα αξιολόγηση. Η πρωτοβουλία #asto_pano_mou is calling you or "Ideara" τιμήθηκε με το Χάλκινο βραβείο στα βραβεία PR Awards του 2023.



#asto_pano_mou
BY COSMOTE E-VALUE

Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2019 και επικεντρώνεται στους εργαζομένους της πρώτης γραμμής με στόχο τη διασφάλιση της παροχής άριστων υπηρεσιών προς τον πελάτη (Customer Excellence) και την ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας. Όραμα αποτελεί η δημιουργία μιας ομάδας όπου όλα τα μέλη μοιράζονται την ίδια κουλτούρα, τις ίδιες αξίες και το ίδιο πάθος για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών. Άμεση, εύκολη και μοναδική εξυπηρέτηση για κάθε πελάτη, σε κάθε σημείο, σε κάθε επαφή.

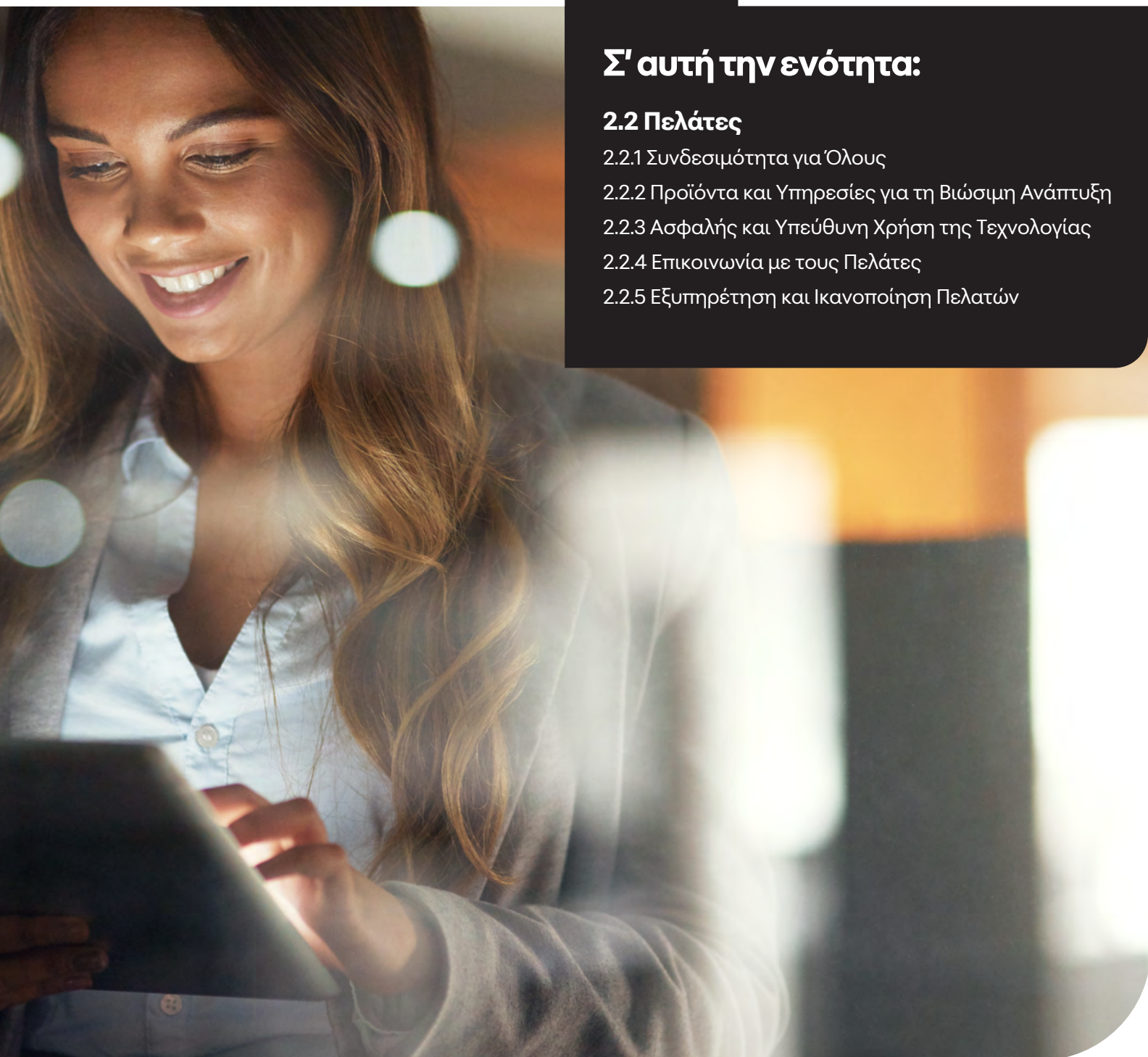
Το #asto_pano_mou αφορά **8.000 εργαζομένους στα Τηλεφωνικά Κέντρα των εταιρειών COSMOTE e-Value, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και των καταστημάτων COSMOTE.**

Το πρόγραμμα τιμήθηκε με δύο βραβεία, ένα Χάλκινο και ένα Χρυσό, στα PR Awards του 2023.

Σε συνδυασμό με τη δράση **#mpes_sti_thesi_mou**, το πρόγραμμα έδωσε σε εργαζομένους την ευκαιρία εναλλαγής θέσεων εργασίας για δύο μέρες εντός των διάφορων επιχειρησιακών μονάδων του Customer Operations (Τηλεφωνικά Κέντρα και Καταστήματα Λιανικής).

Οι **70** εργαζόμενοι που συμμετείχαν στη δράση είχαν την ευκαιρία:

- Να δουν από κοντά τον τρόπο με τον οποίο άλλοι ρόλοι αλληλεπιδρούν με τους πελάτες.
- Να κατανοήσουν περαιτέρω το ταξίδι και την εμπειρία του πελάτη μέσα από τα κρίσιμα σημεία επαφής του Customer Operations.
- Να γνωρίσουν άλλες μονάδες πρώτης γραμμής και να βιώσουν τις απαιτητικές διαδικασίες και λειτουργίες που εφαρμόζουν καθημερινά.
- Να διευρύνουν το δίκτυο επαφών τους και να ενισχύσουν τη συνεργασία με τους συναδέλφους τους.
- Να ανταλλάξουν και να προτείνουν ιδέες και προτάσεις σχετικά με βέλτιστες πρακτικές και βελτιστοποιήσεις.



Σ' αυτή την ενότητα:

2.2 Πελάτες

- 2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους
- 2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
- 2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας
- 2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες
- 2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

2.2.1 Συνδεσιμότητα για Όλους

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί στο πλαίσιο του Digital Agenda for Europe 2022 επενδύοντας στην αναβάθμιση και επέκταση των τηλεπικοινωνιακών του υποδομών.

Ο Όμιλος διαθέτει τις ικανότητες, την τεχνογνωσία και τους οικονομικούς πόρους που απαιτούνται για να συνεχίσει να υποστηρίζει τη μετάβαση της Ελλάδας στη νέα ψηφιακή εποχή. Αποτελεί τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες και τεχνολογικές υποδομές στην Ελλάδα, πραγματοποιώντας σημαντικές επενδύσεις σε δίκτυα Νέας Γενιάς, οι οποίες θα τονώσουν την ελληνική οικονομία και θα διευκολύνουν την αύξηση της αναπτυξιακής δυναμικής της χώρας. Έχοντας επενδύσει περισσότερα από €5 δισ. την τελευταία δεκαετία, και χάρη στην κατακόρυφη αύξηση των μελλοντικών επενδύσεων που θα ξεπεράσουν τα €3 δισ. έως το 2027, ο Όμιλος ΟΤΕ κινείται δυναμικά προς την εξασφάλιση υψηλότερων ταχυτήτων με εταφοράς δεδομένων και την παροχή μεγαλύτερης κάλυψης δικτύου σε σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στο σύνολο των σταθερών γραμμών έφτασε το 88%, ενώ το ποσοστό των συνδρομητών που απολαμβάνουν ταχύτητες 100Mbps ή υψηλότερες έφτασε το 47% των συνδέσεων με οπτική ίνα.

47%

ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΩΝ ΣΥΝΔΕΣΕΩΝ ΜΕ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ ΜΕ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ 100MBPS Ή ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ

88%

ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

Πελάτες

>90%

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ COSMOTE 5G

>1,3 εκ.

ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΧΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟΔΟΜΗ FTTH

87%

ΑΞΙΟΛΟΓΕΙ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΩΣ ΚΑΛΗ».

ΕΛΛΑΔΑ

>3,4

ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΧΟΥΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ INTERNET 200MBPS ΜΕΣΩ ΤΟΥ COSMOTE FIBER



3 εκ.

ΓΡΑΜΜΕΣ FIBER-TO-THE-HOME (FTTH)
ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, ΕΩΣ ΤΟ 2027



ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ* ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ COSMOTE 5G

ΚΑΤΑΚΟΡΥΦΗ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΑ, ΠΟΥ ΘΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΤΑ €3 ΔΙΣ. ΕΩΣ ΤΟ 2027

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

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.1 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΤΗΣ COSMOTE

Βραβείο «Ταχύτερου Δικτύου Mobile Internet στην Ελλάδα»
για 7η συνεχόμενη χρονιά από την **Ookla**

Best in test
για υπηρεσίες φωνής και δεδομένων για 9η συνεχόμενη χρονιά από την **Umlaut**




τηλεπικοινωνιών καθώς και προσφορές για άτομα με αναπηρία, ανέργους, συνταξιούχους και φοιτητές είναι διαθέσιμες στην ενότητα **Ψηφιακή Ένταξη για Όλους**. Επιπλέον, η COSMOTE κυκλοφόρησε μια σειρά από αποκλειστικές προσφορές για όλους τους πελάτες της μέσα στη χρονιά (π.χ. την περίοδο των Χριστουγέννων ή του καλοκαιριού).

Ελλάδα
Οικιακοί Πελάτες

1. Κινητή Τηλεφωνία

Η COSMOTE ενίσχυσε τις προσφορές στα πακέτα **COSMOTE GIGAMAX** και **COSMOTE GIGAMAX Family** εισάγοντας ένα νέο ανταγωνιστικό χαρτοφυλάκιο συμβολαίων κινητής και δίνοντας στους συνδρομητές τη δυνατότητα να επιλέξουν το πρόγραμμα που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους, στις κορυφαίες ταχύτητες 4G και 5G του δικτύου της.

Το **What's Up** (η καρτοκινητή τηλεφωνία για νέους από την COSMOTE) συνέχισε να προωθεί τα απλά και φοιτητικά πακέτα DIY, επιτρέποντας στους χρήστες να δημιουργήσουν τα πακέτα που ταιριάζουν ακριβώς στις ανάγκες τους, σε προσιτές τιμές.

Το **COSMOTE Neo**, το πρώτο εξ ολοκλήρου (100%) ψηφιακό πρόγραμμα κινητής, εισήγαγε νέα ενισχυμένα πακέτα, με περισσότερα δεδομένα και απεριόριστα λεπτά ομιλίας, προσφέροντας στους πελάτες μεγαλύτερη ευελιξία.

2. Σταθερή Τηλεφωνία & Internet

Ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν η μοναδική εταιρεία τηλεπικοινωνιών που υλοποίησε το καινοτόμο έργο της δωρεάν αναβάθμισης των ευρυζωνικών ταχυτήτων για τους υφιστάμενους συνδρομητές Double Play. Σταδιακά από τον Μάρτιο του 2022, οι πελάτες μας απολάμβαναν υψηλότερη ταχύτητα σύνδεσης στο Internet, αφού μεταφέρθηκαν αυτόματα στην αμέσως επόμενη εμπορικά διαθέσιμη ταχύτητα Internet, διατηρώντας την ίδια τιμή.

Το **COSMOTE One**, το πρόγραμμα επιβράβευσης της COSMOTE για τους συνδρομητές που συνδυάζουν τουλάχιστον ένα πρόγραμμα σταθερής με ένα πρόγραμμα κινητής, εμπλουτίστηκε περαιτέρω και βελτίωσε την ψηφιακή εμπειρία πελάτη στο COSMOTE App για όλα τα μέλη της οικογένειας.

Για τους πελάτες που διαμένουν σε δυσπρόσιτες ή απομακρυσμένες περιοχές, δύο νέα πακέτα **δορυφορικού Internet** λανσαρίστηκαν το 2023, προσφέροντας απεριόριστα δεδομένα μέσω δορυφόρου και ταχύτητες έως 50Mbps.

Επιπλέον, ξεκίνησε ένα νέο χαρτοφυλάκιο **προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας** σε συνδυασμό με μια νέα υπηρεσία τηλεοπτικού περιεχομένου, προσφέροντας υψηλές ταχύτητες Internet και εξατομικευμένο περιεχόμενο τηλεόρασης σε ανταγωνιστικές τιμές.

3. TV Streaming

Η **streaming υπηρεσία της COSMOTE TV** είναι εμπορικά διαθέσιμη προσφέροντας αμέτρητες επιλογές και συνδυασμούς. Ακόμη, διαθέτει πακέτα χωρίς δέσμευση για τους πελάτες που επιθυμούν να παρακολουθήσουν συγκεκριμένο περιεχόμενο για περιορισμένο χρονικό διάστημα ή επιλεγμένες εκδηλώσεις.

Εταιρικοί Πελάτες

Το **COSMOTE Business Double Play** μαζί με το COSMOTE Internet Backup, προσφέρει σε κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα να παραμένει συνδεδεμένη στο Internet, εξασφαλίζοντας την αποτελεσματική λειτουργία της ανά πάσα στιγμή. Το πρόγραμμα προσφέρει στους πελάτες απεριόριστο χρόνο ομιλίας προς σταθερά και κινητά, επιπλέον χρόνο ομιλίας προς διεθνείς προορισμούς και **υπηρεσίες OnNet Security**. Επιπλέον, τα πακέτα περιλαμβάνουν χρήσιμα εργαλεία, όπως υπηρεσίες Private Branch Exchange (PBX), φιλοξενία ιστοσελίδων κλπ.

Το πρόγραμμα **COSMOTE Business One** επιτρέπει την αποτελεσματικότερη και οικονομικά αποδοτικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων. 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 συσκευές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, Internet Backup και File Backup και υπηρεσίες cloud όπως το Business Email.

Το **χαρτοφυλάκιο κινητής COSMOTE Business GIGAMAX** καλύπτει τις ολοένα αυξανόμενες επιχειρηματικές ανάγκες των πελατών B2B για **απρόσκοπτη συνδεσιμότητα, επιλογές τηλεργασίας και επιχειρησιακή συνέχεια**. Τα προγράμματα προσφέρουν περαιτέρω **απελευθέρωση δεδομένων, χωρίς περιορισμό στις ταχύτητες Internet, δωρεάν απεριόριστες κλήσεις και εργαλεία παραγωγικότητας και ασφάλειας** μέσω του μεγαλύτερου δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα και της **διευρυμένης εμπειρίας στο δίκτυο 5G**.

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων για λύσεις που θα τις βοηθήσουν να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν με αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο, η COSMOTE παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών ΤΠΕ, IoT και ψηφιακών λύσεων, ειδικά προσαρμοσμένων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες είναι διαθέσιμες **εδώ**.

Έως το τέλος του 2023, 1.330.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις σε όλη τη χώρα είχαν αποκτήσει πρόσβαση στις απεριόριστες δυνατότητες του δικτύου FTTH. Στόχος του Ομίλου είναι να φθάσει τις 3.000.000 γραμμές FTTH έως το τέλος του 2027.

Η COSMOTE, μέσα σε τρία μόλις χρόνια από την έναρξη λειτουργίας του δικτύου 5ης γενιάς που πρώτη ανέπτυξε στην Ελλάδα, ξεπέρασε τον στόχο παροχής κάλυψης δικτύου στο **90% του πληθυσμού πανελλαδικά**, μέσω του COSMOTE 5G.

Προσιτές τιμές για Όλους

Μέσω των εμπορικών σημάτων του, ο Όμιλος προσφέρει ανταγωνιστικά πακέτα σε οικιακούς πελάτες και επιχειρήσεις, καλύπτοντας τις ευρύτερες ανάγκες τους σε υπηρεσίες Internet, δεδομένων κινητής και ομιλίας καθώς και σε πρόσθετες υπηρεσίες ΤΠΕ. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του προσφέρονται σε μεγάλο εύρος τιμών προκειμένου να είναι προσιτά σε όλους και να προσαρμόζονται στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες

2.2.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις τεχνολογίας για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να αξιοποιούν τα οφέλη από τη χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών ώστε να βελτιώνουν τη λειτουργία τους, τις περιβαλλοντικές επιδόσεις και τη συνολική ευημερία τους. Το 2023 το χαρτοφυλάκιο B2B της COSMOTE εμπλουτίστηκε για να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των εταιρικών πελατών και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά τους με βιώσιμο τρόπο. Η παρούσα ενότητα περιλαμβάνει ενδεικτικά παραδείγματα λύσεων τεχνολογίας που διευκολύνουν τη βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Υπηρεσίες Cloud και Εφαρμογές για Επιχειρήσεις



Ο Όμιλος ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες cloud στις επιχειρήσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας και της ευελιξίας τους με ταυτόχρονη μείωση των λειτουργικών τους δαπανών. Ενδεικτικά:

- **COSMOTE Business Cloud Servers**
- **Microsoft 365:** συμπληρωματικά με την υπηρεσία Premium Support, πιστοποιημένος από τη Microsoft τεχνικός της COSMOTE παραμετροποιεί τα εταιρικά email απομακρυσμένα, γρήγορα και με ασφάλεια.
- **Enterprise Cloud Services,** σε συνεργασία με τη Microsoft, συμβάλλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και στον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό των εταιρειών:
 - Υπηρεσίες Microsoft Azure
 - Υπηρεσίες Αξιολόγησης
 - Λύσεις Modern Workplace
 - SAP στο Azure
 - Δεδομένα και Ανάλυση
 - Υβριδικό κέντρο δεδομένων

Το 2023 η σειρά Υπηρεσιών Cloud και Εφαρμογών για Επιχειρήσεις πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **40,4% αύξηση** στα συνολικά έσοδα από το COSMOTE Public Cloud (SaaS, IaaS και PaaS) στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2022.

- Η COSMOTE εγκαινίασε τη νέα υπηρεσία **COSMOTE SD WAN Business**, παρέχοντας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις μια ολοκληρωμένη λύση συνδεσιμότητας που μπορεί να αντικαταστήσει τις παραδοσιακές υπηρεσίες και δίκτυα που χρησιμοποιούσαν μέχρι τώρα με μια ενιαία πλατφόρμα που βασίζεται στο cloud. Με την αξιοποίηση πολλαπλών τεχνολογιών διασύνδεσης, η νέα υπηρεσία επιτυγχάνει μέγιστη βελτιστοποίηση καθώς και εξοικονόμηση κόστους.

Διαχείριση Στόλου



Διαχείριση και παρακολούθηση στόλου προκειμένου να διασφαλιστεί η «πράσινη» και ασφαλής οδήγηση, καθώς και για να μειωθούν τα λειτουργικά κόστη, μέσω επικοινωνίας μηχανής με μηχανή (machine-to-machine) η οποία ενισχύεται από το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT).

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

Το 2023, η σειρά Υπηρεσιών Διαχείρισης Στόλου πέτυχε αξιοσημείωτα αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

- **40,4% αύξηση** στα έσοδα από τις υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2022.
- **34% αύξηση** του αριθμού των επαγγελματιών οχημάτων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες διαχείρισης στόλου στην Ελλάδα, σε σχέση με τα στοιχεία του 2022.

Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT)



Η διασύνδεση μεταξύ των συσκευών, των συστημάτων και του εξοπλισμού μιας επιχείρησης συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση πόρων, στη σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών καθώς και στην ενίσχυση ενός «πράσινου» εταιρικού προφίλ.

Η υπηρεσία **COSMOTE Asset Tracker** επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση και διαχείριση του εξοπλισμού μιας εταιρείας. Με τη χρήση συσκευής GPS με ενσωματωμένους αισθητήρες θερμοκρασίας, υγρασίας, βαρομετρικής πίεσης και έκθεσης σε φως, η υπηρεσία επιτρέπει στις επιχειρήσεις να διατηρούν απρόσκοπτα τις απαραίτητες περιβαλλοντικές συνθήκες. Επιπλέον, αξιοποιώντας το νέο δίκτυο **Narrowband IoT (NB-IoT)**, που έχει αναπτύξει πανελλαδικά η COSMOTE, το COSMOTE Asset Tracker προσφέρει μεγάλη αυτονομία μπαταρίας και ισχυρή κάλυψη παντού.

Διαχείριση Ενέργειας



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

- **e-Energy**

Smart Cities



Οι λύσεις των «Εξυπνων Πόλεων» επιτρέπουν στους Δήμους να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους δημότες τους και να βελτιώνουν το επίπεδο ζωής των κατοίκων, προστατεύοντας ταυτόχρονα το αστικό περιβάλλον. Παράλληλα, εξοικονομούν πολύτιμους πόρους και μειώνουν τις δαπάνες τους.

Έξυπνη Μαρίνα στον Δήμο Παξών

Η COSMOTE επιλέχθηκε από τον Δήμο Παξών για την προμήθεια και την υλοποίηση ενός έξυπνου συστήματος μαρίνας, με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των σκαφών αναψυχής στη μαρίνα και τη γύρω περιοχή, καθώς και την υποστήριξη των διοικητικών διαδικασιών του λιμανιού των Παξών. Η λύση περιλάμβανε διαδικτυακό σύστημα κρατήσεων και εποπτείας για τη διαχείριση των θέσεων ελλιμενισμού, δίκτυο αισθητήρων για την παρακολούθηση της πληρότητας και της λειτουργίας σε πραγματικό χρόνο, καθώς και αυτοματοποιημένα συστήματα για τη διαχείριση, παροχή και παρακολούθηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και νερού (pillars). Επίσης, περιλάμβανε την εποπτεία της θαλάσσιας κινητικότητας με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης και τον σχεδιασμό οδηγών πόλης για την εξερεύνηση των περιοχών γύρω από τον χώρο ελλιμενισμού. Επιπλέον, αναπτύχθηκαν εφαρμογές για φορητές ηλεκτρονικές συσκευές, προκειμένου να βοηθήσουν τους πολίτες και τους επισκέπτες να αξιοποιήσουν τις νέες παροχές.

Ο Δήμος Παξών επωφελήθηκε από την ενίσχυση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο τουριστικό λιμάνι και κατέγραψε αύξηση των εσόδων μέσω της καλύτερης οργάνωσης των κρατήσεων ελλιμενισμού και της παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τα σκάφη αναψυχής. Τέλος, η βελτιστοποίηση και ο εξορθολογισμός των διαδικασιών ελλιμενισμού είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση των ατυχημάτων που προκαλούνται από περιττές μετακινήσεις, καθώς και την αύξηση της πληρότητας του λιμένα.

Έργο ψηφιοποίησης του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



Το έργο ψηφιοποίησης του αρχείου της Διεύθυνσης Μεταφορών και η ανάπτυξη ψηφιακής πλατφόρμας απόδοσης για 180 υπηρεσίες στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) μέσω του Προγράμματος Επιχειρησιακής Πρότασης (ΠΕΠ) «Ιόνια

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Νησιά 2014-2021» και υλοποιείται από την COSMOTE σε συνεργασία με τις εταιρείες INITIA και SRC. Μέχρι στιγμής, έχουν ψηφιοποιηθεί 90.000 αρχεία της Διεύθυνσης Μεταφορών και συνολικά 2,7 εκατομμύρια σελίδες. Μέσω αυτής της πλατφόρμας, οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλλουν αίτημα για τα έγγραφα των αδειών κυκλοφορίας των αυτοκινήτων και των φορτηγών τους, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία. Συνεπώς, εκτιμάται ότι οι υπηρεσίες θα μειώσουν κατά ένα τρίτο τον χρόνο που απαιτείται για την πρόσβαση σε αρχεία και πληροφορίες της υπηρεσίας.

Διαχείριση τουριστικών προορισμών για την Περιφέρεια Πελοποννήσου



Η COSMOTE υλοποίησε την εγκατάσταση και λειτουργία του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Τουριστικών Προορισμών (Integrated Destination Management System - DMS) στην Περιφέρεια Πελοποννήσου. Πρόκειται για μια ψηφιακή πλατφόρμα βασισμένη στο cloud, η οποία συγκεντρώνει και αξιολογεί δεδομένα για τις τουριστικές δραστηριότητες. Το σύστημα αυτό συμβάλλει στην επιτάχυνση των ψηφιακών τουριστικών υπηρεσιών καθώς και στην παροχή μιας αξέχαστης και βιώσιμης τουριστικής εμπειρίας για τους επισκέπτες, διατηρώντας παράλληλα την ακεραιότητα του τοπικού περιβάλλοντος και του πολιτισμού. Διατίθενται εφαρμογές κινητής και διαδικτύου, όπου οι επισκέπτες μπορούν να βρίσκουν σχετικές πληροφορίες κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. Το Σύστημα DMS διευκολύνει τη διαφοροποίηση του τουριστικού-πολιτιστικού προϊόντος, δίνοντας μεγάλη έμφαση στη βιώσιμη και αειφόρο διαχείριση του προορισμού. Στοχεύει στην αύξηση των ποσοστών επισκεψιμότητας, στην προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού, στην τόνωση της τοπικής επιχειρηματικότητας και στον εξορθολογισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει σε διεθνή κοινοπραξία εταιρειών που αναλαμβάνει μεγάλο έργο τεχνολογίας για τους ευρωπαϊκούς οργανισμούς eu-LISA και Frontex



Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέρος μιας διεθνούς κοινοπραξίας, ανέλαβε την υλοποίηση έργου που περιλαμβάνει την παρακολούθηση, διαχείριση, συντήρηση και υποστήριξη των υποδομών ΤΠΕ των κεντρικών επιχειρησιακών συστημάτων του eu-LISA και μέρους της Frontex, των δύο οργανισμών που είναι υπεύθυνοι για την ασφάλεια και την προστασία των εξωτερικών συνόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο πλαίσιο του έργου, ο Όμιλος αναλαμβάνει την διαχείριση των συμβολαίων με προμηθευτές για τη συντήρηση του υλικού και λογισμικού των υποδομών. Αυτό το μεγάλο έργο τεχνολογίας θα διασφαλίσει τη διαθεσιμότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και την επιχειρησιακή συνέχεια των υφιστάμενων και νέων κρίσιμων κεντρικών επιχειρησιακών συστημάτων IT του eu-LISA και της Frontex αντίστοιχα, που αποτελεί βασικό εταίρο και χρήστη των συστημάτων του eu-LISA.

Ασφάλεια Πληροφοριών



Υπηρεσίες για τις αυξανόμενες ανάγκες ασφάλειας των επιχειρήσεων κατά τη χρήση του Διαδικτύου:

- **With Secure elements:** Η υπηρεσία ευθυγραμμίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων προσφέροντας μια ασφαλή, φιλική προς τον χρήστη και οικονομικά αποδοτική λύση, ενώ παράλληλα διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).
- **Mobile Device Management**
- **COSMOTE Mobile Security Anti DDos**
- **COSMOTE OnNet Security:** Η υπηρεσία προσφέρεται σε όλα τα προγράμματα COSMOTE Business Double Play.



Ανάπτυξη εφαρμογών



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

Το **COSMOTE App** και το portal «cosmote.gr», ειδικά η ενότητα **My COSMOTE**, αποτελούν παραδείγματα ψηφιακών λειτουργιών και εφαρμογών τα οποία, μέσα στο 2023, εμπλουτίστηκαν με νέες λειτουργικότητες, με στόχο να προσεγγίσουν ένα ευρύτερο κοινό εταιρικών πελατών. Αυτό επιτεύχθηκε με την ενίσχυση των δυνατοτήτων e-care, την εισαγωγή προηγμένων επιλογών περιαγωγής που παρέχουν στους χρήστες απaráμιλλο έλεγχο των συνδέσεων τους, καθώς και με την προσθήκη της επιλογής της αγγλικής γλώσσας. Οι δυνατότητες ηλεκτρονικών πωλήσεων ενισχύθηκαν επίσης παρέχοντας νέα κίνητρα για τους πελάτες που ανανεώνουν τις συνδέσεις τους μέσω ψηφιακών καναλιών.

Επιπλέον, ο Όμιλος προχωρά με ταχείς ρυθμούς προς την εκπλήρωση των απαιτήσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στο πλαίσιο αυτό, περισσότεροι από το 72% των πελατών B2B χρησιμοποιούν την πλατφόρμα e-bill για την ηλεκτρονική πληρωμή των λογαριασμών τους. Ακόμη, 50% των ανανεώσεων υπολοίπου πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, με σταθερό ρυθμό, μέσω των διαφόρων καναλιών του Ομίλου.

e-Tourism



Οι υπηρεσίες **e-Tourism** στοχεύουν στην αναβάθμιση της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούνται σε τομείς όπως η ενεργειακή διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων, η διαχείριση υποδομών, η συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και η ψηφιακή σήμανση ενώ, παράλληλα, προσφέρουν προστιθέμενη αξία για τους επισκέπτες (π.χ. υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης).

Κατά τη διάρκεια του 2023, πραγματοποιήθηκαν πολυάριθμες αναβαθμίσεις στην εφαρμογή COSMOTE App, με πρωταρχικό στόχο την ενίσχυση των δυνατοτήτων ψηφιακής αυτοεξυπηρέτησης και αυτοϋποστήριξης, ελαχιστοποιώντας την ανάγκη επικοινωνίας με την Εξυπηρέτηση Πελατών.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα **2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών**.

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. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει υπηρεσίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα και τη συνεργασία, καθώς και εργαλεία που διευκολύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

COSMOTE Your Business online

Η υπηρεσία επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργήσουν μια ιστοσελίδα ή/και ηλεκτρονικό κατάστημα, δωρεάν για τους πρώτους 6 μήνες, και να το διαμορφώσουν όπως επιθυμούν, ακολουθώντας λίγα απλά βήματα.

COSMOTE Digital Marketing4U

Συμβουλευτική υπηρεσία ψηφιακής προβολής για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που παρέχεται από πιστοποιημένους campaign specialists και έχει ως στόχο τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, την εκτέλεση και την παρακολούθηση ψηφιακών εκστρατειών σε πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης που απευθύνονται σε εταιρικούς πελάτες.

COSMOTE New Site 4U

Υπηρεσία για μικρές και μεσαίες 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

Υπηρεσία που προσφέρει σε μικρές επιχειρήσεις την δυνατότητα εύκολης, Do It Yourself αναβάθμισης της ψηφιακής τους παρουσίας, από μια απλή επαγγελματική σελίδα στο Facebook σε μια αυτόνομη ιστοσελίδα με δυνατότητα υποστήριξης e-shop. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας συγχρονίζεται σε πραγματικό χρόνο με τη σελίδα στο Facebook.

Έρευνα και Καινοτομία

Επιδιώκοντας να εδραιώσει την τεχνολογική του υπεροχή, ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί συστηματικά την έρευνα και την καινοτομία, με πολλαπλά οφέλη για την κοινωνία, τους πελάτες και τους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετέχει ενεργά σε ερευνητικά έργα, χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες (όπως η ανάπτυξη εργαλείων/εφαρμογών/προϊόντων και δοκιμαστικών υποδομών), αξιολογεί νέες τεχνολογίες και εξοπλισμό, συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ.

Καινοτομία

Στόχος του Ομίλου είναι να παρέχει καινοτόμες λύσεις στους πελάτες του προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο ζωής των ανθρώπων και να αναβαθμίσει την τεχνολογική υπεροχή του εμπορικού σήματος της εταιρείας.

Το 2016, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής για να προωθήσει την καινοτομία σε όλες τις επιχειρηματικές του λειτουργίες και δραστηριότητες. Το Κέντρο πειραματίζεται με νέες τεχνολογίες τις οποίες εφαρμόζει πιλοτικά διεξάγοντας Proof of Concepts (POCs) σε περιπτώσεις πραγματικής χρήσης (real life use cases), είτε σε συνεργασία με τους ειδικούς σε θέματα τεχνολογικής καινοτομίας του Ομίλου είτε με startups/scaleups, ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια.

Το Κέντρο Καινοτομίας Πληροφορικής του Ομίλου διαθέτει το δικό του Εργαστήριο Καινοτομίας στο οποίο διεξάγονται πειράματα και αναπτύσσονται νέες τεχνολογίες όπως είναι η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), η Ανάλυση Μεγάλων Όγκων Δεδομένων [Big Data Analytics (NLP, ML, Machine Vision)], Διαδραστικές Τεχνολογίες και Ρομποτική (Drones, Mobile/HRI). Τα πειράματα διεξάγονται για να διερευνηθούν οι πιθανές εφαρμογές τους στην υποστήριξη των επιχειρηματικών στόχων του Ομίλου ΟΤΕ, όπως η δοκιμή προγραμμάτων χειρισμού συμβάντων (π.χ. chatbots) και προοδευτικών εφαρμογών ιστού (PWA).

Η δράση του Κέντρου Καινοτομίας Πληροφορικής επιδιώκει να γεφυρώσει το χάσμα μεταξύ του Ομίλου και του οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων (startup) στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Επιδιώκει τη συνεργασία με startup που διακρίνονται στον τομέα τους και τη διερεύνηση πιθανών συνεργειών σε POCs με στόχο να πειραματιστεί με νέες τεχνολογίες σε περιπτώσεις πραγματικής χρήσης για να δημιουργήσει λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τόσο του Ομίλου όσο και των πελατών. Μέχρι το τέλος του 2023, η ομάδα του Κέντρου Καινοτομίας Πληροφορικής επικοινωνήσε ή/και εξέτασε πάνω από 210 εταιρείες startup.
- Αναζητά τις καλύτερες εταιρείες startup και βρίσκει σε διαρκή επικοινωνία με εκκολαπτήρια (incubators)/επιταχυντές (accelerators) και ταμεία που συμμετέχουν σε εκδηλώσεις του οικοσυστήματος startup ή οργανώνει εκδηλώσεις σε συνεργασία με νεοφυείς επιχειρήσεις.
- Αναλαμβάνοντας υποστηρικτικό και καθοδηγητικό ρόλο, συμμετέχει σε διαγωνισμούς καινοτομίας παρέχοντας επιχειρηματικές συμβουλές και τεχνολογία σε ομάδες startup προκειμένου να τις βοηθήσει να αναπτύξουν την ιδέα τους με βιώσιμο και αποτελεσματικό τρόπο που θα προσελκύσει περισσότερους υποψήφιους πελάτες.
- Συμμετέχει σε εκδηλώσεις για να παρουσιάσει στο ευρύ κοινό την προσέγγιση του όσον αφορά νέες καινοτόμες τεχνολογίες.
- Διοργανώνει εξωομιλικούς Διαγωνισμούς Καινοτομίας (για Ομάδες και Startup) κι έναν εσωτερικό Διαγωνισμό (για τους εργαζόμενους του Ομίλου) με στόχο να καλλιεργήσει μια κουλτούρα και νοοτροπία καινοτομίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Κατά τη διάρκεια του πρώτου Εσωτερικού Hackathon της COSMOTE **γεννήθηκε η ιδέα για την εφαρμογή Missing Alert app**. Η εφαρμογή, που αναπτύχθηκε από την COSMOTE για το «Χαμόγελο του Παιδιού», ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2020 και εστιάζει στον εντοπισμό παιδιών που έχουν εξαφανιστεί. Η καινοτόμος αυτή εφαρμογή έρχεται να προστεθεί στα εργαλεία που ήδη διαθέτει «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αλλά και οι θεσμικοί συναρμόδιοι φορείς, για την πρόληψη και διαχείριση περιστατικών εξαφάνισης. Η διαχείρισή της εφαρμογής γίνεται από την εξειδικευμένη ομάδα του φορέα.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ



Να οραματιστεί το μέλλον
και να το δημιουργήσει



Να αντιληφθεί την αλλαγή ως ευκαιρία και όχι ως απειλή



Να συνεχίσει να άρει
τους φραγμούς



Να εφευρίσκει νέους τρόπους
προκειμένου να απλοποιεί την καθημερινότητα των ανθρώπων και να δημιουργεί έναν καλύτερο κόσμο για όλους

- Συμβάλλει στη διαμόρφωση και αξιολόγηση τεχνολογιών επόμενης γενιάς σε πολλούς τομείς (5G/6G, IoT, ITS/C-ITS/CCAM, έξυπνη ενέργεια, έξυπνη πόλη, m/e-health, υπολογιστικό νέφος, κρίσιμες υποδομές, ομοσπονδοποιημένες κλίνες δοκιμών, απόδοση δικτύων, ασφάλεια και προστασία δεδομένων, κβαντική υπολογιστική κτλ.), αποκτώντας παράλληλα τεχνογνωσία και εμπειρογνωμοσύνη ήδη από τα αρχικά στάδια των νέων τεχνολογιών.
- Εντοπίζει εγκαίρως νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες (καθετοποιημένες αγορές, προσαρμογή επιχειρηματικών διαδικασιών, συνεργασία με νέους/υφιστάμενους παράγοντες της αγοράς, αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του έργου κ.λπ.) και δημιουργεί δυνατότητες για την προσφορά καινοτόμων προϊόντων και την υιοθέτηση αναδυόμενων τεχνολογιών.
- Χρηματοδοτεί εσωτερικές δραστηριότητες προσαρμοσμένες στις εσωτερικές ανάγκες της εταιρείας ή/και στις ανάγκες των ερευνητικών έργων, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης εργαλείων/λύσεων/εφαρμογών (εργαλεία απόδοσης δικτύου, παρακολούθηση/διαχείριση ενέργειας, αυτοματισμοί, λύσεις φυσικής ασφάλειας, μονάδες/εφαρμογές NB-IoT, κ.λπ.) και υποδομές δοκιμών/εργαστηρίων τεχνολογιών αιχμής (NSA/SA 5G network testbed, υποδομή Cloud, πλατφόρμα IoT, εργαστήριο FTTH).
- Συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Ελλάδα και την Ευρώπη με αμοιβαία οφέλη (ανταλλαγή γνώσεων, κοινές δοκιμές, κοινές υποδομές κτλ.).
- Παραμένει πρωτοπόρος των τεχνολογιών αιχμής ενισχύοντας παράλληλα το καινοτόμο προφίλ και το εμπορικό του σήμα.
- Επιδρά σημαντικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την επιχειρηματική του βιωσιμότητα.

Για τη συμμετοχή του σε έργα έρευνας και καινοτομίας, ο Όμιλος λαμβάνει εξωτερική χρηματοδότηση (από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή) και κάθε χρόνο εξασφαλίζει πρόσθετη χρηματοδότηση για τα επόμενα 3 χρόνια (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα νέα έργα που θα προκύψουν).

Οι χρήστες μπορούν να συμβάλουν στον εντοπισμό εξαφανισθέντων ατόμων στην Ελλάδα:

- Λαμβάνοντας στο κινητό τους ειδοποιήσεις σχετικά με περιστατικά εξαφάνισης στην περιοχή τους.
- Συμμετέχοντας σε έρευνες, στέλνοντας πληροφορίες μέσω chat.
- Κινητοποιώντας άλλους εθελοντές στην ίδια περιοχή μέσω social media.

Έρευνα και Ανάπτυξη (R&D)

Το 2009, ο Όμιλος ΟΤΕ δημιούργησε τη Διεύθυνση Έρευνας και Ανάπτυξης για την εδραίωση της τεχνολογικής του υπεροχής. Έκτοτε, εξειδικευμένη ομάδα εμπειρογνομώνων συμμετέχει ενεργά σε χρηματοδοτούμενα έργα R&D με στόχο τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη προηγμένων υποδομών και την ανάδειξη καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών. Με αυτή του τη δραστηριότητα, ο Όμιλος ΟΤΕ:

2009-2023

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

>120

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ

>1.000

ΕΤΑΙΡΟΥΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ, ΟΠΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ

2023

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ

38

ερευνητικά προγράμματα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο προγραμμάτων/πρωτοβουλιών όπως τα Horizon 2020, Horizon Europe SNS-JU/Smart Networks and Services Joint Undertaking (Κοινή Επιχείρηση «Έξυπνα Δίκτυα και Υπηρεσίες»), ESA-European Space Agency (Ευρωπαϊκός Οργανισμός Διαστήματος) και CEF-Connecting Europe Facility (Μηχανισμός Συνδέοντας την Ευρώπη).

Με αυτόν τον τρόπο, ο Όμιλος συμβάλλει ενεργά στη διαμόρφωση και αξιολόγηση των μελλοντικών τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5G/6G, καθώς και των νέων επιχειρηματικών μοντέλων σε διάφορες καθετοποιημένες αγορές.

Όλα τα έργα επικεντρώνονται στη Βιώσιμη Ανάπτυξη με οφέλη για την κοινωνία και το περιβάλλον.

15

νέα ερευνητικά προγράμματα εγκρίθηκαν το 2023 (με αναμενόμενη χρηματοδότηση € 6,6 εκ. για τα επόμενα τρία χρόνια), ενώ **14** επιπλέον έργα που έλαβαν έγκριση μέσα στο 2023 (με αναμενόμενη χρημ. ατοδότηση ~€ 15,2 εκ.) θα ξεκινήσουν στις 01/01/2024.

Ενδεικτικά, τα παρακάτω έργα επικεντρώνονται στην προστασία του περιβάλλοντος με συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας: **aerOS, NEMO, Smart5Grid, DAEMON, OCTAPUS, Int5Gent, 5G-VICTORI, ALLEGRO, 6G-SANDBOXInterConnect**.

Όλα τα έργα αφορούν καινοτόμες εφαρμογές με οφέλη για την κοινωνία (μεταφορές - δημόσιες συγκοινωνίες, ποιότητα αέρα, δημόσια ασφάλεια, προστασία της ιδιωτικής ζωής, υγεία - υγειονομική περίθαλψη, διατροφή, τεχνολογία κλπ). Ενδεικτικά: **aerOS, NEMO, PHOENIX, LIFE - SAFE CROSSING, C-ROADS Greece, AEOLUS, MARSAL, VITAL-5G, 5G-INDUCE, 5G-ERA, SLICES-SC, EVOLVED-5G, 5G-COMPLETE, MonB5G, RECOMBINE, AMBITIOUS, DATAMITE, OASSES, NANCY, 5G-TACTIC, HellasQCI, TRACE, TRACY**.

Επιπλέον των προαναφερόμενων, τα έργα CEF (όπως το **5G SEAGUL** και δύο επιμέρους έργα που αναμένεται να ξεκινήσουν την 01/01/2024) συνεισφέρουν σημαντικά στην επίτευξη των στόχων αειφορίας, δεδομένου ότι υποστηρίζουν την ανάπτυξη εμπορικών υποδομών μεγάλης κλίμακας, οι οποίες προωθούν την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Ως εκ τούτου, συμβάλλουν καθοριστικά στον μετασχηματισμό και την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης.

Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα ευρωπαϊκά έργα στα οποία συμμετείχε ο Όμιλος ΟΤΕ είναι διαθέσιμες στην [ιστοσελίδα του Ομίλου](#).



2.2.3 Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας



Ο Όμιλος ΟΤΕ, εκτός από την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, στοχεύει στη συνεχή ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών και του κοινού σχετικά με την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών του, ώστε όλοι να επωφελούνται από τις απεριόριστες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία.

Αναγνωρίζοντας τη ραγδαία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και των διαδραστικών μέσων και, με την πεποίθηση ότι η πρόληψη και η σωστή ενημέρωση μπορούν να διασφαλίσουν την ορθή χρήση τους και να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, ο Όμιλος έχει αναπτύξει μια ολιστική προσέγγιση ως προς το θέμα αυτό. Με αφετηρία την υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου και την τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων, υπερβαίνουμε τα όρια και προχωράμε προς την παροχή εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών μέσα από πρωτοβουλίες πρόληψης και ευαισθητοποίησης, σε συνεργασία με αναγνωρισμένους φορείς, καθώς και συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης.

Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει προγράμματα και πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στην ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τους ανηλίκους, προκειμένου να αποφευχθούν αρνητικές επιπτώσεις, όπως η πρόσβαση σε ιστοσελίδες με ακατάλληλο περιεχόμενο, ο διαδικτυακός εκφοβισμός (cyberbullying), η υπερβολική χρήση του διαδικτύου.

Προϊόντα και υπηρεσίες για ασφαλή χρήση

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει μια ευρεία γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, ειδικά σχεδιασμένων για την πιο ελεγχόμενη και ασφαλή χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά.

- **Λύσεις COSMOTE Family:** μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για τους γονείς ώστε να διευκολύνεται η ασφαλής πλοήγηση των παιδιών τους στον ψηφιακό κόσμο.

- **Προγράμματα COSMOTE Mobile Family:** Το 2023, η COSMOTE συνέχισε να προσφέρει ακόμα πιο προσιτές λύσεις κινητής τηλεφωνίας για την οικογένεια. Με τα νέα πακέτα COSMOTE GIGAMAX Family, όλα τα μέλη της οικογένειας μπορούν να απολαύσουν απεριόριστη ομιλία προς όλα τα εθνικά δίκτυα σταθερής και κινητής και να μοιραστούν τον όγκο δεδομένων που προσφέρει το πρόγραμμά τους, από 15 GB ως και απεριόριστα data. Σε συνδυασμό με τις νέες οικογενειακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους κινητής και των μελών του προγράμματος Family, τα πακέτα COSMOTE GIGAMAX Family αποτελούν μια αξιόπιστη και προσιτή λύση για όλες τις οικογένειες.

- **Εφαρμογή COSMOTE Family Safety:** Μια εξελιγμένη εφαρμογή γονικού ελέγχου για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο Internet και τα social media. Το COSMOTE Family Safety app επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθούν τον χρόνο που καταναλώνουν τα παιδιά τους online και σε συγκεκριμένες δραστηριότητες, να ελέγχουν ποιες mobile εφαρμογές χρησιμποιούν και πόσο χρόνο αφιερώνουν σε κάθε μία από αυτές. Με το Web Filtering, οι γονείς εμποδίζουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες ενώ μέσω της ειδοποίησης cyberbullying ενημερώνονται σε περίπτωση που το παιδί τους υποστεί λεκτική κακοποίηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ακόμη, ορίζουν τη διάρκεια και τις ώρες που τα παιδιά μπορούν να είναι online και ενεργοποιούν την εφαρμογή γεωγραφικού εντοπισμού (Geo Location). Οι γονείς μπορούν να διαχειρίζονται από τη συσκευή της επιλογής τους τη διαδικτυακή δραστηριότητα των παιδιών τους σε κάθε συσκευή (κινητά, tablet, laptop, H/Y).

- **COSMOTE Total Security:** Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει ως στόχο την προστασία του υπολογιστή, του smartphone και του tablet του χρήστη. Περιλαμβάνει anti-virus, anti-spam, firewall, banking protection, browsing protection,

και γονικό έλεγχο, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφαλής πλοήγηση στο Internet. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και όταν οι συσκευές βρίσκονται εκτός σύνδεσης. Επίσης, προσφέρει προστασία κατά την πλοήγηση των τηλεφώνων smartphone στο Internet, μέσω Wi-Fi ή μέσω του δικτύου της COSMOTE, και προστατεύει τις συσκευές από κακόβουλο λογισμικό και απόπειρες υποκλοπής στοιχείων (phishing). Στο πλαίσιο αυτό, δεν διατρέχεται κίνδυνος υποκλοπής των προσωπικών δεδομένων, ενώ ηλεκτρονικές αγορές και συναλλαγές πραγματοποιούνται με ασφάλεια.

- **Υπηρεσίες γονικού ελέγχου από την COSMOTE TV** για συνδρομητές υπηρεσιών streaming και σύνδεσης μέσω δορυφόρου. Με αυτές τις υπηρεσίες, οι συνδρομητές μπορούν να ορίσουν το επιθυμητό επίπεδο γονικού ελέγχου και να περιορίσουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε συγκεκριμένα προγράμματα με βάση τη σήμανση καταλληλότητας. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να περιορίσουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένα κανάλια ανεξαρτήτως σήμανσης καταλληλότητας.

Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού

Ενημερωτικές Συναντήσεις σχετικά με την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ

Το Μουσείο Τηλεπικοινωνιών του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιεί **ενημερωτικά προγράμματα** για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο από το 2010. Το 2023 εκπρόσωποι της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας πραγματοποίησαν ενημερωτικές συναντήσεις ευαισθητοποίησης που απευθύνονταν σε μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με τον τρόπο αποφυγής και αντιμετώπισης των κινδύνων που σχετίζονται με τις νέες τεχνολογίες.

Συνεργασία με επίσημους φορείς

- **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Η COSMOTE και ο ΓΕΡΜΑΝΟΣ υποστήριξαν τον «ΟΔΥΣΣΕΑ», το πρώτο Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης, Εκπαίδευσης & Τεχνολογίας στην Ελλάδα. Ο ΟΔΥΣΣΕΑΣ δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της οργάνωσης

«Το Χαμόγελο του Παιδιού» και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Πρωταρχικός στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι η ενημέρωση μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών για σημαντικά θέματα, όπως η ασφαλή πλοήγηση, ο εκφοβισμός, ο διαδικτυακός εκφοβισμός, η κακοποίηση κ.λπ.

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 του Ομίλου Deutsche Telekom. Ο Όμιλος DT είναι ιδρυτικό μέλος της Συμμαχίας, η οποία συγκεντρώνει πολλές μεγάλες εταιρείες της ψηφιακής οικονομίας και έχει ως στόχο να βοηθήσει τους νεαρότερους χρήστες του διαδικτύου σε όλη την Ευρώπη να αξιοποιήσουν στο έπακρο τον διαδικτυακό κόσμο και να αντιμετωπίσουν τις πιθανές προκλήσεις και κινδύνους.

Κινητό τηλέφωνο και οδική ασφάλεια

Στόχος της COSMOTE είναι να διασφαλίζει την ασφάλεια των συνανθρώπων μας και να διευκολύνει την πρόληψη των σχετικών αρνητικών παραγόντων που επηρεάζουν την οδική ασφάλεια (π.χ. αυτοκινητιστικά ατυχήματα). Στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζει δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με την υπεύθυνη χρήση κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση.

Συγκεκριμένα, η COSMOTE είναι μέλος του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και της συμμαχίας του για την Ασφάλεια και τον Πολιτισμό στον Δρόμο «Δρόμοι στο Μέλλον». Επίσης, για ακόμη μια χρονιά, η COSMOTE στήριξε τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης «Ιαβέρης», ενισχύοντας τις δράσεις ευαισθητοποίησης σε θέματα υπεύθυνης οδικής συμπεριφοράς.

2.2.4 Επικοινωνία με τους Πελάτες



Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι ο συστηματικός εντοπισμός και η διαχείριση των επιπτώσεων, θετικών ή αρνητικών, που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες του. Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η υιοθέτηση υπεύθυνων πρακτικών marketing, η συμμόρφωση με τους κανονισμούς παροχής υπηρεσιών και χρήσης συσκευών καθώς και η διαφανής πληροφόρηση είναι πτυχές που μπορούν να έχουν θετικό αντίκτυπο στους πελάτες και την κοινωνία.

Με τη διασφάλιση της συμμόρφωσης και της διαφάνειας, η εταιρεία στοχεύει στην εξάλειψη οποιασδήποτε κοινωνικής σύγχυσης και δυσπιστίας γύρω από τις υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρείες του Ομίλου και τον τρόπο που αυτές επικοινωνούνται στο κοινό. Οι σχετικές ενέργειες του Ομίλου, όπως αυτές περιγράφονται παρακάτω, διασφαλίζουν ότι εκπληρώνεται η δέσμευσή του προς το κοινό να λειτουργεί υπεύθυνα όσον αφορά τις επικοινωνίες marketing και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών.

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 την ισχύουσα νομοθεσία, η καταλληλότητα, η αμεροληψία, και η γνησιότητά του, καθώς και ο σεβασμός προς τη διαφορετικότητα.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες του Ομίλου ακολουθούν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (ΣΕΕ).

Το 2023 το ΣΕΕ δεν εξέδωσε, σε πρωτοβάθμιο και δευτεροβάθμιο επίπεδο, **καμία απόφαση που να αφορούσε τον ΟΤΕ. Εξέδωσε μία (1) απόφαση που αφορούσε την COSMOTE** σχετικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα, οπότε και

απαιτήθηκαν ήσσονος σημασίας τροποποιήσεις στα διαφημιστικά της μηνύματα.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του έτους, η Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.) επέβαλε πρόστιμο €100.000 στη ΓΕΡΜΑΝΟΣ για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, παραβίαση του Ν. 4177/2013 και του Κώδικα Δεοντολογίας σχετικά με την επικοινωνία των τιμών (ιδίως σε προσφορές/εκπτώσεις/προωθητικές ενέργειες). Η ΓΕΡΜΑΝΟΣ υπέβαλε ένσταση στο αρμόδιο δικαστήριο.

Στη Ρουμανία, οι εταιρείες ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και την Επικοινωνία του Ρουμανικού Συμβουλίου Διαφήμισης (RAC).

Δικαιώματα Πελατών

Η υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου, εφαρμογών κινητής, e-mail ή social media καθώς και μέσω του δικτύου λιανικής. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, ενώ οι γενικοί όροι υπηρεσιών διατίθενται σε έντυπη μορφή ή αποστέλλονται στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, υφιστάμενοι και υποψήφιοι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν ανά πάσα στιγμή σχετικά με τα δικαιώματά τους και τους Όρους Χρήσης όλων των υπηρεσιών στις επίσημες ιστοσελίδες των εταιρειών. Η ιστοσελίδα κάθε υπηρεσίας περιέχει, μεταξύ άλλων, τα έντυπα αίτησης, καθώς και τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις.

Διαφάνεια στην Τιμολόγηση

Σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ο Όμιλος ΟΤΕ 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 των προϊόντων και υπηρεσιών του ΟΤΕ ελέγχεται 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 Ρουμανική 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, στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών και στα ενημερωτικά φυλλάδια.

Επιπλέον, οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται μέσα από τους λογαριασμούς τους σχετικά με χρεώσεις και τυχόν αιφνίδιες αλλαγές στις τιμές. Λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες οικονομικές συνθήκες και ανταποκρινόμενος στις αυξημένες ανάγκες των πελατών για περιορισμό των δαπανών τους, ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει διάφορες λύσεις τιμολόγησης, δίνοντας τους τη δυνατότητα ελέγχου των δαπανών τους. Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών, ο Όμιλος ΟΤΕ:

- Ανέπτυξε εφαρμογές (apps) για την καλύτερη διαχείριση των διαδικτυακών λογαριασμών των πελατών, παρέχοντας ενημέρωση μέσω ειδοποιήσεων και αναλυτική περιγραφή των λογαριασμών που έχουν εκδοθεί. Το 2022, η ενότητα «Ο Λογαριασμός Μου» στο My COSMOTE επανασχεδιάστηκε με στόχο τη σαφέστερη πληροφόρηση των πελατών (π.χ. διαχωρισμός ποσών για τρέχοντες και προηγούμενους λογαριασμούς, κ.λπ.). Επιπλέον, εισήχθησαν νέες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης για τη διαχείριση θεμάτων που αφορούν τους λογαριασμούς, όπως παράταση προθεσμίας πληρωμής (υπόσχεση αντί καταβολής), επανασύνδεση μετά από διακοπή της σύνδεσης, ενεργοποίηση και παρακολούθηση διακανονισμών πληρωμής κ.λπ.
- Παρείχε υπηρεσίες ελέγχου κόστους για να διευκολύνει τους πελάτες στη διαχείριση του υπολοίπου και των δαπανών τους.
- Ανέπτυξε πολυάριθμες υπηρεσίες για την αποφυγή πρόσθετων οικονομικών επιβαρύνσεων για τους πελάτες του (π.χ. ενημέρωση λογαριασμού μέσω Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ), COSMOTE Mobile Split Bill κ.λπ.).

