



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
(Master in Business Administration)

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ 4 ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ»

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**<< Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΩΣ
ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ >>**

ΧΑΛΑΡΗΣ ΑΡΤΕΜΙΟΣ Α.Μ: MBA/13

Επιβλέπων Καθηγητής: Πρόδρομος Γιαννάς

Συνεπιβλέπων Καθηγητές: Λάζαρος Βρυζίδης

Ιωάννης Σαλμόν.

Ακαδημαϊκό Έτος 2015-2016

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία αποτελεί διπλωματική εργασία στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τεχνολογικής Κατεύθυνσης με τίτλο «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Master in Business Administration (MBA) στην κατεύθυνση Μάρκετινγκ και Επικοινωνία – Master in Business Administration in Marketing and Communication.

Στόχος της διπλωματικής εργασίας είναι, μέσα από την διαχρονική μελέτη των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος για την χρονική περίοδο 2005 - 2015 και χρησιμοποιώντας την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου να καταστεί δυνατή η σύνδεση της στρατηγικής Υπευθυνότητας του οργανισμού ως μέσο για την επίτευξη προστιθέμενης αξίας στον οργανισμό.

Με την ευκαιρία της ολοκλήρωσης της παρούσας εργασίας αισθάνομαι την υποχρέωση να ευχαριστήσω ορισμένους ανθρώπους οι οποίοι διαδραμάτισαν πολύ σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίηση της. Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα της παρούσας διπλωματικής, τον κο Γιαννά Πρόδρομο, ο οποίος με την ουσιαστική καθοδήγηση του, τις ουσιώδεις συμβουλές και τον χρόνο που διέθεσε αποτέλεσε καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχή έκβαση της διπλωματικής εργασίας. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες του μεταπτυχιακού προγράμματος οι οποίοι τόσο με τα πλούσια πνευματικά προσόντα τους όσο και του ήθους τους στάθηκαν σημαντικότεροι αρωγοί στο ταξίδι της γνώσης του προγράμματος.

Την παρούσα διπλωματική θα ήθελα να την αφιερώσω στην μνήμη των γονιών μου Γεωργίου και Ελένης και στην μνήμη της αδελφής μου Αντωνίας που συναντήθηκε μαζί τους κατά την διάρκεια συγγραφής της εργασίας.

<<20-9-2017>

Χάλαρης Αρτέμιος

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	14
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	21
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	28
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	28
1.2 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	30
1.3 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	33
1.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	35
2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	35
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	38
2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	43
2.3.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΟΜΟΚΕΝΤΡΩΝ ΚΥΚΛΩΝ.....	43
2.3.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	44
2.4 ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	45
2.5 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.	48
2.5.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	49
2.5.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	52
2.5.3 Η ΤΡΙΜΕΡΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	55
2.6 ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	61
2.7 Η ΔΙΑΦΘΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	64
2.8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	67

2.9 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	81
2.9.1 ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.	88
3.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ.	88
3.2 Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	98
3.3 Ο ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	103
3.4 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ	111
3.5 ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ Ο.ΤΕ.	116
3.5.1 ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ	116
3.5.2 ΔΕΙΚΤΗΣ G.R.I. (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)	121
3.5.3 ΔΕΙΚΤΗΣ B.I.T.C. (BUSINESS IN THE COMMUNITY).....	122
3.5.4 ΔΕΙΚΤΗΣ C.R.I. (CORPORATE RESPONSIBILITY INDEX)	123
3.5.5 GPTW (GRATE PLACE TO WORK).....	124
3.5.6 ΔΕΙΚΤΗΣ FTSES (FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGES) – ΔΕΙΚΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....	125
3.5.7 ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ (SA8000).....	126
3.5.8 ΠΡΟΤΥΠΟ OHSAS 18001 – ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.	129
3.5.9 ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΕΙΡΑΣ ISO 14000.	129
3.5.10 ISO 27001 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	130
3.5.11 ISO 9001: 2000 ΚΑΙ ISO 14001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	131
3.5.12 ΠΡΟΤΥΠΑ AA1000.....	133
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	139

4.1	Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	139
4.1.1	Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ.....	139
4.1.2.	ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	143
4.1.3.	Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	144
4.1.4.	Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	144
4.1.5.	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	145
4.1.6.	ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ.	149
4.1.7	ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	153
4.2	ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ - ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	155
4.2.1.	ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.	157
4.2.2	ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΣΤΗΝ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.	162
4.2.3	ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.	170
4.2.4	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.	171
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ.....	175
5.1	Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΚΟΛΟΥΘΗΘΕΙ ΣΤΗΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ.....	175
5.2	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015.....	177
5.3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015.....	177
5.3.1	ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΕΚΤΑΣΕΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015.....	183

5.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015.....	187
5.4.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005	187
5.4.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2006.....	196
5.4.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2007.....	207
5.4.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2008	218
5.4.5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2009	232
5.4.6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2010.....	246
5.4.7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2011	265
5.4.8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012	278
5.4.9. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2013	306
5.4.10. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2014	342
5.4.11. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2015	382
5.5 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΛΕΞΕΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ – ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015	437
5.6 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015	464
5.7 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΦΟΥΣ ΕΚΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ 2005-2015	485

5.8	ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	496
5.9	ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015	502
5.9.1.1	ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ FTSE 4 GOOD	508
5.9.1.2	ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΗ EURONEXT VIGEO.....	514
5.9.1.3	ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΟΕΚΟΜ RESEARCH	517
5.9.1.4	ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΟΥ CDP.....	519
5.9.1.5	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ FORUM ETHIBEL	521
5.9.1.6	ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ CRI ΕΛΛΑΔΑΣ.....	523
5.9.1.7	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (G.R.I.).....	527
5.9.1.8	ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΑ1000 Α.Ρ.Σ (ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD) – 1000 Α.Σ (ACCOUNTABILITY STANDARDS) – 1000 Α.Σ (ACCOUNTABILITY ASSURANCE STANDARD).....	566
5.9.1.9	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISAE 3000	583
5.9.10	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	585
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	612
6.1	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015	612
6.3	Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΥΣ.....	640
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	643
7.1	ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	643
7.2	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	656
7.3	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	670
7.4	Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	670
7.5	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ	672

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	674
ΑΓΓΛΙΚΑ ΑΡΘΡΑ	674
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	693
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ	694
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	704
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ..	704
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΧΑΡΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	713
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΙΔΡΥΤΙΚΗ ΔΙΑΚΥΡΗΞΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	715
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	717
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ, ΚΙΝΗΤΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 2002-2008	721
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ: Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΟΤΕGLOBE	725
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ1: Ο ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΗΣ ΟΤΕGLOBE ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	726
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ2: ΔΙΕΥΡΥΜΕΝΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΗΣ ΟΤΕGLOBE ...	727
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η1: ΤΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΟΤΕ ESTATE	728
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η2: ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΤΗΣ ΟΤΕ ESTATE.....	729
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Θ: Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΟΤΕ ACADEMY.....	731
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΟ ΦΑΣΜΑ ΤΗΣ TELEKOM ROMANIA ΚΑΙ ΤΕΛΗ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΡΟΥΜΑΝΙΑ.	732
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Κ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΧΑΡΤΑ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Τ.Ε.	737
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Λ: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (2005-2015).....	739
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Μ: ΧΟΡΗΓΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Τ.Ε.(2010-2016)	757

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ν: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ – ΠΡΟΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΑΑ1000 2005-2015	815
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ξ: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ - ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ 2005-2015 (COP) 816	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ο: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ -ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	820
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π: ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΣΤΑΔΙΑΚΗΣ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ ΟΤΕ ΜΕ ΤΟ GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI 3.0, GRI 3.1, GRI 4). ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015.....	822
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ρ: ΠΡΟΤΥΠΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015	873
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Σ: ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΓΕΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΔΕΣΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 2015	874
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ1: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ 2006-2013	875
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΧΕΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΝΩΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΤΟΜΕΩΝ	876
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ3: ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΕ	877
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ4: ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	878
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ5: ΤΡΟΠΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ	879
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ6: ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	880

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Το πρότυπο της τριπλής κατώτατης γραμμής.....	56
Πίνακας 2: Ενεργοί Πάροχοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.....	109
Πίνακας 3: Εξέλιξη μεταφερθέντων αριθμών ανά έτος.....	109
Πίνακας 4: Οι δέκα αρχές του Οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.....	117
Πίνακας 5: Οι τομείς του προτύπου SA8000.....	128
Πίνακας 6: Γενικά πρότυπα της σειράς ISO 14040 σχετικά με την περιβαλλοντική διαχείριση.....	130
Πίνακας 7: Διαχρονική εξέταση έκτασης Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος 2005-2015.....	178
Πίνακας 8: Διαχρονική Εξέταση αριθμού λέξεων Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.....	183
Πίνακας 9: Διαχρονική εξέταση έκτασης Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005 -2015 αφιερωμένη στις κύριες ενότητες της Ε.Κ.Ε.....	183
Πίνακας 10: Φράσεις, Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005.....	195
Πίνακας 11: Φράσεις Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2006.....	205
Πίνακας 12: Η διεύθυνση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα τα έτη 2005-2007	208
Πίνακας 13: Κατανάλωση ηλεκτρισμού στα κτίρια του ΟΤΕ στην Αττική για τα έτη 2006 και 2007	213
Πίνακας 14: Ανακύκλωση Υλικών στον ΟΤΕ 2006-2007	214
Πίνακας 15: Φράσεις – Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007.....	217
Πίνακας 16: Η παροχή εκπτώσεων σε ΑΜΕΑ για τα έτη 2007-2008.....	221
Πίνακας 17: Ετήσια κατανάλωση καυσίμων σε εγκαταστάσεις και κτίρια (GWH) 2007-2008	224
Πίνακας 18: Εκπομπές Αερίων του θερμοκηπίου 2007-2008	225
Πίνακας 19: Ανακύκλωση Υλικών για τα έτη 2006-2008.....	226
Πίνακας 20: Φράσεις Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008.....	231
Πίνακας 21: Ανακύκλωση Υλικών για τον ΟΤΕ για τα έτη 2008-2009	240
Πίνακας 22: Φράσεις Λέξεις κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009.....	245
Πίνακας 23: Αμέα που κατέχουν θέση Ευθύνης στον ΟΤΕ τα έτη 2009 και 2010...	253
Πίνακας 24: Σύνολο ωρών εκπαίδευσης προσωπικού ΟΤΕ 2009-2010	253

Πίνακας 25: Μέσος Όρος Εκπαίδευσης ανά φύλο εργαζομένων το 2010	254
Πίνακας 26: Φράσεις λέξεις κλειδιά απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας 2010.	264
Πίνακας 27: Φράσεις Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011	277
Πίνακας 28: Διαχείριση Παραπόνων για τα έτη 2011-2012.....	283
Πίνακας 29: : Πενταετής Απόδοση σε θέματα Ασφάλεια Εργασίας	287
Πίνακας 30: Βασικές δραστηριότητες του οργανισμού για το 2012 στον τομέα Υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας.....	288
Πίνακας 31: Διαφορετικότητα φύλου στο διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας και στην Διοίκηση για το 2012	290
Πίνακας 32: Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012	305
Πίνακας 33: Έρευνες Πελατών 2011-2013	312
Πίνακας 34: Επίδοση Υγείας και Ασφαλείας για τον ΟΤΕ για τα έτη 2008-2013....	318
Πίνακας 35: Αριθμός Εργαζομένων οι οποίοι συμμετείχαν σε εθελοντικές ενέργειες ΟΤΕ-COSMOTE 2010-2013	325
Πίνακας 36: Αριθμός φιαλών αίματος που συγκεντρώθηκαν την περίοδο 2010-2014 από τον ΟΤΕ και την COSMOTE	325
Πίνακας 37: Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013	341
Πίνακας 38: Επίδοση Υγείας και Ασφάλειας 2008-2014.....	354
Πίνακας 39: Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014	380
Πίνακας 40: Στοιχεία γραμμών ΟΤΕ και στατιστικά συνδέσεων 2013-2015	385
Πίνακας 41: Φιάλες αίματος οι οποίες συγκεντρώθηκαν τα έτη 2010-2015.....	418
Πίνακας 42: Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015	435
Πίνακας 43: Έκταση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας σε αριθμός Λέξεων	438
Πίνακας 44: Λέξεις κλειδιά απολογισμών 2005 -2015 για την αγορά.....	438
Πίνακας 45: Λέξεις κλειδιά για την αγορά εκφρασμένες σε ποσοστό % απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.	439
Πίνακας 46: Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους για τα έτη 2005-2015.....	446
Πίνακας 47: Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους εκφρασμένες σε ποσοστό % για τα έτη 2005-2015 %.....	447
Πίνακας 48: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για την Κοινωνία για τα έτη 2005-2015	453
Πίνακας 49: Λέξεις κλειδιά για την Κοινωνία εκφρασμένες σε ποσοστό % για τα έτη 2005-2015	453
Πίνακας 50: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για το Περιβάλλον για έτη 2005-2015.....	457

Πίνακας 51: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για το Περιβάλλον εκφρασμένες σε ποσοστό %για τα έτη 2005-2015	458
Πίνακας 52: Σύγκριση Global Reporting Initiative - Carbon Disclosure Project.....	461
Πίνακας 53: Παρουσία ενδιαφερόμενων μερών στους απολογισμούς ΕΚΕ για τα έτη 2005-2015 με την αρχική ονομασία των κατηγοριών πριν την ομαδοποίηση τους. .	483
Πίνακας 54: Παρουσία ενδιαφερόμενων μερών απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας μετά την ομαδοποίηση των κατηγοριών για τα έτη 2005-2015	484
Πίνακας 55:Υφος - έκταση και ανάλυση μηνύματος προέδρου,	486
Πίνακας 56: Το ιδιοκτησιακό Καθεστώς Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος 2005-2015	497
Πίνακας 57: Έτη πρώτης συμμετοχής του ΟΤΕ σε Φορείς και Πρωτοβουλίες.	503
Πίνακας 58: Διαχρονική απεικόνιση του δείκτη FTSE4Good.	511
Πίνακας 59: Βαθμολογία Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος στον δείκτη: Euronext Vigeo Emerging 70	516
Πίνακας 60: Η συμμετοχή του ΟΤΕ στην πλατφόρμα του CDP:.....	520
Πίνακας 61: Δείκτης Εταιρικής Υπευθυνότητας CRI Ελλάδας.	524
Πίνακας 62: Η διαχρονική εξέταση του δείκτη CRI για τα έτη 2008-2015 για τις ελληνικές επιχειρήσεις.	526
Πίνακας 63: Διαχρονική εξέταση πρότυπο AA1000AS -1000 APS.	566
Πίνακας 64: Η πορεία της απελευθέρωσης τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη	612
Πίνακας 65: Οι ορισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	704
Πίνακας 66: Η εξέλιξη τιμών της σταθερής τηλεφωνίας για τα έτη 2002 έως 2008.721	
Πίνακας 67: Εξέλιξη Τιμών Κινητής Τηλεφωνίας. (1993 – 2008).....	722
Πίνακας 68: Εξέλιξη Τιμών Κινητής Διαδικτύου (1998 – 2008).....	723
Πίνακας 69: Ανάλυση Οικοπέδων της ΟΤΕ ESTATE.....	730
Πίνακας 70: Διαχρονική εξέταση προτεραιοτήτων οργανισμού για τις τέσσερις κύριες παραμέτρους της εταιρικής υπευθυνότητας (2005-2008).....	739
Πίνακας 71: Διαχρονική Εξέταση προτεραιοτήτων Οργανισμού για τις τέσσερις κύριες παραμέτρους της Εταιρικής Υπευθυνότητας (2009-2012).	744
Πίνακας 72: Διαχρονική εξέταση προτεραιοτήτων οργανισμού για τις τέσσερις κύριες παραμέτρους της εταιρικής υπευθυνότητας (2013-2015).....	751
Πίνακας 73: Χορηγικές Δράσεις Ομίλου ΟΤΕ 2010-2016.....	757
Πίνακας 74: Υιοθέτηση Προτύπων – Πρότυπα Υπευθυνότητας AA1000.....	815
Πίνακας 75: Υιοθέτηση Προτύπων – Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών – Απολογισμός Προέδρου COP.....	816
Πίνακας 76: Η συνεισφορά του ομίλου ΟΤΕ στην επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών	818

Πίνακας 77: Υιοθέτηση Προτύπων Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας. Δήλωση συμμόρφωσης.	820
Πίνακας 78: Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative 3.0.....	822
Πίνακας 79: Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative 3.1.....	844
Πίνακας 80: Πίνακας δεικτών Global Reporting Initiative G.4	861
Πίνακας 81: Πρότυπα Ανεξάρτητης Διασφάλισης ΟΤΕ - COSMOTE.....	873

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Η θεωρία των τριών ομόκεντρων κύκλων	43
Σχήμα 2: Οι διαστάσεις της Εταιρικής Ευθύνης.....	55
Σχήμα 3: Τα επίπεδα της αντιλαμβανόμενης διαφθοράς στην Ελλάδα.....	65
Σχήμα 4: Κατανομή (%) του συνολικού προϋπολογισμού των εταιρειών για δράσεις ΕΚΕ ανά κύριο άξονα (2015).	67
Σχήμα 5: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό	68
Σχήμα 6: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία (δωρεές και χορηγίες, καλλιτεχνικές, αθλητικές και πολιτισμικές εκδηλώσεις).....	69
Σχήμα 7: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία (ανακύκλωση, συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας) .	70
Σχήμα 8: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία. (διασφάλιση ποιότητας των προϊόντων, προγράμματα ΕΚΕ που αναφέρονται στους καταναλωτές, Προμηθευτές και συνεργάτες)	71
Σχήμα 9: Προσδοκίες Ελληνικών Επιχειρήσεων μέσα από την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	72
Σχήμα 10: Λόγοι για τους οποίους μια εταιρεία είναι κοινωνικά Υπεύθυνη	73
Σχήμα 11: Τρόποι προβολής/ επικοινωνίας δράσεων ΕΚΕ (εντός της εταιρίας)	74
Σχήμα 12: Τρόποι προβολής /επικοινωνίας δράσεων ΕΚΕ (εκτός της εταιρίας).....	75
Σχήμα 13: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ΕΚΕ από τις Ελληνικές Επιχειρήσεις	76
Σχήμα 14: Βαθμός εφαρμογής των δράσεων ΕΚΕ στην Ελλάδα.....	77
Σχήμα 15: Ανασταλτικοί παράγοντες για την εφαρμογή προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις ελληνικές επιχειρήσεις.....	78
Σχήμα 16: Συμβολή Τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ (σε εκατομ. Ευρώ)	84
Σχήμα 17: Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες με επίκεντρο τον πελάτη	88
Σχήμα 18: Η μετοχική σύνθεση του ομίλου Ο.Τ.Ε.*	89
Σχήμα 19: Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ.....	90
Σχήμα 20: Η δομή του ομίλου ΟΤΕ	91
Σχήμα 21: Οι θυγατρικές Εταιρείες του ΟΤΕ.....	95
Σχήμα 22: Η κίνηση των δεδομένων εντός του δικτύου της Telekom Albania	96
Σχήμα 23: Τα έσοδα του Οργανισμού ανά χώρα προέλευσης.....	96
Σχήμα 24: Το όραμα και η αποστολή του Οργανισμού.....	98
Σχήμα 25: Η εξέλιξη των τηλεφωνικών παροχών στην Ελλάδα για την χρονική περίοδο 2005-2015.....	110
Σχήμα 26: Ο ρυθμός πιστοποιήσεων ISO στην Ελλάδα.....	132

Σχήμα 27: Οι διαδικασίες του μοντέλου AA 1000.....	134
Σχήμα 28: Το Μοντέλο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά των Wood & Jones..	161
Σχήμα 29: Αριθμός των δεικτών ανά κατηγορία κατά Roca Searcy.....	165
Σχήμα 30: Ο μέσος αριθμός των δεικτών ανά κλάδο	166
Σχήμα 31: Λεπτομερή ανάλυση όλων των τύπων των δεικτών οι οποίοι παρουσιάζονται σε κάθε τομέα.....	167
Σχήμα 32: Συμμετοχή των Ελληνικών επιχειρήσεων στο οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ για τα έτη 2001-2008	168
Σχήμα 33: Έκταση απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος ανά αριθμό σελίδων	177
Σχήμα 34: Έκταση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015 αφιερωμένη στις κύριες ενότητες της ΕΚΕ.....	184
Σχήμα 35: Η ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη για το 2006	199
Σχήμα 36: Μέσο κόστος ευρυζωνικής σύνδεσης (Ιανουάριος 2004-Ιανουάριος 2007)	200
Σχήμα 37: Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες προς παρόχους (LLU Lines)	209
Σχήμα 38: Αριθμός εργατικών ατυχημάτων – θανατηφόρων ατυχημάτων στον ΟΤΕ (1998-2007).....	211
Σχήμα 39: Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν για τα έτη 1998-2007	216
Σχήμα 40: Αριθμός Σημείων Παρουσίας POP's Δικτύου ADSL ανά τηλεπικοινωνιακή περιφέρεια στην Ελλάδα.....	219
Σχήμα 41: Τάση και Διείσδυση της Ελληνικής Αγοράς ADSL	220
Σχήμα 42: Εργατικά ατυχήματα προσωπικού 1998-2008	223
Σχήμα 43: Φιάλες αίματος που χορηγήθηκαν κατά το έτος 2008.	228
Σχήμα 44: Χορηγίες οι οποίες εντάσσονται στην εταιρική υπευθυνότητα για το 2008	229
Σχήμα 45: Κατανομή του χορηγικού προϋπολογισμού για το 2008	230
Σχήμα 46: παράπονα που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών 2007-2009.....	233
Σχήμα 47: Η πορεία των εργατικών ατυχημάτων του προσωπικού ΟΤΕ 1998-2009.....	235
Σχήμα 48: Θέση ευθύνης ανά φύλο το 2009	236
Σχήμα 49: Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο	237
Σχήμα 50: ΑμεΑ που κατέχουν θέση Ευθύνης στον Οργανισμό 2008-2009.....	238
Σχήμα 51: Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν και χορηγήθηκαν στην Αθήνα τα έτη 2008 και 2009	242
Σχήμα 52: Δαπάνες ΟΤΕ για τις δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες το 2009.....	243

Σχήμα 53: Η παροχή εκπτώσεων σε Αμεα όπως διακρίνεται από τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010	248
Σχήμα 54: Εργατικά ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1999-2010.....	251
Σχήμα 55: Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο το 2010.....	252
Σχήμα 56: Κατανάλωση Καυσίμου και Ηλεκτρισμού το 2010.....	256
Σχήμα 57: Παραγόμενα απορρίμματα το 2010.....	257
Σχήμα 58: Αιμοδοσία Ν. Αττικής για το 2010	261
Σχήμα 59: Αιμοδοσία Περιφέρειας για το 2010	261
Σχήμα 60: Δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες το 2010.....	262
Σχήμα 61: Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1999-2011.....	268
Σχήμα 62: Κατανάλωση καυσίμων και ηλεκτρισμού 2008-2011.	272
Σχήμα 63: Οι ποσότητες των ανακυκλούμενων υλικών 2008-2011	275
Σχήμα 64: Εξέλιξη ευρυζωνικών συνδέσεων 2005-2012.....	279
Σχήμα 65: Εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν σε έργα εθελοντισμού ΟΤΕ – COSMOTE 2010-2012	294
Σχήμα 66: Οι εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου 2008-2012.....	297
Σχήμα 67: Άμεσες Εκπομπές του αερίου του θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ.....	298
Σχήμα 68: Έμμεσες Εκπομπές Αερίων του Φαινομένου του θερμοκηπίου 2008-2012	298
Σχήμα 69: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE για το 2012.....	299
Σχήμα 70: Παραγωγή Απορριμμάτων για ΟΤΕ και COSMOTE 2012	300
Σχήμα 71: Η κατανάλωση νερού 2008-2012 για τον ΟΤΕ και την COSMOTE.....	301
Σχήμα 72: Εξέλιξη Ευρυζωνικών Συνδέσεων 2009-2013	308
Σχήμα 73: Έρευνες Πελατών 2011-2013.....	313
Σχήμα 74: Η ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE για το 2013.....	328
Σχήμα 75: Άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου από τον ΟΤΕ και την COSMOTE 2008-2013.....	330
Σχήμα 76: Έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του Θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ και την COSMOTE 2008-2013.....	331
Σχήμα 77: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE για το 2013.....	332
Σχήμα 78: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ 2008-2013	333
Σχήμα 79: Η εξέλιξη των Ευρυζωνικών γραμμών 2009-2014	344
Σχήμα 80: Ολοκληρωμένη Περιβαλλοντική διαχείριση.....	364
Σχήμα 81: Διαχείριση απορριμμάτων ΟΤΕ – COSMOTE για το 2014.	365

Σχήμα 82: Η ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2014.....	367
Σχήμα 83: Άμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου για τα έτη 2010-2014.	370
Σχήμα 84: Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου το 2014 για τον ΟΤΕ.	371
Σχήμα 85: Οι έμμεσες εκπομπές λοιπόν αερίων ΟΤΕ και COSMOTE για το 2014.	372
Σχήμα 86: Οι έμμεσες εκπομπές των Αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου από την Ενέργεια χωρίς τις Εγγυήσεις Προέλευσης για το 2014.....	373
Σχήμα 87: Άλλες Έμμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου.	374
Σχήμα 88: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE το 2014.....	375
Σχήμα 89: Η εξέλιξη των Ευρυζωνικών γραμμών στην Ελλάδα.	383
Σχήμα 90: Η εξέλιξη των Ευρυζωνικών γραμμών στην Ελλάδα 2012-2015.....	384
Σχήμα 91: Εξέλιξη συνδρομητών συνδρομητικής τηλεόρασης.	386
Σχήμα 92: Ο δείκτης βοηθούμενης Αναγνωρισιμότητας Πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Εταιριών Τηλεπικοινωνιών.....	392
Σχήμα 93: Αντιληπτικότητα συνδρομητών 2011-2015.....	393
Σχήμα 94: Ποσοστό πελατών που δήλωσαν ότι είχαν καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση 2011-2015.....	394
Σχήμα 95: Ποσοστό πελατών που δήλωσε ότι είχε καλή Εξυπηρέτηση στα καταστήματα.	394
Σχήμα 96: Η διαχείριση των προμηθευτών.....	397
Σχήμα 97: Οι τεχνικές και ιατρικές επιθεωρήσεις για τον ΟΤΕ το 2015.....	402
Σχήμα 98: Εργατικά ατυχήματα στον ΟΤΕ για τα έτη 2013 – 2015 και αριθμός ημερών εκτός εργασίας.....	403
Σχήμα 99: Οι ώρες εκπαίδευσης για τους εργαζομένους ΟΤΕ-COSMOTE για τα έτη 2003-2015.....	407
Σχήμα 100: Η κοινωνική συνεισφορά του ΟΤΕ για το 2015.....	411
Σχήμα 101: Επωφελούμενοι του οργανισμού για το 2015.....	412
Σχήμα 102: Η συμμετοχή των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.	417
Σχήμα 103: Η ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2015.....	420
Σχήμα 104: Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του Θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ και την COSMOTE για τα έτη 2011-2015.....	422

Σχήμα 105: Άμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ το 2015	423
Σχήμα 106: Οι έμμεσες Εκπομπές του φαινομένου του αερίου του Θερμοκηπίου χωρίς τις εγγυήσεις προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας το 2015.....	424
Σχήμα 107: Η κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ & COSMOTE το 2015 σε GWh	425
Σχήμα 108: Αποτελέσματα Μέτρων Εξοικονόμησης Ενέργειας 2013-2015	426
Σχήμα 109: Παραγωγή Απορριμμάτων ΟΤΕ COSMOTE 2011-2015	428
Σχήμα 110: Πρόγραμμα μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας 2009-2015	430
Σχήμα 111: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (50ο εκατοστημόριο)	444
Σχήμα 112: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (95ο εκατοστημόριο).	445
Σχήμα 113: Πολιτική του οργανισμού για την υγεία και ασφάλεια	452
Σχήμα 114: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2007	466
Σχήμα 115: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2008	468
Σχήμα 116: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2009	469
Σχήμα 117: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2010.	470
Σχήμα 118: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2011	471
Σχήμα 119: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2014	475
Σχήμα 120: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2015.	478
Σχήμα 121: Αύξηση του μερίσματος ανά μετοχή για το 2015 σε σχέση με το 2014.	501
Σχήμα 122: Απεικόνιση της απόδοσης του δείκτη FTSE4 Good Ιανουάριος 2012 – Ιανουάριος 2017.....	513
Σχήμα 123 : Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2007	529
Σχήμα 124: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2008	532
Σχήμα 125: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2009.....	534
Σχήμα 126: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2010	537

Σχήμα 127: Αριθμός εργατικών ατυχημάτων και θανατηφόρων ατυχημάτων για τον ΟΤΕ (1999-2010).....	541
Σχήμα 128: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2011	545
Σχήμα 129: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2012.	551
Σχήμα 130: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2013.	556
Σχήμα 131: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2014	560
Σχήμα 132: Η αξιολόγηση των προμηθευτών ΟΤΕ και COSMOTE για το 2015.....	564
Σχήμα 133: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2013	586
Σχήμα 134: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2014	588
Σχήμα 135: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2015	590
Σχήμα 136: Εξέλιξη της επίδοσης της Υγείας και Ασφάλειας ΟΤΕ και COSMOTE.	596
Σχήμα 137 Οικονομικές Επιδόσεις ΟΤΕ-COSMOTE 2012-2015	601
Σχήμα 138: Δημοσίευση προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς στις μεγαλύτερες ελληνικές επιχειρήσεις βάσει κύκλου εργασιών.....	604
Σχήμα 139: Δημοσιοποίηση προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς ανά κλάδο	605
Σχήμα 140: Νομοί στους οποίους είναι εγκατεστημένοι οι σταθμοί βάσης του «Πεδίον 24».	608
Σχήμα 141: : Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας, σταθμοί μέτρησης και AD HOC μετρήσεις του «Πεδίον 24».....	609
Σχήμα 142: : Η σχέση των ποσοστών των κύριων πυλώνων της Εταιρικής υπευθυνότητας όπως παρουσιάστηκαν διαχρονικά στα έτη εξέτασης των απολογισμών Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2005-2015.	616
Σχήμα 143: Το ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού για τα έτη 2005-2015.....	621
Σχήμα 144: Η διαχρονική υιοθέτηση των προτύπων από των ΟΤΕ για τα έτη 2005-2015.....	622
Σχήμα 145: : Διαχρονική εξέταση ενδιαφερόμενων μερών ΟΤΕ 2005-2015.	623
Σχήμα 146: Οι κύριοι πυλώνες της στρατηγικής του οργανισμού για το 2015.....	626
Σχήμα 147: Η κατανάλωση ενέργειας στον όμιλο DT για τα έτη 2012-2015.....	630
Σχήμα 148: κατανάλωση ενέργειας για τον ΟΤΕ για τα έτη 2012-2015.....	631
Σχήμα 149: Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας από την DT 2012-2015.....	632
Σχήμα 150: Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας από την DT 2012-2015.....	633
Σχήμα 151: Οι συνολικές εκπομπές αερίων για τον ΟΤΕ για τα έτη 2012-2015.....	634

Σχήμα 152: Συνολικές πηγές αερίων για την Deutsche Telekom 2012-2015.	635
Σχήμα 153: Οχήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο όμιλος Deutsche Telekom για τα έτη 2012 – 2015.....	636
Σχήμα 154: Οχήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο ΟΤΕ για τα έτη 2012 – 2015.....	638
Σχήμα 155: Η οργανωτική δομή της OTEGLOBE,.....	725
Σχήμα 156: Το οργανόγραμμα της ΟΤΕ ESTATE.....	728
Σχήμα 157: γεωγραφική κατανομή του χαρτοφυλακίου της ΟΤΕ Estate	729
Σχήμα 158: Κατανομή ανά είδος χρήσης της ΟΤΕ ESTATE	730
Σχήμα 159: Η φιλοσοφία της ΟΤΕ ACADEMY	731
Σχήμα 160: Το φάσμα της Telecom Romania 2012-2015.....	732
Σχήμα 161: Τα τέλη τερματισμού της κινητής τηλεφωνίας στην Ρουμανία 2012-2015.	732
Σχήμα 162: Οι συνδρομητές των Ευρυζωνικών Συνδέσεων και οι συνδρομητές τηλεόρασης της Telekom Romania 2012-2015.	733
Σχήμα 163: Οι οικονομικές επιδόσεις της σταθερής τηλεφωνίας της Telekom Romania σταθερής 2012-2015.....	734
Σχήμα 164: Οι οικονομικές επιδόσεις της κινητής τηλεφωνίας της Telekom Romania σταθερής 2012-2015.	735
Σχήμα 165: Οι οικονομικές επιδόσεις της Telecom Albania 2012-2015.	736
Σχήμα 166: Συνδυαστικές Προσφορές ανά γενικό τύπο δέσμευσης.....	874
Σχήμα 167: Κοινωνική ενεργοποίηση στάσεις και συμπεριφορές πολιτών 2006-2013.	875
Σχήμα 168: Κοινωνική Ενεργοποίηση Στάσεις και Συμπεριφορές Πολιτών. Σχέση σημαντικότητας και επιδείνωσης κοινωνικών τομέων.	876
Σχήμα 169: Στάση Απέναντι στις επιχειρήσεις στην Ελλάδα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.	877
Σχήμα 170: Αναγνωρισιμότητα του έργου των εταιρειών στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	878
Σχήμα 171: Τρόποι Δημοσιοποίησης του Εταιρικού Κοινωνικού Έργου 2004-2013	879
Σχήμα 172: Τομείς Δραστηριότητας στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2006-2013	880

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Μήνυμα Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007	179
Εικόνα 2: Εικόνα απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010	181
Εικόνα 3: Οι Εταιρίες του Δημοσίου με καλή φήμη το 2005.....	189
Εικόνα 4: Οι εταιρίες με καλή φήμη στην Κοινωνική Υπευθυνότητα το 2005.	190
Εικόνα 5: Οι πρωταθλητές Καλής Φήμης το 2005.....	191
Εικόνα 6: Τα μέλη της ETNO.....	506
Εικόνα 7: Η πιστοποίηση του δείκτη αξιολόγησης Oekom Research από το εθελοντικό πρότυπο ποιότητας ARISTA.....	518
Εικόνα 8: Επίσημη σελίδα της Deloitte	535
Εικόνα 9: ηλεκτρονική απεικόνιση απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας 2009-2015.....	618
Εικόνα 10: Ο χάρτης δικτύου της OTEGLOBE	726
Εικόνα 11 : Ο διευρυμένος χάρτης δικτύου της OTEGLOBE	727

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων ως μία οικειοθελής τους δέσμευση αποκτά ιδιαίτερα σημαντική σημασία σε περιόδους οικονομικής κρίσης όπως αυτήν την οποία διανύουμε. Οι ενέργειες των επιχειρήσεων μπορούν να συμβάλουν αποτελεσματικά στην ανακούφιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης.

Εξετάζοντας διαχρονικά τους απολογισμούς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας έχουμε την δυνατότητα πολυεπίπεδης εξέτασης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η περίοδος στην οποία εστιάζουμε παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Το χρονικό διάστημα 2005 – 2015 πρόκειται για ένα διάστημα στο οποίο συνέβησαν ανατρεπτικές αλλαγές τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης όσο και στο εξωτερικό της περιβάλλον.

Επίσης πρόκειται για μια χρονική περίοδο η οποία καλύπτει την περίοδο πριν την εμφάνιση των συνεπειών της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα το 2008¹ και στην συνέχεια κατά την περίοδο κατά την διάρκεια της οικονομικής κρίσης η οποία υφίσταται ως και τις μέρες μας. Έχουμε δηλαδή το θλιβερό προνόμιο να παρακολουθήσουμε την πολιτική ενός οργανισμού πριν και κατά την διάρκειας της μεγαλύτερης οικονομικής ύφεσης από την δεκαετία του 1930 σε μια χώρα η οποία δέχθηκε την σφοδρότερη δημοσιονομική επιδείνωση και υποχρεώθηκε, προκειμένου να χρηματοδοτηθεί από το πακέτο στήριξης από την Ε.Ε. και το ΔΝΤ, σε τρία μνημόνια συνεργασίας τα οποία συνοδευόταν από αντίστοιχες δεσμίδες μέτρων λιτότητας.

Μέσα από τις πτυχές εκείνες της στρατηγικής της Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας για την περίοδο 2005-2015 εξετάζουμε μια επίσης σημαντική περίοδο στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, η οποία χαρακτηρίζεται τόσο από την ραγδαία διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα και της μηδενικής διαφοράς από το μέσο όρο της Ε.Ε. τον Ιούλιο του 2016 όσο και από την διείσδυση νέων υπηρεσιών όπως η ραγδαία αύξηση της συνδρομητικής τηλεόρασης φθάνοντας το 2015 σε ποσοστά της τάξης του 24% το 2015 όπως και τα επίπεδα των

¹ Η οικονομική κρίση εμφανίστηκε αρχικά το 2007 στις Η.Π.Α. και συγκεκριμένα στο χώρο της στεγαστικής πίστης με την κατάρρευση της επενδυτικής τράπεζας Lehman Brothers. Στην συνέχεια μετατράπηκε μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα σε κρίση του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος, κάτι που είχε ως συνέπεια την μεταφορά της στην Ευρώπη και την Ελλάδα. Μάλιστα το 2009 ήταν η χρονιά εκείνη που για πρώτη φορά στην μεταπολεμική περίοδο καταγράφηκε στην παγκόσμια οικονομία αρνητικός ρυθμός μεταβολής.

ευρωπαϊκών χωρών της Νότιας Ευρώπης αυξάνοντας τον ήδη σκληρό ανταγωνισμό των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών. Την περίοδο την οποία εξετάζουμε παρουσιάστηκε επίσης εκθετική αύξηση της χρήσης «έξυπνων κινητών» τα οποία είχαν καθοριστική επιρροή στον χώρο των τηλεπικοινωνιών και του Οργανισμού ειδικότερα.²

Εξετάζοντας τους απολογισμούς της Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας μας δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθήσουμε την πορεία της εξέλιξης της συμπεριφοράς του οργανισμού όσον αφορά την στρατηγική του σε πολιτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην χρονική περίοδο 2005-2015. Πρόκειται για εκείνη την περίοδο κατά την οποία το ελληνικό δημόσιο είχε ποσοστό 38,7 % και η Deutsche Telekom δεν είχε εμφανισθεί στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού, μέχρι και το 2015 όπου πλέον το ποσοστό δημοσίου στον οργανισμό έφθασε το 10%, (1% το 2016)³. Στην συνέχεια θα διερευνήσουμε τις προτεραιότητες του οργανισμού σε στρατηγικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά την μεταβολή αυτή. Έχουμε έτσι την δυνατότητα εξέτασης των μεταβολών Εταιρικής Υπευθυνότητας σε έναν οργανισμό ο οποίος σταδιακά μετεξελισσόταν σε έναν οργανισμό του οποίου το ποσοστό του ελληνικού δημοσίου μειωνόταν συνεχώς και παράλληλα αυξανόταν το ποσοστό της Deutsche Telekom η οποία από το 2009 αποτελεί τον μεγαλύτερο μέτοχο της εταιρείας.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και το γεγονός ότι από το 2012 και στην συνέχεια ο ΟΤΕ και η COSMOTE εκδίδουν πλέον κοινούς απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας δίνοντας μας την δυνατότητα να παρακολουθήσουμε τις περιόδους πριν και μετά την έκδοση των κοινών απολογισμών. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθούμε στην σημαντικότητα του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον οργανισμό, ένας

² Σύμφωνα με έρευνα της Focus Bari η οποία διεξήχθη το χρονικό διάστημα Ιούνιος – Οκτώβριος 2016, 4 στους 6 έλληνες είναι κάτοχοι smartphone (ποσοστό 66,6%) και 940.000 νοικοκυριά (ποσοστό 25,3 %) έχουν συνδρομητική τηλεόραση.

³ Μετά την μεταβίβαση του 5% του ποσοστού του δημοσίου στο ΤΑΙΠΕΔ και τον περιορισμό του ποσοστού του δημοσίου στο 1% (το υπόλοιπο 4% το κατέχει το ΙΚΑ). Στις 8 Οκτωβρίου 2016 με το ΦΕΚ 3236/Β/8-12-2016 αποφασίστηκε η αποδοχή καθώς και η έγκριση του σχεδίου τροποποίησης της Συμφωνίας (Shareholders Agreement) μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της Deutsche Telekom A.G. 2. Στις 11 Νοεμβρίου 2016 με το ΦΕΚ 3723/ Β/ 18.11.2016 αναγράφεται ότι το δημόσιο : «Μεταβιβάζονται άνευ ανταλλάγματος και περιέρχονται κατά πλήρη κυριότητα από το ελληνικό δημόσιο στην ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου Α.Ε.» 24.507.520 κοινές ονομαστικές μετοχές της εταιρείας «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας Α.Ε.», κυριότητας του ελληνικού δημοσίου, που αντιστοιχούν σε ποσοστό 5% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας.»

ρόλος ο οποίος αποτέλεσε σημείο συνοχής του οργανισμού και οδήγησε την κοινή εμπορική ονομασία του ΟΤΕ και της COSMOTE με το όνομα «COSMOTE».

Πρόκειται αναμφισβήτητα για μια περίοδο η οποία παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον δίνοντας μας την δυνατότητα να μελετήσουμε την συμπεριφορά ενός μεγάλου οργανισμού σε καθοριστικές αλλαγές τόσο στο εσωτερικό του περιβάλλον όσο και στο εξωτερικό. Προκειμένου να μελετήσουμε την συμπεριφορά αυτή του οργανισμού χρησιμοποιούμε την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου, μία μέθοδος η οποία με την αντικειμενικότητα την οποία την διακρίνει θα μας δώσει την δυνατότητα εξαγωγής ασφαλών συμπερασμάτων. Σημαντικό στοιχείο προς την κατεύθυνση της εξαγωγής ασφαλών συμπερασμάτων διαδραματίζει και η ανάλυση αξιόπιστων κειμένων τα οποία προέρχονται από τον οργανισμό κατευθείαν χωρίς να υποστούν δευτερεύουσα επεξεργασία.

Με την μελέτη της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αρχικά και την κατανόηση της έννοιας και του θεωρητικού περιεχομένου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επιτυγχάνουμε πριν να οδηγηθούμε στην εξέταση της σχέσης του οργανισμού με την Εταιρική Κοινωνική ευθύνη να έχουμε ήδη εξετάσει τις σύγχρονες θεωρίες και τις εξελίξεις σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα καθώς και τον τρόπο με τον οποίο έχει ήδη μετασηματισθεί στις μέρες μας. Αμέσως μετά εστιάζοντας στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα και στον χώρο των τηλεπικοινωνιών αποκτούμε τα απαραίτητα εκείνα στοιχεία τα οποία θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε τις στρατηγικές του οργανισμού στο εξεταζόμενο περιβάλλον και έτσι να καταλήξουμε σε συμπεράσματα τα οποία να αντικατοπτρίζουν το συνδυασμό των εξελίξεων της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα όσο και στον ίδιο τον οργανισμό και τον τρόπο με τον οποίο ο ίδιος χρησιμοποιούσε, χρησιμοποιεί αλλά και θα μπορέσει να αξιοποιεί την δύναμη της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο μέλλον ως ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα και ως προστιθέμενη αξία σε αυτόν.

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι προκειμένου να είναι περισσότερο λειτουργική η διπλωματική οι ογκώδη πίνακες οι οποίοι κατασκευάστηκαν από στοιχεία τα οποία αντλήθηκαν από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού μετακινήθηκαν στο παράρτημα της εργασίας.

EXECUTIVE SUMMARY

Corporate Social Responsibility is a voluntary commitment that needs company's corporation and the involvement of its stakeholders. This cooperation is very important, especially in economic crisis periods such as the period we are living. Business actions can contribute to the alleviation of the consequences of the economic crisis.

Looking through the reports of Corporate Social Responsibility of the Hellenic Telecommunications Organization we are able to make a multilevel examination of CSR. During the period 2005-2015 many subversive changes occurred both in internal and external business environment.

This period includes the time before the appearance of the effects of economic crisis in Greece, in 2008⁴ and also includes the period during the economic crisis that exists even in our days. We own the sad privilege to study the policy of an organization during a sad period of economic recession since 30's in a country that suffers the most from the financial deterioration and was obliged to apply severe austerity measures in order to be funded from EU and IMF.

In those aspects of the Hellenic telecommunications organization's strategy of Corporate Responsibility for the period 2005-2015 also look at a critical time in telecommunications, both the rapid growth of broadband services in Greece, eliminating the difference with the other EU countries in July 2016.⁵ Also during 2015 the subscribers of cable television increased by 24% and reached the

⁴ Economic crisis started in 2007 in USA and specific in mortgage lending area as Lehman Brothers investment bank bankrupted. This bankrupt had been transformed to an international economic crisis and of course it had been moved to Europe and in Greece. In 2009 was the first year after the second world war that was recorded negative economic growth rate in global economy.

⁵ After the transfer of the 5% of the proportion of Public Sector to Organization of Fund Development of Public's Private Property and the reduction of participation of public in the capital of the organization to 1%. On October 8 2016 (Gov. 3236/B/8-12-2016 it was decided the Greek Government to accept and approve the Shareholders Agreement between Greek Government and Deutsche Telekom. On 11 November 2016, (Gov. 3723/B/18.11.2016) Stated that the Government transferred free of vested and with full ownership from the Greek government to Organization of Fund Development of Public's Private Property '24,507,520 common registered shares of' Hellenic Telecommunications Organization ownership of the Greek government, representing 5% of the share capital.

percentages of the other EU Countries as a result the already tough competition for telecommunications companies in Greece increased. Also the same period that we examined the rates of use of smart phones increased rapidly⁶.

Examining the accounts of the organization's Corporate Responsibility of the Hellenic Telecommunication Company we are able to study the progress of CSR's strategies of Hellenic Telecommunication Organization during 2005-2015. At the beginning of this period the Greek State owned the 38,7 of the share capital of the organization and Deutsche Telekom 0% while at the end of that period, in 2015, the Greek State owned 10%, and only 1% in 2016.

We will study the priorities of CSR's Strategies of the Organization during this transformation as we have the opportunity to find the changes of these strategies in an organization which gradually the share capital of Greek State was decreased while the share Capital of Deutsche Telekom was increased.

It is interesting the fact that from 2012 till today, OTE and COSMOTE are publishing common CSR Reports so we can see if this change changed the CSR strategy of the Organization. The role of CSR in is very important as the common publications lead to joint to the common trademark of OTE and COSMOTE which was named "COSMOTE".

Undoubtedly this is period of a particular interest that gives us the opportunity to study the behavior of a large organization when very serious changes occurred to both the internal and the external environment of the company In order to study the behavior of the organism we used the method of content analysis, a method that the objectivity distinguishes it and we are closer to export safe conclusions. In order our conclusion to be safe and reliable, it is very important to use original data which has not undergone secondary processing and come from primary sources such as CSR Reports.

Studying the literature review initially and understanding of the concept and the theoretical content of CSR we have already examined the latest theories and developments on Corporate Responsibility before we lead to an examination of the relationship of the organization with corporate social responsibility. After that we

⁶ According to a survey by Focus Bari which took place from June 2016 to October 2016, 4 to 6 Greeks are smartphone owners (66.6%) and 940,000 households (25.3%) are cable TV subscribers

will focus on Corporate Social Responsibility in Greece and especially to the telecommunications sector. As a result, we will be possible to acquire the necessary elements that will help us understand the organization's strategies so we will succeed the results of the research to reflect the combination of CSR developments both in the telecommunication sector in Greece and in the organization itself and the way the organization, used, and will use the power of CSR in the future as a competitive advantage and added value to the organization.

It should be mentioned that data mining from CSR' reports during the period 200-2015, in order to compare them it was required bulky construction of tables and for functional reasons they consigned to the Annex of the thesis.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ζούμε σε έναν κόσμο στον οποίο υπάρχει αυξημένη προσδοκία ότι οι επιχειρήσεις θα επικεντρωθούν επιπλέον σε κοινωνικές, περιβαλλοντικές και οικονομικές ενέργειες πέρα από τις ενέργειες που διεξάγουν για την εξασφάλιση της κερδοφορίας τους. (Matten & Moon, 2008; Sharma & Henriques, 2005).

Οι οργανισμοί πλέον έχουν συνειδητοποιήσει ότι εκτός από την κατεύθυνση της μεγιστοποίησης των κερδών τους, θα πρέπει να στραφούν και στην εκπλήρωση συγκεκριμένων κοινωνικών υποχρεώσεων. Πέρα από την υποχρέωση που έχει, της προσαρμογής στο σύγχρονο περιβάλλον, ταυτόχρονα θα πρέπει να εκπληρώνει τους στόχους της έτσι ώστε να μπορεί να επιβιώσει σε αυτό το ασταθές περιβάλλον.

Οι επιχειρήσεις, αναμένεται να αναλάβουν ρόλους οι οποίοι παραδοσιακά παρέπεμπαν μόνο στο πεδίο των μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Μερικούς από τους ρόλους τους οποίους οι οργανισμοί μπορούν να αναλάβουν είναι η προάσπιση των δικαιωμάτων του ανθρώπου, η ενημέρωση για την αλλαγή του κλίματος και η προστασία του περιβάλλοντος. Αυτό μπορεί να το επιτύχουν υιοθετώντας «πράσινες» πρακτικές αλλά και ενέργειες οι οποίες θα συμβάλουν στην ανακούφιση από την πείνα και τον αναλφαβητισμού αλλά και την υποστήριξη της εκπαίδευσης και την εξασφάλιση της συμμετοχής στην τοπική κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Οι δράσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μιας επιχείρησης ποικίλει τόσο ανάλογα με την χώρα δραστηριοποίησης της, όσο και με την χρονική περίοδο δραστηριοποίησης της. (Brammer & Millington, 2009, Davies & Crane, 2010, Fenwick & Bierema, 2008, Schramm, 2007).

Ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας ο οποίος σχετίζεται άμεσα με την Εταιρική Υπευθυνότητα των επιχειρήσεων αφορά ίσως το πιο σημαντικό κεφάλαιο μιας επιχείρησης που είναι το ανθρώπινο δυναμικό. Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού διαδραματίζει έναν όλο και πιο σημαντικό ρόλο στους οργανισμούς και τους βοηθάει να επιτύχουν, κοινωνικούς περιβαλλοντικούς αλλά και οικονομικούς στόχους. Μάλιστα έχουν αναδυθεί δύο προσεγγίσεις πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα. Η πρώτη προσέγγιση αφορά τον λειτουργισμό και τονίζει την απόδοση ενώ η δεύτερη προσέγγιση δίνει έμφαση στην ανθρώπινη μάθηση και τονίζει την ανάπτυξη της επιχείρησης. (Garavan, McGuire, 2010).

Η σημαντικότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έγκειται στο γεγονός ότι οι επιχειρήσεις δεν αποτελούν ανεξάρτητες οντότητες από το κοινωνικό σύνολο αλλά αντίθετα βρίσκονται σε άμεση αλληλεξάρτηση τόσο με το κοινωνικό σύνολο αλλά και με το κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον.

Σε μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική παγκόσμια αγορά, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών θα πρέπει να προσπαθήσουν να δημιουργήσουν μία εικόνα του εαυτού τους ως ιδιαίτερα κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες. Η ενεργή τους συμμετοχή σε κοινωνικά και ωφέλιμα προγράμματα θα παρέχει επιπλέον πλεονεκτήματα για την εταιρείες οι οποίες σχετίζονται άλλωστε άμεσα με την έννοια της επικοινωνίας. Οι οργανισμοί μέσω της επικοινωνιακής τους εκστρατείας και καθιστώντας τους καταναλωτές ενήμερους σχετικά με τα προγράμματα της Εταιρικής Υπεθυνότητας θα καταφέρουν τόσο να συνεισφέρουν στην κοινωνία και στο περιβάλλον σε μια ιδιαίτερη δυσχερή περίοδο για την χώρα και να ενισχύσουν παράλληλα το εταιρικό τους προφίλ αξιοποιώντας τις δυνατότητες της Εταιρικής Υπεθυνότητας.

1.2 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές δράσεων κοινωνικής, περιβαλλοντικής και οικονομικής διάστασης, χωρίς δέσμευση από τη νομοθεσία και σχετίζεται με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους. Ο κύριος σκοπός μιας εταιρείας είναι η μεγιστοποίηση των κερδών της, αλλά μέσα από τη διασφάλιση μιας βιώσιμης ανάπτυξης. Οι επιχειρήσεις διαπιστώνουν ότι η κοινωνική αποδοχή τους δεν συναρτάται μόνο με τις καλές οικονομικές επιδόσεις, την τήρηση των νόμων και κάποιο φιλανθρωπικό έργο ή χορηγίες αλλά εξαρτάται από την μακροχρόνια στρατηγική της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Η φιλοσοφία και οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελούν σήμερα την πιο ολοκληρωμένη επιχειρηματική στρατηγική που μπορεί να εγγυηθεί μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα σε μια εταιρεία και ταυτοχρόνως ευημερία για όλη την κοινωνία.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, αφού προηγουμένως διατυπώσουμε τους στόχους και τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας θα προχωρήσουμε στην βιβλιογραφική ανασκόπηση στην οποία θα παρουσιάσουμε τον ορισμό και την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Προκειμένου να υπάρχει πιο ολοκληρωμένη εικόνα της Εταιρικής Υπευθυνότητας θα αναφερθούμε στην ιστορική αναδρομή και στην συνέχεια στις σημαντικότερες θεωρίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Κατά την εξέταση των απολογισμών της Εταιρικής Υπευθυνότητας θα εστιάσουμε στις τέσσερις διαστάσεις της. Έτσι θα αναφερθούμε στις εσωτερικές διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και συγκεκριμένα στο ανθρώπινο δυναμικό, στην υγεία και ασφάλεια στην εργασία, στην προσαρμογή στην αλλαγή, στην διαχείριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και φυσικών πόρων. Ολοκληρώνοντας την αναφορά των εσωτερικών διαστάσεων της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης θα προχωρήσουμε στην αναφορά των εξωτερικών διαστάσεων της και συγκεκριμένα στην φροντίδα των τοπικών κοινωνιών, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις παγκόσμιες περιβαλλοντικές ανησυχίες.

Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην εξέταση της τριμερούς διάστασης της εταιρικής κοινωνικής υπευθυνότητας η οποία αφορά την κοινωνική, την περιβαλλοντική και την οικονομική διάσταση. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη στην Ελλάδα και ιδιαίτερα στο χώρο των τηλεπικοινωνιών αποτελεί ένα απαραίτητο στάδιο έρευνας της διπλωματικής εργασίας προκειμένου στην συνέχεια να

μπορέσουμε να οδηγηθούμε στην διαχρονική μελέτη των απολογισμών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης έχοντας διερευνήσει προηγουμένως όμως τον χώρο δραστηριοποίησης του οργανισμού στο ζήτημα το οποίο εξετάζουμε. Έτσι, αφού προηγουμένως παρουσιάσουμε τον οργανισμό τηλεπικοινωνιών Ελλάδος και, την ιστορία του και αφού αναφέρουμε του δείκτες μέτρησης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι οποίοι χρησιμοποιούνται στον όμιλο ΟΤΕ θα μεταβούμε στην παρουσίαση της ερευνητικής μεθόδου την οποία θα χρησιμοποιήσουμε για την διερευνητική μελέτη των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού, την ανάλυση περιεχομένου. Εξετάζοντας τόσο την μέτρηση την ίδια την μέθοδο και τα στάδια της μεθόδους καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της αλλά και τον λόγο εκείνον για τον οποίο η μέθοδος της ανάλυσης περιεχομένου είναι κατάλληλη για την έρευνα των απολογισμών της Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού.

Ολοκληρώνοντας πλέον την παρουσίαση της μεθόδου την οποία θα χρησιμοποιήσουμε, θα μπορέσουμε να προχωρήσουμε στην διαχρονική μελέτη των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του ομίλου ΟΤΕ για το χρονικό διάστημα 2005-2015. Τα στοιχεία τα οποία θα διερευνήσουμε είναι το ύψος και η έκταση του μηνύματος του προέδρου, η έκταση των απολογισμών, η έκταση την οποία καταλαμβάνει η κάθε ενότητα της εταιρικής υπευθυνότητας στον ετήσιο απολογισμό του οργανισμού, η διαχρονική εξέταση των ενδιαφερόμενων μερών, οι δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης, η υιοθέτηση των προτύπων διαχρονικά καθώς και η διαχρονική εξέταση της αρχής που εφαρμόζεται το κάθε πρότυπο, η εξέταση της διαχρονικής εξέτασης των δεικτών βιώσιμης ανάπτυξης, η εξέταση του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού, οι προτεραιότητες οι οποίες θέτει ο οργανισμός σε ότι αφορά την Εταιρική υπευθυνότητα καθώς και τον αριθμό και το προφίλ των εργαζομένων σε αυτόν.

Προκειμένου να αντληθούν τα κατάλληλα στοιχεία από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας πραγματοποιείται εις βάθος ανάλυση των απολογισμών εντοπίζοντας τις λέξεις αλλά και τις φράσεις κλειδιά του κάθε απολογισμού, δίνοντας μας έτσι την δυνατότητα να συγκρίνουμε χρονολογικά αυτές τις φράσεις κλειδιά, μιας και η κάθε φράση παραπέμπει στις προτεραιότητες της στρατηγικής του οργανισμού για κάθε χρονιά εξέτασης.

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας λεπτομερώς τόσο όσον αφορά την σύγκριση των ευρημάτων της ανάλυσης περιεχομένου των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας του ομίλου ΟΤΕ για τα έτη 2005-2015 όσο και για την

διαχρονική σύγκριση των ευρημάτων των λέξεων κλειδιών για την περίοδο εξέτασης των απολογισμών. Στο ίδιο κεφάλαιο αναφερόμαστε και στην συνεισφορά των ευρημάτων στους θεωρητικούς προβληματισμούς.

Τέλος, πραγματοποιείται ανακεφαλαίωση της διπλωματικής και στην συνέχεια αναφερόμαστε στα συμπεράσματα της έρευνας μας και απαντώνται τα ερευνητικά μας ερωτήματα. Ακολουθούν οι περιορισμοί της εργασίας και συνεχίζουμε με τους περιορισμούς τους οποίους είχαμε κατά την εκπόνηση της έρευνας μας. Το τελευταίο υποκεφάλαιο της διπλωματικής είναι αφιερωμένο σε ζητήματα που άπτονται περεταίρω διερεύνησης σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

1.3 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι στόχοι της διπλωματικής εργασίας μπορούν να συνοψιστούν στους παρακάτω τέσσερις :

Ο πρώτος στόχος αφορά την μελέτη της έρευνας του όρου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εστιάζοντας στην Ελλάδα και κυρίως στον χώρο των επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνται στον χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Ο δεύτερος στόχος έγκειται στην διερεύνηση και εξέλιξη της πορείας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος όσον αφορά την υιοθέτηση των προτύπων Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από την διαχρονική εξέταση των απολογισμών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Έτσι, θα εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με το κατά πόσο και με ποιον τρόπο η στρατηγική του οργανισμού, η ιδιοκτησιακή του κατάσταση και η συγχώνευση του με την COSMOTE επηρέασε τις πολιτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Ο τρίτος στόχος αφορά την διαπίστωση αν και με ποιον τρόπο η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να λειτουργήσει ως προστιθέμενη αξία για τον οργανισμό.

Ο τέταρτος στόχος είναι οι αναγνώστες να αποκομίσουν μία σφαιρική εικόνα τόσο για την έννοια όσο και για την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος μέσα από πολύ καθοριστικές αλλαγές τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ελέγχοντας με ποιον τρόπο και κατά πόσο επηρεάζονται οι δράσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας όταν μεταβάλλονται αυτές οι συνθήκες. Ο στόχος αυτός εξυπηρετείται και από τους πίνακες οι οποίοι κατασκευάστηκαν αντιπαραθέτοντας δομικά στοιχεία της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του οργανισμού κατά την διάρκεια των ετών 2005-2015 την οποία εξετάζουμε.

1.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων είναι ιδιαίτερα σημαντική και αυτό γιατί μέσω αυτών μπορεί να καθοριστεί η διαδικασία της έρευνας. Μπορεί έτσι βάση των ερευνητικών ερωτημάτων να επιλεγούν οι κατηγορίες οι οποίες θα εξετασθούν κατά την διεξαγωγή της έρευνας και κατά συνέπεια να εστιάσουμε στην απάντηση των ερευνητικών μας ερωτημάτων.

Τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία θέτουμε στην διπλωματική μας εργασία είναι τα εξής:

- Υπάρχει συνάφεια ανάμεσα στην αλλαγή ιδιοκτησιακού καθεστώτος του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος και την πολιτική του όσον αφορά την Εταιρική Υπευθυνότητα?
- Με ποιον τρόπο η οικονομική κρίση επηρέασε την πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού?
- Επέφερε η αλλαγή διοίκησης στον οργανισμό σε επίπεδο διοικητή αντίστοιχες αλλαγές στην στρατηγική της Εταιρικής Υπευθυνότητας?
- Πως η έκδοση κοινού απολογισμού ΟΤΕ και COSMOTE επηρέασε την Εταιρική Υπευθυνότητα του οργανισμού?
- Μπορεί η υλοποίηση προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας να αποτελέσει συγκριτικό πλεονέκτημα και να προσθέσει αξία στον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος και με ποιον τρόπο δύναται να επιτευχθεί αυτό.
- Ποιες είναι οι δυσκολίες τις οποίες αντιμετώπισε ο οργανισμός κατά την εφαρμογή των πολιτικών της Εταιρικής Υπευθυνότητας?
- Ποιοί είναι εκείνοι οι τομείς της Εταιρικής υπευθυνότητας στις οποίες δίδει μεγαλύτερη βαρύτητα διαχρονικά ο οργανισμός?

Τα ερευνητικά ερωτήματα εστιάζουν στις μεταβολές της Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά την διάρκεια της περιόδου των 11 ετών την οποία εξετάζουμε. Συγκεκριμένα εξετάζουμε την περίοδο η οποία έχει ως αφετηρία τον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας τον οποίο δημοσίευσε ο οργανισμός μέχρι και τον πιο πρόσφατο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά την συγγραφή της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η έλευση της παγκοσμιοποίησης, η ρύπανση του περιβάλλοντος και η έλλειψη των πόρων έχουν γίνει μεγάλα κοινωνικά προβλήματα σε παγκόσμιο επίπεδο. Ως αποτέλεσμα, οι επιχειρήσεις υποβάλλονται σε μεγάλη πίεση ώστε να λειτουργούν με ένα κοινωνικά πιο υπεύθυνο τρόπο. Οι επιχειρήσεις ξεκινούν να είναι πρόθυμες να αναλάβουν, εθελοντικά, διαφορετικές πορείες δράσης είτε για να εξευμενίσουν τις ομάδες πίεσης είτε για να αποδείξουν την συνείδηση της ευθύνης τους για την κοινωνία στα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι πλέον οι επιχειρήσεις προβαίνουν στην εγκατάσταση πιο φιλικών εγκαταστάσεων για το περιβάλλον, χρησιμοποιούν ανακυκλώσιμες πρώτες ύλες και προχωρούν σε κοινωνικά υπεύθυνες δράσεις. (Idowu and Papasolomou, 2007).

Οι διεθνώς αναγνωρισμένοι φορείς αλλά και οργανισμοί προσεγγίζουν την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως αποτύπωση του συνόλου των επιμέρους στοιχείων που την ορίζουν.

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πρόκειται για μια έννοια πολυσύνθετη, γεγονός το οποίο δημιουργεί δυσκολίες για την εύρεση ενός κοινού ορισμού σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ορίζεται κυρίως είτε ως εταιρική συνείδηση, είτε ως κοινωνική απόδοση είτε ως στοιχείο μιας υπεύθυνης επιχείρησης. Κοινό στοιχείο των προσπαθειών της Ε.Κ.Ε. είναι ότι η Ε.Κ.Ε. πρόκειται για μια διαδικασία η οποία έχει ως στόχο την ανάδειξη της ευθύνης της εταιρείας και οι ενέργειες οι οποίες πηγάζουν από τις δράσεις της αφορούν την σχέση της επιχείρησης με το περιβάλλον, τους καταναλωτές, τους εργαζομένους, τις τοπικές κοινωνίες καθώς και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Δυστυχώς, η προσπάθεια ανάπτυξης ενός αμερόληπτου ορισμού σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι δύσκολος και αυτό γιατί δεν υπάρχει μεθοδολογία να ελεγχθεί αν ο ορισμός αυτός είναι πράγματι αμερόληπτος ή όχι. (Dahlsrud, 2006) Η Εταιρική Ευθύνη συνήθως σχετίζεται με την ανάπτυξη των κωδικών δεοντολογίας, τις εσωτερικές επικοινωνίες, την εκπαίδευση και για ορισμένους οργανισμούς την

παραγωγή κοινωνικών και περιβαλλοντικών εκθέσεων ως συμπλήρωμα των οικονομικών λογαριασμών τους. (Roberts, 2003)

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν πρόκειται για ζήτημα δημοσίων σχέσεων αλλά διεισδύει στην βασική κατασκευή του οργανισμού και επηρεάζει όλες τις λειτουργίες του. (Mousiolis , Zaridis, 2014). Οι διεθνώς αναγνωρισμένοι φορείς και οργανισμοί προσεγγίζουν την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως αποτύπωση του συνόλου των επιμέρους στοιχείων που την ορίζουν.

Οι Mc Williams και Siegel (2001) αναφέρουν ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι κάτι πέρα από τις υποχρεώσεις που έχει η επιχείρηση απέναντι στο νόμο. Επίσης, σύμφωνα με τους Maignean και Ralstion (2002) η Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη δεν ξεκινά αποκλειστικά με την παροχή κινήτρων προς μια επιχείρηση αλλά καθοδηγείται από αρχές και αξίες οι οποίες αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περιλαμβάνει τις υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τους μετόχους της, τους εργαζομένους, την κοινωνία καθώς και το περιβάλλον. Παρόλα όλα αυτά η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη έχει ως έναρξη την οικονομική αποδοτικότητα της επιχείρησης και την εξασφάλιση της βιωσιμότητας της με την παροχή προς τους ενδιαφερόμενους την συνεχή παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών από αυτήν.

Σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη πρόκειται για την ιδέα εκείνη σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες αλλά και στις επαφές τους με τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη σε εθελοντική όμως βάση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Πράσινη βίβλος, 2001; Green Paper: Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility, 2001; Dahlsrud, 2006)

Σύμφωνα με το Ελληνικό δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη πρόκειται για την οικειοθελή δέσμευση των επιχειρήσεων να την εντάξουν στις επιχειρηματικές τους πρακτικές οι οποίες αφορούν τόσο τις κοινωνικές όσο και τις περιβαλλοντικές δράσεις τους. Οι δράσεις αυτές εντοπίζονται πέρα από την νομοθεσία και σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τις δραστηριότητες τους.

Η έννοια της Ε.Κ.Ε. πρόκειται για μια πολυδιάστατη έννοια και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να έχουν διατυπωθεί πολλοί ορισμοί οι οποίοι προσπαθούν να την ορίσουν. Οι ορισμοί αυτοί παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον Παράρτημα. Κοινός παρανομαστής των ορισμών είναι ότι η Ε.Κ.Ε. περιλαμβάνει ενέργειες οι οποίες

είναι εθελοντικές χωρίς να επιβάλλονται από την νομοθεσία. Επίσης σχετίζονται άμεσα με την βιώσιμη ανάπτυξη τόσο της επιχείρησης, όσο και της κοινωνίας και επιπλέον η Ε.Κ.Ε. πρόκειται για μια επιλεγμένη στρατηγική της επιχείρησης. Στους ορισμούς του παραρτήματος παρατηρούμε επίσης ότι η Ε.Κ.Ε. σχετίζεται άμεσα τόσο με την έννοια της ηθικής όσο και με την οικονομική ανάπτυξη. Τέλος, κοινό στοιχείο των ορισμών είναι ότι οι δράσεις της Ε.Κ.Ε. συντελούν καθοριστικά στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής τόσο των εργαζομένων όσο και ολόκληρης της κοινωνίας. (Frank, De Bakker., Groenewegen, Den, 2005).

Ο Kohmen, 2007 ορίζει τα τέσσερα βασικά πεδία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τα οποία είναι :

- Εργασιακός χώρος.
- Πεδίο αγοράς.
- Κοινότητα και
- Περιβάλλον.

Σύμφωνα με τον ορισμό του Kohmen, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά την εφαρμοζόμενη από τις επιχειρήσεις πολιτική η οποία σχετίζεται με δράσεις, ενέργειες και προγράμματα του κοινωνικού, περιβαλλοντικού, πολιτιστικού, εκπαιδευτικού και ερευνητικού χαρακτήρα αλλά και σε δράσεις, οι οποίες σχετίζονται με την ανθρωποκεντρική και δίκαιη πολιτική ανθρωπίνων πόρων, τον σεβασμό των δικαιωμάτων των εργαζομένων, τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, την ενίσχυση του κοινωνικού διαλόγου, την εξασφάλιση των συνδικαλιστικών δικαιωμάτων καθώς και τον σεβασμό των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.(Kohmen., 2007).

Επίσης, η Ε.Κ.Ε μπορεί να διαδραματίσει και συμπληρωματικό ρόλο όσον αφορά τους νόμους και τους κανονισμούς οι οποίοι πολλές φορές δεν καλύπτουν απολύτως την προστασία των συμφερόντων των ενδιαφερόμενων μερών της επιχείρησης. Τόσο η ηθική όσο και η φιλανθρωπική διάσταση της κοινωνικής επίδοσης της επιχείρησης κατευθύνουν τις πολιτικές της εταιρείας για την εξυπηρέτηση των διαστάσεων αυτών. Η φιλανθρωπική διάσταση εστιάζει στην βελτίωση της ζωής για τους άλλους μέσα από την εθελοντική υπηρεσία η οποία παρέχεται από την επιχείρηση για το κοινό καλό.

Ο Fredrick (1986 και 1994) προσδιόρισε την εταιρική κοινωνική ευθύνη ως την επιθυμία των εταιρειών να εργαστούν για την κοινωνική βελτίωση και το αναφέρει

ως CSR 1 . Το 1970 δημιουργήθηκε κίνηση για την εταιρική Κοινωνική Ευαισθησία την οποία, ο Fredrick αποκαλεί CSR2, και ορίζει ότι πρόκειται για την ικανότητα μιας εταιρείας να ανταποκριθεί στις κοινωνικές πιέσεις. Ο ίδιος υποστηρίζει ότι η επίδραση της μετάβασης από CSR1 σε CSR2 αντανάκλαται μέσα από μια μορφή φιλοσοφικής προσέγγισης η οποία σχετίζεται με τις διευθυντικές ενέργειες οι οποίες εξετάζουν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.

Ολοκληρώνοντας τον ορισμό και την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είμαστε έτοιμοι να προχωρήσουμε στην μελέτη της ιστορικής της αναδρομής. Όπως είχε αναφέρει το καλοκάρι του 2006 ο David McCullough ιστορικό κάτοχο δύο βραβείων Πούλιτζερ, «το να προσπαθείς να σχεδιάσεις το μέλλον δίχως να γνωρίζεις το παρελθόν είναι σαν να προσπαθείς να φυτέψεις κομμένα λουλούδια», έτσι Στην προσπάθεια μας να κατανοήσουμε την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι απαραίτητη η ιστορική της αναδρομή η οποία ακολουθεί στο επόμενο κεφάλαιο. (<http://www.simonandschusterpublishing.com/davidmccullough/david-mccullough-biography.html>, 2/5/2016).

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

Ήδη από τα μέσα του 18ου αιώνα οι επιχειρήσεις ξεκίνησαν να ενδιαφέρονται για τους εργαζομένους και προσπαθούσαν να βρουν τρόπους για να αυξήσουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Τον 19ο αιώνα με την βιομηχανική επανάσταση οι επιχειρήσεις ξεκίνησαν την ανάληψη πρωτοβουλιών και εύρισκαν τρόπους έκφρασης της κοινωνικής υπευθυνότητας τους πάντα όμως με τον γνώμονα της αύξησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Τέτοιοι τρόποι ήταν η παροχή κατοικίας προς τους εργαζομένους, η φροντίδα για την οικογένεια των εργαζομένων κλπ).

Τον 20ο αιώνα καθιερώνονται πλέον τα νομικά πλαίσια της λειτουργίας των επιχειρήσεων και παρατηρείται διαδοχικά τόσο η ανάπτυξη του κράτους όσο και της κοινωνικής πρόνοιας. Στην κατεύθυνση αυτή συνέβαλε ουσιαστικά το κραχ του 1929 όπου από την φιλανθρωπία περνάμε πλέον σε αλλαγές σε νομικό και οργανωτικό επίπεδο.

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη εμφανίστηκε τον 20ο αιώνα στις ΗΠΑ, στην περίοδο όπου οι επιχειρήσεις δεχόταν επιθέσεις για την ολοένα αυξανόμενη δύναμη τους. Προέκυψε έτσι η ανάγκη για την ανάπτυξη ενός νομοθετικού πλαισίου το οποίο θα

περιείχε αντιμονοπωλιακές διατάξεις καθώς και διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών. (Εξαρχος, Νοτόπουλος, 2013).

Οι επιχειρήσεις συνέδεσαν την φιλανθρωπική δραστηριότητα τους με συνεισφορές σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς αλλά και σε εκπαιδευτικά ιδρύματα. Τέτοιες δραστηριότητες ήταν π.χ. η κατασκευή δημοσίων βιβλιοθηκών, η κατασκευή γηροκομείων, οι χρηματικές δωρεές κλπ. Πρόκειται για σημαντικές πρωτοβουλίες γιατί την συγκεκριμένη περίοδο δεν είχαν αναπτυχθεί θεσμοί κοινωνικής ασφάλισης για τους πολίτες και έτσι οι επιχειρήσεις πολλές φορές υποκαθιστούσαν κάποιες βασικές λειτουργίες του κράτους σχετικά με κοινωνικά ζητήματα (Εξαρχος, & Νοτόπουλος, 2013).

Στην δεκαετία του 1920 η επιχειρηματική δραστηριοποίηση ξεκινά να έχει και την πτυχή της χρήσης του κεφαλαίου της επιχείρησης για το κοινό καλό. Οι μέτοχοι των επιχειρήσεων ξεκινούν να αντιλαμβάνονται το όφελος που έχουν από τις φιλανθρωπικές ενέργειες των επιχειρήσεων. Στις αρχές του 1930 ο Merrick Dodd και ο Adolf Berle διατύπωσαν την θέση ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να αποτελέσει ένα είδος υπηρεσίας η οποία αντλεί τα οφέλη από τα ευεργετήματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στους εργαζομένους, στους πελάτες και στα συμβαλλόμενα μέρη.

Για την δεκαετία του 1950 οι εταιρικές παροχές αλλά και εκδηλώσεις της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης δεν υπήρχαν σε συστηματοποιημένη μορφή. Οι παροχές και οι εκδηλώσεις αυτές εκδηλωνόταν μόνο περιστασιακά και εξυπηρετούσαν κυρίως την ενίσχυση μεγάλων κοινωφελών οργανισμών. Πριν το 1960 η επιχειρηματική ηθική δεν υφίσταται για τις επιχειρήσεις, την περίοδο όμως εκείνη υπήρχε ισχυρό κράτος το οποίο φρόντιζε για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Στην δεκαετία του 1960 ξεκίνησε η πεποίθηση από τον κόσμο ότι πολλές μεγάλες επιχειρήσεις λειτουργούσαν ανήθικα και ανεύθυνα. Την ίδια περίοδο μάλιστα ξεκίνησε η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση του κόσμου αλλά και η ευαισθητοποίηση σχετικά με περιστατικά διαφθοράς.

Το 1953 εκδόθηκε το βιβλίο *Social Responsibilities of the Businessman* του Bowen (1953) πρόκειται για το πρώτο βιβλίο το οποίο είναι σχετικό με το θέμα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Ο Bowen (1953) έθεσε μια σειρά από βασικές ερωτήσεις οι οποίες ήταν προάγγελος της έρευνας η οποία ακολούθησε στην συνέχεια. Τέτοιες ερωτήσεις ήταν ποιες ευθύνες για την κοινωνία μπορεί ο επιχειρηματίας να αναλάβει και ποια οφέλη θα μπορούσαν να προκύψουν για την επιχείρηση από την διάδοση

των κοινωνικών επιπτώσεων της εργασίας καθ' όλη την διάρθρωση των επιχειρήσεων. (Ghobadian, et al, 2015; Bowen , 1953).

Μετά από το Bowen (1953) υπήρχε ένας σημαντικός προβληματισμός όσον αφορά τις οικονομικές ευθύνες που μπορεί να έχει μια επιχείρηση απέναντι στην κοινωνία οι οποίες περιλαμβάνουν εθελοντικές και φιλανθρωπικές δραστηριότητες της επιχείρησης. Η ιδέα της κοινωνικής ευθύνης στο πρώτο διάστημα συχνά βασίζεται σε δύο παραδοχές. Η πρώτη παραδοχή αφορά το κοινωνικό συμβόλαιο μεταξύ των επιχειρήσεων με την κοινωνία και η δεύτερη παραδοχή αφορά το γεγονός ότι η επιχείρηση δρα ως ηθικός παράγοντας στην κοινωνία, αντανακλά και υποστηρίζει κάποιες αξίες. (Bowen , 1953).

Την περίοδο 1970 -1990 η εισαγωγή δύο νέων εννοιών βοήθησε να μετακινηθεί η συζήτηση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε μια πιο ενεργητική θέση με την καλύτερη χρήση ανεπτυγμένων εννοιών. Οι έννοιες αυτές ήταν η έννοια της δημόσιας ευθύνης και της εταιρικής κοινωνικής ανταπόκρισης δηλαδή της ικανότητας και της προθυμίας των επιχειρήσεων να ανταποκρίνονται και να προβλέπουν διάφορες κοινωνικές και πολιτικές πιέσεις. Παρά το γεγονός ότι καμία από αυτές τις προσεγγίσεις δεν διήρκησε διαχρονικά, αυτές οδήγησαν στην ανάπτυξη της εταιρικής κοινωνικής επίδοσης η οποία κυριάρχησε στην δεκαετία του 1970 και 1980.

Μετά το τέλος του 2ου παγκοσμίου πολέμου αναδείχθηκαν πολυεθνικές εταιρείες οι οποίες είχαν αυξανόμενη επίδραση στην παγκόσμια οικονομία. Όμως, μέχρι και το 1970 η συντριπτική πλειοψηφία των εταιριών δεν ακολούθησαν τις πρακτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στην δεκαετία του 1970 η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης άρχισε να καταλαμβάνει πολύ σημαντική θέση τόσο στην ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και στον κόσμο των επιχειρήσεων εν γένει. Ήδη από την δεκαετία του 1970 παρουσιάζεται ενδυνάμωση της άποψης ότι η αγορά θα πρέπει να μπορεί να αναλαμβάνει έναν πιο ενεργό ρόλο σε τομείς όπως το περιβάλλον, η υγεία, η παιδεία και η κοινωνική πρόνοια που έως τότε αποκλειστικός ρυθμιστής τους ήταν το κράτος. (McIntosh et al, 1998).

Από τη δεκαετία του 1990 και μετά, οι μελετητές ασχολούνται με την ένταξη των ενδιαφερόμενων μελών οι οποίες επηρεάζουν τις θεωρίες και τα μοντέλα που αναπτύχθηκαν στην συγκεκριμένη περίοδο. Μάλιστα σύμφωνα με τους Wood and Jones (1995) διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρξε καμία διαφοροποίηση μεταξύ των συμφερόντων, των προσδοκιών, των εμπειριών και των αξιολογήσεων των

ενδιαφερόμενων μερών. Την ίδια περίοδο αρχίζουν να μελετώνται ζητήματα όπως η εταιρική κοινωνική ευαισθησία και η εταιρική κοινωνική επίδοση. Την περίοδο αυτή όλο και περισσότερες επιχειρήσεις συνειδητοποιούν ότι η προσπάθεια μεγιστοποίησης του κέρδους θα πρέπει να συνυπολογίζει τις επιπτώσεις της δραστηριότητας της επιχείρησης στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στην οικονομία. (Clarkson, 1995; Wood, D. J., & Jones, R. E, 1995).

Ιδιαίτερα από τις αρχές του 21ου αιώνα δημιουργήθηκαν νέες συνθήκες με την παγιοποίηση της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας. Στις νέες αυτές συνθήκες που διαμορφώθηκαν οι εταιρείες πλέον πρέπει να είναι κοινωνικά υπεύθυνες και κατά συνέπεια να μπορούν να υποστηρίξουν τον πολιτισμό, την εκπαίδευση αλλά και τον σεβασμό των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Όσον αφορά το μικροπεριβάλλον της επιχείρησης, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον 21ο αιώνα δεν αφορά μόνο ένα τμήμα της επιχείρησης ή μεμονωμένες ενέργειες της αλλά θα πρέπει να διαπερνά όλες τις δραστηριότητες της. Την δεκαετία του 2000 μάλιστα εκδηλώνονται σκάνδαλα εταιρειών τόσο στο οικονομικό όσο και στον περιβαλλοντικό τομέα και αυξάνεται το ενδιαφέρον για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Για την χρονική περίοδο από το 2010 και στην συνέχεια παρατηρούμε ότι σημαντικά ζητήματα τα οποία αναδεικνύονται αφορούν την ευθυγράμμιση των επιχειρήσεων με τις στρατηγικές σχετικά με την παροχή προς τους καταναλωτές χαμηλού εισοδήματος, προϊόντων χαμηλού κόστους (London & Hart, 2011). Ιδιαίτερο βάρος έχει δοθεί επίσης στην ανάπτυξη κοινωνικών, πολιτιστικών και περιβαλλοντικών στόχων μέσω των καινοτομιών. (Arend, 2013; Rivera- Santos, Holt, Littlewood, και Kolk, 2015). Οι παραδοσιακές προσεγγίσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επανεξετάζονται και οδηγούν σε εξελίξεις τις σύγχρονες επιχειρήσεις. Μάλιστα ο Ban Ki-moon ο Γραμματέας των Ηνωμένων Εθνών έχει δηλώσει ότι «η βιώσιμη ανάπτυξη πρόκειται για εκείνο το μονοπάτι για το μέλλον το οποίο θέλουμε για όλους. Μέσα από την βιώσιμη ανάπτυξη προσφέρεται ένα πλαίσιο για την επίτευξη της κοινωνικής δικαιοσύνης με την οποία ασκείται περιβαλλοντική διαχείριση και ενίσχυση της διακυβέρνησης.»

Σήμερα, μελετώντας τις εφαρμογές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην σύγχρονη βιβλιογραφία μας δίδεται η δυνατότητα να κατανοήσουμε τις επιχειρηματικές πρακτικές και παράλληλα να εντοπίσουμε αλλά και να εντοπίσουμε τις εξελίξεις του χώρου των επιχειρήσεων. (Moir, 2001).