- Λάνσαρε τον καινοτόμο ηλεκτρονικό λογαριασμό (e-bill), μια υπηρεσία απλή και ταυτόχρονα αναλυτική. Η εύχρηστη πλατφόρμα e-bill αξιοποιεί νέες τεχνολογίες, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη διαφάνεια και βοηθώντας τους πελάτες να κατανοήσουν καλύτερα τις χρεώσεις τους.

Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην παροχή προϊόντων ασφαλείας που συμμορφώνονται με τις ισχύουσες οδηγίες και τους 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 (σε Ελλάδα και Ρουμανία). Συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, ο Όμιλος συμμορφώνεται με το Προεδρικό Διάταγμα 98/2017 για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/53/ΕΕ περί διαθεσιμότητας ραδιοεξοπλισμού στην αγορά (RED), την Οδηγία 2012/19/ΕΕ περί αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), την Οδηγία 2011/65/ΕΕ περί περιορισμού των επικίνδυνων ουσιών (RoHS), τον Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 2021/340 της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2020 όσον αφορά τις απαιτήσεις ενεργειακής επισήμανσης των ηλεκτρονικών διατάξεων απεικόνισης, και την Ευρωπαϊκή Οδηγία 94/62/ΕΚ για τις συσκευασίες και τα απορρίμματα συσκευασίας. Επιπλέον, ο εξοπλισμός για τις υπηρεσίες ADSL/VDSL/FTTH και TV της COSMOTE συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις οικολογικού σχεδιασμού που προβλέπονται στην Οδηγία 2009/125/ΕΕ. Εκτός από την υποχρεωτική σήμανση CE, η συμμόρφωση των συσκευών με τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς αποδεικνύεται και με την ευρωπαϊκή δήλωση συμμόρφωσης. Η συσκευή πρέπει να συνοδεύεται από αντίγραφο της δήλωσης ή από απλοποιημένη δήλωση η οποία περιλαμβάνει τον σύνδεσμο που παραπέμπει στο πλήρες κείμενο. Τα κινητά τηλέφωνα συμμορφώνονται με τους κανονισμούς της Διεθνούς Επιτροπής για την

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.4 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

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 στοιχεία για τον Ρυθμό Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate - SAR). Τα συγκεκριμένα στοιχεία διατίθενται στους πελάτες μέσα στις συσκευασίες των προϊόντων, καθώς και κατόπιν αιτήματος στο δίκτυο καταστημάτων λιανικής πώλησης του Ομίλου. Επιπλέον, οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να επισυνάπτουν την απαιτούμενη πιστοποίηση των προϊόντων τους και να καταβάλουν αποζημίωση για τυχόν ζημιές λόγω μη συμμόρφωσης με την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία.

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

Στην συσκευασία των προϊόντων περιλαμβάνεται λεπτομερές εγχειρίδιο εγκατάστασης ή παρέχεται ο 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 αντίστοιχες ιστοσελίδες των εταιρειών.

Το 2023, δεν επιβλήθηκαν οικονομικές κυρώσεις στον ΟΤΕ ή την COSMOTE για περιστατικό μη συμμόρφωσης σχετικά με κάποια από τα προαναφερθέντα θέματα.

2.2.5 Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών



Στη μετα-πανδημική εποχή, που χαρακτηρίζεται από σημαντικές κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές, οι πελάτες έχουν αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν και συνδέονται με τα εμπορικά σήματα.

Οι προσδοκίες τους είναι διαφορετικές, καθώς πλέον απαιτούν την παροχή μιας απρόσκοπτης ψηφιακής εμπειρίας, δίνοντας παράλληλα μεγάλη έμφαση στην ασφάλεια και την ανθρωποκεντρική προσέγγιση. Ταυτόχρονα, αναζητούν προϊόντα υψηλής ποιότητας σε συνδυασμό με γρήγορη ανταπόκριση και αξιόπιστη υποστήριξη. Παραμένοντας σταθερή στη δέσμευσή της να θέτει την εμπειρία πελάτη ως κορυφαία προτεραιότητα, η COSMOTE επιδίωξε και το 2023 τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εμπειρίας των πελατών της, προσφέροντας σταθερά αξία στην πελατειακή της βάση. Μέσω της σχολαστικής ανάλυσης της

ανατροφοδότησης των πελατών και των στρατηγικών παρεμβάσεων που αποσκοπούσαν στην άμβλυση τυχόν προβλημάτων, η εταιρεία εξασφάλισε θετικές εμπειρίες σε κάθε σημείο επαφής. Εφαρμόζοντας ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας και υιοθετώντας υπεύθυνες πρακτικές, η COSMOTE παρέχει εξατομικευμένη εμπειρία και διαφάνεια, διατηρώντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών τόσο στις φυσικές όσο και στις ψηφιακές πλατφόρμες. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο εξασφάλισε την απρόσκοπτη συνδεσιμότητα, αλλά καλλιεργήσε την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση μεταξύ των πελατών της.

Οι προτάσεις προστιθέμενης αξίας που προσφέρονται μέσω των εφαρμογών κινητής της COSMOTE αυξήθηκαν περαιτέρω, με αποτέλεσμα περισσότεροι πελάτες να χρησιμοποιούν τακτικά τις εφαρμογές για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.



2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Συγκεκριμένα, οι χρήστες εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας αυξήθηκαν κατά 5% σε ετήσια βάση, ενώ η βαθμολογία ικανοποίησης αυξήθηκε στα 4,6 αστέρια στα app stores. Οι πελάτες της COSMOTE απολαμβάνουν περισσότερες ψηφιακές δυνατότητες, όπως η προβολή και πληρωμή των λογαριασμών, η ανανέωση υπολοίπου καρτοκινητής, η ενεργοποίηση πακέτων και δώρων, η ψηφιακή διαχείριση τεχνικών θεμάτων και εξοπλισμού που αφορούν τη σταθερή τηλεφωνία, η αναζήτηση ειδήσεων και προσφορών, και η ανανέωση των προγραμμάτων συμβολαίου. Οι συναλλαγές μέσω ψηφιακών εφαρμογών αυξήθηκαν σε σχέση με το 2022, με τις συνολικές ηλεκτρονικές πληρωμές λογαριασμών να αυξάνονται κατά 9% και τις συναλλαγές ηλεκτρονικών πωλήσεων κατά 36%, γεγονός που μαρτυρά την αυξανόμενη εμπιστοσύνη και προτίμηση των καταναλωτών προς τα ψηφιακά κανάλια αυτοεξυπηρέτησης.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2023, η εταιρεία συνέχισε να υλοποιεί τη στρατηγική της για την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών μέσω πρωτοβουλιών επιβράβευσης και ανάκτησης της εμπιστοσύνης, προσφέροντας δωρεάν λεπτά ομιλίας, data, COSMOTE TV pass και εκπαιδευτικά κουπόνια BOX, είτε μέσω των εφαρμογών της είτε αυτομάτως. Επιπλέον, συνέχισε την πάγια πολιτική της για την υποστήριξη των ευάλωτων πελατών, ενεργοποιώντας δωρεάν πακέτα προσφορών για χρήστες σε περιοχές που έχουν πληγεί από φυσικές καταστροφές, όπως περιγράφεται στην ενότητα [Ψηφιακή ένταξη για όλους](#).

Οι αρμόδιες ομάδες της COSMOTE εργάζονται με όραμα να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πελατών και να διασφαλίσουν την κορυφαία εμπειρία χρήστη, προσφέροντας προϊόντα υψηλής ποιότητας, διαφανή τιμολόγηση και βελτιωμένη υποστήριξη πελατών σε πραγματικό χρόνο μέσα από ψηφιακά και φυσικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Εφαρμογές

- Εφαρμογή διαθέσιμη κατά την «Περιοχή» ώστε ο πελάτης να μπορεί α) να ελέγχει τα διαθέσιμα MB, SMS και χρόνο ομιλίας και τις αντίστοιχες καταναλώσεις του κατά την περιαγωγή, β) να

ενεργοποιεί τα πακέτα δεδομένων που είναι διαθέσιμα ανάλογα με τη χώρα στην οποία βρίσκεται, γ) να ελέγχει αν η υπηρεσία περιαγωγής είναι ενεργή και να επιλέγει την ενεργοποίηση ή την απενεργοποίηση πριν από το ταξίδι του και ε) να ενεργοποιεί το COSMOTE Travel Pass όποτε θέλει. Όλες αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω ενός εύχρηστου περιβάλλοντος διεπαφής χρήστη (UI), απαλλάσσοντας τους πελάτες από την ανάγκη να επικοινωνούν με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών για βοήθεια.

- **Αγγλική έκδοση της εφαρμογής**, η οποία επιτρέπει στους πελάτες να έχουν εύκολη πρόσβαση στις βασικές δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης της εφαρμογής. Η προσθήκη της αγγλικής γλώσσας ήταν ένα ιδιαίτερος δημοφιλές αίτημα των πελατών και επηρέασε σημαντικά τα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών.
- Η έκδοση **«Βεβαίωσης Κυριότητας Αριθμού»** επιτρέπει στους πελάτες να έχουν εύκολη πρόσβαση στο εν λόγω πιστοποιητικό για οποιονδήποτε σκοπό, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν κάποιο φυσικό κατάστημα.
- Ο **επανασχεδιασμός της εφαρμογής** εναρμονίστηκε με το Σύστημα Σχεδιασμού COSMOTE παρέχοντας ένα ανανεωμένο και κομψό περιβάλλον UI στους χρήστες.
- Η ενότητα **«For You»** λειτουργεί ως ένας διαδραστικός ψηφιακός χώρος, προσφέροντας **εξατομικευμένα δώρα** και προσφορές ανάλογα με τις προτιμήσεις του πελάτη.
- Οι ενότητες **«Λογαριασμός και Πληρωμή»** έχουν επανασχεδιαστεί με στόχο την αναλυτικότερη επισκόπηση των λογαριασμών, την απλοποίηση της διαδικασίας πληρωμής και τη διευκόλυνση της συνδεσιμότητας των υπηρεσιών ακόμη και σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης πληρωμής. Προσφέρονται πολύ χρήσιμες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης που ελαχιστοποιούν την ανάγκη τηλεφωνικής υποστήριξης, όπως **πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο σε πληροφορίες σχετικά με το υπόλοιπο των λογαριασμών** και την ημερομηνία λήξης, μειωμένες ταχύτητες διαδικτύου για υπηρεσίες που έχουν ανασταλεί ώστε να είναι

δυνατή η ηλεκτρονική πληρωμή, επιλογές για **παράταση των ημερομηνιών λήξης των λογαριασμών** και ολοκληρωμένες ρυθμίσεις **ψηφιακού διακανονισμού**. Επιπλέον, με κάθε **ηλεκτρονική πληρωμή** μέσω των ψηφιακών καναλιών της COSMOTE, ο πελάτης λαμβάνει **δώρο 3GB για 7 ημέρες** από την πληρωμή, στον αριθμό κινητής της επιλογής του (από 1/10). Η ενότητα **«Ανανέωση Υπολοίπου»** της καρτοκινητής επανασχεδιάστηκε παρέχοντας ένα ανανεωμένο περιβάλλον UI στους χρήστες και καλύτερα δώρα επιβράβευσης.

- Η **«Διαχείριση Βλαβών»**, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να εκτελούν μεμονωμένους ελέγχους βλαβών της τηλεφωνικής γραμμής και να προβαίνουν στην ολοκληρωμένη διαχείριση και επίλυση των ζητημάτων, ενισχύθηκε με ελέγχους για δύο ακόμη περιπτώσεις χρήσης: αποσυνδέσεις και χαμηλή ταχύτητα συγχρονισμού. Το 2023, πάνω από το 8% των μεμονωμένων βλαβών καταγράφηκαν μέσω του COSMOTE App.
- Η ενότητα **«Βοήθεια και Υποστήριξη»**, η οποία επανασχεδιάστηκε και εμπλουτίστηκε με προηγμένα **φίλτρα αναζήτησης** και την κατηγορία δημοφιλών αναζητήσεων που βοηθούν τους χρήστες να **βρίσκουν εύκολα περιεχόμενο** σχετικό με τα ερωτήματά τους (όπως βίντεο, συχνές ερωτήσεις, διαδικτυακούς συνδέσμους) και τους κατευθύνουν στις δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης της εφαρμογής. Επιπλέον, η ενότητα **«Αιτήματα»** επιτρέπει στους χρήστες να παρακολουθούν την κατάσταση των ανοικτών αιτημάτων τους σχετικά με βλάβες, τιμολόγηση, θέματα κινητής τηλεφωνίας καθώς και το ιστορικό των αιτημάτων που επιλύθηκαν πρόσφατα.

Προγράμματα ενίσχυσης της εμπειρίας και της αφοσίωσης των πελατών

- Η COSMOTE ενίσχυσε τη δέσμευσή της για τη συλλογή και ανάλυση της ανατροφοδότησης των πελατών της μέσω του προγράμματος **«Voice of Our Customers» (VoC)**, προσκαλώντας καθημερινά τους πελάτες να συμμετέχουν σε έρευνες για την αξιολόγηση των εμπειριών τους και την πιθανότητα να συστήσουν την COSMOTE σε άλλα άτομα (Net Promoter Score). Εκτός από τα σημεία επαφής, τα

σχόλια των πελατών συλλέγονται επίσης **κατά τη χρήση του προϊόντος** ή μετά από **σημαντικές αλληλεπιδράσεις**, όπως οι διαδικασίες αγοράς ή επισκευής βλαβών.

- Το πρόγραμμα **«Customer Experience (CX) Ambassadors»** συνέχισε δυναμικά τη λειτουργία του, εμπλέκοντας ταλαντούχους εργαζομένους που θέτουν τους πελάτες στο επίκεντρο των εργασιών τους, ώστε να συμμετέχουν ενεργά σε δραστηριότητες που προωθούν την **άριστη εμπειρία του πελάτη**. Το 2023, το πρόγραμμα καλωσόρισε 160 νέους CX Ambassadors που ένωσαν τις δυνάμεις τους με τα ήδη 200 ενεργά μέλη. Μαζί, συμμετείχαν συνολικά σε 1.460 δοκιμές νέων υπηρεσιών (Friendly User Tests) και εργαστήρια σχεδιασμού για την ανάπτυξη των προϊόντων αναδεικνύοντας κρίσιμα ζητήματα πριν «φτάσουν» στους πελάτες και διασφαλίζοντας την τελική εμπειρία του χρήστη. Η συμμετοχή και ο βαθμός δραστηριοποίησης των CX Ambassadors ενισχύθηκαν περαιτέρω μέσω του νέου συστήματος ανταμοιβής που προστέθηκε στο app της ομάδας. Ως αποτέλεσμα, οι συνολικές συζητήσεις, τα ζητήματα που εντοπίστηκαν και οι ιδέες βελτίωσης που σχετίζονται με θέματα εμπειρίας των πελατών τετραπλασιάστηκαν σε σχέση με το 2022.
- Η COSMOTE εγκαινίασε το νέο πρόγραμμα επιβράβευσης **«For You»** στο COSMOTE App, το οποίο περιλαμβάνει αποκλειστικές προσφορές **DEALS FOR YOU, μοναδικά κουπόνια συνεργατών, τηλεπικοινωνιακά δώρα**, διαγωνισμούς και μοναδικά κουπόνια σούπερ μάρκετ. Η ενότητα **«For You»** αποτελεί έναν μοναδικό ψηφιακό διαδραστικό χώρο που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση και την επιβράβευση των πελατών. Ως αποτέλεσμα, κατά τη διάρκεια του έτους, η COSMOTE αύξησε τον αριθμό των μοναδικών χρηστών (πελατών) που επωφελήθηκαν από τις προσφορές COSMOTE DEALS FOR YOU, ενώ παράλληλα διεύρυνε τις συνεργασίες του προγράμματος, καθώς και τα αντίστοιχα οφέλη για τους πελάτες της. Για την περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής των χρηστών, η COSMOTE ενσωμάτωσε μηχανισμούς gamification, προσφέροντας μοναδικές ψηφιακές εμπειρίες και ανταμοιβές.
- Το 2023 ο Όμιλος προσέφερε στους πελάτες του

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

προσωποποιημένα δώρα επικοινωνίας και **δώρα ανάκτησης** είτε μέσω εκστρατειών, είτε μέσω της εφαρμογής COSMOTE App ή απευθείας μέσω των εκπροσώπων στην εξυπηρέτηση πελατών. Με αυτή την πρωτοβουλία, επιδιώκει να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών για διαρκή επικοινωνία και να επιβραβεύσει την αφοσίωσή τους. **Η COSMOTE επιβράβευσε τους πελάτες της προσφέροντας δωρεάν GB, κουπόνια BOX και ένα μήνα δωρεάν υπηρεσιών τηλεόρασης**, σε διάφορες περιστάσεις, όπως στην επέτειο συμβολαίου, κατά την ανανέωση συμβολαίου κ.α. Το **DATA ME NOW** είναι ένα δώρο self-care για τους πελάτες μας, που χρησιμοποιείται ιδιαίτερα μέσα από την εφαρμογή COSMOTE App, τις στιγμές που οι πελάτες χρειάζονται απεριόριστα GB. Με στόχο την υποστήριξη των πελατών ακόμη και σε δύσκολες στιγμές, ο Όμιλος προσέφερε δώρα επικοινωνίας σε περίπου ένα εκατομμύριο πελάτες που επλήγησαν από φυσικές καταστροφές.

Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων

Η δέσμευση του Ομίλου να αναθεωρεί τον τρόπο λειτουργίας του και να επιδιώκει τη βελτίωση της εμπειρίας που παρέχει στους πελάτες αποτέλεσε την κινητήριου δύναμη για την επίτευξη της αναδιοργάνωσης της δομής διαχείρισης παραπόνων. Στόχος του Ομίλου ήταν η εξάλειψη των πολλαπλών επιπέδων στη διαχείριση των αιτημάτων προκειμένου να μειώσει την διατεμαστική διαχείριση (end-to-end management) των παραπόνων στον μικρότερο δυνατό χρόνο. Το 2023, 68,5% των παραπόνων επιλύθηκαν εντός της ίδιας ημέρας. Κατά συνέπεια, η διαχείριση διενεργείται αποκλειστικά από τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Η επιλογή αυτή απαιτούσε την πρόσθετη ενίσχυση των εργαζομένων πρώτης γραμμής με τα απαραίτητα εργαλεία και δεξιότητες.

Επιπρόσθετα, στη νέα ψηφιακή εποχή, οι απαιτήσεις των πελατών αλλάζουν συνεχώς, δημιουργώντας την ανάγκη για πιο γρήγορη, πιο εύκολη, πιο απλή και πάνω απ' όλα πιο προσωπική εξυπηρέτηση. Προχωρώντας στη νέα εποχή, με μήνυμά μας το #asto_rapo_mou («Αστο πάνω μου»), ο Όμιλος θέτει ως πρώτη προτεραιότητά να προσφέρει σε κάθε πελάτη μια effortless εμπειρία (Zero Effort) όταν έρχεται σε επαφή μαζί μας, σε κάθε μας κανάλι,

φυσικό ή ψηφιακό (Omni-Channel Customer Experience). Κατανοώντας τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών, ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με ευελιξία και διορατικότητα και προσέφερε υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, προκειμένου να κάνει την καθημερινότητά τους καλύτερη. Έδωσε λύσεις με την πρώτη επαφή (FCR- First Contact Resolution) και όταν αυτό δεν επαρκούσε, δεσμεύθηκε να αναλάβει, με υπευθυνότητα και συνέπεια, την παρακολούθηση του αιτήματός και να διασφαλίσει την επίλυσή του, επιτυγχάνοντας έτσι λιγότερα παράπονα και περισσότερους ενθουσιασμένους και πιστούς πελάτες.

Το 2023, η Εξυπηρέτηση Πελατών της COSMOTE αντιμετώπισε αποτελεσματικά τα αιτήματα των πελατών που αφορούσαν υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και συνδρομητικής τηλεόρασης. Ενδεικτικά:

- Το ενιαίο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης **ONE Ticket** επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν και να διαχειρίζονται όλα τους τα αιτήματα. Το ONE Ticket αφορά αιτήματα τόσο τεχνικής όσο και εμπορικής υποστήριξης, και είναι εγκατεστημένο σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών: στα τηλεφωνικά κέντρα, το COSMOTE App και τα καταστήματα. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η εφαρμογή ενός κοινού συστήματος πληροφόρησης και παρακολούθησης αιτημάτων καθώς και η διαφάνεια κατά την επικοινωνία με τα σημεία επαφής των καταναλωτών και τα διάφορα τμήματα, επιτυγχάνοντας μια ενιαία πολύ-καναλική εμπειρία πελάτη.
- **Live chat μέσω portal και mobile app** για άμεση και διαδραστική επικοινωνία.
- **Live e-store**, νέο ψηφιακό κανάλι που συνδυάζει chat και τηλεφωνική επικοινωνία για να συμβάλλει στην αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων και στην ποιότητα των δυναμικών πωλήσεων.
- **Βιντεοκλήσεις στη νοηματική γλώσσα μέσω portal:** Η ομάδα της εξυπηρέτησης πελατών προσφέρει εξατομικευμένη επικοινωνία με την πραγματοποίηση βιντεοκλήσεων για πελάτες που χρειάζονται υποστήριξη στη νοηματική γλώσσα. Επιπλέον, επιτρέπει σε άτομα που αντιμετωπίζουν

προβλήματα ακοής να αποκτήσουν μεγαλύτερη αυτονομία κατά τις προσωπικές τους συναλλαγές.

- **COSMOTE Home Connect:** Οι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών και πιστοποιημένοι συνεργάτες παρέχουν λύσεις σε όλους τους οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, είτε απομακρυσμένα είτε στον χώρο τους. Το χαρτοφυλάκιο της υπηρεσίας διευρύνεται διαρκώς και περιλαμβάνει λύσεις αιχμής σε θέματα συνδεσιμότητας και πλεγματικών δικτύων.
- **COSMOTE UFixIt:** Εξειδικευμένοι σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών, αποκτώντας πρόσβαση στην κάμερα του κινητού, βοηθούν τον πελάτη βήμα-βήμα να επιλύσει το τεχνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει.
- **Ομάδα Εμπειρογνομώνων** εργάζεται για την κάλυψη κάθε ανάγκης των πελατών, παρέχοντας άμεση, πλήρη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση. Αποστολή τους είναι να διεκπεραιώνουν σε μία κίολας επαφή με τον πελάτη όλα τα απαιτητικά ζητήματα, παρέχοντας ευελιξία και εξαιρετική εμπειρία για τους πελάτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς).
- **Social media:** Ειδική ομάδα που διαχειρίζεται όλα τα σχόλια των πελατών που αναρτώνται στις σελίδες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης των εταιρειών του Ομίλου (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn κτλ.).
- **Just Digital:** Εκπρόσωπος της Εξυπηρέτησης Πελατών στέλνει στους πελάτες γραπτό μήνυμα (SMS) το οποίο περιέχει έναν σύνδεσμο και μια σύντομη περιγραφή της ενέργειας αυτοεξυπηρέτησης που πρέπει να εκτελέσουν. Επιλέγοντας τον σύνδεσμο μεταφέρονται στην ιστοσελίδα ή την εφαρμογή, όπου μπορούν να ολοκληρώσουν το αίτημά τους. Περισσότερες από 180 περιπτώσεις χρήσεις είναι ήδη διαθέσιμες. Στο πλαίσιο της αύξησης των πωλήσεων μέσω των ψηφιακών καναλιών, το 2023 στάλθηκαν συνολικά 104.000 SMS, εκ των οποίων τα 41.000 οδήγησαν σε πώληση.

- **Voice Of Customer Journey:** οι πληροφορίες που συλλέγονται από τις επαφές που πραγματοποιεί εδική ομάδα με τους δυσαρεστημένους πελάτες (detractors), βοηθούν στον προσδιορισμό των απαιτήσεων, των αναγκών, των προσδοκιών και των προτιμήσεων των πελατών. Εξετάζοντας τα υφιστάμενα ταξίδια VOC των πελατών, δίνεται έμφαση στις σχέσεις με τους πελάτες και στη δυνατότητα προσδιορισμού των βασικών παραγόντων που οδηγούν στην απόκτηση, την ικανοποίηση, την αφοσίωση και τη διατήρηση τους και, κατά συνέπεια, στην επέκταση των δραστηριοτήτων και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης.
- **Novus Team:** η ομάδα αποτελείται από Επαγγελματίες Τεχνικής Υποστήριξης που διαθέτουν προηγμένα εργαλεία για την αποτελεσματική αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων. Αποστολή τους είναι η ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών με την επίλυση των ζητημάτων κατά την αρχική επαφή και η ελαχιστοποίηση της περαιτέρω προώθησης των βλαβών σε υψηλότερα επίπεδα τεχνικής υποστήριξης.

2.2 ΠΕΛΑΤΕΣ | 2.2.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΑΔΑ
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 2023

ASR (Αυτοματοποιημένη αναγνώριση ομιλίας): Συγχώνευση της εφαρμογής ΟΤΕ-COSMOTE Customer Care IVR και δημιουργία μιας ενιαίας φωνητικής εφαρμογής μέσω της υπηρεσίας AI Self-Service. Η νέα αυτή εφαρμογή περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την υλοποίηση της στρατηγικής πολύ-καναλικού marketing και εμπειρίας πελάτη (omni-channel Customer Experience CX), συμβάλλοντας στη βελτίωση της εμπειρίας μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ψηφιακών καναλιών. Το 2023, καταγράφηκαν περισσότερες από 50 περιπτώσεις αυτοεξυπηρέτησης.

AI Chatbox: Ανάπτυξη εφαρμογής ψηφιακού βοηθού που συνομιλεί online με τους πελάτες του Ομίλου μέσω δωρεάν λειτουργίας chat και τους εκπαιδεύει να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες της εφαρμογής COSMOTE App, της ιστοσελίδας της εταιρείας και της εφαρμογής What's Up.

Μηχανισμός Επαλήθευσης Επίλυσης Βλάβης (RVM - Resolution Verification Mechanism): Ενίσχυση του μηχανισμού για την παρακολούθηση των επιδόσεων των γραμμών σταθερής τηλεφωνίας για τον εντοπισμό ανωμαλιών και τη λήψη προληπτικών μέτρων, όχι μόνο στις περιπτώσεις διαχείρισης βλαβών αλλά και στις ενεργοποιήσεις συνδέσεων.

YouTube: Ενημερωτικά βίντεο στο YouTube παρέχουν σημαντικές, έγκυρες και κατανοητές οδηγίες προς τους πελάτες για να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους και να επιλύσουν τα ζητήματα που τους απασχολούν. Το 2023, η playlist COSMOTE Hints & Tips προβλήθηκε περισσότερες από 908 εκ. φορές.

Digital On Boarding: Η συγκεκριμένη λειτουργία επιτρέπει στους πελάτες να υποβάλλουν αιτήματα και παραγγελίες μέσω του smartphone τους, χάρη σε μια

αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική διαδικασία. Όλες οι ενέργειες που απαιτούνται για μια συναλλαγή πώλησης (επίδειξη ταυτότητας πελάτη, υπογραφή δικαιολογητικών και συμβάσεων) πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά μέσω του smartphone, παρέχοντας στον πελάτη μια ολοκληρωμένη και πλήρως ψηφιακή εμπειρία.

Διαδικασία Ταυτοποίησης Πελατών και Ταυτοποίηση με Κωδικό μιας Χρήσης (ΟΤΡ): Εφαρμογή μηχανισμού για την πιστοποίηση και την ταυτοποίηση των εισερχόμενων κλήσεων, μέσω της Διαδραστικής Φωνητικής Απόκρισης (IVR) που βασίζεται σε μια σειρά αυτόματων ελέγχων. Με αυτόν τον τρόπο, αρχικά διασφαλίζουμε τη σύνδεση μεταξύ του καλούντος και του εκπροσώπου, και εξασφαλίζουμε ότι δεν πρόκειται για παραπλανητική κλήση. Αυτή λειτουργία μειώνει τον χρόνο εξυπηρέτησης του πελάτη.

Επαλήθευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Εφαρμογή συστήματος επαλήθευσης των ηλεκτρονικών διευθύνσεων (email) των πελατών, με κύριο στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας των προσωπικών τους πληροφοριών.

Κατάσταση παραγγελίας @AppWeb: Οι πελάτες μπορούν να παρακολουθούν την κατάσταση των παραγγελιών τους για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μέσω της εφαρμογής για κινητά ή του διαδικτυακού τους λογαριασμού.

Διαδικασία διασφάλισης ποιότητας: Θέσπιση μιας ενιαίας διαδικασίας αξιολόγησης των διαφόρων μορφών αλληλεπίδρασης με τους πελάτες (κλήσεις, συνομιλίες, ηλεκτρονικά μηνύματα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) για τη βελτίωση των συνολικών διαδικασιών και υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών.

Έρευνες Πελατών

Το 2023 η COSMOTE συνέχισε να πραγματοποιεί πλήθος ερευνών ικανοποίησης των πελατών με στόχο τη συλλογή απόψεων και σχολίων (feedback) σχετικά με τις σχέσεις των πελατών, τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης στα σημεία επαφής της εταιρείας.

Το ίδιο έτος, η COSMOTE προχώρησε στη βελτίωση του προγράμματος «Voice of The Customer» χρησιμοποιώντας πλατφόρμα ερευνών που καταγράφει τα σχόλια των πελατών έπειτα από συναλλαγές με τα τηλεφωνικά κέντρα, τα καταστήματα καθώς και τα «ταξίδια των πελατών» για τη λήψη τεχνικής εξυπηρέτησης, καθώς και τα σχόλια αναφορικά με την πελατειακή σχέση και την εμπειρία από τη χρήση των προϊόντων. Εκτός από τις βαθμολογίες ικανοποίησης

και προσπάθειας των πελατών, το Net Promoter Score (NPS) κατέστη ο κοινός βασικός δείκτης επίδοσης (KPI) για όλες τις έρευνες, ενώ η επισήμανση των σχολίων τους διευκολύνει την ανάληψη σχετικών δράσεων.

Ενδεικτικά, το 2023, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν υψηλές βαθμολογίες στον Δείκτη Αφοσίωσης TRI*M Loyalty Index¹, που υποδηλώνει δυνατή αφοσίωση πελάτη. Επιπλέον, 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 την πλειονότητα των πελατών να απαντά «Εξαιρετική, Πολύ καλή ή Καλή».

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Πελατών για το 2023², 87% των πελατών στην Ελλάδα αξιολόγησαν τη συνολική απόδοση της εταιρείας ως «Εξαιρετική, Πολύ Καλή ή Καλή».

Αποτελέσματα της Έρευνας Πελατών 2023²

Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης της εταιρείας ως «**Εξαιρετικής, Πολύ Καλής ή Καλής**».

Η εταιρεία κάνει τους πελάτες να αισθάνονται ότι **βρίσκονται σε καλά χέρια**

ΕΛΛΑΔΑ

87%

ΕΛΛΑΔΑ

84%

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 Αποτελέσματα της Έρευνας Αφοσίωσης TRI*M 2023. Αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης και αξιολόγηση της εμπιστοσύνης του πελάτη.

ΒΡΑΒΕΙΑ 2023

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών στην κατηγορία Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών.

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα Sales Excellence Awards στην κατηγορία Αύξηση πωλήσεων / Υπηρεσία

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα European Contact Center and Customer Service Awards στην κατηγορία Best Customer Service Team (Large)

ΧΡΥΣΟ ΒΡΑΒΕΙΟ

στα Sales Excellence Awards στην κατηγορία Υποστήριξη πελατών (trade marketing, customer service, customer care)



Σ' αυτή την ενότητα:

2.3 Δέσμευση για την Κοινωνία

2.3.1 Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά

2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους

2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις

2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων

2.3.1 Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμβάλλει στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους μέσω της τεχνολογίας. Στόχος του είναι να καλύψει βασικές και τρέχουσες ανάγκες της κοινωνίας μέσα από μια ευρεία γκάμα μακροπρόθεσμων προγραμμάτων και νέων πρωτοβουλιών. Ο Όμιλος τοποθετεί την τεχνολογία στην καρδιά των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς παρέχοντας σημαντικά εργαλεία για την ανάπτυξη μιας ψηφιακής κοινωνίας ίσων ευκαιριών και χωρίς αποκλεισμούς, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζει άλλες σημαντικές ανάγκες με στόχο την ευημερία της κοινωνίας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων.

Στρατηγικές Προτεραιότητες Κοινωνικής Συνεισφοράς



Δράσεις Ψηφιακής Ένταξης

για την καλλιέργεια ψηφιακών δεξιοτήτων και την παροχή εργαλείων που μπορούν να εξαλείψουν τις ανισότητες και τα εμπόδια, ώστε όλοι να μπορούν να επωφεληθούν από τις τεχνολογικές ευκαιρίες του σήμερα.



Κοινωνικές Πρωτοβουλίες

για τη στήριξη εύάλωτων κοινωνικών ομάδων και τη μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων.



Εθελοντισμός Εργαζομένων

για την καλλιέργεια πνεύματος αλληλεγγύης και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου.

Δέσμευση για την Κοινωνία

€3,95 εκ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟ 2023

7,4 εκ.

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

>60.000

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΕΧΟΥΝ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΙ ΣΤΟ GROW YOUR BUSINESS ΑΠΟ ΤΟ 2017

Διαχείριση και Επίβλεψη Κοινωνικών Προγραμμάτων

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναπτύσσει συστηματικά εσωτερικούς μηχανισμούς και διαδικασίες με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση όλων των των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών κοινωνικής συνεισφοράς που υλοποιεί. Ενδεικτικά:

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, και η Ανώτατη Διοίκηση επιβλέπουν τους στόχους και τη στρατηγική των σημαντικότερων κοινωνικών δράσεων και λαμβάνουν τακτική πληροφόρηση σχετικά με τα υλοποιούμενα προγράμματα.

- Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει το σύνολο των κοινωνικών χορηγήσεων και δωρεών, μετά την αναθεώρηση και έγκριση τους από την Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ και από τον Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ (στην Ελλάδα) ή τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Γενικό Διευθυντή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Νομικών και Εξωτερικών Υποθέσεων (στη Ρουμανία).

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ 2023

€3,95 εκ.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
(ΣΕ ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ)

€3,9 εκ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
(ΣΕ ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ)

€4,6 εκ.

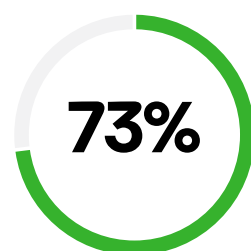
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ*

9,2 εκ.

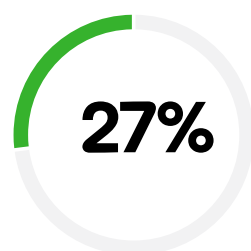
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ

7,4 εκ.

ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ (ΑΜΕΣΟΙ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΟΙ)
ΑΠΟ ΔΡΑΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ



Οικονομική
συνεισφορά



Συνεισφορά
σε είδος

Διεξάγει συστηματικό διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και προτείνει νέες κοινωνικές πρωτοβουλίες με βασικό γνώμονα την κάλυψη των αναγκών τους. Ταυτόχρονα, συλλέγονται δεδομένα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση του αντίκτυπου των προγραμμάτων του Ομίλου στην κοινωνία.

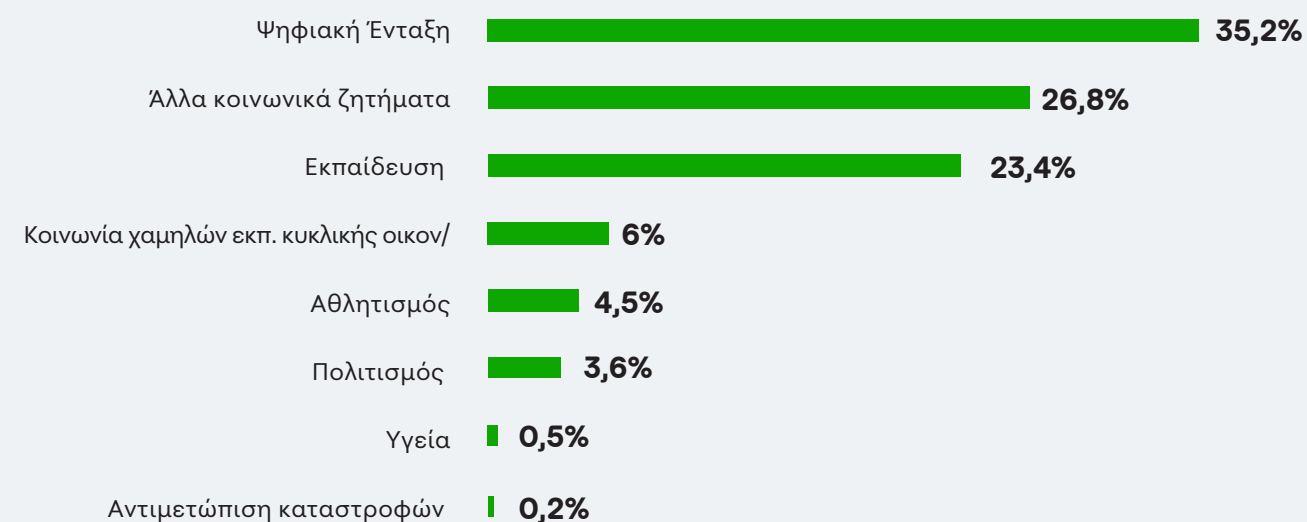
Η αξιολόγηση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ βασίζεται στο μοντέλο του Business for Societal Impact (πρώην LBG) για τη μέτρηση των κοινωνικών προγραμμάτων σε επίπεδο συνεισφοράς (inputs), παραγόμενων ωφελειών (outputs) και επιπτώσεων (impacts). Το μοντέλο αυτό είναι συμβατό με διεθνείς

δείκτες και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), οι κατευθυντήριες οδηγίες του GRI (Global Reporting Initiative) και η μεθοδολογία μέτρησης κοινωνικής απόδοσης επενδύσεων SROI (Social Return on Investment).

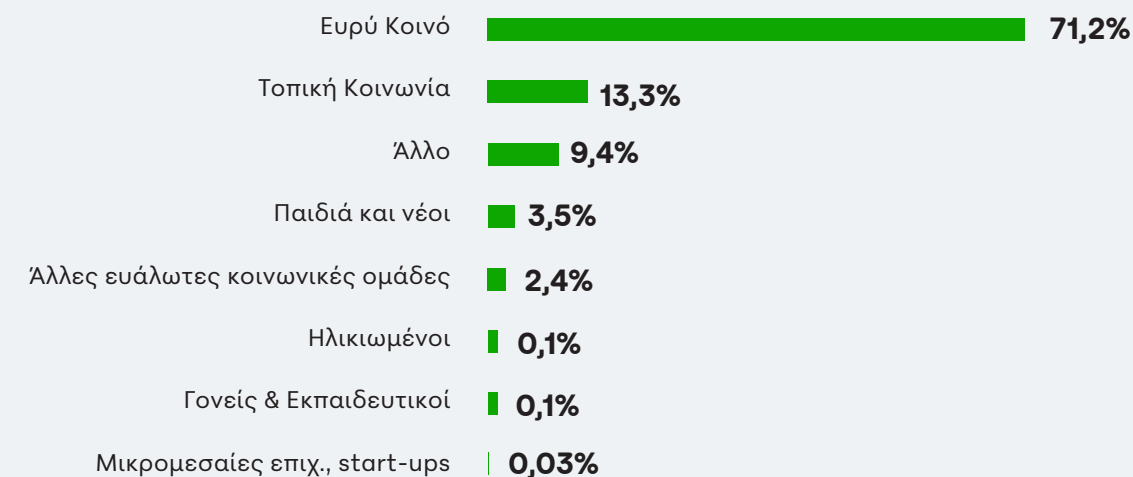
Σταθερός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να ποσοτικοποιεί, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων, προκειμένου να αξιολογεί και να επανεξετάζει τη συνεισφορά του προς την κοινωνία και να βελτιώνει τον σχεδιασμό των μελλοντικών δράσεών του.

* Συμπερ. του κόστους για την υλοποίηση των δράσεων και της εθελοντικής συμμετοχής εργαζομένων εν ώρα εργασίας

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ
ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟ



2.3.2 Ψηφιακή Ένταξη για Όλους

Ο Όμιλος στηρίζει τη μετάβαση προς μια ψηφιακή κοινωνία ίσων ευκαιριών και χωρίς αποκλεισμούς, που υιοθετεί και ενσωματώνει τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ενώ αξιοποιεί στο έπακρο τις αμέτρητες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία.

Ο Όμιλος στοχεύει να καταστήσει την τεχνολογία προσβάσιμη σε όλους, να προωθήσει την ψηφιακή ένταξη και να διαμορφώσει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην ψηφιακή εποχή. Κύρια προτεραιότητά του είναι να προσφέρει τεχνολογικές δυνατότητες σε όλους και να εξαλείψει τις ανισότητες και τα εμπόδια, έτσι ώστε ο καθένας να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες του σήμερα και να οικοδομήσει ένα καλύτερο και πιο βιώσιμο μέλλον.

Ο Όμιλος δεσμεύεται να καταστήσει δυνατή την ψηφιακή ένταξη για όλους, παρέχοντας ψηφιακές δεξιότητες και μέσα, ενώ παράλληλα προωθεί την υπεύθυνη χρήση της τεχνολογίας. Πιο συγκεκριμένα, η προσέγγιση του Ομίλου για την ψηφιακή ένταξη όλων των κοινωνικών ομάδων στηρίζεται σε τρεις πυλώνες:

- **Δεξιότητες:** ανάπτυξη και προώθηση ψηφιακών δεξιοτήτων, διασφαλίζοντας την ασφαλή και υπεύθυνη χρήση των τεχνολογικών μέσων.
- **Πρόσβαση:** δωρεάν παροχή βασικών υποδομών, προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ.
- **Προσιτότητα:** προσιτές υπηρεσίες ΤΠΕ, μέσω ειδικών τιμών και εκπνώσεων προς συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες.

Προς την κατεύθυνση αυτή, ο Όμιλος σχεδιάζει και υλοποιεί πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε άτομα κάθε ηλικίας και κοινωνικοοικονομικού υπόβαθρου. Στο πλαίσιο αυτό, στοχεύει να αναπτύξει μια νέα πρωτοβουλία ψηφιακής ένταξης για άτομα τρίτης ηλικίας το 2024.

Εκπαιδευτική Ρομποτική και STEM

Η COSMOTE είναι μία από τις πρώτες εταιρείες που επενδύει συστηματικά στη διάδοση της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της εκπαιδευτικής μεθόδου STEM (Επιστήμη - Τεχνολογία - Μηχανική -

Μαθηματικά) στα ελληνικά σχολεία, τα τελευταία 9 χρόνια. Η εταιρεία έχει υλοποιήσει μια σειρά δράσεων, σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής και Επιστήμης «WRO Hellas», συμβάλλοντας στην **ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων περισσότερων από 265.000 παιδιών και δασκάλων.**

Πρωτοβουλίες και Σημαντικότερα Επιτεύγματα:

- **Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για μαθητές όλων των σχολικών βαθμίδων (νηπιαγωγείο, δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο).** Το 2023, 1.374 ομάδες μαθητών συμμετείχαν στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής 2023. Υπό το θέμα «Smart City - Η πόλη που ονειρεύομαι να ζω», οι ομάδες παρουσίασαν καινοτόμες ιδέες και ποικίλες ρομποτικές λύσεις ανά διαγωνιστική κατηγορία κατά τη διάρκεια των Περιφερειακών Αγώνων και

του Πανελλήνιου Τελικού Διαγωνισμού, τους οποίους παρακολούθησαν 7.804 άτομα. Τα τελευταία 9 χρόνια, στους διαγωνισμούς έχουν συμμετάσχει πάνω από 44.500 μαθητές.

- **Σεμινάρια κατάρτισης εκπαιδευτών-προπονητών:** Στο πλαίσιο των Πανελλήνιων Διαγωνισμών Εκπαιδευτικής Ρομποτικής πραγματοποιήθηκαν ειδικά εργαστήρια και διαδικτυακά σεμινάρια κατάρτισης των εκπαιδευτών-προπονητών με σκοπό τη διάδοση της εκπαιδευτικής ρομποτικής και της μεθόδου STEM σε σχολεία σε όλη τη χώρα. Επιπλέον, στο διαδίκτυο υπάρχει διαθέσιμο το εκπαιδευτικό υλικό για τον προγραμματισμό και την εκπαιδευτική ρομποτική που απευθύνεται σε εκπαιδευτικούς και μαθητές. Τα τελευταία 9 χρόνια, έχουν εκπαιδευτεί **πάνω από 11.000 δάσκαλοι** και το εκπαιδευτικό υλικό που είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο καταγράφει πάνω από 5.000 λήψεις.
- **Εξοπλισμός και Εκπαιδευτικό υλικό:** Η COSMOTE παρέχει στα σχολεία πακέτα εκπαιδευτικής ρομποτικής και στηρίζει την ανάπτυξη και τη διανομή εκπαιδευτικού υλικού από τη WRO Hellas. Τα τελευταία 9 χρόνια, η COSMOTE έχει προσφέρει περίπου 1.050 πακέτα εκπαιδευτικής ρομποτικής σε σχολεία στην Ελλάδα όπως επίσης με ειδικό εκπαιδευτικό υλικό για τη ρομποτική και τον προγραμματισμό που απευθύνεται σε δασκάλους και παιδιά καταγράφει πάνω από 5.000 λήψεις.
- **Εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM στο Μουσείο Ομίλου ΟΤΕ:** Το Μουσείο πραγματοποιεί εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM για σχολικές ομάδες (από όλες τις τάξεις δημοτικού και γυμνασίου) και για παιδιά ηλικίας 6-12 ετών. Το 2023, τα εκπαιδευτικά σεμινάρια STEM διεξάχθηκαν δια ζώσης και επικεντρώθηκαν στον προγραμματισμό και τη σύνθεση κωδίκων (coding) με τη χρήση των προγραμμάτων Scratch Junior και Scratch 3.0, με τη συμμετοχή **1.148** παιδιών.
- **Ταινίες σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική-STEM:** Η COSMOTE δημιούργησε την πρώτη ταινία μυθοπλασίας «ROBOGIRL», και το πρώτο ντοκιμαντέρ σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική «THE REAL ROBOKIDS» στην Ελλάδα. Οι ταινίες, με πάνω από 7 εκατομμύρια προβολές, είναι διαθέσιμες στο κανάλι της COSMOTE στο YouTube.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα και Ψηφιακή Εμπειρία στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών Ομίλου ΟΤΕ



Το 2023 το Μουσείο προσέφερε δια ζώσης και διαδικτυακά εκπαιδευτικά προγράμματα για σχολικές ομάδες και οικογένειες. Τα προγράμματα του Μουσείου που απευθύνονταν σε σχολικές ομάδες περιλάμβαναν **ξεναγήσεις, προγράμματα STEM, καλλιτεχνικά εργαστήρια και ενημερωτικές εκδηλώσεις σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.** Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, το Μουσείο πραγματοποίησε διαδικτυακά καλλιτεχνικά εργαστήρια για δημοτικά σχολεία που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας που αφορούσαν τα σημαντικά ζητήματα της ανακύκλωσης και της προστασίας του περιβάλλοντος. Για τις **οικογένειες**, το Μουσείο προσέφερε **καλλιτεχνικά εργαστήρια, εκπαιδευτικές δραστηριότητες, προγράμματα STEM και ξεναγήσεις** στον μόνιμο εκθεσιακό χώρο του Μουσείου, χρησιμοποιώντας νέες ψηφιακές εφαρμογές (οπτικοακουστικό υλικό, Επαυξημένη και Εικονική Πραγματικότητα). Επιπλέον, στην ιστοσελίδα του Μουσείου ήταν διαθέσιμα εκπαιδευτικά αντίστοιχα video on demand τα οποία οι επισκέπτες μπορούσαν να κατεβάσουν και να παρακολουθήσουν όποτε τους βολεύει.

Το 2023, **9.571 άτομα** πήραν μέρος στα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις ξεναγήσεις του Μουσείου, είτε ψηφιακά είτε δια ζώσης στις εγκαταστάσεις του Μουσείου, και **πραγματοποιήθηκαν συνολικά 240 εκπαιδευτικά προγράμματα** για σχολεία, οικογένειες και άλλες ομάδες.



2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

#GrowYourBusiness



Η COSMOTE εκτιμά την αξία και δεσμεύεται να δημιουργήσει έναν κόσμο όπου όλες οι επιχειρήσεις θα είναι ικανές να αναπτυχθούν και να αξιοποιήσουν τις τεχνολογικές δυνατότητες για αυτό **στηρίζει μικρομεσαίες επιχειρήσεις** μέσω του COSMOTE GROW YOUR BUSINESS.

Από το 2017, η πρωτοβουλία έχει γίνει πολύ δημοφιλής εντός της επιχειρηματικής κοινότητας, προσελκύοντας χιλιάδες συμμετέχοντες από διάφορους επιχειρηματικούς κλάδους απ' όλη την Ελλάδα για να λάβουν μέρος σε ημερίδες, εργαστήρια.

Τον Οκτώβριο του 2022, ξεκίνησε η λειτουργία του Προγράμματος Πιστοποίησης COSMOTE GROW YOUR BUSINESS. Σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ), σχεδιάσαμε το πρώτο, δωρεάν πρόγραμμα κατάρτισης που απευθύνεται στις ελληνικές μικρομεσαίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Οι συμμετέχοντες μέσω αυτού έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν Πιστοποιητικό Κατάρτισης από το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (ΚΕΒΙΔΙΜ) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλες τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους εργαζομένους τους, ενθαρρύνοντάς τους στην ανάπτυξη των ψηφιακών και επιχειρηματικών τους δεξιοτήτων, καθώς και της προσωπικής και επαγγελματικής τους εξέλιξης.

Το Πρόγραμμα Πιστοποίησης είναι δωρεάν και διεξάγεται αποκλειστικά online. Αποτελείται από 10 θεματικές ενότητες, **οι οποίες αθροίζουν συνολικά 118 ώρες διδασκαλίας** από έγκριτους καθηγητές

πανεπιστημίου, και επικεντρώνονται σε ψηφιακές δεξιότητες σε διάφορους τομείς λειτουργίας των επιχειρήσεων. Οι ενότητες περιλαμβάνουν Digital Skills I & II, Ανάπτυξη eCommerce Plan, Logistics & Pricing, Σχεδιασμός Digital Marketing Plan, Social Media, Search Engines, Content Marketing, ERP & CRM και Analytics, IoT & AI.

Η πρώτη ενότητα του προγράμματος ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2022 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο του 2023. Οι 400 συμμετέχοντες που παρακολούθησαν όλες τις ενότητες έλαβαν πιστοποιητικό κατάρτισης από το ΚΕΒΙΔΙΜ. Επιπλέον, **χορηγήθηκαν 8.301 πιστοποιητικά παρακολούθησης σε 1.543 άτομα** που παρακολούθησαν τουλάχιστον μία ενότητα.

Τον Οκτώβριο του 2023 ξεκίνησε ο δεύτερος κύκλος με επικαιροποιημένη ύλη μαθημάτων. ενώ το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Απρίλιο του 2024.

Εκτός από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, η COSMOTE επιδιώκει να ενθαρρύνει τις μικρομεσαίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις να υιοθετούν νέες τεχνολογίες. Στο πλαίσιο αυτό, μέχρι το τέλος του 2023 και σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ANT1, κατά τη διάρκεια του βραδινού δελτίου ειδήσεων του καναλιού προβαλλόταν ένα σύντομο εβδομαδιαίο ρεπορτάζ στο οποίο εκπρόσωποι μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που είναι πελάτες της COSMOTE μοιράζονταν τις δικές τους επιτυχίες, αναδεικνύοντας τον τρόπο με τον οποίο τα ψηφιακά εργαλεία και οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στη συνολική ανάπτυξη της επιχείρησής τους.

Υποτροφίες Telekom Romania Mobile



Η Telekom Romania συνέχισε να παρέχει στήριξη στους φοιτητές προκηρύσσοντας την υποβολή αιτήσεων για τη χορήγηση υποτροφίας για το έτος 2023-2024. **Δέκα φοιτητές** με εξαιρετικές ακαδημαϊκές επιδόσεις σε μαθήματα STEM και εντυπωσιακή προσήλωση σε εξωσχολικές και εθελοντικές δραστηριότητες έλαβαν **μηνιαία υποτροφία** αξίας 3.000 RON (περίπου €600).

Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2010 και με την πάροδο των χρόνων έχει στηρίξει εξαιρετους φοιτητές με άριστες ακαδημαϊκές επιδόσεις. Έως σήμερα, η Telekom Rουμανία Mobile έχει παράσχει οικονομική υποστήριξη σε 120 υποτρόφους, οι οποίοι φοιτούν σε αναγνωρισμένα πανεπιστήμια της Ρουμανίας.

Εξειδικευμένα Προϊόντα - Υπηρεσίες Τηλεπικοινωνίας & Προσφορές



Άτομα με Αναπηρία

€452.715 έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας για άτομα με αναπηρία στην Ελλάδα.

4.500 άτομα έλαβαν έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet στην Ελλάδα.

Η **προσφορά υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας** είναι ειδικά προσαρμοσμένη στις αυξημένες ανάγκες **των ατόμων με αναπηρία** στη Ρουμανία. Η προσφορά συνδυάζει πληθώρα υπηρεσιών (GB, SMS, λεπτά βιντεοκλήσεων) και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών.

Άνεργοι και Συνταξιούχοι

Από το 2010, η COSMOTE στηρίζει τους άνεργους και τους συνταξιούχους προσφέροντας έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο των συμβολαίων κινητής.

Φοιτητές

Οι **προσφορές What's Up Student** (προσφορές κινητής, double play, GB), καλύπτουν πλήρως τις

ανάγκες των φοιτητών, παρέχοντας καινοτόμες και εξαιρετικά ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

WHATSUPIA - Δωρεάν Data στο Πανεπιστήμιο: Η υπηρεσία προσφέρει δωρεάν data στους συνδρομητές What's Up Student, κατά την παραμονή τους στους χώρους του πανεπιστημίου. Είναι διαθέσιμη αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής What's Up, και προσφέρεται σε 140 σημεία και 64 πόλεις πανελλαδικά. Από την έναρξη της λειτουργίας της τον Νοέμβριο του 2022, υπολογίζεται ότι περίπου 140.000 χρήστες έχουν επωφεληθεί από την υπηρεσία, απολαμβάνοντας δωρεάν data κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στους χώρους του Πανεπιστημίου.

Άλλες Ευάλωτες Ομάδες

Προσφέρεται ειδική έκπτωση στις κλήσεις που πραγματοποιούνται από τα καρτοτηλέφωνα των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα, πέραν των 15.000 καρτών προπληρωμένου χρόνου ομιλίας συνολικής αξίας > 60.000 € που δωρήθηκαν το 2023 στους κρατούμενους των Σωφρονιστικών Ιδρυμάτων.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Πρόγραμμα Επαναδιάθεσης Η/Υ

Η COSMOTE προσφέρει ανακατασκευασμένους Η/Υ, που προηγουμένως χρησιμοποιούνταν από εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ, σε σχολεία και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις.

Παραπάνω από 956 Η/Υ έχουν δοθεί σε περισσότερα από **830 σχολεία** μέσω του «Προγράμματος Επαναδιάθεσης Η/Υ» που υλοποιείται για 17η συνεχόμενη χρονιά. Πέρα από το κομμάτι της κοινωνικής συνεισφοράς, η δράση συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς η επαναχρησιμοποίηση υπολογιστών βοηθά στην εξοικονόμηση πρώτων υλών μέσω της επαναχρησιμοποίησης και στη μείωση των ηλεκτρονικών αποβλήτων.

Ευρωπαϊκός Αριθμός Κλήσης Έκτακτης Ανάγκης 112 υπό τη διαχείριση του ΟΤΕ

Ο ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 δέχτηκε **3.846.502 κλήσεις**, από τις οποίες οι **119.464** προωθήθηκαν στους εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης 100, 199, 166, 108, 197 και 1056.

Δωρεά στο Γηροκομείο Αθηνών

Ο Όμιλος ΟΤΕ, στοχεύοντας στη δημιουργία μιας ισότιμης ψηφιακής κοινωνίας για όλους μέσω της τεχνολογίας, στήριξε το «**Γηροκομείο Αθηνών**», υλοποιώντας εργασίες αναβάθμισης των δικτυακών εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet. Επιπλέον, παρείχε σύγχρονα ψηφιακά επαγγελματικά εργαλεία με στόχο να ενισχύσει τις διοικητικές υπηρεσίες και να διευκολύνει την δωρεάν πρόσβαση στην ψηφιακή κοινωνία των 155 ηλικιωμένων που διαμένουν στο γηροκομείο.

Κάλυψη Επικοινωνίας σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης



Το 2023, η COSMOTE συνέχισε να στέκεται στο πλευρό των πελατών της, βοηθώντας τους να επικοινωνούν κατά τη διάρκεια κρίσιμων συμβάντων και φυσικών καταστροφών. Σε περιπτώσεις φαινομένων όπως πυρκαγιές, πλημμύρες και σεισμοί συγκροτήθηκαν γρήγορα προσωρινοί μηχανισμοί στήριξης για να διασφαλιστεί ότι οι πληγέντες πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και internet, μέσα από τις παρακάτω πρωτοβουλίες:

- Ενεργοποίηση δωρεάν κλήσεων και GB mobile internet σε συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας.
- Αναβολή της διακοπής παρεχόμενων υπηρεσιών (κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης) λόγω ανεξόγλητων λογαριασμών και επανασύνδεση τυχόν υπηρεσιών που είχαν διακοπεί.
- Αντικατάσταση κατεστραμμένου εξοπλισμού Internet και τηλεόρασης.

Εντός του έτους, οι πελάτες στην Ελλάδα που επλήγησαν από:

- Πυρκαγιές σε Θάσο, Αττική, Ρόδο, Κέρκυρα, Κάρυστο, Αίγιο, Φθιώτιδα, Μαγνησία, Έβρο, Εύβοια, Βοιωτία, Ροδόπη, Καβάλα, Κύθνο, Δίστομο.
- Την πλημμύρα Daniel στις περιοχές Μαγνησίας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Εύβοιας, Φθιώτιδας, Αμπελώννα/Τύρναβου έλαβαν τις προαναφερθείσες παροχές.

Παράλληλα, οι τεχνικές ομάδες του Ομίλου ΟΤΕ εργάστηκαν εντατικά για την αποκατάσταση των τεχνικών προβλημάτων που προκλήθηκαν.

Επιπλέον, έπειτα από τους σεισμούς που σημειώθηκαν στην Τουρκία και τη Συρία, η COSMOTE παρείχε δωρεάν διεθνείς κλήσεις από την Ελλάδα προς την Τουρκία και τη Συρία και δωρεάν πακέτα περιαγωγής στους πελάτες που βρίσκονταν στην Τουρκία και τη Συρία από τις 6/2 έως τις 22/2.

Missing Alert App

Το Missing Alert app είναι μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την COSMOTE για το «Χαμόγελο του Παιδιού». Η καινοτόμος αυτή εφαρμογή κινητής τηλεφωνίας έρχεται να προστεθεί στα εργαλεία που διαθέτει τόσο «Το Χαμόγελο του Παιδιού» όσο και οι θεσμικοί συναρμόδιοι φορείς, για την πρόληψη και διαχείριση κάθε περιστατικού εξαφάνισης.

Ψηφιακή Ένταξη σε Τοπικές Κοινότητες

Το 2023, η COSMOTE υποστήριξε μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων για την ψηφιακή ένταξη των τοπικών κοινοτήτων. Συγκεκριμένα παρείχε στήριξη, ψηφιακό εξοπλισμό και πρόσβαση στο δίκτυο 5G για κοινότητες που επλήγησαν από σεισμούς, σχολεία σε απομακρυσμένες περιοχές, την προστασία δασών και εθνικών πάρκων, πολιτιστικές εκδηλώσεις, κέντρα υγείας σε αγροτικές περιοχές, εγκαταστάσεις επιστημονικής έρευνας για την κλιματική αλλαγή σε απομακρυσμένα νησιά, και τις ιδιαίτερες ανάγκες των δήμων.

Παροχή Προϊόντων και Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας στο «Χαμόγελο του Παιδιού»

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι ο κύριος τηλεπικοινωνιακός πάροχος της ΜΚΟ «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Για περισσότερο από μία δεκαετία, καλύπτει όλες τις τηλεπικοινωνιακές του ανάγκες (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, internet, τηλεόραση), τη λειτουργία της Γραμμής Στήριξης 1056, της Ευρωπαϊκή Γραμμή Έκτακτης Ανάγκης 116000 για τα εξαφανισμένα παιδιά, καθώς και τα Κέντρα Άμεσης Κοινωνικής Επέμβασης και τα Σπίτια Ημερήσιας Φροντίδας. Η στήριξη του Ομίλου ΟΤΕ συμβάλλει στο σημαντικό έργο της ΜΚΟ, σε κάθε στάδιο της πρόληψης, της παρέμβασης σε περιστατικά καθώς και της φροντίδας των παιδιών που έχουν πληγεί.

Γραμμές Υποστήριξης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει να παρέχει τηλεπικοινωνιακές υποδομές και οικονομική στήριξη για τη λειτουργία γραμμών υποστήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, ιδιαίτερα παιδιών σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ενδεικτικά, ο Όμιλος στηρίζει τη λειτουργία των παρακάτω Γραμμών Στήριξης:

- **SOS 1056, "Το Χαμόγελο του Παιδιού"** (24 χρόνια υποστήριξης).
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Έκτακτης Ανάγκης 116000** για τα εξαφανισμένα παιδιά, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» (14 χρόνια υποστήριξης).
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 116111**, «Το Χαμόγελο του Παιδιού».
- **Εθνική Γραμμή για τους Αγνοούμενους Ενήλικες 1017**
- **199.805 κλήσεις συνολικά**
- **Συμβουλευτική Γραμμή 11525 «Μαζί για το Παιδί»** (12 χρόνια υποστήριξης), > 2.300 κλήσεις.
- **Γραμμή υποστήριξης «ΕΛΙΖΑ 10454»** (2 χρόνια υποστήριξης) η οποία παρείχε στήριξη σε **351** καλούντες σχετικά με περιστατικά για τα οποία υπάρχει υποψία παραμέλησης ή και κακοποίησης παιδιού.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.2 ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Δωρεάν WiFi σε Αρχαιολογικούς Χώρους



Στο πλαίσιο της συνεργασίας της COSMOTE με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, παρέχεται δωρεάν WiFi σε σημαντικούς αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία στην Ελλάδα.

Με την επέκταση του μνημονίου συνεργασίας μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών, το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού έχει επιλέξει 25 αρχαιολογικούς χώρους υψηλού πολιτισμικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

Αυτή η συνεργασία επιτρέπει τόσο στους επισκέπτες να αναζητούν εύκολα πληροφορίες για τα μνημεία, να μοιράζονται τις εμπειρίες τους μέσω του διαδικτύου και των κοινωνικών δικτύων, όσο και στους αρμόδιους πολιτιστικούς φορείς να αναπτύσσουν νέους τρόπους ξενάγησης και φιλοξενίας των επισκεπτών.

Η COSMOTE ήδη προσφέρει δωρεάν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε 21 χώρους πολιτισμικού ενδιαφέροντος, ενώ ταυτόχρονα συνεχίζει τη δημιουργία υποδομών στους υπόλοιπους χώρους, με τη συνολική αξία της επένδυσης να υπερβαίνει τα €3 εκ.

Το 2023, η COSMOTE επέκτεινε τη διαδικτυακή κάλυψη στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Νεμέας
- Αρχαιολογικός Χώρος και Μουσείο Μυστρά
- Αρχαιολογικός Χώρος Σπιναλόγκας (επέκταση κάλυψης)
- Αρχαιολογικός Χώρος Δήλου (επέκταση κάλυψης)

Κατά τη διάρκεια του 2024, η COSMOTE σκοπεύει να επεκτείνει και να βελτιώσει τη διαδικτυακή κάλυψη στους παρακάτω αρχαιολογικούς χώρους:

- Αρχαιολογικός Χώρος και Αρχαιολογικό Μουσείο Ελευθέρας (επέκταση κάλυψης)
- Αρχαιολογικός Χώρος Λίνδου
- Αρχαιολογικός Χώρος Παλαμηδίου στο Ναύπλιο
- Αρχαιολογικός Χώρος Ακρόπολης (επέκταση κάλυψης στην Αρχαία Αγορά)

Δωρεάν WiFi στην Εθνική Πινακοθήκη



Πέρα από το δωρεάν WiFi που προσφέρεται στους αρχαιολογικούς χώρους από την COSMOTE, ο Όμιλος ΟΤΕ στοχεύει στην προβολή της χώρας μας, της πολιτιστικής μας κληρονομιάς και της ιστορίας μας μέσω της ανάπτυξης νέων διαδραστικών και σύγχρονων μέσων περιήγησης και παρουσίασης των εκθεμάτων. Η ελεύθερη πρόσβαση στο ευρυζωνικό δίκτυο κατά την παραμονή σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία επιτρέπει στους επισκέπτες να αναζητούν εύκολα πληροφορίες για τα μνημεία, να μοιράζονται τις εμπειρίες τους μέσω του διαδικτύου και των κοινωνικών δικτύων, αλλά και στους αρμόδιους πολιτιστικούς φορείς να αναπτύσσουν νέους τρόπους ξενάγησης και φιλοξενίας των επισκεπτών.

Το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ παρείχε δωρεάν WiFi στην προσφάτως ανακαινισμένη Εθνική Πινακοθήκη της Αθήνας, η οποία υποδέχεται περισσότερους από 180.000 επισκέπτες ετησίως.

COSMOTE HISTORY HD



Το **COSMOTE HISTORY** είναι το **πιο δημοφιλές κανάλι ντοκιμαντέρ** στην πλατφόρμα της COSMOTE TV, που προάγει την ελληνική ιστορία, τον πολιτισμό, τη θρησκεία και την επιστήμη. **Όραμα του Ομίλου είναι το COSMOTE HISTORY να αποτελέσει σημείο αναφοράς για τη ψυχαγωγία και την εκπαίδευση.**

Το κανάλι προσφέρει:

>165 πρωτότυπα ντοκιμαντέρ ή σειρές ντοκιμαντέρ (παραγωγές ΟΤΕ και συμπαραγωγές)

>1.000 ντοκιμαντέρ καταξιωμένων Ελλήνων και ξένων δημιουργών

Το περιεχόμενο συνίσταται κυρίως από:

- Παραγωγές COSMOTE TV ή συμπαραγωγές έργων σχετικά με την ελληνική ιστορία και πολιτιστική κληρονομιά.
- Ντοκιμαντέρ ξένων εταιρειών παραγωγής και καναλιών, όπως BBC, Arte, A&E, TVF, κλπ.
- Ντοκιμαντέρ από μορφωτικά ιδρύματα και άλλους ελληνικούς φορείς, ανεξάρτητους Έλληνες παραγωγούς, κλπ.

Ακόμη, στο πλαίσιο της προσπάθειας του Ομίλου να παρέχει εναλλακτικά μέσα εκπαίδευσης, η COSMOTE προσφέρει τα προγράμματα του COSMOTE HISTORY δωρεάν στα σχολεία της χώρας.

2.3.3 Κοινωνικές Δράσεις

Ο Όμιλος ΟΤΕ εφαρμόζει και στηρίζει ένα ευρύ φάσμα προγραμμάτων και δράσεων για την κάλυψη των βασικών αναγκών της κοινωνίας.

Στήριξη Φορέων για τα Παιδιά



~€500.000

διατέθηκαν σε 20 κοινωφελείς οργανισμούς που φροντίζουν παιδιά στην Ελλάδα.

6 φορείς

επιλέχθηκαν μετά από εσωτερική ψηφοφορία των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ.

>€10 εκ.

έχουν διατεθεί σε 73 ΜΚΟ, τα τελευταία 23 χρόνια

Δράσεις στις Τοπικές Κοινωνίες

Ο Όμιλος ΟΤΕ στήριξε οικονομικά περίπου

75 δράσεις

που αφορούν τοπικές κοινότητες στην Ελλάδα, επιδιώκοντας τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων της Περιφέρειας και τη διατήρηση της πολιτιστικής ταυτότητας των περιοχών.

Στήριξη του Γενικού Επιτελείου Στρατού

Ο Όμιλος ΟΤΕ δώρισε 100 ολοκαίνουργιους φορητούς υπολογιστές αξίας €70.000 στο Γενικό Επιτελείο Στρατού για την κάλυψη των ακαδημαϊκών αναγκών των πρωτοετών Δοκίμων της Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων (ΣΣΕ). Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο των δράσεων για την υποστήριξη του έργου των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων με την παροχή βασικών τεχνολογικών εργαλείων που εξασφαλίζουν ισότιμη πρόσβαση στην ψηφιακή κοινωνία.

Εξοπλισμός για Παιδιατρικά Νοσοκομεία



Το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ μαζί με τη μη κερδοσκοπική οργάνωση «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» συνέβαλε στην αγορά εξοπλισμού για τα παιδιατρικά τμήματα δύο νοσοκομείων στην Ελλάδα. Επίσης:

>€650.000

έχουν διατεθεί για την αγορά ιατρικού εξοπλισμού, για 23 παιδιατρικά τμήματα νοσοκομείων σε όλη την Ελλάδα, τα τελευταία 12 χρόνια, βοηθώντας έτσι

~100.000

παιδιά ετησίως.

Υποστήριξη των πλημμυροπαθών μαθητών

Οι καταστροφικές πλημμύρες του Σεπτεμβρίου 2023, είχαν ως αποτέλεσμα πολλά σχολεία της Θεσσαλίας και της Μαγνησίας να κλείσουν λόγω ζημιών, αφήνοντας έτσι τους μαθητές σε μεγάλη αβεβαιότητα και χωρίς τη δυνατότητα παρακολούθησης των μαθημάτων με φυσική παρουσία. Η COSMOTE δώρισε στο Υπουργείο Παιδείας 100 tablet εξοπλισμένες με κάρτες SIM για χρήση data, με σκοπό τη διανομή του εξοπλισμού στους μαθητές των πληγείσων περιοχών, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν ψηφιακά τα μαθήματα.

Εφαρμογή COSMOTE CHRONOS



Το **COSMOTE CHRONOS** είναι μια μοναδική στο είδος της εφαρμογή που διατίθεται δωρεάν για χρήστες smartphone και tablet (**Android** και **iOS**) σχεδιασμένη να προσφέρει μια καθηλωτική ψηφιακή εμπειρία θέασης του αρχαιολογικού χώρου της Ακρόπολης.

Για πρώτη φορά χρησιμοποιούνται τεχνολογίες αιχμής, όπως η **επαυξημένη πραγματικότητα (AR)** και η **εικονική πραγματικότητα (VR)** για να δώσουν ζωή σε επιλεγμένα ελληνικά μνημεία όπως ήταν στην κλασική αρχαιότητα και τους ρωμαϊκούς χρόνους μέσα από επιστημονικά τεκμηριωμένες ψηφιακές αναπαραστάσεις. Χρησιμοποιώντας την **τεχνητή νοημοσύνη (AI)** και τις μοναδικές δυνατότητες του **δικτύου 5G**, η εξερεύνηση του αρχαιολογικού χώρου της Ακρόπολης των Αθηνών και η εκμάθηση σύνθετων πληροφοριών γίνεται «παιχνιδάκι», μια ευχάριστη και εποικοδομητική εμπειρία για όλες τις ηλικίες!

Η εφαρμογή **COSMOTE CHRONOS** δίνει τη δυνατότητα περιήγησης σε τρισδιάστατες ψηφιακές αναπαραστάσεις συγκεκριμένων μνημείων στον βράχο της Ακρόπολης των Αθηνών, όπως ήταν στην αρχαιότητα, είτε βρίσκεστε στον βράχο της Ακρόπολης είτε οπουδήποτε αλλού, στο σπίτι, στο σχολείο, στο πάρκο, σε οποιοδήποτε μέρος στην Ελλάδα ή στον υπόλοιπο κόσμο.

Οι χρήστες μπορούν να περιηγηθούν στον **Παρθενώνα**, στο **Ιερό της Βραυρωνίας Αρτέμιδος**, στη **Χαλκοθήκη**, στο **Ωδείο του Ηρώδου Αττικού** και σε επιλεγμένα εκθέματα/προβολές από τον 2ο όροφο του Μουσείου Ακρόπολης, και να θαυμάσουν τη νότια πλευρά του Ιερού Βράχου όπως φαίνεται από τη βεράντα του εστιατορίου του Μουσείου Ακρόπολης (μέσω αναπαραστάσης AR) καθώς και τα εκθέματα του 3ου ορόφου.

Η εφαρμογή προσφέρει επίσης αυτοκαθοδηγούμενες ή διαδραστικές ηχητικές περιηγήσεις στα μνημεία, είτε αυτόματα είτε μέσω μιας συνομιλίας ερωταπαντήσεων σε πραγματικό χρόνο με την Κλειώ, την πρώτη ψηφιακή Ξεναγό αρχαιολογικού χώρου.

Η COSMOTE αξιοποιεί την τεχνολογία για να συμβάλλει σε έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία αναπτύσσει και προσφέρει καινοτόμες και πρωτοποριακές τεχνολογίες που μπορούν να οδηγήσουν στη μετάβαση προς μια πιο δίκαιη ψηφιακή κοινωνία. Η εφαρμογή COSMOTE CHRONOS συνδυάζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των δικτύων 5G με καινοτόμες τεχνολογίες **AR**, **VR** και **AI**, διευκολύνοντας τη διάδοση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας και ενισχύοντας ταυτόχρονα την κοινωνική και πολιτιστική συνοχή.



Πρόγραμμα Υποτροφιών COSMOTE 2023



Το 2023, **περισσότερα από €500.000** διατέθηκαν σε 30 πρωτοετείς φοιτητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες. Επιπλέον, η COSMOTE προσέφερε δωρεάν στους υποτρόφους ένα πλήρες πακέτο τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών, με την παροχή υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, internet και COSMOTE TV καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους.

Συγκεκριμένα, για το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024, η COSMOTE προσέφερε **29 υποτροφίες αξίας €15.000 και €18.750** εκ των οποίων:

- **15 υποτροφίες αξίας €15.000** απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 4ετές πρόγραμμα σπουδών

- **14 υποτροφίες αξίας €18.750** απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές που παρακολουθούν 5ετές πρόγραμμα σπουδών

Επιπρόσθετα, η COSMOTE προσέφερε την **τιμητική υποτροφία «Ζαχαρίας Πιπερίδης» (€25.000)** σε πρωτοετείς φοιτητές που έγιναν δεκτοί σε συγκεκριμένα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα (ΑΕΙ) όπως η Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, οι οποίοι επίσης αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες.

Περισσότερα από €8 εκ. έχουν διατεθεί σε **814 φοιτητές ΑΕΙ**, κατά τη διάρκεια των 22 ετών υλοποίησης του προγράμματος.

YOU.MADE BY YOU από το WHAT'S UP

Το 2023, το WHAT'S UP λάνσαρε το νέο πρόγραμμα **YOU. MADE BY YOU**, ένα πρωτότυπο βιωματικό πρόγραμμα αυτογνωσίας και προσωπικής ανάπτυξης για όλους τους νέους. Με στόχο να αποτελέσει την αφετηρία ενός ταξιδιού ενδυνάμωσης, το WHAT'S UP έδωσε την ευκαιρία σε όλους τους νέους να συνδεθούν με καταξιωμένες προσωπικότητες και να συμμετέχουν σε συναρπαστικές συζητήσεις με θέμα τις ανασφάλειες και τις ανησυχίες τους σχετικά με τις προκλήσεις του σήμερα. Ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται στη ζωή τους, το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο **να βοηθήσει τους νέους να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση για να μπορέσουν να καθορίσουν τους στόχους τους και να βρουν την εσωτερική δύναμη να τους επιδιώξουν.**

Συνολικά, **περισσότεροι από 30.000 νέοι έδειξαν ενδιαφέρον για την πρωτοβουλία, ενώ περίπου 1.000 άτομα ηλικίας 18-29 ετών συμμετείχαν διαδικτυακά στο βιωματικό πρόγραμμα**, ανταλλάσσοντας προσωπικές εμπειρίες και γνώσεις, θέτοντας ερωτήσεις και λαμβάνοντας μέρος στο συλλογικό διάλογο.

Η καμπάνια για το πρόγραμμα ήταν εξίσου πρωτοποριακή, καθώς το σύνθημα «YOU. MADE BY YOU.» παρουσιάστηκε στο κοινό μέσω των στίχων ενός τραγουδιού με τίτλο «Τον κόσμο γυρίζω», το οποίο δημιουργήθηκε αποκλειστικά για το WHAT'S UP από τον διάσημο hip-hop καλλιτέχνη Bloody Hawk, προσκαλώντας τους νέους να ξεκινήσουν αυτό το συναρπαστικό ταξίδι προσωπικής ανάπτυξης.

2.3.4 Εθελοντισμός Εργαζομένων

Ο εθελοντισμός των εργαζομένων και η συμμετοχή τους σε πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης αποτελούν μέρος της συνολικής κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου ΟΤΕ. Αυτό δίνει στους εργαζομένους τη δυνατότητα να εκφράσουν ενεργά την αλληλεγγύη τους προς το κοινωνικό σύνολο.

40ος Αυθεντικός Μαραθώνιος Αθήνας: >1.000 δρομείς τρέχουν για καλό σκοπό



Το 2023, περισσότεροι από 1.000 εργαζόμενοι συμμετείχαν στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας και συνέβαλαν σε έναν κοινό σκοπό. Ο Όμιλος ΟΤΕ ήταν χορηγός των δρομέων και συγκέντρωσε χρήματα τα οποία δόθηκαν σε δύο ΜΚΟ: την **Ελληνική Ομάδα Διάσωσης** και την **ANIMA**, για την υποστήριξη του έργου τους.

Στην κλασική διαδρομή από τον Μαραθώνα έως την Αθήνα, οι αθλητές της εταιρείας έσπρωξαν για 42 χιλιόμετρα τα αναπηρικά αμαξίδια ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις.

MDA Bazaar



Το 2023 περίπου 100 εθελοντές της COSMOTE υποστήριξαν για ένα Σαββατοκύριακο στο bazaar της MDA Ελλάς, το οποίο έχει ως στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για άτομα με νευρομυϊκές παθήσεις.

Γηροκομείο Αθηνών



Ομάδα 20 εθελοντών από COSMOTE Technical Services επισκέφθηκε το Γηροκομείο Αθηνών και καθάρισε τον προαύλιο χώρο και τις αποθήκες. Ένας ευγενής σκοπός που ομόρφυνε την καθημερινότητα των ηλικιωμένων.



>3.000

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ

Υποστήριξη των πλημμυροπαθών της Θεσσαλίας



Ο Όμιλος ΟΤΕ ανταποκρίθηκε άμεσα για να στηρίξει τους πληγέντες από τις καταστροφικές πλημμύρες στη Θεσσαλία. Μέσω εθελοντικών ομάδων, εργαζόμενοι σε όλη την Ελλάδα συγκέντρωσαν προμήθειες για την κάλυψη βασικών αναγκών. Με τη συνδρομή τη ΜΚΟ Humanity Greece, ο Όμιλος ΟΤΕ συγκέντρωσε αρκετά προϊόντα για να γεμίσουν τρία φορτηγά. Τα προϊόντα διανεμήθηκαν στο Βόλο, στη Λάρισα και στην Καρδίτσα.

2.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ | 2.3.4 ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Γινόμαστε Πωλητές του περιοδικού Δρόμου «Σχεδία»



Εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν στη δράση «Πωλητής για μια ώρα», υποστηρίζοντας τα 10 χρόνια λειτουργίας του περιοδικού δρόμου «Σχεδία». Φορώντας το διακριτό κόκκινο γιλέκο της «Σχεδίας», έστειλαν το δικό τους μήνυμα αλληλεγγύης, ενάντια στον κοινωνικό αποκλεισμό, και στήριξαν τους πωλητές πουλώντας περιοδικά στους δρόμους.

Το πιο νόστιμο φαγητό είναι αυτό που το μοιράζεσαι



Ακολουθώντας αυτή τη «συνταγή», η ομάδα Strategy, Transformation & Providers του Ομίλου ΟΤΕ μαγείρεψε και έστρωσε το τραπέζι για 20 παιδιά πρόσφυγες όπου έφαγαν όλοι μαζί και τα παιδιά έλαβαν δώρα, σαν μια χειρονομία καλής πράξης.

«Τραβάμε κουπί για το Χαμόγελο του Παιδιού»



Για την υποστήριξη των ευάλωτων παιδιών, «Το Χαμόγελο του Παιδιού» διοργάνωσε μια συμβολική δράση κωπηλασίας με την Τριήρη «ΟΛΥΜΠΙΑΣ», το μοναδικό πιστό και λειτουργικό αντίγραφο της αθηναϊκής τριήρους του 5ου αιώνα π.Χ. Είκοσι (20) εθελοντές της COSMOTE συμμετείχαν σε αυτή τη συμβολική πρωτοβουλία στέλνοντας το μήνυμα ότι όλα τα παιδιά αξίζουν έναν καλύτερο κόσμο.

«Παραμένουμε δυνατοί»



Ο Όμιλος ΟΤΕ, σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, ανταποκρίθηκε στις ανάγκες των σεισμοπαθών στην Τουρκία και τη Συρία. Μέσα σε μια εβδομάδα, εργαζόμενοι σε όλη την Ελλάδα δημιούργησαν μια αυθόρμητη «αλυσίδα» αλληλεγγύης και οργάνωσαν τη συλλογή, συσκευασία, και διαλογή βασικών προμηθειών. Σαν αποτέλεσμα, 160 μεγάλα κιβώτια με τρόφιμα και ιατρικό υλικό παραδόθηκαν στις αποθήκες του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.

Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας



Το Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ διεξάγεται εδώ και 47 χρόνια και ήδη από την έναρξη της λειτουργίας του αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Το 2023 οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ συγκέντρωσαν συνολικά **1.903 μονάδες αίματος**. Από αυτές, 532 μονάδες τέθηκαν στη διάθεση των εργαζομένων για να καλύψουν τις ανάγκες αυτών και των οικογενειών τους, ενώ οι υπόλοιπες 1.371 κάλυψαν ανάγκες σε όλη την Ελλάδα.

Από το 1976, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει συγκεντρώσει περισσότερες από 34.360 φιάλες αίματος.

Δωρεά Μυελού των Οστών



Η COSMOTE, σε συνεργασία με την ΜΚΟ «**Choose Life**» και το πρόγραμμα «**ΚΕΔΜΟΠ – Χάρισε Ζωή**» του Πανεπιστημίου Πατρών δημιούργησε ένα πρόγραμμα μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι μπορούν να δωρίσουν μυελό των οστών και να χαρίσουν ελπίδα σε άτομα που χρειάζονται μεταμόσχευση.

Το 2023, 17 εργαζόμενοι της COSMOTE έκαναν δωρεά μυελού των οστών. Από την έναρξη της πρωτοβουλίας, περισσότεροι από 644 εργαζόμενοι της COSMOTE έχουν συνεισφέρει σε αυτή την αξιοσημείωτη προσπάθεια με τη δωρεά τους.

Σ' αυτή την ενότητα:

- 3.1 Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
- 3.2 Διοικητικό Συμβούλιο
- 3.3 Επιτροπή Ελέγχου
- 3.4 Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων
- 3.5 Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης
- 3.6 Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
- 3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων
- 3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- 3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- 3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- 3.11 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
- 3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια
- 3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

Εταιρική Διακυβέρνηση

1η

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΠΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΗΚΕ ΩΣ ΜΙΑ ΑΠΟ
ΤΙΣ "WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES"

1.349

ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ, ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

0

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ
ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

3.1. Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης

Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις διατάξεις τις 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. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει **Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης**, σύμφωνα με τις διατάξεις της υφιστάμενης νομοθεσίας, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος, τη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της.

Παράλληλα, με στόχο τη διαφάνεια, την αποτελεσματική διοίκηση και τη βέλτιστη επιχειρησιακή απόδοση, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τον **Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021** (ΕΚΕΔ) για τις εισηγμένες εταιρείες. Όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ δημοσιεύει τη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης ως ξεχωριστή ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και αιτιολογεί τυχόν αποκλίσεις στη λειτουργία του από τις αρχές του ΕΚΕΔ (αρχή «συμμόρφωση ή εξήγηση»).

Οι σχετικές υποχρεώσεις και πρακτικές αποτυπώνονται, στην πλειονότητά τους, στο **Καταστατικό της Εταιρείας**, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον **Κώδικα Δεοντολογίας 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 τακτική επικαιροποίηση των παραπάνω Κανονισμών και Πολιτικών με στόχο να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή του με την ισχύουσα

νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Οι θεμελιώδεις αρχές στις οποίες στηρίζεται το σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΟΤΕ είναι οι εξής:

- Αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη και τη Διοίκηση της Εταιρείας
- Διασφάλιση της διαφάνειας και του αποτελεσματικού ελέγχου στην άσκηση της διοίκησης.
- Διασφάλιση της αποδοτικότητας της Εταιρείας.

Το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης έχει πιστοποιηθεί για τον ΟΤΕ, την COSMOTE, την COSMOTE TECHNICAL SERVICES (CTS), την COSMOTE e-Value και τη GERMANOS, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 37000:2021 («Διακυβέρνηση Οργανισμών»), από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα «**Εταιρική Διακυβέρνηση**» του ΟΤΕ και στην Ετήσια Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου για το οικονομικό έτος 2023 (που περιλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023**).

Επιτροπές

Οι δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζονται από:

- Την Επιτροπή Ελέγχου
- Την Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων.

Πέραν των προαναφερόμενων Επιτροπών, η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ υποστηρίζεται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με την απόφαση του Διευθύνοντα Συμβούλου για τη σύσταση και τη λειτουργία της. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις προαναφερθείσες Επιτροπές είναι διαθέσιμες στις Ενότητες που ακολουθούν.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (31 Δεκεμβρίου 2023)



Μιχάλης Τσαμάζ
Πρόεδρος και
Διευθύνων Σύμβουλος

Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2010 -2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Eelco Blok
Αντιπρόεδρος

Ανεξάρτητο t
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019 -2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ολλανδική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
▪ Επιτροπή Ελέγχου (Πρόεδρος)
▪ Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων (Πρόεδρος)



Kyra Orth
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2018-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
▪ Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων



Dominique Leroy
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2020-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Βελγική



Χαράλαμπος Μαζαράκης
Μέλος

Εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2012-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Δημήτριος Γεωργούτσος
Μέλος

Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2019-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
▪ Επιτροπή Ελέγχου



Αλέξανδρος Αθανασίου
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2023-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική



Daniel Daub
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2022-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Γερμανική



Melinda Szabo
Μέλος

Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2022-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ουγγρική



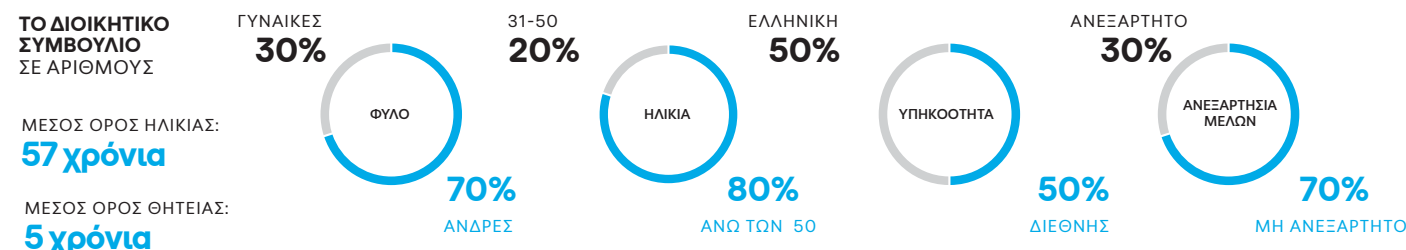
Κωνσταντίνος Γκράβας
Μέλος

Ανεξάρτητο
Μη εκτελεστικό μέλος

ΘΗΤΕΙΑ: 2022-2024
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: Ελληνική

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ.:
▪ Επιτροπή Ελέγχου
▪ Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων

Τα βιογραφικά σημειώματα όσων διετέλεσαν μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου κατά την εταιρική χρήση 2023 παρατίθενται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023** και στην **ιστοσελίδα** της Εταιρείας.



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.1 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΜΕΛΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Διοικητική Ομάδα (31 Δεκεμβρίου 2023)



Μιχάλης Τσαμάζ
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος



Γεώργιος Αθανασόπουλος
Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ



Δημήτρης Μιχαλάκης
Executive Director COSMOTÉ TV



Ντέπη Τζιμέα
Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ



Παναγιώτης Γαβριλίδης
Chief Marketing Officer Consumer Segment Ομίλου ΟΤΕ



Στέφανος Θεοχαρόπουλος
Chief Officer Τεχνολογίας και Λειτουργιών Ομίλου ΟΤΕ



Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος
Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ



Αριστόδημος Δημητριάδης
Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης 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



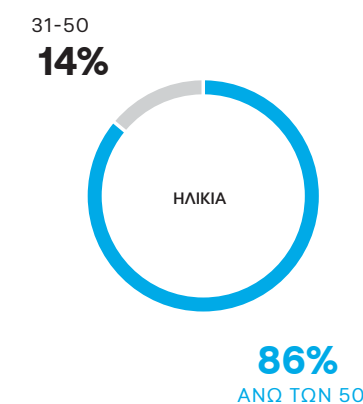
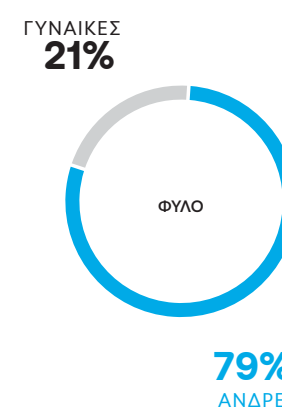
Αθανάσιος Στράτος
Chief Customer Operations Officer Ομίλου ΟΤΕ



Γρηγόρης Χριστόπουλος
Chief Commercial Officer Business Segment Ομίλου ΟΤΕ

Τα βιογραφικά σημειώματα όσων διετέλεσαν μέλη της Διοικητικής Ομάδας κατά την εταιρική χρήση 2023 παρατίθενται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023](#) και στην [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ



3.2. Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας, με την επιφύλαξη των θεμάτων αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας. Κύριο έργο του είναι η προώθηση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος και η διασφάλιση της απόδοσης της Εταιρείας.

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

Σημειώνεται ότι οι Γενικές Συνελεύσεις των λοιπών εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ επίσης εκλέγουν 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.

Όσον αφορά τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ, σημειώνεται ότι κατά τη διαδικασία έγκρισης της ετήσιας Στρατηγικής της Εταιρείας από το Διοικητικό Συμβούλιο, μεταξύ άλλων θεμάτων, τίθενται προς συζήτηση οι στρατηγικοί στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας που περιλαμβάνονται στην εν λόγω Στρατηγική.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, το **Διοικητικό Συμβούλιο** αποτελούταν από δέκα (10) μέλη, δύο (2) εκτελεστικά και οκτώ (8) μη εκτελεστικά, εκ των οποίων τα τρία (3) ήταν ανεξάρτητα. Επιπλέον, από τα δέκα (10) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, επτά (7) ήταν άνδρες και τρεις (3) ήταν γυναίκες.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων του 2020 ενέκρινε την **Πολιτική Αποδοχών** για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (εκτελεστικών και μη εκτελεστικών, συμπεριλαμβανομένων των ανεξάρτητων μη

εκτελεστικών μελών), η οποία αναθεωρήθηκε με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων της 25/5/2022 και της 7/6/2023 και έχει ισχύ μέχρι την 31/12/2024 (εκτός εάν στο χρονικό αυτό διάστημα η Γενική Συνέλευση αποφασίσει την τροποποίησή της ή επέλθει ουσιώδης μεταβολή των συνθηκών με τις οποίες καταρτίστηκε), σύμφωνα με τα άρθρα 110-111 του Ν. 4548/2018. Επιπρόσθετα, η Τακτική Γενική Συνέλευση που έλαβε χώρα το 2023 εξέτασε την Έκθεση Αποδοχών των Μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2022,, η οποία υπεβλήθη προς διαβούλευση από το Διοικητικό Συμβούλιο σύμφωνα με το άρθρο 112 του Νόμου 4548/2018.

Τα κριτήρια ESG (π.χ. κατανάλωση ενέργειας και μείωση των εκπομπών CO₂), είναι, μεταξύ άλλων, κριτήρια απόδοσης που καθορίζονται για την παροχή της ετήσιας μεταβλητής αμοιβής στα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. Το μεταβλητό μέρος των ετήσιων αμοιβών των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι οι Ετήσιες Μεταβλητές Αμοιβές (ετήσιο μόνους απόδοσης ή βραχυπρόθεσμο κίνητρο επίτευξης στόχου ή ειδικό πριμ απόδοσης) που συνδέονται με τους στόχους που έχουν τεθεί, για όλα τα επίπεδα των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων και των επιπέδων των θέσεων που κατέχουν τα στελέχη στην οργάνωση της Εταιρείας. Στα εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου οι Ετήσιες Μεταβλητές Αμοιβές παρέχονται για την επίτευξη προκαθορισμένων ποσοτικών και ποιοτικών στόχων, οι οποίοι συνδέονται με τις επιδόσεις της Εταιρείας, του Ομίλου ΟΤΕ ή/και του Ομίλου DT και τους στρατηγικούς επιχειρηματικούς στόχους. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023**.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και συμμετέχουν ενεργά σε ευκαιρίες κατάρτισης και ανάπτυξης που αφορούν τις αρμοδιότητές τους. Παράλληλα, μέσω δομημένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο ΟΤΕ παρέχει πολύτιμη υποστήριξη για να διασφαλίσει ότι τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι καλά

προετοιμασμένα για να εκπληρώσουν τα καθήκοντά τους. Το 2023, το Διοικητικό Συμβούλιο συμμετείχε σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, τα οποία περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων, θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG.

Κύριες Αρμοδιότητες

Το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με το **Καταστατικό της Εταιρείας** και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του:

- Συγκαλεί τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων και εισηγείται τα θέματα της ημερήσιας διάταξης.
- Καταρτίζει και εγκρίνει τις ετήσιες οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας και τις υποβάλλει στην Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
- Εγκρίνει τη στρατηγική της Εταιρείας και αποφασίζει σχετικά με την ίδρυση θυγατρικών εταιρειών και τη συμμετοχή της Εταιρείας στο μετοχικό κεφάλαιο άλλων εταιρειών (εντός και εκτός Ελλάδος) όπως και για τη δημιουργία υποκαταστημάτων και 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 σχετικά με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου με έκδοση νέων μετοχών και για την έκδοση ομολογιακού δανείου με ομολογίες, μετατρέψιμες σε μετοχές, αφού προηγηθεί η απαραίτητη εξουσιοδότηση από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων.
- Αποφασίζει την έκδοση κοινού ομολογιακού δανείου ή ομολογιακού δανείου με ανταλλάξιμες μετοχές.

Διευθύνων Σύμβουλος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, σε συνέχεια της εκλογής του από τη Γενική Συνέλευση ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, προϊστάται όλων των υπηρεσιών της, διευθύνει το έργο τους, παίρνει

τις αναγκαίες αποφάσεις μέσα στα πλαίσια των διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας, των προγραμμάτων, προϋπολογισμών και στρατηγικών σχεδίων που εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας. Το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να αναθέτει κατά τη κρίση του στον Διευθύνοντα Σύμβουλο την αρμοδιότητα και εξουσία να αποφασίζει και να εκπροσωπεί την Εταιρεία, είτε αυτοπροσώπως είτε δια πληρεξουσίων, επί παντός θέματος που αφορά στη διαχείριση των υποθέσεων της Εταιρείας πλην: (i) θεμάτων αποκλειστικής αρμοδιότητας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων ή του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως προβλέπονται από τον Νόμο 4548/2018, από τη λοιπή κείμενη νομοθεσία και το Καταστατικό της Εταιρείας και (ii) των Ειδικών Θεμάτων που αναφέρονται στο άρθρο 8 παράγραφος 4 του Καταστατικού της Εταιρείας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος εκπροσωπεί την Εταιρεία ενώπιον των δικαστηρίων, σε εξώδικες διαδικασίες, καθώς και ενώπιον πάσης Αρχής, για κάθε πράξη είτε αυτή ανήκει στη δική του αρμοδιότητα είτε στην αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, ενεργώντας αυτοπροσώπως ή παρέχοντας σε τρίτους την πληρεξουσιότητα για την εκπροσώπηση της Εταιρείας.

Διοικητικό Συμβούλιο - Μέλη και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

Κατά τη διάρκεια του έτους 2023 πραγματοποιήθηκαν είκοσι τέσσερις (24) συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Η παρουσία κάθε μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη χρήση του 2023, εμφανίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.2 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Όνοματεπώνυμο	Αριθμός συνεδριάσεων κατά τη θητεία	Αριθμός συμμετοχών	Αριθμός συμμετοχών δι' αντιπροσώπου
Μιχάλης Τσαμάζ	24	22	-
Eelco Blok	24	24	-
Daniel Daub	24	22	2
Dominique Leroy	24	22	2
Kyra Orth	24	23	1
Melinda Szabo	24	21	3
Αλέξανδρος Αθανασίου	21*	21	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	24	24	-
Κωνσταντίνος Γκράβας	24	24	-
Χαράλαμπος Μαζαράκης	24	21**	-
Γρηγόριος Ζαριφόπουλος	2	2	-

*Μη συμπεριλαμβανομένου του πρακτικού δια περιφοράς για την εκλογή του

**Πέραν των δύο συνεδριάσεων που πραγματοποιήθηκαν χωρίς την παρουσία των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, δεν συμμετείχε σε μία ακόμη συνεδρίαση, καθώς το θέμα της ημερήσιας διάταξης τον αφορούσε προσωπικά

3.3. Επιτροπή Ελέγχου

Συνοπτική περιγραφή

Η Επιτροπή Ελέγχου αποτελείται υποχρεωτικά από τουλάχιστον τρία (3) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Η πλειονότητα των μελών (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) πρέπει να είναι ανεξάρτητα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, η Επιτροπή αποτελούταν από τρία (3) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου της Επιτροπής.

Πρωταρχικός σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι να υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στην άσκηση των καθηκόντων του σχετικά με τη διασφάλιση της επαρκούς και αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) της Εταιρείας, δηλαδή του συνόλου των εσωτερικών ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών (ιδιαίτερα ως προς τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση, τη διαχείριση κινδύνων, τον εσωτερικό έλεγχο, την κανονιστική συμμόρφωση και την εποπτεία του υποχρεωτικού ελέγχου), το οποίο καλύπτει σε συνεχή βάση τις δραστηριότητες της Εταιρείας και συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.

Κύριες Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου που παρουσιάζονται στη συνέχεια είναι ενδεικτικές, υπό την έννοια ότι οι ad hoc ανάγκες της Επιτροπής, η διαμόρφωση ενός νέου νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ή οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης δύνανται να επιβάλλουν τη μεταβολή τους. Στο πλαίσιο αυτή, η Επιτροπή Ελέγχου έχει μεταξύ άλλων τις παρακάτω επιμέρους αρμοδιότητες:

- Εξετάζει και αξιολογεί την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών, των διαδικασιών, των δικλίδων ασφαλείας και γενικά των εσωτερικών ελεγκτικών μηχανισμών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου που καλύπτουν τις δραστηριότητες της Εταιρείας και συντελούν στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.

- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα του ΣΕΕ κυρίως μέσω του έργου των επιχειρησιακών μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και του έργου των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών.
- Ερευνά και αξιολογεί την ανεξαρτησία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου, όπως αυτή ορίζεται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές διαδικασίες που διέπουν την Εταιρεία, και διασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση της σε όλες τις βασικές πληροφορίες και τα αρχεία της Εταιρείας. Επιπρόσθετα, παρακολουθεί και επιθεωρεί την ορθή λειτουργία της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα με τα επαγγελματικά πρότυπα και το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και αξιολογεί το έργο, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητά της, χωρίς να ασκεί επιρροή στην ανεξαρτησία της.
- Επιβλέπει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Επιβλέπει την ορθή λειτουργία της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία κατάρτισης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένου του συστήματος δικλίδων ασφαλείας ΣΕΕ του Ομίλου ΟΤΕ.
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία υποχρεωτικού ελέγχου και την ανεξαρτησία των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών.
- Επιβλέπει την Υπεύθυνη Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (ΟΤΕ Group Data Privacy Officer).
- Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τις διαδικασίες για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την καταστολή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
- Επιβεβαιώνει ή ανακαλεί την αξιολόγηση των σκοπούμενων συναλλαγών της Εταιρείας με συνδεδεμένα μέρη, που διενεργείται από τις

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.3 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες, ως «τρεχουσών», σύμφωνα με την «Πολιτική Σύναψης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη».

- Εξετάζει τη δημοσιοποιηθείσα πληροφόρηση, σε σχέση με την χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Επιβλέπει τη διαδικασία επιλογής υποψηφίων για τη διενέργεια περιοδικών αξιολογήσεων του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, προτείνει τους εν λόγω υποψήφιους στο Διοικητικό Συμβούλιο και λαμβάνει τη σχετική Έκθεση Αξιολόγησης.
- Ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας για τις διαπιστώσεις της ως προς τα παραπάνω και υποβάλλει προτάσεις για την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών, εφόσον κριθεί σκόπιμο.

Πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου είναι διαθέσιμες στον [Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου](#).

Δραστηριότητα

Κατά το έτος 2023, η Επιτροπή Ελέγχου χειρίστηκε θέματα, τα κυριότερα από τα οποία συνοψίζονται ως εξής:

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών, διαδικασιών και δικλείδων ασφαλείας τόσο όσον αφορά το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου όσο και με την εκτίμηση και τη διαχείριση εταιρικών κινδύνων σε σχέση με τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της επιχειρησιακής μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης.
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και του έργου των ορκωτών ελεγκτών λογιστών.
- Αξιολόγηση των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων ως προς την πληρότητα και τη συνέπειά τους.
- Υποβολή σύστασης / πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο για την επιλογή ελεγκτικής εταιρείας

για τον υποχρεωτικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της ΟΤΕ Α.Ε σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, της χρήσης 2023.

- Διασφάλιση της ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών-λογιστών, όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και έγκριση του προϋπολογισμού για την αμοιβή τους για τη χρήση 2023.
- Επιβεβαίωση κατά πόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις για την αξιολόγηση σκοπούμενων συναλλαγών της Εταιρείας με συνδεδεμένα μέρη ως τρεχουσών, με βάση τα στοιχεία που παρέχονται στην Επιτροπή από τις αρμόδιες επιχειρησιακές μονάδες, οι οποίες και έχουν την ευθύνη για την πλήρη και ακριβή πληροφόρηση της Επιτροπής.
- Έγκριση και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της Υπεύθυνης Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.
- Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου και υποβολή προτάσεων για θέματα που εμπίπτουν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής.

Εντός του προαναφερθέντος πλαισίου, το 2023, η Επιτροπή Ελέγχου έλεγξε και αξιολόγησε την πληρότητα, ορθότητα και ακρίβεια του περιεχομένου των Περιοδικών Αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ -οι οποίες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, πληροφόρηση για τη διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών και τα αποτελέσματα των σχετικών ερευνών- καθώς και των Αναφορών Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ. Οι Αναφορές Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ και οι Αναφορές Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ υποβάλλονται καταρχάς στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ, η οποία τις επισκοπεί και τις αξιολογεί και εν συνέχεια, οι Αναφορές υποβάλλονται στα αρμόδια εταιρικά όργανα, ήτοι στην Επιτροπή Ελέγχου και στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιτροπή Ελέγχου – Μέλη και συμμετοχή στις συνεδριάσεις

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Ελέγχου κατά τη χρήση 2023 στις συνεδριάσεις της Επιτροπής εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Όνοματεπώνυμο	Αριθμός συνεδριάσεων κατά τη θητεία	Αριθμός συμμετοχών	Αριθμός συμμετοχών δι' αντιπροσώπου
Eelco Blok	12	12	-
Δημήτριος Γεωργούτσος	12	12	-
Κωνσταντίνος Γκράβας	12	12	-

3.4. Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων

Η Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων αποτελεί επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου η οποία συστάθηκε τον Ιούλιο του 2021, σύμφωνα με τον Ν.4706/2020 για την εταιρική διακυβέρνηση και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021, στο πλαίσιο απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας για την ενοποίηση των δύο αυτοτελών, μέχρι τότε, επιτροπών του (δηλαδή της Επιτροπής Αμοιβών & Ανθρώπινου Δυναμικού, που συστάθηκε το 2004, και της Επιτροπής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ., που συστάθηκε το 2019) σε κοινή επιτροπή, και την ανάθεση στην εν λόγω κοινή επιτροπή τόσο των αρμοδιοτήτων που προβλέπονται στην ισχύουσα νομοθεσία για την επιτροπή αποδοχών όσο και αυτών που προβλέπονται για την επιτροπή υποψηφιοτήτων.

- Η Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων είναι τριμελής και αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στην πλειονότητά τους ανεξάρτητα.
- Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

Σκοπός της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων είναι η παροχή υποστήριξης και συνδρομής στο Διοικητικό Συμβούλιο στα καθήκοντά του σχετικά με:

- Τις αποδοχές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας, ιδίως του επικεφαλής της μονάδας εσωτερικού ελέγχου.
- Τη διασφάλιση της ποιοτικής στελέχωσης και της ομαλής διαδοχής και συνέχειας του Διοικητικού Συμβουλίου προκειμένου να εκπληρώσει αποτελεσματικά τον ρόλο του προς όφελος της Εταιρείας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Οι επιμέρους αρμοδιότητες της Επιτροπής και οι σχετικές διαδικασίες για την εκπλήρωση του σκοπού της, περιγράφονται στον **Κανονισμό Λειτουργίας** της.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η Επιτροπή χειρίστηκε κατά το έτος 2023 θέματα, τα κυριότερα από τα οποία συνοψίζονται ως εξής:

- Επισκόπηση των Αποτελεσμάτων της διαδικασίας (α) Αυτοαξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου και (β) Αξιολόγησης της Αποτελεσματικότητας του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, σε συνέχεια της απόφασης που έλαβε η Επιτροπή τον Ιανουάριο του 2023 για ανάθεση σε εξωτερικό σύμβουλο του έργου της παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης σε αυτήν αναφορικά με την υπόψη αξιολόγηση (για τη χρήση 2022) – Ενημέρωση προς το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Διαδικασία για την εξεύρεση υποψηφίου για την αντικατάσταση ενός μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου / Υποβολή πρότασης προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τον κατάλληλο υποψήφιο για την πλήρωση της παραπάνω θέσης.
- Υποβολή προς το Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων, μεταξύ άλλων, για θέματα αμοιβών των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και άλλων στελεχών (όπως επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης).
- Υποβολή προς το Διοικητικό Συμβούλιο πρότασης για την αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της ΟΤΕ Α.Ε. σύμφωνα με τα άρθρα 110 και 111 του Ν. 4548/2018, την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε προς συζήτηση στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 7-6-2023.
- Εξέταση της ετήσιας Έκθεσης Αποδοχών, την οποία το Διοικητικό Συμβούλιο εν συνεχεία υπέβαλε στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 7-6-2023 σύμφωνα με το άρθρο 112 του νόμου 4548/2018.
- Υλοποίηση του Πλάνου Διαδοχής του Διευθύνοντος Συμβούλου της ΟΤΕ Α.Ε. / Πρόταση στο Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τον επικρατέστερο υποψήφιο για τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της ΟΤΕ Α.Ε. στο πλαίσιο της Υλοποίησης του εν λόγω Πλάνου.

Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων – Μέλη και συμμετοχή στις συνεδριάσεις

Οι συμμετοχές του Προέδρου και των μελών της Επιτροπής Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων κατά τη χρήση 2023 στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, που ήταν συνολικά εννέα (9) εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Όνοματεπώνυμο	Αριθμός συνεδριάσεων κατά τη θητεία	Αριθμός συμμετοχών	Αριθμός συμμετοχών δι' αντιπροσώπου
Eelco Blok	9	9	-
Kyra Orth	9	9	-
Κωνσταντίνος Γκράβας	9	9	-

3.5. Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης

Συνοπτική περιγραφή

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 και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων (CMS και RMS) και των θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.

Κύριες Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή υποστηρίζει τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας σε θέματα **Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης**, καθώς και σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, εξετάζει τα σχετικά ζητήματα που προκύπτουν και εισηγείται τη λήψη σχετικών αποφάσεων και μέτρων.

Μεταξύ άλλων, η Επιτροπή::

- Προσδιορίζει τα θέματα στρατηγικής σημασίας σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την Κανονιστική Συμμόρφωση, τους Εταιρικούς Κινδύνους και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, παρακολουθώντας στενά τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.
- Παρακολουθεί και επανεξετάζει την υλοποίηση 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 την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης σχετικά με την υλοποίηση των Προγραμμάτων RMS και CMS.