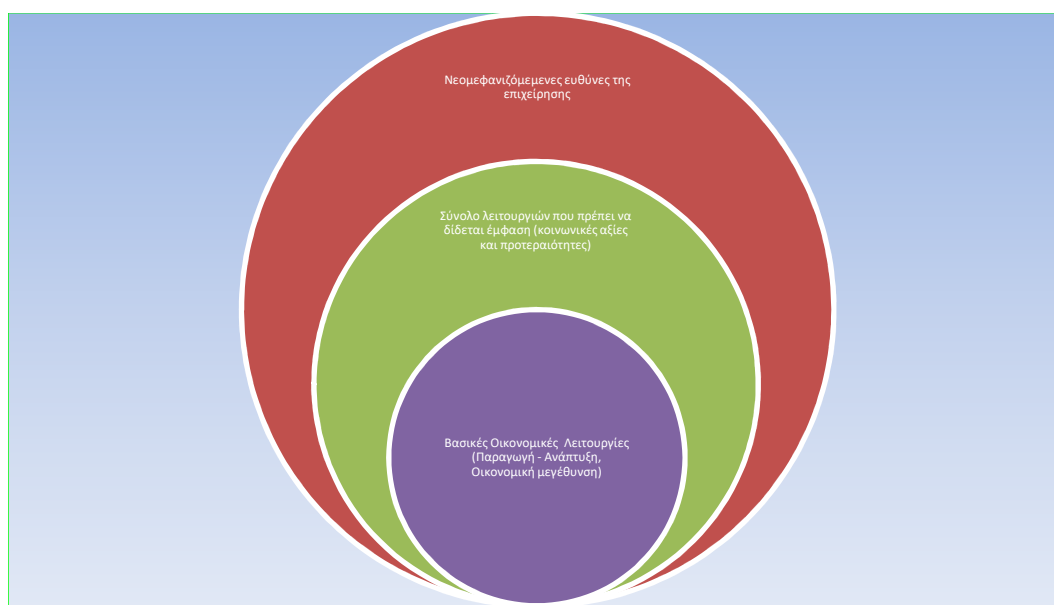
Τα τελευταία χρόνια με την κατάργηση των κρατικών μονοπωλίων και την αυξανόμενη κυριαρχία των επιχειρήσεων στην καθημερινή ζωή δίνεται έμφαση στην ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην φιλοσοφία της των επιχειρήσεων και αυτό γιατί η ενσωμάτωση αυτή δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να αναπτύξει συγκεκριμένες στρατηγικές που θα την βοηθήσουν να αναπτυχθεί καλύτερα στις ολοένα και περισσότερο απαιτητικές συνθήκες που διαμορφώνονται. (Aguinis, Glavas, 2012)

Η ιστορική αναδρομή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι απαραίτητη γιατί πέρα από την καταγραφή των γεγονότων τα οποία συνέβησαν σε διαδοχικές χρονικές στιγμές μας δίνουν την δυνατότητα κατανόησης της σημερινής κατάστασης της Ε.Κ.Ε. η οποία εμπλουτίζεται από την θεωρητική εξέταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εξετάζουμε παρακάτω.

2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

2.3.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΟΜΟΚΕΝΤΡΩΝ ΚΥΚΛΩΝ.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η θεωρία των τριών ομόκεντρων κύκλων η οποία εμφανίστηκε το 1971 σε μια προσπάθεια να προσδιοριστεί σχηματικά η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στον εσωτερικό κύκλο περιλαμβάνονται οι βασικές οικονομικές λειτουργίες και συγκεκριμένα η παραγωγή, η ανάπτυξη και η οικονομική μεγέθυνση. Στο μεσαίο κύκλο υπάρχει το σύνολο των συγκεκριμένων λειτουργιών στις οποίες πρέπει να δίδεται έμφαση (κοινωνικές αξίες και προτεραιότητες) ενώ στο εξωτερικό κύκλο παρουσιάζονται όλες οι νεοεμφανιζόμενες κατά την συγκεκριμένη περίοδο έτσι ώστε να καταστεί περισσότερη ενεργή στην βελτίωση του κοινωνικού περιβάλλοντος. (Deegan, Rankin, & Vought, 2000; Elsbach, 1994; Hooghiemstra, 2000; Glavropoulosa, Bersimisb, Georgakello, Sfakianakis, 2014).



Σχήμα 1: Η θεωρία των τριών ομόκεντρων κύκλων

Πηγή: Η εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον σύγχρονο κόσμο και στον Πλάτωνα

Έξαρχος, Νοτόπουλος σελ. 17

2.3.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Πρόκειται για μια πολύ διαδεδομένη θεωρία σήμερα η οποία υποστηρίζει ότι μια επιχείρηση είναι υπεύθυνη απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη της τα οποία αποτελούν το άμεσο και το έμμεσο περιβάλλον της το οποίο αλληλεπιδρά μαζί της και έχει ενδιαφέρον από τις δραστηριότητες της.⁷ Τα ενδιαφερόμενα μέρη μια επιχείρησης μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες ή φορείς:

Οργανωτικοί Φορείς. Πρόκειται για τους εσωτερικούς ως προς την εταιρεία: Αφορά τους εργαζομένους, τα διοικητικά στελέχη, τους συλλόγους και τους μετόχους.

Οικονομικοί φορείς. Πρόκειται για εξωτερικούς φορείς προς την εταιρεία: Αφορά τους πελάτες, τους πιστωτές, τους διανομείς και τους προμηθευτές.

Κοινωνικοί φορείς. Πρόκειται για εξωτερικούς παράγοντες ως προς την εταιρεία και αφορά τις κοινότητες, την κυβέρνηση, τους μη κερδοσκοπικούς φορείς και το περιβάλλον.

Σημαντικό στοιχείο στην σχέση της επιχείρησης με τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι ο βαθμός προτεραιότητας που πρέπει να δοθεί σε αυτά, γεγονός που επηρεάζεται άμεσα από τις σημαντικές απειλές ή ευκαιρίες σχετικά με την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. (Frooman, 1999, Griffin & Mahon, 1997, Welcomer, Cochran, Rands, G., & Haggerty, 2003). Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός προτεραιότητας της επιχείρησης για τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι βασικό στοιχείο η αξιολόγηση των ενδιαφερόμενων μελών η οποία θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τον βαθμό εξουσίας που έχουν οι εμπλεκόμενοι φορείς στην επιχείρηση. (Berman et al., 1999; Jones, 1995; Mitchell et al., 1997; Brammer, Millington, 2004).

Με την πάροδο των ετών οι προσδοκίες σχετικά με τις εταιρικές επιδόσεις έχουν αλλάξει σημαντικά. Στην καρδιά αυτής της αλλαγής βρίσκεται η έκκληση για μεγαλύτερη περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Τα ενδιαφερόμενα μέρη ασκούν πίεση στις εταιρείες ώστε να γίνουν πιο φιλικές προς το περιβάλλον. Όχι μόνο οι εταιρείες αναμένεται να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις αλλά θα πρέπει να είναι έτοιμες να λογοδοτήσουν για την συγκεκριμένη απόδοση. Το παραπάνω είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση του αριθμού των εταιρειών οι οποίες παρέχουν περιβαλλοντικές γνωστοποιήσεις και μάλιστα πολλές από αυτές τις γνωστοποιήσεις έχουν την μορφή περιβαλλοντικών εκθέσεων. (Koehler and Chang, 1999; Jose, Shang-Mei Lee, 2007;. Odemilin, Samy, Bampton, 2010). Μάλιστα ο

⁷ Ο αγγλικός όρος Stakeholders αναφέρεται σε αυτούς που κρατούν ή έχουν ενδιαφέρον.

αριθμός των χωρών οι οποίες έχουν υιοθετήσει κανονισμούς που απαιτούν την υιοθέτηση περιβαλλοντικών προτύπων αυξάνεται. Παραδείγματα τέτοιων χωρών είναι η Ιαπωνία, η Δανία, Νέα Ζηλανδία, και οι Κάτω Χώρες (Kolk, 2003; Jose, Shang-Mei Lee, 2007).

Στην διπλωματική εργασία θα μελετήσουμε την πορεία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας μέσα από την μελέτη των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας.

2.4 ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θεωρείται ως ένα μέσο με το οποίο οι οργανισμοί επιδιώκουν να δημιουργήσουν μια θετική εικόνα στη δημόσια σφαίρα μέσα από την εθελοντική υποβολή εκθέσεων, παρουσιάζοντας την πραγματικότητα της εταιρικής ζωής. (Guthrie, Abeysekera, 2006). Οι ετήσιες εκθέσεις και οι απολογισμοί συχνά χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς ως ένα μέσο για την προβολή στοιχείων που θεωρούν σημαντικά οι οργανώσεις. Στους απολογισμούς και τις εκθέσεις αναφέρονται και συζητούνται στοιχεία τα οποία αναβαθμίζουν το προφίλ της επιχείρησης ενώ τα στοιχεία τα οποία το υποβαθμίζουν πολλές φορές παραλείπονται. (Guthrie, Abeysekera, 2006).

Οι απολογισμοί εταιρικής κοινωνικής ευθύνης εκδίδονται συνήθως σε ετήσια βάση και μπορούν να αναφερθούν και ως εκθέσεις δημοσίου συμφέροντος. (Malone και Roberts, 1996), εκθέσεις αξιών (Silampraa 1998) εκθέσεις ακεραιότητας (Karpein, and Wempe, 2002), καθώς και εκθέσεις βιωσιμότητας (Elkington, 1997).

Πλέον, από το 1990 σε όλο τον κόσμο οι εταιρείες άρχισαν να εκδίδουν τις κοινωνικές εκθέσεις τους. Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι εταιρείες προχώρησαν σε αυτήν την ενέργεια είναι η αυξανόμενη πίεση από τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και η συνειδητοποίηση από τις επιχειρήσεις του γεγονότος ότι η κοινωνική συνεισφορά είναι ένας χρήσιμος τρόπος ώστε να αποκομίσουν οφέλη.

Μία από τις πιέσεις οι οποίες προέρχεται από τους ρυθμιστικούς φορείς έχουν οδηγήσει τους διεθνείς οργανισμούς να δημιουργήσουν ενέργειες οι οποίες προωθούν την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Για παράδειγμα η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ενεργοποιήσει μια ευρωπαϊκή οδηγία εκσυγχρονισμού η

οποία απαιτεί από όλες τις χώρες να θεσπίσουν νομοθεσία η οποία να προωθεί την υποβολή εκθέσεων από τις επιχειρήσεις σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα (Idowu & Papasolomou, 2007).

Για παράδειγμα στην Γαλλία όλες οι εταιρείες οι οποίες είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο του Παρισιού υποχρεούνται να περιλαμβάνουν πληροφορίες στους ετήσιους απολογισμούς τους σχετικά με τις περιβαλλοντικές και τις χρηματοοικονομικές τους καταστάσεις. Στη Νότια Αφρική, στο χρηματιστήριο του Γιοχάνεσμπουργκ όλες οι εισηγμένες εταιρείες θα πρέπει να συμμορφώνονται με έναν κώδικα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως βάση για την δραστηριοποίηση τους. Όσον αφορά το Ηνωμένο Βασίλειο πολλές σημαντικές οργανώσεις απαιτούν πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Yongqiang, 2011).

Η προώθηση των περιοδικών εκδόσεων των επιχειρήσεων των απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετίζεται άμεσα με τα συστήματα αξιολόγησης επενδύσεων στα οποία υπάρχουν δείκτες οι οποίοι σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Οι δείκτες αυτοί είναι ο δείκτης βιωσιμότητας του Dow Jones, ο δείκτης Εταιρικής Ευθύνης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας καθώς και ο δείκτης FTSES4. Ο δείκτης FTSES4 σχεδιάστηκε για την μέτρηση των επιδόσεων των εταιρειών που αποδεικνύουν ισχυρές περιβαλλοντικές, κοινωνικές και διαχειριστικές επενδύσεις. Ο δείκτης FTSES4 δεν θα ήταν υπερβολή να αναφέρουμε ότι μπορεί να λειτουργήσει ως μια μορφή πίεσης προς τις επιχειρήσεις ώστε να προχωρήσουν στην υιοθέτηση πρακτικών της ΕΚΕ. Αυτό μπορεί να συμβεί γιατί πολλές επιχειρήσεις προχωρούν στην πραγματοποίηση επενδύσεων αλλά και συνεργάζονται με άλλες επιχειρήσεις αφού προηγουμένως ελέγξουν αν η υποψήφια προς επένδυση ή συνεργασία επιχείρηση ακολουθεί κάποια συγκεκριμένα πρότυπα. Πολλές επιχειρήσεις μάλιστα προχωρούν στις επενδύσεις και την συνεργασία τους με άλλες επιχειρήσεις βάση της συμμόρφωσης αυτών των προτύπων. (Knoepfel, 2001).

Σχετικά με τους απολογισμούς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:

- Η υφιστάμενη νομοθεσία δεν επιβάλλει στις επιχειρήσεις την έκδοση απολογισμών βιωσιμότητας και δεν αναφέρεται στην ποιότητα του περιεχομένου των απολογισμών αλλά ούτε και υποχρεώνει την χρήση ενός συγκεκριμένου προτύπου ή ακόμα και εξωτερικού ελέγχου.
- Η βαρύτητα του κάθε δείκτη ο οποίος εξετάζει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη παρουσιάζει ιδιαίτερη σημασία για την επέκταση της. Υπάρχουν δυο

προσεγγίσεις όσον αφορά το βάρος των δεικτών εξέτασης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η πρώτη προσέγγιση αφορά τους δείκτες των οποίων το βάρος επηρεάζει σε διαφορετικό βαθμό την συνολική βαθμολογία των επιδόσεων για την κοινωνία. Η δεύτερη προσέγγιση συνιστά την ίδια βαρύτητα σε όλους τους δείκτες με τους οποίους εξετάζεται η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ενός οργανισμού. (Giannarakis, Galani, Charitoudi, Litinas, 2010).

Οι απολογισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν χρησιμοποιηθεί και στο παρελθόν ως εργαλείο για την διερεύνηση της Ε.Κ.Ε. Μάλιστα, οι Guthrie και Parket, 1990 προκειμένου να διερευνήσουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη χρησιμοποίησαν τόσο τις ετήσιες εκθέσεις όσο και τις εξαμηνιαίες εκθέσεις των επιχειρήσεων υποστηρίζοντας ότι τα έγγραφα τα οποία εκδίδονται από την εταιρεία είναι σημαντικότερα για μελέτη σε σχέση με τις εκθέσεις οι οποίες παράγονται από τρίτους. Και αυτό γιατί έτσι δεν υπόκεινται στον κίνδυνο της δημοσιογραφικής ερμηνείας και των πιθανών στρεβλώσεων. Σύμφωνα με τους Ze Aghal και Ahmed (1990) οι ετήσιες εκθέσεις δεν είναι το μόνο μέσο με το οποίο οι εταιρείες μπορούν να επικοινωνήσουν μία κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά.

Η κοινωνική συμπεριφορά της επιχείρησης πέρα από τους απολογισμούς τους οποίους εκδίδει μπορεί να αντικατοπτριστεί και από μεμονωμένες δραστηριότητες της. Άλλες έρευνες όπως των Harte & Owen, καθώς και των Simmons & Neu (1996) ανέλυσαν ετήσιες εκθέσεις καθώς και δημοσιεύματα τα οποία αναφερόταν σε περιβαλλοντικά πρόστιμα. (Unerman, 2000; (Roberts, 1991; Strawser, 2001). Στις ερευνητικές μελέτες οι οποίες πραγματεύονται την εξέταση της Ε.Κ.Ε. μιας επιχείρησης εξετάζοντας τους ετήσιους απολογισμούς της είναι ότι θα πρέπει να υπάρχει ένα όριο το οποίο θα ρυθμίζει το φάσμα των εγγράφων το οποίο περιλαμβάνεται σε αυτήν. Αυτό συμβαίνει γιατί οι μεγάλες επιχειρήσεις δημοσιεύουν ευρύ φάσμα εγγράφων και οι ερευνητές θα πρέπει να είναι προσανατολισμένοι στο υλικό το οποίο εξυπηρετεί την έρευνα την οποία διεξάγουν η οποία είναι προσανατολισμένη κυρίως στα ερευνητικά τους ερωτήματα. (Tosti-Kharas, 2014).

Στις εκθέσεις οι οποίες αφορούσαν τον τομέα του περιβάλλοντος όσον αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είχαν παρουσιαστεί δύο προβλήματα. Το πρώτο είναι ότι δεν υπήρχε τυποποίηση και ομοιομορφία στις εκθέσεις μεταξύ διαφορετικών εταιρειών αλλά τα προβλήματα υπήρχαν και στην ίδια την εταιρεία κατά τις διαφορετικές εκδόσεις. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι εκθέσεις αυτές να διαφέρουν

πολύ από εταιρεία σε εταιρεία και όσον αφορά το περιεχόμενο τους. Το δεύτερο πρόβλημα ήταν ότι καθώς η εταιρεία ξεκινούσε να χρησιμοποιεί περιβαλλοντικές αναφορές ώστε να μπορέσει να επικοινωνήσει με τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών, δεν ήταν δυνατή η ικανοποιητική επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη εξίσου ικανοποιητικά. (MacLean and Gottfrid, 2000; Wright, 1995).

Ολοκληρώνοντας την περιγραφή των πηγών από τις οποίες θα αντλήσουμε δεδομένα για την μελέτη της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι σκόπιμο να μελετήσουμε το περιεχόμενο των εσωτερικών διαστάσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις οποίες θα διερευνηθούν τα κύρια δομικά στοιχεία της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

2.5 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

Ο κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να συντάσσεται από άτομα τα οποία διαθέτουν ηθικές αρχές και λαμβάνουν κατά την κατασκευή του τις ηθικές αρχές αλλά και τις σχέσεις της επιχείρησης με το περιβάλλον της. Οι αρχές οι οποίες είναι απαραίτητο να ακολουθεί ένας κώδικας δεοντολογίας είναι η πρακτική εφαρμογή για την επιχείρηση την οποία τον χρησιμοποιεί, η επιχειρησιακή εγκυρότητα, η δυνατότητα ελέγχου μέσα από τον οποίο θα ελέγχεται η αξιοπιστία και η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας. Επίσης, ο κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να διαρκεί στο χρόνο και να υπάρχει η δυνατότητα ακόμα και για μετατροπή του αν οι επιχειρηματικές πρακτικές και οι συνθήκες του περιβάλλοντος της επιχείρησης αλλάξουν. Ένα ακόμα στοιχείο που πρέπει να χαρακτηρίζει έναν κώδικα δεοντολογίας είναι ότι θα πρέπει να εμπεριέχει ηθικές αρχές οι οποίες να έχουν ευρεία αποδοχή και να έχουν την δυνατότητα προσαρμογής σε διαφορετικά περιβάλλοντα. (Θανόπουλος, 2003).

Θεμελιωτής της κλασικής θεωρίας είναι ο Friedman (1970) ο οποίος εστίαζε στην ωφέλεια των μετόχων. Συγκεκριμένα υποστήριξε ότι η κύρια υπευθυνότητα του εργαζομένου σε μια επιχείρηση είναι η μεγιστοποίηση των κερδών των μετόχων.

Σύμφωνα με την επικρατέστερη εκδοχή της θεωρίας τα στελέχη της επιχείρησης θα πρέπει να ευθύνονται για την οικονομική και αποτελεσματική ανάπτυξη της εταιρείας και να ανταποκρίνονται έτσι στις απαιτήσεις και προσδοκίες των μετόχων της εταιρείας. Η κάλυψη των απαιτήσεων και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών θα πρέπει πάντα να γίνεται κάτω από το πλαίσιο της νομιμότητας.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων μπορεί να κατηγοριοποιηθεί σε δυο διαστάσεις την εσωτερική διάσταση και την εξωτερική διάσταση. Οι Εσωτερικές διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετίζεται με την ίδια την εταιρεία ενώ οι εξωτερικές διατάσεις αποδίδεται στο εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας όπως είναι το περιβάλλον και οι τοπικές κοινωνίες. Η διάκριση αυτή πραγματοποιείται εξετάζοντας ποια μέρη θα ωφελήσει μια δράση της επιχείρησης. (Tosti-Kharas, 2014).

2.5.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Οι εσωτερικές διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετίζονται άμεσα τόσο με το όραμα της επιχείρησης όσο και με την αποστολή της και αφορά σημαντικά στοιχεία όπως είναι η επένδυση και η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, η υγεία και η ασφάλεια, το εργασιακό κλίμα και τις περιβαλλοντικές υπεύθυνες πρακτικές οι οποίες σχετίζονται με την διαχείριση των φυσικών πόρων που χρησιμοποιούνται από την επιχείρηση. Έτσι υιοθετώντας τον διαχωρισμό των τομέων δραστηριότητας της Εσωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τον Porter & Kramer, 2006 υφίστανται οι ακόλουθοι τομείς δραστηριότητας:

2.5.1.1. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η επίδραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι εμφανής σε θέματα τα οποία αφορούν του εργαζομένους. Η πτυχή αυτή του ανθρώπινου δυναμικού σχετίζεται άμεσα με την μεγιστοποίηση των κερδών της επιχείρησης μέσα από την εύρεση και διατήρηση του εξειδικευμένου προσωπικού.

Η εσωτερική διάσταση του ανθρώπινου δυναμικού σχετίζεται άμεσα με τις μη διακρίσεις του προσωπικού, την δια βίου μάθηση και τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αλλά και στοιχεία ιδιαίτερα σημαντικά σε περιόδους οικονομικής κρίσης, όπως αυτή που διανύουμε, όπως είναι η εξασφάλιση της εργασίας και ο καταμερισμός των κερδών. Έτσι, η επιχείρηση ακολουθώντας ενέργειες Ε.Κ.Ε. οι οποίες αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να επιτύχει το επιθυμητό επίπεδο κοινωνικής υπευθυνότητας γεγονός που θα έχει άμεση επίπτωση στην προσέλκυση εξειδικευμένου προσωπικού.

Η συμβολή της επιχείρησης στην μείωση της ανεργίας, η πρόσληψη ομάδων με ειδικές ανάγκες και η φροντίδα της για τις ευπαθές ομάδες θα πρέπει να είναι οι βασικοί στόχοι μιας κοινωνικά υπεύθυνης εταιρείας. Προς αυτήν την κατεύθυνση υπάρχουν αρκετά πρότυπα προς υιοθέτηση των κοινωνικά υπευθύνων επιχειρήσεων όπως είναι οι παγκόσμιες πρωτοβουλίες αναφοράς G.R.I, τα οποία ενσωματώνουν πολλές ενέργειες οι οποίες αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό. Δεν είναι τυχαίο ότι οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις προσελκύουν και παράλληλα διατηρούν ευκολότερα προσωπικό υψηλής ποιότητας σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις. (Metaxas, Tsavlaridou, 2012).

Η σημασία που έχει το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο χρησιμοποιείται από την επιχείρηση για την παραγωγή των προϊόντων της ή την παροχή υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα την εικόνα της Έτσι, Τα τελευταία χρόνια μάλιστα σημαντική ώθηση έχει δοθεί στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η οποία αφορά τους εργαζομένους. Δεν είναι τυχαίο ότι μέχρι πριν από μερικά χρόνια εταιρίες όπως η Nike βρέθηκε στο μάτι του κυκλώνα για τις επικρίσεις περί ακραίας εκμετάλλευσης εργαζομένων. (Murray, 2004). Στην πραγματικότητα οι εταιρείες με μια ισχυρή ατζέντα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν την τάση να καλλιεργούν θετικές στάσεις προς τους πελάτες τους και κατά συνέπεια η επιχείρηση να αντιμετωπίζεται πιο θετικά από αυτούς. (Ozdora-Aksak & and Atakan-Duman, 2016) .

2.5.1.2 ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Το θέμα της υγείας και ασφάλειας στην εργασία σχετίζεται κυρίως με νομοθετικά και εκτελεστικά μέτρα. Στον τομέα αυτό μπορούν να προστεθούν και τα εθελοντικά προγράμματα τα οποία περιέχουν συμπληρωματικές προς την νομοθεσία ενέργειες για την Υγεία και Ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Η πιστοποίηση αλλά και τα πρότυπα τα οποία αναπτύσσουν οι επιχειρήσεις επιτρέπουν τόσο την αξιολόγηση του τρόπου εργασίας της επιχείρησης όσο και την ποιότητα των προϊόντων της. Μάλιστα, υπάρχουν συστήματα διαχείρισης όπως είναι το ISO 9000 (διαχείριση ποιότητας) , το ISO 140011 (αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση), το SA 8000 (αφορά την κοινωνική λογοδοσία) και το OHSAS 18001 (το οποίο αφορά την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια) τα οποία δίνουν στην επιχείρηση τις κατευθυντήριες γραμμές για την ορθή εφαρμογή των ζητημάτων ασφάλειας και εργασίας στην επιχείρηση. (Zwetsloot, 2004).

Τα οφέλη τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή των προτύπων τα οποία αφορούν την υγεία και την ασφάλεια και συνδέονται με την στρατηγική της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, πρόκειται για πολύτιμα στοιχεία και για την φήμη της εταιρείας. Έτσι βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και λόγω της καλής φήμης την οποία αποκτά η εταιρεία έχουν πολύ θετικά αποτελέσματα για την καταναλωτική πίστη, την προώθηση των κοινών αξιών της επιχείρησης καθώς και την μείωση του κόστους των ατυχημάτων κατά την εργασία. (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία, Hopkins, 2007).

2.5.1.3 ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

Μία κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να φροντίζει τα συμφέροντα των εργαζομένων της. Μάλιστα, σε περίπτωση διαρθρωτικών αλλαγών θα πρέπει να υπάρχει προετοιμασία από την εταιρεία ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι πιθανές αρνητικές επιπτώσεις. Οι κύριες δράσεις προς αυτήν την κατεύθυνση αφορούν τον ορισμό των πιθανών κινδύνων καθώς και την εκτίμηση του άμεσου και έμμεσου κόστους. Η συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών μπορεί αν προσφέρει μια λίστα από αξιολογούμενες εναλλακτικές λύσεις ώστε να αποφευχθούν π.χ. απολύσεις, κλείσιμο εταιρείας κλπ (Lawrence & Weber, 2005).

Ορισμένα από τα μέτρα τα οποία θα βοηθήσουν μια επιχείρηση στην προσαρμογή στην αλλαγή είναι η δια βίου μάθηση, ο εκσυγχρονισμός του εξοπλισμού και της παραγωγής και ο παράλληλος διάλογος με τους ενδιαφερομένους. (Metaxas, Tsavdaridou, 2010).

Η προσαρμογή αυτή αφορά την αλλαγή των λειτουργιών και δομών της επιχείρησης σε μια αλλαγή. Θα πρέπει σε μια αλλαγή να εξισορροπούνται και να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα εκείνων που θίγονται από τις αλλαγές και τις αποφάσεις

2.5.1.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η βάση της αειφόρου ανάπτυξης είναι ικανοποίηση των αναγκών των σημερινών γενεών χωρίς την υπονόμηση των μελλοντικών γενεών. Η διάσταση του περιβάλλοντος στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καλύπτει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες προσπαθούν να επιτύχουν οικονομική ανάπτυξη χωρίς να προχωρούν στην

εξάντληση των φυσικών ποριών. Η διοίκηση των επιχειρήσεων θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τον αντίκτυπο της λειτουργίας της επιχείρησης για το περιβάλλον όπως η υπερθέρμανση του πλανήτη, η διακινδύνευση της ποικιλομορφίας και η τρύπα του όζοντος. Μάλιστα οι δράσεις τις οποίες αναλαμβάνει η επιχείρηση δεν θα πρέπει να θεωρούνται αποκλειστικά ως ατομικές δραστηριότητες αλλά ως μέρος μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής η οποία εστιάζει στην προστασία του περιβάλλοντος.

Σύμφωνα με τους Waddock & Graves, 1997 αλλά και τους Hillman & Keim, 2001 βρίσκουν ότι η αυξημένη Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη οδηγεί σε αυξημένη χρηματοοικονομική απόδοση και αντίστροφα ενώ οι καινοτομικές εφαρμογές βοηθούν την επιχείρηση προς την κατεύθυνση αυτή.

2.5.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Όσον αφορά το εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας, σε αυτό εντάσσονται στοιχεία όπως οι προμηθευτές, οι τοπικές κοινωνίες, τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι παγκόσμιες περιβαλλοντικές ανησυχίες και οι επιχειρηματικοί εταίροι, οι προμηθευτές καθώς και οι καταναλωτές.

2.5.2.1 ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Οι εταιρείες επηρεάζουν τις τοπικές κοινωνίες με διάφορους τρόπους π.χ. δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, κοινωνικές εισφορές και δωρεές. Οι τοπικές κοινωνίες από την πλευρά τους προσφέρουν στις επιχειρήσεις την άδεια λειτουργίας της επιχείρησης, εξειδικευμένο προσωπικό και πελάτες, όλα αυτά τα στοιχεία βοηθούν την ανταγωνιστικότητα της εταιρείας όπως και την σταθερότητα της. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τα κριτήρια με τα οποία μια επιχείρηση επιλέγει την τοποθεσία λειτουργίας της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την τοπική κοινότητα. Αυτό σημαίνει ότι η τοπική κοινότητα πρέπει να έχει κάποια χαρακτηριστικά τα οποία θα έλκουν την επιχείρηση όπως καθαρό περιβάλλον και πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες καθώς και εξειδικευμένο προσωπικό.

Η σχέση μεταξύ της τοπικής κοινότητας και των επιχειρήσεων χαρακτηρίζεται από προσδοκίες του ενός μέρους προς το άλλο. Οι ρητές προσδοκίες από την πλευρά της κοινότητας θα μπορούσε να είναι η πληρωμή των φόρων, η τήρηση του νόμου και η παροχή των ευκαιριών απασχόλησης. Για την εταιρεία οι προσδοκίες αυτές μπορεί να

είναι η κατάλληλη υποδομή της τοπικής κοινωνίας, και οι ευνοϊκές συνθήκες εγκαταστάσεις. Οι έμμεσες προσδοκίες επικεντρώνονται σε άυλες αξίες όπως είναι η ηθική, η εμπιστοσύνη και άλλα ιδανικά της κάθε πλευράς. (Metaxas, Tsavdaridou, 2010 ; Burke, 1999).

2.5.2.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι από τις σημαντικότερες διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι εταιρείες επηρεάζονται από τις διεθνείς δραστηριότητες καθώς και τις παγκόσμιες μεταβολές της προσφοράς και της ζήτησης. Γι αυτό το λόγο είναι σημαντικό να ακολουθηθούν οι κατευθυντήριες γραμμές όπως είναι η τριμερής δήλωση των αρχών για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και την Εταιρική Κοινωνική Πολιτική. (http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang--en/index.htm, 20/06/2016).

Τα ανθρώπινα δικαιώματα σχετίζονται επίσης με τις οικονομικές, κοινωνικές καθώς και περιβαλλοντικές δραστηριότητες της εταιρικής δραστηριότητας. Τα εργασιακά δικαιώματα εστιάζουν στην πληρωμή δίκαιων μισθών ενώ το ανθρώπινο δικαίωμα στην μη διάκριση αφορά το κοινωνικό αντίκτυπο της εταιρείας. Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις της εταιρικής δραστηριότητας μπορούν να επηρεάσουν μια σειρά από ανθρώπινα δικαιώματα όπως είναι για παράδειγμα η πρόσβαση στο πόσιμο νερό και η αντιμετώπιση της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επιβάλει ένα σύστημα το οποίο εξασφαλίζει την υιοθέτηση κανόνων που αφορούν τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αναμφίβολα η επιχείρηση η οποία σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα εφαρμόζει πολιτικές προστασίας του περιβάλλοντος και προχωρά στην υιοθέτηση σχετικών προτύπων τα οποία δημιουργούν ένα όφελος για την εικόνα της επιχείρησης. Από την άλλη πλευρά στην προσπάθεια τους προς την πορεία σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ξεπεράσουν ορισμένα εμπόδια όπως η έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τα πρότυπα τα οποία ακολουθεί η επιχείρηση. Ο αντίκτυπος των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης οι οποίες σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα μπορεί να επηρεάσει όχι μόνο τους καταναλωτές αλλά και τους επενδυτές. Πέρα από τα πρότυπα αυτά μια επιχείρηση μπορεί να εφαρμόζει εθελοντικούς κώδικες συμπεριφοράς οι οποίοι μπορούν να συμβάλουν στην προώθηση διεθνών εργασιακών προτύπων, η αποτελεσματικότητα τους ωστόσο εξαρτάται από την σωστή εφαρμογή αλλά και την επαλήθευση τους

2.5.2.3 ΠΑΓΚΟΣΜΙΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ

Οι παγκόσμιες περιβαλλοντικές ανησυχίες πρόκειται για ένα σημαντικό ζήτημα της εξωτερικής διάστασης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για μια επιχείρηση. Από τα Ηνωμένα Έθνη έχει ξεκινήσει μια πρωτοβουλία η οποία έχει ως σκοπό να καταστήσει την επιχείρηση έναν εταίρο στην επίτευξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών βελτιώσεων σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης η διεθνής επιχειρηματική κοινότητα έχει ξεκινήσει μια προσπάθεια για την προώθηση πρακτικών βιώσιμης ανάπτυξης. Ήδη από το 1990 στην σύνοδο κορυφής για την Γη ιδρύθηκε το παγκόσμιο συμβούλιο επιχειρήσεων για την βιώσιμη ανάπτυξη το οποίο αναλαμβάνει δράσεις στο όνομα της βιωσιμότητας. Οι στόχοι του παγκόσμιου συμβουλίου αφορά την προώθηση υψηλών προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης και συνεργασίας μεταξύ των επιχειρήσεων, των κυβερνήσεων αλλά και άλλων οργανισμών.

Σε εθελοντική βάση οι επιχειρήσεις προσπαθούν να προωθήσουν τις βιώσιμες πρακτικές λειτουργίας τους ακολουθώντας κάποια συγκεκριμένα βήματα τα οποία αφορούν τον κύκλο ζωής καθώς και αναλύσεις οι οποίες αφορούν την συγκέντρωση όλων των στοιχείων σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις ενός προϊόντος καθώς και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων της βάσης αυτής σε εθελοντικό επίπεδο.(Metaxas, Tsavdaridou, 2010).

2.5.2.4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ, ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.

Η οικοδόμηση των σχέσεων τόσο με τους επιχειρηματικούς εταίρους όσο και με τους προμηθευτές μπορεί να οδηγήσει σε δίκαιες τιμές, δίκαιους όρους αλλά και προσδοκίες για ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η οικοδόμηση αυτή των σχέσεων οδηγεί τις εταιρείες να δημιουργούν σχέσεις διάρκειας με τους πελάτες εστιάζοντας έτσι στην κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών τους και να τους παρέχουν υψηλή ποιότητα, ασφάλεια, αξιοπιστία και εξυπηρέτηση. Μάλιστα οι επιχειρήσεις προσπαθούν να μειώσουν τόσο το συνολικό κόστος από τους προμηθευτές τους όσο και να βελτιώσουν την ποιότητα των αγαθών αλλά και των υπηρεσιών τους. (Μπατσίλας, Πατατούκας, 2015).

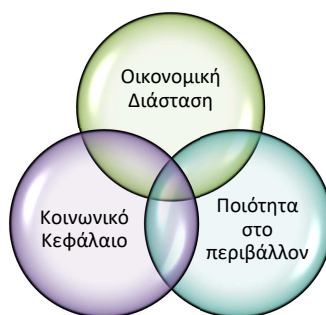
Θα πρέπει επίσης να σημειώσουμε ότι έχει διαπιστωθεί κατακόρυφη άνοδος των κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων και αυτό είχε ως αποτέλεσμα να δημιουργηθούν σε όλη την Ευρώπη περισσότερα από 200 ταμεία τα οποία λειτουργούν από συνδρομές των επιχειρήσεων με καθαρά δεοντολογικό χαρακτήρα. (Μπατσινίλας, Πατατούκας, Πατατούκας, 2015).

2.5.3 Η ΤΡΙΜΕΡΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη παρουσιάζει επίσης 3 διαστάσεις.

- Την κοινωνική διάσταση.
- Την περιβαλλοντική διάσταση.
- Την οικονομική διάσταση.

Οι διαστάσεις αυτές πρέκυναν από τον όρο Triple Bottom Line ο οποίος συμβολίζεται με το ακρονύμιο 3p's. Οι διαστάσεις αυτές είναι η οικονομική, η κοινωνική και η περιβαλλοντική διάσταση. (οικονομική διάσταση, κοινωνικό κεφάλαιο και ποιότητα στο περιβάλλον). Οι τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μπορούν να παρασταθούν ως εξής.



Σχήμα 2: Οι διαστάσεις της Εταιρικής Ευθύνης

Πηγή: An Overview of the EFQM Excellence Model. Διαθέσιμο στο:
http://www.efqm.org/sites/default/files/overview_efqm_2013_v1.pdf, 15/7/2016 ;
Βαξιβανίδου, 2011; European Foundation for Quality Management

Πρόκειται για το ενιαίο τρίπτυχο Άνθρωπος Πλανήτης Κέρδος (People, Planet, Profit) και ονομάζεται ως τριπλή κατώτατη γραμμή (Triple bottom Line) που πρέπει να χρησιμοποιεί και να ασκεί μια επιχείρηση για κάθε ενέργεια την οποία διεξάγει.

Πίνακας 1: Το πρότυπο της τριπλής κατώτατης γραμμής

ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΡΙΠΛΗΣ ΚΑΤΩΤΑΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	
<i>Άνθρωπος.</i>	<i>Η λέξη People (Άνθρωποι) αφορά την δίκαιη αλλά και ωφέλιμη επιχειρηματική πρακτική η οποία ασκείται σε κάθε τομέα της εργασίας, της κοινωνίας και της περιοχής στην οποία η επιχείρηση διεξάγει τις δραστηριότητες της.</i>
<i>Πλανήτης</i>	<i>Η λέξη Planet (Πλανήτης) αφορά τις βιώσιμες περιβαλλοντικές πρακτικές. Η εταιρεία triple bottom line δεν προωθεί την παραγωγή την παραγωγή επιβλαβή ή καταστροφικών προϊόντων.</i>
<i>Κέρδος</i>	<i>Η λέξη Profit (Κέρδος) αφορά την οικονομική αξία η οποία δημιουργήθηκε από την οργάνωση μετά την αφαίρεση του κόστους όλων των εισροών.</i>

Πηγή: Μπατσινίλας, Πατατούκας, Κ., Πατατούκας, Π ,2015

Η κατηγορία «Άνθρωπος» περιλαμβάνει τόσο τους εργαζομένους όσο και τους πελάτες της επιχείρησης. Αφορά τον αριθμό ατυχημάτων, τις νομικές κυρώσεις σχετικά με θέματα υγιεινής, ασφάλειας και ίσων ευκαιριών αλλά και κρούσματα μη επαγγελματικής συμπεριφοράς. Επίσης τις διαδικασίες αναδιάρθρωσης στο εσωτερικό της επιχείρησης και την αξία των προγραμμάτων επιμόρφωσης αλλά και την ανάπτυξη των εργαζομένων στους κόλπους της επιχείρησης.

Για τον άξονα «Πλανήτης» ο δείκτης εξετάζει την συνολική κατανάλωση ενέργειας την χρήση νερού, το συνολικό βάρος των αποβλήτων που παράγει η επιχείρηση αλλά κυρίως αξιολογεί τις πολιτικές της επιχείρησης για τον περιορισμό των δυσμενών επιδράσεων στις κλιματικές αλλαγές.

Ο άξονας «Κέρδος» σχετίζεται με τις συνθήκες ανταγωνισμού και την ικανοποίηση των καταναλωτών αλλά και την επίδοση των επιχειρήσεων στις σχέσεις με τους πελάτες και την αγορά αλλά και τον βαθμό παρακολούθησης, κατανόησης και ανταπόκρισης στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών.

2.5.3.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η κοινωνική διάσταση αφορά την πολιτική η οποία εφαρμόζει μια επιχείρηση όσον αφορά τους ανθρώπινους πόρους. Η επιχείρηση άλλωστε πρόκειται για ένα στοιχείο της ανθρώπινης κοινωνίας πέρα από έναν κρίκο του οικονομικού συστήματος.

Η κοινωνική διάσταση του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης προωθείται με:

- Την δέσμευση των ανωτέρων στελεχών για την για ενέργειες που βοηθούν την μέγιστη δυνατή συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους. Σύμφωνα με οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (COM, 1998,612) για την θέσπιση γενικού πλαισίου ενημέρωσης αλλά και διαβούλευσης με τους εργαζομένους εντός της Ε.Ε, θα πρέπει να ζητείται η γνώμη των εργαζομένων πριν την λήψη αποφάσεων σχετικά με πολιτικές σχέδια και μέτρα τα οποία λαμβάνονται από την επιχείρηση.
- Την ενθάρυνση για επαγγελματική κατάρτιση και δια βίου εκπαίδευσης των εργαζομένων ανεξάρτητα από την ιεραρχία η οποία επικρατεί εντός της επιχείρησης.
- Την διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών εργασίας. Σε αυτήν την κατεύθυνση εντάσσονται για παράδειγμα οι δημοσιεύσεις με τα καλύτερα εργασιακά περιβάλλοντα στην Ελλάδα. (π.χ. best workplaces).
- Την συστηματική επικοινωνία μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων αλλά με την αμφίδρομη κατεύθυνση για την παροχή όλων των απαραίτητων πληροφοριών και ενημέρωση για τυχόν αλλαγές.
- Την χωρίς διακρίσεις και με αδιάβλοτο τρόπο διαδικασία των προσλήψεων.
- Την προώθηση της ισοροπίας μεταξύ της εργασιακής και της οικογενειακής ζωής.
- Την δίκαιη αμοιβή των εργαζομένων και την ίση μεταχείριση τους ανεξάρτητα από το φύλο.
- Την συμμετοχή των εργαζομένων στα κέρδη των επιχειρήσεων.

- Την παροχή υψηλού επιπέδου ασφαλείας και υγείας στην εργασία. Την αποφυγή απολύσεων σε περιόδους κρίσης.
- Την εποπτεία και φροντίδα υπαλλήλων οι οποίοι απουσιάζουν από την εργασία λόγω αναπηρίας ή τραυματισμού.

Η κοινωνική διάταξη του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης προωθείται με τις ακόλουθες ενέργειες:

- Την αύξηση της απασχόλησης και την προσπάθεια για την μείωση της ανεργίας στις τοπικές κοινωνίες.
- Την υποστήριξη των νέων για την μετάβαση τους στην αγορά εργασίας.
- Τον καθορισμό των αναγκών σε επαγγελματική κατάρτιση μέσα από την στενή συνεργασία μέσα από τοπικούς φορείς οι οποίοι καταρτίζουν τα προγράμματα της εκπαίδευσης αλλά και κατάρτισης.
- Την προσπάθεια για την ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση και την προώθηση της κοινωνικής συνοχής σε αυτήν.
- Τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις αλυσίδες εφοδιασμού της επιχείρησης ελέγχοντας τις συνθήκες εργασίας που επικρατούν στους προμηθευτές της επιχείρησης.
- Την κατάργηση της αναγκαστικής εργασίας και την συμβολή της εταιρείας στην αντιμετώπιση της φτώχειας των παιδιών.
- Την προώθηση του κοινωνικού σκοπού. Η επιχείρηση προωθώντας χρήματα για κοινωνικό σκοπό συμβάλει στην γνωστοποίηση κάποιου κοινωνικού σκοπού και αποβλέπει στην ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου ή της τοπικής κοινωνίας για την προώθηση του.
- Την χρήση του Μάρκετινγκ σκοπού. Με την προώθηση του μάρκετινγκ σκοπού η επιχείρηση συνδέει τις πωλήσεις των προϊόντων της ή των υπηρεσιών της με ένα συγκεκριμένο κοινωνικό σκοπό. Στον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος χρησιμοποιείται το Μάρκετινγκ σκοπού για κυρίως σε γιορτινές περιόδους όπου μέρος των εσόδων των μηνυμάτων προσφέρετε για ένα κοινωφελή σκοπό.

- Την χρήση του Εταιρικού Κοινωνικού Μάρκετινγκ. Η επιχείρηση προσπαθεί να συντελέσει στην ευαισθητοποίηση της συμπεριφοράς του κοινού όσον αφορά κάποιο θέμα το οποίο σχετίζεται με ένα δημόσιο αγαθό όπως είναι η δημόσια υγεία, η οδική ασφάλεια και το περιβάλλον. Συνήθως το εταιρικό κοινωνικό μάρκετινγκ πραγματοποιείται μέσω της συνεργασίας της επιχείρησης με έναν δημόσιο φορέα ή έναν φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης.
- Την εταιρική φιλανθρωπία. Αφορά την παραδοσιακή μορφή εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και σχετίζεται με την άμεση προσφορά χρημάτων σε ένα φιλανθρωπικό οργανισμό και σκοπό.
- Τον εταιρικό εθελοντισμό. Η επιχείρηση υποστηρίζει και προτρέπει τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της έτσι ώστε να προσφέρουν τον χρόνο τους και τις προσπάθειες τους για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου κοινωνικού σκοπού. Ο εταιρικός εθελοντισμός αφορά την στελέχωση συγκεκριμένων τμημάτων της επιχείρησης τα οποία ασχολούνται με τις εθελοντικές δραστηριότητες καθώς και την χρηματοδότηση τους.
- Τις κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές. Αφορούν την βελτίωση της ζωής της τοπικής κοινωνίας και τη βιωσιμότητα του περιβάλλοντος.
- Τις χορηγίες. Οι χορηγίες συμβάλουν στην ανάδειξη της τοπικής κληρονομιάς και των πολιτιστικών αξιών.

2.5.3.2 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η περιβαλλοντική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά την λήψη μέτρων τόσο για την αποτελεσματική διαχείριση του περιβάλλοντος όσο και των φυσικών πόρων. Η περιβαλλοντική διάσταση της εταιρείας περιλαμβάνει:

- Την μείωση της εκπομπής των αποβλήτων από τις δραστηριότητες της εταιρείας τα οποία συντελούν στην μόλυνση του περιβάλλοντος.
- Την χρήση της τεχνολογίας και των συστημάτων παραγωγής που είναι φιλικά για το περιβάλλον.
- Τις επενδύσεις οι οποίες έχουν ως σκοπό την προστασία του περιβάλλοντος.

- Την εφαρμογή του Κοινοτικού σχεδίου της διαχείρισης ελέγχου στον τομέα του περιβάλλοντος.

2.5.3.3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η επιχειρησιακή συνέχεια και κατά συνέπεια η επιτυχία της επιχείρησης δεν μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την μεγιστοποίηση του βραχυχρόνιου κέρδους της αλλά επιτυγχάνεται με την υπεύθυνη συμπεριφορά, την οικονομική ανάπτυξη και τον βαθμό ανταγωνιστικότητας της. Η οικονομική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας περιλαμβάνει:

- Την ελαχιστοποίηση των χρηματοοικονομικών κινδύνων και την έγκαιρη πρόληψη κρίσεων, γεγονότα που θα συμβάλουν στην δημιουργία ισχυρής κοινωνικής φήμης για την εταιρεία.
- Την διαφάνεια και τα μέτρα αντιμετώπισης της διαφθοράς και της δωροδοκίας.
- Τους κώδικες δεοντολογίας. Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει τα δικαιώματα των εργαζομένων, ανθρώπινα δικαιώματα και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Τα πρότυπα διαχείρισης (Αφορά την ενσωμάτωση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών ζητημάτων στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων).
- Την μέτρηση επιδόσεων, την υποβολή των εκθέσεων και την επικύρωση των αποτελεσμάτων.
- Την καθιέρωση διεθνών προτύπων κωδικών και συστημάτων.

Όπως είδαμε, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περιλαμβάνει ποικίλες διαστάσεις οι οποίες είναι καθοριστικές για την λειτουργία της επιχείρησης. Η λειτουργία όμως αυτή επηρεάζεται από ένα σύστημα το οποίο αποτελείται από κανόνες, αξίες αλλά και αντιλήψεις οι οποίες αποτελούν την ηθική. Σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον όπως ο χώρος των τηλεπικοινωνιών, τον οποίο αναλύουμε καθίσταται απαραίτητη η υιοθέτηση των κανόνων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Οι καταναλωτές έτσι θα είναι πρόθυμοι να ανταμείψουν μία επιχείρηση την οποία την διακατέχουν ηθικές αξίες οι οποίες αντικατοπτρίζονται στην Εταιρική υπευθυνότητα. Η σχέση αυτή μεταξύ ηθικής και Εταιρικής Υπευθυνότητας την παρουσιάζουμε στην συνέχεια.

2.6 ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν πρόκειται απλώς για μια εθελοντική ενέργεια ή δέσμευση αλλά πρόκειται για ένα στοιχείο το οποίο αφορά την εικόνα της επιχείρησης σήμερα αποτελώντας το απαραίτητο συστατικό για την επιτυχία και την επιβίωση των επιχειρήσεων. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να οριστεί επίσης σε σχέση με την ηθική ως η συνεχιζόμενη δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται ηθικά και να συμβάλουν τόσο στην οικονομική ανάπτυξη όσο και στην ποιότητα ζωής του εργατικού τους δυναμικού καθώς και των οικογενειών τους αλλά και της κοινωνίας στο σύνολο της. (Moir, 2001)

Η ηθική στον χώρο των επιχειρήσεων αφορά τις αξίες οι οποίες υιοθετούνται από τις επιχειρήσεις και οι οποίες σχετίζονται με τις δραστηριότητες της καθώς και την σύνδεση των αξιών αυτών με την ηθική. Η στρατηγική που ακολουθούν πλέον οι επιχειρήσεις σχετίζεται τόσο με τις κοινωνικές επιπτώσεις που θα έχουν οι ενέργειες τους αυτές όσο και με τον βαθμό που θα επηρεάσουν οι αποφάσεις τους την κοινωνική ευημερία.

Η ηθική σε έναν οργανισμό επικεντρώνεται σε συμπεριφορές οι οποίες δεν κωδικοποιούνται απαραίτητα από το νόμο αλλά θεωρούνται απαραίτητες τόσο από την κοινωνία όσο και από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Μερικές οργανώσεις επιδιώκουν να προωθήσουν μια κουλτούρα ηθικής στους εργαζομένους διασφαλίζοντας έτσι ότι οι εργαζόμενοι διεκπεραιώνουν την εργασία τους με ηθικό τρόπο.

Μάλιστα, υπάρχουν ενδείξεις ότι οι εργαζόμενοι προτιμούν οργανώσεις οι οποίες προωθούν την ηθική συμπεριφορά. Η ηθική συμπεριφορά στην εργασία αυξάνει την ικανοποίηση που προσλαμβάνουν οι εργαζόμενοι από αυτήν ενώ επίσης αυξάνει την οργανωτική αποτελεσματικότητα καθώς και την δέσμευση των εργαζομένων. (Somers, 2001; Trevino & Nelson, 2004).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα των Burke, Madlock και Rose που διεξήχθη το 1993. Σύμφωνα με αυτήν την έρευνα παρουσιάζονται δύο ειδών αξιακά συστήματα στους εργαζομένους. Το πρώτο σύστημα αφορά το προσωπικό αξιακό σύστημα το οποίο φέρουν μαζί τους τα άτομα στον χώρο εργασίας τους ενώ το δεύτερο αξιακό σύστημα αφορά τον επίσημο κώδικα δεοντολογίας τον οποίο ακολουθεί η επιχειρησιακή μονάδα. Τα προσωπικά αξιακά συστήματα αφορούν τόσο τις αξίες όσο και τους κανόνες ηθικής τις οποίες εφαρμόζει στην προσωπική του ζωή ο εργαζόμενος και επηρεάζουν την εργασία του. Το επίσημο αξιακό σύστημα

πρόκειται για εκείνο το σύστημα το οποίο αφορά τις ελάχιστες απαιτήσεις που απαιτεί η πολιτεία από την επιχείρηση ώστε να λειτουργήσει. (Welford, 1995).

Το επίσημο αξιακό σύστημα αφορά τον κώδικα δεοντολογίας της επιχείρησης. Μέσα από τον κώδικα δεοντολογίας μάλιστα προέρχονται και τα εγχειρίδια λειτουργίας της κάθε εταιρείας τα οποία καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύεται ο κώδικας δεοντολογίας. Ο κώδικας επιχειρηματικής δεοντολογίας αφορά γραπτό κείμενο το οποίο ρυθμίζει τις σχέσεις της επιχείρησης με το κάθε ενδιαφερόμενο μέρος μέσα από όρθες ηθικές διεργασίες. Μέσα από τον κώδικα επιχειρηματικής δεοντολογίας αναδεικνύεται η σημαντικότητα της ηθικής λειτουργίας του οργανισμού. Επίσης διοχετεύονται προς το περιβάλλον της επιχείρησης οι διατυπωμένοι κανόνες και οι αρχές οι οποίες προέρχονται τόσο από την εταιρική κουλτούρα, όσο την αποστολή και την εταιρική της διακυβέρνηση. (Θανόπουλος, 2003). Ο επίσημος κώδικας δεοντολογίας προέρχεται από την ανώτατη διοίκηση της επιχείρησης και περιλαμβάνει τα ενδιαφερόμενα μέλη (stakeholders). Παράλληλα ο επίσημος κώδικας δεοντολογίας προχωρά στην υλοποίηση των απαιτήσεων οι οποίες καθορίζονται από το αξιακό σύστημα της επιχείρησης. (Tosti-Kharas, J.T-K, C, 2014).

- Η ηθική και η ενέργειες της Εταιρικής Κοινωνικής σε μια επιχείρηση προωθείται με την βοήθεια των παρακάτω εργαλείων τα οποία αναφέρονται συνοπτικά στην συνέχεια:
- Τον πρότυπο Εταιρικό Κώδικα αξιών. Ο κώδικας αυτός αφορά τις αξίες του κάθε ανθρώπου, επαγγελματία και οργανισμό και πρόκειται για το θεμέλιο με το οποίο κτίζει την κουλτούρα του καθώς και την επιχειρηματική δραστηριότητα του.
- Τους κανονισμούς και την φύλαξη των εταιρικών δεδομένων. Οι επιχειρήσεις πέρα από την διαμόρφωση και τήρηση των εσωτερικών κανονισμών και την εφαρμογή της νομοθεσίας θα πρέπει να έχουν αναπτύξει έναν κώδικα ηθικής συμπεριφοράς ο οποίος να καλύπτει τους κανόνες προστασίας και φύλαξης των εταιρικών δεδομένων αλλά και να αξιολογείται και να διαχειρίζεται ο κίνδυνος έτσι ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρηματική συνέχεια.
- Την επιχειρηματική ανάλυση. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαμορφώνουν τόσο τις στρατηγικές όσο και σχέδια δράσης τα οποία να έχουν ως στόχο την επίτευξη της βέλτιστης δυνατής αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας

καθώς και της διαμόρφωσης προϋπολογισμών μηδενικής βάσης και διενέργειας προϋπολογιστικού ελέγχου.

- Τον εσωτερικό έλεγχο. Ο Εσωτερικός έλεγχος αφορά μια ανεξάρτητη εσωτερική λειτουργία η οποία έχει σκοπό να εξετάσει αλλά και να αξιολογήσει τις επαγγελματικές διεργασίες και διαδικασίες και να παρέχει την κατάλληλη πληροφόρηση για την τήρηση της νομοθεσίας, των εξωτερικών και εσωτερικών κανονισμών και κωδικών.
- Την αξιολόγηση της επιχειρηματικής απόδοσης. Αφορά την υιοθέτηση από την επιχείρηση ξεκάθαρης αποστολής, οράματος, στρατηγικής, επιχειρησιακών σχεδίων και προϋπολογισμών με συγκεκριμένους στόχους αλλά και δείκτες απόδοσης οι οποίοι στοχεύουν και μετρούν τους στόχους σε όλα τα επίπεδα.
- Τις περιβαλλοντικές δράσεις. Η υιοθέτηση από την επιχείρηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, από την δραστηριότητα της είναι καθοριστικό στοιχείο για την ανάπτυξη των περιβαλλοντικών δράσεων σε αυτή.
- Τις κοινωνικές δράσεις. Οι κοινωνικές δράσεις της επιχείρησης με την συμβολή τόσο του κώδικα ηθικής όσο και του μοντέλου ηθικής αριστείας την ωθούν να εστιάσει σε κοινωνικές δράσεις που αφορούν τις συνθήκες και το περιβάλλον εργασίας με ευεργετικές συνέπειες τόσο στο προσωπικό της επιχείρησης όσο και στα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Την οικονομική σταθερότητα μέσα από την αειφορία. Η επιχείρηση θα πρέπει να φροντίζει όχι μόνο για την σημερινή υγεία του ατόμου και της επιχείρησης αλλά και την μελλοντική του υγεία. Έτσι για τους εργαζομένους θα πρέπει να τους παρέχει εργασιακή ασφάλεια και καλές συνθήκες εργασίας οι οποίες θα συνεχιστούν. Επίσης η ίδια η επιχείρηση θα πρέπει να στοχεύει σε μακροχρόνια κερδοφορία μέσα από την ανάπτυξη μεθοδολογιών δημιουργικότητας και καινοτομίας αλλά και επένδυσης σε σημαντικούς πόρους της ανάπτυξης.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι κώδικες επιχειρηματικής ηθικής είναι αντιληπτές και έχουν υλοποιηθεί με διαφορετικούς τρόπους ανάλογα με τον τύπο και την ιδιοκτησία της κάθε εταιρείας αλλά και της νομικής της μορφής. Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης άλωστε δεν περιορίζεται από καταστατικά κανόνων

δικαίου αλλά επεκτείνεται και σε ένα επιχειρησιακό κώδικα δεοντολογίας. (Nagopoulos, Rontos, Pantazidou, 2013)

Μεταξύ άλλων, η εταιρεία έχει την υποχρέωση να ανταποκριθεί με συνέπεια προς τις υποχρεώσεις της οι οποίες πηγάζουν από τον νομικό πλαίσιο το οποίο διέπει την λειτουργία της. Επίσης, έχει σημαντικές υποχρεώσεις να συμβάλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς η οποία στην συνέχεια οδηγεί σε στρεβλώσεις της αγοράς και βλάπτει την κοινότητα. (Nagopoulos, Rontos, Pantazidou, 2013).

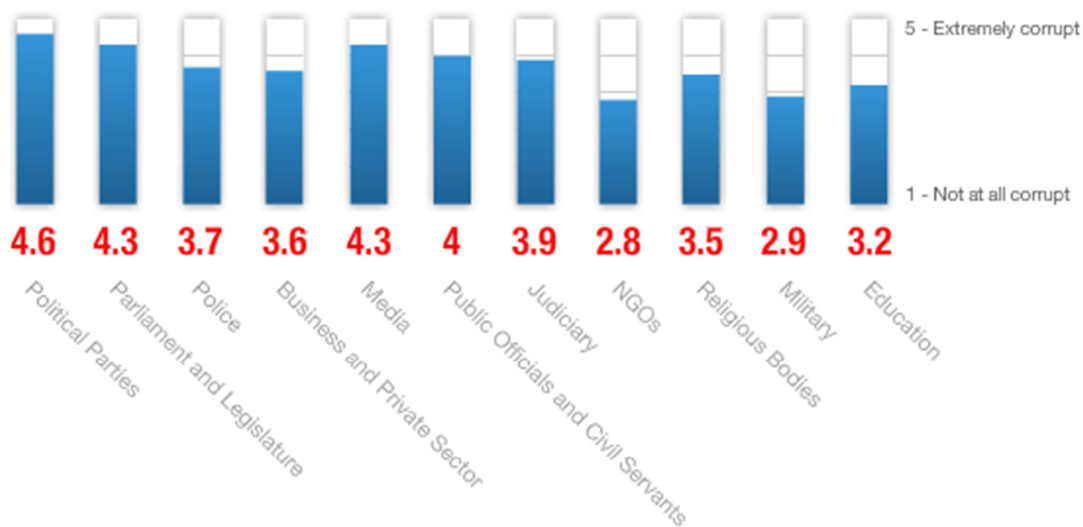
Η συμπεριφορά των μελών μιας δημόσιας οργάνωσης στην Ελλάδα αναδεικνύει την ηθική ενός οργανισμού όπως ο οργανισμός τηλεπικοινωνιών Ελλάδας. Ετυμολογικά η λέξη διαφθορά προέρχεται από το ρήμα «διαφθείρω» η οποία οδηγεί στην φθορά των ηθών και την κατάσταση εκείνη στην οποία χρησιμοποιούνται ανήθικα μέσα για να παραβιάζονται οι ηθικοί και νομικοί κανόνες. Η εξέταση της κατάστασης αυτής την οποία θα εξετάσουμε στην συνέχεια έχει σημαντικό ρόλο και αυτό γιατί αποτελεί εξέταση μίας παραμέτρου του εξωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού που εξετάζουμε.

2.7 Η ΔΙΑΦΘΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα επίπεδα της αντιλαμβανόμενης διαφθοράς στην Ελλάδα.

Η διαφθορά μεγάλης κλίμακας αποτελείται από πράξεις οι οποίες διαπράττονται από υψηλό επίπεδο διακυβέρνησης και στρεβλώνουν τις πολιτικές ή ακόμα και την κεντρική λειτουργία του κράτους έτσι ώστε οι ηγέτες να προσκομίζουν οφέλη σε βάρος του γενικού συμφέροντος. Η διαφθορά μικρής κλίμακας αναφέρεται στην καθημερινή κατάχρηση της εξουσίας από χαμηλού καθώς και μεσαίου επιπέδου δημοσίων υπαλλήλων κατά τις αλληλεπιδράσεις τους με τους απλούς πολίτες.

Όσον αφορά την πολιτική διαφθορά πρόκειται για μια χορήγηση των πολιτικών, των θεσμών καθώς και των κανόνων όσον αφορά την κατανομή των πόρων και χρηματοδότησης από φορείς λήψης πολιτικών αποφάσεων οι οποίες κάνουν κατάχρηση της θέσης τους για την διατήρηση της εξουσίας, την κατάσταση καθώς και τον πλούτο τους. (<http://www.transparency.org/what-is-corruption/#define>, 14/6/2016)



Σχήμα 3: Τα επίπεδα της αντιλαμβανόμενης διαφθοράς στην Ελλάδα

Πηγή: Global Corruption Barometer, 2016;

http://www.transparency.org/country/#GRC_PublicOpinion

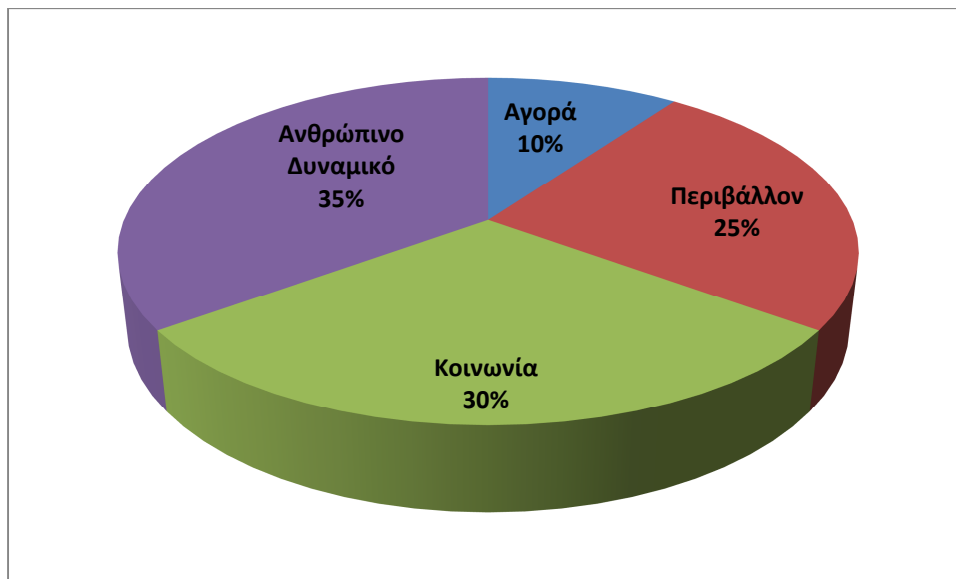
Προκειμένου να καταπολεμηθεί η διαφθορά δημιουργήθηκε ο παγκόσμιος οργανισμός κατά της διαφθοράς. Πρόκειται για ένα παγκόσμιο κίνημα το οποίο δημιουργήθηκε το 1993 το οποίο έχει ως όραμα έναν κόσμο στον οποίο η διακυβέρνηση των επιχειρήσεων, η κοινωνία των πολιτών και η καθημερινή ζωή των ανθρώπων είναι απαλλαγμένη από την διαφθορά. Σήμερα, με παρουσία σε περισσότερες από 100 χώρες το κίνημα στοχεύει στην δημιουργία συλλογικών συμβάσεων κατά της διαφθοράς, την δίωξη διεφθαρμένων ηγετών καθώς και των κατασχέσεων σε όσους έχουν αποκτήσει παράνομα τα πλούτη τους.

Σύμφωνα με την έρευνα της διεθνούς διαφάνειας για το 2016, η Ελλάδα βελτίωσε το σκορ της όσον αφορά τον βαθμό για την επίτευξη διαφάνειας. Μάλιστα κατετάγη 58^η θέση ανάμεσα σε 168 χώρες αποκομίζοντας σκορ 46, μία πολύ σημαντική βελτίωση. Το 2014 είχε 43 μονάδες σκορ και την 69^η θέση, το 2013 40 σκορ και την 80^η θέση ενώ το 2012 είχε σκορ 36 και την 94^η θέση. (<http://www.transparency.org/cpi2015>, 14/6/2016).

Συνέχεια της εξέτασης του εξωτερικού περιβάλλοντος στον οποίο δραστηριοποιείται ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος γη οποία έχει άμεση συνάρτηση με το

αντικείμενο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης την οποία εξετάζουμε είναι η μελέτη της διαδρομής του στην Ελλάδα. Όπως θα δούμε και στο επόμενο κεφάλαιο οι τομείς δραστηριοποίησης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι οποίοι αφορούν την παιδεία, το περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό πρόκειται για τομείς στους οποίους παρέχεται κοινωνική δράση από την πρόνοια και την πολιτεία.

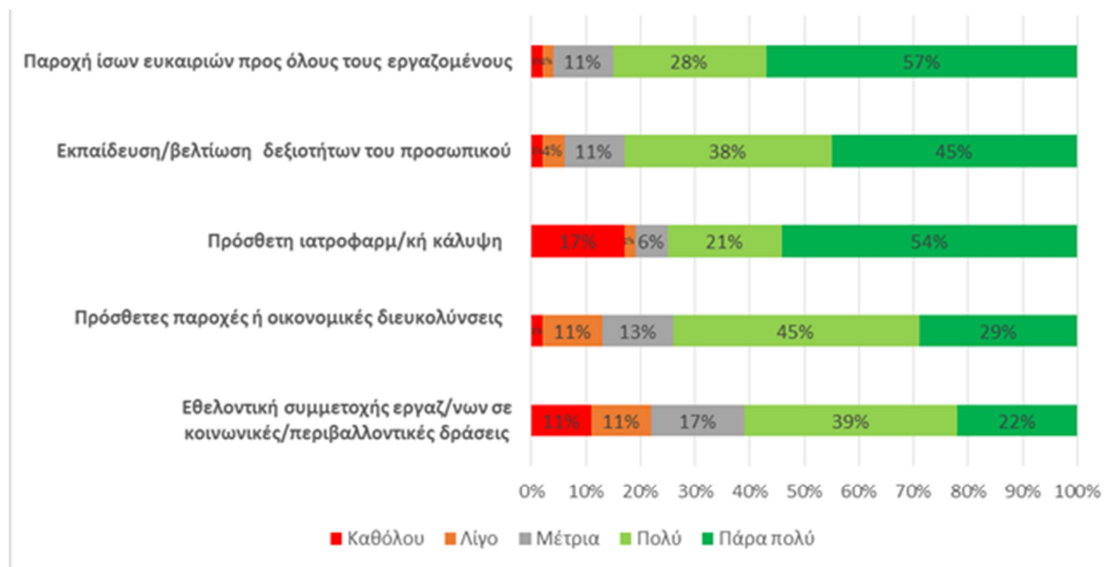
2.8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.



Σχήμα 4: Κατανομή (%) του συνολικού προϋπολογισμού των εταιρειών για δράσεις ΕΚΕ ανά κύριο άξονα (2015).

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

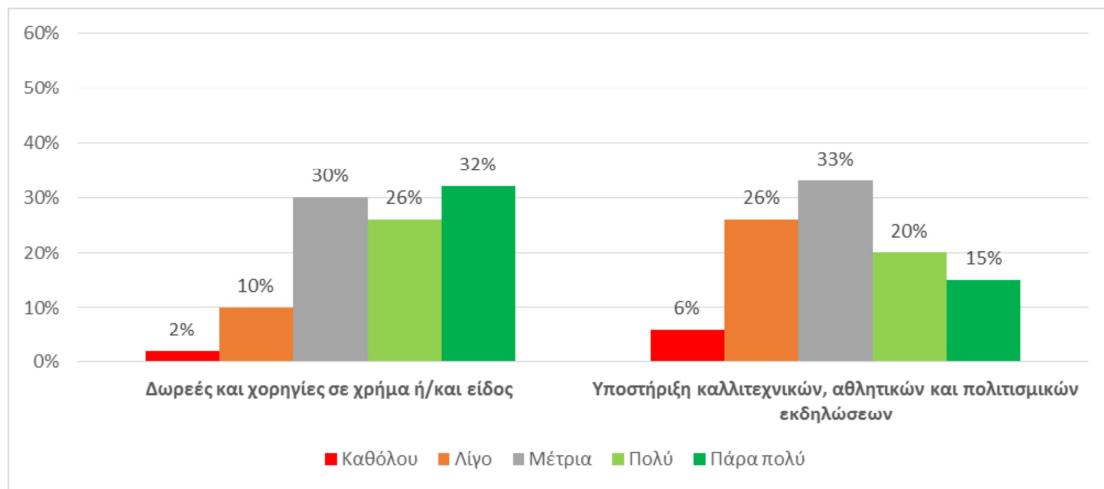
Από τις σημαντικότερες δράσεις των επιχειρήσεων στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού είναι η παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζόμενους ανεξάρτητα από την ηλικία, το φύλο και την εθνικότητα τους καθώς και οι δυνατότητες εκπαίδευσης και βελτίωσης των δεξιοτήτων του μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα. Μία ακόμα πτυχή ιδιαίτερα σημαντική στην περίοδο οικονομικής κρίσης είναι η παροχή πρόσθετης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στο προσωπικό και τα προγράμματα πρόσθετων παροχών και οικονομικών διευκολύνσεων. Τέλος, η εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων τόσο σε κοινωνικές όσο και σε περιβαλλοντικές δράσεις είναι ακόμα μία πτυχή των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων προς τους εργαζομένους.



Σχήμα 5: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

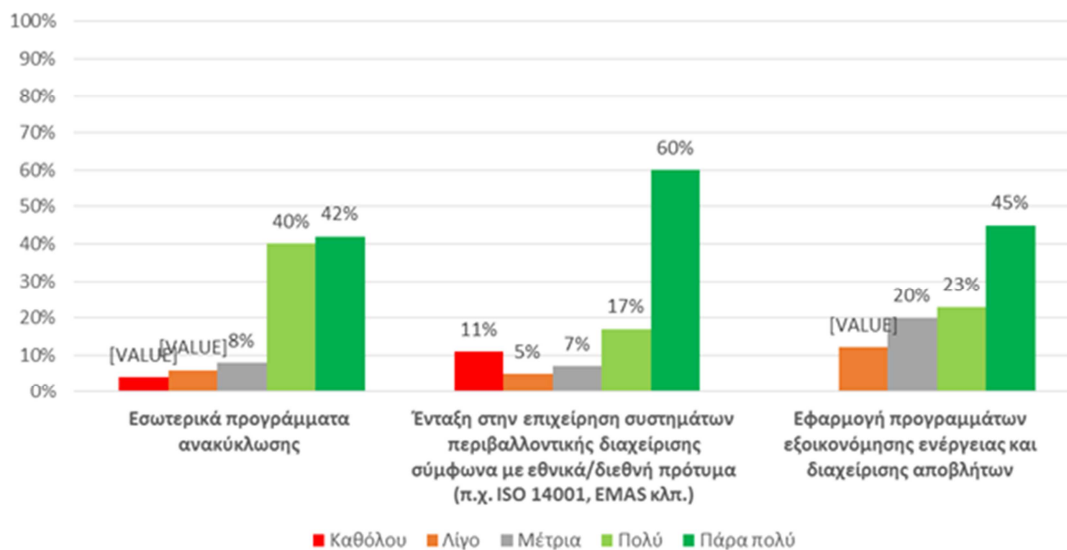
Όσον αφορά τις δράσεις των επιχειρήσεων προς την κοινωνία παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων δαπανά κονδύλια τα οποία αφορούν δωρεές αλλά και χορηγίες σε χρήμα ή και είδος σε ποσοστό 58% (Πολύ και Πάρα πολύ στο σχήμα). Πρόκειται για ένα ποσοστό σημαντικό μικρότερο από το ποσοστό του 74% της έρευνας της ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για το έτος 2014. Μία ακόμη κύρια δράση των επιχειρήσεων σχετικά με δράσεις οι οποίες αφορούν την κοινωνία αφορά την υποστήριξη καλλιτεχνικών αθλητικών και πολιτισμικών εκδηλώσεων σε ποσοστό 35%.



Σχήμα 6: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία (δωρεές και χορηγίες, καλλιτεχνικές, αθλητικές και πολιτισμικές εκδηλώσεις)

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

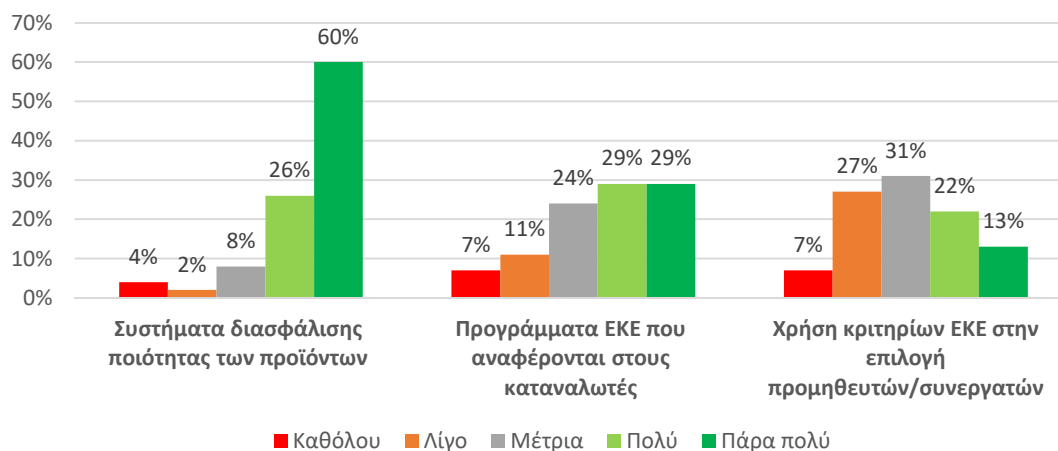
Στις δράσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το περιβάλλον οι περισσότερες επιχειρήσεις του δείγματος, το 81% των επιχειρήσεων, εμφάνισε αυξημένο ποσοστό κατά 5% σε σχέση με το 2014 όσον αφορά την εφαρμογή εσωτερικών προγραμμάτων ανακύκλωσης. Επίσης στο 70% των επιχειρήσεων ακολουθεί η ένταξη στην επιχείρηση συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης τα οποία θα πρέπει να είναι σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα όπως είναι το ISO 14001, EMAS κλπ. Επίσης, το 56% των επιχειρήσεων προχωράει στον έλεγχο της καταναλισκόμενης ενέργειας και προωθεί παράλληλα την μείωση αυτής. Το 54% των επιχειρήσεων, προωθούν την αλλαγή της παραγωγικής διαδικασίας η οποία έχει ως σκοπό την πιο αποτελεσματική διαχείριση των φυσικών πόρων.



Σχήμα 7: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία (ανακύκλωση, συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας)

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

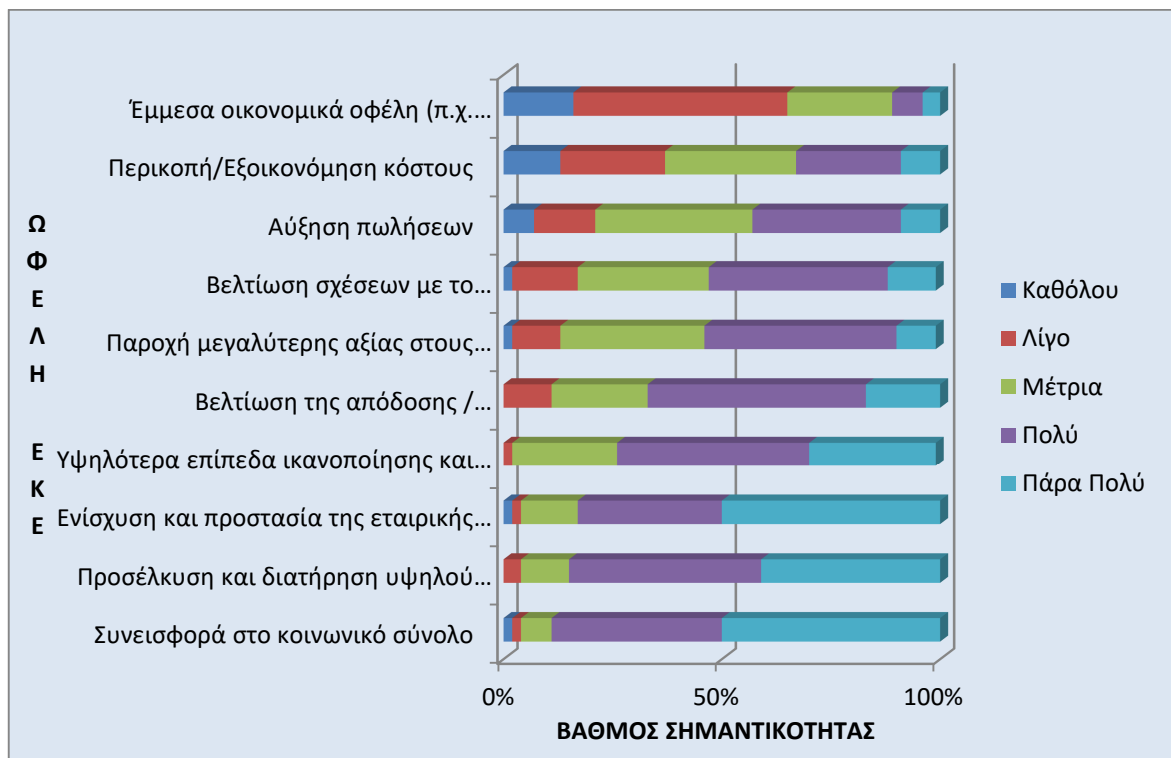
Σχετικά με την ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι οποίες σχετίζονται με την αγορά, η έρευνα διαπίστωσε την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης και διασφάλισης ποιότητας σε βαθμό 60%. Επίσης σε προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τα οποία αφορούν τους καταναλωτές εφαρμόζονται σε ποσοστό 58% ενώ σημαντικά μικρότερη είναι η χρήση κριτηρίων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η οποία αφορά την επιλογή προμηθευτών και συνεργατών της επιχείρησης.



Σχήμα 8: Βαθμός εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ σχετικά με την Κοινωνία. (διασφάλιση ποιότητας των προϊόντων, προγράμματα ΕΚΕ που αναφέρονται στους καταναλωτές, Προμηθευτές και συνεργάτες)

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις μέσα από την εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προσδοκούν να συνεισφέρουν στο κοινωνικό σύνολο και να προσελκύσουν αλλά και να διατηρήσουν υψηλού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό.

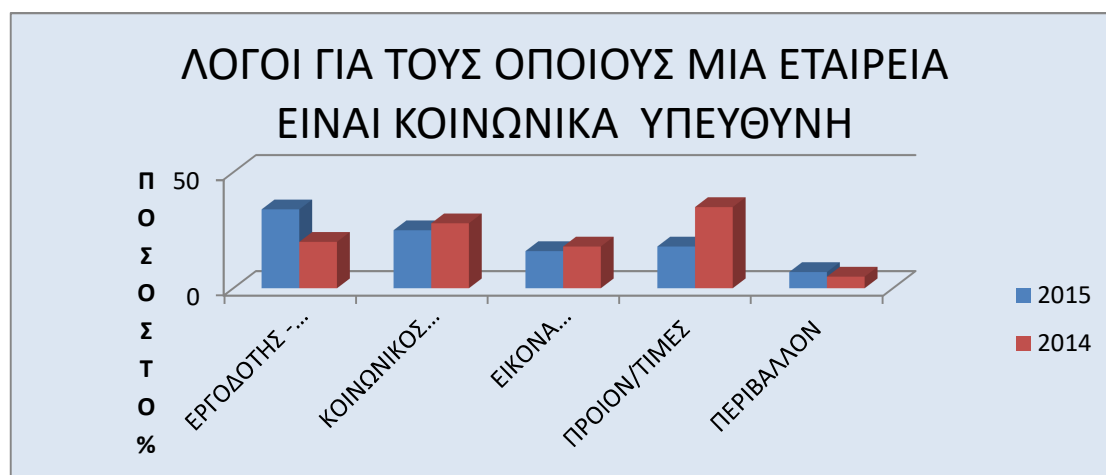


Σχήμα 9: Προσδοκίες Ελληνικών Επιχειρήσεων μέσα από την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Κατασκευή στο Excel από στοιχεία της έρευνας ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2015.