- Εισηγείται προς έγκριση στα αρμόδια εταιρικά όργανα ενδεδειγμένα μέτρα/διαδικασίες και πολιτικές για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της και υποστηρίζει τον σχεδιασμό για την εφαρμογή τους.
- Εξετάζει τις αναφορές 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 στα αρμόδια εταιρικά όργανα σχετικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Μέλη της Επιτροπής είναι:

- **Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων & Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ** (Πρόεδρος της Επιτροπής)
- **Η Νομική Σύμβουλος – Chief Officer Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ**
- **Ο Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ**
- **Η Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ**
- **Ο Chief Officer Λειτουργιών & Συστημάτων Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ**
- **Ο Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ** (χωρίς δικαίωμα ψήφου)
- **Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ**
- **Ο Executive Director Επιχειρησιακής Ασφάλειας και Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ**
- **Ο Director Εξαγορών, Συγχωνεύσεων & Επενδυτικών Σχέσεων Ομίλου ΟΤΕ**
- **Η Υπεύθυνη Ομίλου ΟΤΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.**

3.6. Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ εκπροσωπεί τα συμφέροντα του ΟΤΕ σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, που αφορούν στον Όμιλο στο σύνολό του και είναι αρμόδιο για τις σχετικές επιδόσεις του Ομίλου ΟΤΕ. Μεταξύ άλλων, το ΔΣ εγκρίνει τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης, πολιτικές που σχετίζονται με την ΒΑ και ισχύουν για τον Όμιλο ΟΤΕ, δράσεις στρατηγικής σημασίας αλλά και τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ. Εποπτεύει τις επιδόσεις ΒΑ/ ESG του Ομίλου, καθώς και τη διαχείριση των σχετικών κινδύνων, μεριμνά για τον προσδιορισμό των ενδιαφερομένων μερών της Εταιρείας, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τη στρατηγική της για την κατανόηση των συλλογικών τους συμφερόντων αλλά και για το τρόπο με τον οποίο αυτά αλληλεπιδρούν με τη στρατηγική της. Δεσμεύει και παρακολουθεί την εκτελεστική διοίκηση για ζητήματα που αφορούν περιβαλλοντικά θέματα και νέες τεχνολογίες. Στο πλαίσιο αυτό το ΔΣ ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Ενδεικτικά, το 2023, το ΔΣ έλαβε ενημέρωση για τη στρατηγική, τις προτεραιότητες, τους στόχους, τις επιδόσεις, τις στρατηγικές δράσεις, σημαντικές υφιστάμενες και μελλοντικές απαιτήσεις. Όλα τα παραπάνω, συμβάλλουν στην κατανόηση των προτεραιοτήτων και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη από το ΔΣ κατά τις συζητήσεις του και τη λήψη σχετικών αποφάσεων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αναθέσει στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας, να διασφαλίσει τη δέσμευση του Ομίλου στις αρχές ΒΑ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος εισηγείται Διοικητικό

Συμβούλιο τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου και τις τροποποιήσεις της, προτείνει πολιτικές Βιώσιμης Ανάπτυξης σε επίπεδο Ομίλου για την αντιμετώπιση σημαντικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας που υποβάλλονται στο ΔΣ προς έγκριση. Εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τον Ενιαίο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και το περιεχόμενο άλλων δημοσίως διαθέσιμων στοιχείων Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG όταν αυτό απαιτείται (π.χ. μη χρηματοοικονομική κατάσταση. Ο Διευθύνων Σύμβουλος επιβλέπει την εφαρμογή της στρατηγικής ΒΑ/ESG του Ομίλου ΟΤΕ, τις επιδόσεις ΒΑ/ESG του Ομίλου ΟΤΕ και εν γένει το σύνολο θεμάτων ΒΑ/ESG και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ, μεταξύ άλλων, σχεδιάζει και συμβάλει στην εφαρμογή και την περαιτέρω ανάπτυξη της στρατηγικής ΒΑ και της περιβαλλοντικής στρατηγικής του Ομίλου ΟΤΕ. Σχεδιάζει και εφαρμόζει μέτρα ενσωμάτωσης ΒΑ/ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στις διαδικασίες και στις δραστηριότητες του Ομίλου και συνεργάζεται με τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη, προκειμένου να εφαρμόζεται αποτελεσματικά η στρατηγική ΒΑ και να ενσωματώνονται τα κριτήρια ESG στην λειτουργία και στις δραστηριότητες του Ομίλου. Συμβάλει στον εντοπισμό ουσιαστικών/σημαντικών θεμάτων ΒΑ, συνεργάζεται και ενημερώνει τα αρμόδια επιχειρησιακά στελέχη του ΟΤΕ και, κατά περίπτωση, στελέχη θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, για ουσιώδη θέματα και επιδόσεις ΒΑ/ESG.

Τα επιχειρησιακά στελέχη του Ομίλου οφείλουν να ενσωματώνουν την ΒΑ και τα κριτήρια ESG στους τομείς αρμοδιοτήτων τους, καθώς και οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ οφείλουν να ενσωματώνουν την ΒΑ και τα κριτήρια ESG στην επιχειρησιακή στρατηγική, στην λειτουργία και στις

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.6. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

δραστηριότητές τους. Απαιτείται να εφαρμόζουν τη στρατηγική ΒΑ του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και να ακολουθούν τα σχετικά πρότυπα, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τους στόχους ΒΑ/ESG του Ομίλου ΟΤΕ, σε επιμέρους εταιρικό επίπεδο.

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, αποτελείται από στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ από διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες. Επικεφαλής της ομάδας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ. Στόχοι της Ομάδας ΒΑ, μεταξύ άλλων, είναι η εναρμόνιση με την στρατηγική ΒΑ στις επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ και των επιμέρους εταιρειών του Ομίλου, η περαιτέρω διάδοση της στρατηγικής και των δράσεων ΒΑ στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ, αλλά και στις επιμέρους εταιρείες του Ομίλου και η βελτίωση των επιδόσεων του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η περιγραφή της πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει η Εταιρεία περιλαμβάνεται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Εταιρείας και στην «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων» της Επιτροπής Ελέγχου, την οποία υποβάλλει στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Εταιρείας.

Η Διεύθυνση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας συντονίζει την εφαρμογή των κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων των εταιρειών.

Επιπλέον, έχουν δημιουργηθεί ειδικές "Κοινότητες" (Communities)¹ ανά θέμα (π.χ. Mobile Device Circularity) για την ενθάρρυνση και το συντονισμό έργων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.

Τέλος, ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέρος του Ομίλου Deutsche Telekom, συμμετέχει στο Deutsche Telekom CR Management Network, μια πλατφόρμα σε επίπεδο ομίλου για όλο το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη σε τμήματα, νομικές οντότητες και λειτουργίες, με σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και εμπειρίας καθώς και τη διασφάλιση της γρήγορης και άμεσης μετάδοσης των πληροφοριών.

Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης

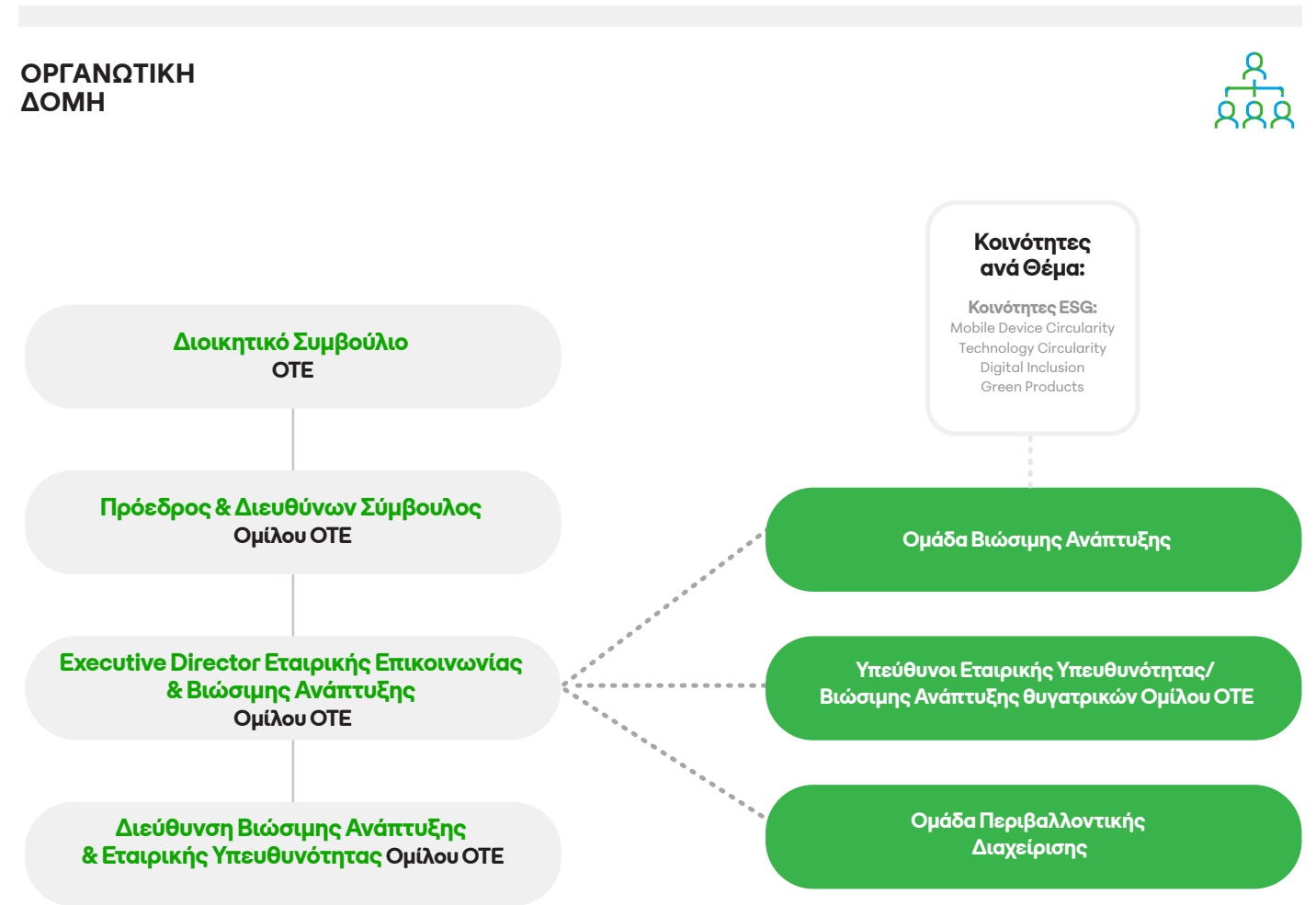
Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ, η οποία αποτελείται από **περισσότερους από 50 εκπροσώπους από όλες τις επιχειρησιακές μονάδες**, είναι αρμόδια για τη διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας. Επικεφαλής της Ομάδας είναι η Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ.

Στόχοι της Ομάδας είναι:

- Η εναρμόνιση με την στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης στις επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ και των επιμέρους εταιρειών του Ομίλου.
- Η περαιτέρω διάδοση της στρατηγικής και των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες του ΟΤΕ, αλλά και στις επιμέρους εταιρείες του Ομίλου.
- Η βελτίωση των επιδόσεων του Ομίλου σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης/ESG.
- Η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.
- Η συμβολή στον καθορισμό και την επίτευξη των στόχων και σκοπών βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου
- Η συλλογή πληροφοριών και στοιχείων βιώσιμης ανάπτυξης και ESG.
- Η συμβολή στον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και στην ενίσχυση της συμμετοχής τους.

Οι Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουν ενσωματωθεί στους στόχους αυτοαξιολόγησης και στους επιμέρους επιχειρησιακούς στόχους των μελών της Επιχειρησιακής Μονάδας της Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ και της Ομάδας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στο προφίλ όλων των μελών της Ομάδας στο intranet των εταιρειών υπάρχει ένα ειδικό «σήμα» (badge), το οποίο δηλώνει τη συμμετοχή τους στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης, παρέχοντας τους τη δέουσα αναγνώριση.

Οι Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία ετήσιας αξιολόγησης της



απόδοσης όλων των εργαζόμενων, όπως περιγράφεται στην ενότητα **Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων**.

Στόχοι ESG στις Αμοιβές της Ανώτατης Διοίκησης

Προωθώντας περαιτέρω τη βιώσιμη ανάπτυξη ως βασική επιχειρηματική προτεραιότητα και ενσωματώνοντας την στην επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ, οι στόχοι ESG καθορίζονται ως στοιχείο που σχετίζεται με την απόδοση των αμοιβών της ανώτατης διοίκησης, από το 2022. Συγκεκριμένα, οι στόχοι που σχετίζονται με το κλίμα (π.χ. κατανάλωση ενέργειας και μείωση των

εκπομπών CO₂) αποτελούν συστατικά του μεταβλητού μέρους της ετήσιας αμοιβής, δίνοντας πρόσθετη προτεραιότητα στις προσπάθειες του Ομίλου για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής. Άλλες ενδεικτικές συνιστώσες της αμοιβής της ανώτατης διοίκησης που σχετίζονται με την απόδοση είναι τα έσοδα, το EBITDA (χρηματοοικονομικοί στόχοι), οι παράγοντες επιτυχίας που σχετίζονται με συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, η διαχείριση της αλλαγής, ο εκσυγχρονισμός / μετασχηματισμός της Εταιρείας, η αφοσίωση / ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, η συμμόρφωση με τις κατευθυντήριες αρχές της εταιρικής συμπεριφοράς και των αρχών ηγεσίας.

1. Τα ESG Communities δεν έχουν θεσπιστεί στο πλαίσιο της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ.

3.7 Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων



Ο Όμιλος ΟΤΕ, προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών του, έχει αναπτύξει διαδικασίες διαχείρισης εταιρικών κινδύνων για τον προληπτικό και έγκαιρο εντοπισμό αρνητικών ή θετικών, πραγματικών ή δυνητικών κινδύνων και επιπτώσεων που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες. Σ' αυτό το πλαίσιο, μπορεί να εξασφαλίσει την ετοιμότητα και την επιχειρησιακή του συνέχεια, να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες για την αξιοποίηση πιθανών κινδύνων ή διακοπών στη λειτουργία (disruptions), διατηρώντας παράλληλα το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα. Η υιοθέτηση μιας σταθερούς προσέγγισης ως προς τη διαχείριση κινδύνων επιδρά θετικά στις συνολικές επιδόσεις της εταιρείας, καθώς διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη στρατηγική ανάπτυξη και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων του Ομίλου. Από την άλλη πλευρά, η ανεπαρκής διαχείριση κινδύνων μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο, με αποτέλεσμα την υψηλή δυσαρέσκεια των ενδιαφερόμενων μερών, ιδίως των μετόχων και των επενδυτών, που οδηγεί σε δυσπιστία και ζητήματα φήμης.

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες βρίσκονται εγγενώς σε καθεστώς αβεβαιότητας λόγω εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων οι οποίοι μπορούν δυνητικά να επηρεάσουν τους εταιρικούς στόχους και να οδηγήσουν σε αποκλίσεις από τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Με συστηματική παρακολούθηση, είναι εφικτή η έγκαιρη λήψη κατάλληλων μέτρων και η μείωση των πιθανών κινδύνων, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι δυνατόν, τις αποκλίσεις από τους προγραμματισμένους στόχους. Ως εκ τούτου, ένα λειτουργικό σύστημα που συμβάλλει στη διασφάλιση της εταιρικής επιτυχίας με βιώσιμο τρόπο αποτελεί βασικό στοιχείο της εταιρικής διακυβέρνησης που βασίζεται στην αξία.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα άρτιο **Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management System - RMS)**, με στόχο τη διασφάλιση της μελλοντικής επιχειρηματικής του επιτυχίας. Ειδικότερα, το Σύστημα RMS υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με

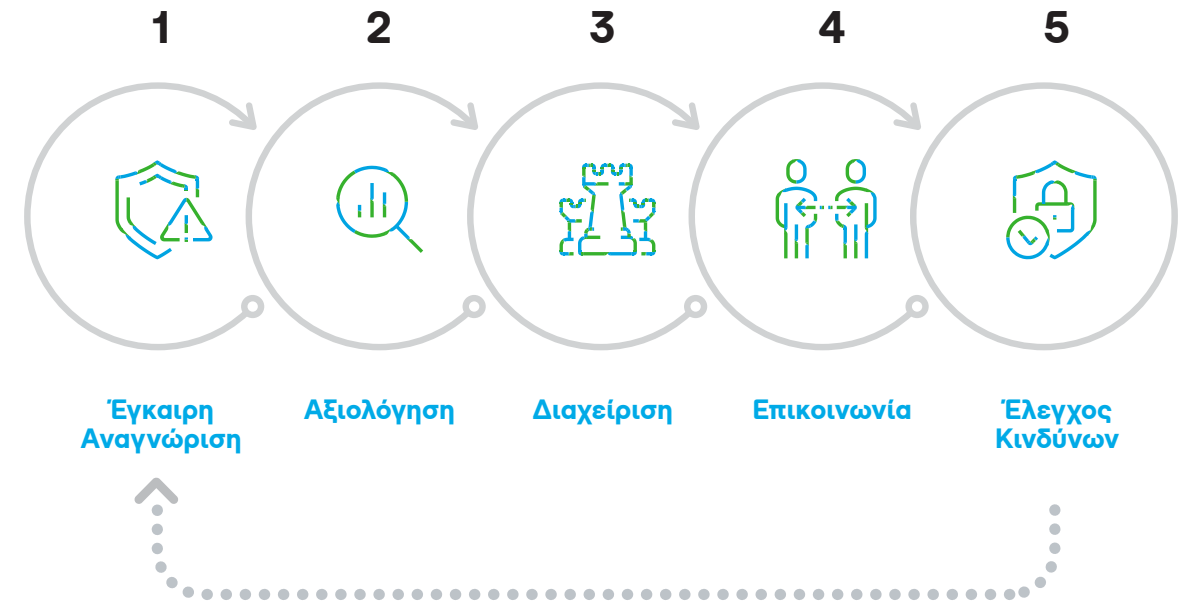
τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την επικοινωνία και την αντιμετώπιση των εταιρικών κινδύνων. Το RMS βασίζεται στο **Πλαίσιο COSO ERM** και στο **πρότυπο ISO 31000:2018 για τη Διαχείριση Κινδύνων**. Οι εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, COSMOTE e-value, COSMOTE TECHNICAL SERVICES και TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο.

Το σύστημα RMS επιτρέπει τον εντοπισμό, τη συστηματική αξιολόγηση και την παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων σε συνάρτηση με τις δράσεις για τον μετριασμό τους και την υλοποίηση αυτών. Στο χαρτοφυλάκιο κινδύνων του Συστήματος RMS περιλαμβάνονται οι στρατηγικοί, οικονομικοί, λειτουργικοί, ρυθμιστικοί και νομικοί κίνδυνοι καθώς και οι κίνδυνοι κανονιστικής συμμόρφωσης. Όλοι οι εταιρικοί κίνδυνοι ενσωματώνονται αναλυτικά στο Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ. Οι πληροφορίες που καταγράφονται αφορούν την περιγραφή του κινδύνου, τις μεταβολές της τρέχουσας περιόδου αναφοράς, το όνομα του/των ατόμου/ων που είναι υπεύθυνα για την ανάληψη κινδύνου (risk owner) και την υλοποίηση αντισταθμιστικών μέτρων (mitigation owner) καθώς και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τον μετριασμό του κινδύνου, την πρόοδο και τις προθεσμίες για την εφαρμογή τους.

Ο **Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ** υποβάλλει τέσσερις (4) φορές ετησίως την Αναφορά Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ προς αξιολόγηση. Μετά την αξιολόγησή της, η Αναφορά υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου και στο Διοικητικό Συμβούλιο ΟΤΕ.

Στην ενότητα **Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση**, παρουσιάζεται κατάλογος με τους κινδύνους που έχουν εντοπιστεί και οι αντίστοιχες πρακτικές για τον μετριασμό τους.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ



Δήλωση Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Διαδικασία Αξιολόγησης Εταιρικών Κινδύνων Ομίλου ΟΤΕ



Αποζημίωση Βάσει Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων λόγω Επέλευσης Ασφαλιζόμενων Κινδύνων

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.7 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2023 περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή του νέου **Εργαλείου Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων TRMS** (Telekom Risk Management Solution) στον Όμιλο ΟΤΕ και τις θυγατρικές του (συνολικά 14 Εκθέσεις Εταιρικών Κινδύνων).
- Διεξαγωγή **εκπαιδεύσεων για το Εργαλείο Αξιολόγησης Κινδύνων και Ευκαιριών** σε επιχειρησιακές μονάδες ή σε κυρίους των έργων (project owners) σύμφωνα με την κοινή μεθοδολογία ERM.
- Πιστοποίηση κατά το πρότυπο **ISO 31000:2018** «Διαχείριση της Διακινδύνευσης - Κατευθυντήριες Οδηγίες» των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS, GERMANOS, COSMOTE TECHNICAL SERVICES και COSMOTE e-Value.
- Επικαιροποίηση της **Πολιτικής Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ**, η οποία υιοθετήθηκε για πρώτη φορά το 2012.

- Έναρξη της καμπάνιας με τίτλο **«Book your Risk Manager»** στον ιστότοπο intranet για την ενίσχυση της Διαδικασίας Εκτίμησης Κινδύνων και την προώθηση μιας κουλτούρας ευαισθητοποίησης σε θέματα Κινδύνων και Ευκαιριών.
- Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους εκτιμήσεις κινδύνων (Risk Assessments) των επιχειρησιακών μονάδων της Εταιρείας, οι οποίες διενεργήθηκαν σύμφωνα με κοινή μεθοδολογία διαχείρισης εταιρικών κινδύνων, στο **Μητρώο Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ**.
- Έγκριση της **ετήσιας αυτοαξιολόγησης** από την Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ, σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.

3.8 Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης



Η διασφάλιση της συμμόρφωσης ενός οργανισμού με τις ισχύουσες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και τους κανονισμούς δεοντολογίας αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση για την υπεύθυνη λειτουργία του. Η Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη απαιτούν την πλήρη συμμόρφωση του Ομίλου με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, την επίδειξη μηδενικής ανοχής σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς, παράνομων δραστηριοτήτων και παραβατικής συμπεριφοράς. Αυτό προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, τη συμμόρφωση των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων με τον Κώδικα Δεοντολογίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, σε περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε συγκρούσεις συμφερόντων ή σχέσεις αφοσίωσης, ο Όμιλος αντιμετωπίζει και διασφαλίζει την κατάλληλη διαχείριση τέτοιων περιστατικών.

Η δέσμευση του Ομίλου ΟΤΕ να εφαρμόζει πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής αφορά, μεταξύ άλλων, την προσέγγιση, τις πολιτικές και τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει ώστε να διασφαλίσει τις δραστηριότητές του, διατηρώντας, παράλληλα, υψηλά πρότυπα υπευθυνότητας, διαφάνειας, ακεραιότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης. Η διασφάλιση της κανονιστικής συμμόρφωσης αποτελεί βασική προτεραιότητα της εταιρείας καθώς αντανακλά τη σταθερή δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού των κανόνων. Οι αρχές αυτές είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του Ομίλου και συμβάλλουν στον θετικό αντίκτυπο που έχει στους εργαζομένους, τους εταίρους, τους προμηθευτές και την κοινωνία. Σε αυτόν περιλαμβάνεται η προώθηση μιας δίκαιης και ανταγωνιστικής αγοράς που προκύπτει από τις υπεύθυνες και ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές του Ομίλου, τις ισχυρές σχέσεις με τους επιχειρηματικούς εταίρους, καθώς και την αυξημένη

ικανοποίηση των εργαζομένων και των ενδιαφερομένων μερών. Επιπλέον, ο Όμιλος υποστηρίζει την καλλιέργεια μιας θετικής εταιρικής κουλτούρας και ενθαρρύνει τις αρχές «speak up» (μιλήστε!) και «listen up» (ακούστε!) στον χώρο εργασίας. Ταυτόχρονα, η καθιέρωση διαδικασιών για τη διασφάλιση της ηθικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς αποκαθιστά τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις που συνδέονται με περιστατικά παραβατικής συμπεριφοράς και μη συμμόρφωσης, που θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές, αυξημένα πρόστιμα και νομικές ενέργειες ενώπιον ρυθμιστικών φορέων, μειωμένη κερδοφορία και κινδύνους φήμης.

Οι **Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ** εγκρίνονται από τα αρμόδια εταιρικά όργανα των συνδεδεμένων εταιρειών και κοινοποιούνται στους εργαζόμενους και τους επιχειρηματικούς εταίρους, μέσω των κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας (intranet των εταιρειών, ιστοσελίδα κ.λπ.), και είναι διαθέσιμες τόσο στην αγγλική όσο και στην τοπική γλώσσα.

Προκειμένου να παρακολουθείται η αποτελεσματικότητα των δράσεων που αφορούν θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, ο Όμιλος, μεταξύ άλλων, έχει θεσπίσει διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής επανεξέτασης και αξιολόγησης. Παραδείγματα τέτοιων διαδικασιών αποτελούν: η ετήσια αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS Assessment), η πιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης, η ετήσια εκτίμηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CRA) και οι εσωτερικοί έλεγχοι. Στο πλαίσιο των προαναφερόμενων δράσεων, ο Όμιλος συνεργάζεται με διάφορα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη για να λάβει ανατροφοδότηση σχετικά με τις διαδικασίες, τους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών, την αποτελεσματικότητά τους και τα σχετικά διορθωτικά μέτρα.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (**Compliance Management System** -

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

CMS), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως σε μέτρα πρόληψης, αφορά τη συμμόρφωση όλων -τόσο των εργαζομένων όσο και της Διοίκησης- με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές.

Για τον σκοπό αυτόν, όλοι οι **εργαζόμενοι** του Ομίλου ΟΤΕ υποχρεούνται, κατά την πρόσληψη τους και μετέπειτα σε ετήσια βάση, να υπογράψουν χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά ότι έχουν λάβει γνώση και συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ καθώς και με τις λοιπές Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας των Εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ συνθέτει τις αρχές και τις αξίες τις οποίες οι ίδιες πρεσβεύουν και εφαρμόζουν, την κουλτούρα που επιδιώκουν να καλλιεργήσουν και το όραμά τους για το μέλλον. Ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι ο οδηγός της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου και αντανακλά τις κοινές αξίες και τους κανόνες συμπεριφοράς που εφαρμόζονται στον εργασιακό χώρο και στις επιχειρηματικές σχέσεις. Η ακεραιότητα, το ήθος και η ατομική ευθύνη αποτελούν αδιαμφισβήτητες προτεραιότητες όλων των ομάδων του Ομίλου. Επ' αυτής της βάσης, οι **προμηθευτές** φέρουν συμβατική υποχρέωση να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας, τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου.

Σε περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι έχουν αμφιβολίες σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης ορισμένων εργασιακών ζητημάτων που σχετίζονται με την εφαρμογή των πολιτικών και πρακτικών του οργανισμού για την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, μπορούν να ζητούν συμβουλές μέσω του καναλιού επικοινωνίας **«Ask me»**. Το κανάλι αποτελεί μέρος συγκεκριμένης διαδικασίας που έχει θεσπιστεί για τον χειρισμό αυτών των ερωτημάτων, η οποία έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου («Διαδικασία Ask me»).

Στο πλαίσιο της διασφάλισης της ορθής εφαρμογής των διατάξεων του Ν. 4548/2018, η Κανονιστική Συμμόρφωση του Ομίλου ΟΤΕ παρακολουθεί τις συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη, χειρίζεται τυχόν έρευνες ή περιστατικά σύγκρουσης συμφερόντων και διενεργεί ελέγχους συμμόρφωσης προμηθευτών/συνεργατών για την έκδοση εγγυητικών επιστολών.

Επίσης, οποιοσδήποτε εργαζόμενος ή/και τρίτο μέρος (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κλπ.) μπορεί να υποβάλει αναφορά ή να καταγγέλει (επώνυμα ή ανώνυμα) περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς ή πιθανές παραβιάσεις των εταιρικών Πολιτικών ή της ισχύουσας νομοθεσίας στους **διαύλους αναφοράς για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Σε αυτή την περίπτωση, τίθενται σε ισχύ οι διαδικασίες που έχουν ήδη κοινοποιηθεί σε εργαζομένους και Διοίκηση («Διαδικασία Tell me» και «Διαδικασία Διαχείρισης Περιστατικού») που περιλαμβάνουν τη διενέργεια ελέγχου βασιμότητας της καταγγελίας και, αν κριθεί αναγκαίο, διερεύνηση του περιστατικού παραβίασης κανονιστικής συμμόρφωσης, και λήψη των κατάλληλων μέτρων.

Επιπλέον, σε περίπτωση που τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώσουν την ύπαρξη περιστατικού παράβασης της κανονιστικής συμμόρφωσης από εργαζόμενο σε σχέση με τις εσωτερικές πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ, αποφασίζονται τα κατάλληλα πειθαρχικά ή άλλα μέτρα ανά περίπτωση. Ενδεικτικά: αυστηρή προειδοποιητική επιστολή, απομάκρυνση από τη θέση ευθύνης, πειθαρχικό πρόστιμο ή καταγγελία της σύμβασης εργασίας, καθώς και εφαρμογή νέων ελέγχων/διαδικασιών ή επανάληψη των υφιστάμενων.

Όλοι οι **Κώδικες** και οι **Πολιτικές**, που είναι επίσης διαθέσιμοι/ες στην **ιστοσελίδα**, 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 Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ISO 37001:2016 (Συστήματα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας) και ISO 37301:2021 (Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης), από ανεξάρτητους Φορείς Πιστοποίησης, για τις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS), COSMOTE e-Value, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και Telekom Romania Mobile Communications.

Το σύστημα διαχείρισης καταγγελιών (μέρος του συστήματος CMS) που εφαρμόζεται σε ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, COSMOTE e-Value και ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο

Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS)

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



Ευαισθητοποίηση & Πρόληψη

Πολιτικές Συμβουλευτική (Κανάλι επικοινωνίας Ask-me) Εκπαιδεύσεις Δέουσα Επιμέλεια Τρίτων Μερών

Εντοπισμός

Διαδικασία υποβολής καταγγελιών (Tell me) Έλεγχοι θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αξιολογήσεις Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ανταπόκριση

Διαχείριση Υποθέσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Διαχείριση Μέτρων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Αποκατάσταση θεμάτων & Ολοκλήρωση

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Πιστοποίηση

ISO 37002:2021 (Συστήματα Διαχείρισης Καταγγελιών), από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2023 περιλαμβάνουν:

- Διεξαγωγή **Εκτίμησης Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, με τη συμμετοχή εκπροσώπων από όλες (100%) τις επιχειρησιακές μονάδες (14 μονάδες). Οι κίνδυνοι που αξιολογήθηκαν περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων: κινδύνους που απορρέουν από επιχειρηματικούς συνεργάτες (τρίτα μέρη), παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, παραβιάσεις των περιβαλλοντικών κανονισμών και των κανονισμών για την υγεία και

την ασφάλεια στην εργασία, διαφθορά, παραβίαση της Πολιτικής Προμηθειών, υπεξαίρεση, κλοπή, απάτη, σύγκρουση συμφερόντων, παραβίαση της νομοθεσίας κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας, κατάχρηση προσωπικών δεδομένων κ.λπ. Ως αποτέλεσμα, συντάχθηκε ένα Σχέδιο Μέτρων Κανονιστικής Συμμόρφωσης για το 2024. Λόγω των νέων νομικών υποχρεώσεων που επηρεάζουν τις εταιρείες, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην αξιολόγηση των κινδύνων που αφορούν τις «Παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων», τις

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

«Παραβιάσεις των περιβαλλοντικών κανονισμών και των κανονισμών για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία» και τους «κινδύνους από τρίτα μέρη», καθώς και στην ανάληψη σχετικών μέτρων.

- Επιπλέον, διενεργήθηκε Εκτίμηση Κινδύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχετικά με τις προμήθειες στον ΟΤΕ Α.Ε, συμπεριλαμβανομένου δειγματοληπτικού ελέγχου, από την οποία δεν προέκυψαν ευρήματα.
- 18 Αξιολογήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (CMS)** πραγματοποιήθηκαν στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- Η διαδικασία που αφορά τις Ετήσιες Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ήτοι τις Δηλώσεις περί Σύγκρουσης Συμφερόντων και τις Δηλώσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίες υποβάλλονται ψηφιακά από τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, προκειμένου να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωσή τους με τις αξίες του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου καθώς και με τους όρους και τις κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται στις Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ολοκληρώθηκε με επιτυχία για όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ.
- Υπογράφηκαν Ετήσιες Δηλώσεις από τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών αναφορικά με τη συμμόρφωσή τους με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά.
- Υλοποιήθηκαν ομιλικές καμπάνιες ψηφιακής επικοινωνίας οι οποίες απευθύνονταν σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και εστίαζαν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης όσον αφορά την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης, τα θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την υποβολή Δηλώσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, τις βασικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς καθώς και την υιοθέτηση της Πολιτικής για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη στον Όμιλο ΟΤΕ, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Εταιρικής Επικοινωνίας και Ανθρωπίνου Δυναμικού. Οι τρεις πρώτες από τις παραπάνω καμπάνιες επικεντρώθηκαν στην

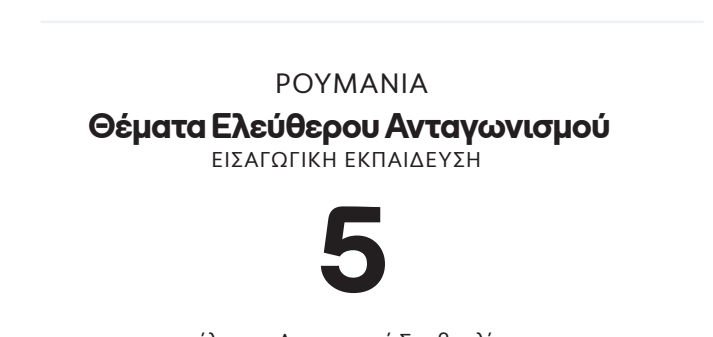
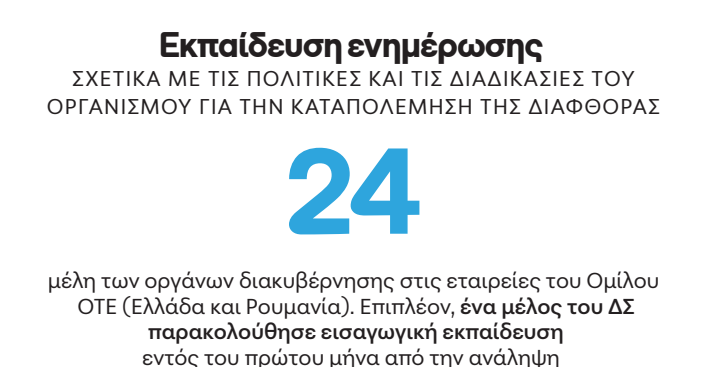
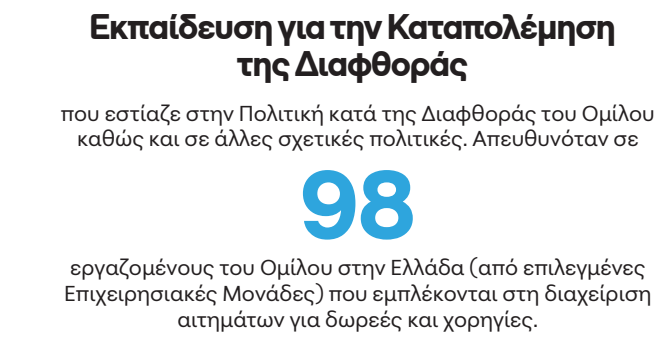
προσέγγιση «μηδενικής ανοχής», ήτοι μηδενική ανοχή σε φαινόμενα απάτης/διαφθοράς και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

- Τέσσερις (4) Εκθέσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης (Επιτροπή GRC) του Ομίλου ΟΤΕ. Οι εκθέσεις επισκοπήθηκαν, αξιολογήθηκαν και στη συνέχεια υποβλήθηκαν στην Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ.
- Η Επιτροπή Ελέγχου του ΟΤΕ ενέκρινε την ετήσια αυτοαξιολόγηση σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης που εφαρμόζεται στον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.
- Οι ακόλουθες Αρχές/Πολιτικές εταιρικής δεοντολογίας και κανονιστικής συμμόρφωσης τροποποιήθηκαν λόγω των νέων νομικών υποχρεώσεων:
 - Ο «Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ».
 - Η «Πολιτική Ομίλου ΟΤΕ για τη Συμμόρφωση με το Δίκαιο του Ελεύθερου Ανταγωνισμού».
 - Η «Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών» αντικαταστάθηκε με την «Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών και Απαγόρευσης Αντιποίνων».
- 1.412 ερωτήματα εργαζομένων του Ομίλου** υποβλήθηκαν μέσω του καναλιού «Ask Me». Τα ερωτήματα αφορούσαν, μεταξύ άλλων, εγκρίσεις χορηγιών/δωρεών, συγκρούσεις συμφερόντων, δευτερεύουσα απασχόληση και αποδοχή/προσφορά παροχών.

Εκπαιδεύσεις 2023

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Εκπαίδευσης σε Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, περισσότεροι από 10.044 εργαζόμενοι του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά σεμινάρια (δια ζώσης και ψηφιακά) για την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλα θέματα, σε εισαγωγικές εκπαιδεύσεις για νέους εργαζόμενους, επιτόπιες εκπαιδεύσεις ευαισθητοποίησης και μαθήματα e-learning στην Ελλάδα και τη Ρουμανία. Όλες οι εκπαιδεύσεις εκτός από τα προγράμματα e-learning σχετικά με τον

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ 2023



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Κώδικα Δεοντολογίας και την Εισαγωγή στις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και η εκπαίδευση σχετικά με θέματα Ελεύθερου Ανταγωνισμού, περιλαμβάνουν πληροφορίες και καθοδήγηση σχετικά με τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και τις Κοινωνικές Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο της κουλτούρας μηδενικής ανοχής απέναντι στη δωροδοκία και τη διαφθορά, τα μέλη του Διοικητικού

Συμβουλίου του Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα υποχρεούνται να ολοκληρώνουν (κατά τη διάρκεια της θητείας τους), μεταξύ άλλων, διαδικτυακά μαθήματα επιμόρφωσης σχετικά με την καταπολέμηση διαφόρων μορφών διαφθοράς. Επιπλέον, όταν αναλαμβάνει τα καθήκοντά του ένα νέο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, πραγματοποιείται εισαγωγική ενημέρωση.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023



- **Αναφορικά με θέματα απάτης και σοβαρές παραβιάσεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ και του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ από εργαζόμενους:**
 - Σε **12 περιπτώσεις** επιβλήθηκε καταγγελία της σύμβασης των εργαζομένων.
 - Σε **4 περιπτώσεις** επιβλήθηκαν τελεσίδικες πειθαρχικές κυρώσεις με βάση την απόφαση των αντίστοιχων πειθαρχικών οργάνων.
 - Καμία περίπτωση δεν πληρούσε τα κριτήρια σημαντικότητας για να κοινοποιηθεί στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Το 2023, **δεν καταγγέλθηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας** μέσω των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.
- **Δεν σημειώθηκαν περιστατικά διαφθοράς ή παράβασης των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού όσον αφορά συμβάσεις με εταίρους**, που να κατέληξαν στην ακύρωση της σύμβασης ή τη μη ανανέωση αυτής.
- **Δεν σημειώθηκε περιστατικό που να οδήγησε στην εξαίρεσή προμηθευτών** από τις διαγωνιστικές διαδικασίες του 2023.
- **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 το 2023.
- Το 2023 **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 έκθεσης).

797

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

υποβλήθηκαν στα σχετικά κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με έναν μέσο όρο 50 καταγγελιών από πελάτες ανά μήνα

47

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

30

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ

720

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΑ/ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

11

ΑΒΑΣΙΜΕΣ

28

ΒΑΣΙΜΕΣ

8

ΥΠΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Λήφθηκαν κατάλληλα μέτρα ανά περίπτωση, ήτοι αυστηρή προειδοποίηση, απομάκρυνση από θέσεις ευθύνης, τερματισμός της σύμβασης εργασίας, πειθαρχικές κυρώσεις, θέσπιση/εφαρμογή νέων ελεγκτικών μηχανισμών ή αναθεώρηση υφιστάμενων.

Το 2023, ο μέσος χρόνος που αφιερώθηκε στις καταγγελίες των καταναλωτών ήταν 2 εργάσιμες ημέρες σε ετήσια βάση για την Ελλάδα και περίπου 2 ημέρες για τη Ρουμανία.

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

Περισσότερες πληροφορίες για τα Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικών Κινδύνων παρουσιάζονται στην [Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023](#).

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Ο Όμιλος ΟΤΕ προωθεί υπεύθυνες ανταγωνιστικές πρακτικές, με σεβασμό στην προστασία των καταναλωτών. Συμμορφώνεται με τους νόμους του ελεύθερου ανταγωνισμού και εφαρμόζει διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές.

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

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.8 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Η παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπόκειται σε εθνικούς νόμους και κανονισμούς, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου. Τον Σεπτέμβριο του 2020, δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο νόμος 4727/2020, ενσωματώνοντας στο ελληνικό δίκαιο τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972). Μετά την έκδοση του προαναφερθέντος νόμου, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) εξέδωσε Κανονισμό Γενικών Αδειών, Κανονισμούς σχετικά με την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας (ΚΥ) και Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους πελάτες. Ο νέος Νόμος και οι νέοι Κανονισμοί εκσυγχρονίζουν το πλαίσιο που διέπει την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Αντίστοιχα, 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. Τον Φεβρουάριο του 2021, δημοσιεύτηκε ο Νόμος 4779/2021 που ενσωματώνει στην εθνική νομοθεσία την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1808 για την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων, αναβαθμίζοντας το νομικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων και μέσων επικοινωνίας στην Ελλάδα.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις της Ελληνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), που εκδόθηκαν στα τέλη Ιανουαρίου 2023, εξακολουθεί να κατέχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις αναφορικά με την χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (αγορά 1/2020) 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 (αγορά 1/2007) έχει απελευθερωθεί και ο ΟΤΕ δεν κατέχει Σημαντική Ισχύ σε αυτή, οι τιμές λιανικής για κορυφαία προϊόντα του ΟΤΕ συνεχίζουν να ελέγχονται εκ των προτέρων από την ΕΕΤΤ, ως διορθωτικό μέτρο στο πλαίσιο της ρύθμισης των αγορών χονδρικής. Ωστόσο, επιτρέπεται να προσφέρει τιμές λιανικής για τα προϊόντα FTTH χωρίς εκ των προτέρων έγκριση.

Ο ΟΤΕ, σύμφωνα με την σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ που εκδόθηκε τον Μάιο 2020, έχει Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ) και υπόκειται σε κανονιστικές υποχρεώσεις στην αγορά χονδρικής πρόσβασης υψηλής ποιότητας (M4 /2014) και στην αγορά ζευκτικών τμημάτων μισθωμένων γραμμών χονδρικής (M14/2003). Τα τέλη τερματισμού κλήσεων χονδρικής του ΟΤΕ ορίζονται από την ΕΕΤΤ σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό Κανονισμό που ορίζει τα ενιαία μέγιστα τέλη τερματισμού φωνητικών κλήσεων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι υποθέσεις επί ρυθμιστικών θεμάτων για το 2023 αφορούν σε σχετικές διαφορές για τον ΟΤΕ, την COSMOTE και την Telekom Romania Mobile Communications.

Όσον αφορά τον ΟΤΕ, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο και δεν ασκήθηκαν εφέσεις. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (€0).

Όσον αφορά την COSMOTE, δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο και δεν ασκήθηκαν εφέσεις. Κατά συνέπεια, το ύψος των προστίμων ήταν μηδενικό (€0).

Η Telekom Romania Mobile Communications ανέφερε στο ρυθμιστικό πεδίο 24 πρόστιμα ύψους €55.494.

Συμβολή, Διαμόρφωση και Λειτουργία μιας Υπεύθυνης Αγοράς

Οι νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών είναι απολύτως απαραίτητες για την προώθηση της μελλοντικής οικονομικής ανάπτυξης, την προαγωγή της κοινωνικής ευημερίας και την προάσπιση της βιωσιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΟΤΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε κλαδικά fora με τη συμμετοχή πολλαπλών ενδιαφερόμενων μερών, 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 ρυθμιστικού περιβάλλοντος το οποίο θα διασφαλίζει την τήρηση ισότιμων όρων ανταγωνισμού και κανονιστική προβλεψιμότητα για τις επενδύσεις, καθώς και 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 στρατηγική του επικοινωνούνται 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 καταχωρισθεί στο Μητρώο Διαφάνειας της ΕΕ και ως εκ τούτου δεσμεύεται ως προς τη συμμόρφωσή του με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Μητρώου.

3.9 Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για τη διαχείριση θεμάτων που άπτονται των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βασίζεται στις Αξίες και τις Κατευθυντήριες Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ευθυγραμμίζεται με την προσέγγιση του Ομίλου Deutsche Telekom.

Το 2018 ο Όμιλος ενίσχυσε τις προσπάθειές του αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα Σχέδιο Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Έκτοτε, αναπτύχθηκε το Πρόγραμμα Δέουσας Επιμέλειας για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα:

Το 2018, μετά από έγκριση του ΔΣ του ΟΤΕ, 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, όπως ορίζονται: στην Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ), 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. Ισχύει και γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται (η λέξη «εργαζόμενοι» αναφέρεται σε όλα τα άτομα που εργάζονται στον Όμιλο ΟΤΕ: μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, διευθύνοντες σύμβουλοι, στελέχη, εργαζόμενοι που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον Όμιλο ΟΤΕ με οποιαδήποτε μορφή σύμβασης π.χ. σύμβαση πλήρους απασχόλησης, σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, σύμβαση έργου, έμμισθη εντολή). 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 θεσπίζουν το 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 **Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων**).

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα δικαιώματα των εργαζομένων, στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και στις συλλογικές διαπραγματεύσεις, στη διαφορετικότητα, τη συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες (βλ. ενότητα **Δίκαιη Εργασία και Ίσες Ευκαιρίες** και την **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα την Ισότητα και τη Συμπερίληψη Ομίλου ΟΤΕ** η οποία εγκρίθηκε από το ΔΣ του ΟΤΕ και ισχύει για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ). Ο Όμιλος ΟΤΕ δραστηριοποιείται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σέβεται όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς, συνεπώς ο κίνδυνος παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας θεωρείται πολύ χαμηλός. Ωστόσο, ο Όμιλος δηλώνει ότι τάσσεται υπέρ της απαγόρευσης κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας, εμπορίας ανθρώπων, σύγχρονης δουλείας καθώς και την κατάργηση της παιδικής εργασίας. Επιπλέον, τα δικαιώματα των πελατών του Ομίλου και των τοπικών κοινοτήτων αποτελούν επίσης θέματα υψηλής προτεραιότητας.

Ως εταιρεία ΤΠΕ, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να τηρεί και να προωθεί τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα σε σχέση με τις ευθύνες που προκύπτουν από τις τεχνολογικές μεταβολές και την ψηφιοποίηση. Για τον σκοπό αυτό, τον Δεκέμβριο του 2022, το ΔΣ του ΟΤΕ ενέκρινε τις **«Βασικές**

Αρχές Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη Ομίλου ΟΤΕ».

Ο Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ έχει οριστεί ως υπεύθυνος για τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή αναφορές/παράπονα υποβάλλονται στα υφιστάμενα **κανάλια επικοινωνίας για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**. Για οποιοδήποτε άλλο θέμα που σχετίζεται με τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών διατίθεται επίσης το κανάλι επικοινωνίας **humanrights@ote.gr**. Κινούμενη προς την ίδια κατεύθυνση, η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΟΤΕ αναφέρεται σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Η Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα διεξήχθη σύμφωνα με την μεθοδολογία ERM (Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων) και περιλάμβανε: χαρτογράφηση κινδύνων, πιθανά σενάρια κινδύνου, την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου, τις κύριες επιχειρηματικές πτυχές που θα επηρεαστούν, ισχύοντα και προτεινόμενα μέτρα.

- Η Ανάλυση Κινδύνου και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ξεκίνησε για πρώτη φορά το τέταρτο τρίμηνο του 2018 και ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2019 για όλες τις Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Οι τομείς/επιχειρηματικές δραστηριότητες που αποτέλεσαν αντικείμενο της αξιολόγησης ήταν οι εξής: Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στις Επιχειρήσεις, Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Εργαζομένων, Εργασιακές Σχέσεις και Ανθρώπινα Δικαιώματα, Υγεία/Ασφάλεια και Ευεξία των Εργαζομένων, Διαχείριση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ 2023

0

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ

υποβλήθηκαν μέσω των καναλιών «Ask Me» (βλ. **Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης**).

100%

ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ/ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

που ολοκληρώθηκαν το 2023 περιλάμβαναν ρήτρα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι παραπάνω συμφωνίες αναγνωρίστηκαν ως σημαντικές λόγω του ποσού και του αντικειμένου των συμβάσεων που συνδέονται με κρίσιμες εταιρικές λειτουργίες, με την εξυπηρέτηση στρατηγικών στόχων καθώς και με την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου.

20

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ «TELL ME»

αφορούσαν ισχυρισμούς περί παραβάσεων του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Από αυτές, οι 4 αφορούσαν ισχυρισμούς σχετικά με θέματα παρενόχλησης. Κατόπιν σχετικής διερεύνησης από το γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, εφαρμόστηκαν οι κατάλληλες διαδικασίες.

0

ΚΑΤΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

από δικαστικές αρχές, σχετικά με οποιαδήποτε διάκριση στον χώρο εργασίας και δεν σημειώθηκε κανένα σχετικό περιστατικό κατά το 2023. Επιπλέον, δεν επιβλήθηκε χρηματική ή μη χρηματική ποινή σε σχέση με θέματα παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.



3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Προμηθευτών, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (Πελάτες/Εργαζόμενοι) και Ελευθερία Έκφρασης, Υγεία και Ασφάλεια των Πελατών.

- Η δεύτερη Ανάλυση Κινδύνων και Επιπτώσεων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, ξεκίνησε στα τέλη Δεκεμβρίου του 2021, για όλες της εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, και ολοκληρώθηκε κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2022. Οι τομείς της αξιολόγησης ήταν οι ακόλουθοι: Τήρηση των Εταιρικών Κωδίκων και Μηχανισμών Αναφορών, Διαχείριση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στις Επιχειρήσεις, Δίκαιη Απασχόληση και Διαχείριση των Εργαζομένων, Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία των Εργαζομένων, Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα, Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας και Ασφάλεια Δεδομένων, Προστασία της Ιδιωτικότητας (Πελατών/ Εργαζομένων), Συμμετοχή και Επίδραση σε Τοπικές Κοινότητες, Ψηφιακή Ένταξη, Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή.

Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η Συμμόρφωση με τις διατάξεις του Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών και η αποτελεσματικότητα των αντίστοιχων ελέγχων, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου ΟΤΕ ξεκίνησε κατά το πρώτο τρίμηνο του 2022 τον έλεγχο «Πολιτικές του Ομίλου ΟΤΕ για την Αποτροπή της Σεξουαλικής Παρενόχλησης, για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και τις Κοινωνικές Αρχές και για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπεριληψη». Τα ευρήματα επιβεβαιώνουν ότι έχουν θεσπιστεί επαρκείς ελεγκτικοί μηχανισμοί και ότι το ευρύτερο οργανωτικό πλαίσιο του Ομίλου γενικά συμμορφώνεται με τις σχετικές απαιτήσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η διάχυση βασικών αξιών και προτύπων στην εφοδιαστική αλυσίδα αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς, ο Όμιλος ΟΤΕ υιοθέτησε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Με τις τροποποιήσεις που έγιναν το 2023, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην προσήλωση του ΟΤΕ και των θυγατρικών του στην τήρηση των Κατευθυντήριων Γραμμών για την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI). Σύμφωνα με τις βασικές αξίες του Ομίλου ΟΤΕ που αφορούν την επιχειρηματική ηθική και τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές δεσμεύσεις, ο Όμιλος ΟΤΕ απαιτεί

από τον εκάστοτε Προμηθευτή να συμμορφώνεται με τις Αρχές που αναφέρονται στον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών** και να ενεργεί σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ. Οι Αρχές αυτές συνοδεύουν τη σχετική Σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ της Εταιρείας του Ομίλου ΟΤΕ και του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εφαρμογή των Αρχών αυτών σε ολόκληρη την εφοδιαστική του αλυσίδα. Σύμφωνα με την τροποποιημένη έκδοση, όλοι οι προμηθευτές καλούνται να σέβονται και να διασφαλίζουν όλα τα ανθρώπινα δικαιώματα, να συμμορφώνονται πλήρως με όλους τους νόμους περί απασχόλησης στις αντίστοιχες χώρες, να παρέχουν ίσες ευκαιρίες στον χώρο εργασίας, όπως ορίζεται στην Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, στις Κατευθυντήριες Αρχές του ΟΗΕ για τις Επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, στις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ και στα Βασικά Πρότυπα Εργασίας της ΔΟΕ. Επιπλέον, οφείλουν να λαμβάνουν άμεσα και αποτελεσματικά μέτρα για την αντιμετώπιση τυχόν παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή των δίκαιων εργασιακών σχέσεων και να συνεργάζονται πλήρως στις έρευνες για εικαζόμενες ή πραγματικές παραβάσεις αυτών των αρχών, προτύπων και συμβάσεων.

Επιπλέον, η δέσμευση για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας έχει ενισχυθεί από τις απαιτήσεις του Κώδικα που προβλέπουν ότι κάθε προμηθευτής α) πρέπει να πληροί και να τηρεί τις δύο θεμελιώδεις συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ) που αφορούν την παιδική εργασία - Σύμβαση αριθ. 138 σχετικά με την ελάχιστη ηλικία για την πρόσβαση στην απασχόληση και τη Σύμβαση αριθ. 182 σχετικά με την απαγόρευση και την άμεση δράση για την εξάλειψη των χειρότερων μορφών παιδικής εργασίας, β) δεν πρέπει να απασχολεί άτομα κάτω των 15 ετών, κάτω από την ηλικία ολοκλήρωσης της υποχρεωτικής εκπαίδευσης ή κάτω από τη νόμιμη ελάχιστη ηλικία εργασίας για την απασχόληση, όποια απαίτηση είναι πιο περιοριστική, γ) υποχρεούται να διαθέτει σχέδιο αποκατάστασης για την άμεση αντιμετώπιση τυχόν περιπτώσεων παιδικής εργασίας, διασφαλίζοντας

τη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα ή τις τοπικές νομικές απαιτήσεις χωρίς καθυστέρηση, δ) οφείλει να απαγορεύει στους εργαζομένους που είναι κάτω των 18 ετών να εκτελούν εργασίες που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία ή την ασφάλειά τους, όπως νυχτερινή εργασία, υπερωρίες, ανύψωση βαρέων φορτίων και εργασία με τοξικά ή επικίνδυνα υλικά. Ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει όλες τις μορφές νόμιμης απασχόλησης των νέων, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης νόμιμων προγραμμάτων μαθητείας στον χώρο εργασίας με στόχο την ενίσχυση των εκπαιδευτικών ευκαιριών για τα νέα άτομα.

Επιπλέον, διεξήχθη καμπάνια ευαισθητοποίησης σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που απευθυνόταν σε όλους τους σημαντικούς επιχειρηματικούς εταίρους του Ομίλου (συνολικά 260 εταίροι), στα τέλη του 2019 και τις αρχές του 2020. Το 2023, με τη συνεργασία της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ και της Διεύθυνσης Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ, πραγματοποιήθηκε εκστρατεία επικοινωνίας προς τους προμηθευτές και τους συνεργάτες, με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών, μεταξύ άλλων, σχετικά με τους αρμόδιους για τα ανθρώπινα δικαιώματα των προμηθευτών και των συνεργατών και καταρτίστηκε σχετικός κατάλογος για περαιτέρω δράσεις ευαισθητοποίησης.