Παρατηρούμε στο παραπάνω διάγραμμα ότι οι επιχειρήσεις δεν προσβλέπουν οικονομικά οφέλη από την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Ελλάδα. Σύμφωνα όμως με τα αποτελέσματα της έρευνας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Υπεύθυνη κατανάλωση η οποία διεξήχθη τον Μάρτιο του 2015 σε δείγμα 700 πολιτών η οποία πραγματοποιήθηκε από την MRB Hellas για λογαριασμό του Ινστιτούτου επικοινωνίας οι έλληνες καταναλωτές επιβραβεύουν ή τιμωρούν τις επιχειρήσεις για τις αντιληπτές πρακτικές τους εταιρικής υπευθυνότητας μέσω της αγοράς ή μη προϊόντων ή υπηρεσιών. Μάλιστα οι λόγοι για τους οποίους θεωρούν οι έλληνες καταναλωτές ότι μία εταιρεία είναι κοινωνικά υπεύθυνη είναι το πώς συμπεριφέρεται η επιχείρηση αυτή ως εργοδότη, ποιος είναι ο κοινωνικός της ρόλος, η γενικότερη εικόνα τις εταιρείας, τα προϊόντα και οι τιμές και τέλος το περιβάλλον. Η κατηγορία του πόσο υπεύθυνος εργοδότης είναι η εταιρεία είναι παρουσίασε αύξηση σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα του Ινστιτούτου

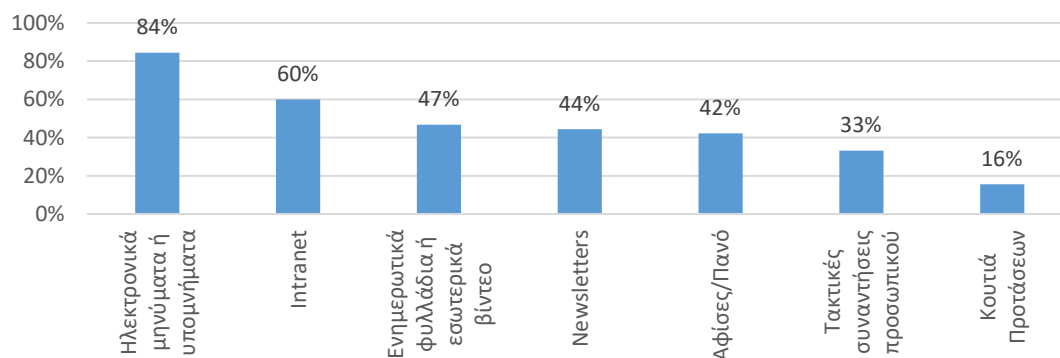
επικοινωνίας, η οποία είχε διεξαχθεί το 2014 κατά 20% γεγονός που αναδεικνύει την βαρύτητα της υπευθυνότητας των επιχειρήσεων προς το ανθρώπινο δυναμικό τους.



Σχήμα 10: Λόγοι για τους οποίους μια εταιρεία είναι κοινωνικά Υπεύθυνη

Πηγή: Κατασκευή στο Excel από στοιχεία της Έρευνας του Ινστιτούτου επικοινωνίας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Υπεύθυνη κατανάλωση 2015. Διαθέσιμο στο: <http://www.instofcom.gr/wp-content/uploads/2016/03/%CE%A3%CF%8D%CE%BD%CE%BF%CF%88%CE%B7-%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82-CSR2015.pdf>, 8/8/2016.

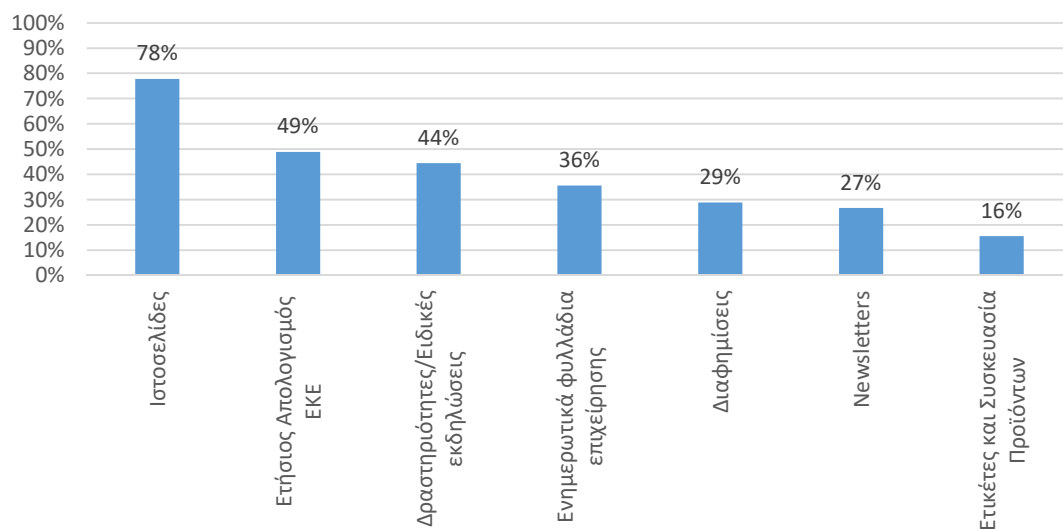
Όσον αφορά τους τρόπους προβολής των δράσεων της Εταιρικής Υπευθυνότητας, οι επιχειρήσεις όσον αφορά την εσωτερική τους επικοινωνία επιλέγουν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την προβολή τους εντός της επιχείρησης, το εσωτερικό δίκτυο (intranet) αλλά και τα βίντεο και τα φυλλάδια.



Σχήμα 11: Τρόποι προβολής/ επικοινωνίας δράσεων ΕΚΕ (εντός της εταιρίας)

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

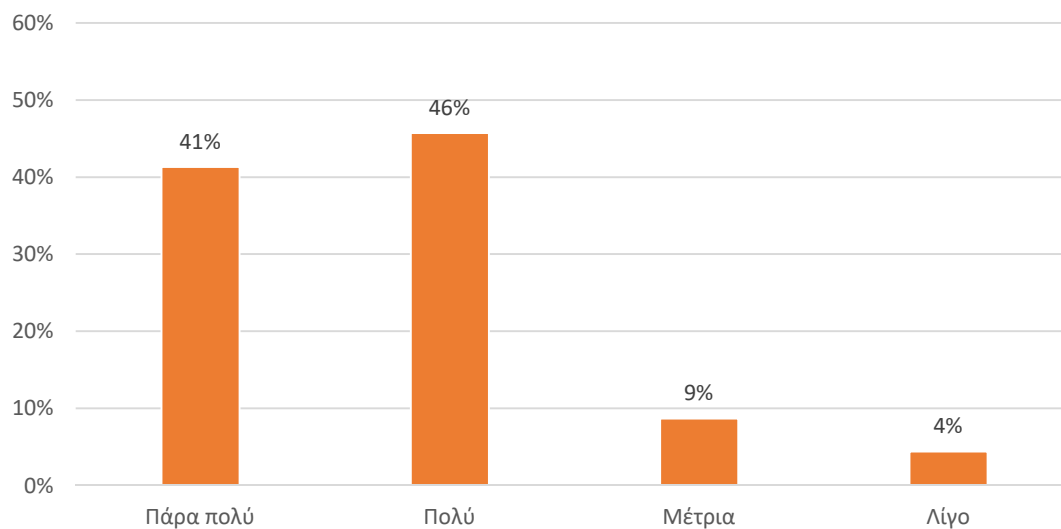
Όσον αφορά τους τρόπους προβολής των επιχειρήσεων εξωτερικά, οι επιχειρήσεις επιλέγουν κυρίως το διαδίκτυο και στην συνέχεια τον ετήσιο απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σε μικρότερο βαθμό επιλέγεται η διοργάνωση ειδικών εκδηλώσεων και άλλων δραστηριοτήτων για την προβολή ενεργειών Εταιρικής Υπευθυνότητας από την επιχείρηση.



Σχήμα 12: Τρόποι προβολής /επικοινωνίας δράσεων ΕΚΕ (εκτός της εταιρίας)

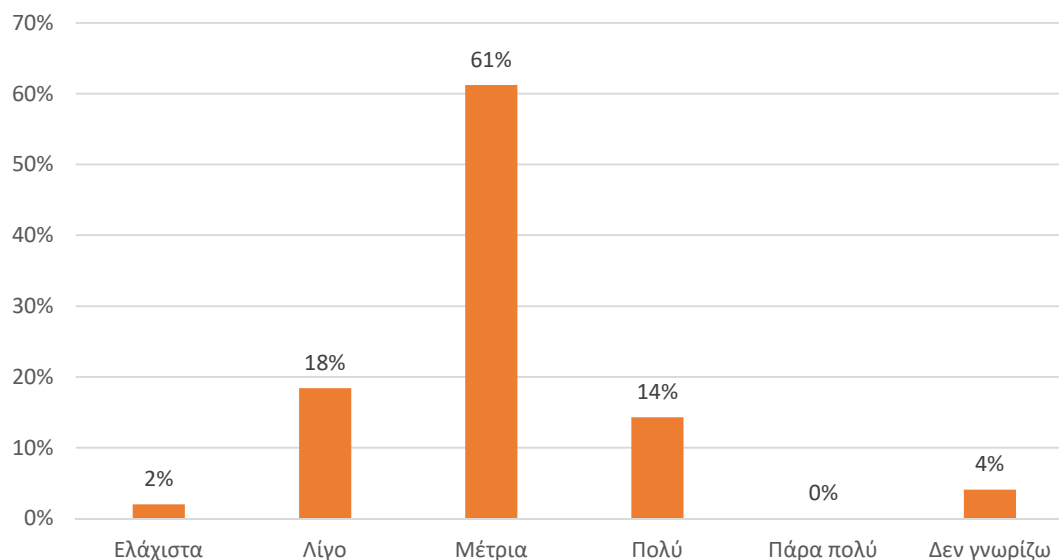
Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

Παρά το γεγονός ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αξιολογείται ως πολύ σημαντική από τις ελληνικές επιχειρήσεις εν τούτοις όπως παρατηρούμε στα παρακάτω διαγράμματα δεν εφαρμόζεται.



Σχήμα 13: Αξιολόγηση της σημαντικότητας της ΕΚΕ από τις Ελληνικές Επιχειρήσεις

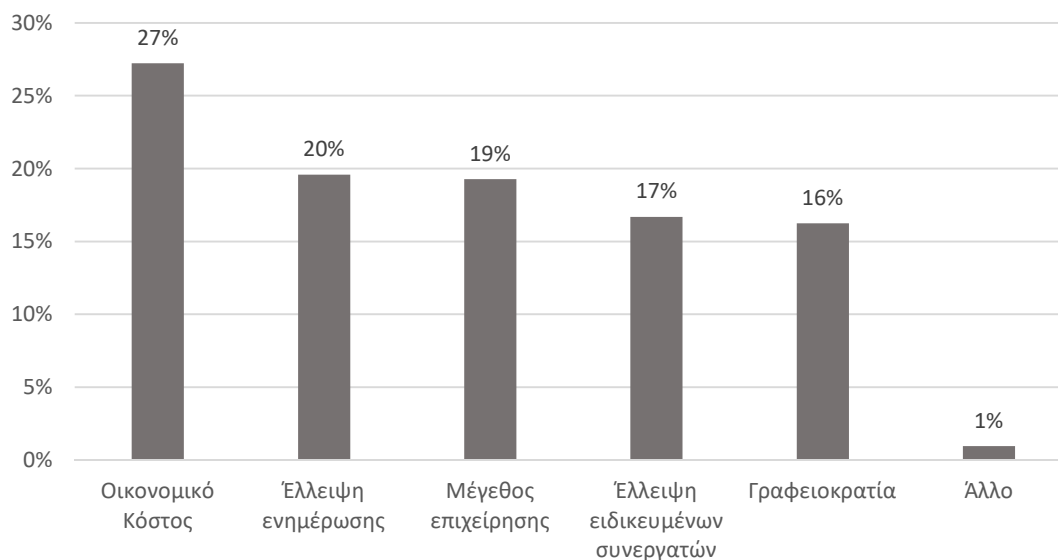
**Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο:
<http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.**



Σχήμα 14: Βαθμός εφαρμογής των δράσεων ΕΚΕ στην Ελλάδα.

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

Ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει αυτό είναι κυρίως το οικονομικό κόστος και ακολουθεί η έλλειψη ενημέρωσης, το μέγεθος της επιχείρησης η γραφειοκρατία και η έλλειψη εξειδικευμένων συνεργατών. Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι μικρότερες επιχειρήσεις θεωρούν ότι δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις ενός προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας.



Σχήμα 15: Ανασταλτικοί παράγοντες για την εφαρμογή προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις ελληνικές επιχειρήσεις

Πηγή: Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.

Η κάθε επιχείρηση δίδει λοιπόν συγκεκριμένες προτεραιότητες σε τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τους οποίους υιοθετεί. Οι Γιανναράκης και Λιτinas στο 2011 στο έργο τους *Corporate Social Responsibility in the Greek Telecommunication Sector*, ανέπτυξαν μια μέθοδο λήψης αποφάσεων με το όνομα MCDM – Multiple criteria decision making. Η μέθοδος αυτή οδηγεί στον καθορισμό των προτιμήσεων των εταιρειών σχετικά με την αξιολόγηση και ιεράρχηση των στοιχείων της ΕΚΕ. Στην μέθοδο αυτή εξετάζονται οι τομείς και οι υπό τομείς όπως είναι οι προμηθευτές, οι πελάτες και οι δείκτες, το υπεύθυνο μάρκετινγκ, η διαφάνεια αλλά και οι τύποι εφαρμογής της ΕΚΕ όπως είναι ο αριθμός της εφαρμογής και ο αριθμός των δημοσιευμένων εγγράφων σχετικά με τις εμπορικές σχέσεις και τις συναλλαγές. (Giannarakis, Litinas, 2011).

Η Ελλάδα, μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρακολουθώντας τις ευρωπαϊκές εξελίξεις και στο ζήτημα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προσπαθεί να εναρμονίσει τα τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες με αυτήν. Ο ΣΕΒ στην αναφορά που κάνει στην χάρτα δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Επιχειρήσεων δίνει τις αρχές και τις αξίες με βάση τις οποίες η ΕΚΕ εξειδικεύεται στην Ελλάδα.

Πέρα από τον ΣΕΒ από το 2000 στην Ελλάδα υπάρχει και το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Το Ελληνικό δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική ευθύνη ιδρύθηκε από 13 επιχειρήσεις και τρεις συλλογικούς επιχειρηματικούς φορείς 8οι οποίοι είχαν ως βασικό στόχο την διάδοση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον ελληνικό επιχειρηματικό χώρο.

Στόχοι του Ελληνικού δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι:

- Ο σχεδιασμός, αλλά και η ανάπτυξη κοινών δράσεων μετραξύ των μελών του έτσι ώστε να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τις έκτακτες κοινωνικές αλλά και περιβαλλοντικές ανάγκες.
- Η ευαισθητοποίηση και η πληροφόρηση τόσο εντός της Ελλάδα όσο και εκτός σχετικά με τις εξελίξεις πάνω σε θέματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
- Η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τα μέλη του.
- Η ανάπτυξη των συμπράξεων και συνεργασίας μεταξύ του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.
- Η αύξηση των μελών του.

Σύμφωνα με τον ορισμό του ελληνικού δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη η ΕΚΕ ορίζεται ως η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη των κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων στις επιχειρηματικές τους πρακτικές και η οποία είναι πέρα από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσους άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητες τους. (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, http://csrhellas.eu/?page_id=5993).

Για το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά την οικειοθελή δέσμευση των επιχειρήσεων προκειμένου να ενταχθούν στις επιχειρηματικές πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων οι οποίες επιβάλλονται πέρα από την νομοθεσία και σχετίζονται άμεσα με τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Το δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

8 Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) 2. Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ) 3. Σύνδεσμος Βιομηχανιών Β. Ελλάδος (ΣΒΒΕ) 4. TITAN Α.Ε. 5. BP Hellas Α.Ε. 6. Fanco Α.Ε., Βιομηχανία Ειδών Ένδυσης 7. IBM Hellas Α.Ε. 8. Nestle ΕΛΛΑΣ Α.Ε. 9. Shell Hellas Α.Ε. 10. Α.Ε.Ε. Αργυρομεταλλευμάτων & Βαρυτίνης 11. ΔΕΛΤΑ Συμμετοχών Α.Ε. 12. TVX Hellas Α.Ε. 13. - Business Communications Network 14. Philip Morris Hellas ΑΕΒΕ 15. Janssen - Cilag Greece 16. ΦΑΓΕ Βιομηχανία Γάλακτος Α.Ε

CSR Hellas ενθαρρύνει την χρήση προτύπων όπως είναι τα SA8000, AA 1000, ISO 26000 τα οποία προωθούν την εφαρμογή των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μέσα από την εφαρμογή των δεικτών αυτών εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των δράσεων της ΕΚΕ και δίνεται έμφαση στην αύξηση της αποδοτικότητας.

Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής ΕΒΕ GR το οποίο έχει προχωρήσει στην δημιουργία ενός κώδικα επιχειρηματικής ηθικής σύμφωνα με τις απαιτήσεις του μανάτζμεντ ολικής ποιότητας. Έμφαση δίνεται στην διάχυση και στην μεταβίβαση των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όχι μόνο στις μεγάλες επιχειρήσεις, αλλά και στις μικρομεσαίες έτσι ώστε να τις υιοθετήσουν και να τις προσαρμόσουν στις δικές τους συνθήκες. (Εξαρχος, Νοτόπουλος, 2013; http://csrhellas.eu/?post_type=portfolio&p=9139, 10/7/2016).

Τον Μάιο του 2008 ιδρύθηκε το ελληνικό δίκτυο Global Compact το οποίο έχει τους παρακάτω στόχους:

Την προώθηση του οικουμενικού συμφώνου του ΟΗΕ, αλλά και των αρχών του στην Ελλάδα.

- Την υποστήριξη των επιχειρήσεων και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και οργανισμών οι οποίοι έχουν δεσμευτεί προς το σύμφωνο.
- Την προσέλκυση νέων μελών.
- Την δημιουργία ευκαιριών ώστε να υπάρχουν συμπράξεις αλλά και συλλογική δράση.
- Την υποστήριξη των ευρύτερων στόχων των Ηνωμένων Εθνών για την χλιετία μέσα από δραστηριότητες και εκδηλώσεις από όλους τους συμμετέχοντες.

Σήμερα τα μέλη του ελληνικού δικτύου Global Compact φθάνουν τα εβδομήντα δύο και περιλαμβάνουν οργανισμούς, επιχειρήσεις και ακαδημαϊκούς φορείς. (<http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/main.php>, 11/07/2016.)

Προχωρώντας περαιτέρω στην μελέτη του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας, σκόπιμο είναι να εστιάσουμε στον τομέα των τηλεπικοινωνιών ο οποίος πρόκειται για έναν κλάδο

ιδιαίτερα ανταγωνιστικό και αναπτυσσόμενο στον οποίο συνέβησαν καθοριστικές αλλαγές τα τελευταία χρόνια οι οποίες επηρέασαν την καθημερινότητα εκατομμυρίων πολιτών.

2.9 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών στην πρόκειται για έναν κλάδο με πολύ μεγάλη ανάπτυξη τόσο στην Ελλάδα όσο και παγκοσμίως. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών δεν σχετίζεται τόσο με άμεσες περιβαλλοντικές επιπτώσεις οι οποίες προέρχονται από την παραγωγή αλλά με τις δραστηριότητες τόσο κοινωνικής όσο και εργασιακής φύσης οι οποίες αφορούν την αιφόρο ανάπτυξη στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι δράσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης περιλαμβάνουν ενέργειες αλλά και πρακτικές οι οποίες σχετίζονται με εργασιακό και κοινωνικό περιεχόμενο και περιλαμβάνουν έντονη χορηγική δραστηριότητα. (Μάλιστα, η διείδουση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών είναι υψηλότερη από ότι σε άλλους τομείς. Έξαρχος, Νοτόπουλος, 2013).

Η σημασία του κλάδου των τηλεπικοινωνιών για την ελληνική οικονομία είναι μεγάλος δεδομένου ότι ασκεί σημαντική επιρροή σχετικά με την εξέλιξη βασικών μικροοικονομικών δεικτών αλλά και της απασχόλησης. Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει τις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, κινητής τηλεφωνίας και τηλεπικοινωνιών αλλά και υπηρεσίες διαβίβασης δεδομένων, καθώς και την πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Μάλιστα, πρόκειται για τον πρώτο κλάδο ο οποίος απελευθερώθηκε πλήρως με την σταδιακή ιδιωτικοποίηση του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας. Από το σταδιακό άνοιγμα του ανταγωνισμού της ελληνικής αγοράς από το 1992 ενθαρρύνθηκε και διευκολύνθηκε η ανάπτυξη αρκετών εταιρειών. (Karamanis, Zaridis, Rontogiannis, Mousiolis, 2015).

Μέχρι το 1980 το σύνολο των υπηρεσιών επικοινωνίας και πληροφόρησης που προσφέρονταν στο κοινό ήταν πολύ περιορισμένο και ήταν ομοιόμορφο για όλους τους χρήστες μιας και έως τότε δεν υπήρχε η ευρύτητα των προϊόντων ευρυζωνικών υπηρεσιών. Ακόμη και σε μια εποχή όπου η ποικιλία των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ήταν περιορισμένη, υπήρξε μια έμφαση της συμβολής των τηλεπικοινωνιών στην προώθηση εθνικών, κοινωνικών και οικονομικών στόχων.

Στην Ελλάδα, ο Ο.Τ.Ε. λειτουργούσε από το 1949 ως αυτόνομη επιχείρηση με μία μόνο μετοχή η οποία άνηκε σε ένα και μόνο μέτοχο, το κράτος. Σύμφωνα με το νόμο 1049/49, είχε χορηγηθεί στον ΟΤΕ το αποκλειστικό δικαίωμα να διαχειρίζεται αλλά και να εκμεταλλεύεται το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της χώρας και τις ενσύρματες επικοινωνίες. Ωστόσο οι επιδόσεις του για την ανάπτυξη προηγμένης τεχνολογίας περιοριζόταν από διάφορους παράγοντες ανάμεσα σε αυτούς τους παράγοντες ήταν η αδυναμία του κράτους να παράσχει τις απαραίτητες οικονομικές επενδύσεις για τις τηλεπικοινωνίες. Επίσης η αδυναμία της ελληνικής οικονομίας σε σύγκριση με άλλες οικονομίες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας αλλά και το γραφειοκρατικό κλίμα επηρέασε αρνητικά τις δραστηριότητες της οργάνωσης. (Constantelou, 1993).

Από το 1989, ο ΟΤΕ είχε προχωρήσει στο σχεδιασμό νέων προηγμένων υπηρεσιών έτσι ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στο μελλοντικό ανταγωνιστικό περιβάλλον. Δημιούργησε το δίκτυο δημόσιας μεταγωγής πακέτων Hellaspac το οποίο τέθηκε σε εμπορική λειτουργία το 1990 καθώς και την παροχή υπηρεσιών βιντεοδιάσκεψης και υπηρεσιών radiopaging. (Η Ελλάδα ήταν η μοναδική χώρα στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα που δεν υπήρχε σύστημα κινητής επικοινωνίας.) Στις αρχές του Σεπτεμβρίου του 1992 ανακοινώθηκε η χορήγηση δύο αδειών GSM για τη δημιουργία ανεξάρτητων αδειών κινητής τηλεφωνίας αλλά χωρίς την συμμετοχή του ΟΤΕ. Το έργο της κινητής τηλεφωνίας ξεκίνησε το 1990, χρονιά κατά την οποία πραγματοποιήθηκαν οι αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις και αποτέλεσαν ένα τμήμα ενός ολοκληρωμένου κανονιστικού πλαισίου εντός του οποίου οι κύριοι στόχοι θα ήταν η εξασφάλιση ενός κλίματος θεμιτού ανταγωνισμού μεταξύ νέων παροχών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδος έτσι ώστε να σχηματισθεί μια σαφής στρατηγική για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού τομέα. Η καθυστέρηση της εμφάνισης του πλαισίου ανταγωνισμού στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα μπορεί να εξηγηθεί από την συνολική κοινωνικοπολιτική κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα. Μέχρι το έτος 1992 η Ελλάδα πρόκειται για το μόνο κράτος της Ευρωπαϊκής Κοινότητας η οποία δεν είχε προχωρήσει στην αναδιάρθρωση του θεσμικού πλαισίου για την ανάπτυξη του τομέα των τηλεπικοινωνιών. (Constantelou, 1993).

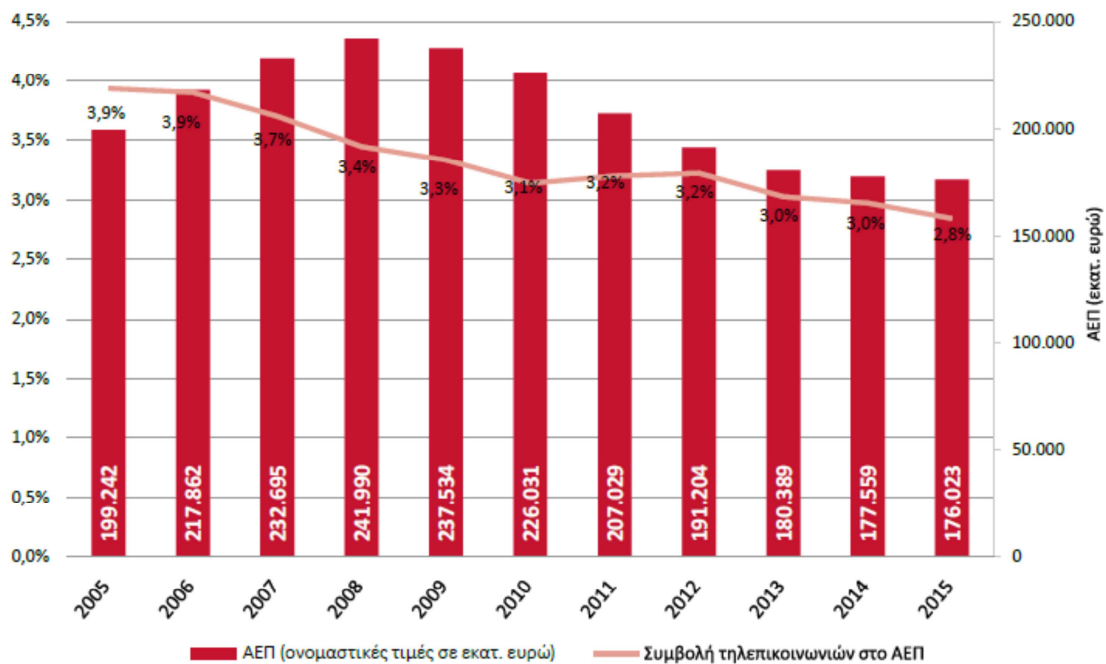
Η τιμολογιακή πολιτική στις τηλεπικοινωνίες η οποία εφαρμοζόταν στην Ελλάδα σχετικά με τις υπηρεσίες φωνής αλλά και των δεδομένων πριν από την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς περιοριζόταν στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Εθνικό Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών και ουσιαστικά καθοριζόταν από τις αντίστοιχες κυβερνήσεις. Έτσι, κάθε χρόνο η εκάστοτε κυβέρνηση στο πλαίσιο της συνολικής οικονομικής και δημοσιονομικής πολιτικής

υλοποιούσε σημαντικές αναπροσαρμογές τιμολογίων αλλά και παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με την γνώμη των αρχών του Εθνικού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τα τιμολόγια των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών καθοριζόταν από τα παρακάτω κριτήρια:

- Τις μεταβολές του δείκτη των τιμών καταναλωτή.
- Το σχέδιο ανάπτυξης του Εθνικού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών.
- Το έλλειμμα του προϋπολογισμού και την χρηματοδότηση της δημοσίευσης η οποία επιβάλλεται από το νόμο και καλύπτεται από τον Εθνικό Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών.

Με την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και την είσοδο νέων εταιριών , αυξήθηκαν οι ανάγκες για τη διασφάλιση υγιούς αποτελεσματικού ανταγωνισμού καθώς και ανάγκη για την επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών. Αυτό δημιούργησε μια επείγουσα ανάγκη για μεταρρύθμιση του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τον καθορισμό της τιμολογιακής πολιτικής όσον αφορά τις παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (Karamanis, Zaridis, Rontogiannis, Mousiolis, 2015). Έτσι, το 2003, εκδόθηκε ένας νέος κανονισμός (Απόφαση 277/64/2003 της Ελληνικής Επιτροπής τηλεπικοινωνιών με την οποία ορίστηκε η διαδικασία έγκρισης για τη λιανική και χονδρικής τιμών των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και της διαδικασίας η οποία θα πρέπει να ακολουθείται για την έγκριση σχετικά με διαδικασία προσφορών και εκπτώσεων όπως διακρίνεται και στο παράρτημα.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειώσουμε ότι η σημασία των τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Η συμβολή αυτή είναι ιδιαίτερα έντονη στα έτη προ της κρίσης και μάλιστα στο πρώτο έτος που εξετάζουμε η συμβολή του ΑΕΠ έφθασε το 3,9% ενώ στο 2015 στο 2,8%. Η διαχρονική πορεία της συμβολής του κλάδου των τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 16: Συμβολή Τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ (σε εκατομ. Ευρώ)

Πηγή: EETT, ΕΛΣΤΑΤ, Eurostat, 2015

Οι πιέσεις από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα ώθησαν τους Έλληνες πολιτικούς στην λήψη αποφάσεων οι οποίες περιόρισαν την παραδοσιακή δύναμη και επιρροή των δραστηριοτήτων των κρατικών επιχειρήσεων. (Constantelou, 1993).

Όπως και κάθε άλλος κλάδος επιχειρηματικής δραστηριοποίησης, έτσι και ο τομέας των τηλεπικοινωνιών επιφέρει αν και ηπιότερες από τους άλλους τομείς επιπτώσεις στους τομείς της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Οι επιπτώσεις αυτές μπορεί να είναι θετικές π.χ. περιορισμός των μετακινήσεων αντικαθιστώντας τα με τις τηλεδιασκέψεις, είτε αρνητικές π.χ. ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, εκπομπές αερίων από τις μετακινήσεις τεχνικών.

2.9.1 ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.

Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών σχετίζεται με πολλές κοινωνικές και λειτουργικές προκλήσεις όπως είναι η τεχνολογική ανάπτυξη και η αυξημένη ζήτηση για τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών αλλά και τις ανησυχίες για την υγεία και την προστασία

του περιβάλλοντος. Σύμφωνα με τους Giannaraki, Litina και Theotoka μπορούμε να ορίσουμε έξι κύριους ενδιαφερόμενους στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Οι ενδιαφερόμενοι αυτοί είναι οι προμηθευτές, οι πελάτες, το περιβάλλον, η κοινωνία, το ανθρώπινο δυναμικό και η εταιρική διακυβέρνηση.

Η μελέτη των ενδιαφερομένων αυτών μερών η οποία μελετάται από την πλειοψηφία των ερευνών οι οποίες μετρούν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περιλαμβάνουν δείκτες οι οποίοι δεν λαμβάνουν υπόψη τις άμεσες ή τις έμμεσες επιπτώσεις του κάθε τομέα. Μάλιστα δεν μπορεί να θεωρηθεί δίκαιο να μετρηθούν επιχειρήσεις με διαφορετικές δραστηριότητες με τους ίδιους δείκτες δεδομένου ότι οι επιπτώσεις που θα έχει η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα ενδιαφερόμενα μέρη τους θα είναι διαφορετική. (Giannarakis, Litinas, Theotokas, (2011).

Σύμφωνα με την Ένωση Ευρωπαϊκών Φορέων Τηλεπικοινωνιών και Ενέργειας, η ενεργειακή κατανάλωση θεωρείται ως η μεγαλύτερη πτυχή των περιβαλλοντικών Επιπτώσεων επειδή τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα χρειάζονται μεγάλες ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας ιδιαίτερα με την χρήση των νέων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου, ενώ σε δεύτερο βαθμό υπάρχουν και τα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα τα οποία καταναλώνουν ενέργεια έστω και σε κατάσταση stand by. Επίσης, οι Server των τηλεπικοινωνιακών δικτύων θα πρέπει να εργάζονται συνεχώς αλλά πλέον οι νέες συσκευές και υπηρεσίες απαιτούν περισσότερη ενέργεια.

Μάλιστα, η παγκόσμια σύνοδος κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας αναφέρει ότι ο τηλεπικοινωνιακός κλάδος καταναλώνει το 5% με 10% της συνολικής ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης είναι υπεύθυνη για το 1% έως και 3% σε παγκόσμιο επίπεδο εκπομπών CO₂. Επίσης πολλές τηλεπικοινωνιακές συσκευές περιέχουν επικίνδυνα υλικά τα οποία θα μπορούσαν να προκαλέσουν διάφορα περιβαλλοντικά προβλήματα, όπως είναι για παράδειγμα οι μπαταρίες κινητών τηλεφώνων οι οποίες περιέχουν τοξικά μέταλλα και μόλυβδο.

Υπάρχουν όμως και πολλές θετικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της χρήσης των τηλεπικοινωνιών όπως είναι η μείωση της ανάγκης μετακινήσεων και ταξιδιών και των μεταφορών όπως γίνεται με την χρήση των τηλεδιασκέψεων, του ηλεκτρονικού εμπορίου της τηλεργασίας αλλά και της τηλεματικής. (<https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2016/>, 10/8/2016). Επίσης, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών μπορούν να συμβάλουν στην αειφόρο ανάπτυξη μέσα από την

υιοθέτηση της τεχνολογίας χαμηλής κατανάλωσης, την αύξηση της ανακύκλωσης αλλά και την επαναχρησιμοποίηση τηλεπικοινωνιακών υλικών.

Ιδιαίτερα μετά την εδραίωση της κινητής τηλεφωνίας και της χρήσης του διαδικτύου υπάρχουν όλο και εντονότερες ανησυχίες για την υγεία. Ένα στοιχείο το οποίο αποπνέει ανησυχία σε μια μεγάλη μερίδα κόσμου είναι τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Οι απειλές αυτές δεν αφορούν μόνο το ευρύ κοινό αλλά και τους υπαλλήλους οι οποίοι εργάζονται στις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες. Μάλιστα η οδηγία 2004/40 ΕΚ αναφέρει τις ελάχιστες απαιτήσεις ασφαλείας όσον αφορά την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Για την προστασία από της μη ιονίζουσες ακτινοβολίες ιδρύθηκε η διεθνή επιτροπή για την προστασία από τις μη ιονίζουσες ακτινοβολίες (ICNIRP), ο οποίος παρέχει επιστημονικές συμβουλές και καθοδήγηση σχετικά με τις υγειονομικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις της μη ιονίζουσας ακτινοβολίας (NIR) για την προστασία των ανθρώπων και του περιβάλλοντος από την επιβλαβή έκθεση σε αυτήν. Επίσης, σύμφωνα με την οδηγία 2004/40/ΕΚ αναφέρονται ελάχιστες απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας όσον αφορά την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι τόσο η επιτροπή για την προστασία από τις μη ιονίζουσες ακτινοβολίες όσο και η παγκόσμια οργάνωση υγείας μπορούν να αναθεωρήσουν τα κριτήρια και τις οριακές τιμές για τα πεδία χαμηλής συχνότητας και την έγκριση νέων μελετών. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2007; (Giannarakis, et al 2011).

Μία παράμετρο του τηλεπικοινωνιακού τομέα η οποία έχει κοινωνικές επιπτώσεις πρόκειται για το ψηφιακό χάσμα. Το ψηφιακό αναφέρεται στο χάσμα μεταξύ εκείνων που έχουν την δυνατότητα πρόσβασης στις τηλεπικοινωνίες όπως τηλέφωνα, υπολογιστές, διαδίκτυο και σχετικές υπηρεσίες και σε εκείνους οι οποίοι δεν έχουν πρόσβαση. Ο όρος χρησιμοποιείται σε διεθνές ή παγκόσμιο επίπεδο. Οι James & Hills, 2003 μάλιστα ορίζουν το ψηφιακό χάσμα ως τις διαφορές στην χρήση αλλά και στην πρόσβαση των τεχνολογιών πληροφοριών και εργαλείων. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι τεχνολογίες πληροφοριών είναι περισσότερο διαδομένες στις πλούσιες χώρες από ότι στις φτωχές. Το πιο σημαντικό εμπόδιο σχετικά με την προσβασιμότητα στις τεχνολογίες πληροφοριών είναι οικονομικό. Άλλα εμπόδια αφορούν την εκθετική ιδιοκτησία των πληροφοριών και των κοινωνικό-δημογραφικών παραγόντων όπως είναι η ηλικία και η εκπαίδευση. Σύμφωνα με τον WSIS, 2003 όλες οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η εξάλειψη του ψηφιακού χάσματος είναι μία από τις προτεραιότητες αυτής της χιλιετίας. (Giannarakis, et al 2011).

Μία ακόμα παράμετρο του τηλεπικοινωνιακού τομέα η οποία σχετίζεται με την Εταιρική Υπευθυνότητα πρόκειται για την προστασία προσωπικών δεδομένων. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής στο επίκεντρο του τομέα των τηλεπικοινωνιών. Παρά τα διάφορα οφέλη από τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, η προστασία της ιδιωτικότητας της ζωής αποτελεί μια ολοένα αυξανόμενη ανησυχία στις επιχειρήσεις, στα ιδρύματα, στους οργανισμούς αλλά και στους πολίτες. Ο όρος ιδιωτικότητα αφορά την προστασία των προσωπικών πληροφοριών αλλά και τα δεδομένα τα οποία διαβιβάζονται. (Chen et al. 2008).

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ιδιαίτερα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθορίζεται από την οδηγία για την προστασία των δεδομένων της ΕΕ (1995). Ορισμένες από τις προτεινόμενες δράσεις οι οποίες αφορούν την προστασία της ιδιωτικής ζωής είναι η κρυπτογράφηση, η ψηφιακή υπογραφή και τα λογισμικά προστασίας. Οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών πάνω σε αυτό το σημαντικό ζήτημα θα μπορούσαν να δεσμευτούν για την αποτελεσματικότερη προστασία των δεδομένων των χρηστών των υπηρεσιών. Σημαντικό επίσης είναι να ενημερώνονται οι πελάτες των εταιρειών με ποιον τρόπο και αν τα δεδομένα τους αποθηκεύονται και αν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τρίτους. (Chen et al, 2008).

Μετά από την αναφορά στις επιπτώσεις του τομέα των τηλεπικοινωνιών σε σχέση με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο επόμενο κεφάλαιο θα προχωρήσουμε στην παρουσίαση του οργανισμού, την πορεία και τον μετασχηματισμό του εξετάζοντας συγκεκριμένα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον όμιλο ΟΤΕ καθώς και τα πρότυπα τα οποία ακολουθούνται σε αυτόν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.

3.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ.

Ο όμιλος ΟΤΕ πρόκειται για τον μεγαλύτερο τηλεπικοινωνιακό πάροχο στην Ελλάδα. Μάλιστα μαζί με τις θυγατρικές του εταιρείες αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στην Νοτιανατολική Ευρώπη. Επίσης αποτελείται από 21.000 εργαζομένους σε τρεις χώρες. Οι κύριες τηλεπικοινωνιακές του υπηρεσίες είναι: η σταθερή και κινητή τηλεφωνία, η συνδρομητική τηλεόραση, οι ευρυζωνικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες προς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και υπηρεσίες μελέτης, σχεδίασης, ανάπτυξης, υλοποίησης, συντήρησης καθώς και διαχείρισης πληροφοριακών συστημάτων.

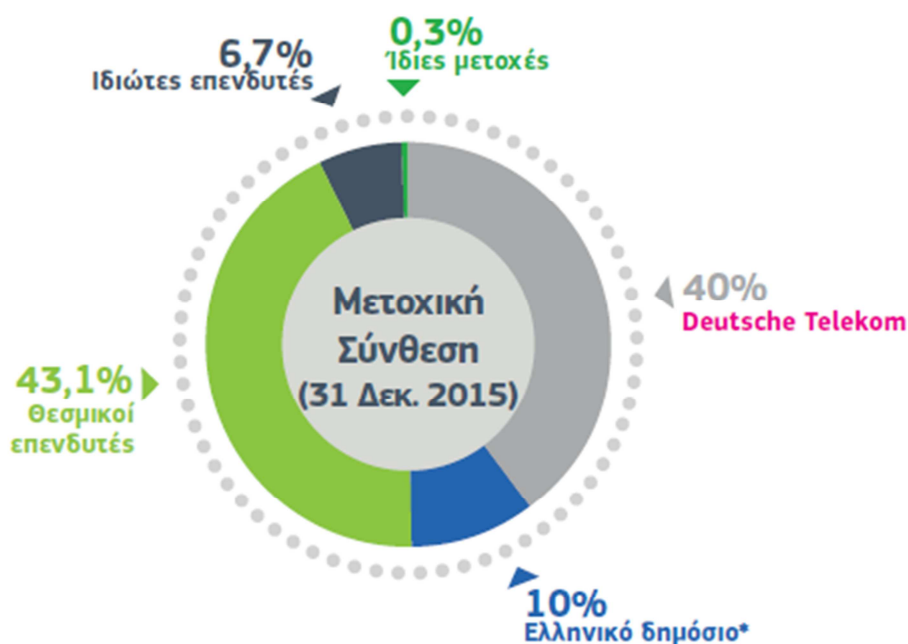


Σχήμα 17: Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες με επίκεντρο τον πελάτη

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015.

Μάλιστα, πρόκειται για μία από τις τρεις μεγαλύτερες εταιρείες οι οποίες διαπραγματεύονται τις μετοχές τους στο χρηματιστήριο Αθηνών ενώ οι μετοχές του

διαπραγματεύονται επίσης και στο διεθνές χρηματιστήριο του Λονδίνου. το μετοχικό κεφάλαιο του είναι το εξής:

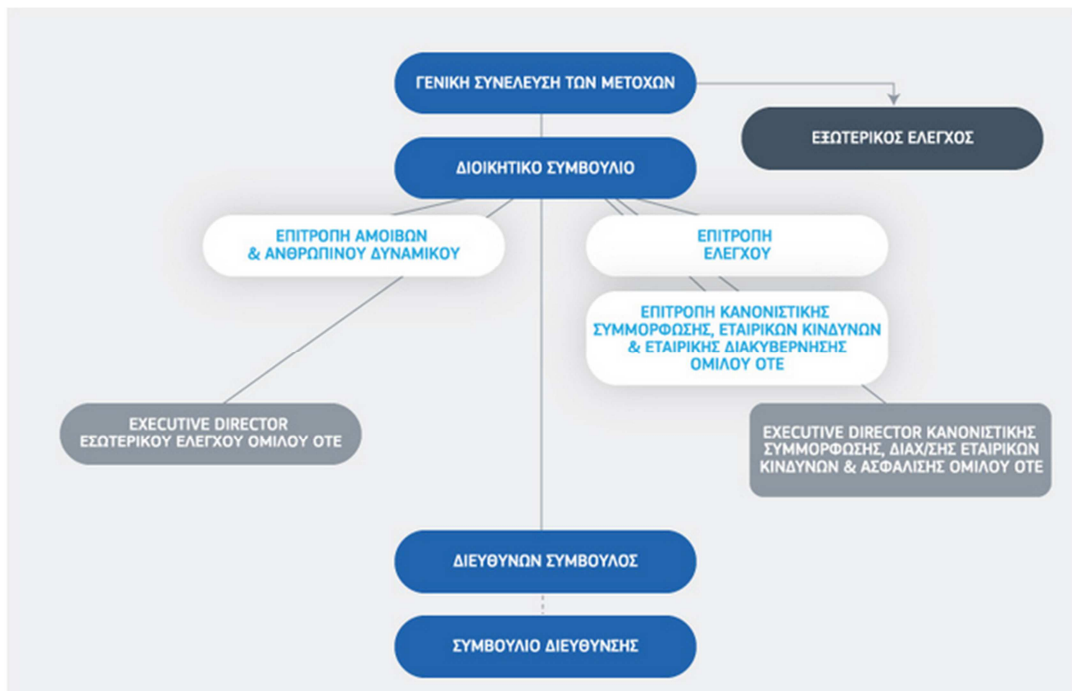


Σχήμα 18: Η μετοχική σύνθεση του ομίλου Ο.Τ.Ε.*

Πηγή: (Ετήσιος Απολογισμός Ομίλου Ο.Τ.Ε. , 2015).

Ο όμιλος Ο.Τ.Ε. αποτελείται από την μητρική εταιρεία Ο.Τ.Ε. Α.Ε. και τις θυγατρικές της και δραστηριοποιείται σε όλο το φάσμα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σήμερα και συγκεκριμένα στην σταθερή, στην κινητή τηλεφωνία, στις ευρυζωνικές υπηρεσίες, στην συνδρομητική τηλεόραση καθώς και τις λύσεις ICT. Επίσης στην Ελλάδα, πέρα από τις τηλεπικοινωνιακές του δραστηριότητες, δραστηριοποιείται στους τομείς των ακινήτων, της εκπαίδευσης καθώς και των ναυτιλιακών επικοινωνιών. Εκτός Ελλάδας ο όμιλος δραστηριοποιείται στην Ρουμανία, στον χώρο της σταθερής και κινητής επικοινωνίας αλλά και τηλεόρασης καθώς ενώ στην Αλβανία δραστηριοποιείται στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Το Σύστημα Εταιρικής διακυβέρνησης του ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:

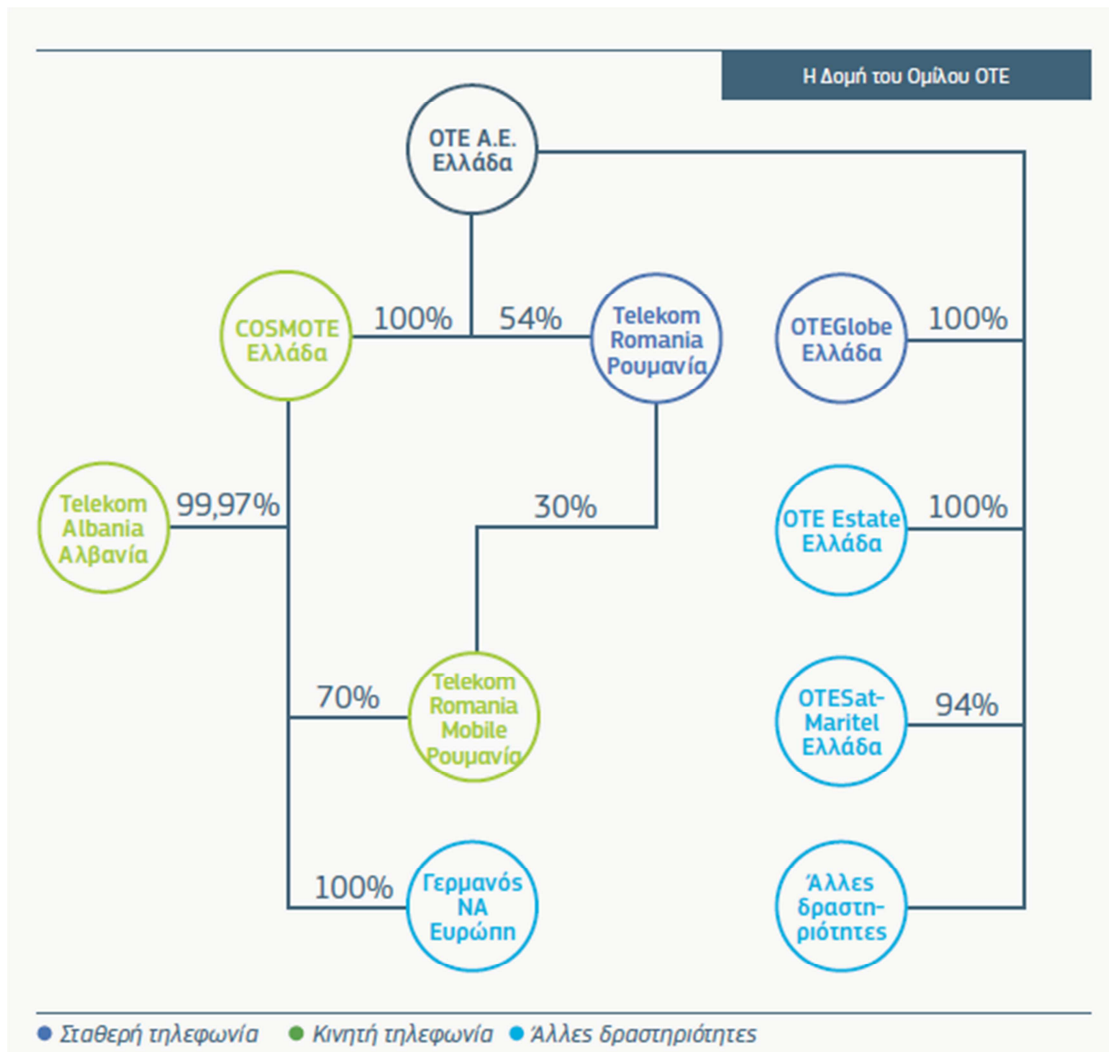


Σχήμα 19: Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ 2016

Οι βασικοί άξονες οι οποίοι αφορούν τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης αφορούν το Διοικητικό Συμβούλιο, την εκτελεστική διοίκηση και το σύστημα εσωτερικού ελέγχου αλλά και την προστασία των μετόχων και την υποστήριξη του οργανισμού σε προγράμματα ενίσχυσης της διαφάνειας.

Οι δραστηριότητες του ομίλου ΟΤΕ παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 20: Η δομή του ομίλου ΟΤΕ

Πηγή: Ετήσιος ΟΤΕ- COSMOTE 2016 σελ. 6, 28/6/2017.

Οι θυγατρικές του ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα είναι οι παρακάτω:

Η COSMOTE. Η COSMOTE ιδρύθηκε το 1996 και είχε ως σκοπό την παροχή κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Η COSMOTE βρίσκεται ήδη σε διαδικασία σύγχώνευσης με τον ΟΤΕ Α.Ε. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαδικασία συγχώνευσης γίνεται από κάτω προς πάνω δηλαδή συντελείται η λειτουργική ενοποίηση και αναμένεται η νομική ενοποίηση. Μάλιστα πρόκειται για το ίδιο μοντέλο με το οποίο

η COSMOTE απορόφησε τους δραστηριότητες των δραστηριοτήτων της Γερμανός. Έτσι, βάση του σχεδίου της συγχώνευσης πρώτα αναμείχθηκαν άνθρωποι, τμήματα καθώς και επιχειρησιακές μονάδες και στην συνέχεια σειρά έχει η νομική ένωση. Μάλιστα από τον Οκτώβριο του 2015 ξεκίνησε η εμπορική Μάρκα COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και διαδικτύου του ομίλου ΟΤΕ. (<https://www.cosmote.gr/mobile/cosmoportal/cosmote.portal>, 14/8/2016).

Η OTEGLOBE, η οποία λειτουργεί ως πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής δραστηριοποιείται στον χώρο της φωνής, της κινητής τηλεφωνίας, των εταιρικών υπηρεσιών τόσο σε διεθνής παρόχους όσο και σε πολυεθνικές εταιρείες. Η OTEGLOBE δραστηριοποιείται στους τομείς της ανάπτυξης σχεδιασμού, της υλοποίησης και της διαχείρισης διεθνών δικτύων τηλεφωνίας data αλλά και χωρητικότητας. Επίσης παρέχει διεθνής υπηρεσίες εκμετάλλευσης προς τους παρόχους τηλεφωνίας και τέλος ολοκληρωμένες και πλήρως διαχειριζόμενες υπηρεσίες σε μεγάλους πελάτες μέσα από συνεργάτες. Πρόκειται δηλαδή για το διεθνές σκέλος των χονδρικών υπηρεσιών του Ο.Τ.Ε. το οποίο είναι υπεύθυνο για τις διεθνείς τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και τις υποδομές δικτύου σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, η OTEGLOBE συμμετέχει σε διεθνής κοινοπραξίες υποβρυχίων καλωδιακών συστημάτων το οποίο συμπεριλαμβάνει το νέο καλωδιακό έργο Ασία, Αφρική και Ευρώπη και το οποίο εκτείνεται από την Ευρώπη στο Χονγκ Κονγκ καθώς και την Σιγκαπούρη. Η οργανωτική δομή της OTEGLOBE, οι χάρτες και το δίκτυο διακρίνεται στο παράρτημα. (<http://www.oteglobe.gr/en/static-network-map>, 11/8/2016)

Η OTE ESTATE διαχειρίζεται και εμπορικά την ακίνητη περιουσία του ομίλου ΟΤΕ. Επίσης, δραστηριοποιείται στην υλοποίηση της στρατηγικής των σχεδιαζόμενων μισθώσεων σε τρίτους και προχωρά στην αναζήτηση περεταίρω ευκαιριών για την δημιουργία αξίας. Η OTE ESTATE έχει ως σκοπό την ανταπόκριση στις βασικές ανάγκες του business real estate και προωθεί την υλοποίηση της στρατηγικής του ομίλου Ο.Τ.Ε. στον τομέα αυτόν. Οι μετοχοί της OTE ESTATE είναι οι εξής: Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος με αριθμό μετοχών 204.477.523 και OTEPLUS Τεχνικές και Επιχειρηματικές Λύσεις Α.Ε. με αριθμό μετοχών 993. Το οργανόγραμμα της OTE ESTATE παρουσιάζεται στο παράρτημα Δ4 ενώ το χαρτοφυλάκιο, η γεωγραφική κατανομή και η ανάλυση οικοπέδων της παρουσιάζεται στο παράρτημα Δ5. (<http://www.ote-estate.gr/>, 19/8/2016).

Η ΟΤΕΑCADEMY πρόκειται για την εταιρεία του όμιλου ΟΤΕ η οποία παρέχει εκπαιδευτικές υπηρεσίες οι οποίες βοηθούν τον επαγγελματία να αναπτυχθεί και να καλύψει τις επιχειρηματικές ανάγκες των εταιρειών. Επίσης, παρέχει εφόδια και γνώσεις προς τους επαγγελματίες έτσι ώστε αυτοί να μπορέσουν να αναπτυχθούν σε προσωπικό αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η ΟΤΕ ACADEMY χρησιμοποιεί ένα εργαλείο ανάπτυξης αλλά και γνώσης το One in 4. Τα μέρη από τα οποία αποτελείται το One in 4 είναι τα:

- Εγώ και η δουλειά μου. Πρόκειται για εργαλείο μετατροπής γνώσεων σε καθημερινές πρακτικές οι οποίες βοηθούν τον εργαζόμενο να αντλεί ικανοποίηση από τα αποτελέσματα της εργασίας του και να αυξάνεται η αποδοτικότητα του.
- Εγώ και η εταιρεία μου. Είναι ένα εργαλείο το οποίο βοηθάει τον εργαζόμενο να αποκτήσει βαθύτερες γνώσεις σχετικά τόσο με την στρατηγική όσο με τις αξίες όσο και τους στόχους της εταιρείας.
- Εγώ και ο ανταγωνισμός μου. Ο επαγγελματίας μαθαίνει να αξιολογεί τα αποτελέσματα της σύγκρισης των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων του ανταγωνισμού και αυτά τα αποτελέσματα να τα αξιολογεί προς όφελος της εταιρείας του.
- Εγώ και ο πελάτης μου. Μέσα από την κατανόηση της σημαντικότητας και της αξίας του πελάτη, ο επαγγελματίας εναρμονίζει τις αξίες της εταιρείας με τις αξίες του πελάτη.
(<http://www.oteacademy.gr/index.php/el/ecompany/mtraining>, 19/8/2016)

ΟΤΕ SAT MARITEL. Η εταιρεία ΟΤΕ SAT MARITEL πρόκειται για ηγετική εταιρεία στην παροχή δορυφορικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών εντός της ελληνικής ναυτιλιακής βιομηχανίας και μία από τους περισσότερο αναπτυσσόμενους παρόχους των ναυτιλιακών υπηρεσιών παγκοσμίως. Ειδικότερα, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες φωνής και ανταλλαγής δεδομένων στα πληρώματα των πλοίων και στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις. Επίσης, παρέχει πλήθος διαχειριστικών εργαλείων μέσω του Web τα οποία ελέγχουν και διαχειρίζονται την τηλεπικοινωνιακή κίνηση των δεδομένων και των υπηρεσιών τους. Επίσης, παρέχει στους πελάτες πλήρη και τεχνική υποστήριξη σε 24 ωρη βάση. (<http://www.otesat-maritel.com/>, 20/8/2016).

Η COSMO ONE. Πρόκειται για εταιρεία του ομίλου ΟΤΕ η οποία δραστηριοποιείται στον χώρο των ηλεκτρονικών προμηθειών στην Ελλάδα με

ειδίκευση στις Business to Business ηλεκτρονικές προμήθειες. Το τελευταίο διάστημα εξιδανικεύεται στις ασφαλείς και αξιόπιστες λύσεις μέσα Cloud, καταφέρνοντας έτσι να μειώσει τόσο το κόστος προμηθειών όσο και το κόστος διαδικασιών οι οποίες πρόκειται για σημαντικά στοιχεία που έχουν ως στόχο τόσο την βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων όσο και την μείωση του κόστους προμηθειών και διαδικασιών. (<http://www.cosmo-one.gr/>, 19/8/2016).

Η ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ. Η ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ παρέχει σύγχρονες αλλά και υψηλού επιπέδου ασφαλιστικές λύσεις. Οι τομείς δραστηριοποίησης της ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ είναι η ασφάλιση ζωής και νοσοκομειακά προγράμματα, συνταξιοδοτικά προγράμματα, ασφάλιση σπιτιού, ασφάλιση σκάφους και ασφάλιση αυτοκινήτου.

ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΕΒΕ. Η ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΕΒΕ από το 2006 αποτελεί μέλος του ομίλου ΟΤΕ και τα καταστήματα Γερμανός ενισχύουν το δίκτυο λιανικής του οργανισμού. Ο Γερμανός πρόκειται για θυγατρική της COSMOTE στην οποία ανήκει το 100% της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΕΒΕ. Αποτελεί μάλθστα ένα από τα ισχυρότερα και τα περισσότερο καθιερωμένα εμπορικά σήματα στην Ελλάδα ενώ πρόκειται για επιχείρηση με αξιοσημείωτη παρουσία ακόμα και στην ΝΑ Ευρώπη. Στο δίκτυο καταστημάτων Γερμανός προσφέρονται υπηρεσίες και προγράμματα COSMOTE και ΟΤΕ τόσο σε κινητή όσο σε σταθερή τηλεφωνία και ίντερνετ αλλά και αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας. Επίσης έχει επιτύχει σημαντικό μερίδιο αγοράς στις κατηγορίες των ψηφιακών προϊόντων αλλά και αναλωσίμων.

Η ΟΤΕPLUS πρόκειται για θυγατρική εταιρεία του ομίλου ΟΤΕ και εστιάζει στην υλοποίηση έργων τα οποία σχετίζονται με την θέματα τα οποία αφορούν την οικονομική, περιφερειακή και τεχνολογική ανάπτυξη και παρέχει ολοκληρωμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες με σκοπό την υποστήριξη δημοσίου αλλά και ιδιωτικού τομέα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Επίσης αναπτύζει σημαντική δραστηριότητα στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων και προχωρά στην παροχή προσαρμοσμένων υπηρεσιών σχετικά με τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες της τοπικής αγοράς. (<http://www.oteplus.gr/gr/about.php?e2=%CA%E1%ED%EF%ED%E9%F3%F4%E9%EA%DE%20%D3%F5%EC%EC%FC%F1%F6%F9%F3%E7>, 20/08/2016).

Η παρουσίαση των θυγατρικών του ΟΤΕ συνοψίζεται στο παρακάτω σχήμα:



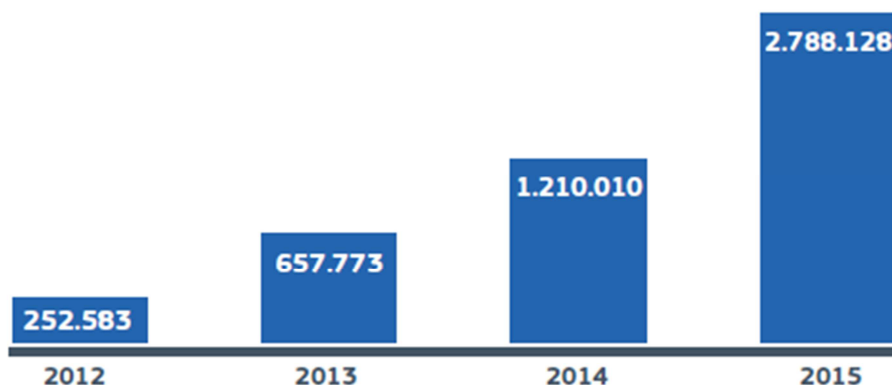
Σχήμα 21: Οι Θυγατρικές Εταιρείες του ΟΤΕ

Πηγή: Απολογισμός ΟΤΕ 2015.

Στην Ρουμανία. Ο ΟΤΕ κατέχει το 54% της Telekom Romania Communications όσον αφορά την σταθερή τηλεφωνία. Στην Telecom Romania Mobile Communications η COSMOTE κατέχει το 70% ενώ το υπόλοιπο 30% ανήκει στην Telekom Romania Communications. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η Ρουμανία είναι η πρώτη χώρα στην Ευρώπη και η τρίτη χώρα στον κόσμο όσον αφορά την ταχύτητα σταθερής ευρυζωνικότητας η οποία φθάνει τα 72,15 Mbp. Επίσης οι 9 από τις 15 πόλεις στον κόσμο όσον αφορά την ταχύτητα ίντερνετ βρίσκονται στην Ρουμανία. Όσον αφορά την τηλεοπτική αγορά της χώρας, πρόκειται για αγορά η οποία είναι κορεσμένη κατά 95% αλλά μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω μέσα από την διάθεση πακέτων προς τους πελάτες τα οποία χρησιμοποιούν μίξη τεχνολογιών έτσι ώστε να γίνουν περισσότερο ελκυστικά για αυτούς.

Στην Αλβανία. Ο όμιλος Ο.Τ.Ε. στην Αλβανία προσφέρει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσα από την Telecom Albania. (πρώην AMC). Μάλιστα, η Telecom Albania πρόκειται για την 12^η εταιρεία η οποία δραστηριοποιείται στην Ευρώπη και είναι μέλος της Deutsche Telekom μετά την θυγατρική του Ο.Τ.Ε. στην Ρουμανία. Οι οικονομικές επιδόσεις της Telecom Albania παρουσιάζονται στο παράρτημα.. Η AMC η οποία το 2015 μετονομάστηκε σε Telekom Albania είχε εξαγοραστεί από τον

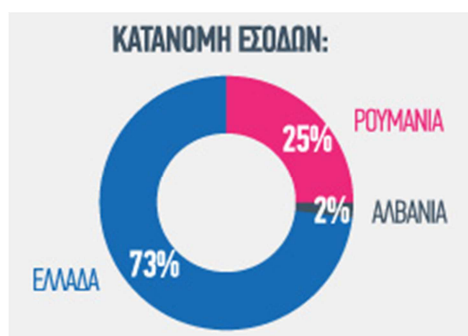
ΟΤΕ το 2000. Η Telecom Albania διαθέτει 370 3G σταθμούς βάσης και 85 4G σταθμούς βάσης ενώ η κίνηση των δεδομένων παρουσίασε συνεχή προόδο:



Σχήμα 22: Η κίνηση των δεδομένων εντός του δικτύου της Telekom Albania

<http://www.oteplus.gr/gr/about.php?e2=%CA%E1%ED%EF%ED%E9%F3%F4%E9%EA%DE%20%D3%F5%EC%EC%FC%F1%F6%F9%F3%E7>, 20/08/2016).

Όσον αφορά τα έσοδα του οργανισμού το 73% των εσόδων του προέρχεται από την Ελλάδα, το 25% από την Ρουμανία και το 2% από την Αλβανία.



Σχήμα 23: Τα έσοδα του Οργανισμού ανά χώρα προέλευσης.

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός ΟΤΕ 2015

Πρόκειται για τον μεγαλύτερο επενδυτή στην Ελλάδα όσον αφορά τις υποδομές και τις νέες τεχνολογίες. Μάλιστα την τελευταία πενταετία οι επενδύσεις του ομίλου στην Ελλάδα έφθασαν τα € 2 δις. Το χρονικό διάστημα που διανύουμε ο όμιλος βρίσκεται στην φάση υλοποίησης επενδύσεων € 1,2 δις και εστιάζει σε δίκτυα τηλεφωνίας και δεδομένων με περισσότερα από 35.000 Km οπτικών ινών αλλά πολυαριθμές, δορυφορικές, υποβρύχιες και επίγειες διεθνείς ζεύξεις. Το τηλεφωνικό δίκτυο του ομίλου καλύπτει το σύνολο της χώρας ακόμα και σε δυσπρόσιτα σημεία και πάνω από το 95% των υφιστάμενων τηλεφωνικών συνδέσεων τηλεφωνίας προσφέρονται υπηρεσίες ADSL. Επίσης το τελευταίο διάστημα ο οργανισμός διαθέτει εμπορικά το δίκτυο πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA) και προχωράει στην σταδιακή αντικατάσταση του δικτύου χαλκού με οπτικές ίνες και την παράλληλη χρήση της τεχνολογίας VDSL. Το έργο της ανάπτυξης του δικτύου VDSL βρίσκεται σε εξέλιξη. Όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία ο όμιλος ΟΤΕ εξελίξει το δίκτυο 3G το οποίο καλύπτει πάνω από το 98% του πληθυσμού της Ελλάδας και από το τέλος του 2012 έχει προχωρήσει στην εμπορική διάθεση του δικτύου 4G της τεχνολογίας LTE (Long Term Evolution). Η πληθυσμιακή κάλυψη σε 4G έχει ξεπεράσει πλέον το 75%.

Στις αρχές του 2015 διέθεσε εμπορικά και τα δίκτυα 4G τεχνολογίας LTE Advanced τα οποία επιτυγχάνουν ταχύτητες έως και 300 Mbps σε επιλεγμένες περιοχές της Αθήνας και Θεσσαλονίκης αλλά και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας. Επίσης, στα τέλη του 2015 ο όμιλος διέθεσε εμπορικά στους καταναλωτές ταχύτητες mobile internet έως και 375 Mbps. Στα τέλη του 2015, ο όμιλος καθιέρωσε την Cosmote ως ενιαία εμπορική μάρκα για τα προϊόντα του ομίλου σε σταθερή, κινητή και ίντερνετ.

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας συμβαδίζει την ιστορία των τηλεπικοινωνιών Ελλάδας αφού το 1949 πρόκειται για εκείνο το έτος κατά το οποίο ιδρύεται ο μοναδικός πάροχος σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα μέχρι και το έτος απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών το 2001.

Το όραμα και η αποστολή του οργανισμού παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 24: Το όραμα και η αποστολή του Οργανισμού.

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Διακυβέρνησης Ομίλου ΟΤΕ. 2016

Παρατηρούμε ότι στοιχεία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οικονομία, κοινωνία υπάρχουν στην αποστολή του οργανισμού γεγονός που αντικατοπτρίζει την σημαντικότητα που έχει αυτή για το σύνολο του οργανισμού.

3.2 Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η πορεία του Ο.Τ.Ε. είναι συνηφασμένη με την πορεία των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και παρουσιάζεται στην συνέχεια από την ίδρυση του ΟΤΕ έως σήμερα:

- **1949:** Η επίσημη λειτουργία του Οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας ΟΤΕ ξεκίνησε στις 10 Νοεμβρίου 1949. Σήμερα ο Ο.Τ.Ε. είναι η μητρική υπηρεσία του ομίλου ΟΤΕ η οποία δραστηριοποιείται δυναμικά στην Νοτιο Ανατολική Ευρώπη. Ο οργανισμός ιδρύθηκε με το Νομοθετικό Διάταγμα 1049/49. Ο ενιαίος φορέας ο οποίος δημιουργήθηκε, περιελάμβανε την εκμετάλευση όλων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οι οποίες έως τότε άνηκαν στο Υπουργείο Τηλεπικοινωνιών, στην Ανώνυμη Ελληνική Τηλεφωνική Εταιρεία (ΑΕΤΕ) καθώς και στην Ανώνυμη Ηλεκτρική Εταιρεία Ρόδου.
- **1953:** Πραγματοποιείται η έκδοση για πρώτη φορά του τηλεφωνικού καταλόγου συνδρομητών Αθηνών, Πειραιώς και Περιχώρων.

- **1957:** Τίθεται σε λειτουργία η υπηρεσία τηλεγραφικών συνδρομητών Telex.
- **1962:** Ξεκινά να αυτοματοποιείται η υπηρεσία Telex.
- **1965:** Το υπεραστικό δίκτυο της χώρα αυτοματοποιείται.
- **1968:** Πραγματοποιείται η πόντιση του υποβρυχίου Ελλάδας Ιταλίας MED 3, το οποίο πρόκειται για το πρώτο έργο το οποίο εξυπηρετεί την διεθνή τηλεπικοινωνιακή κίνηση της χώρας.
- **1969:** Τίθεται σε λειτουργία το αυτόματο και ημιαυτόματο διεθνές τηλετυπικό κέντρο στην Αθήνα.
- **1970:** Τοποθέτηση της πρώτης κεραίας του κέντρου δορυφορικών επικοινωνιών Θερμοπυλών οι οποία ήταν και η 6^η κεραία στην Ευρώπη.
- **1971:** Πραγματοποιείται η έκδοση του πρώτου τεύχους του χρυσού οδηγού για τους επαγγελματίες της πρωτεύουσας.
- **1972:** Γίνεται η τοποθέτηση της δεύτερης κεραίας στο κέντρο Θερμοπυλών.
- **1974:** Κατασκευάζονται υποβρύχια καλώδια και ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις.
- **1979:** Χρονιά έναρξης του διεθνές ηλεκτρονικού τηλετυπικού κέντρου στην Αθήνα.
- **1981:** Λειτουργεί το νέο διεθνές ηλεκτρονικό τηλεφωνικό κέντρο Αθηνών MT-20.
- **1982:** Τίθεται σε λειτουργία η τρίτη κεραία του κέντρου
- **1989:** Πραγματοποιείται η λειτουργία στην Πάτρα του πρώτου πλήρες ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου το οποίο αφορά το σύστημα AXE-10/ERICSON.
- **1986:** Πραγματοποιούνται τα εγκαίνια του Επίγειου σταθμού Inmarsat στο κέντρο δορυφορικών επικοινωνιών θερμοπυλών.
- **1987:** Έναρξη της παροχής υπηρεσιών τηλεειδοποίησης. (Paging).
- **1988:** Πραγματοποιείται τμηματική επικοινωνία του πρώτου πλήρους ψηφιακού διεθνούς τηλεφωνικού κέντρου το οποίο ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα επικοινωνίας.

- **1989:** Γίνεται η τοποθέτηση των πρώτων πλήρως ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων (υπεραστικών και κομβικών του συστήματος EWSD/SIEMENS).⁹
- **1990:** Χρονιά ίδρυσης του μουσείου τηλεπικοινωνιών. Επίσης, μπαίνει σε εμπορική εκμετάλλευση το δημόσιο δίκτυο Hellaspac και εγκαθίσταται όλο και μεγαλύτερο δίκτυο πτικών ινών στην Ελλάδα.
- **1991:** Ξεκινούν οι υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης.
- **1992:** Ιδρύεται η Εθνική επιτροπή τηλεπικοινωνιών και εγκαθίστανται τα πρώτα καρτοτηλέφωνα.
- **1994:** Ξεκινά από την Αθήνα το σύστημα Διαχείρισης Δικτύου. Την ίδια χρονιά εγκαινιάζεται το κέντρο δορυφορικών επικοινωνιών στη Νεμέα. Το 1994 επίσης ψηφίζεται ο Νόμος 2557/94 ο οποίος αφορά τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας του ΟΤΕ.
- **1996:** Σύσταση της COSMOTE και της OTENET Εισαγωγή του ΟΤΕ στο χρηματιστήριο Αθηνών και έναρξη εμπορικής διάθεσης υπηρεσιών τηλεπληροφόρησης.
- **1997:** Έναρξη διάθεσης νένεου πακέτου μετοχών. Απόκτηση 20% της Telekom Serbia από τον ΟΤΕ.
- **1998:** Έναρξη εμπορικής λειτουργίας της Cosmote. Τρίτη μετοχοποίηση και εισαγωγή στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Απόκτηση 35% της RomTelekom της Ρουμανίας και του 90% της Armentel του τηλεπικοινωνιακού οργανισμού της Αρμενίας .
- **1999:** Έναρξη εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών νοήμονος δικτύου IN Freephone (υπηρεσίες 800 και 801).
- **2000:** Απόκτηση της Αλβανικής Εταιρείας κινητής τηλεφωνίας AMC από την COSMOTE. Επίσης, απόκτηση άδειας λειτουργίας GSM στην Βουλγαρία και σύσταση της Globul.
- **2001:** Απελευθέρωση της αγοράς σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

⁹ Πρόκειται για τα ευρέως πιο εγκατεστημένα συστήματα τηλεφωνικών κέντρων στο κόσμο.

- **2001-2003:** Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται μεταξύ των 500 πρώτων επιχειρήσεων χρηματιστηριακής αξίας παγκοσμίως και μεταξύ των δέκα πρώτων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών στην Ευρώπη.
- **2003:** Αύξηση από τον ΟΤΕ του μετοχικού κεφαλαίου της Rom Telekom στο 54%. Έναρξη της παροχής υπηρεσιών ADSL στην Ελλάδα και έναρξη εμπορικής λειτουργίας Globul στην Βουλγαρία. Εκτόξευση του δορυφόρου Hellas Sat 2 από το ακρωτήριο Κανάβεραλ.
- **2004:** Επιτυχή υλοποίηση των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004 με την καθοριστική συμβολή του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- **2005:** Έναρξη εμπορικής λειτουργίας της COSMOTE Romania. Μεταβίβαση των εταιρειών Globul και Cosmofon στην Cosmote. Υλοποίηση προγράμματος εθελουσίθας από τον ΟΤΕ με 5.500 αποχωρήσεις. Μεταβίβαση των εταιρειών Globul και Cosmofon στην Cosmote.
- **2006:** Ανάπτυξη και διάδοση της ευρυζωνικότητας. Η Ελλάδα κατατάσσεται ως η ταχύτερα αναπτυσσόμενη χώρα στον κόσμο όσον αφορά στον ποσοστιαίο ρυθμό αύξησης των ευρυζωνικών συνδέσεων. Επίσης ολοκληρώνεται η πώληση του 90% της Armentel. Η Cosmote αποκτά το 90% των μετοχών της Γερμανός ABEE.
- **2007:** Πώληση 10,7 % του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ από το ελληνικό δημόσιο σε θεσμικούς επενδυτές. Πιστοποίηση Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας με αρχές G3. Πώληση της Infote και διάθεση νέων ταχυτήτων πρόσβασης που φθάνουν τα 24 Mbps.
- **2008:** Απόκτηση του 100% της COSMOTE από τον ΟΤΕ. Συμφωνία της Ελληνικής κυβέρνησης και της Deutsche Telekom βάση της οποίας ο καθένας κατέχει 25% και επιπλέον μία μετοχή του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ.
- **2009:** Παρουσίαση του CONX-TV. Πώληση επιπλέον 5% των μετοχών του δημοσίου στη Deutsche Telekom. Απόκτηση του 100% της Γερμανός AEBE από την Cosmote. Ολοκλήρωση εξαγοράς της Telemobil στην Ρουμανία.

- **2010.** Αναβάθμιση ταχυτήτων ADSL πανελαδικά. Σχεδίαση και υλοποίηση νέου διτύου οπτικών ινών. Πιλοτική ανάπτυξη δικτύου πρόσβασης νέας τεχνολογίας FTTX . Επέκταση συνδρομητικής τηλεόρασης CON-X.¹⁰
- **2011:** Τεχνική ετοιμότητα από τον ΟΤΕ για την διάθεση υψηλών ευρυζωνικών ταχυτήτων έως 50 Mbps αλλά απαγόρευση εμπορικής διάθεσης της ταχύτητας αυτής από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Πώληση του μειοψηφικού πακέτου που κατείχε ο ΟΤΕ στο μετοχικό κεφάλαιο της Telekom Serbia. Επιπλέον πώληση του μετοχικού πακέτου του ΟΤΕ στην Deutsche Telekom η οποία πλέον κατέχει το 40% και του ελληνικού δημοσίου σε 10%. Ενοποίηση των αριθμών του τεχνικής και εμπορικής υποστήριξης στο 13888.
- **2012:** Επιτυχημένη ολοκλήρωση δύο προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης του ΟΤΕ με αποχώρηση 1516 ατόμων από την εταιρεία. Εμπορική διάθεση νέων ταχυτήτων VDSL με ταχύτητες έως 50 Mbps η οποία επιτρέπει video streaming HD χωρίς διακοπές. Πρωτοβουλία από τον ΟΤΕ μέσα από το πρόγραμμα η επιχείρηση σου (www.yourbusiness.gr) σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες να προωθήσουν τις επιχειρήσεις τους μέσα από το διαδίκτυο.
- **2013.** Πώληση του δορυφόρου Hellas Sat στην Arab Sat, κύριο πάροχο δορυφορικών υπηρεσιών στη Μέση Ανατολή. Πώληση της κινητής τηλεφωνίας Globul στον Νορβηγικό όμιλο Telenor. Κατάκτηση της ανώτερης διάκρισης για τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με τον δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας CR Index. Ολοκλήρωση προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης με αποχώρηση 1827 ατόμων.
- **2014.** Μετονομασία της Cosmote Romania και Rom Telekom σε Telekom Romania Mobile Communications και Telekom Romania Telecommunications. Κατοχύρωση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων των φασματικών περιοχών 800MHZ και 2,6 GHZ στην Ελλάδα.
- **2015.** Καθιέρωση ενιαίας εμπορικής μάρκας COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και ίντερνετ. Λανσάρισμα κινητού ευρυζωνικού δικτύου 4G και διάθεση ταχυτήτων 4G + έως 375 Mbps. Έναρξη

¹⁰ FTTX πρόκειται για γενικό όρο (οπτική μέχρι το X) περιγράφει εκείνη την αρχιτεκτονική του δικτύου η οποία χρησιμοποιεί τις οπτικές ίνες ώστε να παρέχονται οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες.

μετασχηματισμού του δικτύου σε all IP.¹¹ Μετονομασία της θυγατρικής του ομίλου ΟΤΕ στην Αλβανία AMC σε Telekom Albania. Ο ΟΤΕ γίνεται η πρώτη ελληνική εταιρεία η οποία διαπραγματεύεται την μετοχή της στις αγορές και αντλεί €350 εκ. μέσα από την έκδοση ομολόγου σταθερού επιτοκίου τετραετούς διάρκειας.

- **2016:** Διατίθεται εμπορικά από την COSMOTE η υπηρεσία COSMOTE Home Speed Booster που συνδιάζει την ταχύτητα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με την ταχύτητα των δικτύων 3G και 4G μέσα από την τεχνολογία Hybrid. Δημιουργία καναλιού ΟΤΕ History που εστιάζει στην Ελληνική Ιστορία και πολιτισμό. Παροχή δωρεάν ασύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών από την Cosmote στους 20 μεγαλύτερους αρχαιολογικούς χώρο.

(<https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>, 29/7/2016; Ετήσιοι Απολογισμοί 2000-2015. Διαθέσιμοι στην: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>, 25/7/2016; Ετήσιοι Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 1995 -2015).

Όπως παρακολουθήσαμε από την Ιστορική αναδρομή ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος πέρασε από διάφορα στάδια όπου αρχικά ήταν δημόσιος οργανισμός μέχρι την πλήρη ιδιωτικοποίηση του. Ο μετασχηματισμός ενός μεγάλου οργανισμού αξίζει να μελετηθεί στην συνέχεια όπου πέρα από την αναφορά στην ελληνική πραγματικότητα θα αναφερθούμε στις επιπτώσεις κατά την ιδιωτικοποίηση ενός οργανισμού.

3.3 Ο ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΤΕ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών μέχρι και τις αρχές της δεκαετίας του 1970 λειτουργούσε σε αυστηρό κρατικό μονοπώλιο αλλά και με απόλυτο προστατευτισμό (Nestor & Mahboobi, 1999). Οι απαιτήσεις όμως των πελατών οδήγησαν στην ανάγκη σοβαρών διαθρωτικών αλλαγών. (Koski, 2002). Μάλιστα η διαδικασία της αναδιοργάνωσης ξεκίνησε από τις αρχές της δεκαετίας του 1970 στις ΗΠΑ. (Nestor,

¹¹ Πρόκειται για το δίκτυο επόμενης γενιάς NGN το οποίο μπορεί να μεταφέρει όλες τις πληροφορίες και υπηρεσίες, όπως φωνή δεδομένα και όλα τα είδη των μέσων multimedia χρησιμοποιώντας τεχνολογία παρόμοια με εκείνη του διαδικτύου.

& Mahboobi, 1999; Koski, 2002). Η αναδιοργάνωση αυτή ξεκίνησε από την Βρετανία στην Ευρώπη ενώ στην Ασία από την Ιαπωνία. Οι πολιτικές εναρμόνισης απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση ξεκίνησαν το 1984 και ολοκληρώθηκαν το 1998. (Parker, 2004).

Σύμφωνα με του Li και Xu (2002) η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών σε 43 χώρες οδήγησε στην αύξηση της απασχόλησης και κυρίως λόγω της εισόδου νέων επιχειρήσεων στην αγορά. Μέσα από την εξέταση 166 χωρών οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι η ιδιωτικοποίηση των εθνικών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών οδηγεί σε όλες τις περιπτώσεις σε μείωση του προσωπικού των οργανισμών αυτών. Οι Bortolotti (2002) μέσα από την μελέτη της απόδοσης 31 εθνικών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών διαπίστωσαν ότι η ιδιωτικοποίηση τους οδήγησε σε μείωση της απασχόλησης. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και ο Harper (2002) μελετώντας ένα δείγμα από 554 επιχειρήσεις από την Τσεχία. (Li, M. & Xu, 2002; Bortolotti, Souza, Fantini, M & Maggison, 2002; Harper, 2002)

Όπως είδαμε μέχρι την δεκαετία του 1980 σε όλες σχεδόν τις ανεπτυγμένες χώρες ο τομέας των τηλεπικοινωνιών διαχειριζόταν από το δημόσιο τομέα της χώρας. Ωστόσο η ταχεία ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών στις δυο τελευταίες δεκαετίες έχει οδηγήσει σε ανάγκη για διαρθρωτικές αλλαγές. Αυτές οι αλλαγές περιλάμβαναν μεταξύ άλλων την προοδευτική απελευθέρωση του τομέα, την θέσπιση ενός κανονιστικού πλαισίου καθώς και την ιδιωτικοποίηση της κρατικής ιδιοκτησίας των τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Η ιδιωτικοποίηση του τηλεπικοινωνιακού τομέα οδήγησε στην παροχή νέων υπηρεσιών καθώς και χαμηλότερες τιμές στο τηλεπικοινωνιακό κόστος. Αυτές οι εξελίξεις οδήγησαν στην εφαρμογή μιας παγκόσμιας πολιτικής η οποία είχε ως αποτέλεσμα την μεταρρύθμιση των τηλεπικοινωνιών. Συγκεκριμένα υπήρχε ένα παγκόσμιο άνοιγμα των αγορών μαζί με τον ανταγωνισμό το οποίο επιτεύχθηκε με την δημιουργία ενός πλαισίου ρύθμισης για την ιδιωτικοποίηση των παραδοσιακών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Έχει βρεθεί ότι η ιδιωτικοποίηση των σχημάτων των παραδοσιακών τηλεπικοινωνιακών οργανώσεων συνεπάγεται σημαντικές αλλαγές στην εταιρική δομή των παραδοσιακών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Από τις αρχές τις δεκαετίας του 1990 και η Ελλάδα εφάρμοσε μια πολιτική απελευθέρωση στον χώρο των τηλεπικοινωνιών. (Δήμας, 2010).