Επιπλέον, η Deutsche Telekom συμμετέχει στην **Πρωτοβουλία CFSI** (Conflict-Free Sourcing Initiative), για να αποτρέψει τη χρήση ορυκτών από εμπόλεμες περιοχές.

Σημαντικές συνιστώσες της ολοκληρωμένης προσέγγισης του Ομίλου για τη διαχείριση των θεμάτων που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα αποτέλεσαν η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, οι δράσεις ευαισθητοποίησης, οι εκπαιδεύσεις και η συμμετοχή σε αντίστοιχα δίκτυα.

Στην **Ανάλυση Ουσιαστικότητας** που πραγματοποίησε ο Όμιλος το 2022, τα ενδιαφερόμενα μέρη ανέδειξαν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα ως ένα από τα πιο σημαντικά θέματα, αναγνωρίζοντας έτσι ότι η ευθύνη για τον σεβασμό και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων πρέπει να ενσταλαχθεί στους στρατηγικούς στόχους

και τις προσπάθειες του Ομίλου. Η θεματική ενότητα των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αφορά την ενσωμάτωση πρακτικών για τη διαχείριση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στο πλαίσιο της στρατηγικής και όλων των πτυχών ενός οργανισμού. Περιλαμβάνονται οι ακόλουθες πτυχές:

- Κατανόηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων που μπορεί να προκύψουν επί των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσω των δράσεων και των λειτουργιών του Ομίλου καθώς και μέσω των αλληλεπιδράσεων και των σχέσεων του με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνήσεων, των τοπικών κοινοτήτων και των προμηθευτών, καθώς και των επενδύσεών του.
- Διευκόλυνση της προσβασιμότητας (για άτομα με αναπηρία) στις εγκαταστάσεις του Ομίλου.
- Υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Πολιτική δέσμευση σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Τα θέματα που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα λαμβάνονται υπόψη σε σημαντικές επενδυτικές αποφάσεις (π.χ. συγχωνεύσεις και εξαγορές) και συμβάσεις.
- Αναγνώριση της σημασίας της ελευθερίας της έκφρασης, η οποία περιλαμβάνει την ελευθερία αναζήτησης, λήψης και μετάδοσης πληροφοριών και ιδεών μέσω οποιουδήποτε μέσου και ανεξαρτήτως συνόρων. Οι εταιρείες σέβονται και προστατεύουν την ελευθερία έκφρασης των χρηστών τους επιδιώκοντας να αποφεύγουν ή να ελαχιστοποιούν τις επιπτώσεις των σχετικών κυβερνητικών περιορισμών, εκτός από αυστηρά καθορισμένες περιπτώσεις που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα και αρχές.

Τον Μάιο του 2022 διεξήχθη ενημερωτικό διαδικτυακό σεμινάριο, ανοικτό σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ, σχετικά με τη νέα πολιτική για την **«Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόχλησης στην εργασία»** η οποία εγκρίθηκε τον ίδιο μήνα στο πλαίσιο του νόμου 4808/2021 και ισχύει για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου ΟΤΕ. Επιπλέον, στο πλαίσιο της τήρησης της προαναφερόμενης πολιτικής και των αντίστοιχων ελέγχων, η

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

προετοιμασία ενός εκπαιδευτικού προγράμματος που απευθύνεται στα Διευθυντικά Στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ ξεκίνησε το 2023, ενώ η προγραμματισμένη έναρξή του έχει οριστεί για το 2024.

Ο κατάλογος των προγραμμάτων κατάρτισης για το 2023 περιλαμβάνει κεφάλαιο σχετικά με τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, το οποίο είναι διαθέσιμο για όλους τους εργαζομένους.

Με αφορμή την **Παγκόσμια Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων**, ο Όμιλος ΟΤΕ ξεκίνησε μια εσωτερική εκστρατεία με επίκεντρο τα Ανθρώπινα Δικαιώματα όλων των ατόμων και συγκεκριμένα τις αξίες της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, με βάση την **Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη (Δ.Ι.&Σ.)**. Αυτή και κάθε σχετική εκστρατεία επικοινωνίας αναφέρεται στον Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών.

Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να εκπληρώνει τις ευθύνες του όσον αφορά τον σεβασμό των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων. Για τον σκοπό αυτό, τον Μάιο του 2019, καταρτίστηκε η Χάρτα Διαφορετικότητας στην Ελλάδα, μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που αποσκοπεί στην προώθηση της Διαφορετικότητας και των Ίσων Ευκαιριών στον χώρο εργασίας, με τον Όμιλο ΟΤΕ να αποτελεί ιδρυτικό μέλος. Αυτή η συνεργασία αποτελεί έμπνευση και δέσμευση ενώ παράλληλα ενθαρρύνει την ανάπτυξη δράσεων προς τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς, ανοιχτό σε όλους.

Το 2023, ο Όμιλος ΟΤΕ προχώρησε σε εκστρατεία επικοινωνίας για την **Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας**, τιμώντας όλες τις γυναίκες που διαμορφώνουν το μέλλον της τεχνολογίας.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.

3.10 Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

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

Για την επίτευξη των δεσμεύσεών του, ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ένα στρατηγικό πλαίσιο για:

- Τον καθορισμό προτύπων και απαιτήσεων,
- Την παρακολούθηση και την αξιολόγηση επιπτώσεων και κινδύνων στην εφοδιαστική αλυσίδα και τους συνεργάτες,
- Την πρόληψη και τη θεραπεία κινδύνων,
- Την επικοινωνία της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων.

Πολιτικές

Πολιτική Προμηθειών

Οι εταιρείες του Ομίλου ακολουθούν την Πολιτική Προμηθειών που καθορίζει όλους τους όρους και τους κανονισμούς βάσει των οποίων πραγματοποιούνται οι προμήθειες προϊόντων, υλικών/εξοπλισμού, υπηρεσιών ή έργων. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής Προμηθειών είναι:

- Η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας από πλευράς κόστους, ποιότητας και χρόνου.
- Η διασφάλιση της διαφάνειας.
- Η συμμόρφωση με τη διεθνή Πολιτική Προμηθειών της Deutsche Telekom.

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

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ως στόχο την έγκαιρη εξόφληση των προμηθευτών τους, όπως ορίζεται στις συμβάσεις που συνάπτονται. Για το 2023, ο χρόνος πληρωμής κυμάνθηκε από 0 (άμεσος) έως 120 ημέρες, ανάλογα με το είδος και το ύψος της προμήθειας.

Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

Σύμφωνα με τις βασικές αξίες του Ομίλου ΟΤΕ που αφορούν την επιχειρηματική ηθική, καθώς και τις κοινωνικές και τις περιβαλλοντικές δεσμεύσεις, ο Όμιλος ΟΤΕ αξιώνει από τον εκάστοτε Προμηθευτή να συμμορφώνεται με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ**, ο οποίος επισυνάπτεται στη σύμβαση.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ τροποποιήθηκε το 2023 για να περιλαμβάνει:

- Ειδική μνεία στην προσήλωση του ΟΤΕ και των θυγατρικών του στην τήρηση των **Βασικών Αρχών Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)**.
- Τις απαιτήσεις που θεσπίζει ο γερμανικός νόμος περί δέουσας επιμέλειας στην εφοδιαστική αλυσίδα (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG), ως μέλος του Ομίλου DT. Ο LkSG προβλέπει ότι οι εταιρείες πρέπει να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τα ηθικά, κοινωνικά και οικολογικά πρότυπα και την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων στις εφοδιαστικές αλυσίδες τους.

Ο Προμηθευτής οφείλει να εφαρμόζει τις Αρχές που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα του. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών δεν έχει σκοπό να αντικαταστήσει τους νόμους και τους κανονισμούς που ισχύουν σε οποιαδήποτε χώρα στην οποία δραστηριοποιούνται οι προμηθευτές του Ομίλου, αλλά επιδιώκει να προάγει και να υποστηρίξει τη συμμόρφωση με αυτούς και να διασφαλίζει τη συστηματική και αποτελεσματική εφαρμογή τους. Οι προθέσεις του Ομίλου προς αυτή την κατεύθυνση αναπτύσσονται στον **Κώδικα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών του Ομίλου ΟΤΕ**.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ



Στρατηγικό Πλαίσιο

01 Καθορισμός Προτύπων & Απαιτήσεων

Ενσωμάτωση της δέουσας επιμέλειας στην επιχειρηματική στρατηγική και στις επιχειρησιακές λειτουργίες, μέσω υιοθέτησης/ τροποποίησης πολιτικών

02 Παρακολούθηση & Αξιολόγηση των Επιπτώσεων και Κινδύνων στην Εφοδιαστική Αλυσίδα & στους Συνεργάτες

Προσδιορισμός των πραγματικών & δυνητικών δυσμενών κινδύνων & επιπτώσεων των προμηθευτών & συνεργατών

03 Πρόληψη και Θεραπεία Κινδύνων

Εφαρμογή προληπτικών και διορθωτικών μέτρων

04 Επικοινωνία της Διαδικασίας & των Αποτελεσμάτων σε Ετήσια Βάση

Διαφανής επικοινωνία σχετικά με πώς αντιμετωπίζονται οι επιπτώσεις

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Η ανάπτυξη και διατήρηση μιας εφοδιαστικής αλυσίδας που δημιουργεί προστιθέμενη αξία για τον Όμιλο και παράλληλα εναρμονίζεται με οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνα πρότυπα και πρακτικές καθώς και με το όραμα του Ομίλου, αποτελεί έναν διαρκή στόχο αυτοβελτίωσης.

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει καταλόγους προμηθευτών οι οποίοι έχουν ανανεωθεί. Το 2023, οι κατάλογοι ενδεικτικά περιλάμβαναν¹:

- 1.130 συναλλασσόμενους προμηθευτές για τον ΟΤΕ
- 543 για την COSMOTE
- 177 για τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ
- 79 για την COSMOTE E-Value
- 97 για την CTS και
- 213 για την Telekom Romania Mobile Communications.

Στους καταλόγους προμηθευτών καταγράφονται τόσο πολυεθνικές όσο και εγχώριες επιχειρήσεις για

την αγορά υλικών και εξοπλισμού ή/και την παροχή/μίσθωση υπηρεσιών. Επιπλέον, όλοι οι προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ προμηθεύουν απευθείας με αγαθά, υλικά ή/και υπηρεσίες (δηλ. προμηθευτές «επιπέδου 1») τον Όμιλο, δεδομένου ότι ο τελευταίος έχει συνάψει συμβατική σχέση με αυτούς και όχι με τους υπεργολάβους τους (εάν υπάρχουν). Όλοι οι υφιστάμενοι και υποψήφιοι προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ καλούνται να εγγραφούν στο Μητρώο Προμηθευτών και να αποδεχτούν τις διατάξεις του **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**.

Επιλογή Προμηθευτών

Οι προμήθειες πραγματοποιούνται σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου ΟΤΕ και οι προμηθευτές οφείλουν να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου ΟΤΕ.

Ειδικά κριτήρια που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη δύνανται να προστεθούν σε κάθε προκήρυξη προμηθειών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται και ορίζονται από την επιχειρησιακή μονάδα που ξεκινά τη διαδικασία προμήθειας.

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα των υποψήφιων προμηθευτών ελέγχονται τακτικά από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης και πριν την υπογραφή της σύμβασης προκειμένου να διαπιστωθεί το καλό νομικό καθεστώς και η φερεγγυότητα τους.

Η σύμβαση (ή οι Όροι Παραγγελίας), την οποία καλούνται να υπογράψουν οι προμηθευτές, περιλαμβάνει ειδικές ρήτρες αναφορικά με θέματα που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια, τη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Επιπρόσθετα, με την υπογραφή της σύμβασης (ή των Όρων Παραγγελίας), οι προμηθευτές δεσμεύονται ως προς τη συμμόρφωση τους με τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ**, τον **Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ** και τον **Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών**.

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

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Ο Όμιλος ΟΤΕ, ως μέλος του Ομίλου DT, συμμετέχει στο σύστημα παρακολούθησης κινδύνων της εφοδιαστικής αλυσίδας του Ομίλου DT συμπεριλαμβάνοντας τους στρατηγικούς προμηθευτές του. Οι προμηθευτές υποβάλλονται σε ανάλυση κινδύνου βάσει κριτηρίων που σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και επίσης υποβάλλονται σε ad-hoc αναλύσεις όταν προκύψει βάσιμη αναφορά περιστατικού παραβιάσεων αναφορικά με τα θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή περιβαλλοντικών κινδύνων. Αυτά τα δύο μέτρα συμβάλλουν στην αναγνώριση των κινδύνων προκειμένου να μετριαστούν οι συνέπειες των κινδύνων και η πιθανότητα να συμβούν περιστατικά παραβιάσεων.

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 2023, η επιλογή των προμηθευτών που αξιολογήθηκαν έγινε με βάση το σύνολο των παραγγελιών που εκδόθηκαν την περίοδο 1/10/2021 - 30/9/2022, για λογαριασμό των εταιρειών ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS, Global Solutions (CGS), COSMOTE Payments, Rural North, Rural South, COSMOTE e-Value A.E., e-Value Ltd, e-Value International και Telekom Romania Mobile Communications.

Η αξιολόγηση προμηθευτών περιλάμβανε:

- Όλους τους προμηθευτές με παραγγελίες αξίας μεγαλύτερης των €2 εκα (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 άνω των €500.000.
- Όλους τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης του Ομίλου (Group Consolidated Management System).

1. Κάποιοι προμηθευτές είναι κοινοί για περισσότερες από μία εταιρείες και προσμετρώνται χωριστά για κάθε Εταιρεία.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

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

Εξαιρούνται ενδοομιλικές συναλλαγές, προμήθειες εμπορικών αντιπροσώπων, έξοδα διασύνδεσης και περιαγωγής, χορηγίες και δωρεές.

Οι προς αξιολόγηση προμηθευτές καλούνται να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσής τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει ως στόχο την ευαισθητοποίησή τους σε σχέση με την εταιρική και κοινωνική υπευθυνότητα. Περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, την απασχόληση, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την επιχειρησιακή συνέχεια, την υγεία και την ασφάλεια, την ποιότητα και το περιβάλλον. Οι ερωτήσεις αφορούν την επίδοση τόσο των προμηθευτών του Ομίλου όσο και των προμηθευτών και υπεργολάβων τους.

Κατά το 2023, η αξιολόγηση των προμηθευτών¹ για τις 3 μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Ο ΟΤΕ αξιολόγησε 210 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο **73,18%** της ετήσιας αξίας συμβάσεως.
- Η COSMOTE αξιολόγησε 135 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο **94,16%** της ετήσιας αξίας συμβάσεως.
- Η Telekom Romania Mobile Communications αξιολόγησε 46 προμηθευτές που αντιστοιχούν στο **84,8%** της ετήσιας αξίας συμβάσεως.

Κατηγοριοποίηση και Ανάπτυξη Προμηθευτών

Η βαθμολόγηση των προμηθευτών από τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ που εμπλέκονται στη διαδικασία καθώς και τα ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης τροφοδοτούν το Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, προκειμένου να προκύψει μια ποσοτικοποιημένη βαθμολόγηση της επίδοσης για κάθε προμηθευτή. Η επίδοση κάθε προμηθευτή σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης αντιστοιχεί στο 10% της συνολικής βαθμολογίας που λαμβάνει.

Τα αποτελέσματα της κατάταξης των προμηθευτών παρουσιάζονται στη Διοίκηση του Ομίλου.

1. Το ποσοστό αφορά τον ετήσιο όγκο προμηθειών που αντιστοιχούν σε προμηθευτές που αξιολογήθηκαν, προς τον ετήσιο όγκο προμηθειών που αντιστοιχούν σε προμηθευτές που πληρούν τις προϋποθέσεις αξιολόγησης.



ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ



1.349

έλεγχοι ακεραιότητας

προμηθευτών, συμβούλων και εταίρων.

100%

των προμηθευτών ελέγχθηκαν

με αξία προμήθειας ίσης ή άνω των **€200.000** για ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS και COSMOTE e-Value, και άνω των **€10.000** για την Telekom Romania Mobile Communications, εκτός εάν είχαν ήδη ελεγχθεί μέσα στα δύο προηγούμενα έτη.

100%

των υποψήφιων συμβούλων ελέγχθηκαν

ανεξαρτήτως ύψους προμήθειας, εκτός εάν είχαν ήδη ελεγχθεί μέσα στα δύο προηγούμενα έτη (αφορά τις ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS και COSMOTE e-Value).

Για τους προμηθευτές που συγκεντρώνουν χαμηλή βαθμολογία, εάν υπάρχουν, η Διοίκηση αποφασίζει αν θα διατηρηθούν στον κατάλογο των αποδεκτών προμηθευτών του Ομίλου, αν απαιτείται να βελτιώσουν την επίδοσή τους (οπότε καθορίζονται από κοινού σχέδια διορθωτικών μέτρων) ή αν θα διακοπεί η συνεργασία με τον Όμιλο (οπότε και ενημερώνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Ομίλου).

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ λαμβάνουν υπόψη τους τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων που προκύπτουν από τους ελέγχους που διεξάγει η Deutsche Telekom για κάθε κοινό προμηθευτή στα πλαίσια των αξιολογήσεων EcoVadis (αυτοαξιολογήσεις) και JAC (Joint Audit Cooperation).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος ΟΤΕ έχει δημιουργήσει ειδικά κανάλια επικοινωνίας (πχ.

διευθύνσεις email: whistleblowing@ote.gr ή tellmecompliance@ote.gr, ταχυδρομική θυρίδα, διεύθυνση αλληλογραφίας και τηλεφωνική γραμμή) ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλους να υποβάλλουν πληροφορίες σχετικά με ενδεχόμενες παραβάσεις νομικών υποχρεώσεων ή εσωτερικών πολιτικών και κανονισμών. Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα ανώνυμης καταγγελίας, μέσω της ηλεκτρονικής Φόρμας Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Electronic Compliance Form). Οι πληροφορίες που λαμβάνονται θεωρούνται άκρως εμπιστευτικές και ελέγχονται για την αξιοπιστία τους από ειδικά εκπαιδευμένους εργαζόμενους που είναι υποχρεωμένοι να τηρούν εχεμύθεια.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις Αρχές που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, ο Προμηθευτής παρέχει

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.10 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

κατόπιν αιτήματος όλα τα στοιχεία που ζητούνται για να διαπιστωθεί η εν λόγω συμμόρφωση και ενημερώνει τον Όμιλο ΟΤΕ χωρίς καθυστέρηση, όταν γνωρίζει ή έχει βάσιμες ενδείξεις για οποιαδήποτε μη συμμόρφωση με τις Αρχές είτε από τον ίδιο είτε από οποιονδήποτε υπεργολάβο. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν επίσης τα διορθωτικά μέτρα που έχουν ήδη ληφθεί για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης με τις Αρχές. Επιπλέον, ο Προμηθευτής παρέχει αμελλητί όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους ισχύοντες κανονισμούς. Σε περίπτωση τροποποίησης του νομικού ή/και κανονιστικού πλαισίου, καθώς και οποιασδήποτε δικαστικής απόφασης που θα συνεπαγόταν παράβαση των Αρχών από ένα από τα Μέρη, ο Όμιλος ΟΤΕ μπορεί να εισάγει σχετικές τροποποιήσεις, με τις οποίες ο Προμηθευτής οφείλει να συμμορφώνεται.

Εάν δεν αναφέρεται στη Σύμβαση, ισχύουν οι ακόλουθες διαδικασίες για τη διενέργεια ελέγχων σε θέματα Επιχειρηματικής Ηθικής, Κοινωνίας, Περιβάλλοντος και Κανονιστικής Συμμόρφωσης: ο Όμιλος ΟΤΕ ή/και ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του έχουν το δικαίωμα να προβούν σε ενέργειες εκτίμησης και παρακολούθησης των διαδικασιών του Προμηθευτή και των Υπεργολάβων του με στόχο την αποτελεσματική αξιολόγηση της συμμόρφωσης τους με τις προαναφερθείσες Αρχές. Στο πλαίσιο της εποπτείας, ο Όμιλος ΟΤΕ ή/και εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του έχει το δικαίωμα του να διενεργεί επιτόπιες αξιολογήσεις ή/και επιθεωρήσεις, συμπεριλαμβανομένων συνεντεύξεων με επιλεγμένους εργαζόμενους στις εγκαταστάσεις των προμηθευτών, σε εργοτάξια ή/και σε άλλους χώρους όπου εκτελούνται εργασίες για τον Όμιλο ΟΤΕ ή σε σχέση με προϊόντα και υπηρεσίες που αγοράζει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Κατόπιν αιτήματος του Ομίλου, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με τα μέτρα που έχει λάβει για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις Αρχές. Σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης, ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Όμιλο ΟΤΕ και να αναπτύξει ειδικό σχέδιο βελτίωσης για την αντιμετώπιση του ζητήματος εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Επιπλέον, ο Προμηθευτής αποδέχεται ότι ο Όμιλος ΟΤΕ μπορεί να ζητήσει και να λάβει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με θέματα ΕΚΕ/Βιώσιμης Ανάπτυξης, χρησιμοποιώντας ειδικά εργαλεία αυτοαξιολόγησης του Προμηθευτή, όπως το EcoVadis, το Πρόγραμμα Δημοσιοποίησης Εκπομπών Άνθρακα (CDP) και τις Έρευνες μέσω Κινητών, εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει διαδικτυακό εκπαιδευτικό υλικό για τους προμηθευτές του, προκειμένου να τους βοηθήσει να ευαισθητοποιηθούν σε σημαντικά θέματα βιωσιμότητας και να συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις βιωσιμότητας του Ομίλου. Συγκεκριμένα, στον εταιρικό του ιστότοπο είναι διαθέσιμο διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για προμηθευτές με τίτλο «Εκπαίδευση σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Βιώσιμης Ανάπτυξης για τους επιχειρηματικούς συνεργάτες μας», καθώς και ένα βίντεο που εστιάζει στον σεβασμό των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στην εφοδιαστική αλυσίδα.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα](#) της Εταιρείας.



3.11 Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων



Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και άλλων ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η συνολική του επιτυχία και η βιώσιμη ανάπτυξη του εξαρτώνται όχι μόνο από τη δικτύωση των ροών πληροφοριών και τη διασφάλιση της επιχειρηματικής ασφάλειας, αλλά επίσης, και πάνω απ' όλα, από την αξιόπιστη και ασφαλή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.

Ο Όμιλος ΟΤΕ έχει πλήρη επίγνωση της σημασίας που έχει ο εντοπισμός και η διαχείριση των θετικών ή αρνητικών, πραγματικών ή δυνητικών επιπτώσεων που σχετίζονται με την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων, κάτι που επιτυγχάνει με τη θέσπιση ποικίλων πολιτικών, πρωτοβουλιών και εσωτερικών συστημάτων, καθώς και με τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς. Αυτές οι δράσεις παρακολουθούνται, αξιολογούνται και επικαιροποιούνται συνεχώς προκειμένου να παρακολουθείται η αποτελεσματικότητά τους και να βελτιώνονται οι συνολικές επιδόσεις του Ομίλου στον τομέα αυτό. Διασφαλίζοντας τα δεδομένα των πελατών του, ο Όμιλος ΟΤΕ μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία και την οικονομία, με την υποστήριξη και προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ως προς τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και επιτυγχάνοντας την ικανοποίηση των πελατών και της τοπικής κοινότητας. Από την άλλη πλευρά, αντιμετωπίζει προσεκτικά τα περιστατικά παραβίασης δεδομένων και τις αδυναμίες των συστημάτων καθώς μπορούν να οδηγήσουν σε δυσαρέσκεια ή ακόμη και στην εμπλοκή των αρμόδιων αρχών, επηρεάζοντας δυνητικά όχι μόνο τη φήμη της εμπορικής μάρκας του αλλά και την αξιοπιστία του. Ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να προλαμβάνει και να διαχειρίζεται με σεβασμό τέτοια περιστατικά για να διασφαλίζει την προστασία των δεδομένων για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του και να συνεργάζεται μαζί τους, όπου είναι δυνατόν, για την επίλυση των περιστατικών που τους αφορούν.

Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Η ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων είναι κάτι περισσότερο από μια απλή υποχρέωση συμμόρφωσης με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο Όμιλος ΟΤΕ.

Η ασφάλεια και η προστασία των προσωπικών δεδομένων υπόκεινται στους **Δεσμευτικούς Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** (Binding Corporate Rules on Privacy - BCRP) του Ομίλου Deutsche Telekom και στην Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ. Οι Δεσμευτικοί Κανόνες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (BCRP) περιλαμβάνουν τις βασικές αρχές για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και των συνεργατών σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων. Οι BCRP είναι δεσμευτικοί όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και καθορίζουν τις πρακτικές που εφαρμόζονται στον κύκλο ζωής των πληροφοριών (συλλογή, χρήση, διατήρηση, διαβίβαση). Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επεξεργάζονται δεδομένα πελατών για δευτερεύοντες σκοπούς, σύμφωνα με τη νομοθεσία. Σχετικές πληροφορίες παρέχονται στους πελάτες στις αντίστοιχες **ενημερώσεις** σχετικά με την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων. Για παράδειγμα, πραγματοποιείται επεξεργασία δεδομένων για σκοπούς βελτίωσης της εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα στατιστικά συμπεράσματα σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών και το επίπεδο της ικανοποίησης των πελατών. Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για εμπορικούς σκοπούς (κατάρτιση προφίλ πελατών) αποκλειστικά με τη συγκατάθεση των πελατών, οι οποίοι μπορούν να την ανακαλέσουν ανά πάσα στιγμή. Η κατάρτιση προφίλ πελατών επιτρέπει τη διαμόρφωση και την επικοινωνία εξατομικευμένων προσφορών που

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ανταποκρίνονται καλύτερα στις προτιμήσεις και τα ενδιαφέροντα των πελατών. Η Πολιτική Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ ικανοποιεί τις απαιτήσεις συμμόρφωσης και ασφάλειας του Ομίλου Deutsche Telekom και τα ισχύοντα ρυθμιστικά και κανονιστικά πλαίσια.

Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO)

αναφέρεται στο ανώτατο επίπεδο της Διοίκησης και βρίσκεται υπό την επίβλεψη της Επιτροπής Ελέγχου, μία από τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων είναι υπεύθυνος για την παροχή συμβουλών στις επιμέρους οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας σχετικά με τις κανονιστικές και τις εσωτερικές απαιτήσεις προστασίας δεδομένων, την παρακολούθηση της συμμόρφωσής τους με αυτές και την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας δεδομένων. Ακόμη, υποβάλλει τριμηνιαίες εκθέσεις σχετικά με την κατάσταση προστασίας των δεδομένων στην Επιτροπή Ελέγχου.

Ο Υπεύθυνος Επιχειρησιακής Ασφάλειας του Ομίλου (Group Security Officer)

υπάγεται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και είναι υπεύθυνος για την προώθηση της στρατηγικής ασφάλειας και την εποπτεία του προγράμματος και των πρωτοβουλιών επιχειρησιακής ασφάλειας. Η διαχείριση του προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας είναι μια διαρκής και απαραίτητη διαδικασία για την προστασία των πληροφοριακών πόρων του οργανισμού, την αντιμετώπιση και τον μετριασμό των κινδύνων, την εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεων και την ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων έκθεσης σε κινδύνους νομικού χαρακτήρα, ενώ παράλληλα παρέχει ευκαιρίες για την υποστήριξη των επιχειρηματικών κατευθύνσεων και τη μεγιστοποίηση της αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ενσωματώνει ορθές πρακτικές ασφάλειας στις επιχειρησιακές διαδικασίες, καταρτίζει επιμορφωτικά προγράμματα ευαισθητοποίησης σχετικά με θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας, και εστιάζει στη διαχείριση των κινδύνων στο πλαίσιο μιας συνεχούς διαδικασίας. Ο κίνδυνος αξιολογείται υπό το πρίσμα των μεταβαλλόμενων απειλών ενώ σχεδιάζονται και εφαρμόζονται νέοι ή ενισχυμένοι έλεγχοι για την αντιμετώπιση αυτών, επιτρέποντας στον οργανισμό να εστιάζει τις δραστηριότητες ασφάλειας σε θέματα που έχουν τη μεγαλύτερη σημασία και

αντίκτυπο. Η προληπτική αξιολόγηση και παρακολούθηση των κινδύνων, ο εντοπισμός και η έγκαιρη και κατάλληλη αντιμετώπιση συμβάντων σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος επιχειρησιακής ασφάλειας του Ομίλου. Έχει θεσπιστεί μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης που διευκολύνει την κατάρτιση συστάσεων και προτείνει περαιτέρω δράσεις μετριασμού, όπου κρίνεται απαραίτητο, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολυεπίπεδοι έλεγχοι του οργανισμού λειτουργούν αποτελεσματικά. Μεθοδολογίες και πρότυπα, όπως τα ISO/IEC 27001 και 27002, το Μοντέλο Ωριμότητας Ικανοτήτων (Carabaility Maturity Model – CMM), οι δημοσιεύσεις του Εθνικού Ινστιτούτου Προτύπων και Τεχνολογίας (NIST) και του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Κυβερνοασφάλεια (ENISA) χρησιμοποιούνται επίσης για τον έλεγχο της πληρότητας.

Για την έγκαιρη αντιμετώπιση των κυβερνοεπιθέσεων, το Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων & Περιστατικών Ασφάλειας Ομίλου ΟΤΕ (Security Operations Center) λειτουργεί καθημερινά επί 24ώρου βάσεως. Τα δίκτυα και οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές παρακολουθούνται διαρκώς, 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 τις διαδικασίες ασφάλειας διασφαλίζει την άμεση ανίχνευση, ανάλυση, αντιμετώπιση και αναφορά του ενδεχόμενου συμβάντος, εντός του επιπέδου ανοχής ανάληψης κινδύνου του Ομίλου.

Το πλαίσιο Εκτίμησης Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων (Privacy and Security Assessment Framework) που έχει υιοθετηθεί αποτελεί τη βάση για τη διεξαγωγή των Εκτιμήσεων Αντίκτυπου σχετικά με την Προστασία των Δεδομένων και διασφαλίζει την εφαρμογή των απαιτήσεων ασφάλειας και προστασίας δεδομένων ανάλογα με το επίπεδο των σχετικών κινδύνων. Κατά το 2023, η Εκτίμηση Ασφάλειας και Προστασίας Δεδομένων (PSA) ολοκληρώθηκε για 64 συστήματα.

Η διαδικασία διαχείρισης επιδιορθώσεων (patching) αποτελεί ζωτικό στοιχείο της διατήρησης της ανθεκτικότητας των τεχνολογικών συστημάτων σε

μία επιχείριση. Για τον ΟΤΕ, η διαδικασία περιλαμβάνει τον εντοπισμό, την ταξινόμηση και την ιεράρχηση των πιθανών τρωτών σημείων. Το τοπικό σύστημα/διαδικασία σάρωσης παρακολουθεί συνεχώς την κατάσταση των ευπαθειών. Για την περαιτέρω ενίσχυση αυτής της διαδικασίας, έχουν διεξαχθεί 51 δοκιμές διείσδυσης από εξωτερικό προμηθευτή και εσωτερικές δοκιμές διείσδυσης σε διάφορα συστήματα, ενισχύοντας τις αμυντικές ικανότητες και διατηρώντας τα υψηλότερα πρότυπα ασφάλειας.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, COSMOTE e-Value, CTS, και ΓΕΡΜΑΝΟΣ) εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 27001:2013 και σύστημα διαχείρισης προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 27701, και λαμβάνουν πιστοποίηση από ανεξάρτητο φορέα ετησίως. Η πιστοποίηση κατά ISO 27001 περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ένα σύνολο διαφορετικών δραστηριοτήτων και δοκιμών (π.χ. εκτιμήσεις κινδύνων ασφαλείας, εκτιμήσεις τρωτότητας, δοκιμές διείσδυσης κ.λπ.), διότι αποτελούν μέρος των δηλώσεων ελέγχου που επιθεωρούνται.

Η υποδομή IT και τα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας πληροφοριών του ΟΤΕ ελέγχονται από εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση. Για το 2023, η Deloitte πραγματοποίησε τη σχετική ανάλυση και τα αποτελέσματα αναμένονται εντός του 2024.

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα άσκησης των δικαιωμάτων τους σχετικά με τα προσωπικά τους δεδομένα μέσω ειδικού καναλιού επικοινωνίας που έχει δημιουργηθεί για κάθε εταιρεία. Το 2023, ο ΟΤΕ και η COSMOTE χειρίστηκαν 2.874 αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων, ενώ η Telekom Romania Mobile χειρίστηκε 327 αιτήματα.

Επιπλέον, το 2023 ο ΟΤΕ και η COSMOTE, διερεύνησαν 5 αιτήματα πελατών σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών/ασφάλεια δεδομένων πελατών, και 37 αιτήματα της Αρχής Διασφάλισης του Απόρρητου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Επίσης, χειρίστηκαν 18 καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με το πλαίσιο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων. Οι επιχειρησιακές μονάδες Ασφάλειας Πληροφοριών, Προστασίας Δεδομένων και Εσωτερικού Ελέγχου πραγματοποιούν ελέγχους και αξιολογήσεις που αφορούν θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας δεδομένων.

Ενδεικτικά, οι **δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης** περιλαμβάνουν:

- Οργανωτικές αξιολογήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε θυγατρικές εταιρείες (COSMOTE TV Productions, OTE Estate, OTE Academy).
- Αυτοαξιολόγηση τρίτων μερών για την επεξεργασία δεδομένων. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μέσω online ερωτηματολογίου το οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις που απορρέουν από τις συμβάσεις ανάθεσης επεξεργασίας δεδομένων που έχουν συναφθεί με τους εκτελούντες την επεξεργασία.
- Αναθεώρηση της Γενικής Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Δεδομένων για τον ΟΤΕ και τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
- Αναθεώρηση των Ενημερώσεων για την Επεξεργασία Δεδομένων λόγω της συγχώνευσης ΟΤΕ-COSMOTE.
- Αξιολόγηση ετοιμότητας για την πιστοποίηση κατά Europrivacy. Το πεδίο εφαρμογής αφορά τη διαχείριση τιμολόγησης για τον ΟΤΕ και την εφαρμογή Payzy στην COSMOTE Payments.
- Εφαρμογή της διαδικασίας PSA στην ανάπτυξη μεθόδου agile.
- Έλεγχος και παρακολούθηση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών.

Επιπλέον, **άλλα σχετικά έργα/δραστηριότητες αναφορικά με την προστασία των δεδομένων** που υλοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή του νέου εργαλείου για τη Διαχείριση Κινδύνων Προστασίας Δεδομένων και Ασφάλειας.
- Ανασκόπηση 525 Συμβάσεων για την ανάθεση Επεξεργασίας Δεδομένων (Commissioned Data Processing Agreements - CDPAs).

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- Διαβούλευση σχετικά με θέματα προστασίας δεδομένων για περισσότερα από 227 εσωτερικά και ΤΠΕ έργα/αιτήματα.

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

- Εφαρμογή στρατηγικών Red Teaming και εσωτερικών δοκιμών διείσδυσης για την αξιολόγηση και την ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας.
- Ανάπτυξη Πολιτικής χρήσης ίδιας συσκευής (Bring Your Own Device - BYOD) προκειμένου να διαχειριστούν τους κινδύνους που σχετίζονται με πιθανή διαρροή δεδομένων από τη χρήση μη εποπτευόμενων συσκευών.
- Ανάπτυξη συστημάτων ανίχνευσης απειλών με βάση την τεχνητή νοημοσύνη και τη νοημοσύνη των μηχανών, τα οποία χρησιμοποιούνται για την ανάλυση και την αντιμετώπιση των προκλήσεων ασφαλείας σε πραγματικό χρόνο.
- Εφαρμογή συστημάτων για την προηγμένη Αναγνώριση Απειλών, ώστε να ενημερώνονται συνεχώς σχετικά με τις αναδυόμενες απειλές.
- Μετάβαση σε ένα πιο σύγχρονο σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών και Συμβάντων Ασφαλείας (SIEM) και επανασχεδιασμός όλων των κανόνων παρακολούθησης.
- Εφαρμογή ρυθμίσεων Οργάνωσης και Αυτοματοποιημένης Απόκρισης Ασφάλειας.
- Υλοποίηση της πιλοτικής φάσης για τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων τρίτων μερών.

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 2023, ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέφεραν 28 συμβάντα στην ΑΔΑΕ και την ΑΠΔΠΧ, εφαρμόζοντας τον ΓΚΠΔ (GDPR) και τον νόμο Ν.3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών

επικοινωνιών. Το 100% αυτών των περιστατικών αφορούσε προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες, με τον συνολικό αριθμό των πελατών που επηρεάστηκαν να ανέρχεται σε 32. Όλα αυτά τα περιστατικά χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλού κινδύνου.

Κατά τη διάρκεια του έτους, επιβλήθηκαν συνολικά πρόστιμα ύψους €260.000 από την ΑΔΑΕ. Δεν επεβλήθη κανένα πρόστιμο από την ΑΠΔΠΧ.

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

Από το 2016 και κάθε χρόνο, ο ΟΤΕ, η COSMOTE 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 τη διεκπεραίωση αιτημάτων 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 καθώς και Τεχνικές και Οργανωτικές Εγγυήσεις για την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών, Ν.2225/1994 και Ν.3917/2011).

Συγκεκριμένα, το 2023, ο ΟΤΕ και η COSMOTE διεκπεραίωσαν αιτήματα για:

- Νόμιμες συνακροάσεις σε 6.775 τηλεφωνικές γραμμές.
- Παροχή:
 - Εξωτερικών δεδομένων επικοινωνίας για 12.669 αριθμούς τηλεφώνου
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 12.146 αριθμούς τηλεφώνου
 - Προσωπικών στοιχείων συνδρομητών για 6.031 διευθύνσεις IP.

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

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023

12.146

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ των οποίων οι πληροφορίες ζητήθηκαν από κυβερνητικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες επιβολής του νόμου

2.874

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ διαχειρίστηκαν

100%

ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ και των αιτημάτων από υπηρεσίες επιβολής του νόμου διεκπεραιώθηκαν

70

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ πραγματοποίησαν αυτοαξιολόγηση σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων



Φυσική Ασφάλεια

Η φυσική ασφάλεια είναι η προστασία των εργαζομένων, του εξοπλισμού, του λογισμικού, των δικτύων και των δεδομένων από φυσικές ενέργειες και γεγονότα που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σοβαρή απώλεια ή ζημιά σε μια επιχείρηση. Σ' αυτό το πλαίσιο, το 2023 υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

Θωράκιση Ασφαλείας

- Επέκταση της δυνατότητας κεντρικής απομακρυσμένης εποπτείας και διαχείρισης του Κεντρικού Συστήματος Διαχείρισης Βίντεο και του Τοπικού Δικτύου Κλειστού Συστήματος Τηλεόρασης (VMS/CCTV) για 42 κρίσιμα κτίρια και τοποθεσίες όπου σημειώθηκε συμβάν που αφορούσε την ασφάλεια.
- Ενίσχυση της ασφάλειας (με δομικά και ηλεκτρονικά μέτρα) σε 14 κτίρια και 7 καταστήματα.

- Πρόσθετα δομικά και ηλεκτρονικά μέτρα στο Δορυφορικό Κέντρο του Ομίλου ΟΤΕ στη Νεμέα για την ενίσχυση της ασφάλειας.
- Νέος διαγωνισμός υπηρεσιών φύλαξης.

Συστήματα, Ενοποίηση και Βελτίωση Διαδικασιών

- Επέκταση της προσαρμοσμένης ενδιάμεσης βάσης δεδομένων ασφαλείας (iDB): Κεντρική διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης και αυτοματοποιημένη διάδοση σε συνδεδεμένες πλατφόρμες ελέγχου πρόσβασης, βελτιώνοντας σημαντικά τη διαχείριση καθημερινών λειτουργιών από ένα ενιαίο σημείο και τις δυνατότητες ελέγχου.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.11 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Επιχειρησιακή Ασφάλεια, Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Εκπαίδευση

Το 2023, 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 των 818 νέων εργαζομένων.
- Οδηγίες ενημέρωσης σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια, την Ασφάλεια Πληροφοριών και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων διανεμήθηκαν σε όλους τους νέους εργαζομένους της εταιρείας και στους εξωτερικούς συνεργάτες.
- Εκπαίδευση e-learning για 1.352 τεχνικούς πεδίου.
- Ευαισθητοποίηση των υπεύθυνων λογαριασμών (account managers) των υπεργολάβων της θυγατρικής εταιρείας CTS.
- Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτική διαδικτυακή έρευνα ευαισθητοποίησης στο 30% των εργαζομένων (τυχαίο δείγμα) σχετικά με θέματα επιχειρησιακής ασφάλειας και συνέχειας.
- Εκπαίδευση e-learning σχετικά με τη Φυσική Ασφάλεια και την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων σε 1.959 υπεργολάβους της CTS.
- Εκπαίδευση e-learning σχετικά με τη δέσμευση για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών σε όλους τους εργαζομένους.
- Άσκηση προσομοίωσης Ηλεκτρονικού Ψαρέματος (Phishing email) σε όλους τους εργαζομένους με σκοπό να βοηθήσει τους χρήστες να κατανοήσουν τους σχετικούς κινδύνους.
- Ενημέρωση εργαζομένων της COSMOTE TV Productions σχετικά με την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.
- Καμπάνια ενημέρωσης για την Ημέρα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Καμπάνια ενημέρωσης σχετικά με το ηλεκτρονικό ψάρεμα κωδικού QR (QR Phishing).

ΡΟΥΜΑΝΙΑ
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023



- Καμπάνια ενημέρωσης για τον ψηφιακό καθαρισμό (Digital Cleanup).
- Συμμετοχή νέων εργαζομένων από την Εξυπηρέτηση Πελατών, τα Καταστήματα και τεχνικών πεδίων σε εκπαίδευση e-learning σχετικά με την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και την Ασφάλεια Πληροφοριών.
- Εκπαίδευση «προστασία δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό» (Privacy by Design) στις agile ομάδες.

ΕΛΛΑΔΑ
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2023



3.12 Επιχειρησιακή Συνέχεια



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 Πελάτη (Customer Experience) και επενδύει στην ανάπτυξη μηχανισμών για την έγκαιρη αναγνώριση και την αντιμετώπιση συμβάντων που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των κρίσιμων Προϊόντων και Υπηρεσιών.

Προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή και σταθερή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, ο Όμιλος ΟΤΕ εντοπίζει, αξιολογεί και εκτιμά συστηματικά τις επιπτώσεις που σχετίζονται με την επιχειρησιακή του συνέχεια. Με την εφαρμογή ορθών πρακτικών διαχείρισης κινδύνων και αποτελεσματικού σχεδιασμού επιχειρησιακής συνέχειας για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των αβεβαιοτήτων και των διακοπών στη λειτουργία του (disruptions), ο Όμιλος μπορεί να διασφαλίζει την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών, ενισχύοντας παράλληλα την εμπιστοσύνη του κοινού όσον αφορά τον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Ταυτόχρονα, περιστατικά που απειλούν τη συνέχεια των λειτουργιών ή εγκυμονούν κινδύνους για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε διαταραχές στην κοινωνία και την οικονομία λόγω διακοπής στη λειτουργία των υπηρεσιών ΤΠΕ, με επιπτώσεις τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στους ιδιώτες. Επιπλέον, η ανεπαρκής διαχείριση κρίσεων που σχετίζονται με την επιχειρησιακή λειτουργία, τις δραστηριότητες και τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου θα μπορούσε ενδεχομένως να βλάψει άτομα ή κοινότητες, επηρεάζοντας την κοινωνία, την οικονομία, ακόμη και το περιβάλλον.

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management System - BCMS) παρέχει μια συστηματική και δομημένη μέθοδο για τον εντοπισμό απειλών από τις οποίες πρέπει να προστατευτεί ο Όμιλος, τον μετριασμό των κινδύνων και την αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσμενών συμβάντων και διαταραχών. Μέσω της εφαρμογής

του, ο Όμιλος ΟΤΕ δεσμεύεται να ενισχύσει την ανθεκτικότητα του οργανισμού και να ελαχιστοποιήσει τις πιθανές επιπτώσεις των απειλών στις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.

Ο Όμιλος ΟΤΕ συνεχίζει να προσαρμόζει με επιτυχία τα επιχειρησιακά του μοντέλα ενσωματώνοντας τις αρχές της Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στην εταιρική του κουλτούρα. Ενσωματώνει με αρμονικό τρόπο **ευέλικτα μοντέλα** και τρόπους εργασίας στις καθημερινές του λειτουργίες, μετατρέποντας τις διαταραχές στη λειτουργία σε πλεονέκτημα για την ανάπτυξη και την καινοτομία.

Στο πλαίσιο αυτής της μεθοδολογίας, η ομάδα επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζει και διατηρεί μια **συστηματική διαδικασία για την αξιολόγηση του κινδύνου διαταραχής της λειτουργίας και την εκτίμηση των επιχειρησιακών επιπτώσεων**, αξιοποιώντας ένα προσφάτως αναπτυγμένο ψηφιακό εργαλείο. Ανάλογα με τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Επιχειρησιακών Επιπτώσεων, καταρτίζει συγκεκριμένες στρατηγικές και Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plans - BCP) που πρέπει να τίθενται σε εφαρμογή κατά την αντιμετώπιση διασπαστικών συμβάντων που διαταράσσουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Εκτός από τη διασφάλιση της απρόσκοπτης συνέχισης κρίσιμων λειτουργιών κατά τη διάρκεια μιας κρίσης και την ταχεία επιστροφή στις κανονικές επιχειρηματικές λειτουργίες, τα Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας επιτρέπουν στον οργανισμό να ανταποκρίνεται με ευελιξία στις εξελισσόμενες περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες. Τα Πλάνα Επιχειρησιακής Συνέχειας ελέγχονται τακτικά και βελτιώνονται με βάση τα διδάγματα από προηγούμενα συμβάντα και τις ανάγκες που προκύπτουν.

Ειδική επιχειρησιακή δομή έχει συγκροτηθεί για την ιεράρχηση των απαραίτητων ενεργειών και τον καθορισμό των ατόμων που είναι υπεύθυνα για τη διαχείριση των συμβάντων. Η ομάδα Επιχειρησιακής Συνέχειας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει σε διάφορες

διατμηματικές και διεθνείς ομάδες εργασίας, προωθώντας την ενίσχυση της ανθεκτικότητας σε ολόκληρο τον Οργανισμό. Η ομάδα διατηρεί στενή συνεργασία με τις δημόσιες και τοπικές αρχές που εμπλέκονται στη διαχείριση συμβάντων.

Έχουν θεσπιστεί **Δείκτες Παρακολούθησης Επιδόσεων (KPIs)** για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας και την αξιολόγηση της προόδου συγκεκριμένων τομέων που καλύπτονται από τα Πλάνα Επιχειρησιακής Συνέχειας και τις Εκτιμήσεις Κινδύνων (σε κρίσιμες υπηρεσίες και κτίρια). Η απόδοση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας αξιολογείται και ελέγχεται βάσει της έκθεσης ωριμότητας BCMS που έχει αναπτυχθεί εντός του Ομίλου. Επιπλέον, η αποτελεσματικότητα του Προγράμματος Αποκατάστασης Διεύθυνσης αξιολογείται σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη την επικαιροποίηση των τεκμηριωμένων πληροφοριών του συστήματος, τους σχετικούς ειδικούς δείκτες επιδόσεων καθώς και τα αποτελέσματα από τις ασκήσεις ετοιμότητας.

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, η εταιρεία διατηρεί ετήσιο πρόγραμμα αποκατάστασης καταστροφών IT για να διασφαλίσει τη συνέχεια των υπηρεσιών πληροφορικής. Η υπεύθυνη ομάδα αποκατάστασης καταστροφών IT σχεδιάζει στρατηγικές για την ανάκαμψη των συστημάτων πληροφορικής, διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών σε περίπτωση σημαντικών συμβάντων ή καταστροφών. Πρωταρχικός στόχος είναι η διασφάλιση αδιάλειπτων και ολοκληρωμένων υπηρεσιών εφαρμογών IT (end-to-end), με την ανάπτυξη διαθέσιμων και οικονομικά αποδοτικών τεχνικών λύσεων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση φυσικών και ανθρωπογενών απειλών.

Τυχόν διακοπή στη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μπορεί να διαταράξει την απρόσκοπτη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, επηρεάζοντας αρνητικά τόσο την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών όσο και την εμπιστοσύνη των πελατών. Για το 2023, η μέση συχνότητα διακοπής του συστήματος ήταν περίπου 0,087 φορές ανά μήνα και η μέση διάρκεια της διακοπής για τους πελάτες εκτιμήθηκε σε περίπου 3,86 λεπτά.

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζεται στις μεγαλύτερες Εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, Γερμανός, e-Value) έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301:2019.

Σημαντικά επιτεύγματα για το 2023 περιλαμβάνουν:

- **Πιστοποιητικό Ασφάλειας Εγκατάστασης για τον ΟΤΕ Α.Ε. σύμφωνα με τον Εθνικό Κανονισμό Βιομηχανικής Ασφάλειας (Ε.Κ.Β.Α.),** σχετικό με διαβαθμισμένα έργα ΤΠΕ, όπως το EU-LISA και το έργο για το NATO.
- **Επικαιροποίηση όλων των Πλάνων Επιχειρησιακής Συνέχειας** σύμφωνα με το πλάνο λειτουργίας για την κάλυψη των κρίσιμων διαδικασιών που αφορούν τα βασικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE.
- **Υλοποίηση μελετών εκτίμησης κινδύνου σε κρίσιμες υπηρεσίες** -είτε για την COSMOTE είτε για πελάτες ICT- **και κρίσιμων κτιρίων** σε όλη την Ελλάδα.
- Διεξαγωγή κοινών ασκήσεων για τα πλάνα επιχειρησιακής συνέχειας (BCP) και τα πλάνα ανάκαμψης από καταστροφές IT (DRP): CITRIX, IDM, SIEBEL, ηλεκτρονικά κανάλια.
- Υλοποίηση του έργου «Ανθεκτικότητα κρίσιμων κτιρίων σε συνθήκες έντονου καύσωνα».
- Υλοποίηση του έργου «Ανθεκτικότητα κρίσιμων κτιρίων σε έντονες βροχοπτώσεις»: Αξιολόγηση τρωτότητας από πλημμύρες για 23 κτίρια.
- **Βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας** καθώς και της επιχειρησιακής ετοιμότητας των εναλλακτικών χώρων εργασίας με μηνιαίες δοκιμές.
- Διενέργεια δοκιμών σχετικά με τους χρόνους απόκρισης χρησιμοποιώντας εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας, προκειμένου να επαληθευτούν τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας και να αξιολογηθεί η ετοιμότητα της ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας.
- Δοκιμαστική χρήση των εργαλείων του Κέντρου Διαχείρισης Συμβάντων του Ομίλου ΟΤΕ (ΟΤΕ Group Situation Center).
- **Ενίσχυση των τεχνολογικών δικτύων (σταθερής και κινητής),** με τη χρήση ανθεκτικών και αποδοτικότερων τεχνολογιών.

3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 3.12 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ

- **Ενημέρωση όλων των πλάνων αποκατάστασης καταστροφών** ώστε να συνάδουν με τις υφιστάμενες και τις νέες τεχνολογίες.
- **Συνεχής αύξηση της συχνότητας των ελέγχων που διενεργούνται για την αποκατάσταση καταστροφών των συστημάτων IT.**
- **Τεχνικές βελτιώσεις/αναβαθμίσεις** της υποδομής των εφαρμογών **αποκατάστασης καταστροφών IT** για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας.
- **Συμμετοχή και συντονισμός για την ολοκλήρωση ενός πλάνου τεχνικής αντιμετώπισης επίθεσης τύπου Ransomware** και θέσπιση σχετικής διαδικασίας και κατευθυντήριων οδηγιών.
- Συνεχής ανάπτυξη της αυτοματοποιημένης και διαρθρωμένης μεθοδολογίας για την Ανάλυση Επιπτώσεων Δικτύου, εξετάζοντας τους περιορισμούς που τίθενται από τα κριτήρια της βιώσιμης ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος.
- **Η μελέτη σχετικά με τις Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)** σε επίπεδο Ομίλου βρίσκεται σε εξέλιξη προκειμένου να αποφέρει μελλοντικά οφέλη στις Κρίσιμες Υποδομές ως αποτέλεσμα της κλιματικής αλλαγής.
- Οι πυρκαγιές και οι πλημμύρες μεγάλης κλίμακας, όπως η κακοκαιρία Daniel, δεν οδήγησαν σε σημαντικές διαταραχές του δικτύου ή σε μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών. Η επιτυχία αυτή αποδίδεται όχι μόνο στην ανθεκτικότητα της αρχιτεκτονικής του δικτύου αλλά και στις αποτελεσματικές διαδικασίες διαχείρισης κρίσεων.

Η COSMOTE έχει σχεδιάσει και λειτουργεί το δίκτυό της εφαρμόζοντας τη γεωγραφική ποικιλομορφία σε όλο το εύρος της επιχειρησιακής της δραστηριότητας, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες cloud και κόμβους υψηλής διαθεσιμότητας.

Οι κρίσιμες τηλεπικοινωνιακές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτουργούν αδιάλειπτα κατά τη διάρκεια καταστροφών. Μια σειρά από ανθεκτικές υποδομές είναι επίσης διαθέσιμες προς αξιοποίηση:

Γεννήτριες Δικτύου (Δίκτυο Cosmote)

- Δίκτυο Σταθερής: ~1600.
- Δίκτυο Κινητής ~800.

Κινητές Γεννήτριες (Κατόπιν Αιτήματος)

- Υπογραφή 3 συμβάσεων με εξωτερικούς παρόχους χετικά με υπηρεσίες Κινητών Γεννητριών (Παροχή και Εγκατάσταση).

Πρόσθετη εφεδρική μπαταρία για το Δίκτυο Πρόσβασης

- Όλοι οι Κατανεμητές DSLAM ενισχύθηκαν με τη χρήση πρόσθετης εφεδρικής μπαταρίας. Η αυτονομία των DSLAM συντηρείται ετησίως.
- Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος με αυτονομία μπαταρίας για Σταθμό Βάσης βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων.

Παροχή Ισχύος σε Κρίσιμα Κτίρια

- Εκτεταμένο σχέδιο παροχής ισχύος για 122 κρίσιμα κτίρια τηλεπικοινωνιών.
- Λόγω της κρίσης στον τομέα των καυσίμων και της ενέργειας, ο Όμιλος έλαβε πρόσθετες προφυλάξεις για τον ανεφοδιασμό των Κρίσιμων Κτιριακών Υποδομών Ενέργειας εξασφαλίζοντας επιπλέον δεξαμενές καυσίμων. Επίσης, στο πλαίσιο της μεταφοράς καυσίμων εφαρμόζεται το σύστημα εφεδρείας προκειμένου να διασφαλιστούν οι προγραμματισμένες παραδόσεις.

Επιπλέον:

- 1 τροχήλατο Transmission Shelter (TRN).
- 3 Κινητοί Σταθμοί Βάσης για την αποκατάσταση πρόσβασης σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.
- 1 Tetra van.
- 2 προκαθορισμένες τοποθεσίες που θα χρησιμοποιηθούν ως χώροι Technology Network Crisis Rooms.
- Πολλαπλά Κέντρα Λειτουργίας και Διαχείρισης Δικτύου (NOC) σε όλη την Ελλάδα για τη διαχείριση περιστατικών δικτύου (διαθέσιμες Εικονικές Ομάδες).
- 2 Επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί τηλεπικοινωνιών (Act-Act Operation).