Η πλήρη θεσμική φιλελευθεροποίηση θεσπίστηκε από τον νόμο 2867/2000. (ΦΕΚ Α/273/19/12/2000). Η κεντρική ιδέα του νόμου ήταν η ελεύθερη άσκηση όλων των δραστηριοτήτων των τηλεπικοινωνιών δηλαδή οι δραστηριότητες που

σχετίζονται με τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Οι αρχές οι οποίες διέπουν την οργάνωση και την λειτουργία του τομέα των τηλεπικοινωνιών αφορούν την αύξηση του ανταγωνισμού, την προστασία του καταναλωτή και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και τις διατάξεις της καθολικής υπηρεσίας και την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών.

Οι διαδικασίες θεμιτού ανταγωνισμού στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά ρυθμίζεται από το νόμο 703/77 όπως τροποποιήθηκε από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Από το 2001 και στην συνέχεια οι παραπάνω θεσμικές αλλαγές οδήγησαν στην αύξηση των επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνται στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και στην ιδιωτικοποίηση του Οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας. (Karamanis, Argyros, Georgopoulos, 2009).

Σύμφωνα με τον Καραμάνη, 2009 η αποτελεσματικότητα των εταιρειών βελτιώνεται όταν οι κυβερνήσεις παραιτηθούν από τον έλεγχο ψήφου των εταιρειών. Το ίδιο αφορά και για τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών οι οποίες προσλαμβάνουν περισσότερους ανωτέρους υπαλλήλους σε αντίθεση με τις εταιρείες οι οποίες διατηρούν το ανώτερο προσωπικό.

Σύμφωνα με τους Dewenter & Malatesta, 2001 ένας σημαντικός παράγοντας που σχετίζεται με την ιδιωτικοποίηση ενός οργανισμού είναι ο συντελεστής εντατικοποίησης της εργασίας ο οποίος αυξάνεται μετά την ιδιωτικοποίηση του. Σύμφωνα με τους Megginson *et al.*, 1994; D'Souza and Megginson, 1999; D'Souza *et al.*, 2001 φαίνεται ότι υπάρχει μεγαλύτερη βελτίωση στην αποτελεσματικότητα των ανεπτυγμένων χωρών στις χώρες υψηλού εισοδήματος. Τα προγράμματα ιδιωτικοποιήσεων αποτυγχάνουν στις περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες λόγω της ασθενής ρύθμισης της πολιτικής τους καθώς και από το γεγονός ότι ο δημόσιος τομέας αποτελεί το μεγαλύτερο μέρος του ΑΕΠ της χώρας. Η ιδιωτικοποίηση από μόνη της δεν σχετίζεται με οποιαδήποτε ουσιαστική βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Αύξηση της αποτελεσματικότητας παρατηρείται μόνο στην περίπτωση που η ιδιωτικοποίηση συνδυάζεται με μια ανεξάρτητη ρυθμιστική αρχή.

Οι κυβερνήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν δεδομένα πολλών εμπειρικών μελετών έτσι ώστε να είναι δυνατή η υποστήριξη ενός προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων. Επιπλέον η επιτυχία ή μη μιας ιδιωτικοποίησης επηρεάζεται σημαντικά από το μέγεθος της τηλεπικοινωνιακής εταιρείας. Από την άλλη πλευρά η επιτυχία ή η αποτυχία όσον αφορά την αναδιάρθρωση των επιχειρήσεων οι οποίες

ιδιωτικοποιούνται εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από παράγοντες που αφορούν οργανωτικές προσεγγίσεις όπως την ικανότητα της εταιρείας να εκμεταλλευτεί με επιτυχία τους ανθρώπινους και τεχνολογικούς πόρους αλλά και την εθνική νομοθεσία

Ερευνώντας την δομή των παραδοσιακών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών και εστιάζοντας στην αποτελεσματικότητα τους φαίνεται ότι υπάρχει μεγαλύτερη βελτίωση στην αποτελεσματικότητα στις ανεπτυγμένες χώρες και γενικότερα στις χώρες με υψηλότερο εισόδημα. Τα προγράμματα ιδιωτικοποιήσεων δεν επιτυγχάνουν στις περισσότερες υποανάπτυκτες χώρες κυρίως λόγω των ασθενών ρυθμίσεων στις πολιτικές τους.

Ο κανονισμός και η συμφωνία η οποία λαμβάνει χώρα κατά την διαδικασία της ιδιωτικοποίησης είναι επίσης πολύ σημαντική. Αντίθετα η μορφή ιδιωτικοποίησης είτε πρόκειται για δημόσια προσφορά των μετοχών του είτε εύρεση στρατηγικού επενδυτή δεν επιδρά στον ίδιο βαθμό στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Ένας τηλεπικοινωνιακός οργανισμός ο οποίος είναι προς ιδιωτικοποίηση έχει διασφαλίσει μια περίοδο αποκλειστικής παροχής υπηρεσιών σε συνδυασμό με το επίπεδο του πληθυσμού του κατά κεφαλήν εισοδήματος και αυξάνει σημαντικά την τιμή πώλησης της εταιρείας. (Wallsten, 2000).

Σε γενικές γραμμές η ιδιωτικοποίηση των παραδοσιακών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών οδηγεί σε μια αυξημένη απόδοση. Όταν η διοίκηση δεν ασκεί έλεγχο επί του προϋπολογισμού, τα επίπεδα τιμών και την τιμολογιακή πολιτική χωρίς κυβερνητική έγκριση, τότε μειώνεται η ικανότητα της εταιρείας να αξιοποιήσει τις συνεχώς εξελισσόμενες απαιτήσεις των πελατών να συμβαδίζουν με την ταχεία τεχνολογική αλλαγή.

Ειδικότερα, οι λόγοι για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του οργανισμού μετά την ιδιωτικοποίηση του είναι οι εξής:

- Η κατάσταση της αγοράς. Αυτό σημαίνει την εξέταση των επιπτώσεων τις οποίες θα έχει η ιδιωτικοποίηση του οργανισμού όσον αφορά τις εμπορικές πιέσεις και την λογοδοσία και την σχέση του οργανισμού με τους επενδυτές.
- Η αλλαγή στα κίνητρα του οργανισμού. Εξετάζεται δηλαδή κατά πόσον η ιδιωτικοποίηση του οργανισμού μπορεί να επιφέρει αλλαγές στα σχέδια της εταιρείας και τα κίνητρα των διευθυντών.

- Η αναδιάρθρωση του οργανισμού που σημαίνει ότι η αλλαγή στην ιδιοκτησία του συνεπάγεται αλλαγές στην δομή του διοικητικού συμβουλίου καθώς και την αντικατάσταση του CEO του οργανισμού.
- Οι Megginson et al. (1994), Boubakri and Cosset (1998), D'Souza and Megginson (1999) ανέφεραν ότι δεν ήταν σε θέση να γνωρίζουν ότι μια αλλαγή στην απόδοση κατά την ιδιωτικοποίηση ενός τηλεπικοινωνιακού οργανισμού οφείλεται στην ίδια την ιδιωτικοποίηση του ή στις τεχνολογικές εξελίξεις.
- Έχει διαπιστωθεί ότι η αυξημένη αποτελεσματικότητα του τηλεπικοινωνιακού οργανισμού είναι επωφελής για τους πελάτες μόνο όταν υφίσταται υγιής ανταγωνισμός στην αγορά. Έχει επίσης παρατηρηθεί ότι τα συστήματα ιδιωτικοποιήσεων μετά το 1990 είχε ως αποτέλεσμα να υφίστανται σημαντικές αλλαγές στην οικονομία και αποδοτικότητα των εταιρειών σε σύγκριση πάντα με τα προγράμματα τα οποία υλοποιήθηκαν κατά την διάρκεια των ιδιωτικοποιήσεων αυτών.

Η αυξημένη αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού ο οποίος έχει ιδιωτικοποιηθεί είναι επωφελής για τους πελάτες μόνο όταν ο υγιής ανταγωνισμός αναπτύσσεται στην αγορά. (Serra, 1998).

Έχει επίσης παρατηρηθεί ότι τα συστήματα ιδιωτικοποιήσεων μετά το 1990 είχε ως αποτέλεσμα σημαντικές αλλαγές στην οικονομική κατάσταση και αποδοτικότητα των εταιρειών σε σύγκριση με τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 1980. (Wei-Kang et. al. 2014)

Επιπλέον, η προσαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας και ειδικότερα του διαδικτύου ασκεί σημαντική επιρροή στην οργανωτική διάθρωση της εταιρείας. Πιο συγκεκριμένα το διαδίκτυο βοηθάει στην απλοποίηση της εταιρικής επικοινωνίας. (Brews and Tucci, 2004)

Ο Lehn, 2002 προχωράει στην σύγκριση των παραδοσιακών οργανώσεων με τις αναδυόμενες εταιρείες στην αγορά και αναφέρει ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές όσον αφορά την αποτελεσματικότητα. Παρατηρείται επίσης ότι τα διοικητικά συμβούλια των νέων επιχειρήσεων είναι μικρότερα από τα διοικητικά συμβούλια των παραδοσιακών οργανισμών.

Παρά τις πολύ μεγάλες αλλαγές οι οποίες συνέβησαν στον τομέα των τηλεπικοινωνιών πολύ μεγάλες μερίδες της αγοράς παραμένουν υπό τον έλεγχο των τηλεπικοινωνιακών οργανισμών οι οποίοι είναι κυρίως κρατικοί. (Serra, 1998)

Ένας αριθμός μελετών των (Megginson et al., 1994; Boubakri and Cosset, 1998; D'Souza and Megginson, 1999; D'Souza et al., 2001) διακρίνει τις εταιρείες σε διαφορετικά ζεύγη προτύπων:

- 1) Στις εταιρείες οι οποίες λειτουργούν σύμφωνα με τις διατάξεις του κοινού δικαίου και στις εταιρείες οι οποίες λειτουργούν σύμφωνα με άλλα νομικά συστήματα.
- 2) Στις εταιρείες που λειτουργούν σε ανταγωνιστικές αγορές και στις εταιρείες οι οποίες δεν λειτουργούν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον.
- 3) Στις εταιρείες οι οποίες έχουν ιδιωτικοποιηθεί πλήρως και στις εταιρείες οι οποίες έχουν ιδιωτικοποιηθεί εν μέρει.
- 4) Στις εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται στις αναπτυγμένες χώρες και στις εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται στις αναπτυσσόμενες χώρες.
- 5) Στις εταιρείες οι οποίες έχουν υποστεί αλλαγές μετά την ιδιωτικοποίησης στη δομή λειτουργίας τους και στις εταιρείες οι οποίες δεν έχουν υποστεί τέτοιες αλλαγές.
- 6) Στις εταιρείες στις οποίες τουλάχιστον το 50% του διοικητικού τους συμβουλίου αντικαταστάθηκε μετά την ιδιωτικοποίηση τους και στις εταιρείες οι οποίες αντικαταστάθηκε λιγότερο από το 50% του διοικητικού τους συμβουλίου.
- 7) Στις εταιρείες στις οποίες αντικαταστάθηκε ο Διευθύνων Σύμβουλος και στις εταιρείες στις οποίες ο διευθύνων Σύμβουλος παρέμεινε μετά την ιδιωτικοποίηση.

Οι Lammertjan Dam and Bert Scholtens, 2012 χρησιμοποιώντας δεδομένα από 600 ευρωπαϊκές επιχειρήσεις από 16 χώρες και 35 κλάδους κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ιδιοκτησία των επιχειρήσεων από υπαλλήλους, ιδιώτες και από άλλες επιχειρήσεις σχετίζεται με σχετικά κακό επίπεδο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αντίθετα η διοίκηση της επιχείρησης από τράπεζες και θεσμικούς επενδυτές καθώς και οι επιχειρήσεις οι οποίες ελέγχονται από το κράτος φαίνεται η μορφή της ιδιοκτησίας αυτής να έχει ουδέτερη επίδραση στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. (Lammertjan, Scholtens , 2012)

Οι πάροχοι των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα παρουσίασαν σημαντική μείωση από την έναρξη της οικονομικής κρίσης και ιδιαίτερα από το χρονικό διάστημα όπου στην Ελλάδα έγιναν αισθητές οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης

Πίνακας 2: Ενεργοί Πάροχοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Πάροχοι	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Σταθερή Τηλεφωνία	13	14	14	14	11	11	11	9	8	8	6
Κινητή Τηλεφωνία	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρική Υπευθυνότητας 2005-2015.

Στο παραπάνω πίνακα βλέπουμε και την εξέλιξη των μεταφερθέντων αριθμών ανά έτος σύμφωνα με τα στοιχεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών.

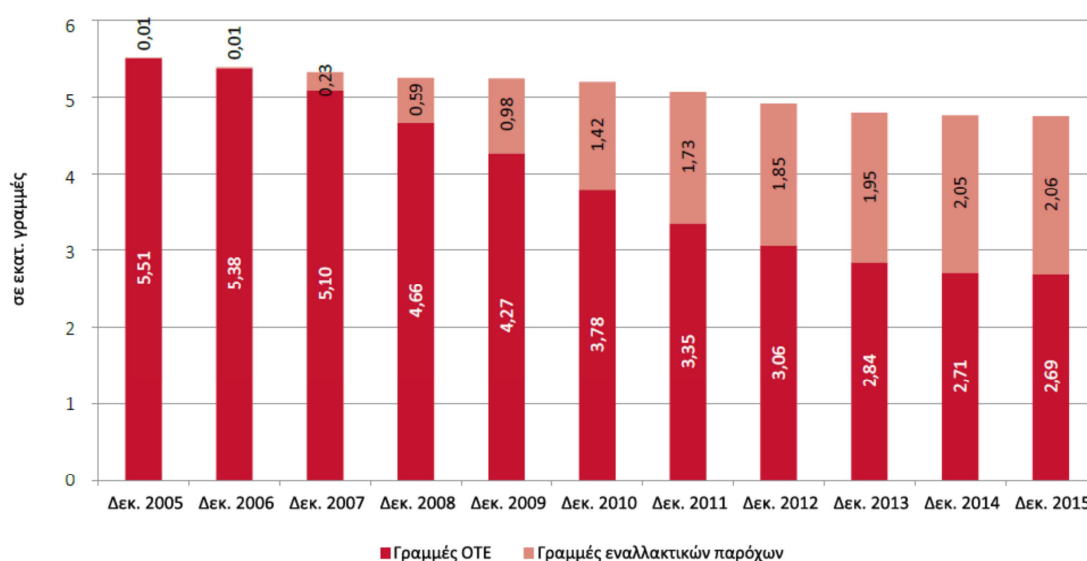
Πίνακας 3: Εξέλιξη μεταφερθέντων αριθμών ανά έτος

Έτος	ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ		ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ		ΣΥΝΟΛΙΚΑ	
	Πλήθος μεταφερθέντων αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος μεταφερθέντων αριθμών	Αθροιστικά	Πλήθος μεταφερθέντων αριθμών	Αθροιστικά
2004	16.123	16.123	1.156	1.156	17.279	17.279
2005	49.641	65.764	27.403	28.559	77.044	94.323
2006	117.767	183.531	44.798	73.357	162.565	256.888
2007	358.517	542.408	300.909	374.266	659.426	916.314
2008	362.601	904.649	562.961	937.227	925.562	1.841.876
2009	486.815	1.391.464	544.039	1.481.266	1.030.854	2.872.730
2010	648.074	2.039.538	631.611	2.112.877	1.279.685	4.152.415
2011	506.413	2.545.951	622.834	2.735.711	1.129.247	5.281.662
2012	459.941	3.005.892	526.478	3.262.189	986.419	6.268.081
2013	589.368	3.595.260	580.077	3.842.266	1.169.445	7.437.526
2014	495.032	4.090.292	621.032	4.463.298	1.116.064	8.553.590
2015	456.247	4.546.539	509.656	4.972.954	965.903	9.519.493
2016	294.402	4.840.941	305.882	5.278.836	600.284	10.119.777

Πηγή: http://www.eett.gr/opencms/opencms/admin/News_new/news_0519.html, 8/3/2017

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα η αύξηση της φορητότητας των αριθμών είναι του ίδιου μεγέθους τόσο όσον αφορά την σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία ενώ από το 2007 και στην συνέχεια παρατηρείται μια συνεχή αύξηση του μεγέθους της φορητότητας.

Η ιδιωτικοποίηση των τηλεπικοινωνιών είχε ως άμεση επίπτωση, οι νέοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι να αποκτούν όλο και μεγαλύτερο ποσοστό των τηλεφωνικών γραμμών. Η εξέλιξη αυτή παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 25: Η εξέλιξη των τηλεφωνικών παροχών στην Ελλάδα για την χρονική περίοδο 2005-2015

Πηγή: Επισκόπηση Αγορών, ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2005-2015.

Ολοκληρώνοντας την περιγραφή του μετασχηματισμού του ομίλου ΟΤΕ, και των αναφορών στον μετασχηματισμό των επιχειρήσεων τηλεπικοινωνιών σε διεθνές επίπεδο θα εστιάσουμε στην Εταιρική Ευθύνη στον όμιλο ΟΤΕ. Ο οργανισμός ως θεσμός διακατέχεται από αξίες οι οποίες χαρακτηρίζουν παράλληλα και το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο. Ένα παράδειγμα είναι οι σκανδιναβικές χώρες στις οποίες όπου οι εργαζόμενοι δεν περιμένουν να έχουν οι μισθοί τους μεγάλες διαφορές μεταξύ των προϊσταμένων και των ιδίων. Σύμφωνα με τον Hughes και Philips, 1999

παρατηρείται ότι με την μεταρρύθμιση του τομέα τηλεπικοινωνιών η συνολική απασχόληση αυξήθηκε γεγονός που οφείλεται κυρίως στις νέες επιχειρήσεις.

Στην συνέχεια θα δούμε πως οι πολιτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εφαρμόζονται στον ΟΤΕ.

3.4 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

Τόσο ο Ο.Τ.Ε. όσο και η COSMOTE όρισαν την Εταιρική Υπευθυνότητα ως την δέσμευση της επιχείρησης να συμβάλει στην αειφόρο ανάπτυξη μέσα από την προληπτική διαχείριση τόσο του οικονομικού όσο του κοινωνικού αλλά και του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της εταιρείας έτσι ώστε τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετέχουν αποτελεσματικά στην επιτυχία των εταιρειών. Το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE στηρίζει τις βασικές αξίες των δύο εταιρειών οι οποίες αφορούν την ποιότητα, την διαφάνεια, την κοινωνική ευαισθητοποίηση, την συνέπεια και την συνέχεια.

Μέσα από τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας εφαρμόζεται η μεθοδολογία των προγραμμάτων αυτών τα οποία διέπονται από διεθνή πρότυπα τα οποία με την σειρά τους αφορούν συγκεκριμένες οδηγίες σχετικά με έκδοση των απολογισμών των GRI, των αρχών της συμμετοχικότητας και της ουσιαστικότητας της ανταπόκρισης του AA1000 Accountability Standard. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν ως στόχο την εφαρμογή μιας προσέγγισης η οποία αφορά το αντίκτυπο της λειτουργίας τους στην αειφορία μέσα από εναρμόνιση των απόψεων και των βασικών ζητημάτων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος ξεκίνησε να εκδίδει απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το 2005. Πριν από το 2005 ενώ υπήρχαν ενέργειες οι οποίες βρισκόταν εντός του πνεύματος της Εταιρικής Υπευθυνότητας εν τούτοις οι ενέργειες αυτές δεν είχαν συγκεντρωθεί και δεν εκδίδοταν σε ετήσια βάση. Κύριες ενέργειες του Οργανισμού πριν το 2005 ήταν π.χ. η προσφορά μέρους των εσόδων των μηνυμάτων τα οποία αποστέλλονταν στις γιορτές και διατίθονταν σε διάφορα ιδρύματα.

Στοιχείο που δείχνει την σημαντικότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι ο τίτλος του πρώτου απολογισμού. «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Η προστιθέμενη αξία του ΟΤΕ». Από τον πρώτο κιάλας απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού αντικατοπτρίζεται η σημαντικότητα της για τον οργανισμό.

Στον πρώτο απόλογοισμό υπάρχει η προσπάθεια της συγκέντρωσης ενός ευρύ φάσματος ενεργειών σε ένα πρόγραμμα (Σχέση Ευθύνης) το οποίο εστιάζει στην ανάπτυξη ενεργειών οι οποίες ενισχύουν την συνεργασία των τεσσάρων πυλώνων της. Τέσσερα χρόνια αργότερα, το 2009 ήταν η πρώτη φορά που ο απόλογοισμός εταιρικής υπευθυνότητας υποβλήθηκε σε διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης ώστε τα στοιχεία τα οποία περιέχουν να πιστοποιούνται από εξωτερικό φορέα.

Το 2010 ο οργανισμός εστίασε στην ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας και στην εφαρμογή της μέσα από το πρόγραμμα σχέση ευθύνης. Πλέον ο οργανισμός υιοθετεί τις αρχές του Global Reporting Initiative. Η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας καθώς και η παροχή καινοτόμων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών παράλληλα με την υπεύθυνη συμπεριφορά είναι στόχος του οργανισμού την χρονιά αυτή. Το 2011 ο Οργανισμός πέτυχε σημαντική διάκριση στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας κερδίζοντας το 2^ο βραβείο για τον καλύτερο απόλογοισμό Εταιρική Κοινωνική Ευθύνης για τον προηγούμενο απόλογοισμό του 2008 καθώς και το βραβείο για την διαχρονικά καλύτερη εταιρεία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο συνέδριο «CEO & CSR Money Conference 2010 - CSR 2.0: Η εποχή της Εταιρικής Αειφορίας & Υπευθυνότητας».

Το συνέδριο «CEO & CSR Money Conference 2010 - CSR 2.0: Η εποχή της Εταιρικής Αειφορίας & Υπευθυνότητας» διοργανώθηκε για τέταρτη συνεχή χρονιά από τα Money Conferences σε συνεργασία με το Eurocharity. Έμφαση στο συνέδριο του 2010 δόθηκε στις εξελίξεις στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Την ίδια χρονιά ο ΟΤΕ συμμετείχε στο συνέδριο «Καλές πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας» το οποίο διοργανώθηκε στο αμφιθέατρο ΟΤΕ ACADEMY από την εταιρεία. Αντικείμενο του συνεδρίου αυτού ήταν η ανταλλαγή απόψεων σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Ο ΟΤΕ στο συνέδριο εστιάσε στο ψηφιακό χάσμα και έγινε αναφορά στις ενέργειες που απαιτούνταν για την μείωση του. Ο ΟΤΕ, το 2010, κατέκτησε επίσης το τρίτο βραβείο στην κατηγορία Καλύτερης Εταιρίας FTSE-ASE/20 - 2010.

Το 2011, πραγματοποιήθηκε σημαντική πρόοδος όσον αφορά την εξοικονόμηση ενέργειας καθώς και την κατάρτιση στρατηγικής για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Το 2011 ήταν μια χρονιά όπου πλέον έγιναν αισθητές οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης. Έτσι πολλές από τις ενέργειες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στράφηκαν στην υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Σημαντικές ενέργειες της Εταιρικής Υπευθυνότητας την χρονιά αυτή ήταν η εθελοντική προσφορά για την υποστήριξη των παγκοσμίων αγώνων special olympics

στην Αθήνα καθώς και η συμμετοχή του οργανισμού για τις ενημερωτικές εκστρατείες και συνεργασίες για την ασφάλεια στο διαδίκτυο. Το 2011 ο ΟΤΕ πραγματοποιούσε ενέργειες για την προώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Για πρώτη φορά πραγματοποιήθηκε σε εργασιακό χώρο η ενημερωτική συζήτηση με θέμα «πλοηγηθείτε στο ίντερνετ με ασφάλεια» με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας σε συνεργασία με την γενική διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού.

Το 2012, είναι η χρονιά εκείνη από την οποία ο ΟΤΕ και η COSMOTE εκδίδουν κοινό απολογισμό και παρουσιάζουν από κοινού τις ενέργειες τους πάνω σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η ενοποίηση των λογαριασμών Εταιρικής Υπευθυνότητας χρησίμευσε ως εργαλείο το οποίο βοηθάει την λειτουργική ενοποίηση των δύο εταιρειών. Εντός του 2012 ο ΟΤΕ και οι COSMOTE κατάφεραν και υλοποίησαν το 90% των στόχων της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ο Οργανισμός συνέχισε να καθοδηγείται από διεθνή πρότυπα όπως είναι το GRI και το Οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών. Από το 2012 και στην συνέχεια, μέσα από την δημιουργία τμημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας καθώς και περιβαλλοντικής διαχείρισης του ομίλου ΟΤΕ, υφίσταται η ενιαία Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας.

Τα δεδομένα τα του απολογισμού του 2012 αποτυπώνονται σε μια μεταβατική περίοδο και υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες οι δυο εταιρείες δεν έχουν συγχώνευση ακόμα τις λειτουργίες τους και έτσι οι ενέργειες τους παρουσιάζονται ξεχωριστά για την κάθε εταιρεία. Το 2012 μάλιστα βραβεύτηκαν οι βέλτιστες πρακτικές για την προστασία του περιβάλλοντος και την αειφορία του οργανισμού οι οποίες και διακρίθηκαν μέσα από την διαδικασία η οποία θεσμοθέτησε η εταιρεία Roussias Communications καθώς και το plant management.

Το 2013 ο ενιαίος απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας κάλυπτε τις λειτουργίες τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE. Σε ότι αφορά τους τομείς εκείνους όπου οι δυο εταιρείες δεν είχαν ενοποιήσει τις λειτουργίες, αυτές παρουσιάζονται ξεχωριστά για την κάθε εταιρεία. Το 2013 δόθηκε έμφαση στην εξασφάλιση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας του οργανισμού παράλληλα με την εστίαση του οργανισμού στην εμπειρία πελάτη, ενέργεια η οποία θα συνεχίσει συνεχώς να αναπτύσσεται τα επόμενα χρόνια. Το 2013 συντελέστηκαν πρόγραμμα οικειοθελούς αποχώρησης παράλληλα με νέες προσλήψεις διαφορετικού καθεστώτος εργασίας. Επίσης, το 2013 είναι η δεύτερη χρονιά κατά την οποία ο απολογισμός δημοσιεύεται εξ ολοκλήρου διαδικτυακά. Το 2013 δόθηκε επίσης

έμφαση στην ενδυνάμωση της εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων και την στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

Το επόμενο χρόνο, το 2014, ο ΟΤΕ παρόλη την δύσκολη οικονομική συγκυρία παρέμεινε ο μεγαλύτερος επενδυτής στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα με πάνω από το 60% των επενδύσεων στον κλάδο αυτό να πραγματοποιείται από τον όμιλο. Επίσης συνεχίστηκε η ανάπτυξη του ευρυζωνικού δικτύου 4G ενώ ένα πολύ σημαντικό στοιχείο είναι ότι υπογράφηκε επιχειρησιακή σύμβαση εργασίας η οποία διασφάλιζε τις θέσεις εργασίας για τρία χρόνια. Την ίδια χρονιά παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες οι οποίες επικρατούσαν, ο οργανισμός προχώρησε στην πρόσληψη 700 νέων εργαζομένων. Φυσικά συνέχισαν οι πελάτες να είναι το επίκεντρο της κάθε απόφασης η οποία λαμβάνοταν από τον οργανισμό. Το 2014 επίσης, ο οργανισμός βελτίωσε σημαντικά τον τρόπο διαχείρισης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και έλαβε 15 βραβεία και διακρίσεις ενώ διατήρησε την συμμετοχή του σε σημαντικούς διεθνείς δείκτες.

Το επόμενο έτος, το 2015, ο εστίασε στις κατευθυντήριες οδηγίες για την έκδοση των απολογισμών Βιωσιμότητας, και συγκεκριμένα της πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative GRI 4. Επίσης εστίασε στην υιοθέτηση των αρχών του προτύπου AA1000 που αφορά την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα και την ανταπόκριση, των αρχών του οικουμενικού συμφώνου του ΟΗΕ και των κριτηρίων του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.¹² Το 2015 ο οργανισμός απέσπασε 3 Gold και 1 Grand βραβείο για τα βέλτιστες πρακτικές τις οποίες ακολουθεί όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος. Τα βραβεία τελέστηκαν υπό την αιγίδα του υπουργείου περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής καθώς και με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Το grand award αφορούσε την γενικότερη απόδοση του οργανισμού στον τομέα του περιβάλλοντος.

Χρυσά βραβεία τα απέσπασε ο οργανισμός στην κατηγορία Climate Protection, στις υποκατηγορίες αποτύπωση και παρακολούθηση εκπεμπόμενων Αερίων Θερμοκηπίου και στην μείωση εκπεμπόμενων αερίων θερμοκηπίου. Επίσης απέσπασε ένα χρυσό βραβείο στην κατηγορία Environmental CSR, για τις βέλτιστες πρακτικές μας στην προώθηση της αειφορίας στο πλαίσιο της Εταιρικής

¹² Ο Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας στηρίζεται σε διεθνή πρότυπα και αντλεί την τεχνογνωσία του από τον αντίστοιχο Γερμανικό Κώδικα Βιωσιμότητας αφού όμως έχουν ληφθεί όμως υπόψη οι ιδιομορφίες της Ελληνικής Αγοράς και κυρίως το μέγεθος των οργανισμών που δραστηριοποιούνται εκεί αλλά και το βαθμό ωρίμανσης της ελληνικής αγοράς.

Υπευθυνότητας και συγκεκριμένα για την σχεδίαση και την παροχή νέων προϊόντων και υπηρεσιών οι οποίες βοηθούν στην αξιοποίηση των τηλεπικοινωνιών με όφελος για το περιβάλλον όπως τηλεδιασκέψεις, χρήση e – payment. Επίσης, στην υλοποίηση δράσεων οι οποίες προωθούν την Εταιρική Υπευθυνότητα όπως είναι το πρόγραμμα ποδηλατοδρομίες και τέλος στην Ανάπτυξη και εφαρμογή κοινού και διευρυμένου προγράμματος ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ-COSMOTE , ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

Το 2015, ο ΟΤΕ απέσπασε το χρυσό βραβείο στην κατηγορία Δράση προστασίας του περιβάλλοντος 2015, όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές αλλά και τις βέλτιστες επιδόσεις οι οποίες αφορούσαν τόσο την προστασία του περιβάλλοντος όσο και την αειφορία. Οι διακρίσεις αυτές δόθηκαν στα Ethos Sustainability Awards 2015. Η διοργάνωση των Ethos Events διοργανώθηκε από το πεδίοδικό «Χρήμα» , το Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής καθώς και την υποστήριξη του συμβουλίου ΣΕΒ για την Βιώσιμη ανάπτυξη.

Το βραβείο αφορούσε την κατηγορία «Δράση Προστασίας του Περιβάλλοντος 2015 και αφορούσε την πολιτική του ΟΤΕ σχετικά με την συστηματική παρακολούθηση των άμεσων και των έμμεσων εκπομπών πάντα στην βάση των διεθνώς αναγνωρισμένων μεθόδων. Επίσης, αφορά την μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσα από την αξιοποίηση του προγράμματος παρακολούθησης και την διαμόρφωση των προτεραιοτήτων του οργανισμού καθώς και την ανάπτυξη τόσο των προϊόντων όσο και των υπηρεσιών οι οποίες επέτρεπαν τόσο την βελτίωση της λειτουργίας του, όσο και των περιβαλλοντικών λύσεων. Μέσα από την κοινωνική κάρτα του ΟΤΕ δίδονται λύσεις τόσο στις συνθήκες εργασίας όσο και στα κοινωνικά πρότυπα βάση των οποίων αναπτύσσονται αλλά και προσφέρονται τα προϊόντα αλλά και οι υπηρεσίες του οργανισμού. Ένα σημαντικός παράγοντας ο οποίος σχετίζεται με την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον ΟΤΕ αφορά την χορηγική του δράση. Ο οργανισμός έχει προχωρήσει σε πολλές δράσεις σε διαφορετικούς τομείς όπως είναι η κοινωνία, ο Πολιτισμός, ο Αθλητισμός, το Επιχειρείν, η Παιδεία, η επιστήμη καθώς και η καινοτομία.

Προκειμένου να ελεγχθεί αν η εφαρμογή των πολιτικών της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι επιτυχής, είναι απαραίτητη η εφαρμογή αυτή των πολιτικών να είναι μετρήσιμη ώστε να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής μετρήσιμων αποτελεσμάτων. Στην συνέχεια θα αναφερθούμε στο πως μετρούνται αυτά τα αποτελέσματα στον όμιλο ΟΤΕ και ποιοι δείκτες μέτρησης χρησιμοποιούνται.

3.5 ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ Ο.Τ.Ε.

3.5.1 ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

Το οικουμενικό σύμφωνο αφορά μια πρωτοβουλία του ΟΗΕ η οποία ανακοινώθηκε από τον γενικό γραμματέα του, Kofi Annan στην σύνοδο του Νταβός το 1999. Η επίσημη υπογραφή πραγματοποιείται στην έδρα του ΟΗΕ στην Νέα Υόρκη το 2000 σε σχέση με την επίτευξη των στόχων της χιλιετίας. Η πρωτοβουλία για την επίτευξη του οικουμενικού συμφώνου του ΟΗΕ προς τις μεγάλες επιχειρήσεις του κόσμου να εργαστούν προς ένα κοινό σκοπό αφορά την δημιουργία μιας παγκόσμιας συμφωνίας κοινών αρχών και αξιών. Η πρωτοβουλία για το οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών έχει δεχθεί κριτική γιατί δεν είναι υποχρεωτική και δεν προβλέπει μηχανισμούς επιβολής των αρχών στις ενδιαφερόμενες και συμμετέχοντες επιχειρήσεις. Το οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών αφορά τις δέκα αρχές του οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.¹³ Οι αρχές του οικουμενικού συμφώνου κατανέμονται σε τέσσερις βασικές ενότητες οι οποίες αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα εργασιακά δικαιώματα τις συνδικαλιστικές ελευθερίες καθώς και το περιβάλλον για την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι αρχές που διέπουν το οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών αφορούν:

- Την προστασία των διεθνώς θεσπισμένων ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Την μη συμμετοχή στις παραβιάσεις των ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Τον σεβασμό της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και την αναγνώριση του δικαιώματος των συλλογικών διαπραγματεύσεων.
- Την κατάργηση της καταναγκαστικής εργασίας.
- Την κατάργηση της παιδικής εργασίας.
- Την άρση των διακρίσεων στην εργασία..

¹³ Οι αρχές της πρωτοβουλίας για το οικουμενικό σύμφωνο βασίστηκαν σε προηγούμενες διεθνείς συνθήκες οι οποίες είναι: Η διεθνή συνθήκη του ΟΗΕ για τα δικαιώματα του ανθρώπου, η δήλωση του διεθνούς γραφείου εργασίας περί βασικών αρχών και δικαιωμάτων στην εργασία, στην αρχή 15 για το σεβασμό στο περιβάλλον του Ρίο, συνθήκη των Ηνωμένων Εθνών και της διαφθοράς.

- Την εφαρμογή αποτελεσματικών και προληπτικών προγραμμάτων σε θέματα περιβάλλοντος.
- Την προώθηση πρωτοβουλιών περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης.
- Την διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.
- Την υιοθέτηση και την προώθηση πρωτοβουλιών για την πάταξη κάθε μορφής διαφθοράς στις οποίες συμπεριλαμβάνονται ο εκβιασμός και η δωροδοκία.

Πίνακας 4: Οι δέκα αρχές του Οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ
1. Υποστήριξη και σεβασμός των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων
2. Διασφάλιση ότι δεν υπάρχει συνέργεια σε καταπατήσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων
ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΕΣ
3. Προάσπιση του συνδικαλίζεστε και ενεργή αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις
4. Προάσπιση της εξάλειψης κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας
5. Κατάργηση της παιδικής εργασίας
6. Εξάλειψη των διακρίσεων σε προσλήψεις και απασχόληση
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
7. Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης σε περιβαλλοντικές προκλήσεις
8. Ανάλυση πρωτοβουλιών για προώθηση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας
9. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον
ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ.
10. Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές της συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας

Πηγή:

http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/index.php?option=ozo_content&lang=&perform=view&id=107&Itemid=111, 17/7/2016

Οι επιχειρήσεις οι οποίες έχουν υπογράψει το οικουμενικό σύμφωνο έχουν ως στόχο την εφαρμογή του, ενώ η εφαρμογή των αρχών αυτών πρέπει να γίνει αντιληπτή ως μια μακροπρόθεσμη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης των επιδόσεων του οργανισμού.

Ο ΟΗΕ προτείνει μια σειρά από παράγοντες επιτυχίας για την αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών του οικουμενικού συμφώνου. Το οικουμενικό σύμφωνο έχει συγκεντρώσει σημαντικούς πόρους και στοιχεία για την παροχή καθοδήγησης στις επιχειρήσεις που αφορά την αντιμετώπιση των θεματικών ενοτήτων οι οποίες καλύπτουν οι δέκα αρχές του οικουμενικού συμφώνου. Το οικουμενικό σύμφωνο παρέχει στις επιχειρήσεις πολυαριθμες ευκαιρίες για συμμετοχή σε διαφορετικές δραστηριότητες οι οποίες έχουν ως στόχο την μεγιστοποίηση των ωφελειών από την συμμετοχή της επιχείρησης σε αυτό.

Όσον αφορά τον τύπο των δεικτών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δυο προσεγγίσεις. Η πρώτη προσέγγιση συνιστά γενικούς δείκτες οι οποίοι εφαρμόζονται στους περισσότερους τομείς της Ε.Κ.Ε. ενώ η δεύτερη προσέγγιση υποστηρίζει την χρήση περισσότερο εξειδικευμένων δεικτών οι οποίοι έχουν μοναδικά εξειδικευμένα χαρακτηριστικά. Υποστηρίζοντας την δεύτερη προσέγγιση ο Moore, 2001 αναφέρει ότι συγκρίνοντας της κοινωνική απόδοση μιας εταιρείας πετρελαίου, όπου για παράδειγμα το περιβάλλον και η φροντίδα για την ασφάλεια των εργαζομένων πρόκειται για θέματα υψίστης σημασίας με την κοινωνική επίδοση μιας εταιρείας λιανικού εμπορίου ή τηλεπικοινωνιών δεν θα καταλήξουμε σε κάποιο χρήσιμο συμπέρασμα. (Moore, 2001).

Οι δείκτες της μέτρησης της απόδοσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πρόκειται για συστήματα τα οποία ιεραρχούν της επιχειρήσης και τις δράσεις τους ανάλογα με τον βαθμό της κοινωνικής τους υπευθυνότητας. Ένας δείκτης της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης σύμφωνα με το εθνικό παρατηρητήριο για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις θα πρέπει να μελετά τους παρακάτω τομείς:

- **Θέση της επιχείρησης στην αγορά.** Θα πρέπει να υπάρχει διερεύνηση των συνθηκών ανταγωνισμού καθώς και της καταναλωτικής συμπεριφοράς. Επίσης είναι απαραίτητη η πραγματοποίηση ειδικής έρευνας η οποία αφορά άτομα με ειδικές ανάγκες.

- **Περιβάλλον.** Αφορά την την κατανάλωση ενέργειας, την χρήση του νερού και τους τρόπους διαχείρισης των αποβλήτων τα οποία παράγει η επιχείρηση. Η προστασία του περιβάλλοντος αφορά την μείωση των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, του αζώτου καθώς και της ραδιενέργειας
- **Εργασία.** Αφορά τόσο το περιβάλλον εργασίας όσο και τα στοιχεία για το συνολικό εργατικό δυναμικό το οποίο πραγματοποιείται με βάση το γένος, την φυλή, την ηλικία και την απασχόληση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- **Κοινωνία.** Όσον αφορά τον τομέα αυτόν μετράται η χρηματική αξία των χορηγήσεων και των δωρεών πάντα ως ποσοστό των κερδών προ φόρων ενώ παράλληλα υπάρχει αξιολόγηση του συνολικού χρόνου των εργαζομένων οι οποίοι εργάζονται σε φιλανθρωπικές και κοινωνικές οργανώσεις.
- **Ηθική.** Στον τομέα αυτό υφίστανται στοιχεία τα οποία αφορούν φαινόμενα δωροδοκίας και διαφθοράς. Τα κριτήρια αυτά αφορούν την αποτελεσματικότητα των καλών πρακτικών και μάλιστα ελέγχονται για την αποτελεσματικότητά τους μέσα από τα διεθνή πρότυπα βάση επισημάνσεων.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά το σύστημα αξιών της εταιρείας και βασίζεται στις αρχές της προσέγγισης της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Αυτό σημαίνει ότι η επιχείρηση λειτουργεί με τρόπους οι οποίοι πληρούν τις αρμοδιότητες τους στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Έτσι, ενσωματώνοντας οι εταιρείες τις αρχές του οικουμενικού συμφώνου τόσο στις στρατηγικές όσο στις πολιτικές και στις διαδικασίες η επιχείρηση προχωρά στην ίδρυση μιας κουλτούρας της ακεραιότητας και έτσι οι εταιρείες πέρα από την προάσπιση των θεμελιωδών ευθυνών για τους ανθρώπους και τον πλανήτη θέτουν τις βάσεις για μακροπρόθεσμη επιτυχία.

Οι δέκα αρχές του οικουμενικού συμφώνου του ΟΗΕ προέρχονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, την Διακήρυξη της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για τις θεμελιώδεις αρχές και δικαιώματα στην εργασία, τη Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, και την Σύμβαση κατά της Διαφθοράς των Ηνωμένων Εθνών.

Το οικουμενικό σύμφωνο πρόκειται για μια εθελοντική πρωτοβουλία η οποία έχει ως σκοπό την προώθηση τόσο της αειφόρου ανάπτυξης όσο και της εταιρικής υπευθυνότητας. Οι αρχές που διέπουν το οικουμενικό σύμφωνο πρόκειται για ένα σύνολο αρχών οι οποίες βασίζονται σε αξίες οι οποίες είναι παγκόσμια αποδεκτές.

Ανθρώπινα Δικαιώματα:

Τον Σεπτέμβριο του 2000, στη Νέα Υόρκη πραγματοποιήθηκε η διάσκεψη κορυφής της χιλιετίας, στην οποία τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι:

- Εξάλειψη των συνθηκών πλήρους φτώχειας και πείνας. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι στον τομέα αυτών ήταν η μείωση κατά 50% της αναλογίας των ανθρώπων των οποίων το εισόδημα ήταν μικρότερο από 1 δολάριο ημερησίως. Επίσης την επίτευξη πλήρους και αξιοπρεπούς απασχόλησης για όλους καθώς και μείωση κατά 50% των ανθρώπων οι οποίοι υποφέρουν από πείνα.
- Επίτευξη διεθνούς βασικής εκπαίδευσης. Διασφάλιση ότι μέχρι το 2015 τα παιδιά να ολοκληρώσουν την βασική εκπαίδευση.
- Προώθηση της ισότητας των δύο φύλων. Περιορισμός της ανισότητας λόγω του γένους στην βασική και μέση εκπαίδευση, σε όλα τα επίπεδα της εκπαίδευσης.
- Μείωση της παιδικής θνησιμότητας. Συγκεκριμένα, η μείωση κατά 2/3 του ποσοστού θνησιμότητας των παιδιών κάτω των 5 ετών.
- Βελτίωση της μητρικής Υγείας. Μείωση κατά 3/4 του ποσοστού θνησιμότητας των μητέρων. Επίσης, επίτευξη της καθολικής πρόσβασης στην αναπαραγωγική υγεία.
- Καταπολέμηση του HIV/AIDS, της ελονοσίας και άλλων Ασθενειών Συγκεκριμένα αντιστροφή της εξάπλωσης του HIV/AIDS. Επίτευξη για καθολική πρόσβαση στην θεραπεία για την ασθένεια για όσους το έχουν ανάγκη αλλά και διακοπή και αναστροφή της εμφάνισης της ελονοσίας καθώς και αντιστροφή της εμφάνισης της ελονοσίας καθώς και άλλων σοβαρών ασθενειών.
- Διασφάλιση Περιβαλλοντικής Αειφορίας. Ο στόχος αυτός αφορά μείωση της απώλειας της βιοποικιλότητας. Η μείωση του μισού της αναλογίας του πληθυσμού ο οποίος δεν έχει πρόσβαση σε πόσιμο νερό αλλά παράλληλα και βασικές εγκαταστάσεις υγιεινής. Επίσης ένας ακόμα στόχος που εντάσσεται στην περιβαλλοντική αειφορία είναι η επίτευξη της βελτίωσης της ζωής τουλάχιστον 100 εκατομμυρίων ανθρώπων οι οποίοι ζουν σε φτωχογειτονιές.
- Δημιουργία παγκόσμιας συμμαχίας με σκοπό την ανάπτυξη: Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν την αντιμετώπιση των ειδικών αναγκών των λιγότερο ανεπτυγμένων κρατών, την ενασχόληση με τα χρέη των αναπτυσσόμενων κρατών, την παροχή στις αναπτυσσόμενες χώρες την παροχή σε βασικά φάρμακα και την διάδοση των ωφελημάτων των νέων τεχνολογιών.

(<https://www.unglobalcompact.org/engage-locally/europe/greece>, 12/06/2016;
http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=100&Itemid=46&lang, 13/06/2016).

3.5.2 ΔΕΙΚΤΗΣ G.R.I. (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

Ο δείκτης GRI (Global Reporting Initiative) προέρχεται από μια διεθνή οργάνωση η οποία στοχεύει στην μετάδοση των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μελετώντας τόσο τις περιβαλλοντικές όσο και τις κοινωνικές επιδόσεις της επιχείρησης.

Ο δείκτης GRI πρόκειται στην πραγματικότητα για έναν δείκτη ο οποίος περιλαμβάνει ένα σύνολο από κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις αναφορές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Ο δείκτης υποστηρίζεται από τον οργανισμό GRI ο οποίος συνδράμει τις επιχειρήσεις, τις κυβερνήσεις καθώς και άλλους οργανισμούς να κατανοήσουν και να επικοινωνούν τις επιπτώσεις των επιχειρήσεων σε κρίσιμα ζητήματα βιωσιμότητας όπως είναι η κλιματική αλλαγή τα ανθρώπινα δικαιώματα και άλλα.

Οι Adams και Frost έχουν τονίσει την σημασία του να συμπεριληφθούν οι βασικοί δείκτες απόδοσης των εκθέσεων εταιρικής βιωσιμότητας αλλά λίγες μελέτες έχουν προχωρήσει στην διερεύνηση των συγκεκριμένων δεικτών εκτός από αξιολογούμενες εξαιρέσεις στην βιβλιογραφία όπως είναι η μελέτη των Σκουλούδη και Ευαγγελινού, 2009 οι οποίοι πραγματοποίησαν μία ανασκόπηση δεκαεπτά εταιρικών εκθέσεων βιωσιμότητας οι οποίες δημοσιεύθηκαν από ελληνικές εταιρείες. (Giannarakis, Galani, Charitoudi, Litinas, 2010).

Οι Σκουλούδης και Ευαγγελινός, 2009 πραγματοποίησαν έρευνα η οποία περιελάμβανε την εξέταση οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την δραστηριότητα της εταιρείας. Τα ευρήματα της έρευνας ήταν ότι οι πιο διευρυμένοι δείκτες οι οποίοι χρησιμοποιούταν στις υπό εξέταση αναφορών ήταν οι καθαρές πωλήσεις, τα κόστη των αγαθών, των υλικών και των υπηρεσιών. Υπήρχαν όμως αναφορές σε όλες τις εκθέσεις για τις δωρεές καθώς και τις φιλανθρωπικές προσφορές της εταιρείας οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κατά την περίοδο κατά την οποία διεξαγόταν η έρευνα. (Roca, Searcy, 2012; Skouloudis and Evangelinos, 2009).

Οι περισσότερο κοινοί περιβαλλοντικοί δείκτες ήταν η ενέργεια, η κατανάλωση νερού, οι εκπομπές του διοξειδίου του άνθρακα καθώς και οι εσωτερικές

πρωτοβουλίες οι οποίες προερχόταν από την επιχείρηση και οι οποίες αφορούσαν την ενεργειακή της απόδοση. Επίσης, συχνά αναφερόμενα θέματα στις αναφορές των ελληνικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τους Σκουλούδη και Ευαγγελινό αφορούσαν τον εργασιακό χώρο καθώς και τις πολιτικές για την υγεία και ασφάλεια αλλά και μέτρα για την εκπαίδευση του προσωπικού και την διαχείριση των δεξιοτήτων του. Επίσης υπήρχαν αναφορές σχετικά με τα οφέλη τα οποία οι εργαζόμενοι λαμβάνουν από την οργάνωση πέρα από αυτά τα οποία αναφέρονται συχνά. (Roca, Searcy, 2012; Skouloudis and Evangelinos, 2009).

Ο Calergo πραγματοποίησε το 2006 μία ανάλυση της χρήσης δεικτών GRI σε 19 Ισπανικές Εταιρείες. Η μελέτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι πιο συχνά αναφερόμενοι δείκτες οι οποίοι αναφέρονταν στις Ισπανικές αυτές εταιρείες σχετιζόταν με την ενέργεια, το νερό, την βιοποικιλότητα, τις εκπομπές των αερίων καθώς και τα στέρεα και υγρά απόβλητα. Οι πιο συχνά αναφερόμενοι κοινωνικοί δείκτες συσχετιζόταν με την εργασία και τις πρακτικές για την αξιοπρεπή εργασία, την στρατηγική και την διαχείριση της απαγόρευσης των διακρίσεων, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, την παιδική, την αναγκαστική και υποχρεωτική εργασία. (Roca, Searcy, 2012). Όλες οι επιχειρήσεις στο πλαίσιο της μελέτης ανέφεραν τον δείκτη «καθαρές πωλήσεις». Το σχετικό χαμηλό επίπεδο της έρευνας το οποίο διεξάγεται στις εκθέσεις της εταιρικής βιωσιμότητας πρόκειται για ένα σημαντικό κενό όσον αφορά την υιοθέτηση των πρακτικών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό το κενό θα ήταν σημαντικές πληροφορίες οι οποίες θα αντικατόπτριζαν την οικονομική, κοινωνική, περιβαλλοντική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. (Roca, Searcy, 2012; Daub, 2007).

3.5.3 ΔΕΙΚΤΗΣ B.I.T.C. (BUSINESS IN THE COMMUNITY)

Ο δείκτης BITC. (Business in the Community) πρόκειται για μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος δραστηριοποιείται στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και προχωρά στην υποστήριξη μεγάλων εταιρειών και επιχειρήσεων. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι σε αυτό το πλαίσιο αναπτύχθηκε το Corporate Index (CR Index). Σκοπός του μη κερδοσκοπικού αυτού οργανισμού είναι η συνεργασία για την αντιμετώπιση ενός ευρύ φάσματος θεμάτων που έχουν ως σκοπό την δημιουργία μιας δικαιότερης κοινωνίας και ενός βιωσιμότερου μέλλοντος. (<https://www.bitc.org.uk/>, 23/6/2016).

Ο οργανισμός επικεντρώνεται στην προώθηση πρακτικών τρόπων προς τις επιχειρήσεις ώστε να συνεργαστούν και να δραστηριοποιηθούν σε βασικά ζητήματα τα οποία αντιμετωπίζει η κοινωνία. Επικεντρώνεται στο περιβάλλον χρησιμοποιώντας τους φυσικούς πόρους της επιχείρησης ενώ εξασφαλίζει ότι η ηλικία, το φύλλο, η υγεία και η φυλή δεν περιορίζουν την αφοσίωση και την επιτυχία του εργαζομένου στον χώρο εργασίας, την ποιότητα της εργασίας και την πρόσβαση σε βιώσιμη και καλή απασχόληση. Επίσης λαμβάνει υπόψη του πολύ σοβαρά την σημαντικότητα της υποστήριξης της τοπικής κοινωνίας στην λειτουργία του οργανισμού. (<https://www.bitc.org.uk/>, 29/6/2016).

3.5.4 ΔΕΙΚΤΗΣ C.R.I. (CORPORATE RESPONSIBILITY INDEX)

Ο δείκτης CR Index. (Corporate Responsibility Index) πρόκειται για τον δείκτη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος μετρά τις επιδόσεις των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αλλά και τις επιδράσεις τις οποίες έχουν οι στην κοινωνία, στο περιβάλλον, στην αγορά αλλά και στους εργαζομένους. Τα επίπεδα διάκρισης τόσο των κοινωνικών όσο και των περιβαλλοντικών επιδόσεων ενός οργανισμού διακρίνονται σε τέσσερα επίπεδα:

- Platinum.
- Gold.
- Silver.
- Bronze

Προκειμένου να κατανοήσουμε τον δείκτη CRI είναι είναι σκόπιμο να αναφερθούμε στο Corporate Responsibility Institute. Το Corporate Responsibility Institute πρόκειται για μια μη κερδοσκοπική εταιρεία η οποία εκπροσωπεί αποκλειστικά το CR Index στην Ελλάδα, σε συνεργασία με το Business in the Community. Στόχος του Corporate Responsibility Institute είναι η παροχή εργαλείων αξιολόγησης και αναγνώρισης των επιδόσεων των επιχειρήσεων σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης βάση διεθνών κριτηρίων. Το Ινστιτούτο αυτό είναι υπεύθυνο για τον δείκτη CRI (Corporate Responsibility Index) ο οποίος μάλιστα αφορά ένα αναγνωρισμένο εργαλείο αξιολόγησης αλλά και σημείου αναφοράς σχετικά με την αναγνώριση των επιδόσεων των επιχειρήσεων στην Ελλάδα πάνω σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ο δείκτης CRI μετράει την απόδοση των επιχειρήσεων:

Στην κοινωνία. Όπου παρέχει υποστήριξη σε πρωτοβουλίες τόσο των τοπικών όσο και εθνικών κοινωνιών και συμβάλει στην υποστήριξη της δημιουργίας εποικοδομητικών σχέσεων μεταξύ επιχείρησης και τοπικής κοινωνίας.

Στο περιβάλλον. Μέσα από την αξιολόγηση των πολιτικών ενεργειών για τον περιορισμό δυσμενών επιπτώσεων στο περιβάλλον.

Στην αγορά και τους καταναλωτές. Αφορά την αξιολόγηση της επίδοσης των επιχειρήσεων τόσο με τους πελάτες και την αγορά αλλά και στο κατά πόσο παρακολουθούν, κατανοούν και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών οι οποίες συνεχώς μεταβάλλονται.

Στους εργαζόμενους. Μέσα από την αξιολόγηση συμπεριφοράς και των πολιτικών των εργαζομένων σε εργασιακά θέματα που σχετίζονται με ασφάλεια, υγιεινή, ειλικρινή επικοινωνία και δίκαιη μεταχείριση.

Οι στόχοι του Corporate Responsibility Institute είναι οι ακόλουθοι:

- Η ανάπτυξη και η διαχείριση πρωτοβουλιών για την διάχυση, προαγωγή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και της αειφόρου ανάπτυξης.
- Η παροχή υπηρεσιών στα μέλη και σε οποιονδήποτε τρίτο για δραστηριότητες οι οποίες στοχεύουν στην προώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
- Η συμμετοχή σε αναπτυξιακά και ερευνητικά προγράμματα όσον αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την αειφόρο ανάπτυξη.
- Η ανάπτυξη συνεργασιών με νομικά πρόσωπα ιδιωτικού και δημόσιου δικαίου, ακαδημαϊκά, ερευνητικά εκπαιδευτικά δίκτυα άλλων χωρών και μη κυβερνητικών οργανώσεων. (<http://www.cri.org.gr/>, 30/6/2016).

3.5.5 GPTW (GRATE PLACE TO WORK).

Πρόκειται για έναν δείκτη ο οποίος αξιολογεί το εργασιακό περιβάλλον της επιχείρησης. Ο δείκτης αυτός εκπροσωπείται από το Great Place to Work Institute . Σήμερα συντάσσονται λίστες Best Work Places σε 45 χώρες και η έρευνα Great Place

το Work αποτελεί την μεγαλύτερη ετήσια έρευνα σε διεθνές επίπεδο για το εργασιακό περιβάλλον.

<http://www.greatplacetowork.gr/>, 28/6/2016)

3.5.6 ΔΕΙΚΤΗΣ FTSES (FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGES) – ΔΕΙΚΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.

Ο δείκτης FTSE4Good Index αφορά την μέτρηση των επιδόσεων των επιχειρήσεων οι οποίες αποδεικνύουν ισχυρές περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρακτικές. Ο δείκτης αυτός εξετάζει την διαφανή διαχείριση μέσα από καθορισμένα κριτήρια. Έτσι, ο δείκτης FTSE4Good χρησιμοποιείται ως ένα κατάλληλο εργαλείο προκειμένου να μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην υπεύθυνη αξιολόγηση επενδυτικών προϊόντων. Ο δείκτης FTSE4Good μπορεί να χρησιμοποιηθεί με τους παρακάτω τρόπους:

- Ως εργαλείο έρευνας ώστε να εντοπισθούν οι περιβαλλοντικά κοινωνικές και υπεύθυνες εταιρίες.
- Ως χρηματοοικονομικό προϊόν, ως εργαλείο δηλαδή για την δημιουργία επενδύσεων και δεικτών παρακολούθησης χρηματοπιστωτικών μέσων ή ταμειακών προϊόντων τα οποία επικεντρώνονται σε υπεύθυνες επενδύσεις.
- Ως έρευνα για τον εντοπισμό περιβαλλοντικών και κοινωνικά υπεύθυνων εταιρειών.
- Ως αναφορά για το διαφανή και εξελισσόμενο παγκόσμιο πρότυπο ESG κατά το οποίο οι εταιρείες μπορούν να αξιολογήσουν τόσο την πρόοδο όσο και ότι έχουν επιτύχει.
- Ως συγκριτική αξιολόγηση, δηλαδή ως δείκτη αναφοράς για την παρακολούθηση της απόδοσης της επενδυτικών χαρτοφυλακίων. (<http://www.ftse.com/products/indices/FTSE4Good>, 15/06/2016)

Πυρήνας της στρατηγικής των επιχειρήσεων οι οποίες προσπαθούν να επιτύχουν υψηλά ποσοστά Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι ότι είναι ευθυγραμμισμένη με τις βασικές αρχές της επιχειρηματικής στρατηγικής και διακυβέρνησης. Έτσι θα παρέχονται στους πελάτες τα κατάλληλα εργαλεία τα οποία θα τους επιτρέψουν την πραγματοποίηση καλύτερων επενδυτικών αποφάσεων οι οποίες θα τους βοηθήσουν στην διαχείριση των κινδύνων τόσο για τις επιχειρήσεις αλλά και ολόκληρης της

κοινωνίας. Οι πελάτες απαιτούν όλο και περισσότερο προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία υποστηρίζουν την ενσωμάτωση τόσο των περιβαλλοντικών όσο και των κοινωνικών στοιχείων. (Skouloudis, Avlonitis, Malesios, Evangelinos, 2015; Metaxas, et al, 2012).

Ο δείκτης FTSE4Good σχετίζεται με την κοινωνική λογιστική, τον έλεγχο και την συμπεριφορά. Η FTSE (Financial Times Stock Exchange) εκδίδει τον δείκτη FTSE4Good ο οποίος αξιολογεί τις επιδόσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης των επιχειρήσεων. Ο δείκτης αυτός πρόκειται για ένα σημείο αναφοράς σχετικά με τους επενδυτές που επιθυμούν και έχουν στοιχεία για την εταιρική υπευθυνότητα της εταιρείας και οι οποίοι ενδιαφέρονται να προχωρήσουν στις επενδύσεις.

Ο δείκτης κατηγοριοποιείται σε πέντε τομείς:

- Περιβαλλοντική βιώσιμη ανάπτυξη.
- Αποδοτική ανάπτυξη σχέσεων με εταίρους.
- Σεβασμός και προάσπιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Διασφάλιση των αξιοπρεπών και ηθικών συνθηκών εργασίας στην γραμμή της παραγωγής και της διάθεσης.
- Την αποποίηση της δωροδοκίας.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τον δείκτη FTSE4 Good σε παγκόσμιο επίπεδο ακολουθούν κυρίως εταιρείες οι οποίες ασχολούνται με χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, την τεχνολογία, την υγεία, τα καταναλωτικά αγαθά αλλά και τις τηλεπικοινωνίες.

3.5.7 ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ (SA8000)

Το πρότυπο αυτό εκδόθηκε το 1997 από το Social Accountability International το 1997, στην συνέχεια αναθεωρήθηκε το 2001 και έγινε επανέκδοση αυτού το 2008.

Το πρότυπο SA8000 (SA = Social Accountability) αφορά την διεθνή σειρά προτύπων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης τα οποία στοχεύουν στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας σε όλο τον κόσμο έτσι ώστε να καταπολεμηθούν οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Το πρότυπο SA8000¹⁴ προσπαθεί να συνδιάσει την αποτελεσματική χρήση του συστήματος της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με τα κίνητρα τα οποία δίδονται στις εταιρείες για την εφαρμογή του προτύπου. Μέσα από την εφαρμογή του προτύπου αυτού πέρα από την δέσμευση της επιχείρησης πάνω σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ταυτόχρονα παρέχεται στα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης όπως είναι οι πελάτες, οι προμηθευτές, οι επενδυτές και το κοινωνικό σύνολο μια απόδειξη ότι ακολουθεί τον δρόμο της υπευθυνότητας ορθής πρακτικής σε θέματα που τους αφορούν.

Οι τομείς του προτύπου SA8000 παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

¹⁴ Το πρότυπο SA8000 βασίζεται στις κύριες συμβάσεις της Διεθνούς οργάνωσης εργασίας, στην οικουμενική διακήρυξη ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και στην Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα του παιδιού.

Πίνακας 5: Οι τομείς του προτύπου SA8000

ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	<i>Μη χρησιμοποίηση παιδιών και ανηλίκων ατόμων κάτω των 15 ετών και σε ειδικές περιπτώσεις κάτω των 14, σύμφωνα με τις εξαιρέσεις σχετικά με τις αναπτυσσόμενες χώρες (Συνθήκη 138 Διεθνές Οργανισμός Εργασίας -- ILO)</i>
ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	<i>Μη χρήση και υποστήριξη καταναγκαστικής εργασίας (εργασία που λαμβάνεται από οποιοδήποτε πρόσωπο υπό την απειλή οποιασδήποτε ρήτρας ή ποινής)</i>
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	<i>Η επιχείρηση θα πρέπει να ορίζει έναν υπεύθυνο για θέματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στους χώρους εργασίας. Επίσης θα πρέπει να παρέχει ένα υγιεινό και ασφαλές χώρο εργασίας και να εκπαιδεύει συνεχώς το προσωπικό της πάνω σε θέματα ασφαλείας.</i>
ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	<i>Πρόκειται για το δικαίωμα του προσωπικού για την σύσταση συλλογικών οργάνων εντός του χώρου εργασίας και την δυνατότητα συμμετοχής σε αυτά τα όργανα. Οι εκπρόσωποι των συλλογικών αυτών οργάνων δεν θα πρέπει να τυγχάνουν οποιασδήποτε κακομεταχείρισης λόγω της θέσης τους αυτής.</i>
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ	<i>Ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών ανεξάρτητα από φύλλο, εθνικότητα, χρώματος, σεξουαλικών προτιμήσεων, πολιτικών και θρησκευτικών πεποιθήσεων.</i>
ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	<i>Απαγόρευση πρακτικών που επιφέρουν οποιοδήποτε φυσικό ή πνευματικό εξαναγκασμό και φραστικής κακοποίησης.</i>
ΩΡΑΡΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	<i>Τήρηση των ωρών του εκάστοτε ωραρίου εργασίας το οποίο δεν πρέπει να ξεπερνά τις 48 ώρες την εβδομάδα και την νομοθεσία σχετικά με θέματα υπερωριών και αργιών.</i>
ΑΠΟΔΟΧΕΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	<i>Τήρηση της νομοθεσίας σχετικά με τα κατώτερα όρια αμοιβών αλλά και για την πολιτική κρατήσεων σε ότι αφορά τις αμοιβές.</i>
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	<i>Τεκμηριωμένο σύστημα το οποίο αφορά την παρακολούθηση και προώθηση των αρχών και απαιτήσεων του προτύπου. Θα πρέπει να επικοινωνείται γραπτά και κατανοητά προς τον εργαζόμενο η πολιτική της επιχείρησης σχετικά με την κοινωνική ευθύνη και την πολιτική της επιχείρησης για τις συνθήκες εργασίας.</i>

Πηγή: http://www.eurocert.gr/content/SA_80002/, 18/7/2016; <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=1463>; Βαξεβανίδου, 2011.

3.5.8 ΠΡΟΤΥΠΟ OHSAS 18001 – ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.

Το OHSAS 18001 πρόκειται για ένα διεθνή πρότυπο διαχείρισης υγιεινής και ασφαλείας. Προκειμένου να μπορέσει να εφαρμοστεί αυτό το πρότυπο θα πρέπει να τηρούνται συγκεκριμένες προδιαγραφές οι οποίες στοχεύουν στην προστασία των εργαζομένων στην εξάλειψη των ατυχημάτων και των επικίνδυνων συνθηκών αλλά και την πιστοποίηση των επιχειρήσεων πάνω σε αυτό το πρότυπο.

Το πρότυπο OHSAS 18001 εκδόθηκε για πρώτη φορά το 1999 ενώ το 2007 αναθεωρήθηκε, αποτελώντας πλέον ένα από τα πιο αναγνωρισμένα πρότυπα σε διεθνές επίπεδο. Με την αναθεώρηση του 2007 περιγράφηκαν τα προαπαιτούμενα στοιχεία ώστε να δημιουργηθεί ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας της εργασίας της επιχείρησης και κατά συνέπεια να μπορούν να προβλεφθούν και να αντιμετωπιστούν οι επαγγελματικοί κίνδυνοι τόσο για του εργαζομένους όσο και για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται με την επιχείρηση. (<http://coss.net/Docs/cosm/StrategicPlanningandProgEval/OSHAS18001NQA-HandSGuide.pdf>, 23/4/2017.)

3.5.9 ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΕΙΡΑΣ ISO 14000.

Ο ISO (International Standards Organizations) πρόκειται για ένα διεθνή οργανισμός τυποποίησης. Επίσης, πρόκειται για ένα παγκόσμιο ιδιωτικό οργανισμό ο οποίος περιλαμβάνει εθνικά σώματα από αναπτυγμένες αλλά και από αναπτυσσόμενες χώρες. Ο διεθνής οργανισμός πιστοποίησης έχει ως στόχο την τυποποίηση μεγάλου φάσματος προϊόντων όσο και δραστηριοτήτων τα οποία έχουν δημιουργήσει πρότυπα ISO τα οποία περιλαμβάνουν τις σειρές 9000 και 14000. Οι δραστηριότητες του ISO οι οποίες ξεκίνησαν το 1994 στόχευαν στην δημιουργία της πρώτης πλήρους σειράς προτύπων για την ανάλυση του Κύκλου Ζωής. Το πρότυπο αυτό μπορεί να εφαρμοστεί από τους οργανισμούς εκείνους που θέλουν να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση ανεξάρτητα από το μέγεθος, τον τομέα ή ακόμα και την γεωγραφική περιοχή στην οποία δραστηριοποιούνται. Τα γενικά πρότυπα και οι τεχνικές αναφορές στην σειρά ISO 14040 σχετικά με την περιβαλλοντική διαχείριση και την ανάλυση του κύκλου ζωής παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 6: Γενικά πρότυπα της σειράς ISO 14040 σχετικά με την περιβαλλοντική διαχείριση

ΓΕΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΕΙΡΑΣ ISO 14040 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	
ΠΡΟΤΥΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ
<i>ISO 14040</i>	<i>Πρότυπο Περιβαλλοντικής διαχείρισης και ανάλυση κύκλου ζωής. Το πρότυπο ISO 14010 αφορά μια σαφή ανασκόπηση της πρακτικής των εφαρμογών και των περιορισμών της Ανάλυσης του Κύκλου Ζωής σε ένα μεγάλο πεδίο χρηστών και εμπλεκόμενων φορέων.</i>
<i>ISO 14041</i>	<i>Το ISO 14041 αφορά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς και την ανάλυση του κύκλου ζωής αλλά και τον καθορισμό στόχων πλαισίου και ανάλυση και λόγου απογραφής. Το πρότυπο 14041 αφορά συγκεκριμένες απαιτήσεις αλλά και οδηγίες σχετικά με την προετοιμασία., την διεξαγωγή και την κρίσιμη ανασκόπηση της ανάλυσης καθώς και του καταλόγου του κύκλου ζωής.</i>
<i>ISO/CD 14042</i>	<i>Αφορά πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το πρότυπο ISO 14042 αφορά την καθοδήγηση για την φάση της αποτίμησης επιπτώσεων της απογραφής του κύκλου ζωής.</i>
<i>ISO / DIS 14043</i>	<i>Αφορά το πρότυπο της περιβαλλοντικής διαχείρισης και την ανάλυση του κύκλου ζωής αλλά και την ερμηνεία του κύκλου ζωής. Μέσα από το πρότυπο 14043 παρέχεται καθοδήγηση για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της απογραφής του κύκλου ζωής.</i>
<i>ISO /TS 14048</i>	<i>Αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση και την ανάλυση του κύκλου ζωής.</i>
<i>ISO/TR 14049</i>	<i>Αφορά την εφαρμογή του προτύπου ISO 14041 (2000)</i>

Πηγή: http://www.elot.gr/37_ELL_HTML.aspx, 18/7/2016;

3.5.10 ISO 27001 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Πρόκειται για πρότυπο το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις σχετικά με το σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας πληροφοριών. Ως πληροφοριακά στοιχεία μπορούν να θεωρηθούν οποιαδήποτε έχουν αξία για έναν οργανισμό. Τα στοιχεία αυτά δίνονται να είναι είτε υλικά όπως είναι ο εξοπλισμός, κτίρια, εγκαταστάσεις και διάφορα

έγγραφα είτε άυλα όπως είναι η φήμη, η εικόνα του οργανισμού, τα στοιχεία των πελατών, οι εταιρικές πληροφορίες αλλά και η πνευματική ιδιοκτησία.

Μία επιχείρηση υιοθέτωντας το πρότυπο ISO2 270001 εξασφαλίζει ότι έχει καθορίσει και μπορεί να εφαρμόζει επαρκείς αλλά και κατάλληλους ελέγχους οι οποίοι σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα αλλά και την διαθεσιμότητα της πληροφορίας. Κατά συνέπεια να μπορούν να προστατευονται οι πληροφορίες και τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών. Το πρότυπο αυτό μάλιστα οδηγεί στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης ανάμεσα στα ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι η διοίκηση, οι μέτοχοι, το κράτος και οι εργαζόμενοι.

Μέσα από την υιοθέτηση του προτύπου ISO 27001 εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα, δηλαδή η εξασφάλιση ότι τα πληροφοριακά στοιχεία δεν είναι προσβάσιμα και διαθέσιμα. Επίσης το ISO 27001 σχετίζεται με την ακεραιότητα δηλαδή την εξασφάλιση της ακρίβειας αλλά και της πληρότητας των πληροφοριακών στοιχείων. Επιπλέον εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα δηλαδή η εξασφάλιση της προσβασιμότητας αλλά και της άμεσης σχέσης των πληροφοριακών στοιχείων αλλά και εξουσιοδοτημένων ατόμων. Το πρότυπο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό λόγω της φύσης του στους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς όπως ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας όπου η ασφάλεια των πληροφοριών και των συνομιλιών διαδραματίζει έναν θεμελιώδη στοιχείο για την επιχειρησιακή συνέχεια. Η ορθή εφαρμογή του θα οδηγήσει σε αύξηση της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού, η προβολή μιας καλής εμπορικής εικόνας, η μείωση του επιχειρηματικού κινδύνου μιας και οι έλεγχοι εξασφαλίζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την μείωση της αδυναμίας του συστήματος των πληροφοριών και την αύξηση της εμπιστοσύνης από την πλευρά των πελατών, των εργαζομένων, των συνεργατών, των φορέων και γενικά όλων των ενδιαφερόμενων μελών. (<https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>, 2/7/2016).

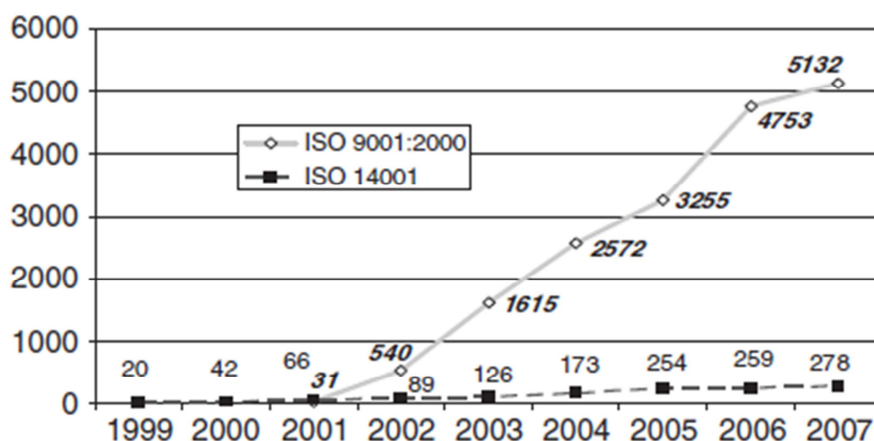
3.5.11 ISO 9001: 2000 ΚΑΙ ISO 14001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο ρόλος της κρατικής πολιτικής στην Ελλάδα υπήρξε αποφασιστικής σημασίας για την πορεία του ρυθμού της πιστοποίησης στην Ελλάδα. Η εφαρμογή των τυποποιημένων συστημάτων διαχείρισης ISO σε μεγάλο βαθμό επιδοτούταν από το ελληνικό κράτος μέσω των ταμείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι ελληνικές βιομηχανίες μπορεί να θεωρηθεί ότι πορεύονται αργά στην διεθνή διαδικασία της πιστοποίησης των ISO. Αυτός ο ρυθμός της αργής πιστοποίησης

έχει παρατηρηθεί ιδιαίτερα για τα πρωτόκολλα ISO14001 και τα συστήματα ποιότητας ISO 9000(Lagodimos et al., 2007)

Όσον αφορά το είδος των πιστοποιημένων επιχειρήσεων παρατηρείται ότι 14001 επιχειρήσεις λειτουργούν στον τομέα της μεταποίησης, ενώ άλλες είναι σχεδόν ισομερώς καταναμημένα μεταξύ των υπηρεσιών (15%) και του εμπορίου (10%). (Lagodimos et al. 2005).



Σχήμα 26: Ο ρυθμός πιστοποιήσεων ISO στην Ελλάδα

Πηγή: ISO Annual Report 2004, 2007, Skouloudis, A., Evangelinos, K., Nikolaou and Walter, I., Filho, L. (2011)

Σύμφωνα με τους Halkos & Evangelinos (2002) η πιθανότητα περιβαλλοντικής διαχείρισης μέσα από τα πρότυπα (EMS) της εφαρμογής για μια μεγάλη εταιρεία στην Ελλάδα είναι σημαντικά υψηλότερο από ότι για μία μέση εταιρεία, και ακόμη υψηλότερο από ό, τι για μια μικρή εταιρεία. (Halkos & Evangelinos, 2002).

Διερευνώντας τους καθοριστικούς παράγοντες της εφαρμογής EMSS στην ελληνική βιομηχανία μπορούν να επισημανθούν διαφορετικές αντιλήψεις σχετικά με τις δυνατότητες εφαρμογής της επισημαίνοντας τις δυνατότητες win – win για την εφαρμογή του EMSS. Οι εταιρείες βελτιώνοντας τις περιβαλλοντικές επιδόσεις του μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλότερη υιοθέτηση των περιβαλλοντικών προτύπων. Τόσο η οικονομική όσο και η κοινωνική επιτροπή στην Ελλάδα έχει εντοπίσει μια σειρά εμποδίων τα οποία παρακωλύουν την διάδοση των πρακτικών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο ελληνικό εργασιακό περιβάλλον.

Ο Makridakis, et al, 1997 παρατήρησε μια μορφή δυισμού στον ελληνικό ιδιωτικό τομέα πρόκειται για τις μικρομεσαίες και τις πολυεθνικές επιχειρήσεις. Η χαλαρότητα του κρατικού προστατευτισμού και η εμφάνιση της παγκοσμιοποίησης επέτρεψε σε πολλές ελληνικές επιχειρήσεις να εγκατασταθούν σε πιο ευνοϊκά κοινωνικό – οικονομικά περιβάλλοντα ενώ σταδιακά οδηγήθηκε η Ελλάδα σε μείωση της εγχώριας βιομηχανικής δραστηριότητας. Όσον αφορά το μέγεθος των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, η συντριπτική πλειοψηφία πρόκειται για μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι περισσότερες από τις οποίες λειτουργούν ως οικογενειακές και απασχολούν το 74% του ιδιωτικού τομέα.

Εξετάζοντας τον στρατηγικό προσανατολισμό μεγάλων εταιρειών ο Σταυρουλάκης (2009) σημειώνει ότι η ελληνική επιχειρηματική διαχείριση χαρακτηρίζεται από μία βραχυπρόθεσμη προσέγγιση καθώς και αντίσταση στην αλλαγή. Επιπλέον χαρακτηρίζονται από μία άκρως συγκεντρωτική διαδικασία λήψης αποφάσεων στην οποία η ανωτάτη διοίκηση εμπλέκεται στις περισσότερες αποφάσεις.

Επίσης, οι Skouloudis, et al, σημειώνουν ότι στην Ελλάδα μόλις είχε ξεκινήσει ο σχεδιασμός ενός προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος είχε ως κίνητρο τις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Υπευθυνότητα. (Skouloudis, et. Al, 2011).

3.5.12 ΠΡΟΤΥΠΑ AA1000

Ο Account Activity πρόκειται για έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος έχει ως έδρα την Αγγλία και έχει ως σκοπό την προώθηση δράσεων που αφορούν την υπευθυνότητα και τις επιχειρηματικές πρακτικές. (<http://www.accountability.org/>, 10/7/2016). Τα πρότυπα AA1000 έχουν ως βάση τους εφαρμόσιμες πρακτικές και σκοπεύουν στην βελτίωση της βιώσιμης ανάπτυξης. Το πρότυπο AA1000 δεν έχει θεσμοθετηθεί ως ένα βασικό πρότυπο πιστοποιημένης συμμόρφωσης αλλά πρόκειται για ένα σύνολο βασικών αρχών οι οποίες σκοπό έχουν να τονώσουν την καινοτομία η οποία υφίστανται πάνω σε ένα συμφωνημένο επίπεδο ποιότητας αλλά και να προχωρήσουν στην ανάπτυξη μιας κουλτούρας η οποία προσανατολίζεται στην συμμόρφωση του προτύπου αυτού. Σήμερα υφίστανται τρία πρότυπα τα οποία είναι σε ισχύ (AA 1000:1999, AA1000AS:2003, AA1000SES:2005) και δύο είναι σε ανάπτυξη (AA1000 Purpose and Principles, AA1000 Framework for Integration). Μάλιστα όταν δημοσιευθούν τα δύο τελευταία πρότυπα, το πρότυπο AA: 1999 θα αποσυρθεί. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι το πρότυπο AA 1000 περιλαμβάνει

τέσσερις κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες βρίσκονται πάνω σε θέματα κοινωνικής λογιστικής. Οι αρχές αυτές είναι:

- Συνεργασία, επικοινωνία και εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών.
- Ενσωμάτωση με τα υπάρχοντα συστήματα.
- Διασφάλιση ποιότητας και εξωτερική επιβεβαίωση.
- Εταιρική διακυβέρνηση και διαχείριση κινδύνων.

Το μοντέλο των διαδικασιών σύμφωνα με το πρότυπο ΑΑ 1000 έχει ως στόχο την συνεχή βελτίωση μέσα από τις επαναλήψεις στην πάροδο του χρόνου :



Σχήμα 27: Οι διαδικασίες του μοντέλου ΑΑ 1000

Πηγή: Μπατσινίλας, Ε., Πατατούκας, Κ., Πατατούκας, Π. (2015) σελ. 105

Ο προγραμματισμός αφορά τον καθορισμό καθώς και την επανεξέταση της οργανωτικής αξίας αλλά και τους σκοπούς και τους στόχους των επιμέρους μερών του οργανισμού. Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο προσδιορισμός των κοινωνικών

στόχων και των ηθικών αξιών του οργανισμού από τους οποίους αξιολογούνται οι δραστηριότητες του.

Η φάση της λογιστικής περιλαμβάνει την συλλογή και την ανάλυση πληροφοριών μέσα από τα επιτευχθέντα αποτελέσματα με τους τιθέμενους στόχους. Στην συνέχεια η δημιουργία της έκθεσης συλλογής πληροφοριών η οποία καταρτίζεται αλλά και ελέγχεται από εξωτερικούς ελεγκτές πριν αυτές δοθούν στα ενδιαφερόμενα μέρη. Αυτό έχει ως συνέπεια οι κοινωνικοί λογαριασμοί να υπόκεινται σε ανεξάρτητο έλεγχο.

Το πρότυπο SA 8000 αναπτύχθηκε από το αμερικανικό συμβούλιο οικονομικών προτεραιοτήτων και πλέον τώρα στοχεύει στο να είναι ένα καθολικό πρότυπο το οποίο βασίζεται σε συμβάσεις του διεθνούς οργανισμού εργασίας International Labor Organization ILO . Το πρότυπο SA 8000 αφορά την προαγωγή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. ([http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang-en/index.htm), 11/7/2016) αλλά και της συνθήκης του ΟΗΕ σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Πρόκειται για ένα αποδεκτό σύστημα ηθικής και εργασιακής διαχείρισης σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον το οποίο συντελεί στην βελτίωση της φήμης του οργανισμού και της αύξησης της αξιοπιστίας του. (<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx>, 11/7/2016).

Το πρότυπο ISO 26000 αναπτύχθηκε το 2004 από τον οργανισμό ISO και παρέχει οδηγίες για την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αν και δεν πρόκειται περί πιστοποιήσιμου προτύπου, αυτό παρέχει πρακτική καθοδήγηση η οποία αφορά την λειτουργία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και την βελτίωση της αξιοπιστίας των απολογισμών.

Το 2005 ιδρύθηκε το Ελληνικό Ινστιτούτο επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN GR) , το οποίο μάλιστα έγινε και μέλος του European Ethics Network, με στόχο την διάδοση του είδους της διοίκησης η οποία βασίζεται σε αξίες, στην ηθική της ηγεσίας και στην αύξηση της γνώσης σχετικά με την ευθύνη την οποία έχουν οι εταιρείες προς την κοινωνία.

Οι στόχοι του ελληνικού Ινστιτούτου επιχειρηματικής ηθικής είναι:

- Η **ακεραιότητα**. Ηθική διαχείριση των προσωπικών και επαγγελματικών υποχρεώσεων.

- **Αντικειμενικότητα.** Αφορά την συμμόρφωση της επιχείρησης με νόμους, κανόνες και κανονισμούς.
- **Ανεξαρτησία.** Πρόκειται για τον μηχανισμό του κώδικα ο οποίος καταλήγει σε αναφορές άμεσης ανταπόκρισης.
- **Διακριτικότητα.** Αφορά την εφαρμογή του κώδικα της επιχειρηματικής ηθικής χωρίς να υφίσταται ο φόβος των αντιποίνων.
- **Επάρκεια.** Πρόκειται για την κατανοητή ανάλυση της λειτουργίας της επιχειρηματικής ηθικής.
- **Ευθύνη.** Πρόκειται για την εφαρμογή του κώδικα της επιχειρηματικής ηθικής χωρίς εξαιρέσεις.
- **Διάρκεια:** Αφορά την διαρκή εφαρμογή του κώδικα επιχειρηματικής ηθικής.
- **Σεβασμός στον άνθρωπο.** Αφορά την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας.
- **Προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.** Αφορά το ενδιαφέρον για το περιβάλλον και την ευθύνη της επιχείρησης προς αυτόν.
- **Κοινωνική ευημερία.** Αφορά την επιδίωξη της εταιρικής ευημερίας μέσα από την κοινωνική ευημερία.

Υπάρχουν δύο τύποι διασφάλισης για το πρότυπο AA 1000AS .

- Τύπος 1 – Αρχές Υπευθυνότητας. Με τις αρχές υπευθυνότητας ο πάροχος διασφαλίζει ότι μπορεί να αξιολογήσει τον τρόπο και την έκταση των τριών αρχών Υπευθυνότητας που είναι η συμμετοχικότητα, η ουσιαστικότητα καθώς και η ανταπόκριση από τον οργανισμό.
- Τύπος 2 – Αρχές Υπευθυνότητας και πληροφορίες επίδοσης. Ο πάροχος διασφάλισης μπορεί να αξιολογήσει τον τρόπο και την έκταση των τριών αρχών υπευθυνότητας AA1000 σε σχέση με τον οργανισμό. Η αξιολόγηση της αξιοπιστίας των καθορισμένων πληροφοριών αφορά ρητές δηλώσεις /γνωστοποιήσεις της διοίκησης όσον αφορά τις επιδόσεις βιωσιμότητας και περιλαμβάνει την επισκόπηση της πληρότητας αλλά και της ακρίβειας.

Η δήλωση διασφάλισης του προτύπου AA1000 περιλαμβάνει κατά ελάχιστο τις παρακάτω πληροφορίες:

- Τους χρήστες για τους οποίους προορίζεται η δήλωση διασφάλισης.
- Την ευθύνη του οργανισμού ο οποίος εκδίδει τον απολογισμό καθώς και του παρόχου διασφάλισης.
- Τα πρότυπα διασφάλισης τα οποία χρησιμοποιήθηκαν και περιλαμβάνουν την αναφορά AA1000AS (2008).
- Η περιγραφή του εύρους συμπεριλαμβανόμενου του τύπου και της διασφάλισης η οποία αποδόθηκε.
- Η περιγραφή των δημοσιοποιήσεων οι οποίες καλύφθηκαν.
- Η περιγραφή της μεθοδολογίας.
- Οι ενδεχόμενοι περιορισμοί.
- Η αναφορά στα κριτήρια τα οποία χρησιμοποιήθηκαν.
- Η δήλωση του επιπέδου της διασφάλισης.
- Τα ευρήματα και τα συμπεράσματα σχετικά με την αξιοπιστία των καθορισμένων πληροφοριών επίδοσης βιωσιμότητας.
- Οι παρατηρήσεις και οι συστάσεις.
- Οι σημειώσεις σχετικά με την επάρκεια και την ανεξαρτησία του παρόχου διασφάλισης.
- Το όνομα του παρόχου διασφάλισης.
- Η ημερομηνία και ο τόπος.

Ολοκληρώνοντας το σημαντικό κεφάλαιο του τρόπου με τον οποίο μετρούνται οι επιδόσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον ΟΤΕ αποκτήσαμε γνώση σχετικά με τα πρότυπα τα οποία υιοθετήθηκαν από τον οργανισμό καθώς και τα συστατικά στοιχεία του κάθε προτύπου. Τα μετρήσιμα αποτελέσματα θα βοηθήσουν την επιχείρηση να φθάσει σε απτά αποτελέσματα. Τα πρότυπα που περιγράψαμε θα συντελέσουν στην ύπαρξη μετρήσιμων αποτελεσμάτων σε πρακτικές οι οποίες εφαρμόζονται στο εσωτερικό περιβάλλον όπως το προσωπικό, τους μετόχους και τις

λειτουργίες τις επιχείρησης αλλά και στο εξωτερικό περιβάλλον όπως στους πελάτες, τους προμηθευτές και τους πιστωτές.

Προκειμένου όμως να μελετήσουμε την συμπεριφορά του οργανισμού στην ανάλυση απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε μια μέθοδο εξαγωγής συμπερασμάτων την οποία να την χαρακτηρίζει η αντικειμενικότητα όσον αφορά την μελέτη του περιεχομένου επικοινωνίας του οργανισμού μέσα από τους απολογισμούς της Εταιρικής Υπευθυνότητας του. Θα έπρεπε η μέθοδος η οποία επιλέγεται να είναι διακριτική και ευαίσθητη προς το περιεχόμενο αλλά παράλληλα και ικανή να διαχειριστεί ένα μεγάλο όγκο δεδομένων όπως είναι οι απολογισμοί Υπευθυνότητας του οργανισμού από το 2005 έως και το 2015 . Η μέθοδος στην οποία καταλήξαμε περιγράφεται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

4.1 Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Η ανάλυση περιεχομένου είχε ως κύριο σκοπό την αποκρυπτογράφηση προπαγανδιστικών κειμένων και συγκεκριμένα κειμένων τόσο πολιτικού όσο και πολιτικού χαρακτήρα κατά την διάρκεια των παγκοσμίων πολέμων.

Στα πρώτα στάδια της ανάλυσης περιεχομένου αυτή είχε εμπειρικό χαρακτήρα, πολύ αυστηρά ορισμένο θεωρητικό πλαίσιο αλλά και σαφείς καθορισμένους διατυπωμένους στόχους. Το ζητούμενο ήταν τα δεδομένα τα οποία βρισκόταν στο υπό ανάλυση υλικό να μπορούν να συγκριθούν αλλά και να κατηγοριοποιηθούν προκειμένου να μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα.

Η ανάλυση περιεχομένου εστιάζει και στις δύο έννοιες τόσο του περιεχομένου όσο την συσχέτιση των εννοιών μεταξύ τους. Η έννοια πρόκειται για μια απλή ιδέα ή έναν ιδεατό πυρήνα (Carley, 1986) η οποία αντιπροσωπεύεται από μια απλή λέξη ή φράση. (Carley, 1993).

4.1.1 Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Η μέθοδος της ανάλυσης περιεχομένου πρόκειται για μια ερευνητική τεχνική η οποία αναπτύχθηκε τον 20ο αιώνα και είχε ως σκοπό να διερευνήσει το περιεχόμενο των μηνυμάτων. Πρόκειται για μια ποσοτική, ποιοτική ή μεικτής μορφής μέθοδο η οποία εστιάζει στην μελέτη κειμένων και προχωράει στην ανάλυση τους με την παρουσία αλλά και την συχνότητα των συγκεκριμένων όρων. Μάλιστα, η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για μια ερευνητική διαδικασία η οποία μετατρέπει δευτερογενές υλικό της ποιοτικής φύσης σε μορφή ποσοτικών δεδομένων ώστε να μπορούν να αναλυθούν. Υπάρχουν διάφοροι τύποι της ανάλυσης περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων όλων των ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων. (Forman, Damschroder, 2015). Η ανάλυση αφορά την ταξινόμηση των στοιχείων ενός κειμένου σε συγκεκριμένες κατηγορίες οι οποίες έχουν προκαθορισθεί. και έτσι το υπό εξέταση υλικό χαρακτηρίζεται από την ποσότητα των στοιχείων που εντάχθηκαν στις συγκεκριμένες κατηγορίες. (Dumay, 2014).

Επίσης, πρόκειται για μέθοδο δευτερογενούς ανάλυσης ποιοτικού υλικού και μπορεί να εφαρμοστεί στην ανάλυση τόσο του περιεχομένου των μέσων μαζικής επικοινωνίας αλλά και στην ανάλυση άλλων τύπων κειμένου όπως είναι τα προσωπικά έγγραφα και οι συνεντεύξεις. (Κυριαζή, 1999). Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε με επαγωγικό είτε με απαγωγικό τρόπο. Ποια από τις δύο αυτές

μεθόδους πρόκειται να χρησιμοποιηθεί εξαρτάται από τον σκοπό της μελέτης. Η επαγωγική προσέγγιση βασίζεται από το γενικό προς το συγκεκριμένο. (Elos. & Kynge, 2008).

Η ανάλυση περιεχομένου προσδιορίζει εκείνες τις λέξεις τις φράσεις και τις προτάσεις οι οποίες είναι επαρκής για να περιγράψουν το περιεχόμενο ενός εγγράφου. Αυτή η πληροφορία προστίθεται στο αρχικό μοντέλου εγγράφου το οποίο παράγεται κατά την ανάλυση κειμένου στην οποία εντοπίζονται οι οντότητες καθώς και η σημασία τους. (Jones, 1992).

Σύμφωνα με τον Walter, 1979 πρόκειται για μια τεχνική για την συλλογή δεδομένων η οποία αποτελείται από την κωδικοποίηση ποιοτικών πληροφοριών τόσο σε ανεπίσημη όσο και σε λογοτεχνική μορφή έτσι ώστε να μπορούν να αντληθούν από την διαδικασία κωδικοποίησης ποσοτικές κλίμακες σε διαφορετικά επίπεδα πολυπλοκότητας. Η απλούστερη χρήση του περιεχομένου αναλύει αποτελέσματα από το υπό εξέταση υλικό σε δύο κατηγορίες ενώ αν υπάρχουν περισσότερες από μία κατηγορίες η διαδικασία της ανάλυσης περιεχομένου μπορεί να επιτευχθεί μέσω της αθροίσεως των αποτελεσμάτων για κάθε κατηγορία. (Walter, 1979). Η περιορισμένη εφαρμογή και ανάπτυξη της ανάλυσης περιεχομένου οφείλεται περισσότερο στην έλλειψη εξοικείωσης με τη μέθοδο και στο ιστορικό απομόνωσή της από τις υπόλοιπες κοινωνικές επιστήμες παρά στους εγγενείς περιορισμούς της. (Woodrum, 1984)

Σύμφωνα με τον Holsti, οι χρήσεις της ανάλυσης περιεχομένου συγκεντρώνεται σε τρεις βασικές κατηγορίες: την περιγραφή των χαρακτηριστικών επικοινωνίας, την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την επίδραση του περιεχομένου και στην επικοινωνία. (Krippendorff, 2004). Μάλιστα, αφορά κυρίως την γραπτή επικοινωνία και θεωρείται μία από τις καλύτερες τεχνικές έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και αυτό γιατί εστιάζει τόσο στην αντικειμενική όσο και στην συστηματική και ποσοτική περιγραφή του περιεχομένου της επικοινωνίας. (Landsheere, 1979).

Σύμφωνα με τον Berelson, η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να χρησιμοποιηθεί με την ποσοτική ανάλυση, ενώ μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο όρος αξιολόγηση περιεχομένου (content assessment) για την ποιοτική ανάλυση. Επίσης σύμφωνα με τον Berelson (1952) η ανάλυση περιεχομένου εστιάζει στις παρακάτω παραδοχές:

Υπάρχει μια πολύ σημαντική σχέση μεταξύ των συμπερασμάτων του σκοπού του δημιουργού του μηνύματος και του μέσου επικοινωνίας αλλά και του περιεχομένου του μηνύματος. Το παραπάνω δίνει την δυνατότητα στην έρευνα να είναι δυνατός ο

προσδιορισμός των σκοπων και των κινήτρων των δημιουργών του μηνύματος. Με την ανάλυση περιεχομένου αναδεικνύεται η σημαντικότητα του περιεχομένου του μηνύματος. Υπάρχει η πιθανότητα όμως το περιεχόμενο του μηνύματος να μην καταφέρει να εξυπηρετήσει τον σκοπό επικοινωνίας. Η περιγραφή της επικοινωνίας όσον αφορά την πολιτικοποιημένη περιγραφή της και η συχνότητα των χαρακτηριστικών που υπάρχουν στα μηνύματα πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σημαντικό και καθοριστικό στοιχείο σε όλη την επικοινωνία. (Berelson, 1971).

Αξίζει να σημειώσουμε ότι η αυστηρή κριτική η οποία δέχθηκε η ποσοτική ανάλυση περιεχομένου ιδιαίτερα από τον Kracauer, από το δεύτερο μισό του 20ου αιώνα και στην συνέχεια οδήγησε στην συγκρότηση ως ενιαίας θεωρίας της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου από τον Mayring ο οποίος τόνισε την ανάγκη της πολλαπλής ερμηνείας των υπό εξέταση κειμένων καθώς και την αναδόμηση τους. (Mayring, 2000).

Η διαδικασία της ανάλυσης περιεχομένου επιτρέπει στους διεξαγαγοντές την έρευνα να προχωρήσουν στην μελέτη ενός μεγάλου όγκο δεδομένων με σχετική ευκολία και συστηματικά. Επίσης, με την ανάλυση περιεχομένου μας δίνεται η δυνατότητα να προσδιορίσουμε τα χαρακτηριστικά της ταυτότητας του συγγραφέα εξετάζοντας το περιεχόμενο που αυτός έχει εκπονήσει. (Stemler, 2001).

Η ανάλυση περιεχομένου των ετήσιων εκθέσεων πρόκειται για μια τεχνική η οποία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την συλλογή των δεδομένων. Περιλαμβάνει την κωδικοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών σε προκαθορισμένες κατηγορίες, προκειμένου να κωδικοποιηθούν ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες έτσι ώστε να αντληθούν πρότυπα στην παρουσίαση και την αναφορά των πληροφοριών ώστε η ανάλυση περιεχομένου να είναι αποτελεσματική και να πληρούνται ορισμένες τεχνικές απαιτήσεις. Οι απαιτήσεις αυτές αφορούν τις κατηγορίες της ταξινόμησης οι οποίες πρέπει να είναι σαφείς και λειτουργικές. Επίσης, η συλλογή δεδομένων πρέπει να είναι συστηματική και να γίνεται σαφές σε ποια κατηγορία ανήκει το κάθε αντικείμενο ενώ θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από αξιοπιστία και εγκυρότητα. (Guthrie, Abeysekera, 2006).

Η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορα πεδία. Χρησιμοποιείται κυρίως σε γραπτό υλικό όπως βιβλία, απολογισμοί, περιοδικά, εφημερίδες κλπ. αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί εξίσου και σε υλικό πέρα των γραπτών κειμένων όπως είναι εκπομπές, εικόνες, φωτογραφίες, ταινίες, συνεντεύξεις, στην ρητορική, στην λογοτεχνία, στις μελέτες των μέσων ενημέρωσης.

Επιπλέον η ανάλυση περιεχομένου σχετίζεται πολύ στενά με την κοινωνικοοικονομική έρευνα και την ψυχολογία. (Berelson, 1952).

Ιδιαίτερη είναι η χρησιμότητα της μεθόδου στην ιδιότητα που έχει να συνδυάσει την συχνότητα σύνδεσης των αριθμητικών δεδομένων με την σημαντικότητα αυτών. Τα αριθμητικά δεδομένα μπορούν να συνδυαστούν με την ανάλυση των λανθάνων (κρυμμένων) νοημάτων και τον τρόπο με τον οποίο αυτά τα μηνύματα μπορούν να επικοινωνηθούν με το κοινό. Επίσης, η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για ένα ιδεατό εργαλείο με το οποίο μπορούμε να παρατηρήσουμε και να αναλύσουμε την επικοινωνία επιλεγμένων οργανισμών (Shay, 1992).

Η ανάλυση περιεχομένου επίσης :

- Μπορεί να αναγνωρίσει την ύπαρξη της προπαγάνδας.
- Μπορεί να προσδιορίσει τις προθέσεις, και το πόσο έχει εστιάσει σε ένα συγκεκριμένο θέμα της επικοινωνίας ο οργανισμός που εξετάζεται.
- Μπορεί να περιγράψει τις συμπεριφορικές αντιδράσεις στις επικοινωνίες.

Επίσης είναι εύκολο να καθοριστεί η ψυχολογική και συναισθηματική κατάσταση των προσώπων ή ομάδων. Τα βασικά χαρακτηριστικά της ανάλυσης περιεχομένου είναι τα ακόλουθα:

Ανάλογα με το αντικείμενο της ανάλυσης. Η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να είναι είτε πλήρης διερευνώντας όλο το υπό διάθεση υλικό, είτε δειγματοληπτική ανάλογα με την έρευνα την οποία διεξαγάγουμε. Η επιτυχία ή μη της ανάλυσης περιεχομένου εξαρτάται κυρίως από τις κατηγορίες ταξινομήσεως του κειμένου.

Η ανάλυση περιεχομένου όσον αφορά την ανάλυση περιεχομένου των ετήσιων εκθέσεων περιλαμβάνει την κωδικοποίηση τόσο ποιοτικών όσο και ποσοτικών πληροφοριών σε κατηγορίες οι οποίες έχουν ήδη προκαθορισθεί έτσι ώστε να αντληθούν τα πρότυπα στην παρουσίαση και την αναφορά των πληροφοριών ενώ η ανάλυση περιεχομένου προσπαθεί να αναλύσει συστηματικά, αντικειμενικά και αξιόπιστα τις δημοσιευμένες πληροφορίες. Η ανάλυση περιεχομένου αφορά την τροποποίηση του κειμένου σε διάφορες ομάδες ή κατηγορίες με βάση τα κριτήρια τα οποία έχουν προεπιλεγεί. Η συχνότητα υποτίθεται ότι καθορίζει την σημασία του υπό διερεύνηση ζητήματος. Προκειμένου η ανάλυση περιεχομένου να είναι αποτελεσματική θα πρέπει να τηρούνται ορισμένες τεχνικές απαιτήσεις. Πρώτα από όλα οι κατηγορίες της ταξινόμησης θα πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένες και να

ορίζονται με λειτουργικό τρόπο. Κατά δεύτερον θα πρέπει να υπάρχει αντικειμενικότητα και είναι σαφές αν το κάθε στοιχείο ανήκει ή όχι σε μια συγκεκριμένη κατηγορία. Κατά τρίτον οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι δυνατόν να ποσοτικοποιηθούν. Τέλος μια αξιόπιστη κωδικοποίηση είναι απαραίτητη για την συνοχή ολόκληρης της διερευνητικής διεργασίας. (Guthrie, Petty, Yongvanich , Ricceri, 2004).

Στην συνέχεια θα αναφερθούμε στην δήλωση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η οποία αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την στρατηγική την οποία χαράζει θα χαράξει ένας οργανισμός, όπως σημαντικό στοιχείο για την στρατηγική του είναι η αναφορά την οποία κάνει ο οργανισμός σχετικά με τις πολιτικές τους σε θέματα τα οποία άπτονται της Εταιρικής Υπευθυνότητας όπως π.χ. προληπτική προστασία από την Η/Μ ακτινοβολία, την αποφυγή οπτικής και ηχητικής όχλησης κλπ.

4.1.2. ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

Η δήλωση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πρόκειται για την αναφορά την οποία κάνει η εταιρεία σχετικά με τις πρακτικές και δράσεις της πάνω σε θέματα τα οποία σχετίζονται με την κοινωνική ευαισθησία της επιχείρησης όπως είναι η προστασία περιβάλλοντος, ανθρώπινα δικαιώματα, η απαγόρευση παιδικής εργασίας και η ασφάλεια στην εργασία.

Με αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση μπορεί να αποκομήσει πολύ σημαντικά οφέλη όπως είναι συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της, να διευκολύνει την συνεργασία με μεγάλους οργανισμούς ή και πελάτες οι οποίοι απαιτούν από τους συνεργάτες ή τους προμηθευτές τους συγκεκριμένη συμπεριφορά πάνω στα ανθρώπινα δικαιώματα. Επίσης με την δήλωση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αυξάνεται η αναγνωρισιμότητα της εταιρείας από το καταναλωτικό κοινό λόγω των δηλώσεων της εταιρείας σε μέσα μαζικής ενημέρωσης αλλά και από την συμμετοχή την οποία έχει η επιχείρηση σε εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα.

Στην συνέχεια θα αναφερθούμε στον κώδικα δεοντολογίας ο οποίος πρόκειται για ένα σημαντικό εργαλείο το οποίο βοηθά σημαντικά την εμπιστοσύνη και την αντικειμενικότητα των θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης.

4.1.3. Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.

Ο κώδικας δεοντολογίας μιας επιχείρησης πρόκειται για την επίσημη διατύπωση από την επιχείρηση τόσο των αξιών, όσο και των επιχειρηματικών πρακτικών της εταιρείας. Ο κώδικας δεοντολογίας πρόκειται για την καταγραφή κάποιων ελαχίστων προτύπων τα οποία πρέπει πέρα από την ίδια την εταιρεία να τηρούνται και από τα μέρη τα οποία συνεργάζεται όπως οι προμηθευτές της.

Ο κώδικας δεοντολογίας μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια γραπτή γνωστοποίηση της ηθικής βάσης με την οποία λειτουργεί η εταιρεία. Ο κώδικας αυτός έχει ένα πλαίσιο λειτουργίας για την διοίκηση καθώς και μια ορατή βάση των κανόνων συμπεριφοράς για τους εργαζομένους. Αυτοί οι κώδικες μάλιστα πρόκειται για απαραβίαστους κανόνες με τους οποίους και λειτουργεί ο οργανισμός. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ένας κώδικας ο οποίος δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στις νομικές παραμέτρους πρόκειται για έναν κώδικα ο οποίος απέχει από την λογική της εταιρικής υπευθυνότητας. Ο κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να έχει την ικανότητα να παραπέμπει σε εταιρικές διαδικασίες οι οποίες οδηγούν σε εκπαιδευτικές δράσεις αλλά και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας. Μέσα από την ανάλυση περιεχομένου έχουμε την δυνατότητα να μελετήσουμε τόσο την οργάνωση όσο και την ιεράρχηση των στοιχείων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης διαχρονικά καθώς και την αλληλεπίδραση της όπως θα δούμε και στην συνέχεια.

4.1.4. Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Οι Roberson & Nicholson, 1996 εξέτασαν τις εταιρικές εκδόσεις του Ηνωμένου Βασιλείου προκειμένου να διερευνήσουν την φύση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις επιχειρήσεις. Προκειμένου να το πετύχουν αυτό χρησιμοποίησαν την προσέγγιση των ενδιαφερόμενων μερών. Στην έρευνα τους διαφάνηκαν οι διαφορές στα ενδιαφερόμενα μέρη ανάλογα με τον κλάδο δραστηριοποίησης της επιχείρησης. Έτσι, προχώρησαν στην παρουσίαση μιας σύλληψης των ενδιαφερόμενων μερών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και στην συνέχεια προχώρησαν σε μια μεθοδολογία μελέτης στην οποία ανέφεραν τα αποτελέσματα εντός ενός ιεραρχικού μοντέλου της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Προκειμένου να διερευνηθεί η σχέση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη δημιουργήθηκαν πίνακες στους οποίους για κάθε ενδιαφερόμενο μέρος εξετάζονται οι δηλώσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Επίσης εξετάζεται σε επόμενη στήλη η δήλωση της εταιρείας η οποία δηλώνει την δέσμευση της εταιρείας προς ενέργειες οι οποίες κατευθύνονται στο συγκεκριμένο ενδιαφερόμενο μέρος. Αν και η ανάλυση περιεχομένου έχει ξεκινήσει από τον χώρο των ΜΜΕ, εφαρμόζεται από κλάδο σε κλάδο. Η ανάλυση περιεχομένου, όπως θα δούμε και στην συνέχεια, περιέχει την συλλογή των στοιχείων (στην περίπτωση μας τα στοιχεία μας προέρχονται από τους Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ για τα έτη 2005-2015 συνεπικουρούμενα από στοιχεία με άμεση συσχέτιση με την στρατηγική της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον οργανισμό όπως είναι οι χορηγίες του οργανισμού για τα έτη αυτά, οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά υπό την μορφή πίνακα στο παράρτημα.

4.1.5. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Κατά την διάρκεια του πρώτου παγκοσμίου πολέμου η κυβέρνηση των ΗΠΑ εξουσιοδότησε τον πολιτικό επιστήμονα Harold Lasswell να προχωρήσει στην αξιολόγηση της εχθρικής προπαγάνδας. Αυτό οδήγησε τον Lasswell να προχωρήσει στην εκπόνηση μιας μεθοδολογικής διαδικασίας η οποία στην συνέχεια εφαρμόστηκε σε ένα ευρύ φάσμα πολιτικών αλλά και γλωσσικών θεμάτων (Woodrum, 1984). Κύριος στόχος της ανάλυσης περιεχομένου πλέον είναι η αντικειμενική, συστηματική και ποσοτική περιγραφή του φανερού περιεχομένου επικοινωνίας τόσο για τον γραπτό όσο και για τον προφορικό λόγο. (Γιαννάς, 2015).

Η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για ένα ισχυρό εργαλείο το οποίο μπορεί να βοηθήσει στον προσδιορισμό του συντάκτη ενός μηνύματος. Για παράδειγμα μία τεχνική για τον προσδιορισμό του συντάκτη είναι η κατάρτιση λίστας σχετικά με εικαζόμενους συγγραφείς και στην συνέχεια η εξέταση της πιθανής πατρότητας ενός κειμένου. (Stemler, 2001).

Σύμφωνα με Krippendorff (1980), έξι ερωτήματα πρέπει να εξεταστούν σε κάθε διεξαγωγή της ανάλυσης περιεχομένου:

- 1) Ποια στοιχεία αναλύονται;
- 2) Πώς αυτά τα στοιχεία ορίζονται?
- 3) Τι είναι ο πληθυσμός από τον οποίο προέρχονται;
- 4) Ποιο είναι το πλαίσιο με το οποίο αναλύονται τα δεδομένα;

5) Ποια είναι τα όρια της ανάλυσης;

6) Ποιος είναι ο στόχος των συμπερασμάτων;

(Stemler, 2001).

Οι τρόποι χρήσης της ανάλυσης περιεχομένου αφορά κυρίως:

- Τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών του περιεχομένου. Για τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών του περιεχομένου η διεξαγόμενη επικοινωνία αναλύεται σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα και στην συνέχεια ταξινομείται στο ίδιο σύστημα κατηγοριών μέσα από την αντικειμενική καταγραφή των χαρακτηριστικών μηνυμάτων αλλά σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα. Με τον τρόπο αυτό αναλύεται η ροή της επικοινωνίας σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους. (Τρούλης, 1984, Βαμβούκας, 2002).
- Τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών του πομπού της επικοινωνίας. Έμμεσα μέσα από την ανάλυση περιεχομένου μας δίνεται η δυνατότητα να γίνει έλεγχος του πομπού επικοινωνίας μέσα από το υλικό το οποίο δημοσιεύεται.
- Τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών των αποδεκτών της επικοινωνίας. Μπορούν να διερευνηθούν τόσο οι αξίες όσο και τα ενδιαφέροντα των ατόμων στα οποία απευθύνεται η επικοινωνία. Μέσα από την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου μπορούν να διερευνηθούν τόσο οι αντιδράσεις όσο και το αποτέλεσμα του μηνύματος της επικοινωνίας. (Βαμβούκας, 2002).

Η μέθοδος της ανάλυσης περιεχομένου μας δίνει την δυνατότητα να προχωρήσουμε στην συστηματική διερεύνηση του υπό εξέταση κειμένου και μάλιστα με χαμηλού κόστους διαδικασία. Η μέθοδος της κατηγοριοποίησης μάλιστα απαιτεί ένα κύριο στοιχείο της ανάλυσης περιεχομένου. (Βαμβούκας, 2007).

Η ανάλυση περιεχομένου προκειμένου να μπορέσει να βοηθήσει στην εξαγωγή συμπερασμάτων προχωράει στην εφαρμογή ενός συνόλου κανόνων. (Wever, et. al, 2006. Σύμφωνα με τον Krippendorff, η μέθοδος αυτή χαρακτηρίζεται από την διακρικτικότητα και την ευελιξία της μιας και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ακόμα και σε μη οργανωμένο υλικό αλλά και για μεγάλη ποσότητα δεδομένων. (Petch, 2014).

Μάλιστα, ο Krippendorff όρισε την ανάλυση περιεχομένου ως την τεχνική εξαγωγής συμπερασμάτων τα οποία αναγνωρίζουν εκείνα τα χαρακτηριστικά των μηνυμάτων τα οποία είναι χαρακτηριστικά τους. Επίσης θεωρεί την ανάλυση περιεχομένου ως μια μέθοδο η οποία δίνει έγκυρα συμπεράσματα. Η χρήση της ανάλυσης του περιεχομένου κατά τον Krippendorff είναι: η διερεύνηση των χαρακτηριστικών της επικοινωνίας, η εξαγωγή των συμπερασμάτων τα οποία διερευνούν την προέλευση του περιεχομένου καθώς και η εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με το πώς επιδρά στο περιεχόμενο της επικοινωνίας. (Krippendorff, 2004).

Σύμφωνα με τον Weber αυτό που χαρακτηρίζει την ανάλυση περιεχομένου είναι η αξιοπιστία, η οποία προκύπτει από την συστηματική εφαρμογή κανόνων στο κείμενο το οποίο εξετάζεται. (Robert, 1990). Σύμφωνα με τον Berelson όπως αναφέρεται στο Krippendorff η ανάλυση περιεχομένου ορίζεται ως μια μέθοδος τεχνικής επιστημονικής έρευνας η οποία έχει αντικειμενική, συστηματική και ποσοτική περιγραφή του περιεχομένου της επικοινωνίας. (Krippendorff, 2004).

Σύμφωνα με τον Holsti (1969) η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο να περιγράφει τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας αλλά και στην εξαγωγή συμπερασμάτων τα οποία να σχετίζονται τόσο με την προέλευση του περιεχομένου όσο και με την επίδραση του περιεχομένου στην επικοινωνία. Σύμφωνα με τους Wimmer & Dominick (2002) η ανάλυση περιεχομένου στοχεύει στο να περιγράψει τα περιεχόμενα της επικοινωνίας, να ελέγξει τις υποθέσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά των μηνυμάτων, να συγκρίνει τα περιεχόμενα των μέσων με το πραγματικό κόσμο και να αξιολογήσει την εικόνα των επί μέρους κοινωνικών ομάδων.

Με την επιλογή της μεθόδου της ανάλυσης περιεχομένου επιτρέπεται η συστηματική ανάλυση των κειμένων των απολογισμών Εταιρικής υπευθυνότητας του ΟΤΕ. Η επιτυχία της μεθόδου εξαρτάται από τις κατηγορίες που θα εξεταστούν για αυτό και έχει ιδιαίτερη σημασία η επιλογή τους. Θα πρέπει να προσεχθεί έτσι ώστε οι κατηγορίες οι οποίες θα επιλεγούν να εξυπηρετούν τον σκοπό της έρευνας. (Κυριαζή, 1999).

Η σημασιολογική ανάλυση περιεχομένου σύμφωνα με τον Βάμβουκα στηρίζεται κυρίως σε έννοιες, σε νοήματα και σε θέματα που ανακαλούνται σε αυτήν. Η κατηγοριοποίηση είναι ένα κύριο στοιχείο της ανάλυσης περιεχομένου και αφορά κοινή ομάδα πραγμάτων, αντικειμένων ή καταστάσεων τα οποία έχουν κοινά

χαρακτηριστικά ή ιδιότητες έτσι ώστε οι ομάδες οι οποίες εξετάζονται να είναι διακριτές μεταξύ τους. (Βαμβούκας, 2007).

Σύμφωνα με τους Hsieh & Shannon η μέθοδος της ανάλυσης περιεχομένου πρόκειται για μια συστηματική και αντικειμενική μέθοδος η οποία μπορεί να περιγράψει αλλά και να ποσοτικοποιεί τα φαινόμενα. (Hsieh & Shannon, 2005). Σύμφωνα με τον Macnamara η ανάλυση περιεχομένου χαρακτηρίζεται ως μια μη παρεμβατική (μη αντιδραστική) μεθοδολογία έρευνας της οποίας το αντικείμενο μπορεί να αναφέρεται είτε σε γραπτό κείμενο και λέξεις, είτε σε έννοιες σε εικόνες σε σύμβολα και σε ιδέες. Το κείμενο στην μεθοδολογία της ανάλυσης περιεχομένου αντιμετωπίζεται ως ένα μέσο επικοινωνίας (Macnamara, 2003).

Η μέθοδος αυτή εστιάζει στην μελέτη των ανθρώπινων επικοινωνιών και στις μαρτυρίες τους. Οι μαρτυρίες τους μπορεί να είναι βρίσκονται σε βιβλία, ιστοσελίδες, έργα τέχνης και γενικότερα σε μέσα τα οποία εξυπηρετούν την ανθρώπινη επικοινωνία. Η μέθοδος αυτή είναι ιδανική στην έρευνα η οποία διεξάγεται για επιστημονικούς σκοπούς.

Η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για μια ερευνητική τεχνική η οποία αναφέρεται στην συστηματική και ποσοτική περιγραφή στην επικοινωνία. Επίσης, πρόκειται για μια μέθοδο έρευνας και ανάλυσης τόσο της κοινωνικής επικοινωνίας όσο και των κοινωνικών προεκτάσεων και συνεπειών της. (Waller, Lanis, 2009) Επίσης αφορά έναν αντικειμενικό, ποσοτικό και συστηματικό τρόπο εξαγωγής συμπερασμάτων. (Ramazan, Sebnem, 2011). Σύμφωνα με την Σαπουντζή η ανάλυση περιεχομένου υπόκειται στην διερεύνηση των συμβολικών εννοιών οι οποίες βρίσκονται εντός των μηνυμάτων που εξετάζονται στην μέθοδο. (Σαπουντζή, 2005)

Η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για ένα ερευνητικό εργαλείο το οποίο χρησιμοποιείται ώστε να μπορέσουμε να καθορίσουμε την συχνότητα ή την παρουσία λέξεων, εννοιών ή ακόμα και αναφορών σε κείμενο. Χρησιμοποιώντας την ανάλυση περιεχομένου μπορούμε να καταμετρήσουμε και να αναλύσουμε τόσο την παρουσία των εννοιών αλλά και τις σχέσεις μεταξύ των λέξεων και των εννοιών. Προκειμένου να εφαρμοστεί η μέθοδος στο κείμενο στο οποίο θέλουμε να εξετάσουμε, θα πρέπει να είναι κωδικοποιημένο ή να έχει χωριστεί σε κατηγορίες και επίπεδα όπως είναι οι λέξεις, η σημασία των λέξεων κλπ.

Η μέθοδος της ανάλυσης περιεχομένου έχει απαρχές την δεκαετία του 1950 όπου η ανάλυση γινόταν είτε με το χέρι είτε με αργούς κεντρικούς υπολογιστές. Το ανθρώπινο λάθος δεν ήταν κάτι ασυνήθιστο για την εφαρμογή της μεθόδου αυτής και

έτσι την εποχή εκείνη η μέθοδος δεν είχε πρακτική εφαρμογή σε μεγάλα κείμενα. Άλλο ένα στοιχείο της μεθόδου κατά τα πρώτα στάδια της εφαρμογής της ήταν ότι η μέθοδος αυτή εφαρμοζόταν κυρίως σε κείμενα στα οποία επιθυμούσαμε την εύρεση της συχνότητας όρων οι οποίοι είχαν προσδιοριστεί προηγουμένως. Τις τελευταίες δεκαετίες οι ερευνητές προχώρησαν στην εξέταση περισσότερο περίπλοκων μεθόδων ανάλυσης οι οποίες εστίαζαν κυρίως στις έννοιες και όχι στις απλές λέξεις. Μετά την ολοκλήρωση της παρουσίασης των ερευνητικών εφαρμογών της ανάλυσης περιεχομένου είναι απαραίτητο να εστιάσουμε στα στάδια της ανάλυσης περιεχομένου τα οποία θα χαρακτηρίσουν την μεθοδολογία μας.

4.1.6. ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ.

Τα στάδια της ανάλυσης περιεχομένου μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- Στον προσδιορισμό των σκοπών και των στόχων της έρευνας.
- Στην διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων καθώς και των υποθέσεων. Πρόκειται για πολύ σημαντικό βήμα γιατί τα ορθά ερευνητικά μηνύματα μας προστατεύουν από την άσκοπη συλλογή δεδομένων. Το πρώτο βήμα αφορά τον προσδιορισμό του ερωτήματος. Προσδιορίζοντας την κατεύθυνση της έρευνας.
- Στον καθορισμό του υπό εξέταση υλικού. Πρόκειται για ένα πολύπλοκο βήμα μιας και η επιλογή του δείγματος μπορεί να γίνει κατανοητή σε διαφορετικά επίπεδα. Οι πηγές δηλαδή θα πρέπει να καθορίζονται επ' ακριβώς π.χ. απολογισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης του Ο.Τ.Ε. για την περίοδο 2005-2015. Στο στάδιο αυτό είναι σημαντικό η επιλογή των κειμένων αυτών να μπορεί να συσχετισθούν μεταξύ τους ώστε να μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα.
- Στην συλλογή και την καταγραφή των δεδομένων.
- Στον καθορισμό των μεταβλητών της μονάδας ανάλυσης. Οι πιο συνηθισμένες επιλογές που αφορούν τις μονάδες ανάλυσης είναι οι μονάδες ανάλυσης οι οποίες αφορούν με συντακτικά κριτήρια, το μήνυμα. Η μονάδα ανάλυσης είναι δυνατό να καθοριστεί με κριτήριο την συντακτική δομή ενός μηνύματος. Τα μηνύματα μάλιστα μπορούν να διαχωριστούν ανά πρόταση ή ακόμα και παράγραφο. Η μονάδα ανάλυσης εστιάζει κυρίως στον τρόπο

μέτρησης των σημασιολογικών στοιχείων και όταν πρόκειται για ποιοτική έρευνα στην αξία που παρουσιάζει η συγκεκριμένη ενότητα ως προς τον σκοπό της έρευνας. (Rourke, et al, 2001).

- Η διαδικασία της κωδικοποίησης. Κατά την διαδικασία της κωδικοποίησης μετατρέπονται τα πρωτότυπα δεδομένα σε μονάδες οι οποίες μπορούν να περιγράψουν τα χαρακτηριστικά του περιεχομένου. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι κατηγορίες οι οποίες θα χρησιμοποιηθούν προκειμένου να κατηγοριοποιηθούν τα γραπτά τεκμήρια εξαρτάται από το σκοπό της έρευνας μας. Μάλιστα, σύμφωνα με την Κυριαζή, οι κατηγορίες οι οποίες διαμορφώνονται στην ανάλυση περιεχομένου είναι καθοριστικές για την επιτυχία της μεθόδου. Ο καθορισμός του πρωτοκόλλου της κωδικοποίησης δίνει στον ερευνητή εκείνους τους δείκτες οι οποίοι είναι απαραίτητοι για τον καθορισμό της μονάδας ανάλυσης. (Κυριαζή,1999) Οι κατηγορίες που δημιουργούνται στο βήμα αυτό περιλαμβάνουν τις ομάδες των αντικειμένων και των καταστάσεων οι οποίες έχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά που θα επιτρέψουν την ένταξη τους σε μια συγκεκριμένη ομάδα και όχι σε κάποια άλλη.
- Τον έλεγχο όσον αφορά την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των κωδικοποιήσεων. Ο έλεγχος αυτός πρέπει να είναι σαφής και εξαντλητικός προκειμένου να επισφραγίζεται η αξιοπιστία της έρευνας.
- Την ανάλυση των δεδομένων όσον αφορά την στατιστική και περιγραφική μορφή τους. Η συνήθης διαδικασία σχετικά με την διεξαγωγή της ανάλυσης των δεδομένων είναι η άθροιση των περιπτώσεων οι οποίες ανήκουν σε κάθε υποκατηγορία. Οι αναλυόμενες ενότητες συνήθως δεν είναι λέξεις αλλά έννοιες. Η ανάλυση περιλαμβάνει την λεξιλογική ανάλυση, την φραστική ανάλυση και την θεματική ή σημασιολογική ανάλυση. Η λεξιλογική ανάλυση περιλαμβάνει τόσο λέξεις όσο όρους και σύμβολα τα οποία διακρίνονται στο υπό εξέταση υλικό μας και ταξινομούνται σε προκαθορισμένες κατηγορίες. Οι συγκεκριμένοι αυτοί όροι έχουν άμεση σχέση με τον σκοπό της διεξαχθείσας έρευνας. Στο στάδιο της φραστικής ανάλυσης το κείμενο διαιρείται στα μέρη στα οποία αποτελείται. Η φραστική ανάλυση διεξάγεται σε τμήματα. Στην Θεματική – σημασιολογική ανάλυση στηρίζεται σε έννοιες και νοήματα τα οποία προέρχονται από το αντικείμενο μελέτης. Τόσο οι φράσεις όσο και το θέμα μπορούν να χρησιμοποιηθούν με σκοπό τόσο την επιλογή όσο και την οργάνωση των κατηγοριών ώστε να συμπληρωθεί το

περιεχόμενο του κειμένου. Ένας τρόπος με τον οποίο μπορούμε να διεξαγάγουμε την ανάλυση είναι η εγγύτητας των εννοιών. Ακολουθώντας αυτόν τον τρόπο ανάλυσης θα πρέπει να οριστούν καταρχήν λέξεις οι οποίες να έχουν μια συγκεκριμένη σειρά. (Zhang, 2005).

- Η εξαγωγή των συμπερασμάτων και η τυχόν δημιουργία νέων ερωτημάτων μετά από επανεξέταση τους. Τα συμπεράσματα εξάγονται από τα αποτελέσματα της συχνότητας της εμφάνισης των κατηγοριών, η οποία οδηγεί στην επιβεβαίωση ή την διάψευση των ερευνητικών υποθέσεων. (Krippendorff, 2004).

Ο έλεγχος των υποθέσεων οι οποίες αφορούν τα χαρακτηριστικά των μηνυμάτων εγκείται στα παρακάτω:

Πιστότητα των κατηγοριών. Πολύ σημαντικό στοιχείο όπως είδαμε αφορά την πιστότητα των κατηγοριών. Θα πρέπει οι ερευνητές να προχωρήσουν στην ερμηνεία των κατηγοριών με τον ίδιο τρόπο. Επίσης, η πιστότητα των κατηγοριών συνεπάγεται ότι οι ερευνητές θα ερμηνεύσουν με τον ίδιο τρόπο τις κατηγορίες εντάσσοντας τις ίδιες ενότητες στις ίδιες κατηγορίες. Η εγκυρότητα των κατηγοριών συνίσταται στο γεγονός ότι μετρείται σωστά το αντικείμενο το οποίο διατίθεται προς μέτρηση.

Η εγκυρότητα των κατηγοριών: Πιστό θεωρείται ένα όργανο που δίνει το ίδιο αποτέλεσμα όποτε και από οποιονδήποτε και αν χρησιμοποιηθεί, θεωρείται έγκυρο όταν μετρά σωστά το αντικείμενο που τίθεται για μέτρηση. Πολύ σημαντικό είναι οι ορισμοί οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν στις κατηγορίες οι οποίες κατασκευάστηκαν να είναι καθορισμένοι με την μέγιστη σαφήνεια. Η πιστότητα όμως δεν συνεπάγεται την εγκυρότητα.

Η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να χωριστεί σε δυο μεγάλες κατηγορίες όσον αφορά το είδος της ανάλυσης που ακολουθεί, την εννοιολογική και την σχεσιακή ανάλυση:

Την εννοιολογική ανάλυση. Η πρώτη κατηγορία μπορεί να θεωρηθεί ότι συνεχίζει την έρευνα της ύπαρξης και της συχνότητας εμφάνισης των εννοιών οι οποίες σχετίζονται με την έννοια αυτή. Π.χ. η έννοια περιβάλλον στην μελέτη της εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μιας επιχείρησης μπορεί να επεκταθεί σε περιβαλλοντική ευαισθησία. Στην εννοιολογική ανάλυση περιεχομένου καταρχήν ορίζεται μια έννοια προς εξέταση και η ανάλυση αφορά την ποσοτικοποίηση της παρουσίας της. Δηλαδή η εννοιολογική ανάλυση εστιάζει στην ποσοτικοποίηση και παρουσία μιας έννοιας. Μάλιστα η εννοιολογική ανάλυση έχει χαρακτηριστεί και ως θεματική

ανάλυση, η εστίαση γίνεται στην αναζήτηση και την εύρεση συγκεκριμένων όρων μέσα σε ένα κείμενο. Προκειμένου να μπορέσει να διεξαχθεί με επιτυχία η αναζήτηση αυτή αναζητούνται επιλεγμένοι όροι μέσα στα υπό εξέταση κείμενα. Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στους έμμεσους όρους κατά την αναζήτηση τους στους οποίους η απόφαση σχετικά με τον βαθμό που υπονοείται ένας όρος πρόκειται για μια πιο πολύπλοκη διαδικασία. Η ανάλυση περιεχομένου εμφανίζεται συχνότερα με την μορφή της εννοιολογικής ανάλυσης. Θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι η εννοιολογική ανάλυση πρόκειται για μιας μορφής έρευνα μέσω της οποίας διερευνείται η ύπαρξη και η συχνότητα διαφόρων εννοιών αλλά και δομών. Στην εννοιολογική ανάλυση η βαρύτητα δίδεται στην εξέταση της εμφάνισης συγκεκριμένων δομών.

Την σχεσιακή ανάλυση. Στην κατηγορία αυτή γίνεται ο εντοπισμός των λέξεων οι οποίες φανερώνουν π.χ. την έννοια περιβάλλον και αποτελούν διαφορετικές έννοιες όπως π.χ. στο περιβάλλον. Κοινό στοιχείο τόσο της σχεσιακής ανάλυσης όσο και της εννοιολογικής ανάλυσης είναι ότι και οι δύο ξεκινούν με την αναγνώριση τόσο των εννοιών όσο και των δομών οι οποίες βρίσκονται στο σύνολο κειμένων.

Η σχεσιακή ανάλυση ξεκινά με το να προσδιοριστούν οι έννοιες οι οποίες παρουσιάζονται στα κείμενα τα οποία εξετάζουμε. Η σχεσιακή ανάλυση στοχεύει κυρίως στην διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των εννοιών που εξετάζουμε. Έτσι το κυριότερο βάρος δίνεται όχι στην εξέταση των μεμονωμένων εννοιών αλλά στις μεταξύ τους σχέσεις. Οι σχέσεις αυτές σύμφωνα με τον Carley, οι σχέσεις μπορούν να θεωρηθούν ως σύμβολα τα οποία και αποκτούν επιπλέον αξία μέσα από τις σχέσεις τους με άλλα σύμβολα. (Carley, 1990).

Οι μελέτες οι οποίες βασίζονται σε αυτήν την προσέγγιση βασίζεται στα παρακάτω βήματα: Το πρώτο βήμα αφορά τον καθορισμό των εννοιών στην συνέχεια θα πρέπει να καθοριστούν οι τύποι των σχέσεων και στην συνέχεια να προχωρήσουμε στην κωδικοποίηση των κειμένων βάσει του καθορισμού των εννοιών και των τύπων των σχέσεων αλλά και την κωδικοποίηση των δηλώσεων. Τέλος στο τελευταίο βήμα μπορούν να δημιουργηθούν γραφήματα τα οποία θα βοηθήσουν στην εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η ανάλυση περιεχομένου θα πρέπει σε όλες τις φάσεις της διεξαγωγής της να χαρακτηρίζεται από την αντικειμενικότητα, συστηματικότητα αλλά και γενικότητα σε όλες τις φάσεις της διεξαγωγής της. Η αντικειμενικότητα πρόκειται για μια πολύ σημαντική πτυχή της μεθόδου και αφορά κάθε βήμα της το οποίο θα πρέπει να

πραγματοποιείται κάτω από κανόνες οι οποίοι θα ελέγχουν την αντικειμενικότητα του και την αυθεντικότητα των στοιχείων. Η συστηματικότητα αφορά την απόρριψη ή την αποδοχή του προς ανάλυσης περιεχομένου καθώς και την κατηγοριοποίηση του υλικού της έρευνας βάση κανόνων. Η γενικότητα σχετίζεται με τα συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από την έρευνα και τα συμπεράσματα αυτά θα πρέπει να έχουν θεωρητική σχετικότητα. (Σαπουντζή- Κρέπια, 2005)

Ως μια τυποποιημένη μέθοδος η οποία μέσα από την συστηματική κωδικοποίηση τόσο του γραπτού όσο και του προφορικού λόγου οδηγεί σε μια ανάλυση των δεδομένων οι οποίες περιγράφουν διάφορες περιστάσεις επικοινωνίας έτσι και η ανάλυση περιεχομένου υπερτερεί αλλά και μειονεκτεί ανάλογα με την εφαρμογή και το σκοπό της χρήσης της. Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα παρουσιάζονται στην συνέχεια.

4.1.7 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Τα πλεονεκτήματα της ανάλυσης περιεχομένου, είναι τα εξής:

- Η ανάλυση περιεχομένου μέσα από την μελέτη του υλικού της καταγραφής της επικοινωνίας εστιάζει στο θέμα της κοινωνικής αλληλεπίδρασης με επιτυχία.
- Χρησιμοποιώντας την ανάλυση περιεχομένου μας δίνεται η δυνατότητα τόσο ποιοτικών όσο και ποσοτικών μετρήσεων.
- Μέσα από την κωδικοποίηση και την στατιστική ανάλυση του κειμένου παρέχεται μια ολοκληρωμένη μελέτη στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη μέθοδο για την ανάλυση των συσχετίσεων των εννοιών.
- Πρόκειται για μια μέθοδο η οποία προσφέρει μια εικόνα για τα σύνθετα μοντέλα της σκέψης και την χρήση της γλώσσας.
- Είναι ένα διακριτικό μέσο με το οποίο μπορούμε να αναλύσουμε τις αλληλεπιδράσεις.

- Μπορεί να παρέχει πολύτιμες ιστορικές και πολιτιστικές ιδέες με την πάροδο του χρόνου μέσα από την ανάλυση των κειμένων.
- Πρόκειται για μία μέθοδο στην οποία μπορούν να διεξαχθούν επαναλαμβανόμενοι έλεγχοι και αυτό γιατί η μορφή των δεδομένων υφίστανται σε μια σταθερή μορφή.
- Υπάρχει η δυνατότητα χρησιμοποίησης ειδικού λογισμικού ανάλυσης δεδομένων τόσο ποιοτικής όσο και ποσοτικής κατεύθυνσης.
- Η ανάλυση μπορεί να παρέχει πολύτιμες ιστορικές / πολιτιστικές ιδέες με την πάροδο του χρόνου μέσα από την ανάλυση των κειμένων.
- Πρόκειται για μια ιδιαίτερα χρήσιμη μέθοδο ειδικότερα στην αντιμετώπιση δεδομένων μεγάλου όγκου. (Stemler, 2001; Ramazan 2011).

Τα μειονεκτήματα της ανάλυσης περιεχομένου ακολουθούν παρακάτω.

- Μπορεί να είναι μια εξαιρετικά χρονοβόρα και διακριτή διαδικασία.
- Η μέθοδος αυτή υπόκειται σε αυξημένο κίνδυνο σφάλματος ιδιαίτερα όταν η σχεσιακή ανάλυση χρησιμοποιείται για να επιτευχθεί ένα υψηλότερο επίπεδο.
- Συχνά αγνοεί το πλαίσιο το οποίο παρήγαγε το κείμενο.
- Πρόκειται για μια μέθοδος εγγενώς αναγωγική ιδιαίτερα όταν πρόκειται για τα σύνθετα κείμενα.
- Είναι μια δύσκολη μέθοδο για την μηχανογράφηση της εταιρείας.
- Πολλές φορές το κύριο βάρος της μεθόδου δίδεται στην καταμέτρηση λέξεων. (Salinas, 2006).
- Υφίσταται αυξημένος κίνδυνος τα συμπεράσματα να είναι αξιόπιστα στην περίπτωση που δεν έχει ήδη διασταυρωθεί η αξιοπιστία του υλικού της έρευνας. (Ιωσηφίδης, 2003).
- Υπάρχουν σημαντικοί περιορισμοί στην χρήση της ανάλυσης περιεχομένου. Ο σημαντικότερος περιορισμός είναι η υποκειμενικότητα η οποία είναι απαραίτητη στην κωδικοποίηση. Προκειμένου να υπάρχουν έγκυρα συμπεράσματα είναι απαραίτητο να υπάρχει σε όλη την διαδικασία της

ερευνητικής διαδικασίας και να διασφαλίζεται η αξιοπιστία των δεδομένων. (Guthrie, Petty, Yongvanich, Ricceri, 2004).

- Αν ο ερευνητής εστιάζει στην ποσότητα των υπό εξέταση δεδομένων και όχι στην ποιότητα αυτών. Έτσι οδηγούμαστε σε απώλεια των πληροφοριών και αυτό μπορεί να μετριαστεί εξετάζοντας την ποιότητα στα υπό εξέταση δεδομένων. (Guthrie, Petty, Yongvanich, Ricceri, 2004).

Οι κυριότερες δυσκολίες οι οποίες παρουσιάζονται στην διαδικασία της μεθόδου της ανάλυσης περιεχομένου εστιάζουν κυρίως στο σημείο το οποίο αφορά την ανάλυση και την επιλογή των κατηγοριών κατηγοριοποίησης και στην ταξινόμηση των στοιχείων του υλικού προς ανάλυση στις οριζόμενες κατηγορίες.

Έχοντας πλέον γνώση των πλεονεκτημάτων καθώς και των μειονεκτημάτων της ανάλυσης περιεχομένου, στην συνέχεια θα μελετήσουμε τον τρόπο με τον οποίο θα μπορέσει η διαδικασία της ανάλυσης περιεχομένου να αξιολογηθεί. Στο επόμενο υποκεφάλαιο αναφέρονται οι μελέτες οι οποίες διαπραγματεύτηκαν την σύγκριση των απολογισμών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης διαχρονικά μέσα από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας.

4.2 ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ - ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.

Οι McWilliams και Siegel (2000) εξέτασαν την σχέση μεταξύ της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της οικονομικής απόδοσης. Η έρευνα τους κατέληξε σε αντιφατικά αποτελέσματα και αυτό γιατί καθοριστικοί παράγοντες εξέλειπαν από τα μοντέλα τα οποία χρησιμοποίησαν. Η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποίησε ένα οικονομετρικό μοντέλο των Waddock and Graves (1997) για να αναλύσουν γιατί η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει την οικονομική απόδοση της Εταιρείας. Η μέτρηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης περιελάμβανε μια ψευδομεταβλητή και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επέστρεφε ως αποτέλεσμα προς την επιχείρηση ενεργητικό ή περιουσιακά στοιχεία, καθαρά θέση και αύξηση των πωλήσεων. Τα αποτελέσματα της έρευνας τους έδειξαν ότι όταν το μοντέλο το οποίο χρησιμοποίησαν εφαρμοζόταν, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είχε ουδέτερη επίπτωση στο οικονομικό κομμάτι.

Στην συνέχεια το 2008 ο Brammer και ο Millington ανέλυσαν την σχέση μεταξύ της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της οικονομικής επίδοσης χρησιμοποιώντας ένα μοντέλο προορισμένο στην αγορά. Η έρευνα τους περιελάμβανε 500 μεγάλες εταιρείες της Αγγλίας. Τα εμπειρικά αποτελέσματα από αυτήν την έρευνα έδειξαν ότι σε εκείνες τις επιχειρήσεις είτε με υψηλή είτε χαμηλή επίδοση όσον αφορά την κοινωνική υπευθυνότητα είχαν υψηλότερη επίδοση από τις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν χαμηλή κοινωνική απόδοση.

Οι Surroca et al. (2010) ανέλυσαν την σχέση μεταξύ της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της οικονομικής επίδοσης σε 599 επιχειρήσεις μεταξύ 2002 και 2004. Τα αποτελέσματα της έρευνας τους ήταν ότι η σχέση μεταξύ της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της οικονομικής απόδοσης μιας επιχείρησης ήταν θετική.

Οι Mudzamid, και Sawandi, 2003 στην εργασία τους Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, όσον αφορά την βιομηχανία τηλεπικοινωνιών στην Μαλαισία προχώρησαν στον προσδιορισμό της συγκέντρωσης των δραστηριοτήτων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τους φορείς εκμετάλλευσης τηλεφωνίας με βάση την εισφορά ή την κατανομή του κόστους της εν λόγω δραστηριότητας αλλά και τον εντοπισμό των παραγόντων που επηρεάζουν την συμμετοχή των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών σε δραστηριότητες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Mudzamid, Sawandi, 2003)

Επίσης εξέτασαν τις περιβαλλοντικές ανησυχίες, τις ενέργειες πρόνοιας ή φιλανθρωπίας, την φροντίδα της τοπικής κοινότητας, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες καθώς και την βοήθεια της εταιρείας στις φυσικές καταστροφές. (Mudzamid, Sawandi, 2003). Για κάθε δραστηριότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εξετάστηκε ο βαθμός με τον οποίο η εταιρεία συμμετέχει στον κάθε τομέα. Τα επίπεδα αξιολόγησης τα οποία χρησιμοποιήθηκαν ήταν τρία (υψηλό, μέσο και χαμηλό), η ίδια αξιολόγηση διατηρήθηκε και για την εξέταση των επιπέδων υιοθέτησης δεικτών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Mudzamid, Sawandi, 2003).

Οι Sachs, S., Maurer, M., Hoffman, Ru, E και Hoffman, R., 2006 εξέτασαν τον βαθμό δυνατότητας των ενδιαφερομένων μερών να εκτιμήσουν τις πρακτικές των εταιρειών στον τομέα της Εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης. Προκειμένου να το επιτύχουν αυτό χρησιμοποίησαν έναν πίνακα όπου εξέτασαν τις γενικές αρχές της εταιρείας για ένα τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως π.χ. ότι η εταιρεία θα ακούει τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και στην συνέχεια εξέτασαν συγκεκριμένες αρχές όπως π.χ. ότι η εταιρεία θα επικοινωνεί ανοιχτά και με διαφάνεια προς τα ενδιαφερόμενα μέρη και ότι θα εκδίδει τακτικά εκθέσεις σχετικά

με την κοινωνική ευαισθησία της επιχείρησης και τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις. Τέλος εξέτασαν σε ποιο ενδιαφερόμενο μέρος στοχεύει η κάθε της ενέργεια. Πρόκειται για μια πολύ ενδιαφέρουσα προσέγγιση η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στην διαχρονική εξέταση των απολογισμών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης γιατί μπορεί από την συγκεκριμένη εξέταση να διεξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με το σε ποιο ενδιαφερόμενο μέρος δίνει η επιχείρηση βαρύτητα σε κάθε απολογισμό. (Sybille Sachs Marc Maurer Edwin Rühli Reto Hoffmann, 2006).

Στην συνέχεια θα αναλύσουμε την αποτίμηση της Εταιρικής κοινωνικής ευθύνης συνοπτικά μέσα από τις κυριότερες θεωρίες όπως είναι η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών, οι συμβάσεις της κοινωνικής θεωρίας, η θεωρία της νομιμότητας και η αξιολόγηση των αποδόσεων.

4.2.1. ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

4.2.1.1. ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ.

Η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών της επιχείρησης χρησιμοποιείται ως βάση για την ανάλυση των ομάδων για τις οποίες η επιχείρηση θα πρέπει να είναι υπεύθυνη. Σύμφωνα με τον Freeman (1984), η επιχείρηση μπορεί να περιγραφεί ως μια σειρά από συνδέσεις των ενδιαφερόμενων μερών τα οποία οι managers της επιχείρησης προσπαθούν να διαχειριστούν. Ένας κλασικός ορισμός του Freeman για τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι ότι πρόκειται για μία ομάδα ή άτομο το οποίο μπορεί να επηρεάσει ή να επηρεάζεται από την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Τα ενδιαφερόμενα μέρη συνήθως αναλύονται σε πρωτεύοντα και δευτερεύοντα. Μάλιστα, ο Clarkson, 1995 ορίζει ως πρωτογενή ενδιαφερόμενα μέρη, τα μέρη όπου χωρίς αυτά η επιχείρηση δεν μπορεί να λειτουργήσει. Στα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη περιλαμβάνονται οι μέτοχοι, οι επενδυτές, οι εργαζόμενοι, οι πελάτες οι προμηθευτές. Ως δευτερεύοντα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούμε να ορίσουμε εκείνα τα μέρη τα οποία μπορούν να επηρεάσουν ή να επηρεάζονται από την εταιρεία αλλά αυτά τα μέρη δεν είναι απαραίτητα για την ίδια την επιβίωση της. Υφίσταται έτσι ένας προβληματισμός κατά πόσο η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών πρόκειται για μια συνεκτική θεωρία ή πρόκειται για ένα σύμπλεγμα θεωριών. (Pouliopoulos, Geitona, Pouliopoulos, Triantafilidou, 2012).

Το μεγαλύτερο χάσμα στο εσωτερικό της θεωρίας των ενδιαφερομένων μερών είναι το κατά πόσον η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών πρόκειται για μια κανονιστική

θεωρία η οποία βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις ηθικές προτάσεις ή σε μια εμπειρική περιγραφική θεωρία. (Donaldson και Preston, 1995; Jones και Wicks, 1999) . Το κύριο ζήτημα όσον αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά αν τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελούν κίνητρο για τις επιχειρήσεις και αν ναι σε ποια ενδιαφερόμενα μέρη συμβαίνει αυτό. Ένα σημαντικό ερώτημα σχετικά με την θεωρία των ενδιαφερομένων μερών αναφέρει το ερώτημα σε ποια συγκεκριμένα ενδιαφερόμενα μέρη η επιχείρηση δίδει την μεγαλύτερη προσοχή. Σύμφωνα με τους Mitchel et al. τα χαρακτηριστικά της δύναμης, της νομιμότητας και του επείγοντος χαρακτήρα διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο όσον αφορά την βαρύτητα του κάθε ενδιαφερόμενου μέρους. Η βαρύτητα των ενδιαφερομένων ομάδων εξαρτάται σημαντικά και από το είδος της επιχείρησης. Έτσι για παράδειγμα οι επιχειρήσεις πετρελαιοειδών δίδουν μεγαλύτερη έμφαση σε ζητήματα περιβάλλοντος. (Patten, 1992).

4.2.1.2. ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ.

Σύμφωνα με τον Gray, et al. (1996) η κοινωνία αφορά μια σειρά κοινωνικών συμβάσεων μεταξύ των μελών της κοινωνίας. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μια εναλλακτική δυνατότητα αφορά την δυνατότητα της επιχείρησης να ενεργεί με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, όχι επειδή αφορά το επιχειρηματικό συμφέρον της αλλά επειδή η κοινωνία περιμένει από την επιχείρηση να δράσει με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.(Moir, 2001)

Οι Donaldson και Dunfee (1999) διατύπωσαν μία θεωρία ολοκληρωμένων κοινωνικών συμβάσεων ως ένα τρόπο λήψης αποφάσεων σε ένα ηθικό πλαίσιο αλλά και εντός ενός περιβάλλοντος διαφοροποίησης μεταξύ μακροοικονομικών και μικροοικονομικών συμβάσεων. Ως εκ τούτου οι επιχειρήσεις οι οποίες υιοθετούν μία οπτική της θεωρίας των κοινωνικών συμβάσεων θα περιγράψουν την συμμετοχή τους ως μέρος των κοινωνικών προσδοκιών, αν και το παραπάνω θα μπορούσε απλά να εξηγήσει μόνο το αρχικό κίνητρο της συμμετοχής της επιχείρησης στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αλλά δεν μπορεί να εξηγήσει το σύνολο της συμμετοχής της. Ιδιαίτερα για επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν στον τομέα του περιβάλλοντος η συμμετοχή της επιχείρησης στα περιβαλλοντικά προγράμματα μπορεί να περιγραφεί από την επιχείρηση ως μία «άδεια λειτουργίας» για αυτήν. Αυτή η «άδεια λειτουργίας» θα μπορούσε να θεωρηθεί μέρος του εμπορικού οφέλους της επιχείρησης και να συνδεθεί με την απόκτηση αλλά και διατήρηση της νομιμότητας της επιχείρησης. (Suchman, 1995). Η θεωρία της νομιμότητας παρουσιάζεται στο αμέσως επόμενο υποκεφάλαιο.

4.2.1.3 ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ.

Ο Suchman (1995) ορίζει την νομιμότητα ως μια γενικευμένη αντίληψη ή υπόθεση ενεργειών μιας οικονομικής οντότητας η οποία είναι επιθυμητή και σωστή σαν μια γενικευμένη αντίληψη ή υπόθεση ότι οι ενέργειες της οικονομικής οντότητας (επιχείρηση) είναι επιθυμητές, σωστές και επίσης χρησιμοποιούν τα κατάλληλα μέσα και διέπονται από αξίες, κανόνες, πεποιθήσεις και ορισμούς.

Οι (Pfeffer και Salancik, 1978) και (DiMaggio και Powell, 1983) προσδιόρισαν τρεις τύπους οργανωτικής νομιμότητας:

- Πραγματιστική.
- Ηθική
- Γνωστική

Επίσης αναγνωρίζουν ότι υπάρχουν τρεις βασικές προκλήσεις όσον αφορά τις βασικές προκλήσεις της νομιμότητας.

- Κερδίζοντας την νομιμότητα.
- Διατηρώντας την νομιμότητα.
- Αποκαθιστώντας την νομιμότητα.

Ο Suchman επισημαίνει ότι η διαχείριση της νομιμότητας στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από την επικοινωνία. Σύμφωνα με την Lindblom, 1994 ένας οργανισμός μπορεί να χρησιμοποιήσει τέσσερις γενικές στρατηγικές νομιμοποίησης όταν αυτός βρίσκεται αντιμέτωπος με διαφορετικές απειλές οι οποίες απειλούν την νομιμοποίηση του:

- Επιδιώκει να εκπαιδεύσει τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με τις προθέσεις του οργανισμού για την βελτίωση της απόδοσης του.
- Επιδιώκει να αλλάξει τις αντιλήψεις του οργανισμού. (χωρίς όμως να αλλάξει η πραγματική απόδοση του οργανισμού).
- Αποσπά την προσοχή του οργανισμού μακριά από το θέμα προβληματισμού.
- Σκοπεύει στην αλλαγή των εξωτερικών προσδοκιών σχετικά με την απόδοση του οργανισμού.

- Έτσι, η νομιμότητα σε έναν οργανισμό θα μπορούσε να θεωρηθεί ένας βασικός λόγος αντίληψης της εταιρικής κοινωνικής συμπεριφοράς αλλά και να χρησιμοποιηθεί στην συνέχεια αυτή η δραστηριότητα ως μια μορφή διαφήμισης και επιρροής. (Gray, et al; Clarke ,1998).

Η νομιμότητα θα μπορούσε να θεωρηθεί ως βασικός λόγος για την ανάληψη της εταιρικής κοινωνικής συμπεριφοράς αλλά και στην συνέχεια η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιεί την υιοθέτηση της νομιμότητα ως μια μορφή διαφήμισης ή επιρροής. (Lindblom που αναφέρονται στο Gray et al., 1996 και το Clarke, 1998).

Οι επιχειρήσεις υποκινούνται εκτός των άλλων και από στοιχεία της θεωρίας των κοινωνικών συμβάσεων, στοιχεία τα οποία αναλύονται κυρίως στα στοιχεία της θεωρίας των ενδιαφερόμενων μερών. Στην συνέχεια θα δούμε ένα ακόμα ζήτημα το οποίο αφορά ένα ολοκληρωμένο μοντέλο μέτρησης της απόδοσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μιας επιχείρησης, την αξιολόγηση των αποδόσεων.

4.2.1.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΔΟΣΕΩΝ.

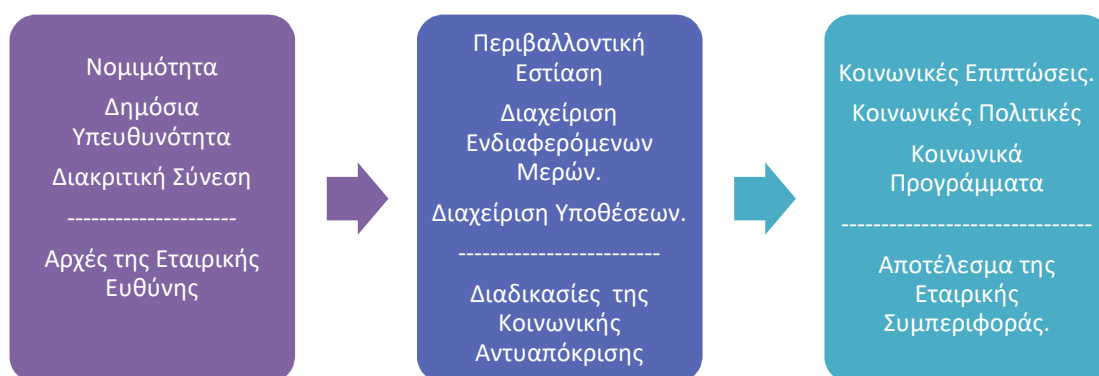
Η βιβλιογραφία σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών συνδυάζεται με την εξέταση της εταιρικής επίδοσης. Οι παραπάνω θεωρίες προσπαθούν να περιγράψουν ένα μοντέλο θεμάτων τα οποία οδηγούν σε ένα συνεκτικό όσον αφορά με το τι θα μπορούσε να αντιπροσωπεύει η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. (Aupperle, Carroll, Hatfield, ; Carroll, 1979).

Ο Carroll, 1979, ο Wattrick και Cohran, 1985 και ο Wood, 1991 έχουν αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο μοντέλο εταιρικής κοινωνικής απόδοσης. Σύμφωνα με τον Wood υπάρχει μεγάλη ανάγκη για την μέτρηση της επίδοσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Το μοντέλο το οποίο δεν παρέχει εγγύηση σχετικά με την προέλευση της διαδικασίας της μέτρησης του μοντέλου, πέρα από αναφορές στην βιβλιογραφία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Για εκείνες τις επιχειρήσεις οι οποίες ακολουθούν συμπεριφορά η οποία να συνάγει με τις ενέργειες της Εταιρικής Κοινωνικής, οι ενέργειες αυτές εξετάζονται από μια οπτική η οποία έχει ως επίκεντρο τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ωστόσο δεν θα πρέπει να υποτιμάται το ενδεχόμενο η κοινωνική συμπεριφορά της επιχείρησης αν είναι προς όφελος των μετόχων ή των διαχειριστών της επιχείρησης και να παρουσιάζεται ότι ωφελεί τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ακολουθώντας την ανάλυση του Wood οι επιχειρήσεις υιοθετηθούν εταιρική κοινωνική συμπεριφορά διότι:

- Η δραστηριότητα της εταιρικής κοινωνικής συμπεριφοράς μπορεί να σχετίζεται με την εταιρική συμπεριφορά και μπορεί να έχει ένα όφελος για την επιχείρηση.
- Μπορεί να βοηθήσει στον σχηματισμό και ανάπτυξη της εταιρικής φιλανθρωπίας.
- Η επιχείρηση επιθυμεί να επηρεάσει συγκεκριμένα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι Wood και Jones προέκτειναν το μοντέλο εξέτασης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εντοπίζοντας ότι ο τύπος της μέτρησης της ΕΚΕ εξαρτάται από τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία αναφέρονται στην ΕΚΕ.



Σχήμα 28: Το Μοντέλο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά των Wood & Jones

**Πηγή: Moire, R. (2001) what do we mean by Corporate Social Responsibility. P. 7;
Wood (1991).**

Οι Μεταξάς και Τσαβλαρίδου προκειμένου να εξετάσουν την επίδραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά μία περίοδο εξέτασης προχώρησαν στην εξέταση της μορφής του εντύπου το οποίο εκδίδει η κάθε επιχείρηση σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Επίσης εξέτασαν τον τομέα δραστηριοποίησης της επιχείρησης καθώς και το ιδιοκτησιακό καθεστώς το οποίο διέπει την κάθε επιχείρηση. Στην συνέχεια προχώρησαν σε μια ακόμη ταξινόμηση ανάλογα με τον τομέα της

λειτουργίας. Μία ακόμα εξέταση ήταν ο αριθμός των εργαζομένων τον οποίο απασχολεί κάθε επιχείρηση η οποία εκδίδει τον απολογισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Metaxas, Tsavlaridou, 2012)

Προκειμένου να μετρηθεί η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη χρησιμοποιούνται πρότυπα και δείκτες. Πολλές φορές όπως θα δούμε και στην συνέχεια η υιοθέτηση ενός δείκτη ή ενός προτύπου διαχρονικά μπορεί να μας οδηγήσει στην αξιολόγηση του οργανισμού όσον αφορά την δέσμευση του σε πολιτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό στην διαχρονική μελέτη των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού.

4.2.2 ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΣΤΗΝ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

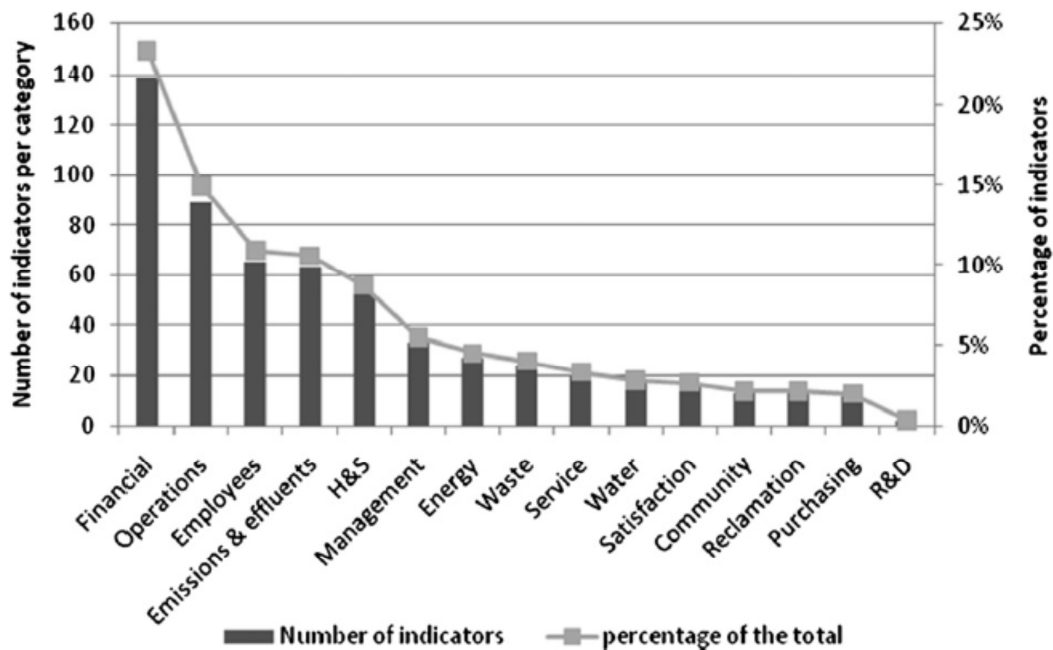
Η επιλογή των απολογισμών ως πηγή δραστηριοτήτων της επιχείρησης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη πραγματοποιείται για τους εξής λόγους: α) Πρόκειται για μια πρωταρχική πηγή πληροφοριών τόσο για τους επενδυτές όσο και για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό και επίσημο μέσο επικοινωνίας που έχει η επιχείρηση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. (Epstein & Freedman, 1994; Hutchins, 1994; Dawkins, 2009). β) Λόγω της αναφοράς της και σε οικονομικές καταστάσεις του οργανισμού, πρόκειται για μια αξιόπιστη πηγή. (Neu & Wright, 1992; Dawkins, Ngunjiri, 2009) γ) Αντιπροσωπεύει καλύτερα την προσπάθεια του οργανισμού να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών. (Preston, Wright, & Young, 1996; Dawkins, Ngunjiri, 2009). δ) Παρέχει διακριτικές πληροφορίες πέρα από τα ρυθμιστικά στοιχεία τα οποία περιέχει και είναι ένας πολύ χρήσιμος δείκτης για τις εταιρικές προτεραιότητες. Μάλιστα, σύμφωνα με τους Werther και Chandler (2005) η εταιρεία ενσωματώνοντας την έκθεση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ετήσια έκθεση της αυξάνει την εσωτερική της δέσμευση και την συμμόρφωση της με τις πολιτικές της καθώς και την ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών της. (Dawkins, Ngunjiri, 2009; Craig, et al 2015).

Οι Roca και Searcy στην μελέτη τους An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports, 2012 χρησιμοποίησαν 12 κατηγορίες για την μελέτη της εφαρμογής της ΕΚΕ στις επιχειρήσεις:

- Αλληλεπίδραση με την κοινότητα. Η συγκεκριμένη κατηγορία συγκέντρωνε όλους τους δείκτες οι οποίοι συσχετιζόταν με τις εισφορές, με την κοινότητα των επενδύσεων, με την χρηματοδότηση και την χορηγία κτλ
- Η κατηγορία αυτή αφορούσε την ποιότητα των εκπομπών και των αποβλήτων. Οι δείκτες σε αυτήν την κατηγορία αφορούσαν την ποιότητα του αέρα, τις εκπομπές του αέρα (συμπεριλαμβανομένου και του CO₂)
- Εργαζόμενοι. Οι δείκτες της κατηγορίας αυτής περιέγραφαν τις ηλικίες, την πολυμορφία καθώς και το κοινωνικό προφίλ του πληθυσμού των εργαζομένων ή παρείχαν λεπτομέρειες σχετικά με τις διαδικασίες, την κατάρτιση, τον αριθμό των εργαζομένων, τον τρόπο των προσλήψεων καθώς και τα αποτελέσματα των εσωτερικών ερευνών των εργαζομένων.
- Ενέργεια: Η κατηγορία αυτή συγκεντρώνει όλους τους δείκτες οι οποίοι σχετίζονται με το ενεργειακό κόστος, τις πηγές της ενέργειας, την εξοικονόμηση ενέργειας καθώς και την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων και των μέσων της επιχείρησης.
- Οικονομία: Αφορά στατιστικά στοιχεία σχετικά με το προφίλ της επιχείρησης, τις λεπτομέρειες σχετικά με τις μετοχές, τις λειτουργικές δαπάνες, τα έσοδα και τα έξοδα της επιχείρησης καθώς και πληροφορίες σχετικά με το κεφάλαιο, τα περιουσιακά στοιχεία και τα τυχόν χρέη της εταιρείας.
- Υγεία και ασφάλεια: Οι δείκτες αυτοί αφορούν τα ατυχήματα, την έκθεση των εργαζομένων σε κινδύνους, τον χαμένο χρόνο εργασίας και ιατρικής φροντίδας λόγω εργατικών ατυχημάτων καθώς και την διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας εντός της επιχείρησης.
- Διαχείριση: Η κατηγορία αυτή συγκεντρώνει όλους τους δείκτες οι οποίοι συνδέονται με τους ελέγχους, τα σχέδια, την συντήρηση, την διαχείριση του περιβάλλοντος καθώς και άλλων συστημάτων διαχείρισης
- Λειτουργίες, η κατηγορία αυτή συγκεντρώνει όλους τους δείκτες οι οποίοι επιλέγονται από τις εταιρείες για να περιγράψουν την κύρια δραστηριότητα τους. Οι δείκτες αυτοί εξαρτώνται από τον τομέα δραστηριοποίησης της επιχείρησης.
- Αγορά: Αφορά τους δείκτες οι οποίοι συνδέονται με την επιλογή, την αξιολόγηση, την θέση των προμηθευτών καθώς και την ποσότητα των υπηρεσιών και αγαθών τα οποία αγοράζονται.
- Έρευνα και ανάπτυξη: Υπάρχουν μόνο δύο δείκτες σε αυτήν την κατηγορία, ο δείκτης που αφορά τον αριθμό των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας καθώς και τις επενδύσεις στην έρευνα και ανάπτυξη.

- Αποκατάσταση: Η κατηγορία αυτή συγκεντρώνει όλους τους δείκτες οι οποίοι σχετίζονται με την διαδικασία αποκατάστασης (κόστος και κατάσταση αποκατάστασης)
- Ικανοποίηση: Οι δείκτες στην κατηγορία αυτή περιγράφουν τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών, τον βαθμό ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών καθώς και την εικόνα της επιχείρησης.
- Υπηρεσίες. Αφορά όλους εκείνους τους δείκτες οι οποίοι συνδέονται με τις on line υπηρεσίες, τις διακοπές ή την διατήρηση της επίλυσης των υπηρεσιών και των κλήσεων των πελατών. Πρόκειται για μια σημαντική κατηγορία στην εξέταση των ιδιαίτερα των τηλεπικοινωνιακών οργανισμών μιας και σε αυτήν την κατηγορία εντάσσονται σημαντικές κατηγορίες όπως είναι ο χρόνος αποκατάστασης βλαβών, και η επίτευξη της απρόσκοπτης επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών.
- Απόβλητα: Η κατηγορία αυτή αφορά την διαχείριση των αποβλήτων, την υγειονομική ταφή, την αποτέφρωση καθώς και την διαχείριση των επικίνδυνων αποβλήτων.
- Νερό: αφορά του δείκτες οι οποίοι συνδέονται με την κατανάλωση νερού καθώς και την επεξεργασία του. (Roca, Searcy, 2012)

Ο αριθμός των δεικτών για την κάθε κατηγορία σύμφωνα με την μελέτη των Roca Searcy παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



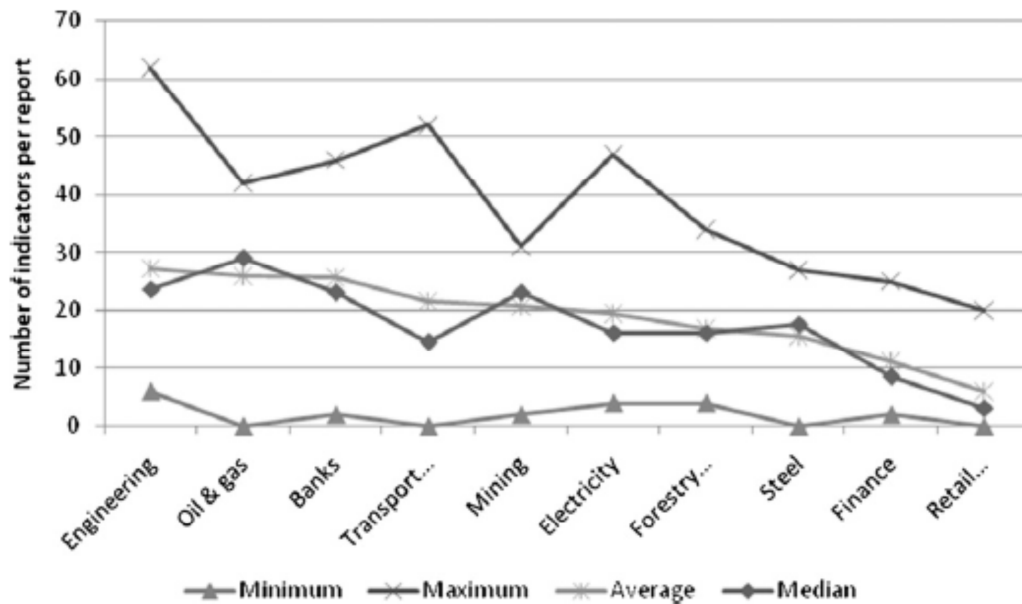
Σχήμα 29: Αριθμός των δεικτών ανά κατηγορία κατά Roca Searcy

Πηγή: L.C. 110 Roca, C. Searcy / *Journal of Cleaner Production* 20 (2012) σελ.109

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα, υπερτερούν οι χρηματοοικονομικοί δείκτες. Αυτό συμβαίνει γιατί στο δείγμα το οποίο χρησιμοποίησαν υπερτερούν οι τράπεζες και τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα και οι εταιρείες αυτές παρέχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την χρηματοοικονομική τους κατάσταση.