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Το 2023, τα προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων:

- Ενημέρωση σχετικά με την Επιχειρησιακή Συνέχεια κατά την **εισαγωγική εκπαίδευση** όλων των νέων εργαζομένων.

- Η θεματική της φετινής **Παγκόσμιας Εβδομάδας Ενημέρωσης για την Επιχειρησιακή Συνέχεια**, του Ινστιτούτου Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCI), ήταν «Embracing the challenge of resilience» (Αποδεχόμαστε την πρόκληση της ανθεκτικότητας), η οποία κάλυψε διάφορους τομείς του κλάδου της ανθεκτικότητας, εστιάζοντας σε τρέχοντα γεγονότα που επιφέρουν διασπαστικά συμβάντα. Κάθε ημέρα της εκστρατείας ήταν αφιερωμένη σε ένα συγκεκριμένο θέμα, ενώ για τον Όμιλο ΟΤΕ ο τίτλος της εκστρατείας του ήταν «Στον ΟΤΕ έχουμε Σχέδιο Β». Η εκστρατεία ευαισθητοποίησης, η οποία

διήρκεσε από τις 15 έως τις 19 Μαΐου, κοινοποιήθηκε στους εργαζόμενους μέσω ενημερωτικών δελτίων και άρθρων στο intranet του Ομίλου ΟΤΕ.

- Σχετικά **άρθρα** και χρήσιμες **οδηγίες** αναρτήθηκαν στα ενημερωτικά δελτία (newsletter) και στο intranet (myNet) του Ομίλου ΟΤΕ με στόχο την ενίσχυση της νοοτροπίας ευαισθητοποίησης σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας.

ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ (SITUATION CENTER) ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Το 2023, μέσω της διαδικασίας αναφοράς συμβάντων επιχειρησιακής συνέχειας:



19

περιστατικά απειλών επιχειρησιακής συνέχειας αξιολογήθηκαν

7

δυναμικά και δευτερεύοντα περιστατικά που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια εξετάστηκαν

6

ειδοποιήσεις απεστάλησαν στο Κέντρο Διαχείρισης Συμβάντων της Deutsche Telekom

115

ειδοποιήσεις SMS απεστάλησαν σε στοχευμένες ομάδες εσωτερικά, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με διασπαστικά συμβάντα Επιχειρησιακής Συνέχειας

3.13 Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

Το Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (Integrated Management System - IMS) που εφαρμόζεται στον Όμιλο ΟΤΕ βασίζεται στο Μοντέλο Εταιρικών Διαδικασιών.

Η δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης αποτυπώνεται στην **Πολιτική** του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης.

Πιστοποιήσεις

Τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης του Ομίλου ΟΤΕ, τα οποία εφαρμόζονται από εκπροσώπους διαφόρων επιχειρηματικών μονάδων σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου, παρουσιάζονται παρακάτω.

- Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, PAS99
- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ISO 9001
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ISO 14001
- Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ISO 45001
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, ISO 27001
- Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, ISO 27701
- Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, ISO 22301
- Σύστημα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000-1
- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, ISO 50001
- Σύστημα Διαχείρισης Διακινδύνευσης, ISO 31000
- Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικής Διακυβέρνησης, ISO 37000
- Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ISO 37001
- Σύστημα Διαχείρισης Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 37301
- Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών, ISO 37002

- Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας, ISO 39001
- Διαχείριση Ασφάλειας Εκπαιδευτικών Οργανισμών, ISO 21001
- Σύστημα Διαχείρισης για Υπηρεσίες Μάθησης Εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης, ISO 29993
- Γενικές απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακριβώσεων, ISO 17025
- Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων
- Εθνικός Κανονισμός Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ)/Εθνικό Απόρρητο Nato Secret, EU Secret
- Οι πιστοποιήσεις του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνουν 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 τον κατάλληλο σχεδιασμό και την αποτελεσματική λειτουργία των ελέγχων και το αντίστοιχο περιβάλλον ελέγχου των υπηρεσιών που παρέχονται σε πελάτες ΤΠΕ.

Οι υφιστάμενες πιστοποιήσεις, η επέκτασή τους και κάθε νέα πιστοποίηση επιβεβαιώνουν τις συνεχείς προσπάθειες του Ομίλου να εφαρμόζει διεθνή πρότυπα και πρακτικές. Οι σχετικές ανάγκες αξιολογούνται σε ετήσια βάση.

Τα πιστοποιημένα συστήματα Διαχείρισης που εφαρμόζονται στις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου παρουσιάζονται συνοπτικά στο **Παράρτημα**.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την **ιστοσελίδα** της Εταιρείας.



Παράρτημα

Επιδόσεις 2023	150
Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000	154
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)	155
Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG	156
Ευρετήριο Δεικτών SASB	158
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης	160
Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative	162
Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI	172
Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	184
Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος	195
Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)	200
Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης	202

Επιδόσεις 2023

ΣΤΟΧΟΙ 2023	ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2023
Εταιρικοί Κίνδυνοι & Κανονιστική Συμμόρφωση	
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ανάπτυξη Βασικών Δεικτών Κινδύνου (Key Risk Indicators - KRI), με σκοπό τον καθορισμό των επιπέδων ανοχής για τον κάθε κίνδυνο έως το 2024.</p>	<p>M Η ανάπτυξη και παρακολούθηση των KRI αποτελεί βασικό πυλώνα του πλαισίου διαχείρισης εταιρικών κινδύνων. Πρόκειται για μια δυναμική διαδικασία μέσω της οποίας έχουν αναπτυχθεί KRI σε διάφορες περιοχές κινδύνου, όπως η Υγεία & Ασφάλεια, η Κανονιστική Συμμόρφωση, τα κριτήρια ESG κ.λπ. σύμφωνα με τη Διάθεση Ανάλυσης Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ. Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων μέσω εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning) σχετικά με την Κουλτούρα Κινδύνων / Διαχείριση Κινδύνων έως το 2023.</p>	<p>Π ΙΕνίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα Κουλτούρας Κινδύνων / Διαχείρισης Κινδύνων μέσω α) του προγράμματος «Welcome on Board» για νεοπροσληφθέντες εργαζομένους β) της καμπάνιας «Book your Risk Manager» στον ιστότοπο intranet για την ενίσχυση της Διαδικασίας Εκτίμησης Κινδύνων και γ) της διεξαγωγής εκπαιδεύσεων για το Εργαλείο Αξιολόγησης Κινδύνων και Ευκαιριών σε επιχειρησιακές μονάδες ή σε κυρίους των έργων (project owners) σύμφωνα με την κοινή μεθοδολογία ERM. Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων από τις επιμέρους Εκτιμήσεις Κινδύνων (Risk Assessments) των Επιχειρησιακών Μονάδων στο Εργαλείο TRMS (Telekom Risk Management Solution Tool) έως το 2027, με στόχο τη συστηματική ανάλυση και δομημένη παρακολούθηση των εταιρικών κινδύνων, στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS).</p>	<p>M Το Εργαλείο Αξιολόγησης Κινδύνων και Ευκαιριών παρουσιάστηκε στην ετήσια συνάντηση που πραγματοποιήθηκε σχετικά με το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (IMS), επιτρέποντας τη διεξαγωγή εργαστηρίων αξιολόγησης κινδύνων σε συνεργασία με τη Μονάδα Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων σε τομείς όπως το περιβάλλον, η ενέργεια, η αδειοδότηση κ.λπ. Στη συνέχεια, τα σχετικά αποτελέσματα μεταβιβάστηκαν στη Μονάδα. Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και των επιχειρηματικών εταίρων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (προγράμματα e-learning για την απόκτηση βασικών γνώσεων σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης/Καταπολέμησης της Διαφθοράς/Διαχείρισης Συγκρούσεων Συμφερόντων, Εκπαίδευση Στελεχών της Ανώτατης Διοίκησης σε Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ευαισθητοποίηση των επιχειρηματικών εταίρων σχετικά με τις Αρχές του Ομίλου ΟΤΕ, το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ και τους σχετικούς Κώδικες) έως το 2024.</p>	<p>M Υλοποίηση των προγραμμάτων e-learning «Εισαγωγή στις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης» (βρίσκεται σε εξέλιξη εντός του 2024) και «Καταπολέμηση της Διαφθοράς», ευαισθητοποίηση των μελών του ΔΣ σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και η ηλεκτρονική εκπαίδευση που παρέχεται σε επιχειρηματικούς εταίρους στον εταιρικό ιστότοπο του ΟΤΕ σχετικά με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης/βιωσιμότητας. Επιπλέον, το περιεχόμενο του προγράμματος e-learning «Διαχείριση Συγκρούσεων Συμφερόντων» θεωρείται ότι καλύπτεται εν μέρει από την «Εισαγωγή στις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης» Βλ. Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Υποβολή υποψηφιότητας για το βραβείο «World's Most Ethical Companies» για μια συνδεδεμένη εταιρεία και υποβολή υποψηφιότητας για το βραβείο ICA για τον ΟΤΕ, εντός του 2023.</p>	<p>Π Η COSMOTE e-Value υπέβαλε υποψηφιότητα στα βραβεία «World's Most Ethical Companies» και ο ΟΤΕ συμμετείχε στα International Compliance Association (ICA) Awards. Ο ΟΤΕ συμμετείχε στην κατηγορία «Compliance Team of the Year - Non Financial Services» και είναι ένας από τους οκτώ φιναλίστ. Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετείχε στα Compliance Awards 2023 (που διοργάνωσε για πρώτη φορά ο Σύνδεσμος Επαγγελματιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ελλάδος/ΣΕΚΑΣΕ) και έλαβε το Βραβείο Compliance Team of the Year, τρία (3) Χρυσά Βραβεία (Best Compliance and Ethics Project, Best Compliance Risk Mapping, Best Diversity & Inclusion Project), ένα (1) Platinum Βραβείο (Best Compliance and Ethics Project), και δύο (2) Ασημένια Βραβεία (Best Compliance Team - Telecoms, Media & Technology sector, Best Compliance Awareness Activity).</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Επαλήθευση, από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, ότι οι εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ COSMOTE e-Value και CTS εφαρμόζουν τις κατευθυντήριες γραμμές εταιρικής διακυβέρνησης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37000:2021 «Διακυβέρνηση Οργανισμών» έως το 2023.</p>	<p>Π Ο οργανισμός πιστοποίησης TUV Austria επαλήθευσε ότι οι εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, COSMOTE e-Value CTS εφαρμόζουν τις κατευθυντήριες γραμμές εταιρικής διακυβέρνησης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 37000:2021 «Διακυβέρνηση Οργανισμών».</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Επικαιροποίηση των απαιτήσεων των Πολιτικών & Διαδικασιών Διαχείρισης Τρίτων Μερών Ομίλου ΟΤΕ, έως το 2024.</p>	<p>M Στο πλαίσιο της επανεξέτασης των διαδικασιών δέουσας επιμέλειας με βάση τις απαιτήσεις του γερμανικού «Νόμου περί δέουσας επιμέλειας στην εφοδιαστική αλυσίδα» έχουν αναληφθεί οι ακόλουθες ενέργειες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών Ομίλου ΟΤΕ και αποδοχή των αρχών του από τους προμηθευτές. Εκτίμηση κινδύνων σχετικά με «Παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων», «Παραβιάσεις των Περιβαλλοντικών Κανονισμών και των Κανονισμών Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία» και τη «Συμμόρφωση τρίτων» σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ και σχετικά Σχέδια Δράσης για την αντιμετώπισή τους (για το 2024). Αξιολόγηση των αναφορών παραβάσεων που σχετίζονται με τον γερμανικό νόμο. Εκτίμηση κινδύνου επικεντρωμένη στις δράσεις προμηθειών στην ΟΤΕ Α.Ε.
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Επικαιροποίηση, εντός του 2023, των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του προτύπου ISO 37002:2021 «Συστήματα Διαχείρισης Καταγγελιών».</p>	<p>M Η νέα «Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών και Απαγόρευσης Αντιποίνων» έχει τεθεί σε ισχύ και εφαρμόζεται από τις 14 Σεπτεμβρίου 2023. Η επικαιροποίηση των σχετικών διαδικασιών που προβλέπονται στην Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς θα πραγματοποιηθεί εντός του 2024.</p>

ΣΤΟΧΟΙ 2023	ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2023
Εταιρικοί Κίνδυνοι & Κανονιστική Συμμόρφωση	
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Εφαρμογή, έως το 2023, ηλεκτρονικού μητρώου όλων των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιεί η κάθε εταιρεία, είτε στο πλαίσιο της κατάρτισης προφίλ καταναλωτή είτε στο πλαίσιο της αξιολόγησης όλων των εργαζομένων ή φυσικών προσώπων που συνεργάζονται με αυτήν (υποχρεωτική δυνάμει του νόμου 4961/2022).</p>	<p>M Το ηλεκτρονικό μητρώο των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου 4961/2022. Δεν έχουν καταγραφεί όλα τα συστήματα στο μητρώο.</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Ενίσχυση, έως το 2024, του προγράμματος δέουσας επιμέλειας για τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εφοδιαστική αλυσίδα.</p>	<p>M Το 2023 πραγματοποιήθηκε ανάλυση κινδύνων για στρατηγικούς προμηθευτές του Ομίλου ΟΤΕ βάσει κριτηρίων που σχετίζονται με την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του περιβάλλοντος (σύμφωνα με νέα μεθοδολογία).</p>
Εργαζόμενοι	
<p>ΟΤΕ, COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ, CTS, COSMOTE e-Value, ΟΤΕ Academy: Τουλάχιστον 30% ποσόστωση γυναικών στην Ανώτατη Διοίκηση έως το 2024¹.</p>	<p>E Βλ. Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Έμφαση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της νέας ψηφιακής εποχής και δημιουργία κουλτούρας ψηφιακής μάθησης - Το ποσοστό Ψηφιακής Μάθησης να ανέλθει στο 70% στα τέλη του έτους 2022.%.</p>	<p>Π Ποσοστό Ψηφιακής Μάθησης: 70%</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ: Στόχος η αύξηση του Δείκτη Υγείας² έως 98% σε επίπεδο Ομίλου, έως το 2023.</p>	<p>Π Βλ. Υγεία και Ασφάλεια και Παράρτημα. Ο μέσος δείκτης υγείας για το 2022 ήταν 98%.</p>
<p>ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, ΓΕΡΜΑΝΟΣ: Στόχος η μείωση του συνολικού αριθμού εργατικών ατυχημάτων (σε σύγκριση με το 2022).</p>	<p>Π Βλ. Υγεία και Ασφάλεια και Παράρτημα.</p>
<p>Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Περαιτέρω προώθηση των αξιών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης εντός του Ομίλου ΟΤΕ, μέσω στοχευμένων δράσεων για όλους, εργαζόμενους και επικεφαλής επιχειρησιακών μονάδων:</p> <p>α) Πρόγραμμα Mentoring για Γυναίκες: Ο σχεδιασμός του Προγράμματος Mentoring για Γυναίκες ολοκληρώθηκε και το πρόγραμμα αναμένεται να ξεκινήσει στα τέλη του 2023.</p> <p>β) Συμμετοχή στις Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναικών (Women's Empowerment Principles – WEPs), που θεσπίστηκαν από το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών και τη Μονάδα του ΟΗΕ για τις Γυναίκες (UN WOMEN).</p>	<p>M α) Το 2024 θα ξεκινήσει πρόγραμμα καθοδήγησης εντός της εταιρείας, με έμφαση στις γυναίκες. β) Προκειμένου να τονίσει περαιτέρω τη δέσμευσή του, τον Μάιο του 2023, ο Όμιλος υπέγραψε τις Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναικών (WEPs) των Ηνωμένων Εθνών, οι οποίες αποτελούνται από ένα σύνολο 7 κατευθυντήριων αρχών για τις επιχειρήσεις για την προώθηση της ισότητας των φύλων και την ενδυνάμωση των γυναικών στον εργασιακό χώρο, την αγορά και την κοινότητα.</p>
<p>ΟΤΕ-COSMOTE: Ολοκλήρωση του agile μετασχηματισμού έως τα τέλη του 2024 (στο πεδίο εφαρμογής βρίσκονται οι Εμπορικές λειτουργίες):</p> <p>α) Σχεδιασμός ενός agile μοντέλου οργάνωσης με αναγνώριση των σχετικών ρόλων και των αντίστοιχων αλληλεξαρτήσεων.</p> <p>β) Δημιουργία agile κουλτούρας και προσαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ένα πιο ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο.</p>	<p>E Βλ. Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων και Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων</p>

ΣΤΟΧΟΙ 2023		ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2023	
Πελάτες			
ΟΤΕ-COSMOTE: Δυνατότητα εξ αποστάσεως πώλησης των υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών, χωρίς φυσική αλληλεπίδραση έως το 2023.	M	Το 2023 παρατηρήθηκε περαιτέρω αυξητική τάση στις πωλήσεις μέσω ψηφιακών καναλιών. Ο ετήσιος μέσος όρος των ηλεκτρονικών πωλήσεων έφτασε το 15,7% το 2023 έναντι του 10,9% το 2022 κάνοντας τα ψηφιακά μας κανάλια τα μεγαλύτερα για την εξυπηρέτηση κρίσιμων περιπτώσεων, όπως ανανεώσεις κινητής και τηλεόρασης.	
ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση της Διείσδυσης της Ψηφιακής Αυτοεξυπηρέτησης (Digital Self-Care) για την παροχή μιας διαδραστικής, εύκολης και απλοποιημένης Εμπειρίας Πελατών, που θα τους επιτρέψει να μεγιστοποιήσουν την αξία που λαμβάνουν από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας (customer success) έως το 2023.	E	Οι ΟΤΕ-COSMOTE έχουν επενδύσει σημαντικά στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών μέσω των συστημάτων IVR και chatbot. Το 2023, αναπτύχθηκαν περισσότερες self-care δυνατότητες προκειμένου να καλύψουν τα αιτήματα των πελατών. Διατίθενται περισσότερες από 150 υπηρεσίες self-service ώστε οι πελάτες μας να είναι πλήρως ενημερωμένοι και ικανοποιημένοι. Το 2023, το ποσοστό εκτροπής από το IVR ήταν 34%, ενώ το ποσοστό εκτροπής από το chatbot ήταν 71% (αυξημένο κατά 9,2% σε σύγκριση με το 2022). Για το 2023, το ποσοστό των συνομιλιών (chat) ανήλθε στο 16% με στόχο το 10% (σημειώνοντας αύξηση κατά 60% σε σύγκριση με το 2022). Επί του παρόντος, ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) βρίσκεται στο 58 (50 το 2022), μια εντυπωσιακή βαθμολογία που αποδεικνύει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.	
Κοινωνία			
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Να επιδράσει θετικά στη ζωή περίπου 15 εκατ. ανθρώπων μέσω πρωτοβουλιών ψηφιακής ένταξης έως το 2024 (από το 2021).	E	Βλ. Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά Μεταξύ των ετών 2021 και 2022, συνολικά 10,2 εκατ. άτομα επωφελήθηκαν από πρωτοβουλίες ψηφιακής ένταξης.	
ΟΤΕ-COSMOTE: Ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων STEM, εντός του 2023. Για το 2023, τα εκπαιδευτικά προγράμματα STEM του Μουσείου απευθύνονται σε περίπου 1.200 επωφελούμενους (μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου και παιδιά ηλικίας 6 έως 12 ετών).	Π	Εντός του 2023, παρείχαμε σε 1.148 μαθητές Δημοτικών και Γυμνασίων και σε παιδιά ηλικίας 6-12 ετών τρία διαφορετικά εκπαιδευτικά προγράμματα STEM σχετικά με την εκπαιδευτική ρομποτική, τον προγραμματισμό και τη σύνθεση κώδικα (coding), δίνοντας σε περισσότερα παιδιά την ευκαιρία να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους.	
Περιβάλλον			
Όμιλος ΟΤΕ: Ο Όμιλος ΟΤΕ συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου Deutsche Telekom για μηδενικές εκπομπές, με σκοπό:			
<ul style="list-style-type: none"> 100% κάλυψη των αναγκών σε ηλεκτρική ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) από το 2021. 	Π	Ο στόχος για τη χρήση ΑΠΕ έχει επιτευχθεί πλήρως.	
<ul style="list-style-type: none"> Τον μηδενισμό (net-zero) των άμεσων και έμμεσων εκπομπών από την κατανάλωση ενέργειας (scope 1 & scope 2) με ταυτόχρονη μείωση των σχετικών εκπομπών έως 95% μέχρι το 2025 σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης). 	E	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	
<ul style="list-style-type: none"> 25% μείωση λοιπών έμμεσων εκπομπών ανά πελάτη για εκπομπές που αφορούν τις αλυσίδες αξίας (scope 3) έως το 2030, σε σχέση με το 2017 (έτος βάσης). 	Π	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Το 2023 οι έμμεσες εκπομπές (scope 3) ανά πελάτη (κατηγορίες 1, 2, 11 & 13) ανήλθαν σε 26 kg ανά πελάτη, 26% χαμηλότερες από το 2017. Αυτός ο στόχος δεν ισχύει πλέον και αντικαθίσταται από έναν πιο φιλόδοξο.	
<ul style="list-style-type: none"> Μηδενισμό (net-zero) των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1, 2 και 3) το αργότερο έως το 2040. 	E	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή	
Όμιλος ΟΤΕ: Μηδενικά απόβλητα ΤΠΕ ³ σε χώρους υγειονομικής ταφής (από το 2022 και μετά).	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία	

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ: Π= Πλήρως, Μ= Μερικώς, Ε= Σε εξέλιξη, Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2023

ΣΤΟΧΟΙ 2023		ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ 2023
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: Συλλογή 400.000 κινητών συσκευών ⁴ μέσω προγραμμάτων «Take Back» έως το 2024.	Ε	Βλ. Κυκλική Οικονομία
Όμιλος ΟΤΕ: Βιώσιμες συσκευασίες ⁵ για τον νέο τερματικό εξοπλισμό που φέρει το εμπορικό σήμα COSMOTE (από τα μέσα του 2022).	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία
Όμιλος ΟΤΕ: Βιώσιμες συσκευασίες για τα smartphones τρίτων που πωλούνται από την εταιρεία έως το 2025.	Ε	Βλ. Κυκλική Οικονομία
ΟΤΕ Group-Ελλάδα: Διατήρηση της κατάργησης των πλαστικών μιας χρήσης ⁶ σε όλα τα κεντρικά κτίρια από το 2022.	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία
Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα: 25% μείωση της χρήσης χαρτιού το 2023 σε σύγκριση με το 2020.	Π	Βλ. Κυκλική Οικονομία
COSMOTE: Εγκατάσταση 1 επιπλέον σταθμού μέτρησης ηλεκτρομαγνητικού (Η/Μ) πεδίου.	Π	Βλ. Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ: Π= Πλήρως, Μ = Μερικώς, Ε = Σε εξέλιξη, Όχι = Δεν επιτεύχθηκε

1. Αφορά σε Διευθυντές/-ριες, Executive Directors και Chief Officers εταιρειών.

2. Δείκτης υγείας: Ο λόγος του ποσοστού των εργασιμων ημερών κατά τις οποίες δεν καταγράφονται απουσίες λόγω ασθένειας σε σχέση με το σύνολο των εργασιμων ημερών κατά την περίοδο ανάλυσης. Περιλαμβάνει όλες τις ασθένειες (εκτός της εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένης της ασθένειας λόγω ατυχημάτων).

3. Απόβλητα που παράγονται από το δίκτυο τηλεπικοινωνιών και καταστημάτων, τα κτίρια και τα datacenters.

4. Smartphones, Κινητά Τηλέφωνα Απλής Χρήσης, Σταθερά Τηλέφωνα (ενσύρματα και ασύρματα), Notebook/Laptop, Tablet, Wearables, Φορτιστές/Powerbank & Αξεσουάρ.

5. Μη εφαρμόσιμος στόχος για την Telekom Romania Mobile Communications.

6. Πλαστικά μπουκάλια, ποτήρια, καλαμάκια, περιέκτες τροφίμων και μαχαιροπίρουνα μιας χρήσης.

Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας ΑΑ1000

ΑΡΧΗ	ΜΕΘΟΔΟΙ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Επιδόσεις 2023 / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Ουσιαστικότητα	Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Επιδόσεις 2023 / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση	Προφίλ Απολογισμού / Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Παράρτημα
Επίδραση	Ανάλυση των άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων των δράσεων της εταιρείας	Προφίλ Απολογισμού / Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Περιβάλλο / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Υγεία και Ασφάλεια / Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων / Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας / Επικοινωνία με τους Πελάτες / Κοινωνικές Δράσεις / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επιχειρησιακή Συνέχεια / Παράρτημα

Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (CoP)

"Ο Όμιλος ΟΤΕ, η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα, έχει ενσωματώσει τις Δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, της μεγαλύτερη εθελοντικής πρωτοβουλίας εταιρικής κοινωνικής ευθύνης παγκοσμίως, στη λειτουργία και στις καθημερινές δραστηριότητές του. Επιβεβαιώνουμε τη στήριξη μας προς την εφαρμογή των κύριων αρχών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς, οι οποίες αποτελούν και τη βάση του οράματος του Ομίλου για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους, μέσω της τεχνολογίας και της καινοτομίας.."

Από το 2008, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ υποστηρίζουν το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών και υποβάλλουν έκθεση σχετικά με την τήρηση των αρχών του. Ο ετήσιος Απολογισμός Προόδου (Communication on Progress - CoP) παρουσιάζει τις βασικές ενότητες του Ενιαίου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου ΟΤΕ 2023 που απαντούν στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.



Μιχάλης Τσαμάζ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Οι Δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	Αναφορά στον Απολογισμό
Ανθρώπινα Δικαιώματα	
Αρχή 1: Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων και	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων/ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Αρχή 2: να διασφαλίζουν ότι δεν συνεργούν στην καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων/ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Συνθήκες Εργασίας	
Αρχή 3: Οι επιχειρήσεις πρέπει να υποστηρίζουν την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και την πραγματική αναγνώριση του δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων,	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών/ Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Αρχή 4: την εξάλειψη όλων των μορφών εξαναγκαστικής εργασίας,	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού/ Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων/ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Αρχή 5: την αποτελεσματική κατάργηση της παιδικής εργασίας και	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων/ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Αρχή 6: την εξάλειψη των διακρίσεων αναφορικά με την απασχόληση και την εργασία.	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού/ Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών/ Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Συνθήκες Εργασίας	
Αρχή 7: Οι επιχειρήσεις πρέπει να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις,	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Περιβάλλον
Αρχή 8: να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ευρύτερη προώθηση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Περιβάλλον
Αρχή 9: να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και την διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Περιβάλλον
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	
Αρχή 10: Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λειτουργούν κατά της διαφθοράς σε όλες τις μορφές της, συμπεριλαμβάνοντας τον εκβιασμό και τη δωροδοκία.	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG

Από την έκδοση του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών το 2019, ο Όμιλος ΟΤΕ υποστηρίζει τις ενέργειες του Χρηματιστηρίου που αποσκοπούν στη διευκόλυνση της παροχής συγκρίσιμων, υψηλής ποιότητας και διαφανών γνωστοποιήσεων ESG μεταξύ των ελληνικών εταιρειών. Για πέμπτη χρονιά, ο Όμιλος ΟΤΕ δημοσιοποιεί τις πληροφορίες και τις πρακτικές του σε θέματα ESG σύμφωνα με τις προτάσεις του Οδηγού (έκδοση του 2022). Λεπτομερείς πληροφορίες παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Θεματική Ενότητα	Κωδ. δείκτη ESG	Ονομασία Δείκτη	Αναφορά στον Απολογισμό / Σχόλια
Περιβάλλον			
Βασικοί Δείκτες	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια Ένταση των άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 1): 4,21 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια Ένταση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 2): 0,02 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ (μέθοδος market based)
	C-E3	Κατανάλωση και παραγωγή ενέργειας	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια Συνολική παραγωγή ενέργειας: 1.414 GWh Συνολικό ποσοστό ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ: 100%
Προηγμένοι Δείκτες			
	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Ένταση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (scope 3): 139 t CO ₂ eq ανά εκατομμύριο ευρώ
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023 (Δ. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ, σελ. 16-27) Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP.
	A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Κυκλική Οικονομία - Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Απόβλητα
	A-E4	Απόρριψη λυμάτων	Κυκλική Οικονομία - Νερό
	A-E5	Περιοχές ευαίσθητης βιοποικιλότητας	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές (Βιοποικιλότητα) / Ευρετήριο Περιεχομένων του Global Reporting Initiative (GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4)
Κλαδικοί Δείκτες	SS-E7	Κρίσιμες πρώτες ύλες	Ευρετήριο Περιεχομένων του Global Reporting Initiative (GRI 301-1, 301-2) Ο Όμιλος δεν χρησιμοποιεί ούτε διαχειρίζεται κρίσιμα υλικά.
Κοινωνία			
Βασικοί Δείκτες	C-S1	Δέσμευση και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Κανονισμός Λειτουργίας Ομίλου ΟΤΕ: Άρθρο 36: Κανάλια Επικοινωνίας / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες GRI
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ποσοστό γυναικών εργαζομένων Ομίλου ΟΤΕ για το 2023 (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων): 40%
	C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
	C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ – ΟΔΗΓΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ESG

Θεματική Ενότητα	Κωδ. δείκτη ESG	Ονομασία Δείκτη	Αναφορά στον Απολογισμό / Σχόλια
Κοινωνία			
Προηγμένοι Δείκτες	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Γνωστοποιήσεις σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ταξινόμησης (EU Taxonomy)
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
	A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2023, σελ. 62) / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2022 / GRI 2-21
Κλαδικοί Δείκτες	SS-S3	Νομικά αιτήματα για δεδομένα χρηστών	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Εταιρική Διακυβέρνηση			
Βασικοί Δείκτες	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	C-G2	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.3. Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου 2023, σελ. 53)
	C-G3	Ουσιαστικότητα	Ενδιαφερόμενα Μέρη
	C-G4	Πολιτική βιωσιμότητας	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ / Κανονισμός Λειτουργίας Ομίλου ΟΤΕ, Άρθρο 35: Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
	C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
	C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων
Προηγμένοι Δείκτες	A-G1	Επιχειρηματικό Μοντέλο	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης
	A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επικοινωνία με τους Πελάτες
	A-G3	Στόχοι ESG	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι
	A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2023, σελ. 62) / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2022
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
Κλαδικοί Δείκτες	SS-G3	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Επιχειρησιακή Συνέχεια

Ευρετήριο Δεικτών SASB

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ανταπόκριση του Ομίλου ΟΤΕ στα κλαδικά κριτήρια του Telecommunications Sustainability Accounting Standard (έκδοση 2018-10) που εκδόθηκε από το SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SASB	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα Δραστηριοτήτων	(1) Συνολική κατανάλωση ενέργειας, (2) ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας δικτύου, (3) ποσοστό ανανεώσιμων πηγών ενέργειας	Ποσοτική	Βλ. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Βλ. Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια	Gigajoules (GJ), Ποσοστό (%)	TC-TL-130α.1
Προστασία Δεδομένων	Περιγραφή των πολιτικών και πρακτικών σχετικά με τη συμπεριφορική διαφήμιση και το απόρρητο των πελατών	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Βλ. Επικοινωνία με τους Πελάτες	N/A	TC-TL-220α.1
	Αριθμός πελατών των οποίων τα δεδομένα χρησιμοποιούνται για δευτερεύοντες σκοπούς	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Τα ποσοτικά δεδομένα δεν είναι διαθέσιμα στο κοινό.	Αριθμός	TC-TL-220α.2
	Συνολικές οικονομικές απώλειες ως απόρροια ένδικων διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο των πελατών	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Νόμισμα αναφοράς	TC-TL-220α.3
	(1) Αριθμός αιτημάτων από υπηρεσίες επιβολής του νόμου για πληροφορίες πελατών, (2) αριθμός πελατών των οποίων οι πληροφορίες ζητήθηκαν, (3) ποσοστό αιτημάτων που ικανοποιήθηκε	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Αριθμός, Ποσοστό (%)	TC-TL-220α.4
Ασφάλεια Δεδομένων	(1) Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό που αφορά στοιχεία ταυτοπροσωπίας, (3) αριθμός επηρεαζόμενων πελατών	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	Αριθμός, Ποσοστό (%)	TC-TL-230α.1
	Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κινδύνων που συνδέονται με την ασφάλεια των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης προτύπων κυβερνοασφάλειας από τρίτους	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	N/A	TC-TL-230α.2
Διαχείριση του τέλους του κύκλου ζωής των προϊόντων	(1) Υλικά που ανακτήθηκαν μέσω προγραμμάτων ανάκτησης, ποσοστό των ανακτηθέντων υλικών που (2) επαναχρησιμοποιήθηκαν, (3) ανακυκλώθηκαν και (4) κατέληξαν σε χώρους υγειονομικής ταφής	Ποσοτική	Βλ. Κυκλική Οικονομία - Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση Βλ. Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ- Απόβλητα	Τόνοι (t), Ποσοστό (%)	TC-TL-440α.1
Ανταγωνιστική Συμπεριφορά & Ανοιχτό Διαδίκτυο	Συνολικές οικονομικές απώλειες ως απόρροια ένδικων διαδικασιών που σχετίζονται με την παραβίαση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού	Ποσοτική	Βλ. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός Το 2023 δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο για παραβίαση των κανόνων ελεύθερου ανταγωνισμού	Νόμισμα αναφοράς	TC-TL-520α.1
	Μέση πραγματική ταχύτητα συνεχούς λήψης (1) περιεχομένου ιδιόκτητου ή με δικαιώματα εμπορικής διάθεσης και (2) περιεχομένου τρίτων	Ποσοτική	Μέση Ταχύτητα Λήψης Κινητής Τηλεφωνίας: ΕΞ. 1 2023: 95.86Mbps ΕΞ. 2 2023: 88.19Mbps Δεν γίνεται διάκριση μεταξύ ιδιόκτητου περιεχομένου και περιεχομένου τρίτων. Τα δεδομένα σχετικά με την ταχύτητα λήψης σταθερής τηλεφωνίας δεν είναι διαθέσιμα στο κοινό.	Megabits per second (Mbps)	TC-TL-520α.2
	Περιγραφή των κινδύνων και των ευκαιριών που συνδέονται με την δικτυακή ουδετερότητα, το peering επί πληρωμή (φιλοξενία στα datacenter), τη μη υπολογιζόμενη μεταφορά επιλεγμένων δεδομένων και συναφείς πρακτικές	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Συνδεσιμότητα για Όλους / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Ψηφιακή Ένταξη για όλους / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο / Δικτυακή ουδετερότητα και ανοικτό διαδίκτυο	N/A	TC-TL-520α.3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΕΙΚΤΩΝ SASB

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SASB	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Διαχείριση συστηματικών κινδύνων από διαταραχές στην παροχή υπηρεσιών τεχνολογίας	(1) Μέση συχνότητα διακοπής του συστήματος και (2) μέση διάρκεια διακοπής για τον πελάτη	Ποσοτική	Βλ. Επιχειρησιακή Συνέχεια	Διακοπές ανά πελάτη, Ώρες ανά πελάτη	TC-TL-550a.1
Διαταραχές της Τεχνολογίας	Συζήτηση σχετικά με την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών από τα συστήματα κατά τη διάρκεια διακοπών της υπηρεσίας	Συζήτηση και Ανάλυση	Βλ. Επιχειρησιακή Συνέχεια	N/A	TC-TL-550a.2

ΕΙΚΤΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ
Αριθμός συνδρομητών ασύρματων συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.A
Αριθμός συνδρομητών ενσύρματων συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.B
Αριθμός συνδρομητών ευρυζωνικών συνδέσεων	Ποσοτική	Βλ. Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023 (σελ. 9, 12)	Αριθμός	TC-TL-000.C
Κίνηση δικτύου	Ποσοτική	Όμιλος ΟΤΕ 10.913 PB Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα 10.581 PB	Petabytes	TC-TL-000.D

Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Δήλωση Συμμόρφωσης

Ο Όμιλος ΟΤΕ ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας στην «Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020», συμμετείχε το 2015 στην ανάπτυξη του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, ο οποίος παρουσιάστηκε τον Απρίλιο του 2016. Ο Όμιλος συμμορφώνεται και με τα 20 κριτήρια του Κώδικα τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω.

Τα 20 Κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας: Δράσεις που καταγράφονται στον Ενιαίο Απολογισμό

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Στρατηγική	
1. Στρατηγική, ανάλυση και δράση	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης
2. Ουσιαστικότητα	Ενδιαφερόμενα Μέρη
3. Στοχοθέτηση	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Επιδόσεις 2023
4. Διαχείριση της αλυσίδας αξίας (value chain)	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Διαδικασία Διαχείρισης	
5. Υπευθυνότητα	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
6. Κανόνες και διαδικασίες	Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
7. Καταγραφή και παρακολούθηση (monitoring)	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων
9. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Ενδιαφερόμενα Μέρη
10. Προϊοντική υπευθυνότητα και καινοτομία	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
Περιβάλλον	
11. Χρήση φυσικών πόρων	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία
12. Διαχείριση πόρων	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Κυκλική Οικονομία / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Απόβλητα
13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Κοινωνία	
14. Εργασιακά δικαιώματα	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού / Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
15. Ίσες ευκαιρίες	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Υγεία και Ασφάλεια / Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
16. Απασχόληση	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Απασχόληση / Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
17. Ανθρώπινα δικαιώματα στην προμηθευτική αλυσίδα	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών	Παρουσίαση Ομίλου / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Συνδεσιμότητα για Όλους / Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά
19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και πολιτική επιρροή	Διακρίσεις / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
20. Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς	Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ευρετήριο Περιεχομένων του Global Reporting Initiative

Η έκθεση του Ομίλου ΟΤΕ έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2023 έως την 31η Δεκεμβρίου 2023
GRI 1 που χρησιμοποιήθηκε: GRI 1: Foundation 2021 | **Κλαδικό (-α) Πρότυπο (-α) GRI που εφαρμόστηκε:** Κανένα από τα οριστικοποιημένα κλαδικά πρότυπα GRI δεν εφαρμόζει στον Όμιλο ΟΤΕ.

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Γενικές Δημοσιοποιήσεις		
GRI 2 Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	Ο οργανισμός και οι πρακτικές δημοσιοποίησης που εφαρμόζει	
	2-1 Πληροφορίες για τον οργανισμό	Προφίλ Απολογισμού / Παρουσίαση Ομίλου
	2-2 Οργανισμοί που συμπεριλαμβάνονται στην υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας	Προφίλ Απολογισμού / Παρουσίαση Ομίλου
	2-3 Περίοδος απολογισμού, συχνότητα και σημείο επαφής	Προφίλ Απολογισμού / Ετήσιος Απολογισμός / Ιούνιος 2024
	2-4 Αναθεωρήσεις πληροφοριών	Προφίλ Απολογισμού
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης
	Δραστηριότητες και εργαζόμενοι	
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες εργασιακές σχέσεις	Παρουσίαση Ομίλου / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία / Συνδεσιμότητα για Όλους / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων και Υπηρεσιών
	2-7 Εργαζόμενοι	Κύρια Οικονομικά και Επιχειρησιακά Στοιχεία / Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	2-8 Εργαζόμενοι που δεν είναι μισθωτοί	Απασχολούμενοι συνεργάτες, οι οποίοι δεν είναι εργαζόμενοι, αλλά η εργασία και ο χώρος εργασίας τους ελέγχεται από τον Όμιλο ΟΤΕ: 4.345 (καταμέτρηση της 31ης Δεκεμβρίου) απασχολούμενοι συνεργάτες των εταιρειών του Ομίλου. Οι εν λόγω απασχολούμενοι συνεργάτες δεν είναι εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ, αλλά α) 2 συγκεκριμένων εταιρειών που συνεργάζονται με τον Όμιλο στην Ελλάδα και β) σχετικών εταιρειών που συνεργάζονται με τον Όμιλο στη Ρουμανία. Οι εν λόγω απασχολούμενοι συνεργάτες αναλαμβάνουν διάφορα καθήκοντα για τις εταιρείες του Ομίλου (π.χ. τηλεφωνικά κέντρα, υπηρεσίες γραφείου). Οι διακυμάνσεις σε σχέση με το προηγούμενο έτος οφείλονται σε λειτουργικές ανάγκες.
	Εταιρική Διακυβέρνηση	
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Διοικητικό Συμβούλιο / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου – Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου - Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές, σελ. 52)
	2-10 Ανάδειξη υποψηφιοτήτων και επιλογή του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Διοικητικό Συμβούλιο / Πολιτική Καταλληλότητας / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (2. Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου – Σύνθεση – Αρμοδιότητες – Αποζημιώσεις μελών – Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, σελ. 62)
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.10. (I) Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, σελ. 66)
	2-12 Ρόλος του ανώτατου διοικητικού οργάνου στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
	2-13 Ανάθεση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιπτώσεων	Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (Δ. Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές που απαρτίζονται από μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου / Αποζημιώσεις μελών Διοικητικού Συμβουλίου / Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου - Άλλα διοικητικά, διαχειριστικά ή εποπτικά όργανα ή επιτροπές, σελ. 52)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Γενικές Δημοσιοποιήσεις		
2-14 Ρόλος του ανώτατου διοικητικού οργάνου στην υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας		Προφίλ Απολογισμού / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
2-15 Συγκρούσεις συμφερόντων		Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.10. (I) Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, σελ. 66)
2-16 Επικοινωνία κρίσιμων προβληματισμών		Διοικητικό Συμβούλιο / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1. Διοικητικό Συμβούλιο (Πολιτική Καταλληλότητας των μελών - Ρόλος - Σύνθεση - Λειτουργία, σελ. 52) / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (2. Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου - Σύνθεση - Αρμοδιότητες - Αποζημιώσεις μελών - Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, σελ. 62)
2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου διοικητικού οργάνου		Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
2-18 Αξιολόγηση των επιδόσεων του ανώτατου διοικητικού οργάνου		Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.4. Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου - Πρόεδρου - Ανεξάρτητου Αντιπροέδρου - Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, σελ. 58)
2-19 Πολιτικές αποδοχών		Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων / Πολιτική Αποδοχών / Διοικητικό Συμβούλιο / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης
2-20 Διαδικασία καθορισμού των αποδοχών		Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων / Πολιτική Αποδοχών / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2022
2-21 Αναλογία των συνολικών ετήσιων αποδοχών		Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (1.9. Αποδοχές εκτελεστικών μελών Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2023, σελ. 62 / Έκθεση Αποδοχών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου χρήσης 2022
Στρατηγική, πολιτικές και πρακτικές		
2-22 Δήλωση σχετικά με τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης		Μήνυμα από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο
2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής		Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου ΟΤΕ 2023 (Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, σελ. 45)
2-24 Ενσωμάτωση των δεσμεύσεων πολιτικής		Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης / Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (Γ. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, σελ. 45)
2-25 Διαδικασίες αποκατάστασης αρνητικών επιπτώσεων		Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Επιχειρησιακή Συνέχεια
2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση προβληματισμών		Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς		Επικοινωνία με τους Πελάτες - Ασφαλή Προϊόντα με Σήμανση για τους Πελάτες / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Το 2023 επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα ύψους €1.212, ενώ δεν επιβλήθηκαν μη χρηματικές κυρώσεις ή αγωγές μέσω των μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Το ποσό αυτό ενδέχεται να μειωθεί λόγω δικαστικών διαδικασιών. Οι υποθέσεις που θα μπορούσαν ενδεχομένως να οδηγήσουν σε πρόστιμα ή/και μη χρηματικές κυρώσεις είναι εμπιστευτικού χαρακτήρα έως ότου θεωρηθούν οριστικές από τις αρμόδιες αρχές. Ωστόσο, στο πλαίσιο της διαφάνειας, σχετικές πληροφορίες αναφέρονται ανωτέρω.
2-28 Συμμετοχή σε οργανισμούς		Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Συμμετοχές

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
	<p>Δέσμευση και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών</p> <p>2-29 Προσέγγιση για τη δέσμευση και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών</p> <p>2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας</p>	<p>Προφίλ Απολογισμού / Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων / Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών / Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη</p> <p>Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών</p> <p>Περίπου το 95% των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Η Εταιρεία τηρεί τις ελάχιστες απαιτήσεις που ορίζει η σχετική νομοθεσία. Για τους εργαζόμενους που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των συλλογικών συμβάσεων (διευθύνοντες σύμβουλοι, διευθυντές, ανώτερα διευθυντικά στελέχη και εσωτερικοί δικηγόροι), οι συνθήκες εργασίας τους καθορίζονται α) από την ατομική τους σύμβαση εργασίας και β) από τις αποφάσεις και τις πολιτικές της εταιρείας.</p>
Ουσιαστικά Θέματα		
<p>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</p>	<p>3-1 Διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων</p> <p>3-2 Λίστα των ουσιαστικών θεμάτων</p>	<p>Ενδιαφερόμενα Μέρη</p> <p>Ενδιαφερόμενα Μέρη</p>
Ουσιαστικό Θέμα: Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές		
<p>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</p>	<p>3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων</p>	<p>Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης</p>
<p>GRI 205 Δράσεις κατά της διαφθοράς 2016</p>	<p>205-1 Λειτουργίες που αξιολογούνται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
	<p>205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
	<p>205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>
<p>GRI 206 Λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού</p>	<p>206-1 Νομικές ενέργειες για λειτουργία αντίθετη με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού και μονοπωλιακές πρακτικές</p>	<p>Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Ενέργεια, Εκπομπές και Κλιματική Αλλαγή		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	302-3 Ενεργειακή ένταση	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	302-4 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	302-5 Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 1)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Άλλες περιβαλλοντικές Πτυχές / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	305-2 Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από την ενέργεια (Scope 2)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	305-3 Λοιπές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 3)	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
	305-5 Μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ - Ενέργεια
	305-6 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του Όζοντος	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές
	305-7 Οξείδια του αζώτου (NOx), Οξείδια του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI / Άμεσες Εκπομπές Λοιπών Αερίων
Ουσιαστικό Θέμα: Υπεύθυνες Εργασιακές Πρακτικές και Διαχείριση Εργαζομένων		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Επιλογή, Προσέλκυση και Διακράτηση Εργαζομένων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Επικοινωνία, Δέσμευση και Ικανοποίηση Εργαζομένων
GRI 401: Εργασία 2016	401-1 Νέοι εργαζόμενοι και κινητικότητα εργαζομένων	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	401-2 Παροχές αποκλειστικά σε εργαζόμενους πλήρους και μόνιμης απασχόλησης που δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI - Παροχές σε Εργαζομένους
	401-3 Γονική άδεια	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016	405-1 Πολυμορφία φορέων διακυβέρνησης και εργαζομένων	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Απασχόληση / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ο οργανισμός εξετάζει τη συλλογή και την ενσωμάτωση περαιτέρω αριθμητικών στοιχείων σχετικά με το φύλο και την ηλικιακή ομάδα ανά τύπο εργασίας στον επόμενο απολογισμό.
	405-2 Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών-ανδρών	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Υγεία και Ασφάλεια / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
GRI 403: Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια
Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση περιστατικών	Υγεία και Ασφάλεια
	403-3 Υπηρεσίες για την υγεία στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια
	403-6 Καμπάνιες για την προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Υγεία και Ασφάλεια
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Υγεία και Ασφάλεια / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
GRI 403: Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία 2018 Ειδικές Θεματικές Δημοσιοποιήσεις	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Υγεία και Ασφάλεια / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού Οι κύριοι τύποι τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία περιλαμβάνουν ολίσθηση και πτώσεις των εργαζομένων (κυρίως εκτός των εταιρικών εγκαταστάσεων), επαφή με αντικείμενα και εξοπλισμό και ατυχήματα με οχήματα (κυρίως στη διαδρομή από/προς την εργασία). Τα δεδομένα για «εργαζομένους που δεν είναι μισθωτοί αλλά των οποίων η εργασία ή/και ο χώρος εργασίας ελέγχεται από τον Οργανισμό - πρώτο επίπεδο συνεργασίας ή/και σύμφωνα με τους όρους των συμβάσεων» για το 2023 συλλέγονται για εξωτερικούς συνεργάτες και εργαζόμενους εργολάβων των εταιρειών του Ομίλου. Ο συνολικός αριθμός των θανάτων των εργαζομένων που δεν είναι μισθωτοί για τον Όμιλο ΟΤΕ το 2023 είναι μηδέν (0). Ομοίως, ο συνολικός αριθμός σημαντικών εργατικών ατυχημάτων είναι μηδέν (0), ενώ ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων που δεν είναι μισθωτοί που τραυματίστηκαν είναι 14. Ποσοστό θανάτων: 0 Ποσοστό ατυχημάτων: 0,39 Ποσοστό καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων (συμπεριλαμβανομένων των θανάτων): 0,39 Ποσοστό επαγγελματικών ασθενειών: 0 Ποσοστό χαμένων ημερών: 6,82 Ποσοστό καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων (πλην θανάτων): 0 Συνολικές ώρες εργασίας (βάσει Payroll management systems): 7.092.960 Οι παραδοχές και οι μέθοδοι υπολογισμού που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι ίδιες με αυτές για τους ίδιους τους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
GRI 418: Απόρρητο Πελατών 2016	418-1 Αιτιολογημένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών	Επιχειρησιακή Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Ουσιαστικό Θέμα: Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρηματική Συνέχεια		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων / Επιχειρησιακή Συνέχεια / Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (Η/Μ)		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κίνδυνοι και Αβεβαιότητες για την Επόμενη Χρήση / Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016	416-1 Αξιολόγηση των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Επικοινωνία με τους Πελάτες
	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Επικοινωνία με τους Πελάτες
Ουσιαστικό Θέμα: Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων Αποτελέσματα ερευνών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας / Επικοινωνία με τους Πελάτες Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών
Ουσιαστικό Θέμα: Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Ενδιαφερόμενα Μέρη / Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας / Επικοινωνία με τους Πελάτες / Βασικές Αρχές Ψηφιακής Ηθικής στην Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016	417-1 Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Επικοινωνία με τους Πελάτες
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Επικοινωνία με τους Πελάτες
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης όσον αφορά τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Επικοινωνία με τους Πελάτες
Άλλα θέματα		
Οικονομική Επίδοση		
GRI 201 Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Διάθεση Οικονομικής Αξίας
	201-2 Οικονομικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες λόγω κλιματικής αλλαγής	Περιβαλλοντική Στρατηγική / Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Παρουσία στην Αγορά		
GRI 202 Παρουσία στην Αγορά 2016	202-1 Λόγος απολαβών νεοπροσληφθέντων ανά φύλο σε σχέση με τον κατώτατο μισθό εργαζομένων	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
	202-2 Ποσοστό υψηλόβαθμων στελεχών που προσελήφθησαν από τις τοπικές κοινότητες	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων Το 93% των Γενικών Διευθυντών και των Εκτελεστικών Διευθυντών προέρχονται από τις τοπικές κοινότητες.
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις		
GRI 203 Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ενισχύθηκαν	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Συνδεσιμότητα για Όλους / Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι / Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη / Συνδεσιμότητα για Όλους / Κοινωνική Συνεισφορά / Ψηφιακή Ένταξη για όλους
Πρακτικές προμηθειών		
GRI 204 Πρακτικές Προμηθειών 2016	204-1 Ποσοστό αγορών από τοπικούς προμηθευτές	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Φορολογία		
GRI 207: Φορολογία 2019	GRI 207-1 Προσέγγιση της φορολογίας	Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (24. ΦΟΡΟΙ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ - ΑΝΑΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΟΙ, σελ. 170)
	207-2 Φορολογική διακυβέρνηση, έλεγχος και διαχείριση κινδύνων	
	207-4 Υποβολή εκθέσεων ανά χώρα	
Υλικά		
GRI 301 Υλικά 2016	301-1 Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν ανά βάρος ή όγκο	Κυκλική Οικονομία Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν έχουν μεταποιητική δραστηριότητα αλλά παρέχουν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Επομένως, η διαχείριση των υλικών αφορά κυρίως σε χαρτί και υλικά συσκευασίας (για τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά). Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ, οι προμηθευτές του Ομίλου οφείλουν να αναπτύξουν μια προληπτική προσέγγιση έναντι των περιβαλλοντικών προκλήσεων, να χρησιμοποιούν τους φυσικούς πόρους υπεύθυνα και να περιορίζουν ή να αποφεύγουν, όπου αυτό είναι εφικτό, τη χρήση σπάνιων πόρων. Ο Κώδικας καλύπτει επίσης θέματα σχετικά με ορυκτά από εμπόλεμες περιοχές (conflict minerals).
	301-2 Υλικά από ανακύκλωση	
	301-3 Προϊόντα και υλικά συσκευασίας που ανακτώνται	Κυκλική Οικονομία Οι ποσότητες προϊόντων που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου (και στη συνέχεια προωθούνται για ανακύκλωση), δεν περιλαμβάνουν μόνο προϊόντα του Ομίλου, ενώ προϊόντα του Ομίλου συγκεντρώνονται και σε άλλα σημεία πώλησης και, κατά συνέπεια, δεν είναι εφικτός ο υπολογισμός του ποσοστού των πωληθέντων προϊόντων που πραγματικά ανακυκλώνονται. Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ εφαρμόζουν πρόγραμμα παρακολούθησης για τις συσκευασίες των προϊόντων που παράγονται και διαθέτουν στην αγορά και συμμετέχουν σε συλλογικά συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες δεν είναι σε θέση να γνωρίζουν τις ποσότητες των υλικών συσκευασίας που ανακτώνται και ανακυκλώνονται, καθώς αυτό αποτελεί αρμοδιότητα των εν λόγω συστημάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Νερό		
GRI 303 Νερό 2016	303-3 Συνολική άντληση νερού 303-4 Απόρριψη νερού 303-5 Κατανάλωση νερού	Κυκλική Οικονομία Η προμήθεια του νερού που καταναλώνεται γίνεται από τις αρμόδιες, σε περιφερειακό επίπεδο, υπηρεσίες ύδρευσης – αποχέτευσης, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την ορθολογική διαχείριση των υδατικών πόρων που αξιοποιούν, και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν πηγές νερού που να επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου.
Βιοποικιλότητα		
GRI 304 Βιοποικιλότητα 2016	304-1 Ιδιόκτητες, εκμισθωμένες ή διαχειριζόμενες λειτουργικές εγκαταστάσεις εντός ή παρακείμενες σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευμένων περιοχών 304-2 Σημαντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στη βιοποικιλότητα 304-3 Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται 304-4 Είδη που περιλαμβάνονται στην Κόκκινη Λίστα της IUCN και στους εθνικούς καταλόγους διατήρησης ειδών, με οικοτόπους σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες	Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές Οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεσμεύονται για την ελαχιστοποίηση των ενδεχόμενων επιπτώσεων που θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητές τους (σταθερή, κινητή τηλεφωνία και γραφεία) στη βιοποικιλότητα. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ότι: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται κυρίως με τη λειτουργία των εγκαταστάσεων που είναι απαραίτητες για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε απομονωμένες περιοχές (κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία), καθώς και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου (παραγωγή αποβλήτων). ▪ Στις εκάστοτε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) που εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές, όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, λαμβάνονται υπόψη όλες οι πιθανές επιπτώσεις. Στις περιπτώσεις που οι δραστηριότητες γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές (NATURA, SPA, RAMSAR, CORINE, IBA) και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, γίνεται ειδική σχετική αναφορά. Τα περιεχόμενα των μελετών αυτών, όπως και η αδειοδοτική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει και ένα στάδιο δημόσιας διαβούλευσης, καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι εν λόγω μελέτες, στη βάση της υφιστάμενης επιστημονικής γνώσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα είναι αμελητέες και κατά συνέπεια δεν υπάρχουν οικότοποι που απαιτούν προστασία ή αποκατάσταση από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ. ▪ Για μικρούς σταθμούς βάσης που εγκαθίστανται σε προστατευμένες περιοχές δεν απαιτείται η εκπόνηση Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, αλλά απαιτείται η υποβολή Πρότυπων Περιβαλλοντικών Δεσμεύσεων στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, συνοδευόμενη από Ειδική Περιβαλλοντική Μελέτη. ▪ Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων είναι μικρού μεγέθους, χωρίς μόνιμο προσωπικό και με περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων κατά τη φάση της λειτουργίας τους.
Απόβλητα		
GRI 306 Απόβλητα 2020	306-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα 306-3 Παραγόμενα απόβλητα 306-4 Απόβλητα που εκτρέπονται από τη διάθεση 306-5 Απόβλητα προς διάθεση	Περιβαλλοντική Στρατηγική / Κυκλική Οικονομία Κυκλική Οικονομία / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Απόβλητα Δεν υπήρξαν σημαντικές διαρροές κατά τη διαχείριση των μπαταριών και των λιπαντικών. Κυκλική Οικονομία / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Απόβλητα Κυκλική Οικονομία / Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Απόβλητα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών		
GRI 308 Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	308-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	308-2 Αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης		
GRI 402 Σχέση Εργαζομένων/Διοίκησης 2016	402-1 Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης πριν από λειτουργικές αλλαγές	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών
Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων		
GRI 404 Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος ετήσιος αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων / Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού
	404-2 Προγράμματα για την βελτίωση δεξιοτήτων εργαζομένων και παροχή βοήθειας για τη μετάβαση	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων / Εκπαίδευση Εργαζομένων και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις σχετικά με τις επιδόσεις και την πρόοδο της καριέρας τους	Επιλογή Εργαζομένων, Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων
Μη Διακριτική Μεταχείριση		
GRI 406 Μη Διακριτική Μεταχείριση 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις		
GRI 407 Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016	407-1 Λειτουργίες και προμηθευτές όπου μπορεί να διακυβευθεί το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι και των συλλογικών διαπραγματεύσεων	Πλαίσιο Δίκαιης Εργασίας και Ίσων Ευκαιριών / Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ / ΣΧΟΛΙΑ
Παιδική Εργασία		
GRI 408 Παιδική Εργασία 2016	408-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά παιδικής εργασίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ / Πολιτική για τις Εργασιακές Σχέσεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ
Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία		
GRI 409 Αναγκαστική ή Υποχρεωτική Εργασία 2016	409-1 Επιχειρήσεις και προμηθευτές υψηλού κινδύνου για περιστατικά αναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων / Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας / Κώδικας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Κοινωνικών Αρχών Ομίλου ΟΤΕ
Τοπικές Κοινωνίες		
GRI 413 Τοπικές Κοινωνίες 2016	413-1 Λειτουργίες με συμμετοχή της τοπικής κοινότητας, αξιολογήσεις επιπτώσεων και προγράμματα ανάπτυξης	Κοινωνική Συνεισφορά
	413-2 Λειτουργίες με σημαντικές πραγματικές και πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία / Άλλες Περιβαλλοντικές Πτυχές / Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά Οι δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος για το 2023 ανήλθαν σε €2,3 εκ. και καλύπτουν την επεξεργασία, τη διαχείριση και τη διάθεση των αποβλήτων, τις μελέτες εκτίμησης περιβαλλοντικών επιπτώσεων, την εξωτερική πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και τις μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων.
Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών		
GRI 414 Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	414-1 Νέοι προμηθευτές που ελέγχονται με τη χρήση κοινωνικών κριτηρίων	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	414-2 Αρνητικές κοινωνικές επιπτώσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού και δράσεις που έχουν αναληφθεί	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Δημόσια Πολιτική		
GRI 415 Δημόσια Πολιτική 2016	415-1 Πολιτικές χορηγίες	Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας Ομίλου ΟΤΕ και τις σχετικές πολιτικές, οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ δεν δωρίζουν χρήματα σε πολιτικά κόμματα και εκλεγμένους αξιωματούχους, ούτε τους χορηγούν χρηματικά οφέλη προστιθέμενης αξίας. Επιπλέον, δεν επιτρέπεται η χρήση των πόρων και των περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ για πολιτικούς λόγους.

Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI: Συμμετοχή σε φορείς και πρωτοβουλίες (GRI Standards 2-28)

ΦΟΡΕΑΣ / ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Ελλάδα		
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas)	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2001.
Ελληνικό Δίκτυο για το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (GCNH)	ΟΤΕ	Ιδρυτικό μέλος από το 2018.
Συμβούλιο Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	ΟΤΕ Academy	Μέλος από το 2014.
Πρωτοβουλία Sustainable Ελλάδα 2020	ΟΤΕ - COSMOTE	Συμμετοχή, από το 2014, ως «Πρεσβευτές Βιωσιμότητας». Ο στόχος της πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίξουν την πορεία της Ελλάδας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.
Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Ελλάδα	ΟΤΕ	Μέλος από το 2008.
Global Sustain	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2007.
Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος από το 2013.
Χάρτα Διαφορετικότητας	Όμιλος ΟΤΕ	Ιδρυτικό μέλος από το 2019.
Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς	Όμιλος ΟΤΕ	Μέλος του Business Integrity Forum από το 2017.
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» και Συμμαχία «Δρόμοι στο Μέλλον» για την ασφάλεια και την ορθή οδική συμπεριφορά	COSMOTE	Μέλος και χορηγός από το 2009.
Κώδικας Δεοντολογίας για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχονται μέσω κινητών τηλεφώνων και για την προστασία των ανηλικών χρηστών	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2006. Το 2008 ο Κώδικας προσαρμόστηκε στα ευρωπαϊκά πρότυπα.
Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)	COSMOTE	Ιδρυτικό μέλος από το 2008.
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)	ΟΤΕ	Μέλος από το 1998.
Ρουμανία		
Ένωση Παρόχων Κινητής Τηλεφωνίας στη Ρουμανία	Telekom Romania Mobile Communications	Ιδρυτικό μέλος από το 2008.
Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο στη Ρουμανία	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2022.
Γερμανο-Ρουμανικό Βιομηχανικό και Εμπορικό Επιμελητήριο	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2022.
Foreign Investors Council	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος από το 2017.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΦΟΡΕΑΣ / ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΤΥΠΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Ευρώπη		
European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO)	ΟΤΕ	Ιδρυτικό μέλος του ETNO από το 1992 και μέλος της ομάδας Εργασίας Εταιρικής Υπευθυνότητας από το 2007. Ο ΟΤΕ υπέγραψε τη Χάρτα Βιωσιμότητας το 2011.
European Telecommunications Standards Institute (ETSI)	COSMOTE	Μέλος από το 1998.
ICT Coalition for the Safer Use of Connected Devices and Online Services by Children and Young People in the EU	ΟΤΕ	Συμμετοχή από το 2013 ως μέλος του Ομίλου Deutsche Telekom.
	COSMOTE	
	Telekom Romania Mobile Communications	
European Memorandum for Safer Mobile Use by children and younger teenagers	COSMOTE	Συμμετοχή από το 2007.
Διεθνείς		
Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UNGC)	ΟΤΕ	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι μέλη του Ελληνικού Δικτύου του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών από το 2008. Από το 2018, ο ΟΤΕ συμμετέχει άμεσα έπειτα από τις αλλαγές που έγιναν με τη δημιουργία ενός νέου νομικού προσώπου.
GSM Association (GSMA)	COSMOTE	Μέλος του World Association of Mobile Communications Services από το 1997. Η COSMOTE συμμετέχει ενεργά σε πολλές ομάδες εργασίας.
	Telekom Romania Mobile Communications	Μέλος.
Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)	ΟΤΕ	Μέλος από το 2020 στο Corporate Alliance Program.

Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI: Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη (GRI Standard 2-29)

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΟΤΕ ΚΑΙ COSMOTE		
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	Επιχειρήσεις	Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση
<ul style="list-style-type: none"> Νέοι και νεαροί ενήλικες Οικογένειες Μεσήλικες Ηλικιωμένοι Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις Μεγάλες εταιρείες Πάροχοι Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας Δημόσιες Αρχές Οργανώσεις καταναλωτών και ομάδες συμφερόντων 	<ul style="list-style-type: none"> Εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών Άλλες μεγάλες εταιρείες Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις Εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις Συνεργαζόμενες, θυγατρικές εταιρείες Ανταγωνιστές 	<ul style="list-style-type: none"> Ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης Φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα Πανεπιστήμια Σχολεία Φοιτητικές οργανώσεις και ενώσεις πανεπιστημιακών Ερευνητικά Ιδρύματα Τεχνολογίας και Καινοτομίας Μικρομεσαίες εταιρείες ΤΠΕ
ΜΚΟ και ομάδες συμφερόντων	Μέσα ενημέρωσης	Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς
<ul style="list-style-type: none"> Ανθρωπιστικές οργανώσεις και φιλανθρωπικά ιδρύματα Ομάδες επιχειρηματικής δεοντολογίας Ιδρύματα Οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος Επιχειρηματικοί μη-κυβερνητικοί οργανισμοί Οργανισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Καθημερινές και εβδομαδιαίες εφημερίδες Πρακτορεία τύπου Τηλεόραση και ραδιόφωνο Διαδίκτυο, ειδησεογραφικά site και άλλες ιστοσελίδες Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blog Δημοσιογραφικές ενώσεις / όμιλοι μέσων ενημέρωσης Ιδιοκτήτες και εμπορικά στελέχη μέσων ενημέρωσης 	<ul style="list-style-type: none"> Κρατικοί θεσμοί Πρεσβείες και προξενεία Εποπτικές και ρυθμιστικές αρχές Κοινότητες, τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποί τους Διεθνείς οργανισμοί Φορείς της ΕΕ
Εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Προμηθευτές	Μέτοχοι, Ομολογιούχοι, Επενδυτές και Αναλυτές
<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοικητικό Συμβούλιο Συμβούλιο Διοίκησης Διοικητική Ομάδα Συνδικάτα και συμβούλια εργασίας Υποψήφιοι και εν δυνάμει εργαζόμενοι Μελετητές και εκπαιδευόμενοι / ασκούμενοι Πανεπιστήμια / φοιτητές 	<ul style="list-style-type: none"> Προμηθευτές Υπεργολάβοι προμηθευτών Ελεγκτές και φορείς πιστοποίησης Σύμβουλοι 	<ul style="list-style-type: none"> Μέτοχοι Ομολογιούχοι Χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί Ιδιώτες επενδυτές Επενδυτικά ταμεία, διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και αναλυτές Οίκοι αξιολόγησης Οργανισμοί και ενώσεις αναλυτών Θεσμικοί επενδυτές

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες ικανοποίησης πελατών Έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας Έρευνες παρακολούθησης θεμάτων Τηλεφωνικά κέντρα Υπεύθυνοι λογαριασμών πελατών Μέσα κοινωνικής δικτύωσης Δίκτυο πωλήσεων Ιστοσελίδες εταιρειών Υπεύθυνοι σημαντικών λογαριασμών πελατών Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ Θυρίδες εταιρειών Δελτία τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις Επιχειρηματικά συνέδρια Επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες Διαφημίσεις Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> Ετησίως Ετησίως Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως 	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργοποίηση προϊόντων, ποιότητα υπηρεσιών (σε σχέση με το κόστος) • Τεχνική υποστήριξη (π.χ. φιλοξενία ιστοσελίδων, υπηρεσίες DNS, IPVPN) • Εμπορικά θέματα και θέματα χρεώσεων • Λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας • Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης παραπόνων των πελατών • Ασφαλής χρήση υπηρεσιών • Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία • Υπεύθυνο marketing (π.χ. δικαιώματα καταναλωτών) • Εισαγωγή νέων τεχνολογιών • Ασφάλεια και προστασία δεδομένων • Επανακατασκευή οδοστρώματος, τοίχοι αντιστήριξης κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> Πελάτες Κοινωνία Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία
Επιχειρήσεις	<ul style="list-style-type: none"> Δελτία τύπου Ανακοινώσεις οικονομικών αποτελεσμάτων Roadshows Συναντήσεις Τηλεδιασκέψεις Ετήσιοι απολογισμοί Παρουσιάσεις Εκπαιδεύσεις Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> Διαρκώς Τριμηνιαίως Διαρκώς Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως Διαρκώς Διαρκώς Ετησίως 	<ul style="list-style-type: none"> • Εταιρική Διακυβέρνηση • Οικονομική Επίδοση • Παρουσία στην Αγορά • Πρακτικές Προμηθειών • Απασχόληση • Κοινές δράσεις για τη βελτίωση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και τη διαμόρφωση των πολιτικών του ελληνικού κράτους • Δράσεις για τη μείωση του κόστους και τη βελτιστοποίηση της κάλυψης των δικτύων 	<ul style="list-style-type: none"> Όμιλος ΟΤΕ Πελάτες Εργαζόμενοι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Επιστήμη, έρευνα και εκπαίδευση	Συναντήσεις	Συχνά	<ul style="list-style-type: none"> • Προϊόντα και υπηρεσίες νέας τεχνολογίας • Ασφάλεια επικοινωνιών • Ενημέρωση σε θέματα τεχνολογίας 	<p>Προϊόντα και Υπηρεσίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση της Τεχνολογίας Κοινωνική Συνεισφορά</p>
	Τηλεδιασκέψεις	Διαρκώς		
	E-mails	Διαρκώς		
	Δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών (εργαστήρια, συνέδρια κ.λπ.)	Συχνά		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	Έρευνες	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
	Sustainability Report	Annual		
ΜΚΟ και ομάδες συμφερόντων	Συναντήσεις	Εξαμηνιαίως	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Σημασία υιοθέτησης της εταιρικής υπευθυνότητας • Εκπαίδευση του κοινού σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο • Υποστήριξη ευάλωτων ομάδων και φιλανθρωπικών σκοπών • Κοινωνική Συνεισφορά • Η/Μ ακτινοβολία, βιοποικιλότητα • Περιβαλλοντική επίδοση 	<p>Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)</p>
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συνέδρια	Διαρκώς		
	E-mail	Διαρκώς		
	Ομάδες εργασίας	Διαρκώς		
	Διαβούλευση	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Μέσα ενημέρωσης	Ανακοινώσεις / Δελτία τύπου	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> Διοίκηση/διακυβέρνηση Θέματα ανθρώπινου δυναμικού Εξελίξεις του κλάδου και διάρθρωση της αγοράς Τεχνολογικές εξελίξεις/υποδομή δικτύων Παρουσίαση νέων προϊόντων Τηλεοπτική αγορά Τεχνολογία και τηλεπικοινωνίες Επιχειρηματικές και οικονομικές πολιτικές Πολιτισμός Εταιρική Υπευθυνότητα 	Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
	Πληροφοριακό υλικό	Διαρκώς		
	Εκδηλώσεις / Συνεντεύξεις τύπου	Διαρκώς		
	Άλλοι τρόποι επαφής με τα μέσα ενημέρωσης	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
Κρατικοί/Κυβερνητικοί φορείς	Διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νόμους και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή ρυθμιστικών μέτρων που αφορούν τον ΟΤΕ Θέματα αποτελεσματικής ρυθμιστικής προσαρμογής Εξειδικευμένοι εθνικοί στόχοι σχετικά με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για το Ψηφιακό Θεματολόγιο (Digital Agenda) Διαφάνεια Εταιρική Διακυβέρνηση Οικονομική ανάπτυξη Ενέργεια και περιβάλλον Κατασκευή και συντήρηση υποδομών Κοινωνική ασφάλιση 	Όμιλος ΟΤΕ Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Συνδεσιμότητα για Όλους Επικοινωνία με τους Πελάτες Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Στρατηγική Δομή και Μέλη Εταιρικής Διακυβέρνησης
	Γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς	Διαρκώς		
	Διάλογος με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους	Διαρκώς		
	Συστηματική συνεργασία με τις τοπικές αρχές (κυρίως σε επίπεδο Περιφέρειας)	Διαρκώς		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Εργαζόμενοι, μελλοντικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους	Intranet εταιρειών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> • Εξορθολογισμός και εναρμόνιση εργασιακού κόστους • Οργανωτική αποτελεσματικότητα • Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας • Πολιτική δίκαιης εργασίας (διαφορετικότητα, εξισορρόπηση επαγγελματικής-προσωπικής ζωής, καταπολέμηση διακρίσεων, ίσες ευκαιρίες) • Υγεία και Ασφάλεια • Εξέλιξη εργαζομένων • Ηγετικές ικανότητες • Εκπαίδευση • Διαχείριση απόδοσης • Προσλήψεις • Διαχείριση ταλαντούχων εργαζομένων • Συμμετοχή και ικανοποίηση • Παροχές εργαζομένων • Εταιρικός εθελοντισμός • Διάδοση στρατηγικής και εταιρικής πληροφόρησης • Θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης • Θέματα ασφάλειας 	Μοντέλο Βιώσιμης Ανάπτυξης Διαχείριση Θεμάτων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Εργαζόμενοι Εθελοντισμός Εργαζομένων
	Αποφάσεις για όλα τα σημαντικά εταιρικά θέματα	Διαρκώς		
	Συναντήσεις με τους εργαζομένους	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς	Περιοδικά		
	Αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο και από τους Chief Officers	Περιοδικά		
	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	Ανά διετία		
	Επικοινωνία αποτελεσμάτων ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων και διαδικασία παρακολούθησης	Περιοδικά		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Εκδηλώσεις	Περιοδικά		
	Σύστημα αξιολόγησης απόδοσης	Ετησίως		
	Εκπαιδεύσεις	Διαρκώς		
	Εργαλεία ανατροφοδότησης	Διαρκώς		
Άλλες έρευνες	Ετησίως			
Εργαστήρια	Περιοδικά			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ GRI

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΥΠΟΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ (Συμμετοχή, Διάλογος και Ενημέρωση)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ
Προμηθευτές	Διαβουλεύσεις και διάλογος για θέματα πολιτικής προμηθειών / του κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> • Κριτήρια και διαγωνισμοί ανάθεσης προμηθειών • Επικοινωνία για θέματα που αφορούν προμήθειες • Διαφάνεια • Πολιτική αγοράς • Οικονομική ανάπτυξη • Εισαγωγή κριτηρίων εταιρικής υπευθυνότητας (συμπ. περιβαλλοντικών κριτηρίων) • Βέλτιστες πρακτικές προμηθειών • Τάσεις προμηθειών 	Όμιλος ΟΤΕ Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
	Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις	Διαρκώς		
	Συναντήσεις	Διαρκώς		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Αξιολόγηση Προμηθευτών	Διαρκώς		
	Διαπραγματεύσεις	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις νέων προϊόντων	Διαρκώς		
	Διαβούλευση και διάλογος για τεχνικά θέματα	Περιοδικά		
	Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
Αναλυτές και επενδυτές	Επικοινωνία Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων	Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομική επίδοση • Βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες προοπτικές • Ανταγωνιστικό περιβάλλον • Ταμειακές ροές • Έκδοση και αποπληρωμή χρέους • Μερίσματα • Στρατηγική και αποτελέσματα Ομίλου • Προοπτικές για εργασιακές σχέσεις, ρυθμιστικές αποφάσεις, οικονομικές συνθήκες • Πολιτική για την κλιματική αλλαγή 	Ενιαίος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης (όλες οι ενότητες)
	Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων	Ετησίως		
	Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ετήσιος Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετησίως		
	Έρευνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη	Ετησίως		
	Συμμετοχή σε δείκτες CRI	Διαρκώς		
	Κατ' ιδίαν συναντήσεις	Διαρκώς		
	Τηλεδιασκέψεις	Τριμηνιαίως		
	Συναντήσεις στελεχών	Διαρκώς		
	Υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών	Διαρκώς		
	Καθημερινή συνεργασία	Διαρκώς		
	Συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων	Τακτικά		
	Ειδική ιστοσελίδα (www.otewholesale.gr)	Διαρκώς		
	Δ/ση Πωλήσεων	Διαρκώς		
	Παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ στους παρόχους τηλεπικοινωνιών	Διαρκώς		
	Ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση (otewholesale@ote.gr)	Διαρκώς		
	Δελτία τύπου	Διαρκώς		
Εταιρικές ανακοινώσεις	Διαρκώς			

Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI: Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης (GRI Standard 2-23)

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	ΟΤΕ	COSMOTE	COSMOTE Τεχνικές Υπηρεσίες (CTS)	ΓΕΡΜΑΝΟΣ	COSMOTE e- Value	ΟΤΕ Estate	ΟΤΕ Academy	Telekom Romania Mobile Communications
Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης, PAS99	•	•	•	•				
Διαχείριση Ποιότητας, ISO 9001	•	•	•	•	•		•	•
Περιβαλλοντική Διαχείριση, ISO 14001	•	•	•	•	•			•
Διαχείριση Ενέργειας, ISO 50001	•	•						
Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ISO 45001	•	•	•	•	•			•
Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας, ISO 22301	•	•	•	•	•			•
Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών, ISO 27001	•	•	•	•	•		•	•
Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, ISO 27701	•	•	•	•			•	
Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής, ISO 20000-1	•	•						
Διαχείριση Διακινδύνευσης, ISO 31000	•	•	•	•	•			•
Διαχείριση κατά της Δωροδοκίας, ISO 37001	•	•	•	•	•		•	•
Διαχείριση Θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ISO 37301	•	•	•	•	•			•
Διαχείριση Καταγγελιών, ISO 37002	•	•	•	•	•			
Διακυβέρνηση Οργανισμών, ISO 37000	•	•	•	•	•			
Σύστημα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας, ISO 39001	•	•						
Διαχείριση Ασφάλειας Εκπαιδευτικών Οργανισμών, ISO 21001				•			•	
Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Μάθησης εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης, ISO 29993							•	
Γενικές απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακριβώσεων, ISO 17025		•						
Σύστημα Αρχών & Κατευθυντήριων Γραμμών Ορθής Πρακτικής Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων	•	•						
Εθνικός Κανονισμός Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ) / Nato Secret, EU Secret	•	•						
Διεθνή Πρότυπα ISAE 3402 Type II («Assurance reports on controls at a service organization») και ISAE 3000 Type II («Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information»)	•	•						

* Οι εταιρείες ΟΤΕ ESTATE, ΟΤΕ Academy & Telekom Romania Mobile Communications δεν περιλαμβάνονται στο Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης

Πρόσθετα Στοιχεία για τους Δείκτες του GRI: Παροχές σε Εργαζόμενους (GRI Standard 401-2)

Στους εργαζόμενους του Ομίλου ΟΤΕ προσφέρεται μια σειρά από παροχές, οι οποίες διαφοροποιούνται ανά εταιρεία.

ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2023

Ασφάλιση

- Πρόγραμμα ασφάλειας υγείας (δύναται να περιλαμβάνει ιατρική συνδρομή) για τους εργαζόμενους και τα εξαρτώμενα μέλη τους
- Πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζόμενους
- Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα

Ομιλικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Παροχή εταιρικού κινητού τηλεφώνου και επιδότηση συσκευής
- Πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, internet και ΟΤΕ TV για όλους τους εργαζόμενους, αλλά και δυνατότητα αγοράς εταιρικών προϊόντων σε ειδικές τιμές
- 30% έκπτωση στις χρεώσεις κινητής τηλεφωνίας για τα μέλη των οικογενειών των εργαζομένων
- Δυνατότητα αγοράς προϊόντων από το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου με ειδικές εκπτώσεις

Άλλες Παροχές

- Παροχή ειδικών τιμών σε αγαθά και υπηρεσίες τρίτων εταιρειών
- Προσφορά, μέσω κλήρωσης, εισιτηρίων για αθλητικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
- Χορήγηση διατακτικών σίτισης
- Υπηρεσιακό λεωφορείο για τη μεταφορά του προσωπικού από και προς τους σταθμούς του μετρό και του προαστιακού σιδηροδρόμου
- Παροχή κάρτας πολλαπλών διαδρομών ή e-PASS, για τους εργαζόμενους του κτιρίου της Παιανίας
- Δυνατότητα χρήσης εστιατορίων και κυλικείων σε κεντρικά κτίρια του Ομίλου (με φυσική παρουσία)
- Δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών εστίασης μέσω εφαρμογής (delivery (app) στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ (1ο εξάμηνο)
- Κάλυψη δαπανών μετακίνησης προς / από τον χώρο εργασίας
- Ιατρικές υπηρεσίες για τους εργαζόμενους
- Ευέλικτο μοντέλο (flexi) παροχών, σύμφωνα με τον κατάλογο της εταιρείας για τα μη διευθυντικά στελέχη για τους εργαζόμενους των CTS και ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

Οικογένεια

- Επιδότηση του κόστους φύλαξης βρεφών και νηπίων
- Πρόγραμμα αποταμίευσης για τα παιδιά μέσω του «Λογαριασμού Νεότητας»
- Δώρο Γάμου
- Οικονομική ενίσχυση εργαζομένων
- Χρηματικά βραβεία σε παιδιά εργαζομένων που αποφοιτούν με βαθμό «Άριστα» από ΑΕΙ
- Χρηματικά βραβεία σε παιδιά εργαζομένων που αριστεύουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Εφαρμογή ειδικών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες και άτομα με αναπηρία
- Ενίσχυση πολυτέκνων μέσω ειδικών παροχών
- Χριστουγεννιάτικα δώρα στα παιδιά εργαζομένων
- Προνομιακό πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας για παιδιά εργαζομένων που είναι φοιτητές
- Άδεια εγκυμοσύνης και μητρότητας για τη φροντίδα των τέκνων
- Προνομιακές τιμές για τους εργαζόμενους και τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους για υπηρεσίες αντιμετώπισης της υπογονιμότητας και κατάψυξης ωαρίων.

ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 2023

Ελεύθερος Χρόνος - Διακοπές

- Μέσω του ΟΠΑΚΕ (Οργανισμός Παραθεριστικών Κέντρων Εργαζομένων ΟΤΕ), ο ΟΤΕ προσφέρει στους εργαζομένους του διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε επιλεγμένα ξενοδοχεία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σε προνομοιακές τιμές
- Πρόσθετη αμοιβή (bonus) για καλοκαιρινές διακοπές, Χριστούγεννα και Πάσχα
- **Επιπρόσθετες παροχές:**
 - Επιστροφή εξόδων ταξιδιού 1- Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν αυτή την παροχή στο πλαίσιο του ευέλικτου μοντέλου (flexi) ατομικών παροχών που παρέχει η εταιρεία.
 - Εισιτήρια διακοπών - Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν αυτή την παροχή στο πλαίσιο του ευέλικτου μοντέλου (flexi) ατομικών παροχών που παρέχει η εταιρεία.

Ευεξία - προγράμματα

- Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα Ευεξίας:
- Πλατφόρμα **Coach Wellness** (χορός, Pilates, yoga, προπόνηση), δωρεάν για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με 24ωρη πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή
 - Δυνατότητα συμμετοχής σε **Ομαδικές Αθλητικές Δραστηριότητες (υπαίθριες εγκαταστάσεις):**
 - **Ποδόσφαιρο 5Χ5** (εσωτερικό πρωτάθλημα)
 - **Μπάσκετ** (εξωτερικό εταιρικό πρωτάθλημα)
 - **Βόλεϊ** (εξωτερικό εταιρικό πρωτάθλημα)
 - **Αγώνες τένις** (μεταξύ εργαζομένων της εταιρείας μας)
 - **Ομάδα τρεξίματος** (για 5/10/42 χλμ)
 - **Αγώνες padel** (μεταξύ εργαζομένων της εταιρείας μας)
 - **Υπαίθριες Προπονήσεις & Functional Training**
 - Δυνατότητα συμμετοχής σε **προγράμματα Γυμναστικής:**
 - **Γυμναστήριο** στις εγκαταστάσεις της Παιανίας (1ο εξάμηνο)
 - **Ήπιες Ομαδικές Προπονήσεις** σε κεντρικές εγκαταστάσεις κατόπιν ηλεκτρονικής κράτησης
 - Δυνατότητα συμμετοχής σε **Wellness Fridays** στις κεντρικές εγκαταστάσεις και **Wellness Day Events** στα τηλεφωνικά κέντρα
 - **Ημέρες Διατροφής**, με εξειδικευμένο σεφ και διατροφολόγο στις κεντρικές εγκαταστάσεις
 - **Ατομικές διαδικτυακές συνεδρίες** με εξειδικευμένους διατροφολόγους (δυνατότητα ανάπτυξης εξατομικευμένου προγράμματος διατροφής)
 - **Ημέρες Υγείας** με θέμα τη σωματική και ψυχική υγεία. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να επισκεφθούν περίπτερα για ιατρικό έλεγχο, συνεδρίες συμβουλευτικής με ψυχολόγους σχετικά με θέματα που μπορεί να τους απασχολούν στην καθημερινότητά τους (ανθεκτικότητα, αυτοφροντίδα, ύπνος), συνεδρίες μασάζ στον αυχένα για την ανακούφιση από το άγχος, και λιπομέτρηση ή μέτρηση οξειδωτικού στρες από ειδικούς διατροφολόγους.
 - **Mind and Nourishment**, διαδικτυακά σεμινάρια φροντίδας με εξειδικευμένους διατροφολόγους και ψυχολόγους για όλους τους εργαζόμενους
 - Διαδικτυακά σεμινάρια για τη **διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (θέματα σχετικά με την ψυχική υγεία για όλους τους εργαζομένους)
 - Διαδικτυακά σεμινάρια για τη **διαχείριση ειδικών θεμάτων υγείας** (θέματα σχετικά με τη διατροφή και τη δωρεά οργάνων).
 - Συνδρομές σε ειδικές τιμές για διάφορα γυμναστήρια και κέντρα ευεξίας

Υποστήριξη εργαζομένων

- Ψυχολογική υποστήριξη και συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω της **24ωρης** ανώνυμης και εμπιστευτικής **γραμμής βοήθειας NEXT TO YOU** για την ενδυνάμωση και την υποστήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους σε κάθε πτυχή της καθημερινής τους ζωής
- **Ατομικές συνεδρίες** με εξειδικευμένους συμβούλους ψυχικής υγείας μέσω προσωπικών συναντήσεων (υπό προϋποθέσεις) ή διαδικτυακά, για όλους τους εργαζόμενους
- Διαδικτυακά ενημερωτικά σεμινάρια (**live webinars**), με στόχο την ευεξία, την αυτοβελτίωση και τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (θέματα σχετικά με τη Διαχείριση Συναισθημάτων, την Αξιολόγηση Κινδύνου Ανθρώπινης Συμπεριφοράς, τη Ζωή χωρίς Εκφοβισμό).

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Σύνολο εργαζομένων (καταμέτρηση της 31ης Δεκεμβρίου)	Αριθμός	10.162	9.835	9.573	876	879	823	11.038	10.714	10.396
Σχέση απασχόλησης										
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με πλήρη απασχόληση	Αριθμός (%)	9.859 (97%)	9.610 (97,7%)	9.363 (97,8%)	859 (98,1%)	866 (99%)	810 (98,4%)	10.718 (97,1%)	10.476 (97,8%)	10.173 (97,9%)
Εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	242 (2,4%)	174 (1,8%)	147 (1,5%)	2 (0,2%)	2 (0,2%)	1 (0,1%)	244 (2,2%)	176 (1,6%)	148 (1,4%)
Εξαρτημένη εργασία ορισμένου χρόνου	Αριθμός (%)	61 (0,6%)	51 (0,5%)	63 (0,7%)	15 (1,7%)	11 (1,3%)	12 (1,5%)	76 (0,7%)	62 (0,6%)	75 (0,7%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.262 (62%)	6.040 (61%)	5.875 (61%)	356 (41%)	323 (37%)	294 (36%)	6.618 (60%)	6.363 (59%)	6.169 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.900 (38%)	3.795 (39%)	3.698 (39%)	520 (59%)	556 (63%)	529 (64%)	4.420 (40%)	4.351 (41%)	4.227 (41%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	196 (2%)	187 (2%)	205 (2,1%)	131 (15%)	103 (12%)	91 (11%)	327 (3%)	290 (3%)	296 (3%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	7.920 (78%)	7.516 (76%)	7.128 (74,5%)	673 (77%)	700 (80%)	657 (80%)	8.593 (78%)	8.216 (77%)	7.785 (75%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	2.046 (20%)	2.132 (22%)	2.240 (23,4%)	72 (8%)	76 (9%)	75 (9%)	2.118 (19%)	2.208 (21%)	2.315 (22%)
Αριθμός εργαζομένων - ανά αρχαιότητα										
Σύνολο υπαλλήλων που ανήκει στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	1.017	984	960	88	81	83	1.105	1,065	1.043
Άνδρες	Αριθμός (%)	731 (72%)	710 (72%)	688 (72%)	56 (64%)	45 (56%)	47 (57%)	787 (71%)	755 (71%)	735 (70%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	286 (28%)	274 (28%)	272 (28%)	32 (36%)	36 (44%)	36 (43%)	318 (29%)	310 (29%)	308 (30%)
Σύνολο εργαζομένων που ανήκει στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Αριθμός	9.145	8.851	8.613	788	798	740	9.933	9.649	9.353
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.531 (60%)	5.330 (60%)	5.187 (60%)	300 (38%)	278 (32%)	247 (33%)	5.831 (59%)	5.608 (52%)	5.434 (58%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.614 (40%)	3.521 (40%)	3.426 (40%)	488 (62%)	520 (59%)	493 (67%)	4.102 (41%)	4.041 (38%)	3.919 (42%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.696 (17%)	1.434 (15%)	906 (9%)	89 (10%)	87 (10%)	77 (9%)	1.785 (16%)	1.521 (14%)	983 (9%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.110 (65%)	982 (68%)	616 (68%)	47 (53%)	47 (54%)	42 (55%)	1.157 (65%)	1.029 (68%)	658 (67%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	586 (35%)	452 (32%)	290 (32%)	42 (47%)	40 (46%)	35 (45%)	628 (35%)	492 (32%)	325 (33%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	8.466 (83%)	8.401 (85%)	8.667 (91%)	787 (90%)	792 (90%)	746 (91%)	9.253 (84%)	9.193 (86%)	9.413 (91%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.152 (61%)	5.058 (60%)	5.259 (61%)	309 (39%)	276 (35%)	252 (34%)	5.461 (59%)	5.334 (58%)	5.511 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.314 (39%)	3.343 (40%)	3.408 (39%)	478 (61%)	516 (65%)	494 (66%)	3.792 (41%)	3.859 (42%)	3.902 (41%)

1. Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Στελέχη Ανώτατης Διοίκησης	Αριθμός			90			10			100
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		69 (77%)			4 (40%)			73 (73%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		21 (23%)			6 (60%)			27 (27%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		0 (0%)			0 (0%)			0 (0%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		28 (31%)			8 (80%)			36 (36%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		62 (69%)			2 (20%)			64 (64%)
Στελέχη Μέσης Διοίκησης	Αριθμός			637			67			704
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		459 (72%)			38 (57%)			497 (71%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		178 (28%)			29 (43%)			207 (29%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		2 (0,3%)			1 (1,5%)			3 (0,4%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		443 (69,5%)			57 (85,1%)			500 (71%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		192 (30,2%)			9 (13,4%)			201 (28,6%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός			4.013			746			4.759
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		2.577 (64%)			252 (34%)			2.829 (59%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		1.436 (36%)			494 (66%)			1.930 (41%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		92 (2%)			90 (11%)			182 (4%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		2.850 (71%)			592 (72%)			3.442 (72%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		1.071 (27%)			64 (8%)			1.135 (24%)
Εργαζόμενοι λοιπών επιπέδων	Αριθμός			4.833			0			4.833
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		2.770 (57%)			0			2.770 (57%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		2.063 (43%)			0			2.063 (43%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		111 (2%)			0			111 (2%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		3.807 (79%)			0			3.807 (79%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		915 (19%)			0			915 (19%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Αντικείμενο εργασίας: Εργασία γραφείου	Αριθμός	5.871 (58%)	5.692 (58%)	5.581 (58%)	159 (18%)	167 (19%)	201 (24%)	6.030 (55%)	5.859 (55%)	5.782 (56%)
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		2.747 (49%)			101 (50,25%)			2.848 (49%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		2.834 (51%)			100 (49,75%)			2.934 (51%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		125 (2,2%)			16 (8%)			141 (2%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		4.261 (76,3%)			138 (69%)			4.399 (76%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		1.195 (21,4%)			47 (23%)			1.242 (21%)
Αντικείμενο εργασίας: Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός	811 (8%)	811 (8%)	732 (8%)	442 (50%)	555 (63%)	618 (75%)	1.253 (11%)	1.366 (13%)	1.350 (13%)
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		231 (32%)			189 (31%)			420 (31%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		501 (68%)			429 (69%)			930 (69%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		8 (1%)			75 (12,1%)			83 (6%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		578 (79%)			516 (83,5%)			1.094 (81%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		146 (20%)			27 (4,4%)			173 (13%)
Αντικείμενο εργασίας: Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός	3.480 (34%)	3.332 (34%)	3.260 (34%)	275 (31%)	157 (18%)	4 (0,49%)	3.755 (34%)	3.489 (33%)	3.264 (31%)
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		2.897 (89%)			4 (100%)			2.901 (89%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		363 (11%)			0 (0%)			363 (11%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		72 (1%)			0 (0%)			72 (2%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		2.289 (70%)			3 (75%)			2.292 (70%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		899 (28%)			1 (25%)			900 (28%)
Ειδικοί Ρόλοι: Line positions (εξαιρούνται οι Διοικητικοί Ρόλοι)	Αριθμός			2.709 (28%)			720 (87%)			3.429 (33%)
Φύλο										
	Άνδρες	Αριθμός (%)		2.121 (78%)			219 (30%)			2.340 (68%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		588 (22%)			501 (70%)			1.089 (32%)
Ηλικία										
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		78 (3%)			84 (11,7%)			162 (5%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		1.960 (72%)			594 (82,5%)			2.554 (74%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		671 (25%)			42 (5,8%)			713 (21%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ			
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
Ειδικόί Ρόλοι: Θέσεις Πληροφορικής	Αριθμός			589 (6%)			53 (6%)			642 (6%)	
Φύλο											
	Άνδρες	Αριθμός (%)		438 (74%)			33 (62%)			471 (73%)	
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		151 (26%)			20 (38%)			171 (27%)	
Ηλικία											
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		21 (3,6%)			3 (5,7%)			24 (4%)	
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		458 (77,8%)			38 (71,7%)			496 (77%)	
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		110 (18,7%)			12 (22,6%)			122 (19%)	
Ειδικόί Ρόλοι: Θέσεις Μηχανικού	Αριθμός			1.375 (14%)			50 (6%)			1.425 (14%)	
Φύλο											
	Άνδρες	Αριθμός (%)		1.091 (79%)			42 (84%)			1.133 (80%)	
	Γυναίκες	Αριθμός (%)		284 (21%)			8 (16%)			292 (20%)	
Ηλικία											
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)		32 (2%)			4 (8%)			36 (3%)	
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)		1.046 (76%)			25 (50%)			1.071 (75%)	
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)		297 (22%)			21 (42%)			318 (22%)	
Άτομα με Αναπηρία	Αριθμός (%)	207 (2%)	196 (2%)	212 (2%)	2 (0,2%)	5 (1%)	4 (0,5%)	209 (1,9%)	201 (2%)	216 (2%)	
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Αριθμός (%)	9.729 (96%)	9.499 (97%)	9.085 (95%)	876 (100%)	879 (100%)	823 (100%)	10.605 (96%)	10.378 (97%)	9.908 (95%)	
Μέσος (Ετήσιος) Αριθμός Εργαζομένων	Αριθμός	10.416	10.100	9.736	853	844	863	11.268	10.944	10.599	
Φύλο											
	Άνδρες	Αριθμός (%)	6.386 (61%)	6.199 (61%)	5.973 (61%)	346 (41%)	338 (40%)	318 (37%)	6.732 (60%)	6.537 (60%)	6.291 (59%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	4.030 (39%)	3.900 (39%)	3.763 (39%)	507 (59%)	506 (60%)	545 (63%)	4.537(40%)	4.407 (40%)	4.308 (41%)
Ηλικία											
	Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)			196 (2%)			89 (10%)			285 (2,7%)
	31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)			7.339 (75%)			687 (80%)			8.026 (75,7%)
	Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)			2.201 (23%)			86 (10%)			2.287 (21,6%)
Συνολικές ώρες εργασίας (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)²	Αριθμός	19.803.126	19.422.465	19.168.685	1.693.004	1.457.712	1.736.784	21.496.130	20.880.177	20.905.469	

2. Προκειμένου να υπάρχει κοινή βάση για όλες τις εταιρείες του Ομίλου σχετικά με τις συνολικές ώρες εργασίας και τα στοιχεία να είναι συγκρίσιμα για όλες τις απολογιστικές χρονιές, ο δείκτης έχει υπολογιστεί με βάση τις καθορισμένες ώρες εργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου	Αριθμός	10.101	9.784	9.510	861	868	811	10.962	10.652	10.321
Σχέση απασχόλησης										
Πλήρης απασχόληση	Αριθμός (%)	9.859 (98%)	9.610 (98%)	9.363 (98%)	859 (100%)	866 (99,8%)	810 (99,9%)	10.718 (98%)	10.476 (98%)	10.173 (99%)
Μερική απασχόληση	Αριθμός (%)	242 (2%)	174 (2%)	147 (2%)	2 (0%)	2 (0,2%)	1 (0,1%)	244 (2%)	176 (2%)	148 (1%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.215 (62%)	5.998 (61%)	5.831 (61%)	349 (41%)	316 (36%)	288 (36%)	6.564 (60%)	6.314 (59%)	6.119 (59%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.886 (38%)	3.786 (39%)	3.679 (39%)	512 (59%)	552 (64%)	523 (64%)	4.398 (40%)	4.338 (41%)	4.202 (41%)
Θέση ευθύνης										
Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.696 (17%)	1.433 (15%)	906 (10%)	76 (9%)	87 (10%)	77 (9%)	1.772 (16%)	1.520 (14%)	983 (10%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	1.111 (66%)	981 (68%)	616 (68%)	43 (57%)	47 (54%)	42 (55%)	1.154 (65%)	1.028 (68%)	658 (67%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	585 (34%)	452 (32%)	290 (32%)	33 (43%)	40 (46%)	35 (45%)	618 (35%)	492 (32%)	325 (33%)
Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	8.405 (83%)	8.351 (85%)	8.604 (90%)	770 (89%)	781 (90%)	734 (91%)	9.175 (84%)	9.132 (86%)	9.338 (90%)
Άνδρες	Αριθμός (%)	5.104 (61%)	5.017 (60%)	5.215 (61%)	300 (39%)	269 (34%)	246 (34%)	5.404 (59%)	5.286 (58%)	5.461 (58%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.301 (39%)	3.334 (40%)	3.389 (39%)	470 (61%)	512 (66%)	488 (66%)	3.771 (41%)	3.846 (42%)	3.877 (42%)
Αντικείμενο εργασίας										
Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	5.835 (58%)	5.655 (58%)	5.534 (58%)	135 (16%)	167 (19%)	199(24.5%)	5.970 (54%)	5.822 (55%)	5.733 (56%)
Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	811 (8%)	811 (8%)	732 (8%)	513 (60%)	551 (63%)	608 (75%)	1.324 (12%)	1.362 (13%)	1.340 (13%)
Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	3.455 (24%)	3.318 (34%)	3.244 (34%)	304 (35%)	150 (17%)	4 (0.5%)	3.759 (34%)	3.468 (33%)	3.248 (31%)
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης	Αριθμός	9.859	9.610	9.363	859	866	810	10.718	10.476	10.173
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	6.170 (63%)	5.968 (62%)	5.809 (62%)	349 (41%)	315 (36%)	288 (36%)	6.519 (61%)	6.283 (60%)	6.097 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.689 (37%)	3.642 (38%)	3.554 (38%)	510 (59%)	551 (64%)	522 (64%)	4.199 (39%)	4.193 (40%)	4.076 (40%)
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου μερικής απασχόλησης	Αριθμός	242	174	147	2	2	1	244	176	148
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	45 (19%)	30 (17%)	22 (15%)	0 (0%)	1 (50%)	0 (0%)	45 (18%)	31 (18%)	22 (15%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	197 (81%)	144 (83%)	125 (85%)	2 (100%)	1 (50%)	1 (100%)	199 (82%)	145 (82%)	126 (85%)

1. Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Προσλήψεις³	Αριθμός (%)	875 (8%)	349 (3%)	443 (5%)	40 (5%)	64 (8%)	87 (10%)	915 (8%)	413 (4%)	530 (5%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	348 (40%)	218 (62,5%)	273 (62%)	12 (30%)	31 (48%)	31 (36%)	360 (39%)	249 (60%)	304 (57%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	527 (60%)	131 (37,5%)	170 (38%)	28 (70%)	33 (52%)	56 (64%)	555 (61%)	164 (40%)	226 (43%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	102 (12%)	87 (25%)	100 (22%)	11 (28%)	18 (28%)	31 (36%)	113 (12%)	105 (25%)	131 (25%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	621 (71%)	255 (73%)	309 (70%)	26 (65%)	38 (59%)	47 (54%)	647 (71%)	293 (71%)	356 (67%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	152 (17%)	7 (2%)	34 (8%)	3 (8%)	8 (13%)	9 (10%)	155 (17%)	15 (4%)	43 (8%)
Προσλήψεις εντός του Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός (%)	692 (79%)	179 (51%)	177 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	692 (76%)	179 (43%)	177 (33%)
Προαγωγές	Αριθμός			102			27			129
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)			63 (62%)			12 (44%)			93 (53%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)			39 (38%)			15 (56%)			84 (47%)
Αποχωρήσεις⁴	Αριθμός	1.325 (13%)	612 (6%)	598 (6%)	170 (16%)	169 (20%)	141 (16%)	1.495 (13%)	781 (7%)	739 (7%)
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	848 (64%)	401 (66%)	381 (64%)	66 (39%)	70 (41%)	61 (43%)	914 (61%)	471 (60%)	442 (60%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	477 (36%)	211 (34%)	217 (36%)	104 (61%)	99 (59%)	80 (57%)	581 (39%)	310 (40%)	297 (40%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	80 (6%)	30 (5%)	16 (3%)	45 (26%)	39 (23%)	17 (12%)	125 (8%)	69 (9%)	33 (4,5%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	677 (51%)	368 (60%)	391 (65%)	119 (70%)	114 (67%)	113 (80%)	796 (53%)	482 (62%)	504 (68,2%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	568 (43%)	214 (35%)	191 (32%)	6 (4%)	16 (9%)	11 (8%)	574 (38%)	230 (29%)	202 (27,3%)
Προγράμματα Εθελούσιας Αποχώρησης										
Αποχωρήσεις μέσω Προγραμμάτων Εθελούσιας Αποχώρησης	Αριθμός (%)	739 (56%)	317 (52%)	311 (52%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	739 (49%)	317 (41%)	311 (41%)
Είδος Αποχώρησης										
Εθελούσια ⁴	Ποσοστό %	12%	5%	5%	19%	18%	17%	12%	6%	6%
Μη εθελούσια ⁴	Ποσοστό %	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%

3. Το ποσοστό (ποσοστό νέων προσλήψεων) υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των προσλήψεων κατά τη διάρκεια του έτους με τον ετήσιο μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων.

4. Το ποσοστό (ποσοστό εναλλαγής εργαζομένων) υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των αποχωρήσεων κατά τη διάρκεια του έτους με τον ετήσιο μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων. Οι Μη Εθελούσιες Αποχωρήσεις περιλαμβάνουν: Λήξεις Συμβάσεων, Θάνατοι & Συνταξιοδοτήσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Σύνολο εργαζομένων με συμβάσεις ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης	Αριθμός	61	51	63	15	11	12	76	62	75
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	47 (77%)	42 (82%)	44 (70%)	7 (47%)	7 (64%)	6 (50%)	54 (71%)	49 (79%)	50 (67%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	14 (23%)	9 (18%)	19 (30%)	8 (53%)	4 (36%)	6 (50%)	22 (29%)	13 (21%)	25 (33%)
Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου	Αριθμός	10	10	10				10	10	10
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	7 (70%)	7 (70%)	7 (70%)				7 (70%)	7 (70%)	7 (70%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3 (30%)	3 (30%)	3 (30%)				3 (30%)	3 (30%)	3 (30%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)				0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	3 (30%)	2 (20%)	2 (20%)				3 (30%)	2 (20%)	2 (20%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	7 (70%)	8 (80%)	8 (80%)				7 (70%)	8 (80%)	8 (80%)
Μέλη Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ	Αριθμός	14	14	14				14	14	14
Φύλο										
Άνδρες	Αριθμός (%)	11 (79%)	11 (79%)	11 (79%)				11 (79%)	11 (79%)	11 (79%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	3 (21%)	3 (21%)	3 (21%)				3 (21%)	3 (21%)	3 (21%)
Ηλικία										
Κάτω των 30 ετών	Αριθμός (%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)				0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
31 έως 50 ετών	Αριθμός (%)	3 (21%)	2 (14%)	2 (14%)				3 (21%)	2 (14%)	2 (14%)
Άνω των 51 ετών	Αριθμός (%)	11 (79%)	12 (86%)	12 (86%)				11 (79%)	12 (86%)	12 (86%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας										
Θάνατοι⁵ (αριθμός εργαζομένων)	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών (συμπ. θανάτων) ⁶	Αριθμός	62	77	74	1	1	0	63	78	74
Άνδρες	Αριθμός (%)	47 (76%)	63 (82%)	62 (84%)	1 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	48 (76%)	64 (82%)	62 (84%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	15 (24%)	14 (18%)	12 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	15 (24%)	14 (18%)	12 (16%)
Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν⁶	Αριθμός	59	72	73	1	1	0	60	74	73
Άνδρες	Αριθμός (%)	45 (76%)	61 (85%)	61 (84%)	1 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	46 (77%)	63 (85%)	61 (84%)
Γυναίκες	Αριθμός (%)	14 (24%)	11 (15%)	12 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (23%)	11 (15%)	12 (16%)
Αριθμός σημαντικών εργατικών ατυχημάτων	Αριθμός	0	0	0	1	1	0	1	1	0
Δείκτης τραυματισμών⁷	Αριθμός	0,00	0,79	0,76	0,12	0,14	0,00	0,59	0,75	0,71
Άνδρες	Αριθμός	0,00	1,04	1,04	0,30	0,34	0,00	0,74	1,01	0,99
Γυναίκες	Αριθμός	0,00	0,38	0,33	0,00	0,00	0,00	0,35	0,34	0,29
Δείκτης καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων (συμπ. θανάτων)⁸	Αριθμός	0,63	0,79	0,77	0,12	0,14	0,00	0,59	0,75	0,71
Άνδρες	Αριθμός	0,77	1,04	1,04	0,30	0,34	0 (0%)	0,74	1,01	0,99
Γυναίκες	Αριθμός	0,40	0,38	0,33	0,00	0,00	0 (0%)	0,35	0,34	0,29
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών⁹	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Άνδρες	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Γυναίκες	Αριθμός	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Δείκτης απολεσθεισών ημερών¹⁰	Αριθμός	14,25	15,10	14,45	4,73	8,92	0,00	13,50	14,66	13,25
Άνδρες	Αριθμός	18,94	21,44	20,81	11,83	22,28	0 (0%)	18,57	21,48	19,75
Γυναίκες	Αριθμός	6,59	4,51	4,00	0,00	0,00	0 (0%)	5,81	4,02	3,47
Δείκτης σημαντικών τραυματισμών (δεν περιλαμβάνονται οι θάνατοι)	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Δείκτης απουσιών¹¹	Αριθμός	414,55	443,44	643,23	534,33	647,83	927,15	423,58	624,45	661,96

5. Στα θανατηφόρα ατυχήματα δεν περιλαμβάνονται συμβάντα που οφείλονται αποκλειστικά σε φυσικά αίτια.

6. Περιλαμβάνονται τα ατυχήματα που συνέβησαν κατά την προσέλευση στην/αποχώρηση από την εργασία. Εξαιρούνται τα συμβάντα που οφείλονται αποκλειστικά σε φυσικά αίτια.

7. Δείκτης τραυματισμών = (Σύνολο τραυματισμών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Στα στοιχεία δεν περιλαμβάνονται οι μικροτραυματισμοί (πρώτες βοήθειες).

8. Δείκτης καταγεγραμμένων εργατικών τραυματισμών (συμπ. θανάτων) = (Συνολικός αριθμός καταγεγραμμένων εργατικών τραυματισμών (συμπ. θανάτων) / Συνολικές ώρες εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από 50 εργάσιμες εβδομάδες των 40 ωρών ανά 100 εργαζόμενους. Τα δεδομένα δεν περιλαμβάνουν μικρούς τραυματισμούς (επίπεδο πρώτων βοηθειών).

9. Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών = (Σύνολο επαγγελματικών ασθενειών / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους.

10. Δείκτης απολεσθεισών ημερών = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ωρών εργασίας) x 200.000. Ο παράγοντας 200.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 40 ωρών για 100 εργαζόμενους. Οι μέρες που απωλέστηκαν (ημέρες απουσίας) υπολογίζονται από την ημέρα του τραυματισμού ή την επόμενη ημέρα, ανάλογα με την ώρα της ημέρας που συνέβη ο τραυματισμός.