Μάλιστα στο χρησιμοποιούμενο δείγμα, το 10% αφορούσε εκθέσεις οι οποίες τόνιζαν περισσότερο τους οικονομικούς και χρηματοοικονομικούς δείκτες σε σχέση με τις άλλες κατηγορίες. (Roca, Searcy, 2012).

Ο μέσος αριθμός των δεικτών ανά κλάδο παρουσίασαν επίσης σημαντικές διαφορές:

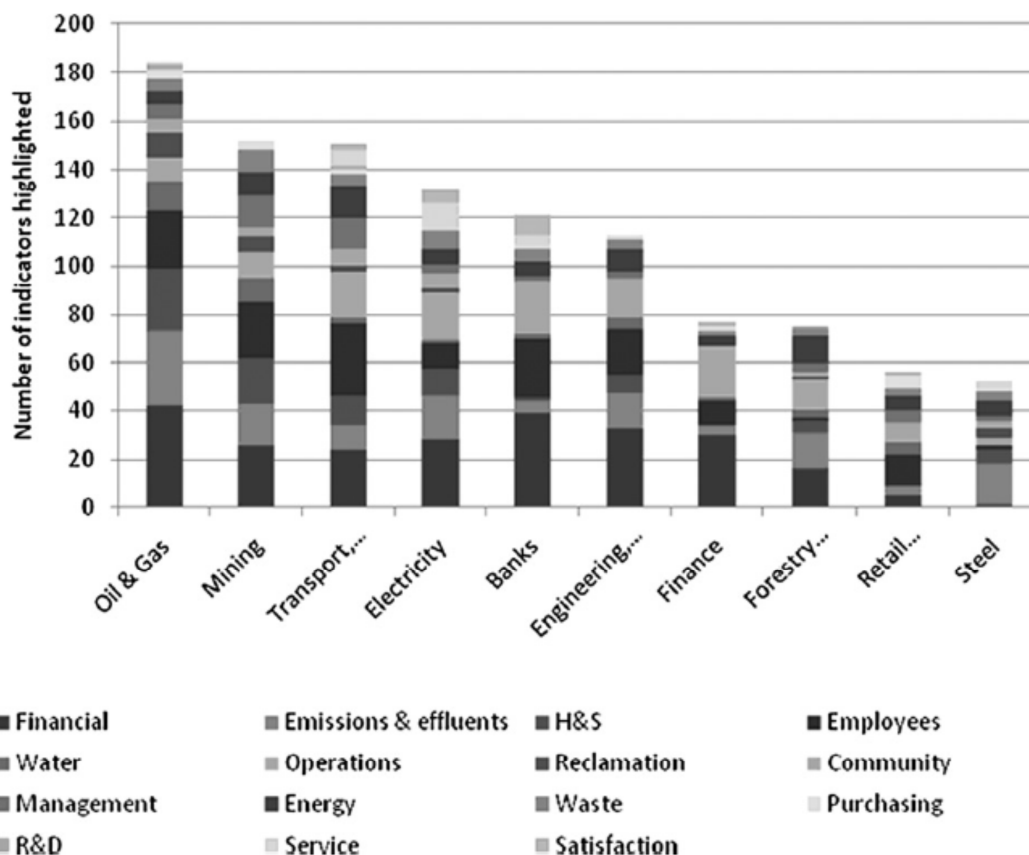


Σχήμα 30: Ο μέσος αριθμός των δεικτών ανά κλάδο

Πηγή: L.C. 110 Roca, C. Searcy / Journal of Cleaner Production 20 (2012) σελ.110

Στο παραπάνω σχήμα μπορούν να διακριθούν οι μέγιστες και ελάχιστες τιμές ανά κλάδο. Οι μέσες τιμές δείχνουν ότι ο κατασκευαστικός κλάδος, ο κλάδος πετρελαίου και φυσικού αερίου και ο κλάδος των τραπεζών τείνουν να χρησιμοποιούν περισσότερους δείκτες σε σχέση με τους τομείς της οικονομίας και του λιανικού εμπορίου οι οποίοι τείνουν να χρησιμοποιούν λιγότερους δείκτες.

Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει μια λεπτομερή ανάλυση όλων των τύπων των δεικτών οι οποίοι παρουσιάζονται σε κάθε τομέα.



Σχήμα 31: Λεπτομερή ανάλυση όλων των τύπων των δεικτών οι οποίοι παρουσιάζονται σε κάθε τομέα.

Πηγή: L.C. 110 Roca, C. Searcy / Journal of Cleaner Production 20 (2012) σελ.110

Το παραπάνω σχήμα αντικατοπτρίζει το γεγονός ότι η οι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας όπως είναι του πετρελαίου και του αερίου, τον μεταλλευτικό κλάδο και τον κλάδο της ηλεκτρικής ενέργειας παρουσιάζουν υψηλή ποικιλία δεικτών. Εστιάζοντας στον κλάδο των μεταφορών, επικοινωνιών και υπηρεσιών, παρατηρούμε ότι η κατηγορία των εργαζομένων περιλαμβάνεται σε 30 διαφορετικούς δείκτες.

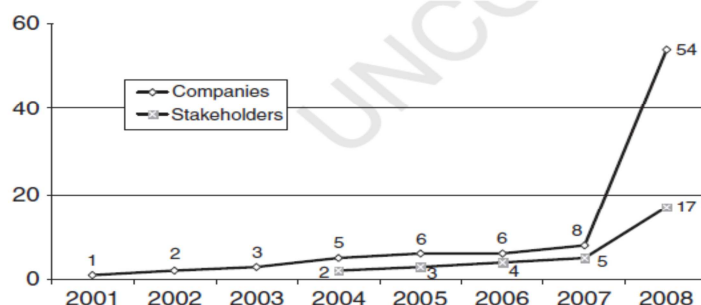
Οι Metaxas και Tsavlaridou, 2012 στο Corporate Social Responsibility in Greece: A comparative Analysis of the three major energy companies (Case Study) αναλύουν την στρατηγική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σε σχέση με την στάση των επιχειρήσεων προς τους υπαλλήλους τους, την κοινωνική εικόνα καθώς τις

περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους. Εξετάζονται οι εκθέσεις τους και οι λεπτομέρειες για τις δραστηριότητες τους.

Κάθε έκθεση την οποία εξετάζουν αφορά και την ανάλυση της στρατηγικής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σε σχέση με την στάση της επιχείρησης προς τους υπαλλήλους της, προς την κοινωνική εικόνα της καθώς και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της.

Οι εταιρείες οι οποίες εξετάστηκαν είναι οι η ΔΕΗ, τα Ελληνικά Πετρέλαια και η ΔΕΠΑ. Εξετάστηκαν οι πίνακες σχετικά με τις εκπομπές καθώς και τους υπαλλήλους τους οποίους απασχολεί κάθε επιχείρηση. Οι τρεις εταιρίες δίνουν έμφαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων έτσι ώστε να γίνουν ανταγωνιστικές στον τομέα της ενέργειας και δίνουν έμφαση στην εκπαίδευση και τους εργαζομένους αλλά και η εφαρμογή των συστημάτων τυποποίησης μεταξύ των εταιρειών ενέργειας στην Ελλάδα. (Metaxas, Tsavlaridou, 2012)

Οι ελληνικές επιχειρήσεις οι οποίες συμμετέχουν στο οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ παρουσιάζονται στο παράρτημα. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η συμμετοχή των Ελληνικών επιχειρήσεων στο οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ για τα έτη 2001-2008



Σχήμα 32: Συμμετοχή των Ελληνικών επιχειρήσεων στο οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ για τα έτη 2001-2008

Πηγή: Skouloudis, A., Evangelinos, K., Nikolaou and Walter, I., Filho, L. (2011); <https://www.unglobalcompact.org/participation>, 10/06/2016

Οι βιομηχανικές επιχειρήσεις έχουν όλες υπογράψει κώδικα για την αειφόρο ανάπτυξη. Επίσης ο αριθμός των οργανισμών οι οποίοι δεσμεύονται στις αρχές του οικουμενικού συμφώνου παρουσιάζονται χαμηλές μέχρι το 2007. Κατά την διάρκεια αυτού τους έτους υπήρξε πολύ μεγάλη αύξηση του αριθμού των συμμετεχόντων

επιχειρήσεων ενώ ο αριθμός των επιχειρήσεων οι οποίες είχαν δηλώσει την δέσμευσή τους για την συγκεκριμένη πρωτοβουλία υπερτριπλασιάστηκε. Σε σύγκριση με τον αριθμό των επιχειρήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο ο αριθμός των ελληνικών επιχειρήσεων οι οποίες αναφέρονται στους δείκτες αυτούς είναι χαμηλή.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η αύξηση των μελών του πυρήνα του δικτύου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη 2000-2008. Σύμφωνα με τους Skouloudis, et al αποδεικνύεται ότι ο ελληνικός τραπεζικός τομέας καταδεικνύει ισχυρή εταιρική διακυβέρνηση και αποτελεσματική διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών στοιχείων. Ο προσδιορισμός σχετικά με το τι είναι κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση πρόκειται για το σημαντικότερο βήμα τόσο στην διαμόρφωση όσο και στην επιδίωξη μιας στρατηγικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σε αυτό το πλαίσιο οι διευθυντικές αντιλήψεις μπορούν να αποκαλύψουν τόσο το επίπεδο ευαισθητοποίησης όσο και την σχετική σημασία των παραγόντων οι οποίες υποστηρίζουν την κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά των επιχειρήσεων.

Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις όσον αφορά τους δείκτες αξιολόγησης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η πρώτη προσέγγιση θεωρεί τους γενικούς δείκτες ως ένα εργαλείο με το οποίο ανεξάρτητα σε ποιον τομέα ανήκει η επιχείρηση χρησιμοποιούνται κατά τον ίδιο τρόπο. Όσον αφορά την δεύτερη προσέγγιση αυτή αφορά δύο γενικούς και ειδικούς δείκτες, μετρώντας τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις του κάθε τομέα. Ο παγκόσμιος δείκτης αναφοράς (GRI) αναπτύσσει ένα βιώσιμο πλαίσιο αναφοράς το οποίο περιέχει τόσο γενικούς όσο και τομεακούς δείκτες της βιομηχανίας καθώς και την εξέταση ειδικών χαρακτηριστικών του κλάδου όπως είναι οι τηλεπικοινωνίες.

Οι απολογισμοί της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης πρόκειται για πηγή κειμένου από την οποία μπορούν να αντληθούν δεδομένα για την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου και κατά συνέπεια την εξαγωγή συμπερασμάτων τα οποία θα προκύπτουν από την χρήση της μεθόδου αυτής. Στην συνέχεια περιγράφεται η χρήση της μεθόδου της ανάλυσης περιεχομένου σχετικά με την σύγκριση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας.

4.2.3 ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

Η ανάλυση περιεχομένου χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Gray et al.,1995;Hackston & Milne, 1996). Πρόκειται για μια διαδικασία η οποία συγκεντρώνει και κωδικοποιεί τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία σε προκαθορισμένες κατηγορίες (Guthrie & Abeysekera, 2006).

Η ποσοτική προσέγγιση εξετάζει ποσοτικά στατιστικά στοιχεία, ενώ η ποιοτική συνοψίζει και ταξινομεί στοιχεία ή τμήματα του κειμένου και εστιάζει και στις επιπτώσεις αυτών των στοιχείων. Σύμφωνα με τον Weber, 1998 η μεθοδολογία της ανάλυσης περιεχομένου κωδικοποιεί και διαχωρίζει το περιεχόμενο ενός κειμένου σε διάφορες κατηγορίες με βάση προκαθορισμένα κριτήρια. Σύμφωνα με τον Krippendorff, η ανάλυση περιεχομένου μπορεί να θεωρηθεί ως μία ερευνητική τεχνική η οποία θα καταλήξει σε έγκυρα συμπεράσματα σύμφωνα με το πλαίσιο και σημειώνει την σημασία του περιεχομένου που θα πρέπει να αναλυθεί. Ο Powell (1997) ορίζει την ανάλυση περιεχομένου ως μια συστηματική ανάλυση της εμφάνισης λέξεων, φράσεων, έννοιες κλπ σε βιβλία, ταινίες και άλλα είδη υλικών.

Η ανάλυση περιεχομένου πρόκειται για μια πολύ καλή μέθοδο για την ανίχνευση της παρουσίας ή της απουσίας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι εκθέσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εξετάζονται στο σύνολο τους για την ρητή ή την σιωπηρή έννοια η οποία αφορά την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα στοιχεία από την έρευνα αυτή αναγνωρίζονται, ταξινομούνται και κατηγοριοποιούνται ακολουθώντας τις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Giannarakis, Sariannidis, Garefalakis, 2011).

Οι απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας πρόκειται για ένα κείμενο το οποίο χρησιμοποιείται για την επικοινωνία των ενεργειών του οργανισμού σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας τόσο προς τα ενδιαφερόμενα μέρη όσο και προς το ευρύ κοινό. Αυτός είναι και ένας λόγος για τον οποίο οι απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης ώστε να υπάρχει ελευθερία πρόσβασης σε αυτούς από τους χρήστες του διαδικτύου. Μάλιστα, πολλές φορές προκειμένου να τονισθεί η σημαντικότητα τους, να επικοινωνηθούν ευκολότερα τα μηνύματα τους δημιουργείται microsite για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για την φιλικότερη παρουσίαση των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής

Ευθύνης προς το κοινό. Η δημοσιοποίηση των αναφορών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης παρουσιάζεται παρακάτω.

4.2.4 ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.

Η δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών μπορεί να έχει πολλά οφέλη για την οργάνωση η οποία δημοσιεύει την ετήσια αναφορά. Επίσης μπορεί να επιτρέψει στην εταιρεία να παρακολουθεί την πρόοδο της όσον αφορά συγκεκριμένους στόχους.

Οι Golob και Bartell εξέτασαν την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε δύο περιοχές του κόσμου οι οποίες απέχουν πολύ μεταξύ τους, την Σλοβενία και την Αυστραλία. Προκειμένου να προχωρήσουν την συγκεκριμένη εξέταση προχώρησαν στην συγκριτική μελέτη των δύο χωρών χρησιμοποιώντας το πλαίσιο το οποίο επικρατεί σε κάθε χώρα ως μεταβλητή. Η συγκριτική μελέτη χρησιμοποίησε το πλαίσιο λειτουργίας της κάθε χώρας ως ερμηνευτική μεταβλητή. Προκειμένου να το επιτύχουν αυτό παρουσίασαν τις εκδόσεις της κάθε χώρας και στην συνέχεια την περιοχή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης την οποία καλύπτει η κάθε έκδοση. (Golob, Bartlett, 2007).

Οι Dawkins & Ngunjiri προκειμένου να διερευνήσουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στους ετήσιους απολογισμούς για την Νότια Αφρική εξέτασαν αρχικά την Νότια Αφρική κατά το πρότυπο του Hofstede ώστε να δουν την θέση της Ν. Αφρικής στις τέσσερις διαστάσεις Ατομικισμό/Κολεκτιβισμό, την αποφυγή αβεβαιότητας, την απόσταση της εξουσίας και τον δείκτη θηλυκότητας / αρρενωπότητας της κάθε χώρας.

Έγινε επιλογή των ετήσιων εκθέσεων για τους παρακάτω λόγους:

- Αποτελούν πρωταρχική πηγή πληροφοριών για τους επενδυτές μιας και είναι η σημαντικότερη γραμμή επικοινωνίας που έχει η εταιρεία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Παρουσιάζουν μεγάλη ομοιότητα με τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις οι οποίες θεωρούνται ιδιαίτερα αξιόπιστες.
- Αντιπροσωπεύουν καλύτερα την προσπάθεια ενός οργανισμού να ανταποκριθεί στους ενδιαφερομένους φορείς.

Παρέχει διακριτικές πληροφορίες πέρα από τα ρυθμιστικά στοιχεία και πρόκειται για ένα χρήσιμο δείκτη για τις εταιρικές προτεραιότητες. Επίσης αν μια επιχείρηση ενσωματώσει την έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον ετήσιο απολογισμό της αυξάνει την εσωτερική δέσμευση και την συμμόρφωση με τις πολιτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και ευαισθητοποιεί τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Στην συνέχεια προχώρησαν στην εξέταση των ετήσιων εκθέσεων εξετάζοντας το κάθε κριτήριο π.χ. περιβαλλοντική πολιτική και το σημείο το οποίο βρίσκεται στις εκθέσεις και στην συνέχεια εξέτασαν την συσχέτιση των τεσσάρων διαστάσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μάλιστα πραγματοποιήθηκε εξέταση και των διαφορών της κάθε διάστασης της ΕΚΕ με τις υπόλοιπες χώρες. Dawkins, C. Ngunjiri, F.W. (2009).

Οι Nick Nazli bt Nik Ahmada, Maliah, Sulaimanb, Dodik Siswantoro στην έρευνα τους “Corporate Social Responsibility disclosure in Malaysia: an analysis of annual reports of klse listed companies” προχώρησαν στην σύγκριση δημοσιευμένων απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από επιχειρήσεις οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Μαλαισία. (Nik Nazlim et al, 2003).

Χρησιμοποιήθηκαν οι 200 μεγαλύτερες εταιρείες οι οποίες είχαν εισαχθεί στο χρηματιστήριο της Κουάλα Λουμπούρ. Αρχικά εξετάστηκε ο πληθυσμός των υπό εξέταση επιχειρήσεων ανά κλάδο δραστηριοποίησης και το ποσοστό τους σε σύνολο του πληθυσμού. Στην συνέχεια επιλέχθηκε αναλογικά ένα δείγμα του πληθυσμού των επιχειρήσεων αυτών. Επίσης προσέχθηκε το δείγμα αυτό να είναι από διαφορετικούς κλάδους έτσι ώστε να αντιπροσωπεύονται όλοι οι κλάδοι. (Nik Nazli et al 2003)

Στην συνέχεια πραγματοποιήθηκε ένα σύστημα κατηγοριοποίησης. Ένα σύστημα κατηγοριοποίησης πρόκειται για ένα σημαντικό στάδιο προς το περιεχόμενο της έρευνας ανάλυσης. Αυτό περιλαμβάνει την επιλογή καθώς και την ανάπτυξη των κατηγοριών στις οποίες μπορούν να ταξινομηθούν. Το όργανο μέτρησης το οποίο χρησιμοποιείται περιλαμβάνει 17 κατηγορίες περιεχομένου οι οποίες βρίσκονται εντός πέντε ελέγξιμων διαστάσεων. Οι διαστάσεις αυτές συνοψίζονται παρακάτω:

- Θέμα: Περιβάλλον, ενέργεια, προϊόντα, καταναλωτές, ανάμειξη κοινότητας, εργαζόμενοι και άλλοι.
- Αποδεικτικά στοιχεία: Νομισματικά, μη νομισματικά και δηλωτικά στοιχεία.
- Τύπος ειδήσεων: Καλές, Κακές, Ουδέτερες.

- Ποσό: Αριθμός των προτάσεων που αφιερώνονται στον Απολογισμό για την κάθε κατηγορία.
- Θέση στην ετήσια έκθεση. Δήλωση προέδρου, Λειτουργικές Αναθεωρήσεις, Εταιρικό ημερολόγιο κλπ.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαδικασία της κωδικοποίησης και να υπάρχει επιπλέον αξιοπιστία στην έρευνα τους έγινε λεπτομερή περιγραφή σχετικά με το τι περιλαμβάνει η κάθε κατηγορία σε ξεχωριστό φύλλο. Οι ίδιοι κανόνες κωδικοποίησης οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν από τους Hackston και Milne (1996) υιοθετήθηκαν και στην μελέτη των Nazli, Maliah και Siswantoro, 2003.

Σύμφωνα με τον Unerman, 2000 η μέθοδος μέτρησης πρόκειται για ένα κρίσιμο παράγοντα ως προς το περιεχόμενα της ανάλυσης. Ο Unerman αναλύει την χρήση αλλά και τον αριθμό των ποινών τις οποίες έχει υποστεί μία επιχείρηση για την μέτρηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την συμμόρφωση της π.χ. όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς δείκτες.

Ο Hackston και ο Milne, 1996 θεωρούν την «φράση» ως την πιο αξιόπιστη μονάδα ανάλυσης. Διατύπωσαν την άποψη ότι η χρήση των προτάσεων αφαιρεί την ανάγκη της τυποποίησης των λέξεων. Ο Adler, 1999 και ο Tsang, 1998 υποστηρίζουν την χρήση του αριθμού των προτάσεων οι οποίες αφιερώνονται σε κάθε τομέα της ΕΚΕ. Έτσι σχηματίστηκε πίνακας με τον αριθμό των εταιρειών στο δείγμα οι οποίες στον ετήσιο απολογισμό τους περιλαμβάνουν ενέργειες οι οποίες σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Στην συνέχεια οι κατηγορίες των πεδίων της εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης (Περιβάλλον, ενέργεια, προϊόντα και πελάτες, κοινωνία, εργαζόμενοι, γενικά) συγκρίνουν το ποσοστό αναφορών τους ανάλογα τον κλάδο δραστηριοποίησης. Εξετάστηκε ανά κλάδο το πλήθος των επιχειρήσεων ανάλογα αν είναι ανάλογα με την μέθοδο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης νομισματική, μη νομισματική και δηλωτική. Επίσης, εξετάζεται η Εταιρική κοινωνική ευθύνη ανάλογα με το είδος ειδήσεων: καλά νέα, άσχημα νέα, ουδέτερα νέα. (Nik Nazli et al 2003)

Έτσι εξετάζεται από ποιον έγινε η δήλωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αν έγινε π.χ. από τον πρόεδρο της εταιρείας ή από άλλα στελέχη. Μία ακόμα παράμετρος που εξετάζεται είναι η συχνότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης: Χαμηλή – Μέση – Μέγιστη. Συγκεκριμένα εξετάστηκε ο αριθμός των προτάσεων αναφοράς ενεργειών για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. (Nik Nazli et al 2003) .

Ολοκληρώνοντας την αναφορά μας στην δημοσίευση των αναφορών Εταιρικής Υπευθυνότητας για τον οργανισμό προχωράμε στην διαχρονική σύγκριση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του ομίλου ΟΤΕ για τα έτη 2005 – 2015. Στο ερευνητικό κομμάτι της εργασίας μας θα μας δοθεί η δυνατότητα λεπτομερούς μελέτης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας χρησιμοποιώντας την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου και εξετάζοντας σημαντικές παραμέτρους όπως είναι η διαχρονική εξέταση προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης, η έκταση των απολογισμών, το ύφος του μηνύματος του προέδρου, την εύρεση λέξεων κλειδιών αλλά και εστιάζοντας στα σημεία εκείνα των απολογισμών τα οποία περιγράφουν τους τέσσερις κύριους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δηλαδή την αγορά, τους εργαζομένους, το περιβάλλον και την κοινωνία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

5.1 Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΚΟΛΟΥΘΗΘΕΙ ΣΤΗΝ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ.

Προκειμένου να επιτευχθεί η διαχρονική σύγκριση των απολογισμών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Οργανισμού αλλά και να μπορέσουν να εξαχθούν ασφαλής και χρήσιμα συμπεράσματα είναι απαραίτητη η υιοθέτηση συγκεκριμένων βημάτων. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας μας.

Το πρώτο βήμα αφορά την συγκέντρωση του υλικού το οποίο πρόκειται να αναλύσουμε. Το υλικό αυτό συγκεντρώθηκε από τους διαδικτυακούς τόπους της ιστοσελίδας του ΟΤΕ. Το υποστηρικτικό υλικό το οποίο λειτούργησε υποστηρικτά στην ανάλυση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας όπως π.χ. η διαχρονική εξέταση των χορηγιών του οργανισμού συλέχθηκε τόσο από το intranet της εταιρείας όσο και από τις δημοσιεύσεις των ενεργειών αυτών στον τύπο. Επίσης χρησιμοποιήθηκαν έρευνες οι οποίες σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα εστιάζοντας στην Ελλάδα και στον χώρο των τηλεπικοινωνιών συγκεκριμένα.

Μετά την συγκέντρωση του υλικού επιλέχθηκαν οι κατηγορίες με γνώμονα τα ερευνητικά μας ερωτήματα τα οποία θέσαμε στην αρχή της εργασίας μας. Έτσι οι κύριες κατηγορίες ανάλυσης οι οποίες επιλέχθηκαν ήταν η διαχρονική μελέτη της έκτασης των απολογισμών ως σύνολο, η διαχρονική μελέτη των ενδιαφερόμενων μερών, η διαχρονική εξέταση των προτύπων¹⁵, το ύφος και η έκταση του μηνύματος του προέδρου, η διαχρονική μελέτη του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού και η εύρεση φράσεων και λέξεων κλειδιών μέσα από την λεπτομερή διαχρονική μελέτη των ενοτήτων που αφορούν τις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

¹⁵ Εξετάσθηκε η υιοθέτηση προτύπων όπως οι δείκτες Global Reporting Initiative, Global Reporting Initiative 3.1, και πίνακας δεικτών Global Reporting Initiative G4, του προτύπου υπευθυνότητας AA 1000, του Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών και ο απολογισμός της προόδου καθώς και η πρόσφατη, το 2015, δήλωση συμμόρφωσης του ελληνικού κώδικα βιωσιμότητας. Επίσης εξετάσθηκε η ενσωμάτωση από τον οργανισμό δεικτών διωσιμης ανάπτυξης όπως η FTSE 4 Good και ο CRI Index.

Η συσχέτιση των δεικτών με την διαχρονική εξέταση των ενδιαφερόμενων μερών, του ιδιοκτησιακού καθεστώτος αλλά και στοιχεία όπως το ύψος και η έκταση των ενοτήτων του απολογισμού της Εταιρικής Υπευθυνότητας θα μας δώσει την δυνατότητα της παρακολούθησης της πορείας του οργανισμού εξετάζοντας παράλληλα την επίδραση που έχει το ιδιοκτησιακό καθεστώς του στην πολιτική του οργανισμού όσον αφορά την Εταιρική Υπευθυνότητα. Μέσα από την εξέταση των παραπάνω παραμέτρων θα προσπαθήσουμε να διασαφηνίσουμε την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να εξετάσουμε τον ρόλο που διαδραματίζει στο μέλλον και την ευημερία του οργανισμού.

Χρησιμοποιώντας την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου θα μπορέσουμε να μελετήσουμε συστηματικά αξιόπιστα δεδομένα και αυτό γιατί ο εκδότης των απολογισμών αυτών είναι ο ίδιος ο οργανισμός. Επίσης οι πιστοποιήσεις οι οποίες διερευνούνται προέρχονται από διεθνείς οργανισμούς πιστοποίησης με αναμφισβήτητη την εγκυρότητα τους.

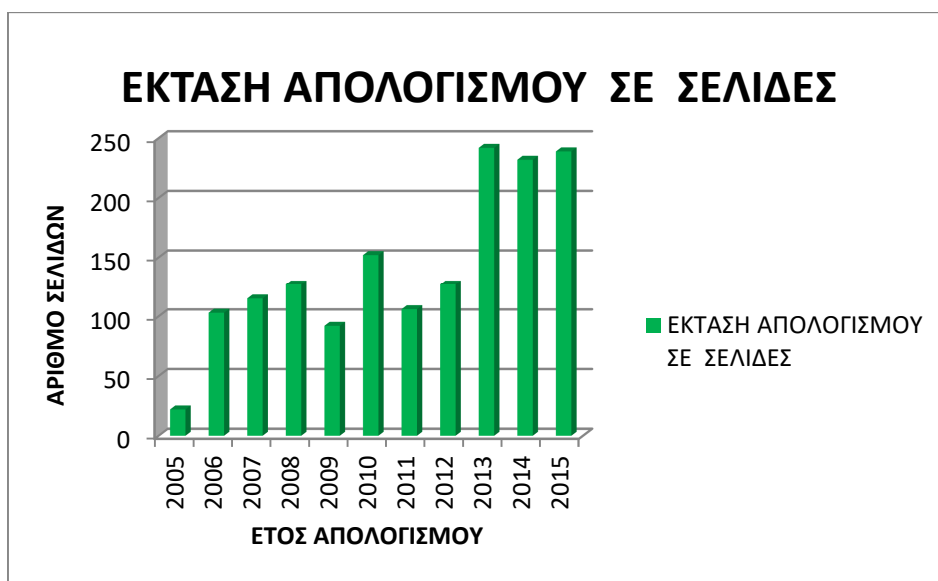
Ολοκληρώνοντας την ανάλυση περιεχομένου είμαστε έτοιμοι να προχωρήσουμε στην παρουσίαση των ευρημάτων της ανάλυσης περιεχομένου των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μέσα από τις διαπιστώσεις των ευρημάτων θα απαντήσουμε στα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία θέσαμε και τέλος θα καταλήξουμε στα συμπεράσματα σχετικά με την χρήση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προστιθέμενη αξία στον όμιλο ΟΤΕ. Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην σύγκριση των απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος για τα έτη 2005-2015.

5.2 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015.

Οι απολογισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης θεωρούνται σημαντικά έγγραφα όταν εξετάζονται βάση της ανάλυσης περιεχομένου και αυτό λόγω του υψηλού βαθμού αξιοπιστίας οι οποίες αφορούν πληροφορίες που αναφέρονται σε αυτούς. Η χρήση τους εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων η οποία μπορεί να θεωρηθεί ως μόνιμη πηγή ορισμένων πληροφοριών όπως π.χ. οι περιβαλλοντικές πληροφορίες. Μέσα από την ανάλυση στους απολογισμούς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δίδεται η δυνατότητα εντοπισμού όλων των επιχειρηματικών ανακοινώσεων σχετικά με τα μεγάλα κοινωνικά θέματα αλλά και η μελέτη τους σε μεγάλο χρονικό διάστημα. (Unerman, 2000).

5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015

Η έκταση των απολογισμών της Εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού παρουσιάζεται στα παρακάτω σχήματα:



Σχήμα 33: Έκταση απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος ανά αριθμό σελίδων

Πηγή: Σύνθεση στοιχείων απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.

**Πίνακας 7: Διαχρονική εξέταση έκτασης Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας
Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος 2005-2015.**

ΕΚΤΑΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<i>ΕΚΤΑΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΣΕ ΣΕΛΙΔΕΣ</i>	22	103	115	127	92	152	106	127	242	232	239

Πηγή: Σύνθεση στοιχείων απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.

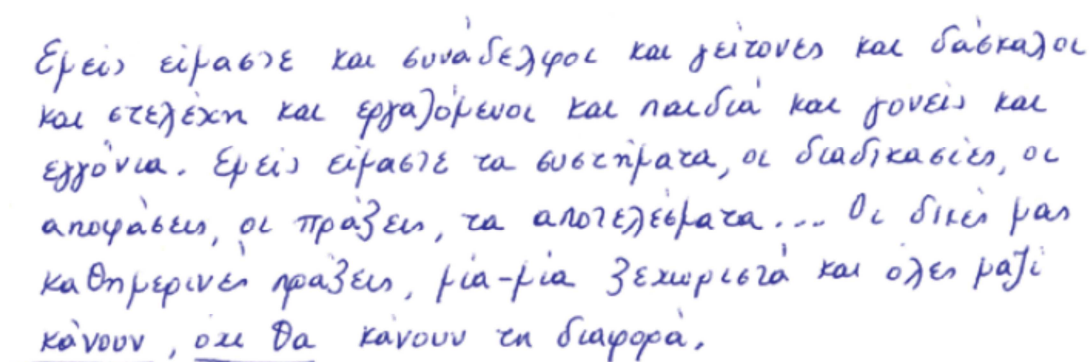
Υπήρχαν δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον οργανισμό και πριν την έκδοση του πρώτου απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2005 με την μορφή προγραμμάτων εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων, την συνεισφορά των εσόδων από μηνύματα και έσοδα από κλήσεις σε περίοδο εορταστικών περιόδων. Το πρόγραμμα « Σχέση Ευθύνης» που παρουσιάστηκε στον απολογισμό ΕΚΕ 2005 και εστίασε στην αίσθηση της συνεργασίας μεταξύ των παραμέτρων της ΕΚΕ. Ακόμα και ο τίτλος του πρώτου απολογισμού «Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης: Η προστιθέμενη «αξία» του ΟΤΕ», δείχνει την σημασία που έχει για τον οργανισμό η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Είναι φανερό ότι πρόκειται για την πρώτη προσπάθεια παρουσίασης καθώς και καταμερισμού των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού. Σαν πρώτη αυτή προσπάθεια, η έκταση του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού είχε τις λιγότερες σελίδες από τους μελλοντικούς απολογισμούς. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η έκταση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας λαμβάνει υπόψη της το σύνολο των σελίδων του εκάστοτε απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας συμπεριλαμβανομένων και των εξωφύλλων.

Το 2006 ο απολογισμός είχε την έκταση των 103 σελίδων και προσπαθούσε να μιμηθεί ένα ετήσιο ημερολόγιο αναγράφοντας στο επάνω μέρος της σελίδας τον αριθμό της ημέρας του χρόνου και π.χ. ημέρα 3^η, ημέρα 9, ημέρα 15^η και είχε τίτλο «365 ημέρες προσπαθούμε για το καλύτερο». Ο απολογισμός αυτός είχε έκταση 81 σελίδες περισσότερες από τον προηγούμενο απολογισμό αλλά και μία ποιο ξεκάθαρη δομή των δράσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε διακριτά κεφάλαια. Τα κεφάλαια αυτά ήταν για την αγορά με τίτλο «Κάνουμε τη διαφορά στην

αγορά», για τους εργαζομένους με τίτλο: «Φροντίζουμε τους Ανθρώπους μας», για το περιβάλλον με τίτλο : «Μειώνουμε την περιβαλλοντική επιβάρυνση», για την κοινωνία με τίτλο : «Συνεργαζόμαστε για τα με την Κοινωνία».

Το 2007 η έκταση του απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει τίτλο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας και έφθασε τις 115 σελίδες δηλαδή 12 σελίδες περισσότερες από τον απολογισμό του 2006. Πλέον και τα κεφάλαια τα οποία αφορούν τις τέσσερις κύριες διαστάσεις αλλά και η κάθε διάσταση της ΕΚΕ έχει λάβει το όνομα του τίτλου προσθέτοντας την διάταξη την οποία εξετάζουμε: σχέση ευθύνης με την αγορά, σχέση με τους εργαζομένους, σχέση ευθύνης με το περιβάλλον και σχέση ευθύνης με την κοινωνία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι σελίδες του απολογισμού αφιερώνονται σε μηνύματα τα οποία έχουν γράψει οι εργαζόμενοι αλλά και άτομα τα οποία χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του οργανισμού τέτοια μηνύματα είναι «στηρίζω...», «πίσω από τις πράξεις οι άνθρωποι και οι ευθύνη..», «ανακυκλώνοντας πράγματα κάνεις την ζωή να συνεχιστεί..»

Ένα από τα μηνύματα που κοσμούν τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2007 είναι το παρακάτω:



Ερείς είραγε και συγγενείς και γείτονες και δάσκαλοι και ετελέχη και εργαζόμενοι και παιδιά και γονείς και εγγόνια. Ερείς είραγε τα βωβήματα, οι διαδικασίες, οι αποφάσεις, οι πράξεις, τα αποτελέσματα... Οι δικές μας καθημερινές πράξεις, μία-μία ξεχωριστά και όλες μαζί κάνουν, οι θα κάνουν τη διαφορά.

Εικόνα 1: Μήνυμα Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007 , σελ. 24

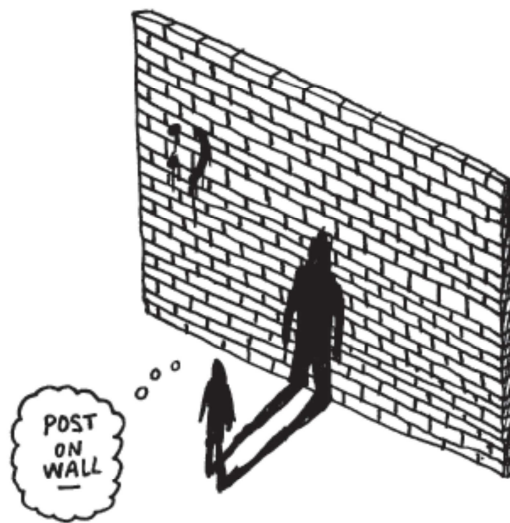
Το 2008 η έκταση του απολογισμού έφθασε τις 127 σελίδες ακολουθώντας αυξητική πορεία από την εμφάνιση του πρώτου απολογισμού. Αξίζει να σημειώσουμε ότι έχει σαρωθεί η ηλεκτρονική μορφή του απολογισμού σε pdf μορφή όπως μπορεί να αναζητηθεί στην ιστοσελίδα του οργανισμού και έχει έκταση 65 σελίδες, αλλά έχουν σκαναριστεί δύο σελίδες σε μία, και κατά συνέπεια στην μελέτη της εργασίας

λαμβάνουμε υπόψη την πραγματική έκταση του απολογισμού που είναι οι 127 σελίδες. Το 2008 ο τίτλος του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας είχε τίτλο :« Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008». Οι τέσσερις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αντιπροσωπεύονται με τους ίδιους τίτλους όπως και στον απολογισμό του 2007, σχέση ευθύνης με την αγορά, σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους, σχέση ευθύνης με το περιβάλλον και σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Το 2009 οι σελίδες του απολογισμού μειώθηκαν στις 92 σελίδες, 32 σελίδες λιγότερες από τον απολογισμό του 2008. Και στον απολογισμό του 2009 γίνεται προσπάθεια ενσωμάτωσης των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας όσον αφορά την επιχειρηματική στρατηγική της εταιρείας και αποτυπώνονται σε αυτόν οι δράσεις του έτους του 2009. Οι τέσσερις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν τον ίδιο τίτλο όπως και στον προηγούμενο απολογισμό.

Το 2010 οι σελίδες του απολογισμού αυξήθηκαν στις 152 σελίδες, 60 σελίδες περισσότερες από τον απολογισμό του 2009. Η μορφή του απολογισμού καθώς και τα κεφάλαια του έχουν την ίδια μορφή με τον απολογισμό του 2009. Καταγράφονται οι βασικές δραστηριότητες και τα επιτεύγματα του οργανισμού στον τομέα της Εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και των στόχων του οργανισμού για το μέλλον. Επίσης καταγράφονται οι δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας των θυγατρικών του ΟΤΕ στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Αξίζει να αναφέρουμε ότι αρκετές ολοσέλιδες σελίδες του απολογισμού αφιερώνονται σε ασπρόμαυρα σχήματα που σχετίζονται με τις τηλεπικοινωνίες.

Ένα από τα σχήματα που κοσμούν τον απολογισμό του 2010 είναι το παρακάτω:



Εικόνα 2: Εικόνα απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, σελ: 23

Το 2011 ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού είναι 106 σελίδες και είναι μειωμένος κατά 46 σελίδες σε σχέση με τον απολογισμό του 2010. Όπως και στον απολογισμό του 2008 ο απολογισμός ο οποίος είναι διαθέσιμος σε ηλεκτρονική μορφή σε pdf μορφή έχει έκταση 54 σελίδες αλλά στην εξέταση της παρούσας εργασίας εξετάζεται η πραγματική έκταση του απολογισμού, δηλαδή 106 σελίδες. Στον απολογισμό τα τέσσερα κεφάλαια τα οποία αντικατοπτρίζουν τις τέσσερις κύριες διαστάσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν τους τίτλους Αγορά, Εργαζόμενοι, Κοινωνία και Περιβάλλον.

Ο πρώτος απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ο οποίος είναι κοινός και στον οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσιάζουν από κοινού τόσο τα προγράμματα αλλά και τα επιτεύγματα τους στον τομέα της υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης. Ο απολογισμός του 2012 πρόκειται για το αποτέλεσμα της ενοποίησης των λειτουργιών Εταιρικής Υπευθυνότητας και Περιβάλλοντος του ΟΤΕ και της COSMOTE η οποία πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2012. Ο απολογισμός αυτός μάλιστα ήταν και το πρώτο βήμα της λειτουργικής ενοποίησης των δύο εταιρειών καθώς σπουδαιότητα της Εταιρικής Υπευθυνότητας τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζομένους της. Ο ενοποιημένος πλέον απολογισμός έχει έκταση 127 σελίδων.

Μάλιστα έχει την ίδια έκταση με τον απολογισμό του 2008. Τα τέσσερα κεφάλαια που χαρακτηρίζουν την Εταιρική Υπευθυνότητα έχουν τον τίτλο εκείνου του τομέα με τον οποίο πραγματεύεται (Αγορά, Εργαζόμενοι, Κοινωνία και Περιβάλλον).

Το 2013 εκδόθηκε ο κοινός απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ COSMOTE. Ο απολογισμός αυτός πρόκειται για τον μεγαλύτερο σε έκταση απολογισμό της περιόδου 2005-2015 με έκταση 242 σελίδες. Μάλιστα, έχει έκταση 115 σελίδες περισσότερες από τον απολογισμό του 2012. Στον απολογισμό αυτόν, όπως και στον προηγούμενο, τα κεφάλαια τα οποία αφορούν τους κύριους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Αγορά, Εργαζόμενοι, Κοινωνία και Περιβάλλον) έχουν τους ίδιους τίτλους όπως και στον απολογισμό του 2012. Η αύξηση αυτή οφείλεται τόσο στην αύξηση της έκτασης των υπαρχόντων κεφαλαίων των απολογισμών όσο και στην προσθήκη για τους δείκτες και τις θυγατρικές του ομίλου ΟΤΕ.

Το 2014 ο τρίτος κοινός απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας έχει έκταση 232 σελίδες, 10 σελίδες λιγότερες από τον απολογισμό του 2013. Όσον αφορά την δομή του απολογισμού είναι πανομοιότυπη με την δομή που είχε ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2013 και τα ονοματά των κεφαλαίων τα οποία πραγματεύονται τις τέσσερις διαστάσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας (Αγορά, Εργαζόμενοι, Κοινωνία, Περιβάλλον).

Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ο οποίος δημοσιεύθηκε το καλοκαίρι του 2016 έχει έκταση 236 σελίδες, 4 σελίδες περισσότερες από τον απολογισμό του 2015. Ο απολογισμός του 2015 έχει τίτλο «ο κόσμος μας καλύτερος». Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι συνοπτικά στοιχεία για τις εταιρείες του ομίλου περιλαμβάνονται στην ενότητα «όμιλος ΟΤΕ» του απολογισμού. Ο απολογισμός αυτός αποτελεί την συνέχεια της ολοκλήρωσης της ενοποίησης του πεδίου εφαρμογής και των απολογισμών του ΟΤΕ και της Cosmote.

Στην συνέχεια της έρευνας μας, μετά την εύρεση των λέξεων κλειδιών θα υπάρχει καταμέτρηση του αριθμού τους και στην συνέχεια ο αριθμός αυτός ο θα εκφραστεί ως ποσοστό προς το σύνολο των λέξεων που υπάρχουν σε κάθε απολογισμό. εκφρασμένες επί του ποσοστού των λέξεων που υπάρχουν σε κάθε απολογισμό.

Πίνακας 8: Διαχρονική Εξέταση αριθμού λέξεων Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΕΚΤΑΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΣΕ ΛΕΞΕΙΣ	6299	12424	19714	22503	24492	69779	45144	45726	74877	73642	70494

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015.

Ο παραπάνω πίνακας είναι ανάλογος για την κάθε χρονιά εξέτασης με τον πίνακα εξέτασης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας σε λέξεις.

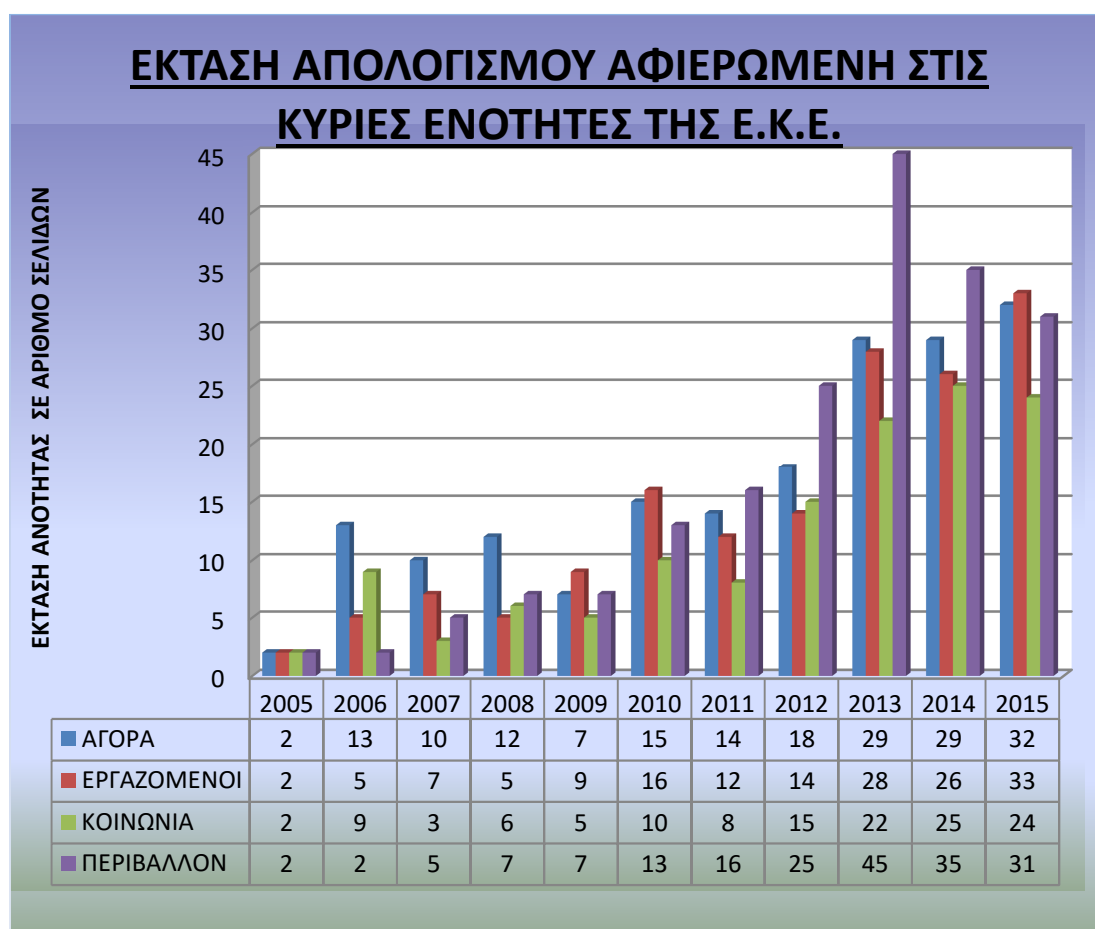
5.3.1 ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΕΚΤΑΣΕΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015

Η έκταση των επιμέρους κύριων ενότητων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα:

Πίνακας 9: Διαχρονική εξέταση έκτασης Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005 -2015 αφιερωμένη στις κύριες ενότητες της Ε.Κ.Ε.

ΕΚΤΑΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΦΙΕΡΩΜΕΝΗ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ Ε.Κ.Ε.				
	ΑΓΟΡΑ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
2005	2	2	2	2
2006	13	5	9	2
2007	10	7	3	5
2008	12	5	6	7
2009	7	9	5	7
2010	15	16	10	13
2011	14	12	8	16
2012	18	14	15	25
2013	29	28	22	45
2014	29	26	25	35
2015	32	33	24	31

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015.



Σχήμα 34: Έκταση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015 αφιερωμένη στις κύριες ενότητες της ΕΚΕ.

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015.

Στην συνέχεια, μελετώντας του απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος θα εντοπίσουμε μέσα από την ανάλυση περιεχομένου τις λέξεις κλειδιά του κάθε απολογισμού. Από την διαχρονική μελέτη των απολογισμών παρατηρούμε μια ισοροπία στην αναφορά των τεσσάρων διαστάσεων της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι δράσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφέρονται ενδεικτικά σε μία σελίδα, του απολογισμού.

Στον **απολογισμό του 2006** παρατηρούμε μία πολύ σημαντική αύξηση των σελίδων του απολογισμού οι οποίες αναφέρονται στην αγορά κατά 11 σελίδες, φθάνοντας τις

13 σελίδες καθώς και αύξηση κατά τρεις σελίδες της ενότητας που αφορά τους εργαζομένους. Αύξηση 7 σελίδων παρατηρήθηκε και στην ενότητα η οποία αφορά την κοινωνία, ενώ η έκταση της ενότητας η οποία αφορούσε το περιβάλλον παρέμεινε στάσιμη.

Όσον αφορά τον απολογισμό του 2007, παρατηρούμε μείωση της έκτασης της ενότητας η οποία αφιερώνεται στην αγορά, και φθάνει πλέον τις 10 σελίδες, αύξηση της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους κατά 2 σελίδες, φθάνοντας έτσι της 7 σελίδες και μείωση της ενότητας η οποία αφορά την κοινωνία κατά 6 σελίδες, έχοντας έκταση πλέον τις τρεις σελίδες. Παρατηρείται επίσης, αύξηση κατά 3 σελίδες στην ενότητα η οποία αφιερώνεται στο περιβάλλον. Όπως και στην προηγούμενη ενότητα γίνεται αναφορά στις προτεραιότητες του οργανισμού για τον τομέα αυτόν. Οι προτεραιότητες αυτές αφορούν την διάδοση των νέων τεχνολογιών και της ευρυζωνικότητας και την έμφαση στην εξυπηρέτησή των πελατών.

Εστιάζοντας στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2008 παρατηρούμε αύξηση της έκτασης του τμήματος εκείνου του απολογισμού ο οποίος αφορά την αγορά κατά 2 σελίδες και μείωση της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους κατά 2 σελίδες σε σχέση με τον απολογισμό του 2007. Επίσης παρατηρούμε αύξηση του αριθμού των σελίδων οι οποίες αφορούν την κοινωνία κατά 3 σελίδες φθάνοντας έτσι τις 6 σελίδες καθώς και αύξηση του αριθμού των σελίδων οι οποίες αφορούν το περιβάλλον κατά 2 σελίδες φθάνοντας τις 7 σελίδες.

Προχωρώντας στην εξέταση του απολογισμού του 2009 παρατηρούμε μείωση του αριθμού των σελίδων οι οποίες αφορούν τον τομέα της αγοράς, φθάνοντας έτσι τις 5 σελίδες, και αύξηση του τομέα των εργαζομένων κατά τέσσερις σελίδες, φθάνοντας έτσι τις εννιά σελίδες. Επίσης παρατηρούμε μείωση του αριθμού των σελίδων του τομέα ο οποίος αφορά την κοινωνία κατά μία σελίδα, φθάνοντας τις 5 σελίδες, ενώ ο αριθμός των σελίδων ο οποίος αφορά τον τομέα του περιβάλλοντος παρέμεινε αμετάβλητος στις 7 σελίδες.

Στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010 παρατηρείται αύξηση του αριθμού των σελίδων κατά 8 σελίδες φθάνοντας τις 15 σελίδες. Επίσης παρατηρείται αύξηση της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους κατά 6 σελίδες φθάνοντας πλέον τις 16 σελίδες. Αύξηση παρατηρείται επίσης στην ενότητα η οποία αφορά την κοινωνία κατά 5 σελίδες σε σχέση με το 2009 φθάνοντας πλέον τις 10 σελίδες. Τέλος παρατηρούμε αύξηση της έκτασης της ενότητας η οποία αφορά το περιβάλλον κατά 6 σελίδες φθάνοντας πλέον τις 13 σελίδες.

Κατά τον απολογισμό του 2011 πραγματοποιήθηκε μείωση της έκτασης η οποία αφορά την αγορά κατά μία σελίδα. Επίσης παρατηρήθηκε μείωση της έκτασης της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους κατά τέσσερις σελίδες και μειώθηκε η έκταση της ενότητας η οποία αφορά την κοινωνία κατά δύο σελίδες ενώ αύξηση παρουσίασε η ενότητα η οποία αφορά το περιβάλλον κατά τρεις σελίδες

Προχωράμε πλέον στην ανάλυση του **πρώτου ενοποιημένου απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012**, στον πρώτο απολογισμό στον οποίο οι δύο εταιρείες παρουσιάζουν τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας **ενοποιημένα**. Η λειτουργική ενοποίηση των δύο εταιρειών ξεκίνησε όπως παρατηρούμε από την Εταιρική υπευθυνότητα και στην συνέχεια προχώρησε και στους υπόλοιπους τομείς του οργανισμού.

Στον απολογισμό του 2013 παρατηρείται μια σημαντική αύξηση όσον αφορά στην έκταση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας. Στον τομέα ο οποίος αφιερώνεται στην αγορά υπήρξε αύξηση κατά 11 σελίδες φθάνοντας έτσι τις 29 σελίδες, επίσης παρατηρήθηκε αύξηση της ενότητας οποία αφορά τους εργαζομένους κατά 14 σελίδες, δηλαδή έφθασε πλέον την διπλάσια έκταση από το 2012 και συγκεκριμένα τις 28 σελίδες. Επίσης παρατηρήθηκε αύξηση της έκτασης η οποία αφορά την κοινωνία κατά 7 σελίδες και φθάνοντας πλέον την έκταση των 22 σελίδων. Όσον αφορά την ενότητα η οποία αφορά το περιβάλλον πραγματοποιήθηκε αύξηση κατά 20 σελίδες και έφθασε τις 45 σελίδες. Οι 45 σελίδες της ενότητας του περιβάλλοντος πρόκειται για την μεγαλύτερη έκταση των απολογισμών του ΟΤΕ κατά το διάστημα το οποίο εξετάζουμε.

Στον απολογισμό του 2014 η έκταση του απολογισμού που είναι αφιερωμένη στην αγορά παρέμεινε στις 29 σελίδες. Η έκταση του απολογισμού η οποία αφιερώθηκε στους εργαζομένους μειώθηκε κατά 2 σελίδες και πλέον έφθασε στις 26 σελίδες ενώ η έκταση του απολογισμού η οποία αφορά την κοινωνία αυξήθηκε κατά τρεις σελίδες και έφθασε τις 25 σελίδες. Η έκταση του απολογισμού η οποία αφορά το περιβάλλον μειώθηκε κατά 10 σελίδες φθάνοντας τις 35 σελίδες. Η ενότητα με την μεγαλύτερη έκταση ήταν η ενότητα η οποία αφορούσε το περιβάλλον ενώ η μικρότερη σε έκταση ενότητα ήταν η ενότητα η οποία αφορούσε την κοινωνία. Στον απολογισμό του 2014 χρησιμοποιούνται περισσότερα γραφικά σχήματα και εικόνες και όλα τα επιτευγματα του οργανισμού παρουσιάζονται συνοπτικά στην πρώτη σελίδα του απολογισμού.

Για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015 παρουσιάστηκε αύξηση 3 σελίδων της ενότητας η οποία αφορά την αγορά και έφθασε τις 32 σελίδες. Η

ενότητα της αγοράς πρόκειται για την ενότητα η οποία καταλαμβάνει την μεγαλύτερη έκταση στους απολογισμούς από το 2005. Το ίδιο συμβαίνει και για την ενότητα η οποία είναι αφιερωμένη στους εργαζομένους η οποία καταλαμβάνει την μεγαλύτερη έκταση από το 2005. Συγκεκριμένα η ενότητα η οποία είναι αφιερωμένη στους εργαζομένους είναι αυξημένη κατά 7 σελίδες και φθάνει τις 33 σελίδες. Η έκταση η οποία αφορά την κοινωνία είναι ελατωμένη κατά μία σελίδα και φθάνει τις 24 σελίδες. Η ενότητα αυτή της κοινωνίας είναι η δεύτερη σε έκταση ενότητα από τους απολογισμούς 2005-2015. Η έκταση της ενότητας που αφορά το περιβάλλον μειώθηκε κατά 4 σελίδες και φθάνει τις 31 σελίδες.

5.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015

5.4.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005

Οι τέσσερις κύριες ενότητες του πρώτου απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού παρουσιάζονται παρακάτω:

Για τον τομέα των εργαζομένων επιλέχθηκαν οι δράσεις της συμπληρωματικής ασφάλισης ¹⁶, χορήγηση ειδικών αδειών, λογαριασμός νεότητας, κεφάλαιο αλληλοβοηθείας, επίδομα για την φύλαξη παιδιών, επίσκεψη εκπροσώπων του ΟΤΕ σε νοσηλευόμενους εργαζομένους, οικονομικές διακοπές, ατομικά δάνεια, προκαταβολές μισθού, χρηματικές και ηθικές επιβραβεύσεις, ασφάλεια και υγεία, επιμόρφωση και εκπαίδευση, βιβλιοθήκη εκπαιδευτικού κέντρου Αθήνας, χορωδία του οργανισμού και προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων.

Για τον τομέα ο οποίος αφορά την αγορά, τα στοιχεία τα οποία αναφέρονται είναι το πρόγραμμα για συνταξιούχους, το πρόγραμμα για φοιτητές, η «τηλεβοήθεια», η υπηρεσία για εξυπηρέτηση ατόμων με προβλήματα ακοής, τα καρτοτηλέφωνα για άτομα με αναπηρία, η διαχείριση παραπόνων, η υπηρεσία ΙΑΣΙΣ. (Με αστική χρονοχρέωση η δυνατότητα να κλειστεί ραντεβού σε νοσοκομεία του ΕΣΥ, τόσο καθημερινά όσο και τα Σαββατοκύριακα). Επίσης, άλλες δραστηριότητες οι οποίες αναφέρονται για τον τομέα της αγοράς είναι η διαχείριση παραπόνων, η πρόληψη

¹⁶ Πρόκειται για συμπληρωματική ιατροφαρμακευτική περίθαλψη η οποία ισχύει από τον Ιανουάριο του 2012.

τηλεπικοινωνιακής απάτης και οι ευκαιρίες απασχόλησης φοιτητών καθώς και η υποστήριξη κοινωφελών σκοπών για παιδιά μέσα από ενέργειες κοινωνικού μάρκετινγκ.

Όσον αφορά τον τομέα της κοινωνίας, οι δράσεις οι οποίες αναφέρονται είναι το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας εργαζομένων, η εμπρακτική συμπαράσταση σε φυσικές καταστροφές, η στήριξη στο χαμόγελο του παιδιού, η στήριξη στην εταιρία προστασία σπαστικών, η υποστήριξη του σωματείου MDA Hellas, η συμμετοχή του ΟΤΕ σε τηλεμαραθωνίους για φιλανθρωπικούς σκοπούς, η υποστήριξη της ελληνικής περιφέρειας, η ενίσχυση προς το παράρτημα Αγρινίου, η στήριξη σπαστικών παιδιών Πάτρας, η στήριξη του συλλόγου γονέων παιδιών και πασχόντων από Μεσογειακή αναιμία Θεσσαλονίκης, η στήριξη στην τράπεζα τροφίμων καθώς και του ιδρύματος για την καταπολέμηση της πείνας, του προγράμματος προσφοράς εταιρικών υπολογιστών, η επιβράβευση πρωτευσάντων φοιτητών, τα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης (ΔΙΑΣ), απασχόληση φοιτητών καθώς και του μουσείου τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ.

Σχετικά με τις ενέργειες οι οποίες αναφέρονται στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας **ο οποίος αφορά το περιβάλλον** αναφέρονται η ανακύκλωση χαρτιού, η χρήση της ηλιακής και αιολικής ενέργειας, η χρήση φωτοβολταϊκών συστημάτων, η προστασία από μόλυνση του περιβάλλοντος, η υποστήριξη της διεθνούς οργάνωση «Βιοπολιτική», καθώς και η αναφορά ότι τα κτίρια του ΟΤΕ ακολουθούν τις τοπικές αρχιτεκτονικές. Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι ήδη από τον απολογισμό του 2005 γίνεται αναφορά σε έρευνες ώστε να υπάρξει σε ο,τι γράφεται και επιβεβαίωση. Επίσης, αναφέρεται η έρευνα της εταιρείας Tradelink Reputation Management η οποία είχε αναδείξει τον ΟΤΕ ως την εταιρεία με την καλύτερη φήμη καθώς και την Εταιρική Υπευθυνότητα στην Ελλάδα όπως διακρίνουμε και στο παρακάτω σχήμα: Στην συνέχεια παρουσιάζεται απόσπασμα από την έρευνα της Tradelink¹⁷, Reputation Research and Consultancy για το 2005

¹⁷ Η τηλεφωνική έρευνα αφορά 1000 άτομα και διεξήχθη τον Ιανουάριο και τον Φεβρουάριο του 2015. Το δείγμα της έρευνας αφορούσε 49% άνδρες και 51% γυναίκες. Οι ηλικίες ήταν 18-34 (34%), 35-54 (37%), 55+ (29%). Σε Αθήνα (60%), Θεσσαλονίκη (20%), Πάτρα (5%), Ηράκλειο (5%) καθώς και Ιωάννινα (5%).

Οι Εταιρίες του Δημοσίου με Καλή Φήμη το 2005

Ερ.: Από όλες τις εταιρίες του δημοσίου που γνωρίζετε ή έχετε ακουστά, ποιες θεωρείτε ότι έχουν την καλύτερη φήμη στην Ελλάδα;

Κατιούσα κατάταξη

Αυθόρμητες αναφορές



ΒΑΣΗ: 1000 ερωτώμενοι

ΠΗΓΗ: TRADELINK REPUTATION RESEARCH & CONSULTANCY

Εικόνα 3: Οι Εταιρίες του Δημοσίου με καλή φήμη το 2005

Πηγή: Ισοζύγιο Φήμης RQ ' 05 Tradelink Reputation Management. Διαθέσιμο στο:
www.euro2day.gr/dm_documents/290305_tradelink.doc











Από την ίδια έρευνα, ενδιαφέρον παρουσιάζει η απάντηση στην ερώτηση σχετικά με τις εταιρίες για τις οποίες οι ερωτούμενοι γνωρίζουν ή έχουν ακουστά ότι έχουν μεγάλη κοινωνική συνεισφορά στην Ελλάδα:

Οι Εταιρίες με Καλή Φήμη στην Κοινωνική Υπευθυνότητα

Ερ.: Από όλες τις εταιρίες που γνωρίζετε ή έχετε ακουστά, ποιες θεωρείτε ότι έχουν μεγάλη κοινωνική συνεισφορά στην Ελλάδα;

Κατιούσα κατάταξη (οριζοντίως)

Αυθόρμητες αναφορές

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

ΒΑΣΗ: 1000 ερωτώμενοι

ΠΗΓΗ: TRADELINK REPUTATION MANAGEMENT

Εικόνα 4: Οι εταιρίες με καλή φήμη στην Κοινωνική Υπευθυνότητα το 2005.

Πηγή: Ισοζύγιο Φήμης RQ ' 05 Tradelink Reputation Management. Διαθέσιμο στο: www.euro2day.gr/dm_documents/290305_tradelink.doc

Παρατηρούμε ότι ο ΟΤΕ καταλαμβάνει την πρώτη θέση, ενώ στην 5^η θέση βρίσκεται η θυγατρική του ΟΤΕ, COSMOTE. Στην ίδια έρευνα, στην ερώτηση για τους πρωταθλητές καλή φήμης ο ΟΤΕ καταλαμβάνει την 5^η θέση ενώ η COSMOTE την 7^η θέση.

Οι Πρωταθλητές Καλής Φήμης του 2005

Ερ.: Από όλες τις εταιρίες που γνωρίζετε ή έχετε ακουστά, ποιες θεωρείτε ότι έχουν την καλύτερη φήμη στην Ελλάδα;

Κατιούσα κατάταξη

Αυθόρμητες αναφορές

1		6		11		16	
2		7		12		17	
3		8		13		18	
4		9		14		19	
5		10		15		20	

ΒΑΣΗ: 1000 ερωτώμενοι

ΠΗΓΗ: TRADELINK REPUTATION MANAGEMENT

Εικόνα 5: Οι πρωταθλητές Καλής Φήμης το 2005

Πηγή: Ισοζύγιο Φήμης RQ ' 05 Tradelink Reputation Management. Διαθέσιμο στο:
www.euro2day.gr/dm_documents/290305_tradelink.doc

Η ενότητα η οποία αφορά του εργαζομένους χαρακτηρίζεται από τέσσερις φράσεις. «Στηρίζοντας καθημερινά τους ανθρώπους μας...», «Παρακινώντας για ανάπτυξη δεξιοτήτων», «Ενθαρύνοντας την προσωπική ανάπτυξη...», «Προάγοντας τη συνεργασία μέσα από τον πολιτισμό...».

Στον απολογισμό αναφέρεται η προσφορά καθολικής υπηρεσίας σε ολόκληρη την χώρα χωρίς διακρίσεις ώστε να δίδονται ίσες ευκαιρίες επικοινωνίας σε όλους εντός της ψηφιακής πραγματικότητας. Γίνεται επίσης αναφορά στο υψηλό ποσοστό νέων συνδέσεων κάθε μήνα. Στην επόμενη σελίδα του απολογισμού (σελ. 9) γίνεται αρχική αναφορά στην εξυπηρέτηση πελατών αλλά και στην πιστοποίηση του Δικτύου Καταστημάτων με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 από τον Ελληνικό Οργανισμό. Αναφέρεται επίσης, ότι την επόμενη χρονιά θα ολοκληρωθεί πανελαδικά η πιστοποίηση των καταστημάτων.

Το επόμενο σημαντικό ζήτημα το οποίο θίγεται στον τομέα της αγοράς αναφέρεται στις χαμηλές τιμές σε συγκεκριμένα κοινωνικές ομάδες. Η παράγραφος ξεκινάει με

την φράση : « **Μειωμένες τιμές σε νέους και ηλικιωμένους....**». Στην συγκεκριμένη παράγραφο πέρα από την αναφορά στο πρόγραμμα που υπήρχε για τους ηλικιωμένους από 65 ετών και άνω για έκπτωση στον λογαριασμό τους και την αναφορά της ειδικής γραμμής επικοινωνίας, αναφέρονται στην παροχή έκπτωσης των δημοσίων ΑΕΙ και ΤΕΙ τόσο για την πρόσβαση στο ίντερνετ όσο και για τις υπεραστικές κλήσεις. Μία άλλη φράση κλειδί της παραγράφου σχετικά με την αγορά ξεκινάει με την φράση : «**Εξυπηρέτηση των πελατών μας....**». Στην παράγραφο αυτή γίνεται αναφορά για την αναβάθμιση των ομάδων που ασχολούνται στα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Επίσης γίνεται αναφορά στην προστασία των συνδρομητών από την αθέμιτη υπερχρέωση του τηλεφωνικού του λογαριασμού τους και την προστασία τους από την τηλεπικοινωνιακή απάτη και το ηλεκτρονικό έγκλημα.

Η επόμενη παράγραφο ξεκινάει με την φράση «**Η αγορά δεν είναι μόνο.... Μάρκετινγκ**», γεγονός που δίνει ιδιαίτερη σημασία στην συμβολή στην κοινωνία μέσα από ενέργειες κοινωνικού μάρκετινγκ όπως η προσφορά σε εθελόντικές οργανώσεις στήριξης του παιδιού και την ένωση μαζί για το παιδί. Στην συνέχεια μέσα από την φράση : «**Ανοίγουμε το δρόμο για σταδιοδρομία στις τηλεπικοινωνίες....**» τονίζονται οι δεσμοί του οργανισμού τόσο με την ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και τις σχολές του ΟΑΕΔ.

Στην συνέχεια εξετάζοντας την ενότητα : «**Σχέση Ευθύνης με την Κοινωνία**» τονίζεται ιδιαίτερα ένα από τα σημαντικότερα μηνύματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στην σελ. 10 αναφέρεται συγκεκριμένα η φράση: «**Πιστεύουμε ακράδαντα ότι όταν πρόκειται για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, μια εταιρεία οφείλει να επιστρέφει στην κοινωνία μόνο τον καλύτερο της εαυτό.**» Η πρώτη παράγραφος ξεκινάει με την αναφορά της υλοποίησης ολοκληρωμένων προγραμμάτων κοινωνικής δράσης, την στήριξη του οργανισμού στην κοινωνία καθώς και στον εθελοντισμό μέσα από την εθελοντική αιμοδοσία. Στις δύο αυτές σελίδες της σχέσης ευθύνης με την κοινωνία αναφέρεται ότι βασική προτεραιότητα για τον οργανισμό αποτελεί η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα. Ένα στοιχείο το οποίο μας δείχνει ότι ο οργανισμός είχε προϋστορία στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη προκύπτει από την φράση « **για δεύτερη φορά, το 2005 ο ΟΤΕ κατέλαβε την πρώτη θέση στο βαρόμετρο (ASBI Awareness & Social Behaviour).**». Στην συνέχεια αναφέρεται η παράδοση του οργανισμού στην εθελοντική αιμοδοσία και μάλιστα αναφέρεται ότι το 2006 ο οργανισμός γιορτάζει τα 30 χρόνια εθελοντικής αιμοδοσίας πανελλαδικά. Η φράση που χαρακτηρίζει την έμφαση που θέλει να δώσει ο οργανισμός στην εθελοντική αιμοδοσία είναι η φράση

«**Πρωτοπόροι στην εθελοντική αιμοδοσία**». Στην συνέχεια δίδεται έμφαση στην προσφορά του οργανισμού όσον αφορά τα παιδιά με την φράση «κοντά στα παιδιά» στο οποίο αναφέρονται χρηματικές δωρεές, η κατασκευή δύο παιδικών σταθμών σε δήμους της Αττικής, η εγκατάσταση σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου για την κάλυψη των αναγκών της μονάδας σπαστικών Πάτρας και τέλος αναφέρεται η υποστήριξη του οργανισμού στον σύλλογο για τα παιδιά με αναπηρία.

Η ευρυζωνικότητα αναφέρεται και στον μέρος του απολογισμού που πραγματεύεται την σχέση ευθύνης του οργανισμού με την κοινωνία μέσα από την φράση «**ανοίγουμε το δρόμο για την αυρυζωνικότητα**». Στο σημείο αυτό του απολογισμού δίνεται έμφαση στην **ευρυζωνικότητα** και στην επίτευξη της υλοποίησης σειράς προγραμμάτων όπως είναι η προσφορά ηλεκτρονικών υπολογιστών της εταιρείας και άλλου εξοπλισμού σε μη κυβερνητικές οργανώσεις αλλά και σχολεία πανελαδικά, την προσφορά δωρεάν πρόσβασης για γρήγορο ίντερνετ στους πρωτεύοντες φοιτητές, και στην καθιέρωση ετησίου βραβείου για το καλύτερο μαθητικό site πανελληνίως. Παρατηρούμε ότι από τον πρώτο απόγισμό ήδη συνδιάζεται η επέκταση του διαδικτύου με την υποστήριξη της νέας γενιάς.

Στην συνέχεια, οι δύο επόμενες σελίδες του απολογισμού αφορούν την **σχέση ευθύνης με το περιβάλλον**. Γίνεται αναφορά στο γεγονός ότι ο οργανισμός αναζητά τρόπους αποτελεσματικότερης διαχείρισης των επιπτώσεων της λειτουργίας της επιχείρησης στο περιβάλλον μέσα από την μείωση των αποβλήτων του οργανισμού αλλά και μέσα από τον σεβασμό προς την φύση. Στο σημείο αυτό του απολογισμού αναφέρονται τα προγράμματα του οργανισμού σχετικά με την ανακύκλωση και την επαναχρησιμοποίηση του χαρτιού από την ΜΚΟ «Κλίμακα». Επίσης, με την χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών μέσων καθώς και την ανάπτυξη του intranet της επιχείρησης.

Αμέσως μετά δίδεται έμφαση στην **προστασία των φυσικών πόρων** μέσα από την χρήση ηπίων και ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και την **υποστήριξη περιβαλλοντικών οργανώσεων** μέσα από την δωρεάν προσφορά υλικοτεχνικής και τηλεπικοινωνιακής υποστήριξης στην διεθνή οργάνωση «Βιοπολιτική» η οποία πρόκειται για μια μη κυβερνητική οργάνωση με σκοπό την προώθηση της διεθνούς συνεργασίας καθώς και της εκπαίδευσης για την προστασία του περιβάλλοντος. Τέλος, γίνεται αναφορά στην προστασία της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς της Ελλάδας μέσα από την τελευταία παράγραφο : «**Σεβασμός στην τοπική δράση των περιοχών δράσης μας....**».

Λέξεις κλειδιά - Κύρια σημεία αναφοράς Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005 όσον αφορά τις ενότητες της Εταιρικής Υπευθυνότητας:

Όσον αφορά την ενότητα των εργαζομένων: Συμπληρωματική ασφάλιση, ειδικές άδειες, Λογαριασμός νεότητας, Κεφάλαιο αλληλοβοήθειας, επιδόματα για φύλαξη παιδιών, επισκέψεις σε άρρωστους εργαζομένους, οικονομικές διακοπές, ατομικά δάνεια, προκαταβολή μισθού χρηματική επιβράβευση, ηθική επιβράβευση, εστιατόριο διοικητικού μεγάρου, ασφάλεια και υγεία, επιμόρφωση και εκπαίδευση, βιβλιοθήκη εκπαιδευτικού κέντρου Αθήνας, προσωπική ανάπτυξη μέσω δειθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, πολιτιστικά κέντρα εργαζομένων, χορωδία εργαζομένων ΟΤΕ. «Στηρίζουμε καθημερινά τους εργαζομένους μας», «παρακινώντας για ανάπτυξη δεξιοτήτων», «ενθαρύνοντας την προσωπική ανάπτυξη», « προάγοντας την συνεργασία μέσα από τον πολιτισμό».

Όσον αφορά την ενότητα της αγοράς: Πρόγραμμα για συνταξιούχους, πρόγραμμα για φοιτητές, «Τηλεβοήθεια», Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Ατόμων με προβλήματα ακοής, καρτοτηλέφωνα για άτομα με αναπηρία, υπηρεσία ΙΑΣΙΣ, διαχείριση παραπόνων, πρόληψη τηλεπικοινωνιακής απάτης, ευκαιρίες απασχόλησης φοιτητών, προσφορά ΟΤΕ από έσοδα υπηρεσιών. «μειωμένες τιμές σε νέους και ηλικιωμένους», «εξυπηρέτηση των πελατών μας», «Η αγορά δεν είναι μόνο Μάρκετινγκ», «Ανοίγουμε δρόμο για σταδιοδρομία στις τηλεπικοινωνίες».

Όσον αφορά την κοινωνία: Πρόγραμμα Εθελοντικής αιμοδοσίας εργαζομένων, Έμπρακτη συμπαράσταση σε φυσικές καταστροφές, το χαμόγελο του παιδιού εταιρεία προστασίας σπαστικών, υποστήριξη του σωματείου MDA Hellas, συμμετοχή ΟΤΕ σε τηλεμαραθωνίους για φιλανθρωπικούς σκοπούς, υποστήριξη της ελληνικής περιφέρειας, παιδιά με αναπηρία εκτός Αθηνών, Μονάδα Σπαστικών Παιδιών Πάτρας, Σύλλογος γονέων Παιδιών και πασχόντων από Μεσογειακή Αναιμία, Τράπεζα Τροφίμων – Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας, πρόγραμμα προσφοράς εταιρικών υπολογιστών, επιβράβευση πρωτευσάντων φοιτητών, Πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Δίας), Απασχόληση Φοιτητών, Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, «Πρωτοπόροι στην εθελοντική αιμοδοσία», «Κοντά στα παιδιά», «ανοίγουμε δρόμο για την ευρυζωνικότητα».

Όσον αφορά το περιβάλλον: Η ανακύκλωση χαρτιού, Ηλιακή ενέργεια, Φωτοβολταϊκά συστήματα, μόλυνση περιβάλλοντος, Διεθνής Οργάνωση «Βιοπολιτική», σεβασμός στην τοπική Αρχιτεκτονική., «ανακύκλωση», «προς την χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών μέσων», «προστασία των φυσικών πόρων»,

«υποστήριξη περιβαλλοντικών οργανώσεων», «σεβασμός στην τοπική αρχιτεκτονική των περιοχών δράσης μας».

Πίνακας 10: Φράσεις, Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005

ΦΡΑΣΕΙΣ ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Συμπληρωματική ασφάλιση	<i>Πρόγραμμα για συνταξιούχους</i>	<i>Πρόγραμμα Εθελοντικής αιμοδοσίας εργαζομένων</i>	<i>Ηλιακή ενέργεια</i>
Ειδικές άδειες	<i>Πρόγραμμα για φοιτητές</i>	<i>Έμπρακτη συμπαράσταση σε φυσικές καταστροφές</i>	<i>Μόλυνση περιβάλλοντος</i>
Λογαριασμός Νεότητας	<i>«Τηλεβοήθεια»</i>	<i>Το χαμόγελο του παιδιού</i>	<i>Διεθνής Οργάνωση «Βιοπολιτική</i>
Κεφάλαιο Αλληλοβοήθειας	<i>Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Ατόμων με προβλήματα Ακοής</i>	<i>Εταιρεία προστασίας σπαστικών, υποστήριξη του σωματείου MDA Hellas</i>	<i>Σεβασμός στην τοπική Αρχιτεκτονική</i>
Επιδόματα για φύλαξη παιδιών	<i>Καρτοτηλέφωνα για άτομα με αναπηρία</i>	<i>Συμμετοχή ΟΤΕ σε τηλεμαραθωνίους για φιλανθρωπικούς σκοπούς</i>	<i>Ανακύκλωση</i>
Επισκέψεις σε άρρωστους εργαζομένους	<i>Διαχείριση ΙΑΣΙΣ</i>	<i>Υποστήριξη της ελληνικής περιφέρειας, παιδιά με αναπηρία εκτός Αθηνών</i>	<i>Χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών μέσων</i>
Οικονομικές διακοπές	<i>Διαχείριση παραπόνων</i>	<i>Μονάδα Σπαστικών Παιδιών Πάτρας</i>	<i>Προστασία των φυσικών πόρων</i>
Ατομικά δάνεια	<i>Ευκαιρίες απασχόληση φοιτητών</i>	<i>Σύλλογος γονέων Παιδιών και πασχόντων από Μεσογειακή Αναιμία Θεσσαλονίκης</i>	<i>Υποστήριξη περιβαλλοντικών οργανώσεων</i>
Προκαταβολή μισθού χρηματική επιβράβευση	<i>Πρόληψη τηλεπικοινωνιακής απάτης</i>	<i>Τράπεζα Τροφίμων – Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας, πρόγραμμα προσφορά εταιρικών υπολογιστών</i>	<i>Σεβασμός στην τοπική αρχιτεκτονική των περιοχών δράσης του οργανισμού</i>
Ηθική επιβράβευση	<i>Προσφορά ΟΤΕ από έσοδα υπηρεσιών</i>	<i>Επιβράβευση πρωτευσάντων φοιτητών</i>	

Εστιατόριο διοικητικού μεγάρου	"Μειωμένες τιμές σε νέους και ηλικιωμένους"	Πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Δίας),	
Ασφάλεια και υγεία	"εξυπηρέτηση των πελατών μας"	Απασχόληση Φοιτητών	
Επιμόρφωση και εκπαίδευση	«Η αγορά δεν είναι μόνο Μάρκετινγκ»	Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ	
Βιβλιοθήκη εκπαιδευτικού κέντρου Αθήνας	«Ανοίγουμε δρόμο για σταδιοδρομία στις τηλεπικοινωνίες».	«Πρωτοπόροι στην εθελοντική αιμοδοσία»	
Προσωπική ανάπτυξη μέσω διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών		«Κοντά στα παιδιά»	
Πολιτιστικά κέντρα εργαζομένων		«Ανοίγουμε δρόμο για την ευρυζωνικότητα»	
Χορωδία εργαζομένων ΟΤΕ			
"Παρακινώντας για ανάπτυξη δεξιοτήτων"			
"Ενθαρρύνοντας την προσωπική ανάπτυξη"			
"Προάγοντας την συνεργασία μέσα από τον πολιτισμό"			
"Στηρίζουμε καθημερινά τους εργαζομένους μας"			

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005.

5.4.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2006.

Η ενότητα η οποία έχει τίτλο «Κάνοντας την διαφορά στην αγορά» και η παράγραφος ξεκινάει με μια πρόταση κλειδί «Πιστεύουμε στην χρήση των ξεχωριστών δυνατοτήτων μας σε τεχνολογία και υποδομές, προς όφελος των καταναλωτών και των διαφόρων ομάδων πολιτών σε όλες τις περιοχές της δραστηριότητας μας» .

Η φράση «**ξεχωριστές δυνατότητες**» αφορά την τεχνολογία μιας και ο οργανισμός πρόκειται για πρωτοπόρο στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα (Διάσταση ΕΚΕ Αγορά, Ανθρωποι) αλλά και όλες αυτές οι δυνατότητες στρέφονται προς τους καταναλωτές (Διάσταση ΕΚΕ: Αγορά) αλλά και σε διάφορους πολίτες. (Διάσταση ΕΚΕ: Κοινωνία, Περιβάλλον). Η συγκεκριμένη διάσταση της ΕΚΕ σύμφωνα με την δεύτερη παράγραφο του απολογισμού αφορά τους κύριους τομείς: Την **παροχή ποιοτικών υπηρεσιών** προς τους πελάτες και την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Δύο κύριες λέξεις – σύμβολα υπεισέρχονται σε αυτήν την πρόταση, η **ποιότητα** των υπηρεσιών (η οποία μπορεί να δικαιολογεί και κάποιο επιπλέον κόστος) και η **προστασία** (θίγει ένα πολύ σημαντικό στοιχείο που είναι η ασφάλεια και η προστασία της ιδιωτικότητας των συνδρομητών). Στην συνέχεια μια πολύ σημαντική πρόταση η οποία απευθύνεται κυρίως στην περιφέρεια της Ελλάδας αφορά την **γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος** ιδιαίτερα σε αραιοκατοικημένες περιοχές καθώς και παροχή βασικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ιδιαίτερα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Επίσης, εστιάζει στην ευθυγράμμιση των διαδικασιών των προμηθειών καθώς και στις στενότερες σχέσεις με τους προμηθευτές.

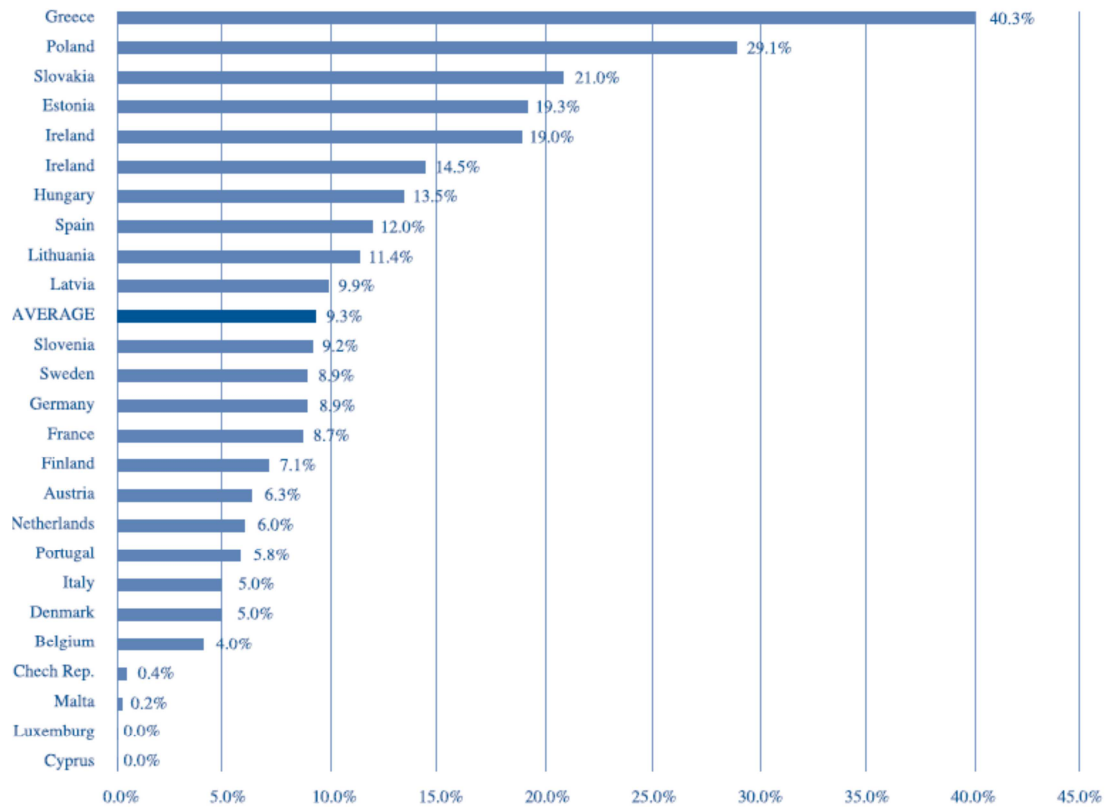
Πολύ σημαντικό στοιχείο στην διάσταση της ΕΚΕ σχετικά με την συνδρομή στην οικονομία αφορά την συνδρομή του οργανισμού στην οικονομία της Ελλάδας Τονίζεται ιδιαίτερα η παρουσία του ΟΤΕ εκτός από την Ελλάδα, στην Σερβία, στην Ρουμανία, στην πΓΔΜ, στην Αλβανία μέσα από τις θυγατρικές του επιχειρήσεις. Στην συνέχεια μέσα από την παράγραφο **«κάνοντας πράξεις τις ανάγκες των πελατών μας»** χρησιμοποιούνται πάλι προτάσεις κλειδιά. Οι προτάσεις κλειδιά είναι: **«η σχέση με τους πελάτες μας στην Ελλάδα»** όπου αναφέρεται στην παροχή προηγμένων προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες μέσα από το εκτεταμένο δίκτυο εξυπηρέτησης και ένα σημαντικό στοιχείο, ότι σε σύνολο 5000 εργαζομένων οι οποίοι εργάζονται στην λιανική.

Το στοιχείο το οποίο τονίζεται στο συγκεκριμένο πεδίο είναι η **εξυπηρέτηση πελατών**, σημείο όπου τονίζεται η σημασία και της εξυπηρέτησης πελατών στην Ελλάδα. Επίσης, η φράση : **«χάρτης Υποχρεώσεων προς τους πελάτες»** αφορά την αφοσίωση της επιχείρησης προς τους πελάτες της. Με τον χάρτη υποχρεώσεων προς τους πελάτες ο οποίος εισήχθη το 1998 δίδεται έμφαση σε θέματα λογαριασμών αλλά και εγκαταστάσεων γραμμών.

Επίσης αναφέρεται η σημασία η οποία έχει για τον οργανισμό η ικανοποίηση των πελατών. Η σημασία αυτή αντικατοπτρίζεται στην φράση **«Συνεντεύξεις πελατών στην έξοδο του καταστήματος (exit interview) και το «βαρόμετρο ικανοποίησης**

πελατών». Στην συνέχεια αυτής της φράσης αναφέρονται οι 1200 συνεντευξεις οι οποίες διεξήχθησαν την χρονιά εκείνη έξω από καταστήματα τόσο ΟΤΕSHOPS όσο και καταστήματα ανταγωνιστών. Η ασφάλεια είναι ένα ακόμα ζήτημα για το οποίο γίνεται αναφορά στην ενότητα της αγοράς. Η ασφάλεια αντικατοπτρίζεται στην φράση **«Πιστοποίηση καταστημάτων. Το 2006, 61 ΟΤΕSHOPS τόσο σε μεγάλες πόλεις της περιφέρειας και 55 στην Αττική έλαβαν πιστοποίηση του ΕΛΟΤ βασισμένη στις απαιτήσεις του ΕΛΟΤ EN ISO.»** Στην συνέχεια της παραγράφου δίνεται περαιτέρω έμφαση στην ασφάλεια τόσο των πληροφοριών όσο και της εμπιστευτικότητας μέσα από την ενεργή συνεργασία με την πολιτεία καθώς και με ανεξάρτητες ρυθμιστικές αρχές. Αναφορά επίσης γίνεται στην άμεση ανταπόκριση των πελατών σε ερωτήσεις, γεγονός που έχει άμεση σχέση με την αγορά γιατί το παραπάνω συνεπάγεται ευχαριστημένους πελάτες.

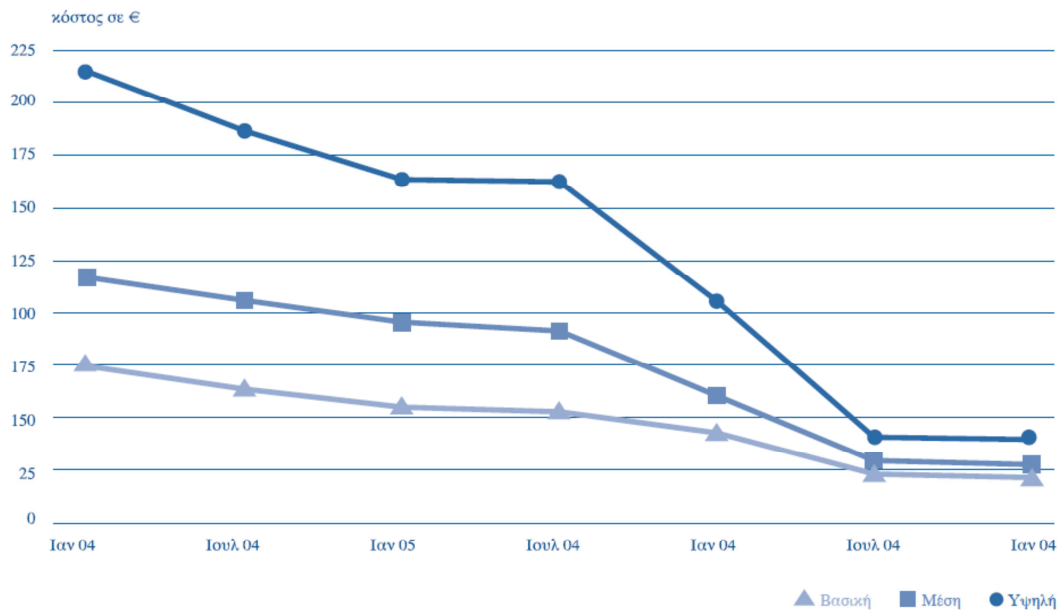
Παρατηρούμε ότι στην ίδια ενότητα γίνεται αναφορά σχετικά με τις επενδύσεις στην χρήση τεχνικών, οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων τελευταίας τεχνολογίας, εκπαίδευση και επιμόρφωση, συμμετοχή στον ελληνικό φορέα πρόληψης τηλεπικοινωνιακής απάτης, συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις, συνεργασία και στήριξη σε εθνικές αρχές, συνεργασία με την γενική γραμματεία πολιτικής προστασίας, στήριξη συνεδρίων και πρωτοβουλιών στην Ελλάδα. Παρατηρούμε φράσεις **«Γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα», «με δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές», «ανάπτυξη δικτύου».**, στοιχεία που τονίζουν την συμβολή του οργανισμού στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα. Μάλιστα, αναφέρονται εντυπωσιακά αποτελέσματα στον τομέα αυτόν. Στην σελίδα 41 του απολογισμού γίνεται αναφορά στην **ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε απομονωμένες και απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας** όπως είναι η Ηπειρός, στοιχείο το οποίο συνδυάζει τόσο την κοινωνική προσφορά της επιχείρησης καθώς και τις δυνατότητες της. Στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνει την πολύ μεγάλη ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, είναι ότι η Ελλάδα ήταν η χώρα στην Ευρώπη με την μεγαλύτερη ανάπτυξη της διεισδύσης της ευρυζωνικότητας για το 2006:



Σχήμα 35: Η ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας στην Ευρώπη για το 2006

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΟΤΕ 2006, σελ: 42

Μάλιστα, παρατηρούμε ότι στην σελ. 44 του απολογισμού γίνεται παρουσίαση της σημαντικής μείωσης του μέσου κόστους της ευρυζωνικής σύνδεσης, ένας ιδιαίτερα βοηθητικού παράγοντα ενίσχυσης της ευρυζωνικότητας.



Σχήμα 36: Μέσο κόστος ευρυζωνικής σύνδεσης (Ιανουάριος 2004-Ιανουάριος 2007)

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΟΤΕ 2006, σελ: 44.

Στην ίδια παράγραφο αναφέρονται οι έννοιες **WIMAX, WIFI και σύζευξις** και την υπηρεσία Ελεγχόμενης ασύρματης τοπικής πρόσβασης, το **πανελαδικό πρόγραμμα ΟΤΕ on the Broadband** όπου γίνεται αναφορά στις ευκολίες και τα ευεργετήματα του προγράμματος για τους συνδρομητές. Ένα ακόμα αξιοσημείωτο στοιχείο του απολογισμού αφορά την **δημιουργία ειδικών χώρων στα ΟΤΕSHOPS** όπου οι πελάτες είχαν την δυνατότητα να εξοικειωθούν με την τεχνολογία και η δωρεάν **ευρυζωνικές συνδέσεις για τους νέους** με το con-x, ένα πακέτο προσφοράς προς νέουςτο οποίο αφορούσε πρόσβαση και σύνδεση ADSL, απεριόριστη μεταφορά δεδομένων και δωρεάν εξοπλισμό αλλά και τεχνική υποστήριξη.

Παρατηρούμε ότι πρόκειται για ένα στοιχείο το οποίο παρά το γεγονός ότι εντάσσεται στον τομέα της αγοράς έχει και κοινωνική χροιά μιας και πρόκειται για βοήθεια στους φοιτητές. Επίσης, υπάρχει μία ολόκληρη σελίδα στον απολογισμό στην σελ: 47 η οποία παρόλο που ο οργανισμός την εντάσει στο τομέα της αγοράς, μπορεί να συσχετισθεί και με την κοινωνία.

Οι φράσεις κλειδιά είναι «Με τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδας...», «65+ πρόγραμμα για ηλικιωμένους...», «ΟΤΕ ALERT – Γραμμή Επικοινωνίας για έκτακτες ανάγκες με ειδικές συσκευές...», «18855 – Υπηρεσία για την εξυπηρέτηση

ατόμων με προβλήματα ακοής...», «Καρτοτηλέφωνα για Άτομα με Αναπηρία...». Η βελτίωση της λειτουργίας της προμηθευτικής αλυσίδας και η πολιτική προμηθειών αναφέρεται στην συνέχεια όπου στην παράγραφο πολιτική προμηθειών αναφέρεται ο επανασχεδιασμός της πολιτικής του οργανισμού για τους προμηθευτές μέσα από την αξιολόγηση τους. Η αξιολόγηση τους περιλαμβάνει το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001), η εφαρμογή πολιτικών υγείας και ασφάλειας αλλά και ο κώδικας συμπεριφοράς σχετικά με το σύστημα διαχείρισης κοινωνικής υπευθυνότητας SA8000.

Στην ενότητα «Φροντίζουμε τους ανθρώπους μας...». Οι προτεραιότητες του οργανισμού αφορά τέσσερις διαστάσεις. Οι διαστάσεις αυτές είναι:

- Η διαχείριση του προγράμματος αναδιοργάνωσης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Η επικοινωνία στον οργανισμό και η προώθηση ίσων ευκαιριών.
- Η ευημερία των εργαζομένων μέσα από την εξασφάλιση προώθηση παροχών.
- Η επιβράβευση των εργαζομένων.

Επίσης γίνεται αναφορά του προγράμματος εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού, οι στοχευμένες προσλήψεις καθώς και η προσωπική ανάπτυξη του προσωπικού. Συνεχίζοντας την ενότητα «φροντίζοντας τους ανθρώπους μας...». Λέξεις κλειδιά στην ενότητα αυτή είναι **Εσωτερική Επικοινωνία** στην οποία αφορά την συνεχή ενημέρωση του συνόλου του προσωπικού μέσα από ερωτηματολόγια και γενικότερα από όλα τα μέσα επικοινωνίας τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν όπως είναι, η αποστολή μηνυμάτων από το Διευθύνοντα Σύμβουλο καθώς και την Διοίκηση.

Οι φράσεις κλειδιά τα οποία χρησιμοποιούνται στην συγκεκριμένη ενότητα είναι **«Ισότητα ευκαιριών – τοπικές προσλήψεις»**, στην οποία αναφέρεται η πριμοδότηση της εντοπιότητας των υποψηφίων. Ένα ακόμα στοιχείο αφορά τις **γυναίκες στον ΟΤΕ** και στην πολιτική ενθάρυνσης όσον αφορά την αύξηση του αριθμού γυναικών υπαλλήλων, ιδιαίτερα σε υψηλόβαθμες θέσεις. Στην σελίδα 59 του απολογισμού αφιερώνεται στις παροχές προς τους εργαζομένους και γίνεται εστίαση στο **κεφάλαιο αλληλοβοήθειας¹⁸**, στην **συμπληρωματική ασφάλιση¹⁹**, στον **λογαριασμό νεότητας²⁰** και επίδομα για την **φύλαξη παιδιών²¹** καθώς και σε

¹⁸ Οικονομική υποστήριξη στους εργαζομένους, σε περίπτωση όπου δεν καλύπτονται οι ασθένειες από το ασφαλιστικό ταμείο.

¹⁹ Συμπληρωματικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής.

²⁰ Εφάπαξ οικονομική βοήθεια για τα παιδιά των εργαζομένων

²¹ Χρηματική βοήθεια για την φύλαξη παιδιών.

οικονομικές διευκολύνσεις όπως είναι το **ατομικό δάνειο καθώς και η προκαταβολή μισθού.**

Στον απολογισμό του 2006 γίνεται επίσης αναφορά στην **υγιεινή και ασφάλεια** όπου αναφέρεται ότι ο οργανισμός διατηρεί σύστημα υγιεινής και ασφάλειας πιστοποιημένο κατά ΕΛΟΤ (1801:2002). Επίσης αναφέρεται η δυνατότητα των εργαζομένων μετά από κλήρωση να τους προσφερθούν οικονομικές διακοπές από τον οργανισμό **παραθεριστικών κέντρων** καθώς και η δυνατότητα την οποία έχουν οι εργαζόμενοι για την ένταξη τους στα **πολιτιστικά κέντρα**²².

Ο τομέας της εκπαίδευσης ακολουθεί στην συνέχεια όπου συναντάμε τις λέξεις κλειδιά **ΟΤΕACADEMY**²³ καθώς και η **έμφαση στις νέες τεχνολογίες**. Η ΟΤΕ ACADEMY καλύπτει τις εκπαιδευτικές ανάγκες όχι μόνο του ομίλου αλλά πραγματοποιείται εκπαιδευτική διαδικασία και για εργαζομένους τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Για το 2006 πραγματοποιήθηκαν 284 εκπαιδευτικά σεμινάρια και 6457 ώρες εκπαίδευσης.

Στην ενότητα «Μειώνουμε την Περιβαλλοντική Επιβάρυνση» υπεισερχόμαστε στην ενότητα η οποία αφορά το περιβάλλον. Οι προτεραιότητες οι οποίες αναφέρονται στην σελίδα 68 του απολογισμού είναι η διευκόλυνση τόσο των πελατών όσο και των εργαζομένων ώστε να μειώσουν την περιβαλλοντική επιβάρυνση, να προχωρήσουν στην μείωση της ανακύκλωσης αποβλήτων.

Στοιχεία τα οποία χαρακτηρίζουν τις ενέργειες από τον οργανισμό με σκοπό την μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης είναι η **επέκταση του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από την εξέλιξη των υπαρχόντων προγραμμάτων προστασίας του περιβάλλοντος και των περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών** καθώς και την ελαχιστοποίηση του αντικτύπου των μετακινήσεων. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι παρότι στον απολογισμό διακρίνουμε ότι η ανακύκλωση του χαρτιού στην περιοχή της Αθήνας είναι 250 τόνοι έναντι 280 τόνων του 2005, η μείωση στην ανακύκλωση οφείλεται όμως στην μείωση της χρήσης χαρτιού και όχι σε πρόβλημα της διαδικασίας της ανακύκλωσης.

Η ενότητα «Συνεργαζόμαστε με την Κοινωνία», ακολουθεί την δομή της ενότητας που αφορούσε την μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης. Μία αρχική λέξη κλειδί

²² Το 2006 τα πολιτιστικά κέντρα του οργανισμού αριθμούσαν 20.000 ενεργά μέλη. (εργαζόμενους και συνταξιούχους).

²³ Η λειτουργία της ΟΤΕACADEMY ξεκίνησε το 2005, θυγατρικής εταιρείας του ΟΤΕ η οποία προσφέρει υψηλού επιπέδου επαγγελματική εκπαίδευση.

βρίσκεται στην σελίδα 76 όπου ο ο ΟΤΕ χαρακτηρίζεται ως «κοινωνικός εταίρος» ο οποίος συμβάλει στην ευημερία καθώς και την διαρκή ανάπτυξη της χώρας. Ως προτεραιότητες στην συγκεκριμένη ενότητα ορίζεται η **στήριξη από τον οργανισμό προς τα παιδιά και τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, η προώθηση του εθελοντισμού εντός του οργανισμού, η προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας και η υπαγωγή της στην κοινωνία και τέλος η διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.**

Στις ενεργείες του Οργανισμού που αφορούν την «συνεργασία με την κοινωνία» γίνεται αναφορά στην Χριστουγεννιάτικη καμπάνια του ΟΤΕ. Επίσης γίνεται αναφορά στην **στήριξη του χαμόγελου του παιδιού**, την στήριξη του Σωματείου για τη φροντίδα των ατόμων με νευρομυκικές παθήσεις (**MDA Ελλάς**), στην **εταιρεία προστασίας σπαστικών, στο σωματείο φίλοι του παιδιού** καθώς και του **συλλόγου γονέων παιδιών πασχόντων από Μεσογειακή αναιμία** Άλλες δράσεις οι οποίες αναφέρονται είναι η **στήριξη προς τον σύλλογο εργαζομένων και συνταξιούχων ΟΤΕ** για όσους έχουν παιδιά με ειδικά προβλήματα., την **στήριξη στην ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδιών, το σωματείο πνοή και τους φίλους εντατικής θεραπείας παιδιού, την εταιρεία ψυχοκοινωνικής υγείας του παιδιού και του εφήβου** και επιπλέον γίνεται αναφορά στην στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Επίσης **πραγματοποιείται ενδεικτική αναφορά στις μη κυβερνητικές οργανώσεις** οι οποίες δραστηριοποιούνται στην **στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων.**

Οι ομάδες που αναφέρονται είναι η τράπεζα τροφίμων, το Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας, στήριξη των γιατρών του κόσμου, στήριξη του διαδικτυακού χώρου e-isotis, δραστηριότητες για την ευαισθητοποίηση των νέων για τα ναρκωτικά η στήριξη του κέντρου υποδοχής αστέγων του Δήμου Αθηναίων, την στήριξη προς την ελληνική αντικαρκινική εταιρεία, προς την οργάνωση ΚΛΙΜΑΚΑ και στήριξη της Εταιρείας Κοινωνικής Ψυχιατρικής και Ψυχικής Υγείας.

Μια δράση του οργανισμού που αφορά την στήριξη του εθελοντισμού αφορά την **εθελοντική αιμοδοσία** των εργαζομένων η οποία κλείνει 30 έτη. Προχωρώντας στην διάσταση της Κοινωνικής Ευθύνης η οποία αφορά την κοινωνία, εντοπίζουμε την αναφορά για την προώθηση του ενδιαφέροντος για την έρευνα και την τεχνολογία, καθώς και την συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα αλλά και τους τεχνολογικούς φορείς.

Επίσης, γίνεται αναφορά στην ύπαρξη του **μουσείου του ΟΤΕ** και την **προσέλκυση μέων ανθρώπων** στο ολοένα εξελισσόμενο τομέα των τηλεπικοινωνιών, στήριξη των νέων και την συμμετοχή του οργανισμού σε **ερευνητικά προγράμματα** και η συμμετοχή σε συνέδρια. Η ενότητα της συνεργασίας με την κοινωνία αφορά την διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς μέσα από την συμμετοχή στο έργο της ψηφιοποίησης και τεκμηρίωσης του μουσείου Μπενάκη, του ελληνικού, λογοτεχνικού και ιστορικού αρχείου καθώς και του συλλόγου προς διάδοση της εθνικής μουσικής Σίμων Καρρά

Λέξεις κλειδιά στην ενότητα της Αγοράς

Ποιοτικές υπηρεσίες, τεχνολογία και υποδομές, όφελος καταναλωτών, ποιότητα υπηρεσιών, προστασία ιδιωτικότητας, γεφύρωση ψηφιακού χάσματος, «κάνοντας πράξεις τις ανάγκες των πελατών μας», εξυπηρέτηση πελατών, χάρτης Υποχρεώσεων προς τους πελάτες, βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών, πιστοποίηση καταστημάτων, ΕΛΟΤ EN ISO, «γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα», «δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές», «ανάπτυξη δικτύου», «ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας», WIMAX, WIFI, σύζευξις , ΟΤΕ on the Broadband, «τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες...», «65+ πρόγραμμα για ηλικιωμένους...», «ΟΤΕ ALERT – Γραμμή επικοινωνίας για έκτακτες ανάγκες με ειδικές συσκευές...», «18855 – Υπηρεσία για την εξυπηρέτηση ατόμων με προβλήματα ακοής...», «Καρτοτηλέφωνα για Άτομα με Αναπηρία...», βελτίωση της λειτουργίας της προμηθευτικής αλυσίδας, πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001), εφαρμογή πολιτικών υγείας και ασφάλειας, κώδικας συμπεριφοράς σχετικά με το σύστημα διαχείρισης κοινωνικής υπευθυνότητας SA8000.

Λέξεις κλειδιά στην ενότητα «φροντίζοντας τους ανθρώπους μας»

Πρόγραμμα αναδιοργάνωσης Ανθρώπινου Δυναμικού, τόνωση της επικοινωνίας στον οργανισμό, προώθηση ίσων ευκαιριών, ευημερία εργαζομένων, εξασφάλιση προώθηση παροχών, Εσωτερική Επικοινωνία, Ισότητα ευκαιριών – τοπικές προσλήψεις», υγιεινή και ασφάλεια, ΟΤΕACADEMY, έμφαση στις νέες τεχνολογίες, διαβίου εκπαίδευση και επιβράβευση εργαζομένων, ψυχαγωγία προσωπικού

Λέξεις κλειδιά στην ενότητα «Μειώνουμε την Περιβαλλοντική Επιβάρυνση»

Μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης, μείωση κατανάλωσης ενέργειας, ανακύκλωση αποβλήτων, ενσωμάτωση περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών, ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004, αντίκτυπο μετακινήσεων, πολιτική διαχείρισης αποβλήτων.

Λέξεις κλειδιά στην ενότητα «Συνεργαζόμαστε με την Κοινωνία»:

Κοινωνικός εταίρος, παιδιά, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, εθελοντισμός, έρευνα καινοτομία, διατήρηση πολιτιστικής κληρονομιάς, χαμόγελο του παιδιού, φροντίδα των ατόμων, εταιρεία προστασίας σπαστικών, σωματείο φίλοι του παιδιού, σύλλογος γονέων παιδιών πασχόντων από Μεσογειακή αναιμία, σύλλογος εργαζομένων και συνταξιούχων ΟΤΕ , ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάτασης αναπήρων παιδιών, σωματείο πνοή, φίλοι εντατικής θεραπείας παιδιού, εταιρεία ψυχοκοινωνικής υγείας του παιδιού και του εφήβου, στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, εθελοντική αιμοδοσία, μουσείου ΟΤΕ, ερευνητικά προγράμματα, πολιτιστική κληρονομιάς.

Πίνακας 11: Φράσεις Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2006

ΦΡΑΣΕΙΣ ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2006			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Πρόγραμμα αναδιοργάνωσης Ανθρώπινου Δυναμικού</i>	<i>Ποιοτικές υπηρεσίες</i>	<i>Εθελοντισμός</i>	<i>Μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης,</i>
<i>Τόνωση της επικοινωνίας στον οργανισμό</i>	<i>Τεχνολογία και υποδομές</i>	<i>Παιδιά</i>	<i>Μείωση κατανάλωσης ενέργειας</i>
<i>Προώθηση ίσων ευκαιριών</i>	<i>Όφελος καταναλωτών</i>	<i>Έρευνα</i>	<i>Ανακύκλωση αποβλήτων</i>
<i>Ενημερία εργαζομένων</i>	<i>Ποιότητα υπηρεσιών</i>	<i>Καινοτομία</i>	<i>Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών</i>
<i>Εξασφάλιση προώθηση παροχών</i>	<i>Προστασία ιδιωτικότητας</i>	<i>Διατήρηση πολιτιστικής κληρονομιάς</i>	<i>ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004</i>
<i>Εσωτερική Επικοινωνία</i>	<i>Γεφύρωση ψηφιακού χάσματος</i>	<i>Χαμόγελο του παιδιού</i>	<i>Αντίκτυπο μετακινήσεων</i>
<i>Ισότητα ευκαιριών – τοπικές προσλήψεις</i>	<i>«Κάνοντας πράξεις τις ανάγκες των πελατών μας»</i>	<i>Φροντίδα των ατόμων</i>	<i>Πολιτική διαχείρισης αποβλήτων</i>

Υγιεινή και ασφάλεια	Εξυπηρέτηση πελατών	Εταιρεία προστασίας σπαστικών	
OTEACADEMY	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους πελάτες	Σωματείο φίλοι του παιδιού	
Έμφαση στις νέες τεχνολογίες	Βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών	Σύλλογος γονέων παιδιών πασχόντων από Μεσογειακή αναιμία	
Δια βίου εκπαίδευση και επιβράβευση εργαζομένων	Πιστοποίηση καταστημάτων	Ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδιών	
Ψυχαγωγία προσωπικού	ΕΛΟΤ EN ISO	Σωματείο πνοή	
	«Γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα»	Φίλοι εντατικής θεραπείας παιδιού	
	«Δικτυακές και ευρυζωνικές υποδομές»	Εταιρεία ψυχοκοινωνικής υγείας του παιδιού και του εφήβου	
	«Ανάπτυξη δικτύου»,	Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων	
	«Ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας»	Εθελοντική αιμοδοσία, μουσείου ΟΤΕ	
	«Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδας...»	Ερευνητικά προγράμματα	
	«65+ πρόγραμμα για ηλικιωμένους»	Πολιτιστική κληρονομιά	
	«OTE ALERT – Γραμμή επικοινωνίας για έκτακτες ανάγκες με ειδικές συσκευές...»		
	«18855 – Υπηρεσία για την εξυπηρέτηση ατόμων με προβλήματα ακοής...»		
	«Καρτοτηλέφωνα για Άτομα με Αναπηρία...»		
	Βελτίωση της λειτουργίας της προμηθευτικής αλυσίδας, πιστοποιητικό		

	<i>περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001)</i>		
	<i>Εφαρμογή πολιτικών υγείας και ασφάλειας</i>		
	<i>Κώδικας συμπεριφοράς σχετικά με το σύστημα διαχείρισης κοινωνικής υπευθυνότητας SA8000</i>		

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2006.

5.4.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2007.

Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007.

Όπως παρατηρούμε ήδη από τις πρώτες χρονιές έκδοσης του απολογισμού, διακρίνουμε την πελατοκεντρική προσέγγιση του οργανισμού. **Στον τομέα της αγοράς** δίνεται **ιδιαίτερη βαρύτητα στην διάδοση των νέων τεχνολογιών αλλά και της ευρυζωνικότητας**. Προκειμένου να κατανοήσουμε την βούληση του οργανισμού για την εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και της ευρυζωνικότητας αντλούμε πολύ σημαντικές πληροφορίες από τις παρακάτω φράσεις κλειδιά.

Δημιουργία αναγκαίων υποδομών ακόμα και σε περιοχές με μικρή πυκνότητα πληθυσμού ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και στην ευρυζωνικότητα.

Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα μάλιστα, το 2007 έφθασε στο 10% του συνολικού πληθυσμού. Το 2007 η Ελλάδα είχε την 7^η ταχύτερη ποσοστιαία ανάπτυξη στον κόσμο.

Πίνακας 12: Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα τα έτη 2005-2007

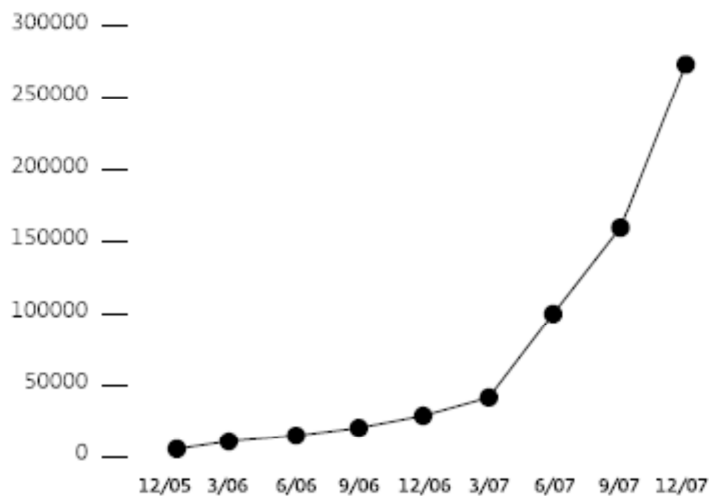
	2005	2006	2007
Σημεία παρουσίας (POP's) του δικτύου ευρυζωνικότητας του ΟΤΕ	428	1076	1297
Αττική	96	121	140
Περιφέρεια	332	955	1157

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007, σελ: 35

Σε όλη την Ελλάδα όπως διακρίνουμε και από τον παραπάνω πίνακα υπήρχε αύξηση των θέσεων παρουσίας του δικτύου ADSL (PoPs) από 426 θέσεις το 2005, σε 1076 το 2006 και το 2007 1297 θέσεις.

Ιδιαίτερα σημαντική βοήθεια στην διείσδυση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε με τις μειώσεις τιμών και τελών ADSL οι οποίες έφθασαν το 2007 μέχρι και 44,54% για το κόστος πρόσβασης ADSL και 25,6% των μηνιαίων τελών ADSL. Επίσης η εμπορική διάθεση νέων ταχυτήτων 4 Mbps και 8 Mbps καθώς και της ταχύτητας πρόσβασης μέχρι 24 Mbps η οποία ήταν διαθέσιμη στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη το 2007 ενώ βαθμιαία ξεκίνησε η εξάπλωση της σε όλη την χώρα.

Ο οργανισμός λειτουργούσε και λειτουργεί σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες προς τους παρόχους παρουσίασαν σημαντική αύξηση, γεγονός που οφείλεται τόσο στην διάθεση των νέων προϊόντων όσο και την αύξηση του μεριδίου αγοράς των παρόχων.



Σχήμα 37: Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες προς παρόχους (LLU Lines)

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007, σελ: 36

Επίσης, η ενημέρωση και η επιμόρφωση των πολιτών για την ευρυζωνικότητα, η ολοκλήρωση του πανελαδικού προγράμματος OTE on the broadband αλλά και η επαναδιάθεση υπολογιστών σε μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέων είναι επιπλέον στοιχεία που βοήθησαν στην ραγδαία εξάπλωση της ευρυζωνικότητας το 2007.

Η έρευνα διεξαγόταν δύο φορές το χρόνο και αφορούσε τόσο οικιακούς όσο και εταιρικούς πελάτες. Η **εταιρική ιστοσελίδα**, το **τμήμα Helpdesk Εταιρικών Πελατών** και η **δημιουργία βλαβηπτικού κέντρου παρόχων**, όλα είχαν ως στόχο την εξυπηρέτηση πελατών.

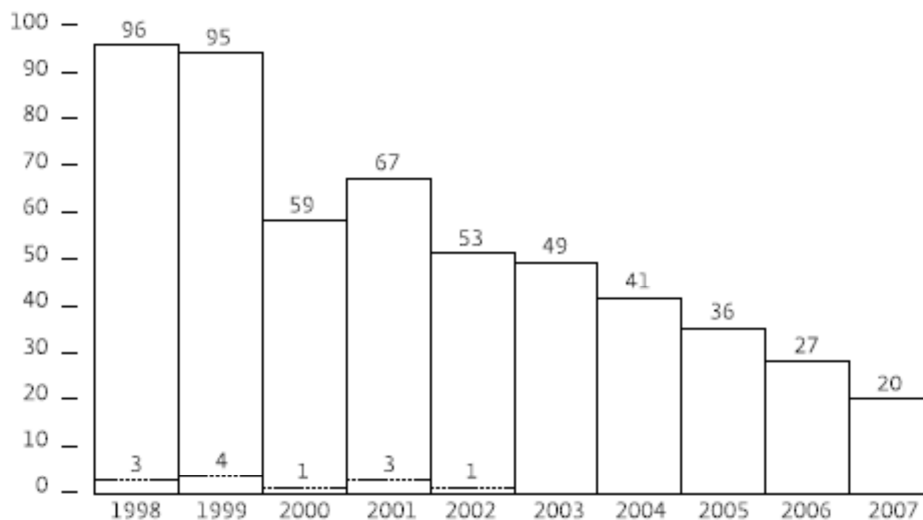
Οι **πιστοποιήσεις των καταστημάτων** με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001 2000 και το εκτεταμένο δίκτυο των καταστημάτων, Oteshops, Γερμανός συντελεί στην αποδοτικότερη ικανοποίηση των πελατών. Ο **ενοποιημένος τηλεφωνικός κατάλογος** στον οποίο συμπεριλαμβάνονται οι συνδρομητές όλων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων τόσο σταθερής όσο και κινητής τηλεφωνίας και η **διαχείριση παραπόνων** οδηγεί με συνέπεια και αξιοπιστία στην άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων, πέρα από την δυνατότητα αξιοποίησης στατιστικών στοιχείων τα οποία χρησιμοποιούνται για την μελλοντική καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Η γραμμή για την υγεία **1535** η οποία χρησιμοποιούταν για την διαχείριση των ιατρικών ραντεβού των δημόσιων νοσοκομείων, η γραμμή **112** για άμεση ανάγκη η δυνατότητα **τηλεεργασίας** η οποία απευθυνόταν στους χρήστες απομακρυσμένων περιοχών ή Αμέα (στους οποίους παρεχόταν επιπλέον έκπτωση στο λογαριασμό τους) είναι ακόμα μερικά ακόμα στοιχεία που σχετίζονται με την αγορά.

Η **εμπιστευτικότητα καθώς και η ασφάλεια των δεδομένων** πρόκειται για ένα από τα σημαντικότερα πεδία που σχετίζονται με την αγορά. Μέσα από την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος προστασίας επενδύσεων που αφορούσε στην προστασία δεδομένων οδήγησε στην εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας και έδωσε ώθηση στην παρουσία του οργανισμού στην αγορά. Επίσης, η διάγνωση, ο σχεδιασμός και η δοκιμή των νέων διαδικασιών οδήγησε στην βελτίωση των απαραίτητων νέων ενεργειών που απαιτούνται για την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων.

Προχωρώντας στην ενότητα η οποία αφορά τους εργαζομένους σκόπιμο είναι να αναφερθούμε στις παρακάτω φράσεις κλειδιά που είναι και οι προτεραιότητες του οργανισμού σχετικά με τους εργαζομένους του: **Μέριμνα για την υγιεινή και ασφάλεια, ισότητα ευκαιριών και υλοποίηση προσλήψεων χωρίς διακρίσεις, παροχή προγραμματών εκπαίδευσης και επιβράβευσης, υιοθέτηση συστήματος αξιολόγησης, σειρά παροχών τους, ψυχαγωγία των εργαζομένων.**

Μάλιστα όσον αφορά την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων παρατηρείται σταδιακή μείωση των ατυχημάτων στον οργανισμό.



Σχήμα 38: Αριθμός εργατικών ατυχημάτων – θανατηφόρων ατυχημάτων στον ΟΤΕ (1998-2007)

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007, σελ: 53

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα διακρίνουμε μείωση του ποσοστού ατυχημάτων η οποία επιτευχθηκε το 2007 και συνεχίστηκε ο μηδενισμος των θανατηφόρων ατυχημάτων 2003-2007. Όσον αφορά τις **προσλήψεις** για Το 2007 δεν αναφέρθηκε κανένα παράπονο σχετικά με διακρίσεις φυλου, ηλικίας ή εθνικότητας. Όσον αφορά την εκπαίδευση, το 2007 αντιστοιχούσαν σε 13,35 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο. Το **νέο σύστημα αξιολόγησης** επρόκειτο για ένα σύστημα το οποίο αφορά την εξέταση της στοχοθεσίας και την αξιολόγηση των προϊστάμενων υπηρεσιακών λειτουργιών καθώς και την αξιολόγηση του προσωπικού που δεν καλύπτει θέση ευθυνης.

Η αξιολόγηση του προσωπικού με θέση ευθύνης αξιολογείται βάση της επίτευξης μετρήσιμων στόχων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Επίσης αξιολογούνται οι επαγγελματικές δεξιότητες και το έργο της υπηρεσίας του προϊσταμένου. Σχετικά με την αξιολόγηση για το προσωπικό το οποίο δεν κατέχει θέση ευθύνης αξιολογούνται οι ικανότητες του και η απόδοση του κατά την διεκπεραίωση του υπηρεσιακού έργου.

Η επόμενη λέξη η οποία σηματοδοτεί την στρατηγική του οργανισμού για το προσωπικό, το 2007, αφορά τις **παροχές**. Η πρόσθετη ασφάλιση για το προσωπικό

πέρα από το κύριο ασφαλιστικό φορέα το ατομικό δάνειο και το κεφάλαιο αλληλοβοήθειας είναι από τις σημαντικότερες αυτών. Η **εσωτερική επικοινωνία** διαδραμάτισε και το 2007 ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο. Η συχνή αλλά και έγκυρη εσωτερική ενημέρωση του προσωπικού είναι μία διαδικασία η οποία βοήθησε ιδιαίτερα τους εργαζομένους ώστε να πληροφορούνται και να επικοινωνούν με αποτελεσματικότητα και ασφάλεια. Οι λέξεις οι οποίες χαρακτηρίζουν την εσωτερική ενημέρωση είναι το intranet, οι **αποστολές e mail** τόσο από την διοίκηση προς το προσωπικό όπως και από τις υπόλοιπες γενικές διευθύνσεις αλλά και e – mail για προσφορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων προς τους εργαζομένους. Το εσωτερικό περιοδικό το οποίο κυκλοφορούσε (OTE CHAT) καθώς και ο ενιαίος τηλεφωνικός κατάλογος με όλα τα στοιχεία του προσωπικού ήταν δύο επιπλέον στοιχεία που βοήθησαν στην στρατηγική εσωτερικής επικοινωνίας του οργανισμού.

Αλλά και η **ψυχαγωγία** του προσωπικού μέσα από τα **πολιτιστικά κέντρα** εργαζομένων του ΟΤΕ και του **οργανισμού Παραθεριστικών Κέντρων ΟΤΕ** ήταν από τα στοιχεία τα οποία συνδέονται με την Εταιρική Κοινωνική ευθύνη στο πεδίο των εργαζομένων του οργανισμού.

Σχετικά με την διάσταση του περιβάλλοντος. Κύριο σημείο της στρατηγικής του οργανισμού είναι η οικονομική ανάπτυξη να συμβαδίζει με την υιοθέτηση φιλικών πολιτικών προς το περιβάλλον. Προκειμένου να μπορέσει να το πετύχει αυτό ο οργανισμός έλαβε πιστοποίηση του ΕΛΟΤ EN ISO 14001 2004 σχετικά με την περιβαλλοντική διαχείριση στην Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών και στο συγκρότημα μεταφορικών μέσων.

Μέσα από τις προτεραιότητες του οργανισμού οι οποίες αφορούσαν την **εξοικονόμηση ενέργειας** και την **προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας**, την **μείωση των εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου** μέσα από την **μείωση της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος και του πετρελαίου θέρμανσης**, την **μείωση της κατανάλωσης του νερού**, την **προώθηση της ανακύκλωσης χαρτιού και μετάλλων** και την **ευαισθητοποίηση του κοινού αλλά και την συμμετοχή σε προγράμματα ανακύκλωσης** τα οποία λειτουργεί ο οργανισμός. Τέλος, η **υποστήριξη των δράσεων των περιβαλλοντικών οργανώσεων** είναι μία ακόμα προτεραιότητα της προσοχής της επιχείρησης προς την φροντίδα του περιβάλλοντος.

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής υποστηρίζεται από τις ενέργειες της χρήσης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, της εξοικονόμησης ενέργειας, Μάλιστα ο

οργανισμός ήδη από το 1994 είχε προχωρήσει στην εγκατάσταση 179 μικρών φωτοβολταϊκών συστημάτων ενώ από το 2004 προχώρησε στην εγκατάσταση 6 ανεμογεννητριών, γεγονός που δίνει στοιχεία για την βούληση του οργανισμού για την προώθηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος κατά συνέπεια.

Σε αυτό το σημείο, όμως παρατηρούμε ότι η **ετήσια κατανάλωση του ηλεκτρισμού** στην Αττική παρά την βούληση του οργανισμού για εξοικονόμηση ενέργειας παρατηρήθηκε αύξηση όπως διακρίνουμε από τον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 13: Κατανάλωση ηλεκτρισμού στα κτίρια του ΟΤΕ στην Αττική για τα έτη 2006 και 2007

Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρισμού κτιρίων ΟΤΕ στην Αττική σε Kwh	
2006	127.976.000
2007	138.890.000

Πηγή: Κατασκευή στο excel από στοιχεία του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ , σελ:71

Όμως η αύξηση σε Kwh κατά 10.914.000 Kwh πιθανότατα οφείλεται στην συνεγκατάσταση σε 152 κτίρια του ΟΤΕ των νέων παρόχων αλλά και στις ενεργοβόρες εγκαταστάσεις οι οποίες απαιτεί ο εξοπλισμός για την υποστήριξη της ευρυζωνικότητας ADSL. Επίσης, οι δράσεις για την **μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου** υποστηρίζεται μέσα από την μείωση του αριθμού των μετακινήσεων μέσα από τις τηλεδιασκέψεις και των υπηρεσιών στο διαδίκτυο. Προς την κατεύθυνση αυτή βοήθησε και η εγκατάσταση του συνόλου σχεδόν των νέων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με κινητήρες νέας τεχνολογίας.

Η **προστασία των φυσικών πόρων** υποστηρίζεται μέσα από την μείωση της χρήσης υλικών των οποίων η παραγωγή επιβαρύνει το περιβάλλον, μέσα από την μείωση της χρήσης των υλικών των οποίων η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον, την ανακύκλωση των χρησιμοποιημένων προϊόντων και την ειδική διαχείριση των αποβλήτων που μολύνουν το περιβάλλον. Οι ποσότητες των υλικών τα οποία ανακυκλώθηκαν διαφαίνεται στο παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 14: Ανακύκλωση Υλικών στον ΟΤΕ 2006-2007

Περιγραφή Κατηγορίας	Τρόπος Διαχείρισης	Ποσότητες 2006	Ποσότητες 2007
<i>Μέταλλα (περιλαμβανομένων και των κραμάτων τους)</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>18.0222 Kg</i>	<i>26 487 Kg</i>
<i>Χαλκός, μπρούντζος, ορείχαλκος</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>2.881 Kg</i>	<i>1.241 Kg</i>
<i>Αλουμίνιο</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>3.515 Kg</i>	<i>6.599 Kg</i>
<i>Μόλυβδος</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>1.457 Kg</i>	<i>511 Kg</i>
<i>Σίδηρος και Χάλυβας</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>396.835Kg</i>	<i>317.990 Kg</i>
<i>Κασσίτερος</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>4.375 Kg</i>	<i>1.480 Kg</i>
<i>Ανάμεικτα μέταλλα</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>25. 466 Kg</i>	<i>36.080 Kg</i>
<i>Καλώδια εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο σημείο 170410</i>	<i>Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ</i>	<i>1.645.256 Kg</i>	<i>702.867 Kg</i>
<i>Χαρτιά και Χαρτόνια</i>	<i>Εκποίηση στην "ανακύκλωση χαρτιού"</i>	<i>215.080</i>	<i>280.703 Kg</i>
<i>"Απορριπτόμενος" ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός</i>	<i>Ειδική διαχείριση</i>	<i>14.060 Kg</i>	<i>20.550 Kg</i>
<i>Τηλεφωνικά Κέντρα</i>	<i>Εκποίηση</i>	<i>180 τεμάχια</i>	<i>120 τεμάχια</i>

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007, σελ: 69

Παρατηρείται σημαντική αύξηση των ανακυκλώμενων υλικών πέρα από τον χαλκό, τον μπρούντζο και τον ορείχαλκο, του μολύβδου αλλά και του κασσίτερου των καλωδίων και των τηλεφωνικών κέντρων, γεγονός που οφείλεται στο γεγονός του νέου τρόπου συνδεσής μουφών χρησιμοποιώντας πλαστικό και όχι μολυβδίνες πλάκες καθώς και την μείωση του αριθμού των τηλεφωνικών κέντρων τα οποία έχριζαν αντικατάστασης.

Προχωρώντας στην ενότητα η οποία αφορά την κοινωνία παρατηρούμε ότι στόχος του οργανισμού είναι να λειτουργεί ως κοινωνικός εταίρος και να συμβάλει και αυτός στην ευημερία της χώρας. Προκειμένου να επιτύχει αυτήν την στρατηγική έχει θεσπίσει τις παρακάτω προτεραιότητες. **Την υποστήριξη των παιδιών και των**

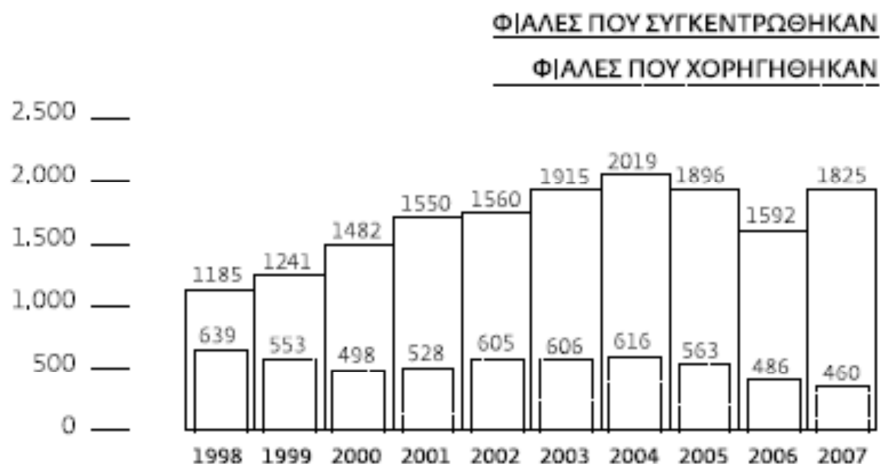
ευπαθών κοινωνικών ομάδων, την στήριξη του εθελοντισμού, την καταγραφή της ιστορίας των τηλεπικοινωνιών, την διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Οι δράσεις κλειδιά οι οποίες **υποστηρίζουν τα παιδιά** είναι η χορηγία προς το χαμόγελο του παιδιού, προς την MDA Hellas, την εταιρεία προστασίας σπαστικών, την ελληνική εταιρία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδιών, του εργαστηρίου ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης Έδεσσας, την φιλανθρωπική εκστρατεία με τίτλο το δέντρο της αγάπης.

Η **στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων** υποστηρίζεται από την ενίσχυση του φιλανθρωπικού έργου του ιδρύματος για την καταπολέμηση της πείνας, την υποστήριξη των δράσεων της ελληνικής αντικαρκινικής εταιρείας, των δραστηριοτήτων της εταιρίας κοινωνικής ψυχιατρικής και ψυχικής υγείας, των γιατρών του Αιγαίου, των δραστηριοτήτων του μη κερδοσκοπικού οργανισμού e-isotis και τις δράσεις του κοινωφελούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα σωματείου ΑΓΑΠΑΝ.

Η **στήριξη προς τους νέους** υποστηρίζεται από την συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα και τους δημόσιους φορείς, την απασχόληση 2500 φοιτητών με τρίωρη απασχόληση, με την επέκταση της χορηγίας προς το εθνικό δίκτυο έρευνας και τεχνολογίας, της επέκτασης της συνεργασίας του με την Αμερικανική Γεωργική Σχολή, με την επιβράβευση δύο αριστούχων φοιτητών της τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοίκησης του πανεπιστημίου Πειραιώς με την προσφορά δωρεάν ADSL συνδέσεων σε αριστούχους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές.

Η εθελοντική αιμοδοσία υποστηρίζει την **εθελοντική προσφορά του οργανισμού** και πρόκειται για ένα στοιχείο της Εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού το οποίο έχει ιστορία. Παρατηρούμε ότι η εθελοντική αιμοδοσία και το 2007 κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα.



Σχήμα 39: Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν για τα έτη 1998-2007

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007, σελ.: 78

Η **πολιτιστική κληρονομιά** και η **ιστορία** υποστηρίζεται από τις παρακάτω λέξεις κλειδιά που εντοπίσαμε. Αυτές είναι η μακροχρόνια σχέση και συνεργασία με το ελληνικό λογοτεχνικό και ιστορικό αρχείο, το μουσείο Μπενάκη, την εταιρεία μελετών Ελληνικής ιστορίας και το σύλλογο για την διάδοση της Εθνικής μουσικής. Επίσης μέσα από την ανάληψη δράσεων και πρωτοβουλιών στην περιφέρεια και τέλος με την συνέχιση της λειτουργίας του μουσείου τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ.

Λέξεις κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007.

Λέξεις κλειδιά της ενότητας εργαζόμενοι

Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων, ισότητα ευκαιριών, υλοποίηση προσλήψεων χωρίς διακρίσεις, νέο σύστημα αξιολόγησης, σειρά παροχών προς τους εργαζομένους, ψυχαγωγία των εργαζομένων, πρόσθετη ασφάλιση, εσωτερική επικοινωνία.

Λέξεις κλειδιά της ενότητας αγοράς.

Νέες τεχνολογίες, ευρυζωνικότητα, εξυπηρέτηση πελατών, προϊόντα και υπηρεσίες για ειδικές ομάδες, νέος κανονισμός προμηθειών, ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια, ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια, Νέες τεχνολογίες ευρυζωνικότητας, πιστοποιήσεις των καταστημάτων, ΕΛΟΤ EN ISO 9001 2000, ενοποιημένος τηλεφωνικός κατάλογος, διαχείριση παραπόνων, εμπιστευτικότητα, ασφάλεια των δεδομένων, ολοκληρωμένο συστήματος προστασίας.

Λέξεις κλειδιά της ενότητας κοινωνία.

Υποστήριξη των παιδιών, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, εθελοντισμός, πολιτιστική κληρονομιά, καταγραφή ιστορίας τηλεπικοινωνιών, στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, στήριξη προς τους νέους.

Λέξεις κλειδιά της ενότητας περιβάλλον.

ΕΛΟΤ EN ISO 14001 2004, εξοικονόμηση ενέργειας, ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, μείωση των εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου, μείωση της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος, μείωση της κατανάλωσης του νερού, ανακύκλωση χαρτιού και μετάλλων, ευαισθητοποίηση του κοινού, συμμετοχή σε προγράμματα ανακύκλωσης, υποστήριξη των δράσεων των περιβαλλοντικών οργανώσεων, μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, προστασία των φυσικών πόρων.

Πίνακας 15: Φράσεις – Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007

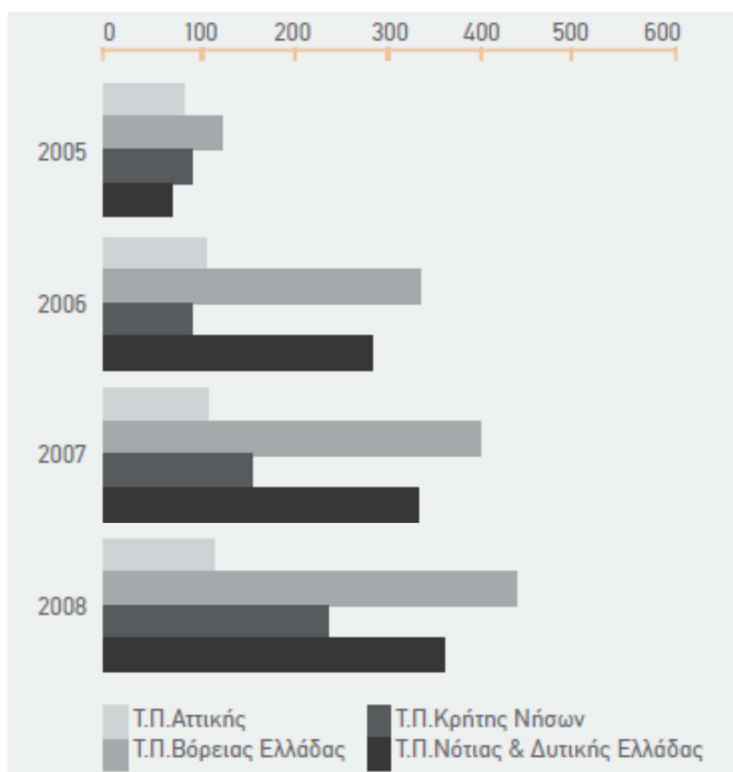
ΦΡΑΣΕΙΣ - ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2007			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων</i>	<i>Νέες τεχνολογίες</i>	<i>Υποστήριξη των παιδιών</i>	<i>ΕΛΟΤ EN ISO 14001 2004</i>
<i>Ισότητα ευκαιριών</i>	<i>Ευρυζωνικότητα</i>	<i>Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας</i>
<i>Υλοποίηση προσλήψεων χωρίς διακρίσεις</i>	<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<i>Εθελοντισμός</i>	<i>Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας</i>
<i>Νέο σύστημα αξιολόγησης</i>	<i>Προϊόντα και υπηρεσίες για ειδικές ομάδες</i>	<i>Πολιτιστική κληρονομιά</i>	<i>Μείωση των εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου</i>
<i>Σειρά παροχών προς τους εργαζομένους</i>	<i>Νέος κανονισμός προμηθειών</i>	<i>Καταγραφή ιστορίας τηλεπικοινωνιών</i>	<i>Μείωση της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος</i>
<i>Ψυχαγωγία των εργαζομένων</i>	<i>Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και φορείς</i>	<i>Στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων</i>	<i>Μείωση της κατανάλωσης του νερού</i>
<i>Πρόσθετη ασφάλιση</i>	<i>Ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια</i>	<i>Στήριξη προς τους νέους</i>	<i>Ανακύκλωση χαρτιού και μετάλλων</i>
<i>Εσωτερική επικοινωνία</i>	<i>Νέες τεχνολογίες, ευρυζωνικότητας</i>		<i>Ευαισθητοποίηση του κοινού</i>

	<i>Πιστοποιήσεις των καταστημάτων</i>		<i>Συμμετοχή σε προγράμματα ανακύκλωσης</i>
	<i>ΕΛΟΤ EN ISO 9001 2000</i>		<i>Υποστήριξη των δράσεων των περιβαλλοντικών οργανώσεων</i>
	<i>Ενοποιημένος τηλεφωνικός κατάλογος</i>		<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</i>
	<i>Διαχείριση παραπόνων</i>		<i>Προστασία των φυσικών πόρων</i>
	<i>εμπιστευτικότητα</i>		
	<i>Ασφάλεια των δεδομένων</i>		
	<i>Ολοκληρωμένο συστήματος προστασίας</i>		

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007

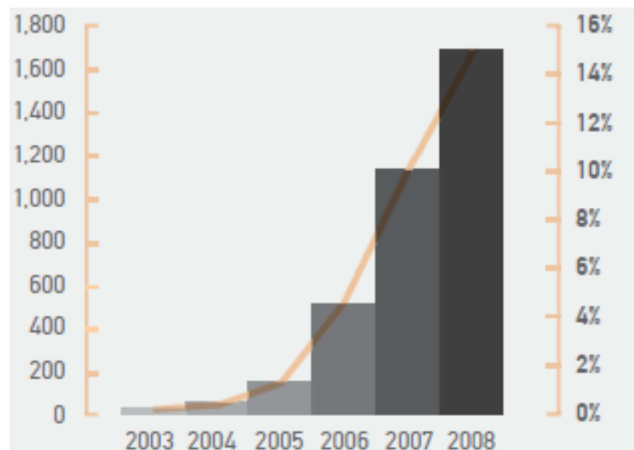
5.4.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2008

Όσον αφορά την διάσταση της αγοράς, ο οργανισμός μέσα από την **ανάπτυξη και αξιοποίηση των τεχνολογικών δυνατοτήτων και υποδομών** του στοχεύει στην επέκταση της διείδυσης της ευρυζωνικότητας αλλά και την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών υψηλού περιεχομένου. Προκειμένου να υποστηρίξει την διάσταση της αγοράς, ο οργανισμός έχει θέσει τις ακόλουθες προτεραιότητες. Να παρέχει ανταγωνιστικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, όχι μόνο να προασπίζεται αλλά και να αυξάνει το μερίδιο αγοράς του μέσα από τον σχεδιασμό αλλά και την διάθεση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και από την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών τόσο λιανικής όσο και χονδρικής. Επίσης μέσα από την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων και την παροχή υψηλού επιπέδου πληροφορικής σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες του οργανισμού. Τόσο ο αριθμός των σημείων παρουσίας POP's δικτύου ADSL αυξήθηκε το 2008 αλλά επίσης **αυξήθηκε και η διείδυση της ελληνικής αγοράς ADSL.**



Σχήμα 40: Αριθμός Σημείων Παρουσίας POP's Δικτύου ADSL ανά τηλεπικοινωνιακή περιφέρεια στην Ελλάδα.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, σελ: 41.



Σχήμα 41: Τάση και Διείσδυση της Ελληνικής Αγοράς ADSL

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, σελ: 41

Η αύξηση η οποία παρατηρούμε και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις οφείλεται στην **αύξηση των υποδομών μετάδοσης, στην αύξηση της χωρητικότητας και διαθεσιμότητας των καλωδίων οπτικών ινών, στην ραγδαία αύξηση της ευρυζωνικότητας και στην περιφέρεια και στην επέκταση των υποδομών σε όλες τις τηλεπικοινωνιακές περιφέρειες.**

Έγινε **ολοκλήρωση του σχεδιασμού και της εγκατάστασης** του λειτουργικού για την εξυπηρέτηση της χρήσης επιλεγμένων λειτουργιών από AMEA. Επίσης στην περίπτωση όπου δεν υπάρχει επίγεια δυνατότητα διασύνδεσης με το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στην Ελλάδα, αυτή μπορούσε να γίνει μέσα από την υπηρεσία Hellas SAT NET μέσα από δορυφορική σύνδεση.

Προκειμένου να εξυπηρετούνται καλύτερα τα αιτήματα και το διαχειριστικό κέντρο παρόχων **δημιουργήθηκε το βλαβοληπτικό κέντρο τηλεπικοινωνιακών παρόχων.** Η επιμόρφωση καθώς και η ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ευρυζωνικότητα προωθήθηκε μέσα από την υιοθέτηση μιας σειράς δράσεων καθώς και πρωτοβουλιών οι οποίες στηρίχθηκαν τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην εξοικείωση.

Οι συντονισμένες προσπάθειες του οργανισμού οι οποίες είχαν ως στόχο την **ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών** και την ηγετική παρουσία της εταιρείας στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα από τα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης, από το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης παραπόνων, το ευρύ

δίκτυο των καταστημάτων καθώς και των πιστοποιήσεων του ολοένα και αυξανόμενου αριθμού καταστημάτων κατά ELOT EN ISO 9001:2000. Επίσης ο ενοποιημένος τηλεφωνικός κατάλογος, η έρευνα ικανοποίησης πελατών «Βαρόμετρο Πιστότητας – Ικανοποίησης Πελατών» και η αύξηση επισκεψιμότητας των καταστημάτων του ΟΤΕ χαρακτήρισαν ολόκληρο το 2008.

Από τον απολογισμό ενημερωνόμαστε ότι υφίστανται συγκεκριμένες ενέργειες οι οποίες υποστήριξαν την διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών για ειδικές ομάδες. **Αυτά ήταν η παροχή ADSL σε αριστούχους φοιτητές, η παροχή CON-X, η τηλεβοήθεια, η τηλεργασία, η τηλειατρική μέσα από την τηλεδιάσκεψη, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κωφών καθώς, η εγκατάσταση τυηλεκειμενογράφων σε δημοσίους χώρους και η παροχή εκπτώσεων σε ΑΜΕΑ.**

Πίνακας 16: Η παροχή εκπτώσεων σε ΑΜΕΑ για τα έτη 2007-2008

Παροχή Έκπτωσης στα τηλεφωνικά Τιμολόγια	2007	2008
Ατόμων με βάρια κινητική αναπηρία	14.302	12.294
Νεφροπαθών τελικού σταδίου	8.726	10.009
Ατόμων με προβλήματα όρασης	8.234	9.014
Ατόμων με ποσοστά αναπηρίας άνω του 67% για χρήση υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων (internet)	2609	4.101

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, σελ: 41

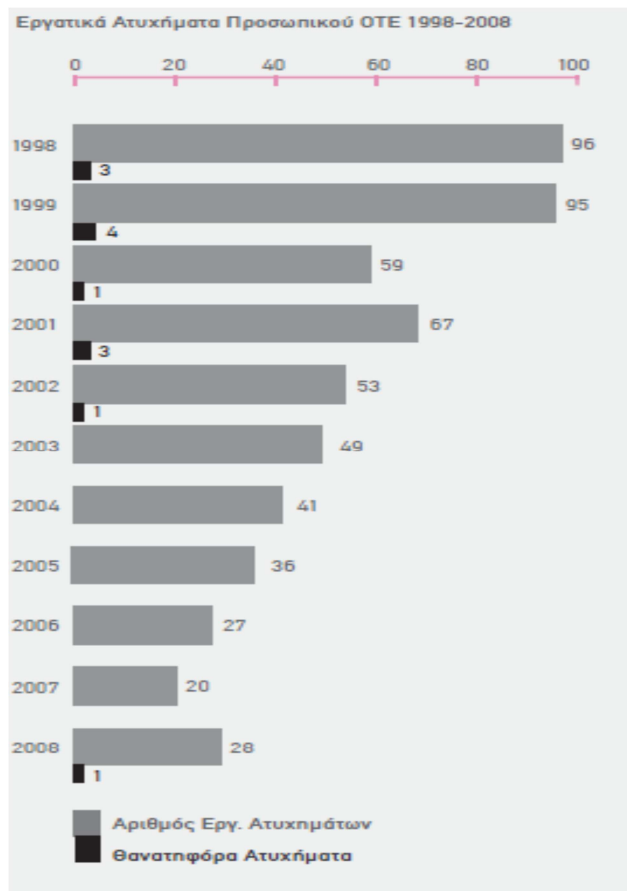
Τα υπόλοιπα προγράμματα αφορούσαν το Conn-x TV (IPTV) όπου υπήρξε δοκιμαστικά τρίμηνη διάθεση του.²⁴ Επίσης, η λειτουργία γραμμής για την υγεία 1535 η οποία έδινε την δυνατότητα μέσω αστικής χρονοχρέωσης την δυνατότητα διαχείρισης ιατρικών ραντεβού στα δημόσια νοσοκομεία. Άλλα προγράμματα ήταν η διαδικτυακή πύλη υγείας του ΟΤΕ www.healthpages.gr, η γραμμή πληροφοριών 112 για την παροχή πληροφοριών χωρίς τέλη και εξυπηρέτηση των πολιτών άμεσης βοήθειας καθώς και της υπευθυνότητας στα προϊόντα όπως οι εξοπλισμοί οι οποίοι συνοδεύουν τα προϊόντα τα οποία προσφέρει ο ΟΤΕ.

²⁴ Η εμπορική διάθεση του προϊόντος CONX TV ξεκίνησε το 2009.

Στην χρονιά αυτή παρατηρούνται **νέες διαδικασίες προμηθειών**. Μάλιστα το 2008 εγκρίθηκε από το διοικητικό συμβούλιο του οργανισμού ο νέος κανονισμός προμηθειών ο οποίος εισήγαγε σειρά νέων διαδικασιών που αφορούσαν τις προμήθειες, τις διαδικασίες προ επιλογής προμηθευτών καθώς και την σύνταξη του νέου κανονισμού προμηθευτών. Ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο αφορά τις εργολαβίες. Αξίζει να σημειώσουμε ότι τα έργα της εταιρείας τα οποία κατασκευάζονταν με εξωτερικές εργολαβίες πραγματοποιούνταν με την διαδικασία της δημοπράτησης. Όσον αφορά τα ρυθμιστικά θέματα καθώς και τις σχέσεις του οργανισμού με τους φορείς, ο ΟΤΕ ακολουθεί και υιοθετεί τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις καθώς και την διαμόρφωση του εθνικού και ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου.

Στην συνέχεια, εξετάζοντας **την ενότητα της σχέσης ευθύνης με τους εργαζομένους** παρατηρούμε ότι οι κύριες πολιτικές του οργανισμού στην κατεύθυνση αυτή εστιάζουν στις παρακάτω φράσεις κλειδιά «**εξασφάλιση συνθηκών εργασίας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας**», «**προώθηση της ισότητας των ευκαιριών**», «**ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης**», «**πρόσθετες παροχές**», «**εταιρική δέσμευση – ενιαία εταιρική κουλτούρα**». Η **υγεία και ασφάλεια** τίθεται ως βασική προτεραιότητα όσον αφορά την αναβάθμιση του περιβάλλοντος εργασίας. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την υιοθέτηση προτύπων διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία και μέσα από το ασφαλές και ικανοποιητικό περιβάλλον εργασίας με το οποίο διαμορφώνονται ικανοποιημένοι υπάλληλοι.

Το 2008 παρατηρήθηκε μια αύξηση των εργατικών ατυχημάτων και μάλιστα μετά από μια πενταετία συνέβη και ένα θανατηφόρο εργατικό ατύχημα:



Σχήμα 42: Εργατικά ατυχήματα προσωπικού 1998-2008

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ: 61

Η **ισότητα ευκαιριών** κατά την εργασιακή ζωή αναφέρεται στην επόμενη παράγραφο του απολογισμού όπου δίνονται μάλιστα συγκεκριμένα στοιχεία για τις ειδικές προσλήψεις. Έτσι αναφέρεται ότι στον οργανισμό εργάζοταν 414 ΑμεΑ ενώ 10 Αμέα κατείχαν θέση ευθύνης σε επίπεδο στάθμης τμήματος και 22 ΑμεΑ ως υπεύθυνοι έργου. Επίσης, δεν υφίστανται διακρίσεις φύλου όσον αφορά τις αποδοχές και ο βασικός μισθός των εργαζομένων το 2008 υπολογίζεται με βάση το χρόνο υπηρεσίας.

Στην συνέχεια, προχωρώντας στην **υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων** διαπιστώνουμε ότι μέσα από την **υιοθέτηση σύγχρονων πολιτικών εκπαίδευσης και μάθησης** διαμορφώνεται ένας συστηματικός κύκλος εκπαίδευσης αλλά και κατάρτισης ο οποίος περιλαμβάνει καταρχήν την έγκαιρη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών και τον προγραμματισμό μαζί με τον σχεδιασμό της

εκπαίδευσης και της αξιολόγησης των δράσεων της. Σχετικά με την αξιολόγηση των εργαζομένων η φράση η οποία χαρακτηρίζει την παράμετρο αυτή είναι η **άμεση ενημέρωση των εργαζομένων για την αξιολόγηση τους και η συνέντευξη η οποία διαξέγεται μεταξύ αξιολογητή και αξιολογούμενου**. Όσον αφορά την **εσωτερική επικοινωνία** τα μέσα επικοινωνίας τα οποία χρησιμοποιήθηκαν ήταν τα μέσα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν και το 2007 δηλαδή το τριμηνιαίο περιοδικό «otechat» και το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας. Όμως, το 2008 το **infoweb** έδωσε την θέση του στο νέο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας **u – link** το οποίο μάλιστα σχεδιάστηκε από 250 στελέχη από όλους τους τομείς της εταιρείας με σκοπό να προχωρήσει στην βελτίωση της εσωτερικής ενημέρωσης και την συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων του οργανισμού και παράλληλα να καταστήσει την πληροφορία ευκολότερη και ταχύτερη. Το νέο ίντρανετ συνέβαλε στην καλύτερη εξοικείωση της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων προστασίας.

Εξετάζοντας την σχέση ευθύνης της επιχείρησης με το περιβάλλον ανιχνεύουμε τις παρακάτω ενέργειες κλειδιά που αντικατοπτρίζουν την πολιτική του οργανισμού για το περιβάλλον. Οι ενέργειες αυτές έχουν ως σκοπό τον περιορισμό των επιπτώσεων της λειτουργίας του οργανισμού προς το περιβάλλον. Ήδη ο οργανισμός κατέγραφε το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα το 2007. Η **εξοικονόμηση** της ενέργειας, η **αξιοποίηση των ήπιων μορφών ενέργειας**, η **μείωση των αερίων του θερμοκηπίου** η **ευαισθητοποίηση των πολιτών** ώστε να συμμετέχουν σε προγράμματα ανακύκλωσης του οργανισμού και η υποστήριξη των δράσεων των περιβαλλοντικών οργανώσεων.

Πίνακας 17: Ετήσια κατανάλωση καυσίμων σε εγκαταστάσεις και κτίρια (GWH) 2007-2008

	2007	2008
Ντίζελ Θέρμανσης	21,8	17,1
Φυσικό αέριο	1,2	1,5
Ηλεκτρισμός	306,7	337,1

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ: 76

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε μείωση του ντίζελ θέρμανσης, **αύξηση** της χρήσης του φυσικού αερίου καθώς και του ηλεκτρισμού για το 2008. Η **αύξηση** της κατανάλωσης του ηλεκτρισμού και σε αυτήν την χρονιά μπορεί να εξηγηθεί από την

εγκατάσταση περισσότερο ενεργοβόρων συστημάτων τα οποία συνδέονται με την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Όσον αφορά την κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση των υπηρεσιακών οχημάτων του οργανισμού παρουσιάστηκε **μείωση** κατά 2% σε σχέση με το 2007.²⁵

Το 2008 όμως παρατηρήθηκε **αύξηση των εκπομπών του φαινομένου** του θερμοκηπίου όπως παρατηρούμε από τον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 18: Εκπομπές Αερίων του θερμοκηπίου 2007-2008

	2007 (Εγκαταστάσεις)	2007 (Μεταφορές)	2008 (εγκαταστάσεις)	2008 (μεταφορές)
CO2 (t)	276.000	5.758	301.563	5.602
ΑΦΘ (t)	276.989	5.901	302.644	5.743
NOX (t)	430	23	471	22
SO2 (t)	1.857	0.2	2.038	0.2

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 76

Παρατηρούμε όμως ότι η αύξηση των εκπομπών οφείλεται στις εγκαταστάσεις και όχι στις μεταφορές που όπως είδαμε και προηγουμένως υπήρχε μείωση. Όμως η αύξηση αυτή (στις εγκαταστάσεις) συνδέεται άμεσα με την αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας η οποία με την σειρά της οφείλεται στην εξάπλωση της ευρυζωνικότητας. Φράσεις κλειδιά για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής είναι η **αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας** και η υιοθέτηση πρακτικών για την εξοικονόμηση ενέργειας και την μείωση των εκπομπών αερίου του θερμοκηπίου.

Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν **πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας** με την **χρήση λαμπών εξοικονόμησης ενέργειας**, την **χρήσιμοποίηση του εξωτερικού κρύου αέρα προκειμένου να υπάρχει ψύξη των ψηφιακών κέντρων** και χρησιμοποίηση

²⁵ Το 2008 η κατανάλωση καυσίμου ήταν 11,7 lit /100 Km έναντι 12,2 lit/100 km το 2007.

των συστημάτων VRV τα οποία εξασφαλίζουν ψύξη και θέρμανση ανά χώρο. Η μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου επιτυγχάνεται με την μείωση των μετακινήσεων, την χρήση υπηρεσιακών λεωφορείων από σταθμό του μετρό για τους εργαζόμενους του διοικητικού μεγάρου, τον εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, την ανακύκλωση υλικών και την χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Όσον αφορά την διαχείριση των αποβλήτων, υποστηρίζεται από την μείωση της χρήσης των υλικών εκείνων των οποίων η παραγωγή τους είναι επιβαρυντική για το περιβάλλον, από την ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών και από την ειδική διαχείριση αποβλήτων τα οποία μολύνουν το περιβάλλον και χρίζουν ιδιαίτερης προσοχής. Τέτοια υλικά είναι π.χ. οι μπαταρίες μολύβδου και εξαρτήματα εξοπλισμού. Η διαχείριση των αποβλήτων για το 2008 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 19: Ανακύκλωση Υλικών για τα έτη 2006-2008

Περιγραφή κατηγορίας	Τρόπος διαχείρισης	Ποσότητες 2006	Ποσότητες 2007	Ποσότητες 2008
Μέταλλα (συμπεριλαμβανομένων και των κραμάτων τους)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	18.022 Kg	26.487 Kg	21.524 Kg
Χαλκός, μπρούντζος, ορείχαλκος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	2.881 Kg	1.241 Kg	875 Kg
Αλουμίνιο	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	3.515 Kg	6.599 Kg	123.708 Kg
Μόλυβδος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.457 Kg	511 Kg	1.582 Kg
Σίδηρος και χάλυβας	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	396.835 Kg	317.990 Kg	224.110 Kg
Κασσίτερος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.375 Kg	1.480 Kg	4.819 Kg
Ανάμεικτα μέταλλα	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	25.466 Kg	36.080 Kg	4.065 Kg
Καλώδια (εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο σημείο 17 04 10)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.645.256 Kg	702.867 Kg	931.323 Kg
Χαρτιά και Χαρτόνια	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	215.080 Kg	280.703 Kg	274.577 Kg

Απορριπτόμενος ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	14.060 Kg	20.550 Kg	99.530 Kg
-------------------------------------------------------	---------------------	-----------	-----------	-----------

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ: 80

Παρατηρούμε ότι υπάρχει **μείωση των ποσοτήτων** των ανακυκλώσιμων υλικών που αφορά τον μπρούντζο και τον ορείχαλκο αλλά και των ανάμεικτων μετάλλων, γεγονός που οφείλεται και στην χρήση ή μη των συγκεκριμένων υλικών για το χρονικό διάστημα το οποίο εξετάζουμε. Όσον αφορά το χαρτί το οποίο προωθείται για ανακύκλωση, αυτό προέρχεται κυρίως από τις συσκευασίες των υλικών.

Ο οργανισμός προκειμένου να παρέχει **υποστήριξη στις περιβαλλοντικές οργανώσεις** υιοθετεί **προγράμματα ανακύκλωσης ηλεκτρονικών συσκευών χαρτιού** αλλά και **πλαστικού**. Επίσης καθ'όλη την διάρκεια του έτους έχει υποστηρίξει χορηγικά την **περιβαλλοντική οργάνωση Καλλιστω**, την **ελληνική εταιρεία για την προστασία του περιβάλλοντος, το 8^ο συμπόσιο περιβαλλοντικής ευαισθησίας, το 9^ο συνέδριο προστασίας και αποκατάστασης περιβάλλοντος, το διεθνές μεσογειακό συνέδριο περιβάλλοντος, το τριήμερο αφιέρωμα στην ανακύκλωση και το περιβάλλον με τίτλο «ο πολιτισμός μου τα σκουπίδια μου».**

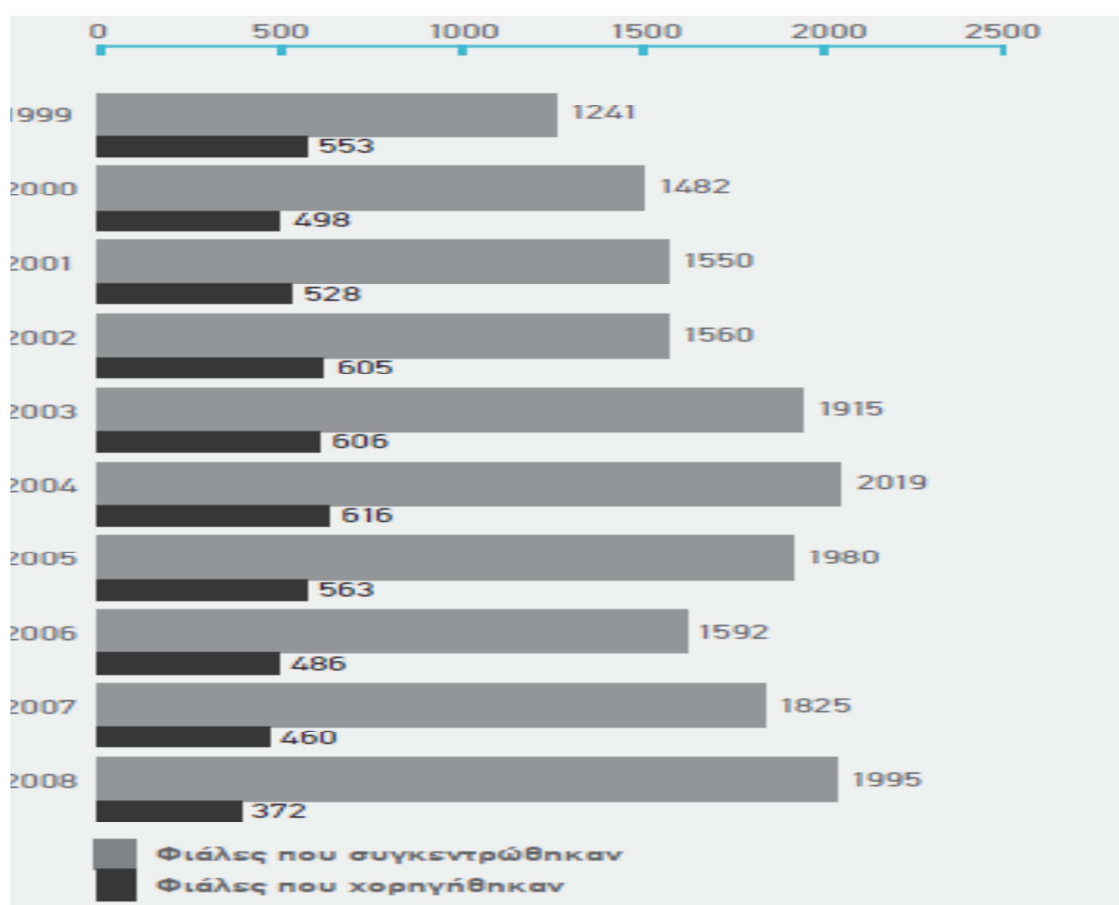
Όσον αφορά την σχέση του οργανισμού με την κοινωνία και για το 2008 οι προτεραιότητες του ήταν **η υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των νέων, την διευκόλυνση των νέων πάνω σε θέματα τεχνολογίας.**

Για το 2008 ο οργανισμός έδωσε προτεραιότητα στην **υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών ομάδων και των νέων**. Επίσης στην **πρόσβαση στην νέα τεχνολογία** ιδιαίτερα των νέων, στην **στήριξη του εθελοντισμού** και τέλος στην **υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών και την διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.**

Η **υποστήριξη των παιδιών** διακρίνεται μέσα από τις **χορηγίες** προς το χαμόγελο του παιδιού, την γραμμή μαζί για το παιδί, την MDA Hellas, την εταιρεία προστασία σπαστικών, την ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδιών. Επίσης, η **υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων** υποστηρίζεται μέσα από την τράπεζα τροφίμων και του ιδρύματος για την καταπολέμηση της πείνας, την ελληνική αντικαρκινική εταιρεία, την οργάνωση ΑΓΑΠΑΝ, τον Δήμο Αθηναίων για την υλοποίηση του προγράμματος «βοήθεια στο σπίτι..». **Η υποστήριξη των νέων** διακρίνεται από την παροχή της δυνατότητας σε 431 φοιτητές να

ολοκληρώσουν την φοίτηση τους κάνοντας πρακτική στον οργανισμό. Άλλοι 2500 φοιτητές απασχολήθηκαν με οκτάμηνη τριώρη απασχόλησης και από κοινού η Cosmote με την RomTelecom προχώρησε στην προσφορά τριών υποτροφιών σε σπουδαστές στην Ελλάδα, την Αλβανία και την Ρουμανία. Επίσης, το 2008 ήταν η δεύτερη χρονιά όπου ο οργανισμός επιβράβευσε δυο αριστούχους φοιτητές του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοίκησης του πανεπιστημίου Πειραιά και του πρωτεύσαντα πτυχιούχου του τμήματος επιστήμης και τεχνολογίας τηλεπικοινωνιών στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Για το 2008 παρατηρήθηκε αύξηση της συγκέντρωσης φιαλών αίματος στην Αθήνα:



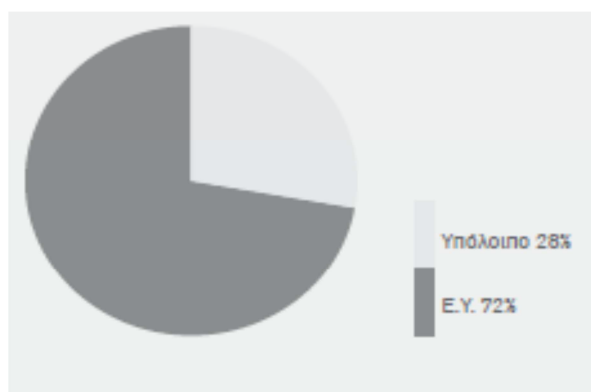
Σχήμα 43: Φιάλες αίματος που χορηγήθηκαν κατά το έτος 2008.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 92

Το 2008 ήταν η χρονιά στην οποία οι νομοί Ηλείας και Αχαΐας επλήγησαν από καταστροφικό σεισμό. Ο Οργανισμός προχώρησε σε μη χρέωση των παγίων τελών σε

συνδέσεις πελατών που η κατοικία τους κατέρρευσε ή κρίθηκε ακατοίκητη καθώς και και μη χρέωση τελών μεταφοράς για τις συνδέσεις οι οποίες μεταφέρθηκαν.