11. Δείκτης απουσιών = (Σύνολο ημερών απουσίας / Σύνολο ωρών εργασίας) x 25.000. Ο παράγοντας 25.000 προκύπτει από το γινόμενο 50 εβδομάδων εργασίας διάρκειας 5 ημερών για 100 εργαζόμενους. Ο δείκτης αυτός παρακολουθείται συνολικά και όχι ανάλογα με το φύλο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ			
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
Θέματα Υγείας και Ασφάλειας											
Ώρες παροχής ψυχολογικής υποστήριξης	Ώρες	912	1.104	1.213	0	0	0	912	1.104	1.213	
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (σύνολο ωρών)	Ώρες	5.615	9.595	11.492	5.964	7.502	4.252	11.579	17.097	15.744	
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας & ασφάλειας (βάσει μέσων συμμετοχών)	Ώρες ανά εργαζόμενο	0,54	0,95	1,18	7,00	8,89	5,17	1,03	1,56	1,49	
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)	Αριθμός	968	1.269	1.966	2.354	2.721	1.759	3.322	3.990	3.725	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	861 (89%)	320 (35%)	1.594 (81%)	900 (38%)	1.141 (42%)	692 (39%)	1.761 (53%)	1.461 (37%)	2.286 (61%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	107 (11%)	949 (75%)	372 (19%)	1.454 (62%)	1.580 (58%)	1.067 (61%)	1.561 (47%)	2.529 (63%)	1.439 (39%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολική συμμετοχή εργαζομένων)		896	1.146	1.706	939	838	762	1.835	1.984	2.468	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	789 (88%)	883 (77%)	1.357 (80%)	365 (39%)	345 (41%)	287 (38%)	1.154 (63%)	1.228 (62%)	1.644 (67%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	107 (12%)	263 (23%)	349 (20%)	574 (61%)	493 (59%)	475 (62%)	681 (37%)	756 (38%)	824 (33%)
Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		3.062	5.497	6.789				3.062	5.497	8.548	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	1.105 (36%)	2.470 (45%)	3.131 (46%)			1.105 (36%)	2.470 (45%)	3.823 (45%)	
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	1.957 (64%)	3.027 (55%)	3.658 (54%)			1.957 (64%)	3.027 (55%)	4.725 (55%)	
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		1.781	3.097	3.111				1.781	3.097	3.873	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	713 (40%)	1.742 (56%)	1.768 (57%)			713 (40%)	1.742 (56%)	2.055 (53%)	
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	1.068 (60%)	1.355 (44%)	1.343 (43%)			1.068 (60%)	1.355 (44%)	1.818 (47%)	
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός συμμετοχών)		4.030	6.766	8.755	2.354	2.721	1.759	6.384	9.487	12.273	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	1.966 (49%)	2.790 (41%)	4.725 (54%)	900 (38%)	1.141 (42%)	692 (39%)	2.866 (45%)	3.931 (41%)	6.109 (49,8%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	2.064 (51%)	3.976 (59%)	4.030 (46%)	1.454 (62%)	1.580 (58%)	1.067 (61%)	3.518 (55%)	5.556 (59%)	6.164 (50,2%)
Εκπαίδευση σε θέματα Υγείας/Ευεξίας & Ασφάλειας (συνολικός αριθμός εργαζομένων)		2.636	4.009	4.276	939	838	838	3.575	4.847	5.038	
	Άνδρες	Αριθμός (%)	1.470 (56%)	2.434 (61%)	2.700 (63%)	365 (39%)	345 (41%)	345 (41%)	1.835 (51%)	2.779 (57%)	2.987 (59%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	1.166 (44%)	1.575 (39%)	1.576 (37%)	574 (61%)	493 (59%)	493 (59%)	1.740 (49%)	2.068 (43%)	2.051 (41%)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ			
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
Κατάρτιση εργαζομένων											
Συνολικές συμμετοχές	Αριθμός	9.467	11.323	13.680	9.992	3.306	0	19.459	14.629	13.680	
Φύλο											
	Άνδρες	Αριθμός (%)	5.685 (60%)	7.608 (67%)	9.014 (66%)	2.598 (26%)	1.124 (34%)	0 (0%)	8.283 (43%)	8.732 (60%)	9.014 (66%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	3.782 (40%)	3.715 (33%)	4.666 (34%)	7.394 (74%)	2.182 (66%)	0 (0%)	11.176 (57%)	5.897 (40%)	4.666 (34%)
Θέση ευθύνης											
	Με θέση ευθύνης ¹	Αριθμός (%)	1.695 (18%)	1.902 (17%)	1.016 (7%)				1.695 (9%)	1.928 (13%)	1.016 (7%)
	Χωρίς θέση ευθύνης	Αριθμός (%)	7.772 (82%)	9.421 (83%)	12.664 (93%)				7.772 (40%)	12.701 (87%)	12.664 (93%)
Είδος εργασίας											
	Εργασία γραφείου	Αριθμός (%)	7.401 (78%)	5.610 (50%)	7.866 (57,5%)				7.401 (38%)	6.557 (45%)	7.866 (57,5%)
	Εργασία λιανικής πώλησης	Αριθμός (%)	411 (4%)	954 (8%)	17 (0,1%)				411 (2%)	2.993 (20%)	17 (0,1%)
	Εργασία πεδίου/άλλο	Αριθμός (%)	1.655 (17%)	4.759 (42%)	5.797 (42,4%)				1.655 (9%)	5.079 (35%)	5.797 (42,4%)
Συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις											
		Αριθμός (%)	5.202 (50%)	5.739 (57%)	6.057 (62%)	853 (100%)	648 (77%)	0 (0%)	6.055 (54%)	6.387 (58%)	6.057 (57%)
Φύλο											
	Άνδρες	Αριθμός (%)	3.094 (59%)	3.811 (66%)	3.734 (62%)	222 (26%)	233 (36%)	0 (0%)	3.316 (55%)	4.044 (63%)	3.734 (62%)
	Γυναίκες	Αριθμός (%)	2.108 (41%)	1.928 (34%)	2.323 (38%)	631 (74%)	415 (64%)	0 (0%)	2.739 (45%)	2.343 (37%)	2.323 (38%)
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης											
		Αριθμός	172.816	117.214	245.824	40.461	7.302	0	213.277	124.516	245.824
Φύλο (ώρες)											
	Άνδρες	Ώρες (%)	94.867 (55%)	80.504 (69%)	127.876 (52%)	10.520 (26%)	2.454 (34%)	0 (0%)	105.387 (49%)	82.958 (67%)	127.876 (52%)
	Γυναίκες	Ώρες (%)	77.949 (45%)	36.710 (31%)	117.948 (48%)	29.941 (74%)	4.848 (66%)	0 (0%)	107.890 (51%)	41.558 (33%)	117.948 (48%)
Είδος εργασίας (ώρες)											
	Εργασία γραφείου	Ώρες (%)	142.085 (89%)	70.147 (60%)	190.769 (77,6%)		2.094 (29%)	0 (0%)	142.085 (71%)	72.241 (58%)	190.769 (77,6%)
	Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες (%)	7.767 (5%)	4.297 (4%)	226 (0,1%)		4.570 (63%)	0 (0%)	7.767 (4%)	8.867 (7%)	226 (0,1%)
	Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες (%)	22.964 (14%)	42.770 (36%)	54.819 (22,3%)		638 (9%)	0 (0%)	22.964 (11%)	43.408 (35%)	54.829(22,3%)
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)											
		Ώρες ανά εργαζόμενο	16,59	11,61	25,25	47,46	8,65	0,00	18,93	11,38	23,19
Εκπαίδευση εργαζομένων ανά φύλο (με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων)											
	Άνδρες	Ώρες ανά εργαζόμενο	14,85	12,99	21,41	30,44	7,26	0,00	15,65	12,69	20,40
	Γυναίκες	Ώρες ανά εργαζόμενο	19,34	9,41	31,34	59,06	9,58	0,00	23,78	9,43	27,48

1. Θέση ευθύνης: Chief Officers, Executive Directors, Διευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων, Προϊστάμενοι Μονάδων κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δείκτες Επίδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Κατάρτιση εργαζομένων										
Εκπαίδ. εργαζομένων ανά αντικείμενο εργασίας (με βάση την καταμέτρηση στις 31/12)										
Εργασία γραφείου	Ώρες ανά εργαζόμενο	24,20	12,32	34,18		12,54	0,00	23,56	12,33	32,99
Εργασία λιανικής πώλησης	Ώρες ανά εργαζόμενο	9,58	5,30	0,31		8,23	0,00	6,20	6,49	0,17
Εργασία πεδίου/άλλο	Ώρες ανά εργαζόμενο	6,60	12,84	16,82		4,06	0,00	6,12	12,44	16,80
Συνολικές δαπάνες για την εκπαίδευση των εργαζομένων	Ευρώ (€)	4.012.198	4.120.717	4.996.755				4.012.198	4.120.717	4.996.755
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης ανά αρχαιότητα εργαζομένων¹²										
Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ανήκουν στο 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές απολαβές	Ώρες ανά εργαζόμενο	13,52	9,65	11,37		0,49	0,00	12,45	8,95	10,47
Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης των υπαλλήλων που ανήκουν στο 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές απολαβές	Ώρες ανά εργαζόμενο	17,39	12,17	13,89		9,10	0,00	16,01	11,92	12,80
Άλλα στοιχεία										
Πρακτική Άσκηση										
Φοιτητές ΑΕΙ-ΤΕΙ που πραγματοποίησαν πρακτική άσκηση στον Όμιλο ΟΤΕ	Αριθμός	23	624	574	2	0	0	25	624	574
Γονική άδεια										
Αριθμός εβδομάδων κύριας γονικής άδειας για τη φροντίδα τέκνων	Αριθμός			Μεταξύ 15-39			102			Μεταξύ 15-102
Αριθμός εβδομάδων δευτερεύουσας γονικής άδειας για τη φροντίδα τέκνων	Αριθμός			Μεταξύ 15-39			0			Μεταξύ 15-39
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για τη φροντίδα τέκνων	Αριθμός	589	546	531	9	72	98	598	618	629
Άνδρες	Αριθμός	280	254	258	0	4	4	280	258	262
Γυναίκες	Αριθμός	309	292	273	9	68	94	318	360	367
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας άνευ αποδοχών	Αριθμός	51	119	185	0	0	0	51	119	185
Άνδρες	Αριθμός	6	19	30	0	0	0	6	19	30
Γυναίκες	Αριθμός	45	100	155	0	0	0	45	100	155
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση της γονικής άδειας για ανατροφή τέκνων με το 1/3 της αμοιβής τους	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Άνδρες	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Γυναίκες	Αριθμός	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη χρήση της γονικής άδειας	Αριθμός	474	504	579	7	46	42	481	550	621
Άνδρες	Αριθμός	273	255	341	0	2	1	273	257	342
Γυναίκες	Αριθμός	201	249	238	7	44	42	208	293	279

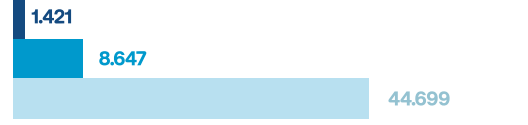


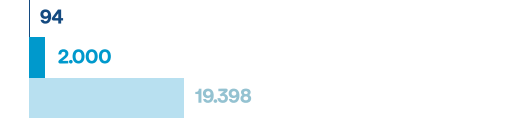
12. Οι ώρες εκπαίδευσης του 2023 αφορούν στις εταιρείες ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, GERMANOS, ΟΤΕ ESTATE και ΟΤΕ ACADEMY.

Δείκτες Επίδοσης Περιβάλλοντος

Θόρυβος και Οπτική Όχληση (GRI Standard 305)

ΘΟΡΥΒΟΣ	ΟΠΤΙΚΗ ΟΧΛΗΣΗ
<p>Σε γενικές γραμμές, η ηχητική όχληση από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ είναι αμελητέα και περιορίζεται (α) στη λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, που είναι απαραίτητα μόνο σε περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρισμού ή όταν δεν υπάρχει αξιόπιστη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, (β) στα συστήματα επεξεργασίας αέρα (π.χ. απαγωγές, εισαγωγές νωπού αέρα) και (γ) στα εξωτερικά τμήματα των συστημάτων κλιματισμού που είναι εγκατεστημένα στις ταράτσες, στους ακάλυπτους χώρους ή στις προσόψεις των κτιρίων (π.χ. πύργοι ψύξης).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών στις αστικές περιοχές είναι σύμφωνη με όλες τις διατάξεις που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Σε ειδικές περιπτώσεις, όπου η ηχητική όχληση από τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη πρέπει να μειωθεί, τότε, είτε λαμβάνονται μέτρα ηχομόνωσης, είτε χρησιμοποιούνται υβριδικά συστήματα για τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους, είτε τα παλαιά συστήματα αντικαθίστανται με άλλα σύγχρονα, με χαμηλότερα επίπεδα θορύβου. • Για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου από τα συστήματα επεξεργασίας αέρα και κλιματισμού στα επίπεδα που προβλέπονται από τη νομοθεσία, εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές ή τα παλαιά συστήματα αντικαθίστανται από νεότερα, πιο εξελιγμένα συστήματα, με χαμηλότερα επίπεδα θορύβου 	<p>Η οπτική όχληση από τις δραστηριότητες εταιρειών τηλεπικοινωνίας είναι σχετικά μικρή. Με στόχο την ελαχιστοποίηση των όποιων επιπτώσεων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιορίζεται το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης • Επιδιώκεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης, με τις άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε να μειώνονται όλες οι πιθανές επιπτώσεις συμπεριλαμβανομένης της οπτικής όχλησης. • Κατά την εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών, απαραίτητων για την παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας, λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα, στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η οπτική όχληση, κυρίως στις αστικές περιοχές με τις κατάλληλες διαρρυθμίσεις και κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο (42 ειδικές κατασκευές στην Ελλάδα). • Γίνονται κατάλληλες τροποποιήσεις και σε υφιστάμενες τηλεπικοινωνιακές υποδομές.

ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΛΟΙΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ (GRI STANDARD 305-7)

<ul style="list-style-type: none"> • Οι εκπομπές των λοιπών ατμοσφαιρικών ρύπων (NOx, SO₂, PM10 και VOCs) οφείλονται κατά κύριο λόγο στις οδικές μεταφορές και στη χρήση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών για την υποστήριξη της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. • Οι εκπομπές Έμμονων Οργανικών Ρύπων (POP) και Επικίνδυνων Ατμοσφαιρικών Ρύπων (HAP) δεν έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα καθώς: <ul style="list-style-type: none"> - Μετασηματιστές και πυκνωτές που αποτελούν δυνητικές πηγές εκπομπών PCB (πολυχλωριωμένα διφαινύλια) λόγω διαρροών, έχουν αποξηλωθεί, απαξιωθεί και αντικατασταθεί με σύγχρονους που δεν περιέχουν PCB σύμφωνα με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας. - Στον στόλο οχημάτων του Ομίλου ΟΤΕ δεν υπάρχουν οχήματα που χρησιμοποιούν μολυβδόχο βενζίνη (super). 	<p>NOx</p>  <table border="1"> <tr><th>Category</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Θέρμανση</td><td>1.421</td></tr> <tr><td>Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη</td><td>8.647</td></tr> <tr><td>Οχήματα</td><td>44.699</td></tr> </table> <p>SO₂</p>  <table border="1"> <tr><th>Category</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Θέρμανση</td><td>319</td></tr> <tr><td>Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη</td><td>25</td></tr> <tr><td>Οχήματα</td><td>60</td></tr> </table>	Category	Value	Θέρμανση	1.421	Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	8.647	Οχήματα	44.699	Category	Value	Θέρμανση	319	Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	25	Οχήματα	60	<p>PM</p>  <table border="1"> <tr><th>Category</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Θέρμανση</td><td>150</td></tr> <tr><td>Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη</td><td>1.211</td></tr> <tr><td>Οχήματα</td><td>5.268</td></tr> </table> <p>VOC</p>  <table border="1"> <tr><th>Category</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Θέρμανση</td><td>94</td></tr> <tr><td>Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη</td><td>2.000</td></tr> <tr><td>Οχήματα</td><td>19.398</td></tr> </table>	Category	Value	Θέρμανση	150	Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	1.211	Οχήματα	5.268	Category	Value	Θέρμανση	94	Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	2.000	Οχήματα	19.398
Category	Value																																	
Θέρμανση	1.421																																	
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	8.647																																	
Οχήματα	44.699																																	
Category	Value																																	
Θέρμανση	319																																	
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	25																																	
Οχήματα	60																																	
Category	Value																																	
Θέρμανση	150																																	
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	1.211																																	
Οχήματα	5.268																																	
Category	Value																																	
Θέρμανση	94																																	
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	2.000																																	
Οχήματα	19.398																																	
<p>Εκπομπές (σε kg) ■ Θέρμανση ■ Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη ■ Οχήματα</p>																																		

Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Απόβλητα

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Κατανάλωση υλικών / πόρων										
	Νερό (m ³)	158.535	136.825	109.277	3.961	3.637	5.581	162.496	140.462	114.858
	Χαρτί	121.551	112.690	81.514	13.775	8.190	2.915	135.326	120.880	84.429
	Υλικά συσκευασίας	631.494	640.080	538.447	2.025	2.233	1.139	633.519	642.313	539.586
Σύνολο αποβλήτων²		3.083.142	5.019.132	3.552.384	535.432	613.730	364.628	3.618.574	5.632.862	3.917.012
	Τεχνικά - Επικίνδυνα	926.254	1.307.840	1.463.174	122	173.560	22.691	926.376	1.481.400	1.485.865
	Μη τεχνικά - Επικίνδυνα	2.156.888	3.711.292	2.089.210	535.310	440.170	341.937	2.692.198	4.151.462	2.431.147
Τεχνικά		2.208.100	3.983.414	2.244.237	117.171	211.310	51.098	2.325.271	4.194.724	2.295.335
	Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο									
	Μέταλλα	950.161	563.995	800.482	54.950	37.480	20.780	1.005.111	601.475	821.262
	Καλώδια	0	2.115.194	0	0	0	0	0	2.115.194	0
	ΑΗΗΕ ³	241.275	294.450	389.904	61.924	0	2.772	303.199	294.450	392.676
	Συσσωρευτές	301.575	511.416	563.823	0	169.961	22.654	301.575	681.377	586.477
	Διάφορα ⁴	620.575	438.362	422.390	0	0	0	620.575	438.362	422.390
	Καταστήματα									
	Τηλέφωνα & αξεσουάρ	28.774	25.248	25.657	69	3.599	4.823	28.843	28.847	30.480
	Οικιακές μπαταρίες	21.569	20.409	21.875	228	270	69	21.797	20.679	21.944
	Απαξιωμένα εμπορεύματα ⁵	42.606	12.783	17.734	0	0	0	42.606	12.783	17.734
	Ink-cartridges	1.566	1.558	2.372	0	0	0	1.566	1.558	2.372
Χαρτί		103.929	204.236	159.020	2.244	8.190	2.915	106.173	212.426	161.935
	Ανακύκλωση	103.929	204.236	159.020	2.244	8.190	2.915	106.173	212.426	161.935

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ – ΑΠΟΒΛΗΤΑ

ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΟΤΕ		Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
Κατηγορία	Υλικά / Ρεύμα αποβλήτων ¹	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Γενικά απόβλητα		761.754	810.924	1.113.756	415.895	394.230	310.607	1.177.649	1.205.154	1.424.363
	Υλικά συσκευασίας, ανακυκλωμένα									
	Γραφεία	11.711	839	796	1.515	0	0	13.226	839	796
	Αποθήκες	365.200	528.091	875.291	920	0	0	366.120	528.091	875.291
	Αστικά στερεά απόβλητα									
	Γραφεία	159.619	109.849	111.430	413.460	394.230	310.607	573.079	504.079	422.037
	Αποθήκες	225.224	172.145	126.239				225.224	172.145	126.239
Άλλο⁶		9.359	20.558	35.371	122	0	8	9.481	20.558	35.379
	Λιπαντικά	3.159	5.461	22.478	122	0	0	3.281	5.461	22.478
	Ψυκτικά μέσα και διάφορα χημικά	945	2.803	1.057	0	0	0	945	2.803	1.057
	Οχήματα (ΟΤΚΖ), ανακυκλωμένα	5.255	0	0	0	0	0	5.255	0	0
	Ελαστικά και άλλα απόβλητα	0	12.294	11.836	0	0	8	0	12.294	11.844

1. Όλες οι ποσότητες είναι σε κιλά (kg), εκτός εάν αναφέρεται κάτι διαφορετικό. Οι ποσότητες που καταλήγουν σε ΧΥΤΑ (προϊόντα χαρτιού και αστικά απορρίμματα από τη λειτουργία των γραφείων) αποτελούν εκτιμήσεις.

2. Για το 2022, το 70,47% των επικίνδυνων αποβλήτων ανακυκλώθηκε και το 29,53% αποτεφρώθηκε, ενώ το 100% των τεχνικών αποβλήτων ανακυκλώθηκε. Τα αστικά στερεά απόβλητα οδηγούνται σε υγειονομική ταφή, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες αποβλήτων ανακυκλώνονται.

3. Περιλαμβάνονται ποσότητες λαμπτήρων καθώς και άχρηστων ηλεκτρικών / ηλεκτρονικών συσκευών.

4. Πρόκειται για τηλεφωνικούς στύλους, προϊόντα εκτός προδιαγραφών, συσκευασίες με επικίνδυνες ουσίες τα οποία δεν παράγονται σε μόνιμη βάση.

5. Οι ποσότητες που αναφέρονται δεν προέρχονται αποκλειστικά από τα καταστήματα.

6. 516 t of Construction and Demolition Waste (CDW) were generated from construction activities (of which 0.2% hazardous waste), all of which was recycled.

Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Ενέργεια

Κατηγορία	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023 ¹	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Κατανάλωση ενέργειας²	GWh	464,12	453,95	408,95	108,47	104,25	102,87	572,59	558,19	511,82
Ηλεκτρισμός										
Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	GWh	346,47	336,29	301,46	94,90	94,66	93,45	441,36	430,95	394,92
Κτίρια ³	GWh	58,63	60,27	52,30	9,03	6,27	5,32	67,66	66,54	57,62
Οχήματα	GWh		0,18	0,28					0,18	0,28
Σταθερές εγκαταστάσεις										
Πετρέλαιο θέρμανσης	GWh	2,41	2,27	1,87				2,41	2,27	1,87
Φυσικό αέριο	GWh	3,97	3,56	2,30	0,78	0,88	0,67	4,75	4,44	2,97
Τηλεθέρμανση	GWh	0,36	0,35	0,28				0,36	0,35	0,28
Ντίζελ για ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη	GWh	17,56	15,07	14,91	0,09	0,15	0,11	17,65	15,22	15,01
Οδικές μεταφορές										
Αμόλυβδη βενζίνη	GWh	10,98	12,77	13,33	0,91	1,27	1,55	11,89	14,04	14,88
Ντίζελ κίνησης	GWh	23,74	23,20	22,12	2,77	1,01	0,77	26,51	24,21	22,89
Εκπομπές ΑΦΘ⁴										
Άμεσες εκπομπές										
Θέρμανση χώρων ⁵	t CO ₂ eq	1.447	1.327	964	157	178	136	1.604	1.505	1.101
Ηλεκτροπαραγωγή ζεύγη ⁵	t CO ₂ eq	4.699	4.034	3.989	24	40	28	4.722	4.074	4.017
Οχήματα ⁵	t CO ₂ eq	8.751	9.044	8.906	931	569	574	9.682	9.613	9.479
Ψυκτικά ρευστά - Συστήματα κλιματισμού ⁶	t CO ₂ eq	9.060	7.951	7.297			496	9.060	7.951	7.793
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), location-based⁷										
Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο	t CO ₂ eq	172.137	125.723	103.221	32.395	25.676	25.419	204.532	151.399	128.640
Κτίρια	t CO ₂ eq	29.226	22.613	17.961	3.116	1.718	1.448	32.342	24.331	19.408
Οχήματα	t CO ₂ eq		67	95				0	67	95
Έμμεσες εκπομπές (scope 2), market-base⁷	t CO₂ eq	76	68	54	0	0	0	76	68	54

1. Ο υπολογισμός της κατανάλωσης ενέργειας γίνεται αξιοποιώντας τα στοιχεία πραγματικής κατανάλωσης, για τους περισσότερους μήνες κάθε έτους και ολοκληρώνοντας με εκτιμήσεις για το σύνολο του έτους, λόγω συμφωνίας με τον Όμιλο DT για την παροχή στοιχείων, όπου απαιτείται.
2. Περιλαμβάνονται κτίρια γραφείων, αποθήκες, καταστήματα και data centers.
3. Επαναυπολογισμός των τιμών του 2020 και 2021 για την Ελλάδα, λόγω της εναρμόνισης των χρησιμοποιούμενων παραμέτρων (θερμογόνος δύναμη για το φυσικό αέριο) σε επίπεδο Ομίλου DT.
4. Υπολογίζονται οι εκπομπές CO₂, CH₄, N₂O και F-gases από τα συστήματα κλιματισμού. Οι τιμές του δυναμικού υπερθέρμανσης του πλανήτη (Global Warming Potential, GWP) που χρησιμοποιήθηκαν είναι αυτές που περιλαμβάνονται στην 5η έκθεση αξιολόγησης (Assessment Report, AR) της IPCC.
5. Οι άμεσες εκπομπές ΑΦΘ από την κατανάλωση ενέργειας υπολογίζονται με βάση τους συντελεστές εκπομπής που προτείνονται από το Greenhouse Gas Protocol και τις Κατευθυντήριες Οδηγίες (2005) για την απογραφή εκπομπών της IPCC.
6. Οι εκπομπές υπολογίζονται στη βάση των ποσοτήτων που προστίθενται για την αναπλήρωση των διαρροών.
7. Οι εκπομπές CO₂ (location-based) υπολογίζονται με βάση τους συντελεστές εκπομπής από το IEA, ενώ οι market-based εκπομπές υπολογίζονται σύμφωνα με την έκθεση AIB European Residual Mixes. Οι εκπομπές εκτός CO₂ (πχ. CH₄ και N₂O) υπολογίζονται με βάση τους σχετικούς συντελεστές από το IEA.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ – ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Κατηγορία	Μονάδα	Ελλάδα			Ρουμανία			Όμιλος ΟΤΕ		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Εκπομπές ΑΦΘ⁴										
Λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3)⁸	t CO₂ eq	381.190	422.597	444.621	34.920	7.981	37.537	416.110	430.577	482.158
Purchased goods and services	t CO ₂ eq	75.535	58.417	93.144	11.805	290	19.543	87.340	58.707	112.687
Capital goods	t CO ₂ eq	35.968	47.167	48.120	4.355	0	4.291	40.323	47.167	52.411
Fuel- and energy-related activities	t CO ₂ eq	4.926	10.224	10.878	695	1.814	2.174	5.621	12.038	13.052
Upstream transportation & distribution	t CO ₂ eq	13.021	17.356	19.204	2.482	11	4.920	15.503	17.366	24.125
Waste generated in operations	t CO ₂ eq	7.298	3.503	1.610	385	364	659	7.682	3.868	2.269
Business travel	t CO ₂ eq	331	700	944	48	38	44	379	738	987
Employee commuting	t CO ₂ eq	12.917	12.340	12.714	297	298	301	13.213	12.639	13.015
Upstream leased assets ⁹	t CO ₂ eq	14.922	10.094	8.524			0	14.922	10.094	8.524
Downstream transport	t CO ₂ eq	2.366	46.518	60.042	1.722	0	0	4.088	46.518	60.042
Use of sold products	t CO ₂ eq	23.835	27.486	25.041	12.904	4.920	5.358	36.739	32.406	30.398
End-of-life treatment of sold products	t CO ₂ eq	589	1.597	1.157	227	245	246	816	1.842	1.403
Downstream leased assets	t CO ₂ eq	189.483	187.194	163.244	0	0	0	189.483	187.194	163.244
Μεταφορικό έργο										
	GWh									
Υπηρεσιακά οχήματα										
Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	745	737	750	113	96	114	858	833	864
Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	1997	1998	1960	275	104	37	2.272	2.102	1997
Αριθμός ηλεκτρικών οχημάτων (PHEV ή BEV)	#			27						
Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	36.339.077	37.480.266	36.648.142	5.120.778	3.015.946	2.359.494	41.459.855	40.496.212	39.007.636
Εταιρικά οχήματα										
Αριθμός οχημάτων - Αμόλυβδη	#	214	259	2	2	2	4	216	261	6
Αριθμός οχημάτων - Ντίζελ	#	119	41	1	20	19	19	139	60	20
Αριθμός ηλεκτρικών οχημάτων (PHEV ή BEV)	#			301						
Διανυθέντα χιλιόμετρα	km	5.241.423	5.091.667	5.078.664	348.604	456.901	257.144	5.590.027	5.548.568	5.335.808

8. Εκπομπές από την έμμεση χρήση των υπηρεσιών που πωλούνται δεν περιλαμβάνονται στις λοιπές έμμεσες εκπομπές (scope 3) του 2022

9. Emissions associated with sites (telecom network, data centers, buildings, shops) in which OTE Group does not have full control over the selection of electricity suppliers (i.e., full authority to introduce and implement its operating policies at the operation) are reported under Upstream leased assets (Category 8)

Συστάσεις της Ειδικής Ομάδας για τη Δημοσιοποίηση Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Σχετικών με το Κλίμα (TCFD)

Ο Όμιλος ΟΤΕ αναγνωρίζει τη σημασία των συστάσεων της TCFD στην αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια των πληροφοριών που δημοσιοποιούνται σε σχέση με την κλιματική αλλαγή καθώς και στην προώθηση τεκμηριωμένων επενδυτικών αποφάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος δημοσιοποιεί τις πρακτικές που εφαρμόζει σε σχέση με τις συστάσεις, επιτρέποντας στα ενδιαφερόμενα μέρη να κατανοήσουν καλύτερα τις δράσεις που υλοποιεί για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, αλλά και την έκθεσή του στους κινδύνους της και τις συνεπαγόμενες οικονομικές επιπτώσεις. Λεπτομερείς πληροφορίες παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.



ΠΥΛΩΝΑΣ 1 – ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Περιγραφή της εποπτείας που ασκεί το διοικητικό συμβούλιο επί των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα.	Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)
Β) Περιγραφή του ρόλου της διοίκησης στην αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα.	Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εταιρικών Κινδύνων & Εταιρικής Διακυβέρνησης Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης Σχετικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C1)
ΠΥΛΩΝΑΣ 2 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Περιγραφή των σχετιζόμενων με το κλίμα κινδύνων και ευκαιριών που έχει εντοπίσει ο οργανισμός βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.	Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C2)
Β) Περιγραφή του αντικτύπου των σχετιζόμενων με το κλίμα κινδύνων και ευκαιριών στις δραστηριότητες, τη στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό του οργανισμού.	Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή είναι διαθέσιμες στην τελευταία υποβολή του ΟΤΕ στο CDP (Ενότητα C3)
Γ) Περιγραφή της ανθεκτικότητας της στρατηγικής του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη διάφορα σενάρια που σχετίζονται με το κλίμα, συμπεριλαμβανομένου ενός σεναρίου μεταβολής της θερμοκρασίας κατά 2°C ή λιγότερο.	<p>Το 2023, η ανάλυση των φυσικών κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα επικαιροποιήθηκε και επεκτάθηκε στο πλαίσιο ενός ευρύτερου έργου που πραγματοποιείται σε επίπεδο Ομίλου DT. Επιλέχθηκαν και εξετάστηκαν γεωγραφικά διεσπαρμένες τοποθεσίες (η ανάλυση βρίσκεται σε εξέλιξη) που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις επιχειρηματικές δραστηριότητες (κέντρα δεδομένων, δίκτυο κινητής και σταθερής) με βάση διαφορετικά κλιματικά σενάρια της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (IPCC): ένα σενάριο «business-as-usual» (RCP 4.5/SSP2-4.5), στο οποίο η αύξηση της παγκόσμιας θερμοκρασίας θα είναι πάνω από δύο (2) βαθμούς, και ένα σενάριο στο οποίο η παγκόσμια θερμοκρασία θα αυξηθεί κατά τέσσερις (4) βαθμούς (RCP 8.5/SSP5-8.5).</p> <p>Για τους κινδύνους και τις ευκαιρίες μετάβασης εφαρμόστηκε επίσης το Σενάριο Μηδενικών Εκπομπών (NZE 2050) μέχρι το 2050 του Διεθνούς Οργανισμού Ενέργειας το οποίο παρουσιάζει αύξηση της παγκόσμιας θερμοκρασίας στους 1.5 °C. Το σενάριο εξετάζει τις πολιτικές, κοινωνικές και τεχνολογικές αλλαγές που επιτρέπουν τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και θα μπορούσαν να δημιουργήσουν κινδύνους, αλλά και ευκαιρίες για τις δραστηριότητες του Ομίλου ΟΤΕ. Παράλληλα, ο Όμιλος παρακολουθεί τους επίσημους πολιτικούς στόχους και τις πρωτοβουλίες που ανακοινώνονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και τις κρατικές αρχές στις χώρες που δραστηριοποιείται.</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΛΙΜΑ (TCFD)

ΠΥΛΩΝΑΣ 3 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Περιγραφή των διαδικασιών του οργανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Περιβαλλοντική Στρατηγική Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (σελ. 16-27, 47-49)
Β) Περιγραφή των διαδικασιών του οργανισμού για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα.	Υπεύθυνες Προμήθειες και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας Επιχειρησιακή Συνέχεια Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
Γ) Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα ενσωματώνονται στη συνολική διαχείριση κινδύνων του οργανισμού.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Διαχείριση Εταιρικών Κινδύνων Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (σελ. 16-27, 47-49)
ΠΥΛΩΝΑΣ 4 – ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ	ΣΧΟΛΙΑ/ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
Α) Δημοσιοποίηση των δεικτών που χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό για την αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα, σύμφωνα με τη στρατηγική και τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων.	Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Ενέργεια Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023 (σελ. 16-27, 47-49) (Αρχική εκτίμηση των «πράσινων» εσόδων σύμφωνα με τις αρχές της ταξινόμησης της ΕΕ)
Β) Δημοσιοποίηση των άμεσων (scope 1) και έμμεσων (scope2) εκπομπών CO ₂ και, κατά περίπτωση, λοιπών έμμεσων εκπομπών (scope 3), καθώς και των σχετικών κινδύνων.	Περιβαλλοντική Στρατηγική Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή Περιβαλλοντικά Δεδομένα Ομίλου ΟΤΕ – Ενέργεια
Γ) Περιγραφή των στόχων που έχει θέσει ο οργανισμός για τη διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα και τις επιδόσεις σε σχέση με τους στόχους.	Σημαντικές Επιτυχίες και Στόχοι Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης

Έκθεση Ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της εταιρείας ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Έκθεση Ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών Α.Ε. («Deloitte») προς τη Διοίκηση της εταιρείας Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. («ΟΤΕ» ή «Εταιρεία») επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών («Επιλεγμένες Πληροφορίες»), όπως προσδιορίζονται στην παράγραφο «Εύρος Εργασίας»,

του Ενιαίου Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 («Ενιαίος Απολογισμός 2023») του Ομίλου ΟΤΕ («Όμιλος») για την περίοδο αναφοράς 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2023.

Το συμπέρασμά μας

Με βάση τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα έκθεση, και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες του Ενιαίου Απολογισμού 2023 για την

περίοδο 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2023, δεν έχουν συνταχθεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια που ορίζονται από τη Διοίκηση όπως προσδιορίζονται στην παράγραφο «Εύρος Εργασίας».

Εύρος Εργασίας

Η εταιρεία μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 (Αναθεωρημένο), «Αναθέσεις Διασφάλισης πέραν

ελέγχου ή επισκόπησης ιστορικής χρηματοοικονομικής πληροφόρησης» («ΔΠΑΔ 3000 (Αναθεωρημένο)»), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης.

Οι Επιλεγμένες Πληροφορίες, υπό το εύρος εργασίας μας, για την περίοδο αναφοράς 1 Ιανουαρίου - 31 Δεκεμβρίου 2023, είναι οι εξής:

Επιλεγμένες Πληροφορίες

1. Την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των Global Reporting Initiative («GRI»): 2 Γενικές Γνωστοποιήσεις όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένων του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

2. Την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των ακόλουθων εννιά (9) ουσιαστικών θεμάτων (που παρατίθενται στη δεξιά στήλη αυτού του πίνακα), τα οποία προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας του Ομίλου ΟΤΕ για το έτος 2023 για τις εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE, και την ακρίβεια της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

Εφαρμοστέα Κριτήρια

GRI 2 Γενικές Γνωστοποιήσεις (2021)

1. Ηθικές Επιχειρηματικές Πρακτικές (GRI 3-3 (2021), GRI 205-1 (2016), GRI 205-3 (2016), GRI 206-1 (2016)).
2. Υπεύθυνες Εργασιακές Πρακτικές και Διαχείριση Εργαζομένων (GRI 3-3 (2021), GRI 401-1 (2016) και GRI 405-1 (2016)).
3. Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία Εργαζομένων (GRI 3-3 (2021), GRI 403-1 (2018)-GRI 403-7 (2018) και GRI 403-9 (2018)).
4. Ασφάλεια και Προστασία δεδομένων (GRI 3-3 (2021) και GRI 418-1 (2016)).
5. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (GRI 3-3 (2021) και Δείκτες Ικανοποίησης πελατών των εταιριών ΟΤΕ & Cosmote (2023 Αποτελέσματα της έρευνας πελατών)).
6. Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρησιακή Συνέχεια (GRI 3-3 (2021)).
7. Ασφάλεια και Διαχείριση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας (H/M) (GRI 3-3 (2021), GRI 416-1 (2016) και 416-2 (2016)).
8. Ενέργεια, Εκπομπές και Κλιματική Αλλαγή (GRI 3-3 (2021), GRI 302-1 (2016), GRI 302-3 (2016), GRI 305-1 (2016), GRI 305-2 (2016), GRI 305-4 (2016)).
9. Ασφαλή και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες (GRI 3-3 (2021), 417-1 (2016)).

1. Ο Όμιλος ΟΤΕ αποτελείται από τις εξής εταιρείες: ΟΤΕ, COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («COSMOTE»), ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ-ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ («ΓΕΡΜΑΝΟΣ»), ΟΤΕ ΑΚΙΝΗΤΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («ΟΤΕ ΕΣΤΑΤΕ»), ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΤΕ («ΟΤΕ Academy»), COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («COSMOTE E-VALUE»), COSMOTE ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ («CTS») και TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A. («Telekom Romania Mobile Communications»)

2. Όπου χρησιμοποιείται ο όρος «Εφαρμοστέα Κριτήρια», περιλαμβάνει τη βάση αναφοράς.

Επιλεγμένες Πληροφορίες

Εφαρμοστέα Κριτήρια

3. Την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων και την αξιοπιστία των ισχυρισμών των (1) Γνωστοποίησης Διοίκησης και (3) GRI Θεματικών Γνωστοποιήσεων (που παρατίθενται στη δεξιά στήλη αυτού του πίνακα), για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, και την ακρίβεια της μεθόδου ενοποίησης που χρησιμοποιήθηκε για την ενσωμάτωση των ποσοτικών στοιχείων του Ομίλου ΟΤΕ, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Ευρετήριο Περιεχομένου του Global Reporting Initiative» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

1. Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα (GRI 306-2 (2020)).
2. Παραγόμενα απόβλητα (GRI 306-3 (2020)).
3. Απόβλητα που εκτρέπονται από την διάθεση (GRI 306-4 (2020)).
4. Απόβλητα προς διάθεση (GRI 306-5 (2020)).

4. Τη συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2023 με το Πρότυπο GRI 1: Foundation 2021 (Ενότητα 4: Αρχές Αναφοράς) για τις GRI Γνωστοποιήσεις σχετικά με τα αντικείμενα (1) έως (3) όπως αναφέρονται ανωτέρω.

GRI 1: Foundation 2021 (Ενότητα 4: Αρχές Αναφοράς).

5. Τη συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2023 με τις αρχές του AccountAbility Principles (2018), όπως παρουσιάζεται στην ενότητα με τίτλο «Πίνακας Αρχών Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

Αρχές του AA1000AP (2018) (Παροχή μέτριου (περιορισμένου) επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2 Moderate Assurance) σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Assurance Standard v3).

6. Την ακρίβεια των δεικτών του Ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, όπως γνωστοποιούνται στην ενότητα με τίτλο «Χρηματιστήριο Αθηνών – Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG» στο Παράρτημα του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

Απαιτήσεις του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

7. Την εναρμόνιση της στρατηγικής βιωσιμότητας του Ομίλου ΟΤΕ με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

8. Την συμμόρφωση του Ενιαίου Απολογισμού 2023 με τις απαιτήσεις της Αναφοράς Προόδου (Communication on Progress) του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact), όπως παρουσιάζονται στην ενότητα «Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προόδου (COP)» του Παραρτήματος του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

Σύνοψη κριτηρίων του GC COP Self-Assessment 2024.

9. Την ακρίβεια των ποσοτικών στοιχείων για τις ΟΤΕ, COSMOTE, CTS, ΟΤΕ Academy, GERMANOS, COSMOTE e-Value, ΟΤΕ Estate and Telekom Romania Mobile Communications, σχετικά με τις γνωστοποιήσεις (12) μη-χρηματοοικονομικών δεικτών (που παρατίθενται στη δεξιά στήλη αυτού του πίνακα), όπως παρουσιάζονται εντός του Ενιαίου Απολογισμού 2023.

1. Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%) (GRI 2-30-a)
2. Γυναίκες εργαζόμενες (%) (Βάση αναφοράς: Δείκτης ορισμένος από τη Διοίκηση)
3. Θάνατοι (αριθμός εργαζομένων) (GRI 403-9-a)
4. Αριθμός εργαζομένων που τραυματίστηκαν (Βάση αναφοράς: Δείκτης ορισμένος από τη Διοίκηση)
5. Καταδικαστικές αποφάσεις δικαστηρίων σε βάρος της Εταιρείας ή των εργαζομένων της για θέματα διαφθοράς στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους (αριθμός αποφάσεων) (GRI 205-3-a)
6. Κοινωνική συνεισφορά (€) (Βάση αναφοράς: Δείκτης ορισμένος από τη Διοίκηση)
7. Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh) (GRI 302-1-c-i)
8. Άμεσες και έμμεσες (location-based) εκπομπές CO2 από την ενέργεια (t) (GRI 305-1-a and GRI 305-2-a)
9. Άμεσες και έμμεσες (market-based) εκπομπές CO2 από την ενέργεια (t) (GRI 305-1-a and GRI 305-2-a)
10. Ανακύκλωση κινητών συσκευών (t) (GRI 306- 4-c-ii)
11. Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας (αριθμός) (Βάση αναφοράς: Δείκτης ορισμένος από τη Διοίκηση)
12. Προμηθευτές που αξιολογήθηκαν (% του ετήσιου όγκου προμηθειών) (Βάση αναφοράς: Δείκτης ορισμένος από τη Διοίκηση)

Εύρος Εργασίας - Συνεχίζεται

Για ορισμένους μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες που περιγράφονται στο σημείο (9) ανωτέρω, οι οποίοι δεν καλύπτονται από κάποια GRI Γενική ή Θεματική Γνωστοποίηση, ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει μεθόδους υπολογισμού αυτών των μη-χρηματοοικονομικών δεικτών. Οι γνωστοποιήσεις για τις μεθόδους υπολογισμού περιλαμβάνονται στην ενότητα «Ε. Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση» της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2023 του Ομίλου ΟΤΕ («Ετήσια Έκθεση 2023»).

Επιπλέον, η εργασία μας αφορά στην διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 – 31 Δεκεμβρίου 2023 και δεν παρέχουμε διασφάλιση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2023.

Εγγενείς περιορισμοί των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Αποκτήσαμε περιορισμένη διασφάλιση για την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια. Εγγενείς περιορισμοί υπάρχουν σε όλες τις αναθέσεις διασφάλισης.

- Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα να συμβούν, απάτη, λάθη ή παρατυπίες, και να μην εντοπιστούν και επειδή χρησιμοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους στο έργο μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.
- Τα καθοριζόμενα από την Εταιρεία Εφαρμοστέα Κριτήρια, η φύση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και η απουσία συνεπών εξωτερικών προτύπων επιτρέπουν την υιοθέτηση διαφορετικών, αλλά αποδεκτών, μεθόδων μέτρησης, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε αποκλίσεις μεταξύ των οντοτήτων. Οι υιοθετούμενες μεθοδολογίες μέτρησης μπορεί επίσης να επηρεάσουν τη συγκρισιμότητα των Επιλεγμένων Πληροφοριών που αναφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς και από έτος σε έτος εντός ενός οργανισμού, καθώς οι μεθοδολογίες εξελίσσονται.
- Δεν εξετάσαμε την επάρκεια του σχεδιασμού

συγκεκριμένων μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου, και δεν συλλέξαμε σχετική τεκμηρίωση για την εφαρμογή τους, ούτε ελέγξαμε την αποτελεσματικότητά τους.

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση του Ενιαίου Απολογισμού 2023. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση του του Ενιαίου Απολογισμού 2023.
- Στις περιπτώσεις όπου, στο Εύρος Εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Έκθεση 2023 και από άλλα δημοσιευμένα στοιχεία εταιριών του Ομίλου ΟΤΕ που περιλαμβάνονται στον Ενιαίο Απολογισμό 2023, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στον Ενιαίο Απολογισμό 2023.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία ο Όμιλος ΟΤΕ εξήγαγε και συγκέντρωσε στοιχεία για τον Ενιαίο Απολογισμό 2023.
- Το Εύρος Εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε οποιαδήποτε διαδικασία αναφορικά με την ακρίβεια των αποτελεσμάτων ερευνών που ανατέθηκαν σε τρίτα μέρη, ούτε επί των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποίησαν τρίτα μέρη, παρά περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των τελικών αποτελεσμάτων στον Ενιαίο Απολογισμό 2023.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντικές επιδόσεις, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.

Αρμοδιότητες της Διοίκησης

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για:

- Την επιλογή και την κατάρτιση των Εφαρμοστέων Κριτηρίων.
- Την προετοιμασία, μέτρηση, παρουσίαση και αναφορά των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια.
- Τη δημοσιοποίηση των Εφαρμοστέων Κριτηρίων εκ των προτέρων, ή ταυτόχρονα, με τη δημοσιοποίηση των Επιλεγμένων Πληροφοριών.

- Τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και μηχανισμών ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση των υπηρεσιών μας.
- Την επιβεβαίωση προς εμάς μέσω γραπτών δηλώσεων ότι μας έχει παράσχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με το έργο μας οι οποίες είναι εις γνώσιν του Ομίλου ΟΤΕ.

Οι αρμοδιότητες μας

Είμαστε υπεύθυνοι για:

- Τον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσει ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την κοινοποίηση των θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες στο αρμόδιο σώμα συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης ή ενδεχόμενης απάτης, και μεροληψίας κατά την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης Έκθεσης περιορισμένης διασφάλισης στη Διοίκηση του ΟΤΕ.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), και με τις απαιτήσεις δεοντολογίας και ανεξαρτησίας του ν. 4449/2017 καθώς και του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014.

Η ελεγκτική μας εταιρία εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας (ISQM) 1, «Διαχείριση Ποιότητας για εταιρείες που διενεργούν ελέγχους ή επισκοπήσεις οικονομικών καταστάσεων ή λοιπές αναθέσεις διασφάλισης ή συναφών υπηρεσιών», και κατά συνέπεια, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ελέγχου που περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι κυριότερες διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασία μας ώστε να αντιμετωπίσουμε τις περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους ανακρίβειας των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Οι διαδικασίες που εκτελέσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση.

Κατά τη διενέργεια της ανάθεσης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Αξιολογήσαμε τα Εφαρμοστέα Κριτήρια που επέλεξε ο ΟΤΕ για να διαπιστώσουμε εάν ήταν κατάλληλα για τις περιστάσεις της ανάθεσης και, όπου ήταν απαραίτητο, συζητήσαμε με τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ την ανάγκη για βάση αναφοράς.
- Διαδικασίες αναλυτικής επισκόπησης για την κατανόηση του υποκείμενου αντικείμενου και εντοπίσαμε περιοχές όπου ήταν πιθανό να προκύψει ουσιώδες σφάλμα στις Επιλεγμένες Πληροφορίες.
- Μέσω συνεντεύξεων με εργαζόμενους διαφόρων οργανωτικών επιπέδων και της Διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ, κατανοήσαμε τον Όμιλο, το περιβάλλον του, τις διαδικασίες του και τα συστήματα πληροφορικής που σχετίζονται με την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, επαρκή για τον εντοπισμό και την περαιτέρω αξιολόγηση των κινδύνων ουσιώδους σφάλματος στις Επιλεγμένες Πληροφορίες, καθώς και για την παροχή βάσης για το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την αντιμετώπιση των εκτιμώμενων κινδύνων και την παροχή συμπεράσματος περιορισμένης διασφάλισης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

- Μέσω συνεντεύξεων με εργαζόμενους διαφόρων οργανωτικών επιπέδων και τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ, αποκτήσαμε κατανόηση των εσωτερικών ελέγχων σχετικών με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, της διαδικασίας ποσοτικοποίησης και των δεδομένων που χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, της μεθοδολογίας για τη συλλογή ποιοτικών πληροφοριών και της διαδικασίας για την προετοιμασία και την υποβολή των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Δεν πραγματοποιήσαμε i) αξιολόγηση του σχεδιασμού συγκεκριμένων δραστηριοτήτων εσωτερικού ελέγχου, ii) λήψη αποδεικτικών στοιχείων σχετικά με την εφαρμογή τους, iii) εξέταση της λειτουργικής τους αποτελεσματικότητας.
- Μέσω συνεντεύξεων με εργαζόμενους διαφόρων οργανωτικών επιπέδων και τη Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ, τεκμηριώσαμε εάν χρησιμοποιήθηκε εξωτερικός εμπειρογνώμονας για την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, αξιολογήσαμε την ικανότητα, τις δυνατότητες και την αντικειμενικότητα αυτού του εμπειρογνώμονα στο πλαίσιο της εργασίας που εκτελέστηκε, καθώς και την καταλληλότητα της εργασίας αυτής ως τεκμήριο.
- Επιθεωρήσαμε έγγραφα σχετικά με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες για να κατανοήσουμε το επίπεδο ευαισθητοποίησης και εποπτείας της Διοίκησης σχετικά με τις επιλεγμένες πληροφορίες.
- Διενηργήσαμε διαδικασίες επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένου του επαναυπολογισμού των σχετικών τύπων που χρησιμοποιήθηκαν σε χειροκίνητους υπολογισμούς και αξιολογήσαμε κατά πόσον τα δεδομένα είχαν ενοποιηθεί κατάλληλα.
- Διενηργήσαμε διαδικασίες επί των υποκείμενων δεδομένων σε στατιστική δειγματοληπτική βάση για να αξιολογήσουμε εάν τα δεδομένα έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια, συμπεριλαμβανομένης της επαλήθευσης μέσω τεκμηρίωσης με την πηγή των στοιχείων.
- Διενηργήσαμε διαδικασίες επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης των παραδοχών και εκτιμήσεων της Διοίκησης.
- Συγκεντρώσαμε τις ανακρίβειες και ελλείψεις ελέγχου που εντοπίστηκαν, αξιολογώντας κατά πόσον είναι ουσιώδεις.
- Εξετάσαμε τους κινδύνους ουσιωδών ανακριβειών των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με εργαζόμενους διαφόρων οργανωτικών επιπέδων του Ομίλου ΟΤΕ, σχετικά με τη συμμετοχικότητα των ενδιαφερόμενων μερών, την ουσιαστικότητα, την ανταπόκριση και την επίδραση.
- Εξετάσαμε τις διαδικασίες του Ομίλου ΟΤΕ σχετικά με την αναγνώριση και τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στον Ενιαίο Απολογισμό 2023 και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στον Ενιαίο Απολογισμό 2023. Επιπλέον, προβήκαμε σε ανασκόπηση των θεμάτων των Μέσων Ενημέρωσης σε σχέση με τις εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE, αναφορικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης και σε σχετική αντιπαραβολή τους με τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από τον Όμιλο ΟΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις του Ομίλου ΟΤΕ σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την υπό αναφορά περίοδο και τους ισχυρισμούς που αφορούν στις GRI Γενικές και Θεματικές Γνωστοποιήσεις, υπό το Εύρος Εργασίας μας.
- Εξετάσαμε τον Ενιαίο Απολογισμό 2023 για την κατάλληλη παρουσίαση των GRI Γενικών και Θεματικών Γνωστοποιήσεων, υπό το Εύρος Εργασίας μας, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό ως προς τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που αφορούν στον τρόπο παρουσίασης των στοιχείων αυτών.

Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που εκτελούνται σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης. Επομένως, το επίπεδο διασφάλισης που παρέχεται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης είναι σημαντικά χαμηλότερο απ' ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

Βασικές παρατηρήσεις σε σχέση με το AA1000

Βάσει των ελεγκτικών διαδικασιών όπως περιγράφονται παραπάνω, οι βασικές παρατηρήσεις μας αναφορικά με τις αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης, σύμφωνα με το AA1000AS v3 είναι οι εξής:

Συμμετοχικότητα: Ο Όμιλος δεσμεύεται να είναι υπεύθυνος στα ενδιαφερόμενα μέρη του. Ο Όμιλος εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική διαδικασία αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνει τους ενδιαφερόμενους φορείς στις διαδικασίες διαβούλευσης, αναγνωρίζει τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους και ενσωματώνει με συνέπεια τις απόψεις τους σε όλα τα επίπεδα.

Ουσιαστικότητα: Ο Όμιλος έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία προσδιορισμού της ουσιαστικότητας, η οποία εφαρμόζεται σε όλο τον οργανισμό σε συνεχή βάση. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος πραγματοποίησε Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας, προκειμένου να αξιολογήσει τόσο την επίδρασή του σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης, όσο και την επίδραση των αναγνωρισμένων θεμάτων στη λειτουργία και στην βιώσιμη απόδοση του Ομίλου. Η διαδικασία Αξιολόγησης Διπλής Ουσιαστικότητας διενεργήθηκε σύμφωνα με την ενοποιημένη μεθοδολογία Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων του Ομίλου, ακολουθώντας διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές, λαμβάνοντας υπόψη τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Βιώσιμης Αναφοράς.

Ανταπόκριση: Ο Όμιλος έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία για την ανταπόκρισή του στα θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Διαπιστώσαμε ότι, οι αποκρίσεις του Ομίλου ευθυγραμμίζονται με τις ανησυχίες και τα ζητήματα των ενδιαφερομένων μερών και υλοποιούνται με έναν έγκαιρο, επαρκή, ακριβοδίκαιο και κατάλληλο τρόπο.

Επίδραση: Ο Όμιλος διαθέτει διαδικασίες για την κατανόηση, τη μέτρηση και τη διαχείριση της επίδρασής του, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και ανάπτυξης σχεδίων δράσης. Στον Ενιαίο Απολογισμό 2023 ο Όμιλος παρουσιάζει ένα ευρύ φάσμα επιδράσεων στη βιωσιμότητα μέσω ποιοτικών και ποσοτικών αναλύσεων σε συμφωνία με τη στρατηγική του.

Συνιστάται στον Όμιλο ΟΤΕ να συνεχίσει να αναφέρει την πρόοδο των επιπτώσεών του στη βιωσιμότητα και να παρακολουθεί και να μετρά τις κοινωνικές αλλαγές που προκύπτουν από τις δραστηριότητές του καθώς και τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση του ΟΤΕ σύμφωνα με το ΔΠΑΔ 3000 (Αναθεωρημένο) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση του ΟΤΕ αναφορικά με τα αποτελέσματα του έργου διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό.

Χωρίς να αναλαμβάνουμε ή να αποδεχόμαστε οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση σε σχέση με την παρούσα έκθεση έναντι οποιουδήποτε μέρους εκτός της Διοίκησης του ΟΤΕ, αναγνωρίζουμε ότι η Διοίκηση του ΟΤΕ μπορεί να επιλέξει να δημοσιοποιήσει την παρούσα έκθεση σε άλλα μέρη που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν, γεγονός που δεν επηρεάζει και δεν θα επηρεάσει ούτε θα επεκτείνει για οποιονδήποτε σκοπό ή σε οποιαδήποτε βάση τις ευθύνες μας. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη έναντι κανενός άλλου εκτός από τη Διοίκηση του ΟΤΕ ως φορέα, αναφορικά με την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση ή για τα συμπεράσματα που έχουμε διαμορφώσει.

Αθήνα, 07 Ιουνίου 2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Δημήτρης Κατσιμπόκης
 Α.Μ. ΣΟΕΛ: 34671
 Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών
 Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού
 151 25 Μαρούσι
 Α.Μ ΣΟΕΛ: Ε 120



Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος
Λ. Κηφισίας 99., 15124 Μαρούσι
www.cosmote.gr



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