Το μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ το 2008 συνέχισε την λειτουργία του ενώ στηρίχθηκε το μουσείο Μπενάκη, η εταιρεία μελέτης της ελληνικής ιστορίας, ο σύλλογος προς την διάδοση της εθνικής μουσικής και το ελληνικό ίδρυμα της Ευρωπαϊκής Πολιτικής. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι για το 2008, οι χορηγίες οι οποίες εντάσσονται στην εταιρική υπευθυνότητα έφθασαν το 72%



Σχήμα 44: Χορηγίες οι οποίες εντάσσονται στην εταιρική υπευθυνότητα για το 2008

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ:94

Οι κοινωνικές, οι πολιτιστικές χορηγίες καθώς και οι χορηγίες οι οποίες σχετίζονται με την περιφέρεια καταλάμβαναν το μεγαλύτερο μέρος της κατανομής του χορηγικού προϋπολογισμού (89%).



Σχήμα 45: Κατανομή του χορηγικού προϋπολογισμού για το 2008

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ: 94

Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008

Τομέας της Αγοράς 2008:

Νέες τεχνολογίες και ευρυζωνικότητα, εξυπηρέτηση πελατών, νέες διαδικασίες προμηθειών, ρυθμιστικά θέματα και σχέσεις με φορείς, εθνικές και διεθνείς συνεργασίες – συμμετοχές, προάσπιση και αύξηση του μεριδίου αγοράς, καινοτόμα ασφαλή και αξιόπιστα προϊόντα, επίπεδο εξυπηρέτησης, ανταγωνιστικές υπηρεσίες, βελτιστοποίηση δικτύου πωλήσεων, βελτίωση ανταγωνιστικότητας, ευέλικτη εμπορική και τιμολογιακή πολιτική, ELOT EN ISO 9001:2000, Βαρόμετρο Πιστότητας – Ικανοποίησης Πελατών.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

εξασφάλιση συνθηκών εργασίας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, προώθηση της ισότητας των ευκαιριών, ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης, πρόσθετες παροχές», εταιρική δέσμευση – ενιαία εταιρική κουλτούρα, υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, διεύρυνση και εξέλιξη καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας, βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών και της απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού.

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Οικολογικό αποτύπωμα, εξοικονόμηση ενέργειας, προώθηση και αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, προγράμματα ανακύκλωσης, ευαισθητοποίηση των πολιτών, διαχείριση των αποβλήτων, υποστήριξη στις περιβαλλοντικές οργανώσεις.

Σχέση του οργανισμού με την κοινωνία.

Υποστήριξη των παιδιών, ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των νέων, διευκόλυνση των νέων πάνω σε θέματα τεχνολογίας, πρόσβαση στην νέα τεχνολογία, στήριξη του εθελοντισμού, υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, υποστήριξη των παιδιών.

Πίνακας 20: Φράσεις Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008

ΦΡΑΣΕΙΣ ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2008			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Εξασφάλιση συνθηκών εργασίας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας</i>	<i>Νέες τεχνολογίες και ευρυζωνικότητας</i>	<i>Υποστήριξη των παιδιών νέων ευπαθών κοινωνικών ομάδων</i>	<i>Οικολογικό αποτύπωμα</i>
<i>Προώθηση της ισότητας των ευκαιριών</i>	<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<i>Πρόσβαση στην νέα τεχνολογία</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας,</i>
<i>Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης</i>	<i>Νέες διαδικασίες προμηθειών</i>	<i>Στήριξη του εθελοντισμού</i>	<i>Προώθηση και αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας</i>
<i>Πρόσθετες παροχές</i>	<i>Ρυθμιστικά θέματα και σχέσεις με φορείς</i>	<i>Υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών</i>	<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</i>
<i>Εταιρική δέσμευση – ενιαία εταιρική κουλτούρα</i>	<i>Εθνικές και διεθνής συνεργασίες – συμμετοχές</i>	<i>Διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς</i>	<i>Προγράμματα ανακύκλωσης</i>
<i>Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων</i>	<i>Πρόσπιση και αύξηση του μεριδίου αγοράς</i>		<i>Ευαισθητοποίηση των πολιτών περιβαλλοντικές οργανώσεις</i>
<i>Διεύρυνση και εξέλιξη καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας</i>	<i>Καινοτόμα ασφαλή και αξιόπιστα προϊόντα</i>		<i>Διαχείριση των αποβλήτων</i>
<i>Βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών και της απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού.</i>	<i>Επίπεδο εξυπηρέτησης</i>		

	<i>Ανταγωνιστικές υπηρεσίες</i>		
	<i>Βελτιστοποίηση δικτύου πωλήσεων</i>		
	<i>Βελτίωση ανταγωνιστικότητας</i>		
	<i>Τιμολογιακή πολιτική</i>		
	<i>ELOT EN ISO 9001:2000</i>		
	<i>Βαρόμετρο Πιστότητας – Ικανοποίηση Πελατών</i>		

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008

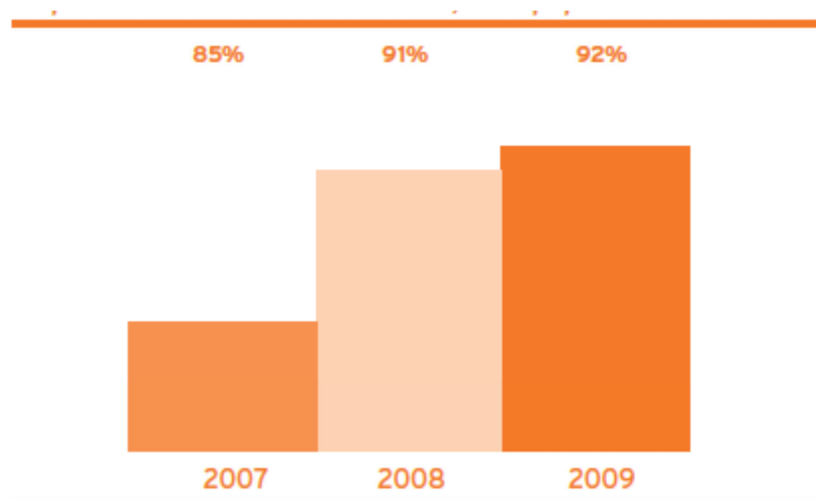
5.4.5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2009

Όσον αφορά την σχέση του οργανισμού με την αγορά μία προτεραιότητα του οργανισμού ήταν η **αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης προς το διαδίκτυο και σε απομακρυσμένα σημεία της Ελλάδας**. Επίσης προτεραιότητα στον τομέα της αγοράς ήταν η **ανάπτυξη και η εξάπλωση των υποδομών και των ευρυζωνικών δικτύων**. Η ανάπτυξη και η εξάπλωση των υποδομών των ευρυζωνικών δικτύων, η παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και η προάσπιση όσο και η **αύξηση του μεριδίου της αγοράς** μέσα από τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ασφαλών προϊόντων και υπηρεσιών. **Η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας** μέσα από την ικανοποίηση των πελατών, την αναβάθμιση των υποδομών, τον έλεγχο του κόστους, την βελτιστοποίηση του εταιρικού οφέλους, την ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και την δίκαιη αντιμετώπιση του οργανισμού από τους ρυθμιστικούς φορείς.

Οι νέες τεχνολογίες και η επέκταση της ευρυζωνικότητας υποστηρίχθηκαν μέσα από την **αύξηση των υποδομών μετάδοσης**, την υλοποίηση πιλοτικού προγράμματος για την παροχή υπηρεσίας VDSL, την ολοκλήρωση και **αναβάθμιση ταχυτήτων σύνδεσης**, εγκατάσταση υποβρυχίων ζεύξεων με καλώδια οπτικών ινών, διάθεση πάνω από 341.000 γραμμές προς τους παρόχους, λειτουργία ασύρματων δικτύων WIMAX σε Θεσσαλονίκη, Άγιο όρος και Αττική. **Η επιμόρφωση και ενημέρωση των πολιτών** για την ευρυζωνικότητα και το βλαβοληπτικό κέντρο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων ήταν δύο ακόμα ενέργειες του οργανισμού οι οποίες εντάσσονται στον χώρο της αγοράς. Η **διαχείριση παραπόνων** μέσα από το

πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών οδηγεί στην αποφυγή δυσαρέσκειας από τους πελάτες και στοχεύει στην καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι τα παράπονα τα οποία επιλύθηκαν εντός 20 ημερών έφθασαν τα 92%



Σχήμα 46: παράπονα που επιλύθηκαν εντός 20 ημερών 2007-2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 35

Το ευρύ δίκτυο καταστημάτων και οι πιστοποιήσεις του 62% με ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (128 καταστημάτων σε σύνολο 206). Επίσης, μέσα από το βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών πρόκειται για ένα βοηθητικό εργαλείο που συντελεί στην καλύτερη πελατοκεντρική προσέγγιση της εταιρείας και την **ικανοποίηση των πελατών** εν γένει. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι σύμφωνα με την έρευνα η οποία διαξήχθει από τον οργανισμό για το 2009 σχετικά με την **πιστότητα** των πελατών, ένα σημαντικό ποσοστό των πελατών το οποίο κυμαίνεται στο 59% δεν έχει γνώση σχετικά με τα ειδικά προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού γεγονός που σημαίνει ότι ο οργανισμός ενώ υλοποιούσε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας θα έπρεπε να τις προβάλλει περισσότερο ώστε να επηρεάσει ευνοικά την άποψη των πελατών για τον οργανισμό.

Μια ακόμα ενέργεια η οποία υποστήριξε την στρατηγική του οργανισμού σχετικά με την εταιρική υπευθυνότητα στο πεδίο της αγοράς είναι τα **προϊόντα και οι υπηρεσίες για ειδικές ομάδες πληθυσμού**. Οι ενέργειες για τις ειδικές ομάδες πληθυσμού υποστηρίζονται με την σειρά τους με την δωρεάν ADSL σε αριστούχους φοιτητές, CON-X φοιτητικό και τηλεβοήθεια. Η τηλεργασία, η τηλειατρική μέσα από

τηλεδιασκέψεις και το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κωφών, οι ειδικές τηλεφωνικές συσκευές οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα τα οποία έχουν προβλήματα ακοής καθώς και η εγκατάσταση τηλεκειμενογράφων σε δημόσιους χώρους για τα άτομα με προβλήματα ακοής είναι ακόμα ενέργειες υποστήριξης της αγοράς.

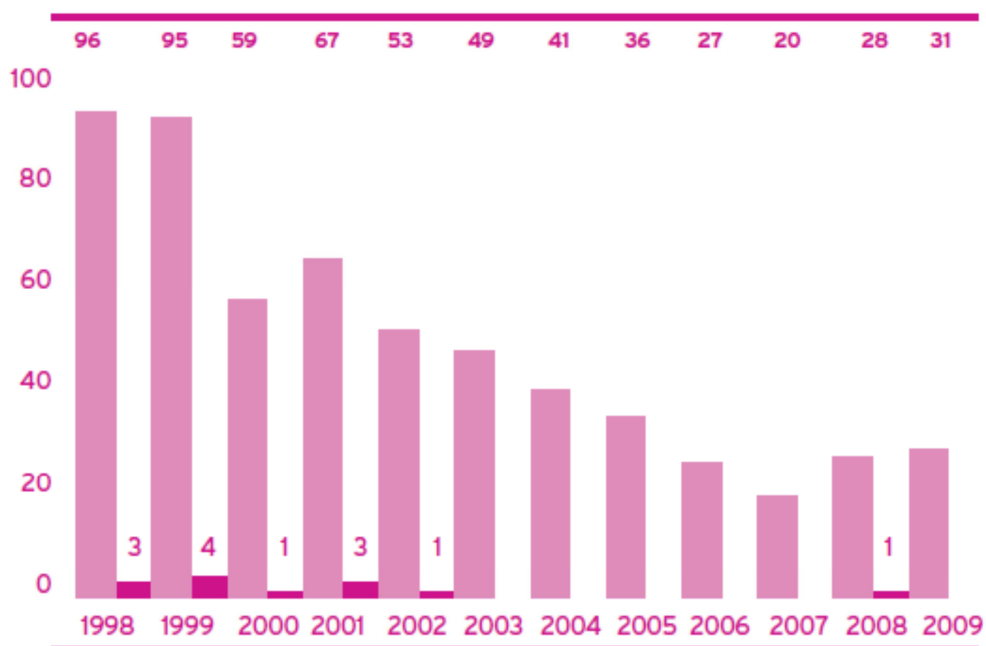
Η υπευθυνότητα στα προϊόντα είναι ένα ακόμα διαχρονικό στοιχείο που αφορά την υπευθυνότητα του οργανισμού προς τους πελάτες των προϊόντων και υπηρεσιών του. Οι εξοπλισμοί οι οποίοι συνοδεύουν τα προϊόντα φέρουν τις υποχρεωτικές σημάνσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, δεν αποτελούνται από βλαβερά υλικά και ακολουθούν την οδηγία 2002/95/EK. **Η ασφάλεια πληροφοριών και η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας** ήταν για μια ακόμα χρονιά προτεραιότητα του οργανισμού. Ο οργανισμός ακολουθεί για μια ακόμα χρονιά το σύνολο της εθνικής νομοθεσίας. Επίσης διασφαλίζει το απόρρητό και η ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών, οι επενδύσεις όσον αφορά την χρήση τεχνικών οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων τελευταίας τεχνολογίας. Επίσης, προσφέρει συνεργασία και στήριξη στις εθνικές αρχές κατά την διεξαγωγή ερευνών κατά του ηλεκτρονικού εγκλήματος. Ιδιαίτερη σημασία για τον οργανισμό έχει η εμπιστευτικότητα της σημασία των πληροφοριών και η αύξηση των συστημάτων προστασίας μέσα από την αναθεώρηση της μεθοδολογίας αλλά και των διαδικασιών.

Το 2009 τέθηκε σε ισχύ ο **κανονισμός προμηθειών** ο οποίος εναρμονίζει τον οργανισμό όσον αφορά την πολιτική του στην αγορά των προμηθευτών με τους κανονισμούς προμηθειών οι οποίοι εφαρμόζονται από μεγάλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Το αναλυτικότερο πρόγραμμα προμηθειών, οι διαδικασίες επιλογής των προμηθευτών, η αξιολόγηση της απόδοσης των προμηθευτών οδηγούν στην βελτίωση της συνεργασίας του οργανισμού με τους προμηθευτές και την αύξηση της ποιότητας της **εφοδιαστικής αλυσίδας** του οργανισμού.

Όσον αφορά την σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους για το 2009 υλοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες ώστε να ενισχύσουν αυτήν την παράμετρο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αυτές οι ενέργειες είναι η βελτίωση της λειτουργικής διαχείρισης των επιχειρησιακών μονάδων, η εξασφάλιση της συνθηκών υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, η προώθηση της ισότητας των ευκαιριών, η διασφάλιση της λειτουργίας του συστήματος αξιολόγησης και η μέτρηση των δεικτών απόδοσης αλλά και η ενίσχυση των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας του

οργανισμού είναι βασικές ενεργειες που στοχεύουν στην ανάπτυξη της σχέσης ευθύνης με τους εργαζομένους.

Η **ασφάλεια και υγεία της εργασίας** υποστηρίζεται από τις παρακάτω ενέργειες την ενδυνάμωση του ελέγχου και τον κανονισμών της υφιστάμενης νομοθεσίας, ενέργειες οι οποίες έχουν ως στόχο την αποφυγή αλλά και την πρόληψη των κινδύνων, την υποστήριξη της εργασιακής ασφάλειας και υγείας με την βοήθεια των γιατρών εργασίας και των τεχνικών ασφαλείας, τις επιτροπές υγείας και ασφάλειας και την προτυποποίηση του συστήματος υγείας και ασφάλειας σύμφωνα με το ΕΛΟΤ 1801:2008. Η **εκπαίδευση πάνω σε θέματα υγείας και ασφάλειας** και οι μετρήσεις οι οποίες αφορούν το εργασιακό περιβάλλον οδήγησαν στην αποφυγή θανατηφόρων ατυχημάτων και τα χαμηλά ποσοστά ατυχημάτων για το 2009. Η πορεία των εργατικών ατυχημάτων στον οργανισμό από το 1998 ως το 2009 παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



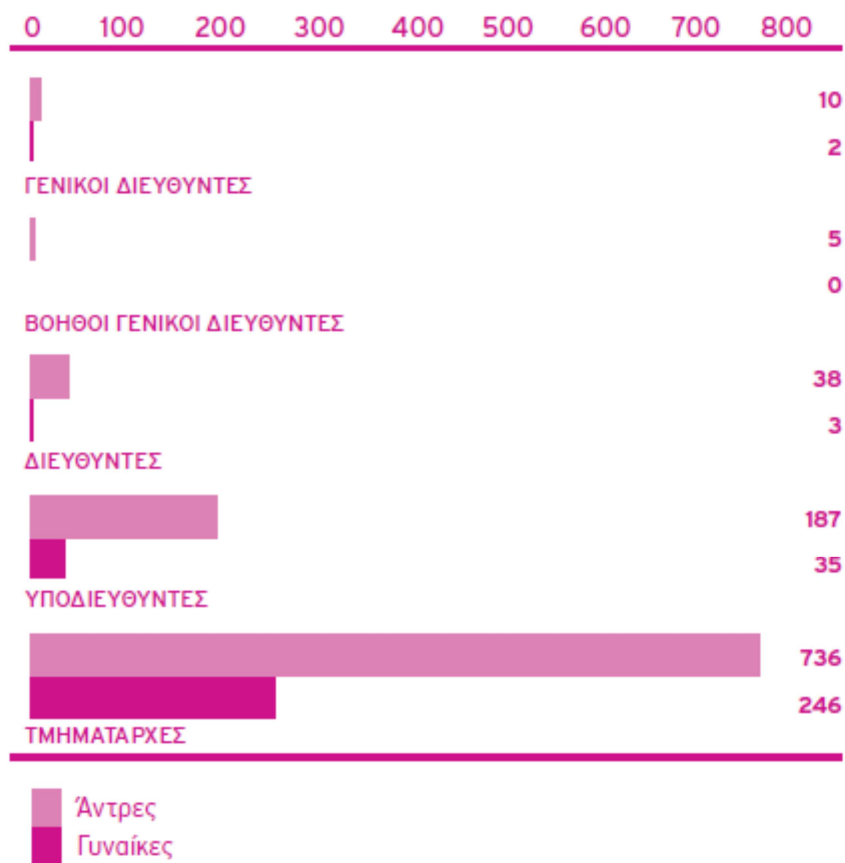
Σχήμα 47: Η πορεία των εργατικών ατυχημάτων του προσωπικού ΟΤΕ 1998-2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 47

Και για το 2009 εφαρμόζεται πολιτική ισότητας και ευκαιριών για τον οργανισμό η οποία συνδέεται άμεσα με την πολιτική ευκαιριών και προσλήψεων. Η πολιτική ισότητας στηρίζεται στον **εσωτερικό κανονισμό προσωπικού (ΕΚΠ ΟΤΕ)**, στον

κώδικα δεοντολογίας και επιχειρηματικής συμπεριφοράς της εταιρείας και στο σύστημα διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης.

Παρατηρούμε ότι οι γυναίκες κατέχουν σημαντικό ποσοστό θέσεων ευθύνης:



Σχήμα 48: Θέση ευθύνης ανά φύλο το 2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 49

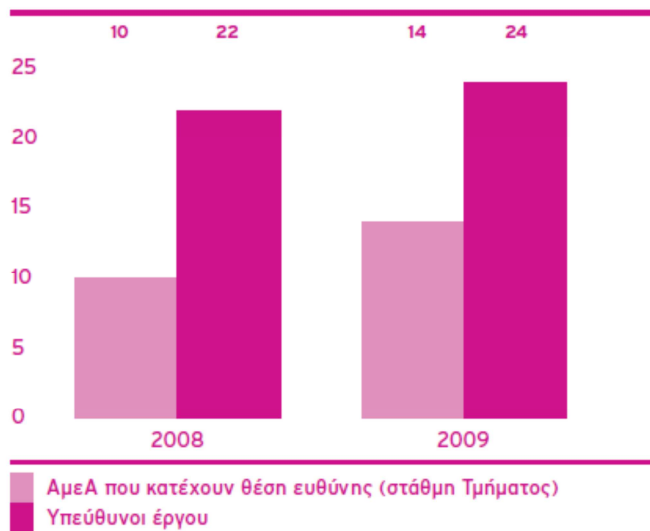
Στην συνέχεια παρουσιάζεται η κατανομή του προσωπικού ανά φύλο για το 2009:



Σχήμα 49: Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 49

Ως βοήθεια για την **εξισορρόπηση της επαγγελματικής ζωής και της προσωπικής ανάπτυξης** προσφέρεται πρόσθετη ομαδική ασφάλιση, λογαριασμός νεότητας και αλληλοβοήθειας, ατομικά δάνεια καθώς και έξοδα φύλαξης βρεφών. Επίσης, για όσους εργαζομένους αποκτούν τέταρτο τέκνο προβλεπόταν η χορήγηση ενός Η/Υ. Ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνει την προσπάθεια για **εξάλειψη των διακρίσεων** στον οργανισμό πρόκειται για τα ΑμεΑ τα οποία κατέχουν θέση ευθύνης.



Σχήμα 50: ΑμεΑ που κατέχουν θέση Ευθύνης στον Οργανισμό 2008-2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 49

Η εσωτερική επικοινωνία των εργαζομένων υποστηρίζεται από το εσωτερικό περιοδικό και το portal του εσωτερικού δικτύου της εταιρείας, το οποίο το 2009 είχε πρόσβαση το 84% των εργαζομένων του ομίλου ΟΤΕ. Στην σελίδα 53 του απολογισμού υπάρχει μια πολύ σημαντική αναφορά όσον αφορά την Εταιρική υπευθυνότητα στον οργανισμό. Αναφέρεται επίσης στην επικοινωνία της Εταιρικής υπευθυνότητας εντός του οργανισμού έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να γίνουν κοινωνοί αυτής και να την διαδώσουν με την σειρά τους.

Η εσωτερική επικοινωνία αφορά την έναρξη του προγράμματος εθελοντισμού των εργαζομένων του ομίλου ΟΤΕ, το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας, της ανακύκλωσης, της συγκέντρωσης υλικών για το χαμόγελο του παιδιού ανακοινώσεις για θέματα υγείας και για δράσεις των πολιτιστικών κέντρων του ομίλου ΟΤΕ. Σχετικά με την ψυχαγωγία του προσωπικού και το 2009 συνεχίστηκε η λειτουργία των πολιτιστικών κέντρων του ΟΤΕ, του οργανισμού παραθεριστικών κέντρων ΟΠΑΚΕ, τις χορωδίες και τις κλήρώσεις για συμμετοχές σε χορηγικές εκδηλώσεις του οργανισμού.

Προχωρώντας στην σχέση του οργανισμού με το περιβάλλον, αυτή υποστηρίζεται από την επέκταση καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, από την εξοικονόμηση ενέργειας, την προώθηση και αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, την μείωση των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου, την προώθηση

των προγραμμάτων ανακύκλωσης, που εφαρμόζει ο οργανισμός, από την υποστήριξη των πρωτοβουλιών των περιβαλλοντικών οργανώσεων την **ευαισθητοποίηση του πολίτη**.

Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η **κλιματική αλλαγή**, ο οργανισμός προχωράει στην αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και υλοποιεί τις αντίστοιχες δράσεις. Επίσης προς την κατεύθυνση αυτή μειώνει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και όπως έχουμε ήδη ενημερωθεί από τους απολογισμούς του 2007 και του 2008, έτσι και το 2009 σχεδιάζει προϊόντα αλλά και υπηρεσίες οι οποίες συντελούν στην μείωση των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου. Σχετικά με την **χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας** στον απολογισμό αναφέρεται ότι ο οργανισμός λειτουργεί ήδη από το 1994 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα με συνολική ισχύ 286,8 KW. Γίνεται αναφορά στην τροφοδοσία του ασυρματικού δικτύου WiMAX του Αγίου όρους μέσα από αναβαθμισμένα φωτοβολταϊκά συστήματα και μικρές ανεμογεννήτριες.

Οι δράσεις για την **εξοικονόμηση ενέργειας** εντοπίζονται στην αντικατάσταση των κοινών λαμπτήρων με τους λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, με τα συστήματα διαχείρισης βοηθητικών μονάδων, με την χρήση του free cooling system το οποίο χρησιμοποιεί το εξωτερικό κρύο αέρα τον χειμώνα προκειμένου να ψυχθούν τα ψηφιακά κέντρα, την χρήση των συστημάτων VRN (Variable Refrigerant Volume) τα οποία εξασφαλίζουν αυτονομία ψύξης και θέρμανσης, την χρήση του φυσικού αερίου και την μείωση του φορτίου αιχμής του συστήματος με συνέπεια τον περιορισμό των διακοπών παροχών ηλεκτρισμού.

Η **ανανέωση του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων** και η **ανανέωση του εξοπλισμού** μέσα από το πρόγραμμα εγκατάστασης ηλεκτροπαραγωγών ζευγών οι οποίοι χρησιμοποιούν καθαρούς κινητήρες είναι δύο ακόμα ενέργειες οι οποίες συντελούν στην μείωση των εκπομπών αερίου του θερμοκηπίου.

Η **προστασία των φυσικών πόρων** επιτυγχάνεται με την πολιτική διαχείρισης των αποβλήτων μέσα από την μείωση της χρήσης υλικών των οποίων η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον, την ανακυκλώση χρησιμοποιούμενων υλικών όπως χαρτί, την ειδική διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων καθώς και την ευαισθητοποίηση των πολιτών να υιοθετήσουν πρακτικές ανακύκλωσης.

Οι ποσότητες των υλικών οι οποίες ανακυκλώνονται παρουσιάζεται στο παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 21: Ανακύκλωση Υλικών για τον ΟΤΕ για τα έτη 2008-2009

Περιγραφή κατηγορίας	Τρόπος διαχείρισης	Ποσότητες 2008	Ποσότητες 2009
Μέταλλα (συμπεριλαμβανομένων και των κραμάτων τους)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	21.524 Kg	14.935 Kg
Χαλκός, μπρούντζος, ορείχαλκος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	875 Kg	342 Kg
Αλουμίνιο	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	12.708 Kg	11.740 Kg
Μόλυβδος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	1.582 Kg	1.784 Kg
Σίδηρος και χάλυβας	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	224.110 Kg	305.190 Kg
Κασσίτερος	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.819 Kg	892 Kg
Ανάμεικτα μέταλλα	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	4.065 Kg	13.851 Kg
Καλώδια (εκτός εκείνων που περιλαμβάνονται στο σημείο 17 04 10)	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	931.323 Kg	880.393 Kg
Χαρτιά και χαρτόνια	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	274.577 Kg	573.033 Kg
Απορριπτόμενος ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός	Εκποίηση στην ΕΛΒΑΝ	99.530 Kg	116.112 Kg

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, σελ: 92

Οι αυξομειώσεις που παρατηρούνται στα προς ανακύκλωση υλικά ποικίλουν ανάλογα με την χρήση του υλικού και τα έργα τα οποία διεξάγονται ο ΟΤΕ υποστηρίζει επίσης την περιβαλλοντική οργάνωση ΚΑΛΙΣΤΩ όσον αφορά την εφαρμογή προγραμμάτων περιβαλλοντικής εκπαίδευσης, στο ελληνικό κέντρο περίθαλψης αγρίων ζώων, την ελληνική εταιρεία προστασίας της φύσης, την ελληνική εταιρεία περιβάλλοντος και πολιτισμού, την ΜΚΟ «Κύκλος της Πάτμου», την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία και την φιλοδοσική Ένωση Αθηνών.

Προχωρώντας τώρα στην σχέση του οργανισμού με την Κοινωνία παρατηρούμε ότι οι προτεραιότητες σε αυτόν τον τομέα της ΕΚΕ για το 2009 αφορούσαν κυρίως την **υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικών ομάδων αλλά και των νέων**. Επίσης αφορούσαν την διευκόλυνση των νέων σε θέματα τα οποία αφορούν την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες, στην στήριξη του εθελοντισμού, στην στήριξη των κοινωνιών οι οποίες βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και τέλος στην διατήρηση αλλά και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς με βαρύτητα στην περιφέρεια.

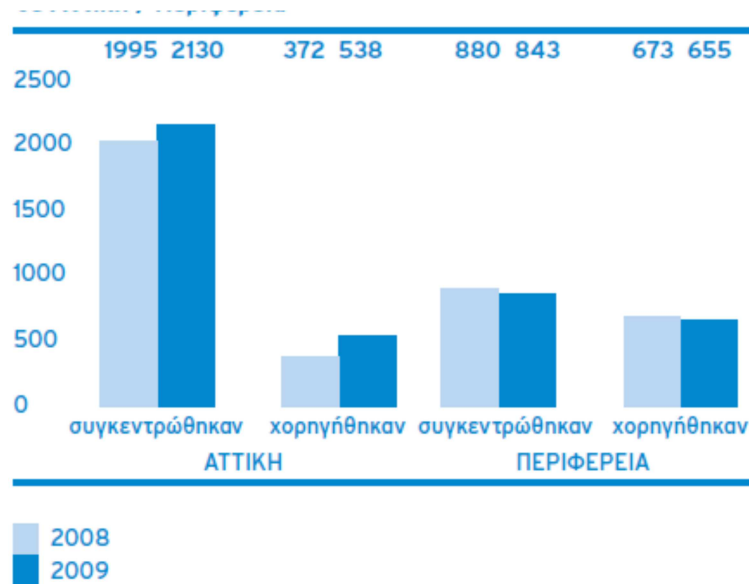
Η **υποστήριξη των παιδιών** πραγματοποιείται με την απόδοση σημαντικού μέρους της χριστουγενιάτικης καμπάνιας του οργανισμού για την ενίσχυση φιλανθρωπικών φορέων. Επίσης, η εταιρεία προχώρησε στην οικονομική στήριξη των γραμμών «βοήθειας» το χαμόγελο του παιδιού, της συμβουλευτικής γραμμής 11525 μαζί για το παιδί, της Ευρωπαϊκής Γραμμής 11611 σχετικά με την στήριξη παιδιών και εφήβων, της εταιρείας ψυχοκοινωνικής υγείας του παιδιού και του εφήβου, της γραμμής «υποστηρίξω» της Β παιδιατρικής κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Επίσης, ο οργανισμός προχώρησε στην **υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων** μέσα από την υποστήριξη της τράπεζας τροφίμων – ιδρύματος για την καταπολέμηση της πείνας, της ελληνικής αντικαρκινικής εταιρείας, τους γιατρούς του Αιγαίου, του συλλόγου οικογένειας της θεραπευτικής κοινότητας ΣΤΡΟΦΗ του κέντρου θεραπείας εξαρτημένων ατόμων ΚΕΘΕΑ, του κέντρου υποστήριξης αστέγων.

Η **υποστήριξη των νέων** υλοποιείται μέσα από την παροχή της δυνατότητας σε 693 φοιτητές για πρακτική άσκηση στον οργανισμό, για την δυνατότητα τρίωρης απασχόλησης 2207 φοιτητών μέσα από δωδεκάμηνη τρίωρη απασχόληση, στην παροχή δωρεάν CON-X. Επίσης προχώρησε στην προσφορά μαζί με τις υπόλοιπες εταιρείες COSMOTE ROM TELECOM τριών υποτροφιών σε σπουδαστές από την Ελλάδα, την Αλβανία και την Ρουμανία για την φοίτηση τους στην Γεωργική σχολή Θεσσαλονίκης. Δύο αριστούχοι φοιτητές του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοίκησης του πανεπιστημίου Πειραιά καθώς και τον πρωτευσαντα του τμήματος επιστήμης και τεχνολογίας τηλεπικοινωνιών της σχολής θετικών επιστημών του πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Ο **εταιρικός εθελοντισμός** όσον αφορά την αιμοδοσία ήταν επιτυχημένος για μια ακόμη χρονιά καθώς παρατηρήθηκε αύξηση των φιαλών αίματος που

συγκεντρώθηκαν στην Αττική και μια μικρή μείωση των αριθμών φιαλών στην επαρχία.

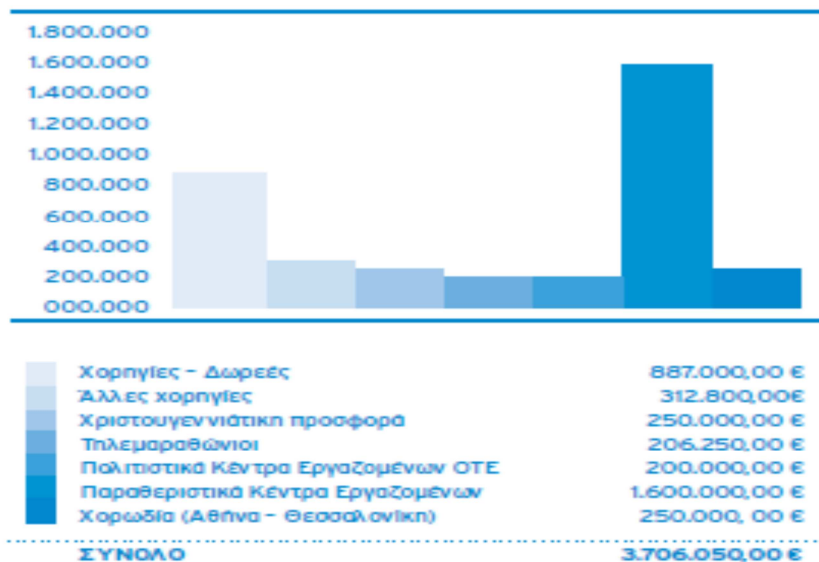


Σχήμα 51: Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν και χορηγήθηκαν στην Αθήνα τα έτη 2008 και 2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 70

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το 2009 ο ΟΤΕ, η COSMOTE καθώς και ο δορυφόρος Hellas SAT προσεφεραν την κατάλληλη βοήθεια για την πραγματοποίηση του τηλεμαραθωνίου αλληλεγγύης και την οικονομική στήριξη των πληγέντων. Το μουσείο τηλεπικοινωνιών λειτούργησε για μια ακόμη χρονιά και μάλιστα ξεναγήθηκαν κατά την διάρκεια του έτους 2009 17.250 μαθητές.

Το 2009, συνεχίστηκε η στήριξη των δράσεων οι οποίες συντελούν στην **ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς** τόσο στην περιφέρεια (Συμβούλιο απόδημου Ελληνισμού, Δημήτρια, ΕΛΕΠΑΠ αγρινίου, Πολιτιστικές Εκδηλώσεις στην Σαντορίνη «Ήχος και Εικόνα», γιορτές μικρών νησιών, Φεστιβάλ Δήμου Εξωμβούργου στην Τήνο, Φεστιβάλ Δήμου Σύμης, Φωτογραφικό φεστιβάλ Πάτρας, Ελευθέρια Θράκης στην Κομοτηνή, συνέδριο αυλαία, εκδόσεις στην Χίο). Επίσης οι δαπάνες του ΟΤΕ οι οποίες αφορούν τις χορηγίες και τις ενέργειες Εταιρικής υπευθυνότητας έφθασαν όπως παρατηρούμε από το παρακάτω σχήμα τα 3.706.050.00 € με το μεγαλύτερο μέρος να αφορά την κοινωνία και τον πολιτισμό.



Σχήμα 52: Δαπάνες ΟΤΕ για τις δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες το 2009

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 7

Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009

Σχέση οργανισμού με την αγορά

Αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης προς το διαδίκτυο και σε απομακρυσμένα σημεία της Ελλάδας, ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών και των ευρυζωνικών δικτύων, ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών των ευρυζωνικών δικτύων, παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, προάσπιση και αύξηση του μεριδίου της αγοράς, ασφαλών προϊόντων και υπηρεσιών, διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, ικανοποίηση των πελατών, αναβάθμιση των υποδομών, έλεγχος του κόστους, βελτιστοποίηση του εταιρικού οφέλους, ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, δίκαιη αντιμετώπιση του οργανισμού από τους ρυθμιστικούς φορείς, διαχείριση παραπόνων ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000, προϊόντα και υπηρεσίες για ειδικές ομάδες πληθυσμού, κανονισμός προμηθειών.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Ενίσχυση των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας, ασφάλεια και υγεία της εργασίας, αποφυγή αλλά και πρόληψη των κινδύνων, ΕΛΟΤ 1801:2008, εκπαίδευση πάνω σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ανάπτυξη των εργαζομένων, προώθηση της ισότητας των ευκαιριών, σύστημα αξιολόγησης με μέτρηση δεικτών απόδοσης, ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης, σειράς πρόσθετες παροχές , ενδυνάμωση της εταιρικής δέσμευσης, εσωτερικός κανονισμός προσωπικού (ΕΚΠ ΟΤΕ), κώδικας δεοντολογίας, εξισορρόπηση της επαγγελματικής ζωής και της προσωπικής ανάπτυξης, εξάλειψη των διακρίσεων, πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Περιβαλλοντικό αποτυπώμα, εξοικονόμηση ενέργειας, ευαισθητοποίηση του πολίτη , κλιματική αλλαγή, χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, εξοικονόμηση ενέργειας, ανανέωση του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων, ανανέωση του εξοπλισμού, προστασία των φυσικών πόρων, προώθηση της αξιοποίησης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, προώθηση προγραμμάτων ανακύκλωσης, ευαισθητοποίηση του πολίτη στη συμμετοχή του σε προγράμματα ανακύκλωσης, υποστήριξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικών οργανώσεων.

Σχέση του οργανισμού με την κοινωνία.

Υποστήριξη των παιδιών, ευπαθών κοινωνικών ομάδων, των νέων, εταιρικός εθελοντισμός, ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες, στήριξη τοπικών κοινωνιών που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, στήριξη του εθελοντισμού, στήριξη κοινωνιών σε έκτακτη ανάγκη, πολιτιστική κληρονομιά.

Πίνακας 22: Φράσεις Λέξεις κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009

ΦΡΑΣΕΙΣ - ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2009			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας</i>	<i>Αύξηση των διαθέσιμων ταχυτήτων πρόσβασης</i>	<i>Υποστήριξη των παιδιών</i>	<i>Περιβαλλοντικό αποτύπωμα</i>
<i>Ασφάλεια και υγεία της εργασίας</i>	<i>Ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών και των ευρυζωνικών δικτύων</i>	<i>Υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας</i>
<i>Αποφυγή αλλά και πρόληψη των κινδύνων</i>	<i>Ανταγωνιστικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας</i>	<i>Εταιρικός εθελοντισμός</i>	<i>Εναισθητοποίηση του πολίτη</i>
<i>Εκπαίδευση πάνω σε θέματα υγείας και ασφάλειας</i>	<i>Προάσπιση και αύξηση του μεριδίου της αγοράς</i>	<i>Ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς</i>	<i>Κλιματική αλλαγή</i>
<i>Ανάπτυξη των εργαζομένων</i>	<i>Ασφαλές προϊόντα και υπηρεσίες</i>	<i>Διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες</i>	<i>Χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας</i>
<i>Προώθηση της ισότητας των ευκαιριών</i>	<i>Διατήρηση της ανταγωνιστικότητας</i>	<i>Στήριξη του εθελοντισμού</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας</i>
<i>Σύστημα αξιολόγησης με μέτρηση δεικτών απόδοσης</i>	<i>Ικανοποίηση των πελατών</i>	<i>Στήριξη κοινωνιών σε έκτακτη ανάγκη,</i>	<i>Ανανέωση του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων και ανανέωση του εξοπλισμού</i>
<i>Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης</i>	<i>Αναβάθμιση των υποδομών</i>	<i>Πολιτιστική κληρονομιά</i>	<i>Προστασία των φυσικών πόρων</i>
<i>Σειρά πρόσθετων παροχών</i>	<i>Έλεγχος του κόστους</i>		<i>Προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας</i>
<i>Ενδυνάμωση της εταιρικής δέσμευσης</i>	<i>Ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού</i>		<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</i>

<i>Εσωτερικός κανονισμός προσωπικού (ΕΚΠ ΟΤΕ)</i>	<i>Δίκαιη αντιμετώπιση του οργανισμού από τους ρυθμιστικούς φορείς</i>		<i>Προώθηση προγραμμάτων ανακύκλωσης,</i>
<i>Κώδικας δεοντολογίας</i>	<i>Διαχείριση παραπόνων</i>		<i>Εναισθητοποίηση του πολίτη και συμμετοχή του σε προγράμματα ανακύκλωσης</i>
<i>Εξισορρόπηση της επαγγελματικής ζωής και της προσωπικής ανάπτυξης</i>	<i>ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000</i>		<i>Υποστήριξη των πρωτοβουλιών περιβαλλοντικών οργανώσεων</i>
<i>Εξάλειψη των διακρίσεων</i>	<i>Προϊόντα και υπηρεσίες για ειδικές ομάδες πληθυσμού</i>		
<i>Πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας</i>	<i>Κανονισμός προμηθειών</i>		

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009

5.4.6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2010

Σχετικά με την ενότητα η οποία αφορά την σχέση ευθύνης του οργανισμού με την αγορά: Προτεραιότητες οι οποίες δόθηκαν από τον οργανισμό προς αυτήν την κατεύθυνση εστιάζουν στην βελτίωση του επιπέδου **ικανοποίησης των πελατών** η οποία προέρχεται από την ανταγωνιστική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και την εξυπηρέτηση. Ζήτημα που εντάσσεται στην κατηγορία της αγοράς είναι η εγκατάσταση ενεργού εξοπλισμού προκειμένου να βελτιωθούν οι ταχύτητες διασύνδεσης στο διαδίκτυο, η προάσπιση και η περεταίρω αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσα από τον σχεδιασμό η υλοποίηση και η εμπορική διάθεση ποιοτικών και αξιόπιστων προϊόντων και υπηρεσιών.

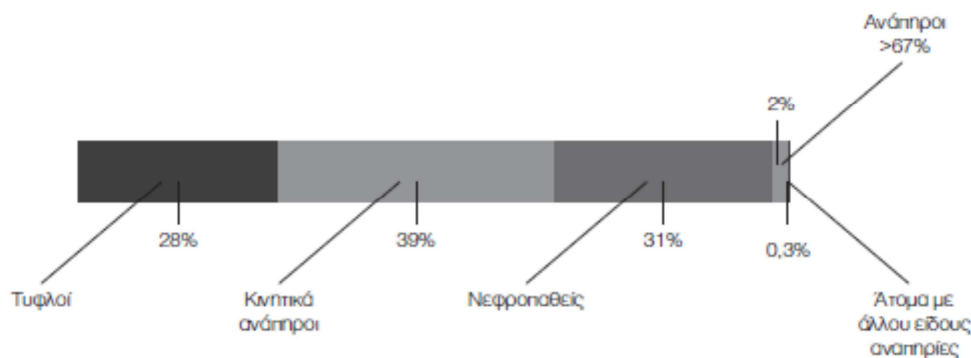
Κύρια στοιχεία της στρατηγικής του οργανισμού όσον αφορά την αγορά είναι η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας μέσα από την ικανοποίηση των πελατών, η αναβάθμιση των υποδομών, ο έλεγχος του κόστους, η βελτιστοποίηση του εταιρικού ωφέλους και η ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Η περαιτέρω **ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας** μέσω IPTV, η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην περιφέρεια καθώς και η επιμόρφωση αλλά και ενημέρωση

των πολιτών για τις νέες τεχνολογίες χαρακτηρίζαν την στρατηγική της εταιρείας όσον αφορά την σχέση της με την αγορά. Επίσης και αυτήν την χρονιά (5^η συνεχόμενη χρονιά) επαναδιατέθηκαν ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε σχολεία και ΜΚΟ. Υπήρξε χορηγία και του πανελληνίου μαθητικού διαγωνισμού Λυσίας. Η ασφάλεια στο διαδίκτυο ήταν μια ακόμα παράμετρο πολύ σημαντική για την αγορά. Η **ασφάλεια στο διαδίκτυο** υποστηρίχθηκε μέσα από την έκδοση ειδικού εντύπου, μέσα από τις ενημερωτικές συναντήσεις σε συνεργασία με την μονάδα εφηβικής υγείας. Επίσης, ο οργανισμός ενίσχυσε την μονάδα εφηβικής υγείας και την χορηγική στήριξη της γραμμής βοήθειας «υποστηρίζω». Την ίδια χρονιά υποστηρίζεται και διατίθεται στην αγορά η υπηρεσία online προστασίας.

Το βλαβοληπτικό κέντρο των τηλεπικοινωνιακών παροχών υποστηρίζεται από την αναβάθμιση των διαδικασιών εξυπηρέτησης παρόχων, η ολοκλήρωση του WCRM συστήματος για την παρακολούθηση και η κατάθεση αιτημάτων όσον αφορά τις μισθωμένες γραμμές χονδρικής. Η **εξυπηρέτηση των πελατών** ως προτεραιότητα του οργανισμού φαίνεται και από την διαχείριση παραπόνων. Η πλειοψηφία των προφορικών παραπόνων επιλύθηκε μέσα σε δύο ημέρες. Επίσης τα καταστήματα του οργανισμού πιστοποιήθηκαν κατά 9001:2008 .

Για 5^η συνεχή χρονιά υλοποιείται από τον οργανισμό το βαρόμετρο **πιστότητας** και **ικανοποίησης** των πελατών του οργανισμού το οποίο πρόκειται για ένα ακόμα εργαλείο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον οργανισμό για να χαράξει την στρατηγική του σε αυτόν τον κρίσιμο τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας. Στοιχείο τόσο της αγοράς όσο και της κοινωνικής ευαισθησίας του οργανισμού μπορεί να θεωρηθεί η παροχή εκπτώσεων από τον οργανισμό σε συγκεκριμένες εύάλωτες ομάδες του πληθυσμού.



Σχήμα 53: Η παροχή εκπτώσεων σε Αμεα όπως διακρίνεται από τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 58

Η παροχή δωρεάν ADSL σε προπτυχιακούς, φοιτητές η απόκτηση ευρυζωνικής πρόσβασης σε χαμηλότερες τιμές, η υπηρεσία «άμεση ειδοποίηση» , η τηλειατρική μέσα από την τηλεδιάσκεψη καθώς και το κέντρο εξυπηρέτησης κωφών είναι κάποιες από τις κύριες ενέργειες οι οποίες συντελούν στα **προϊόντα και υπηρεσίες οι οποίες είναι προσανατολισμένες για ειδικές ομάδες.**

Επίσης, οι λοιπές καινοτόμες υπηρεσίες οι οποίες είναι η γραμμή για την υγεία -1535 η διαδικτυακή πύλη υγείας ΟΤΕ αλλά και η γραμμή 112, αριθμός στον οποίο μπορεί να καλεί κάποιος δωρεάν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Επίσης, ενέργειες του οργανισμού οι οποίες ενισχύουν τον πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος σχετίζεται με την αγορά είναι η **υπευθυνότητα τόσο στα προϊόντα όσο και στις υπηρεσίες του οργανισμού.** Η υπευθυνότητα στα προϊόντα διαφέρεται από τις υποχρεωτικές σημάνσεις οι οποίες είναι απαραίτητες από την Ευρωπαϊκή Ένωση, η υποχρέωση του οργανισμού να παρέχει μη επιβλαβή υλικά, η συμμόρφωση με την οδηγία 2002/95/ΕΚ με περιορισμό της χρήσης επικίνδυνων ουσιών τόσο σε ηλεκτρονικό όσο και σε ηλεκτρολογικό εξοπλισμό. Επίσης σημειώνουμε ότι τα προϊόντα του οργανισμού συνοδεύονται πάντα από αναλυτικές οδηγίες προκειμένου έτσι να μπορέσει να εξασφαλιστεί η ασφαλή χρήση τους.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η **ασφάλεια των πληροφοριών** αλλά και η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας συστάθηκε η γενική διεύθυνση κανονιστικής συμμόρφωσης ΟΤΕ η οποία είχε ως αποστολή τόσο την υποστήριξη όσο και τον έλεγχο και την εξασφάλιση της εφαρμογής των πολιτικών κανονιστικής συμμόρφωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή αναπτύχθηκε ένα **ολοκληρωμένο**

σύστημα προστασίας αλλά και διαχείρισης του απορήτου και της ασφάλειας τόσο των δεδομένων όσο και των πληροφοριών.

Επίσης, **πραγματοποιήθηκαν** επενδύσεις όσον αφορά την χρήση τεχνικών, οργανωτικών και διαδικαστικών εργαλείων προκειμένου να εξασφαλιστεί η **εμπιστευτικότητα στις τηλεπικοινωνίες**. Σχετίζεται όμως και με την **προσφορά συνεργασίας** αλλά και στήριξης στις εθνικές αρχές οι οποίες διεξάγουν έρευνες προκειμένου να καταπολεμηθεί το ηλεκτρονικό έγκλημα μέσα από την επίγνωση της σημασίας της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και την αύξηση του επιπέδου των συστημάτων προστασίας.

Όσον αφορά τις προμήθειες, ήδη από το 2009 έχει τεθεί ο κανονισμός προμηθειών ο οποίος σηματοδοτεί τις **βελτιστες πρακτικές** οι οποίες εφαρμόζονται από μεγάλους οργανισμούς. Η μείωση του απαιτούμενου χρόνου μεταξύ της ανάγκης υλοποίησης μιας προμήθειας και την πραγματοποίησή της, η μείωση του κόστους προμηθειών, η βελτίωση του προγραμματισμού προμηθειών, η επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας από την λήψη αποφάσεων καθώς και η επιλογή προμηθειών, η αυξημένη διαπραγματευτική ικανότητα της εταιρείας, οι νέες διαγωνιστικές διαδικασίες ήταν οι κύριες κατευθύνσεις του οργανισμού όσον αφορά τις προμήθειες. Επίσης, για το 2010 σημαντικό στοιχείο είναι η δημοπράτηση σε τοπικούς εργολάβους έργα τα οποία αφορούσαν την περιφέρεια βοηθώντας την οικονομία της εκάστοτε περιοχής.

Προχωρώντας στην **σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους** η στρατηγική του οργανισμού έγκειται στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας και την κατεύθυνση ενός παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν τα ταλέντα τους και να συνεισφέρουν σε μια εκσυγχρονισμένη εταιρεία. Η επιτυχής έκβαση της υλοποίησης του προγράμματος οικειοθελούς αποχώρησης με 461 εργαζομένους και η γρήγορη ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής της υπηρεσίας HR Helpdesk προκειμένου να γίνει γρήγορη επίλυση των θεμάτων που αφορούν ανθρώπινο δυναμικό ήταν σημαντικές αποφάσεις για το ανθρώπινο δυναμικό αυτοματοποιώντας κάποιες συχνές ενέργειες του προσωπικού όπως π.χ. αιτήματα για άδεια, εκκαθαριστικά μισθοδοσίας, ασθένειες κλπ.

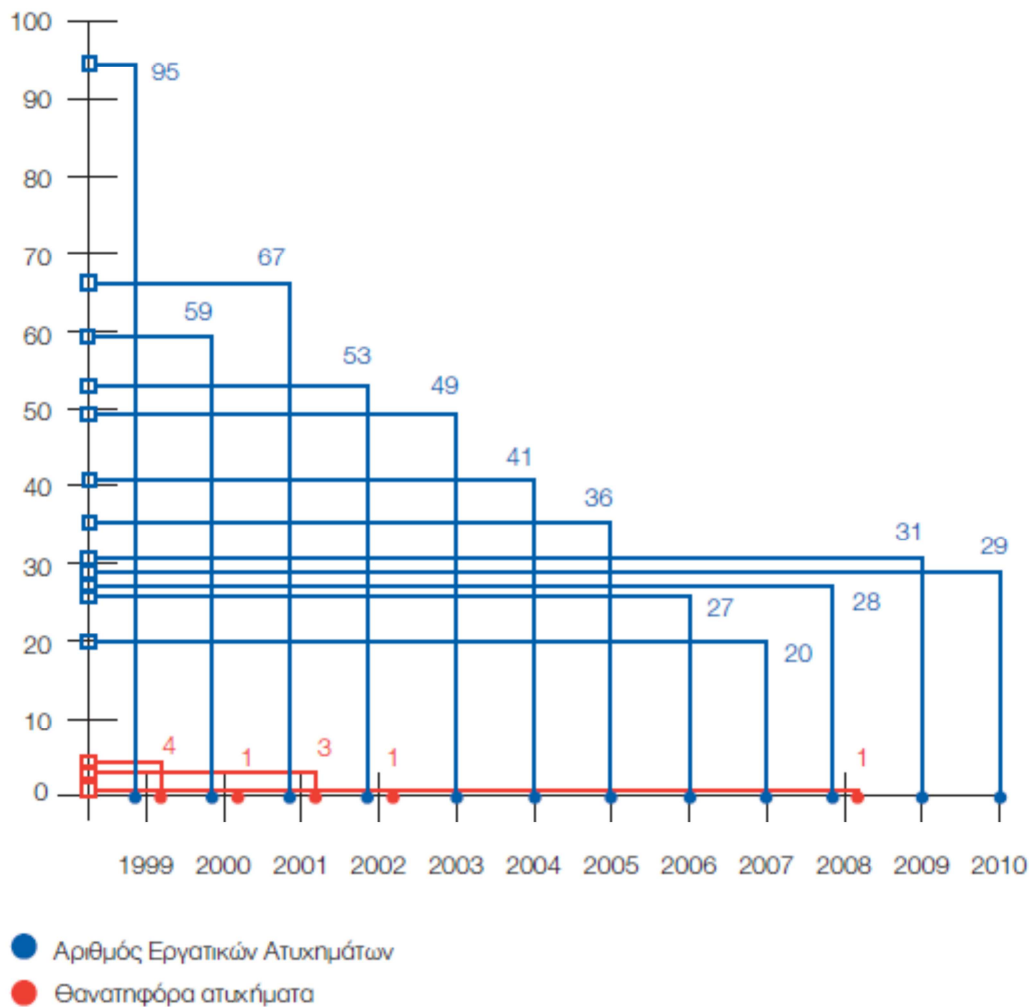
Παρατηρούμε επίσης ότι στον απολογισμό αναφέρεται «**η καθιέρωση και εφαρμογή νέου συστήματος μισθοδοσίας του προσληφθέντος πριν από το 2005**» η οποία πρόκειται για μισθολόγιο το οποίο προσαρμόστηκε στην περίοδο οικονομικής κρίσης με το πάγωμα των χρονοεπιδομάτων. Η πολιτική η οποία αφορά την καθιέρωση της

πολιτικής εσωτερικών προκηρύξεων, την **πραγματοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων**, την χρήση του intranet προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ως το βασικότερο μέσο επικοινωνίας των εργαζομένων αντικαθιστώντας τα έντυπα, ήταν στοιχεία τα οποία σιγά σιγά άλλαξαν την καθημερινότητα των εργαζομένων. Την ίδια περίοδο παρατηρείται και εφαρμογή της πολιτικής την οποία χρησιμοποιούσε η Deutsche Telekom για να μετρήσει την ικανοποίηση των εργαζομένων της που ήταν η θεσμοθέτηση της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων.

Πλέον, το 2010 παρατηρούμε ότι όλο και περισσότερο ο οργανισμός δεσμεύεται προκειμένου να συνεχιστεί η **βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας** η οποία ακολουθεί το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008 σε 126 Τηλεπικοινωνιακά Εμπορικά καταστήματα αλλά και σε 15 επιτελικές υπηρεσίες από την βελτίωση των συστημάτων υγείας και ασφάλειας σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ 1801:2008 – OHSAS 1800.1**. Επίσης, υιοθετήθηκε και εφαρμόστηκε το σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2008** το οποίο αφορά την εσωτερική υπηρεσία προστασίας και πρόληψη. Επίσης, συντάζεται σε ετήσια βάση το πανελλαδικό πρόγραμμα μετρήσεων των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακρινοβολίας.

Όσον αφορά την **αξιολόγηση των εργαζομένων**, το 2010 συνεχίστηκε το νέο σύστημα αξιολόγησης για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας. Επίσης, το ανθρώπινο δυναμικό έφθασε το 2010 τους 13.139 εργαζομένους από τους οποίους οι 10.925 ήταν αορίστου χρόνου. Μάλιστα, οι γυναίκες κατείχαν το 24% των διευθυντικών θέσεων της εταιρείας.

Στον **τομέα της υγείας και ασφάλειας** πρόκειται για μια πολύ σημαντική προτεραιότητα του οργανισμού η οποία με την σειρά της συμβάλει στην δημιουργία ενός υγιούς αλλά και ασφαλούς περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους του οργανισμού. Η **υγεία και ασφάλεια** στον οργανισμό υλοποιείται μέσα από την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων, από την ανάπτυξη και διάδοση της κουλτούρας για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, στην προώθηση και εφαρμογή των προγραμμάτων τα οποία αφορούν την βελτίωση της υγείας και ασφάλειας στην εργασία στην ενθάρυνση και υποστήριξη των μέσων από την συμμετοχή των εργαζομένων όσον αφορά την ασφάλεια και υγεία στην εργασία. Επίσης, προώθηση του σημαντικού αυτού τομέα πραγματοποιείται και μέσα από την **χορήγηση εξοπλισμού και μέσων ατομικής προστασίας**. Με τις παραπάνω ενέργειες επήλθε μείωση των εργατικών ατυχημάτων το 2010 και δεν υπήρξε κανένα θανατηφόρο εργατικό ατύχημα.



Σχήμα 54: Εργατικά ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1999-2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 76

Αξίζει να σημειώσουμε ότι κατά το έτος 2010 το σύνολο εργατικών ατυχημάτων η 21. Από το σύνολο των εργατικών ατυχημάτων οι 15 ήταν άνδρες και οι 6 γυναίκες, Μάλιστα, τα 8 από τα 21 εργατικά ατυχήματα συνέβη κατά την διαδρομή από την οικεία στην εργασία.

Όπως και τις προηγούμενες χρονιές, έτσι και το 2010 η **ισότητα ευκαιριών** είναι μία από τις σημαντικότερες ενέργειες υποστήριξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η ισότητα ευκαιριών συνδέεται με το εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο του

οργανισμού. Η **ισότητα επίσης ευκαιριών** αφορά τον Εσωτερικό Κανονισμό προσωπικού ΟΤΕ, τον κώδικα δεοντολογίας και επιχειρηματικής συμπεριφοράς καθώς και του συστήματος διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης.



Σχήμα 55: Κατανομή Προσωπικού ανά φύλο το 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας, 2010 σελ: 81

Παρά την οικονομική κρίση συνεχίστηκαν **βασικές παροχές** των προηγούμενων ετών όπως το κεφάλαιο αλληλοβοήθειας, ο λογαριασμός νεότητας, τα ατομικά δάνεια, την πρόσθετη ομαδική ασφαλιστική κάλυψη, την προσφορά Η/Υ και εκτύπωτή σε εργαζομένους που αποκτούν τέταρτο τέκνο. Επίσης, ξεκίνησαν να προσφέρονται για πρώτη χρονιά εταιρικές συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας για στελέχη τα οποία κατέχουν θέση ευθύνης.

Επίσης, οι προσλήψεις εγκρίνονται και αποφασίζονται από την διοίκηση του οργανισμού μετά από προκήρυξη των θέσεων. Για το 2010 σημειώθηκε μείωση του προσωπικού κατά 363 άτομα. Συγκεκριμένα έγιναν 98 προσλήψεις και 542 απολύσεις. Από τις 542 απολύσεις οι 461 ήταν οικειοθελές αποχωρήσεις βάση κινήτρων. Η επιλογή των προσληφθέντων δεν επηρεάζεται από την κοινωνική ομάδα, τις θρησκευτικές ιδιαιτερότητες, την εθνικότητα και των κοινωνικών ιδιαιτεροτήτων του κάθε ατόμου.

Το παραπάνω επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι σε θέσεις ευθύνης έχουν προσληφθεί ΑμεΑ. Συγκεκριμένα για το 2010 παρατηρείται μια μικρή αύξηση στους τμηματάρχες κατά δύο άτομα ενώ στους υπεύθυνους έργου μείωση 6 ατόμων φθάνοντας τα 18 άτομα όπως παρατηρούμε από το παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 23: Αμέα που κατέχουν θέση Ευθύνης στον ΟΤΕ τα έτη 2009 και 2010

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

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, σελ: 83

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αφορούν την αναβάθμιση και την προώθηση της εκπαίδευσης. Προκειμένου να πραγματοποιηθούν τα κατάλληλα προγράμματα ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα: Η διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών, ο προγραμματισμός και ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και η αξιολόγηση των δράσεων της εκπαίδευσης τόσο από τους συμμετέχοντες όσο και από την διοίκηση.

Τόσο για το 2009 όσο και για το 2010 το σύνολο των ωρών εκπαίδευσης είναι υψηλό με μέσο ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο ήταν 24 ώρες ενώ για το 2010 23 ώρες.

Πίνακας 24: Σύνολο ωρών εκπαίδευσης προσωπικού ΟΤΕ 2009-2010

Εκπαίδευση	2009	2010
Σύνολο ωρών εκπαίδευσης	158.430	135.368
Μέσος όρος εκπαίδευσης ανά έτος, ανά εκπαιδευόμενο	24	33
Σύνολο εκπαιδευόμενων	6.853	5.895

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, σελ: 84

Μάλιστα υπάρχει πολύ σημαντική διαφορά της τάξης των 82,68 ωρών ανάμεσα στα δύο φύλα:

Πίνακας 25: Μέσος Όρος Εκπαίδευσης ανά φύλο εργαζομένων το 2010

Άνδρες	28,82
Γυναίκες	111,5

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2010, σελ: 84

Η **εσωτερική επικοινωνία του οργανισμού** έχει ως στόχο τόσο την έγκυρη ενημέρωση των εργαζομένων όσο και την ομαδικότητα αλλά και την συνοχή τους. Η εσωτερική επικοινωνία του οργανισμού πραγματοποιείται μέσω του τριμηνιαίου περιοδικού ΟΤΕ Chat και του εσωτερικού δικτύου u-link, το οποίο και για το 2010 ήταν το κύριο μέσο επικοινωνίας προς τους εργαζόμενους του οργανισμού.

Η **ψυχαγωγία του προσωπικού** υποστηρίχθηκε κυρίως μέσα από την χρήση του παραθεριστικού κέντρου του ΟΤΕ, των εργαζομένων ΟΤΕ, των χορωδιών ΟΤΕ, καθώς και μέσα από διάφορες κληρώσεις .

Προχωρώντας τώρα στην σχέση ευθύνης του οργανισμού με το περιβάλλον.

Κατά την διάρκεια του 2010, επισημαίνεται στον απολογισμό ότι ο οργανισμός έχει ως κύριο στοιχείο της στρατηγικής του ότι προκειμένου οι επιχειρήσεις να είναι ανταγωνιστικές θα πρέπει να υπάρχει συνδυασμός της οικονομικής ανάπτυξης της εταιρείας με την περιβαλλοντική πολιτική της την οποία θα πρέπει να διακρίνει η ευαισθησία για το περιβάλλον.

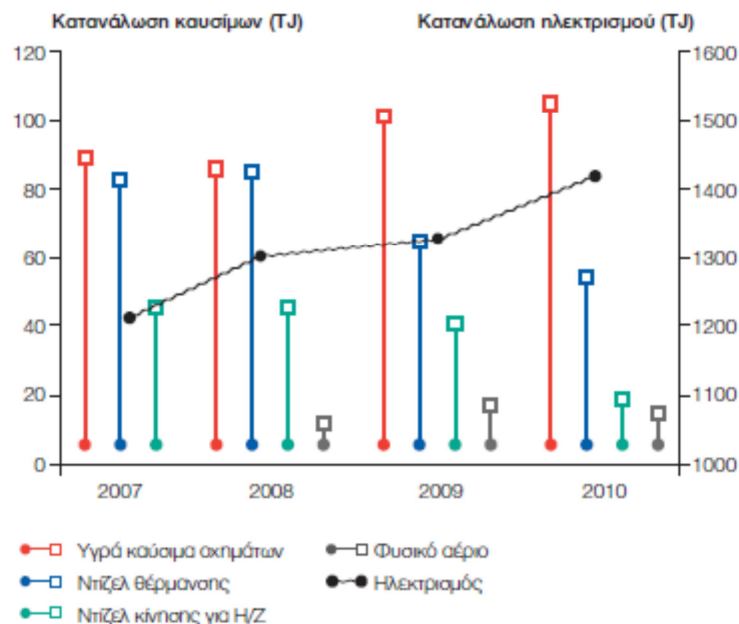
Προκειμένου ο οργανισμός να ενισχύσει την **περιβαλλοντική του πολιτική** υλοποιεί τις παρακάτω ενέργειες. Η πρώτη ενέργεια αφορά την εξέταση, την παρακολούθηση και την βελτίωση των επιπτώσεων του οργανισμού. Επιπλέον ενέργειες αφορούν τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των μέτρων εκείνων τα οποία θα μειώσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την λειτουργία του οργανισμού όπως είναι η ορθολογική χρήση ενέργειας νερού και πρώτων υλών, την προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, την μείωση των εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου καθώς και την ανακύκλωση των πρώτων υλών καθώς και των αναλωσίμων. Μία ενέργεια την οποία παρατηρούμε ότι ο οργανισμός δίνει βαρύτητα είναι η ανησυχία για τις επιπτώσεις από την ηλεκτρομαγνητική

ακτινοβολία. Πρόκειται για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία με την παράλληλη αλλά και συστηματική ενημέρωση τόσο των εργαζομένων όσο και του κοινωνικού συνόλου για το συγκεκριμένο ζήτημα.

Η ανάπτυξη τόσο των προϊόντων όσο και των υπηρεσιών, η συμμετοχή ως μέλος τόδο των διεθνών όσο και των εθνικών οργανισμών και επιτροπών σχετικά με την κλιματική αλλαγή, η ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών. Επίσης η υποστήριξη των πρωτοβουλιών των περιβαλλοντικών οργανώσεων είναι ακόμα μία πολύ σημαντική παράμετρος η οποία διαφαίνεται άλλωστε και από τις χορηγίες.

Σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας του οργανισμού, αναπτύχθηκε ένα σύστημα συλλογής περιβαλλοντικών δεδομένων το οποίο επεκτάθηκε το 2010 και σε τηλεπεριφέρειες εκτός της Αττικής και της Βορείου Ελλάδας στις τηλεπεριφέρειες Νοτίου και Δυτικής Ελλάδας.

Η πορεία της κατανάλωσης καυσίμου και ηλεκτρισμού παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



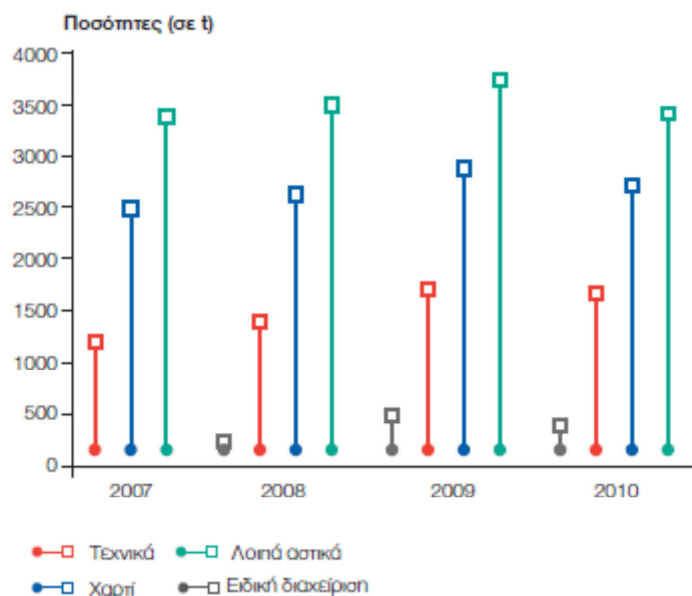
Σχήμα 56: Κατανάλωση Καυσίμου και Ηλεκτρισμού το 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 94

Όπως παρατηρούμε υπήρχε **μείωση της κατανάλωσης καυσίμου** τόσο ντίζελ και θέρμανσης όσο και φυσικού αερίου για την θέρμανση κτιρίου σε κτίρια και μάλιστα υπήρχε μείωση κατά 18% σε σχέση με το 2009. Όσον αφορά την **κατανάλωση ενέργειας για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου** του οργανισμού, αυτή αύξηθηκε κατά 4% γεγονός που μπορεί να δικαιολογηθεί από την αύξηση του μεταφορικού έργου του οργανισμού κατά 7% το 2010. Επίσης παρατηρούμε ότι αυξήθηκε επίσης και η **κατανάλωση του ηλεκτρισμού** κατά 7% η οποία οφείλεται στην αύξηση των μεταφερόμενων δεδομένων, την αύξηση κατά 120% της μέσης ταχύτητας πρόσβασης, και την αύξηση των σταθμών συνεγκατάστασης. Πέρα από τα παραπάνω, στον απολογισμό του 2010 οι θερμοκρασίες ήταν κατά 9% υψηλότερες σε σχέση με το 2009 και κατά συνέπεια υπήρχε αύξηση της ανάγκης για ψύξη περισσότερες ημέρες κατά την περίοδο του έτους.

Οι **εκπομπές αερίων και φαινομένου** του θερμοκηπίου είναι μία ακόμα προτεραιότητα του οργανισμού η οποία αφορά την λειτουργία του οργανισμού τόσο σε πανελλαδικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.

Τα **παραγόμενα απορρίματα** του οργανισμού σε τόνους παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 57: Παραγόμενα απορρίματα το 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 95

Για το 2010 τα συνολικά απορρίματα ήταν 4430 τόνους χαρτί εκτύπωσης, Το σύνολο των τεχνικών απορριμάτων και το 37% του χαρτιού ανακυκλώθηκε.

Επίσης παρατηρήθηκε **αύξηση της κατανάλωσης του νερού** κατά 6% το 2010. Το 2010 εφαρμόστηκε πρόγραμμα το οποίο σταδιακά αντικαθιστά τις ψυκτικές εγκαταστάσεις οι οποίες χρησιμοποιούν ουσίες οι οποίες καταστρέφουν την στοιβάδα του όζοντος. Όσον αφορά την **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία** ο οργανισμός προκειμένου να αποφύγει τις πιθανές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την κατασκευή αλλά και την λειτουργία σταθμών ασύρματης επικοινωνίας συνεχίζει να εκπονεί μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Ο οργανισμός, για τις **μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων** δαπάνησε το 2010 387.100 €. Παρόλα αυτά θα πρέπει να σημειώσουμε ότι σύμφωνα με τον απολογισμό του 2010 επιβλήθησαν στον ΟΤΕ πρόστιμα 35.646, 16 €.

Σχετικά με τα **μέτρα μείωσης της χρήσης ενέργειας** καθώς και των εκπομπών του αερίου του φαινομένου του θερμοκηπίου αξίζει να σημειώσουμε ότι ο οργανισμός

ήδη από το 1994 έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί 179 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα. Επίσης εφαρμόζονται δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας όπως η εξοικονόμηση ενέργειας στα κτίρια. Ο οργανισμός το 2010 υπέγραψε την Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία «EU Standby Initiative» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ακολουθώντας την πρωτοβουλία αυτή ο οργανισμός δεσμεύθηκε ότι θα ακολουθεί την πρωτοβουλία και θα ακολουθεί τις ευρωπαϊκές οδηγίες κατανάλωσης.

Η **διαχείριση των πρώτων υλών και αποβλήτων** υποστηρίζεται από την μείωση της χρήσης των υλικών των οποίων η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον, την προώθηση της ανακύκλωσης, την ειδική διαχείριση των αποβλήτων, την ενημέρωση, και την ευαισθητοποίηση των πολιτών για τα προγράμματα ανακύκλωσης. Το 2010 μάλιστα ήταν η πρώτη χρονιά που εφαρμόστηκε το σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ» το οποίο αφορά την ηλεκτρονική διαχείριση των καθημερινών εργασιών αρχειοθέτησης. Μάλιστα, εκτιμάται από την χρήση του παραπάνω συστήματος εξοικονομήθηκαν 356.000 σελίδες. Η ανακύκλωση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, η ανακύκλωση λιπαντικών και συσσωρευτών είναι δύο ακόμα στοιχεία της υποστήριξης της φροντίδας για το περιβάλλον του οργανισμού για το 2010.

Η **ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών** τα οποία περιορίζουν τις επιπτώσεις από το περιβάλλον και η **υποστήριξη των περιβαλλοντικών δράσεων των ΜΚΟ** είναι δύο ακόμα ενέργειες του οργανισμού για το περιβάλλον. Συγκεκριμένα υποστηρίχθηκαν και το 2010 η περιβαλλοντική οργάνωση «Καλλιστώ», τον σύλλογο προστασίας και περιθάλψης για την Άγρια Ζωή ANIMA, την ελληνική εταιρεία προστασίας την ελληνική εταιρεία περιβάλλοντος και πολιτισμού και την φιλοδοσική ένωση Αθηνών.

Αναλύοντας τώρα την **ενότητα της «σχέσης Ευθύνης με την Κοινωνία»** οι κύριες δράσεις του αφορούν την υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικών ομάδων καθώς και των νέων, την διευκόλυνση της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. Επίσης σημαντικές πρωτοβουλίες ήταν η στήριξη και η προβολή του εθελοντισμού, η επιμόρφωση του κοινού σε θέματα τα οποία αφορούν την ιστορία και το μέλλον των τηλεπικοινωνιών καθώς και την διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας με έμφαση και αυτήν την χρονιά στην περιφέρεια.

Όσον αφορά την **υποστήριξη των παιδιών** δόθηκε βοήθεια στην Εταιρεία προστασίας σπαστικών, στην MDA Hellas, στην Ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδιών, στην οργάνωση Φίλοι του Παιδιού, στο

νοσοκομείο Παίδων «Αγία Σοφία», στον σύλλογο εργαζομένων και συνταξιούχων ΟΤΕ με παιδιά ΑμεΑ, στο εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα».

Για την **υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων** δόθηκε βοήθεια στην τράπεζα τροφίμων – Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας, στην Ελληνική Αντικαρκινική εταιρεία, στους γιατρούς του κόσμου, στον σύλλογο οικογένειας Θεραπευτικής Κοινότητας Στροφή του κέντρου θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, (ΚΕΘΕΑ), στο Φεστιβάλ αθηνών υποστήριξε το Διεθνές Φεστιβάλ Emotion Pictures, το οποίο είχε ως θέμα «Ντοκιμαντέρ και αναπηρία».

Οι γραμμές βοήθειας SOS 1056, η Ευρωπαϊκή γραμμή για τα εξαφανισμένα παιδιά του χαμογέλου του παιδιού, την συμβουλευτική γραμμή 11525 γραμμή μαζί για το παιδί, την ευρωπαϊκή γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων 116 111, της γραμμής βοήθειας υποστηρίζω, την γραμμή παρέμβασης για την αυτοκτονία 1018 μέσα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΜΚΟ Κλίμακα. Επίσης ο ΟΤΕ υποστήριξε τους παγκόσμιους αγώνες Special Olympics Αθήνα 2011.

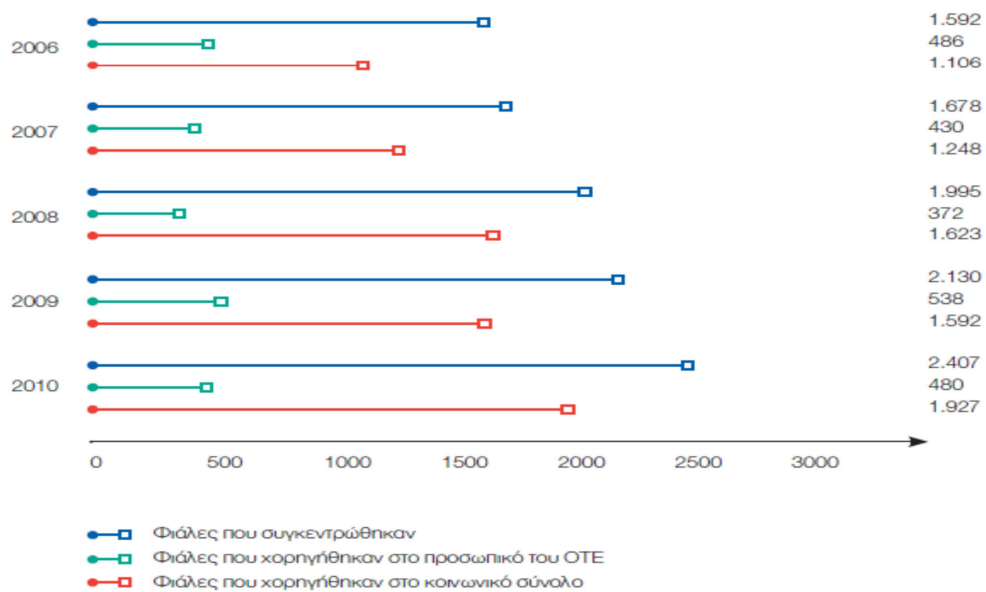
Για την **υποστήριξη των νέων και την ανάπτυξη των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων**, ο οργανισμός παρείχε την δυνατότητα σε 907 φοιτητές να ολοκληρώσουν την εκπαίδευση στην πρακτική άσκηση στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, επίσης απασχόλησε στα τηλεφωνικά κέντρα 1745 φοιτητές από τους οποίους 350 άνηκαν σε πολύτεκνες και μονογονεϊκές οικογένειες. Παρατηρούμε όμως ότι υπήρχε μείωση του 2010 σε σχέση με το 2009 στον αριθμό των φοιτητών τους οποίους απασχόλησε ο οργανισμός. Συγκεκριμένα το 2010 απασχόλησε 2207 φοιτητές. Το 2010 για 6^η χρονιά προσέφερε δωρεάν ευρυζωνικές συνδέσεις σε αριστούχους πτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές. Ο οργανισμός συνέχισε και επέκτεινε το 2015 από κοινού και υποστήριξε το πρόγραμμα υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης. Επίσης, για τρίτη συνεχή χρονιά επιβραβεύσε με υποτροφία δύο αριστούχους μεταπτυχιακούς φοιτητές του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιά. Επίσης επεκτάθηκε η συνεργασία με την μονάδα εφηβικής υγείας του πανεπιστημίου Αθηνών, Νοσοκομείο Παίδων «Π & Α Κυριακού».

Συνέχισε για έβδομη συνεχή χρονιά την **χορηγία του πανελλήνιου μαθητικού διαγωνισμού Λυσίας** όπου προσέφερε ευρυζωνικές συνδέσεις Conn-x στους νικητές, υποστήριξε τον πανελλήνιο διαγωνισμό πληροφορικής μέσα από την προσφορά στους 50 νικητές της πρώτης φάσης του διαγωνισμού. Επίσης

συνεχίστηκε για Πέμπτη συνεχή χρονιά το πρόγραμμα επαναδιάθεσης τεχνολογικού εξοπλισμού (55 Η/Υ) σε σχολεία και διάφορους φορείς.

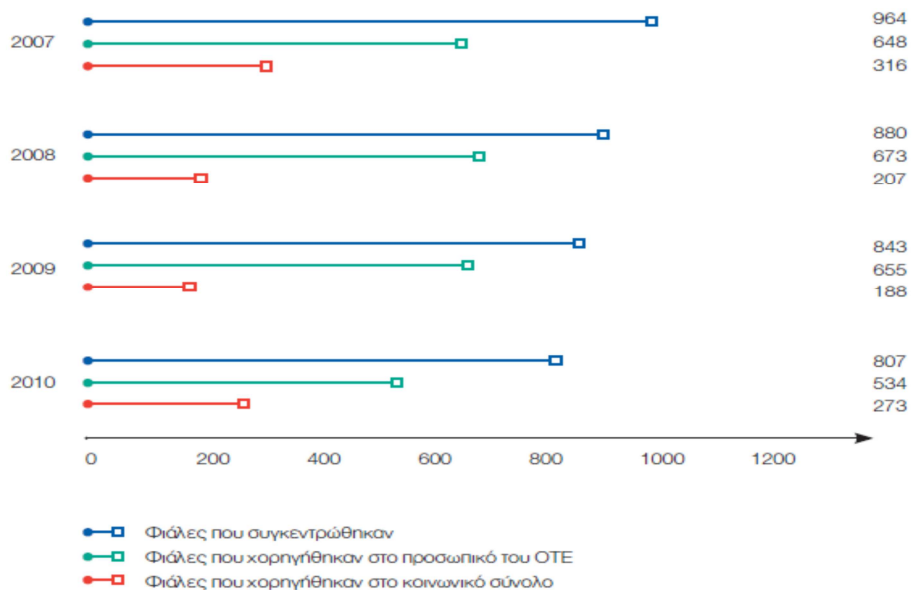
Το 2010 αναπτύχθηκε το **πρόγραμμα εθελοντισμού** των εργαζομένων του οργανισμού το οποίο είχε ως στόχο την στήριξη των δράσεων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων. Η εθελοντική προσφορά ενδυναμώθηκε χρησιμοποιώντας ως μέσο επικοινωνίας το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας και την συμμετοχή σε εκδηλώσεις όπως η παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος. Επίσης, υποστηρίχθηκε το πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων του ΟΤΕ στους παγκόσμιους Ολυμπιακούς Αγώνες Special Olympics το 2011. Εντός του πλαισίου των δράσεων της Εταιρικής Υπευθυνότητας ο ΟΤΕ και η COSMOTE αφορούν έμπρακτα παρέχοντας τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες οι οποίες απαιτήθηκαν τόσο πριν όσο και κατά την διάρκεια της διεξαγωγής τους.

Η **εθελοντική αιμοδοσία** έχει παράδοση στον ΟΤΕ. Μάλιστα το 2010 παρουσιάστηκε αύξηση προσφοράς σε σχέση με το 2009. Συγκεκριμένα ισχύουν τα παρακάτω σχήματα:



Σχήμα 58: Αιμοδοσία Ν. Αττικής για το 2010

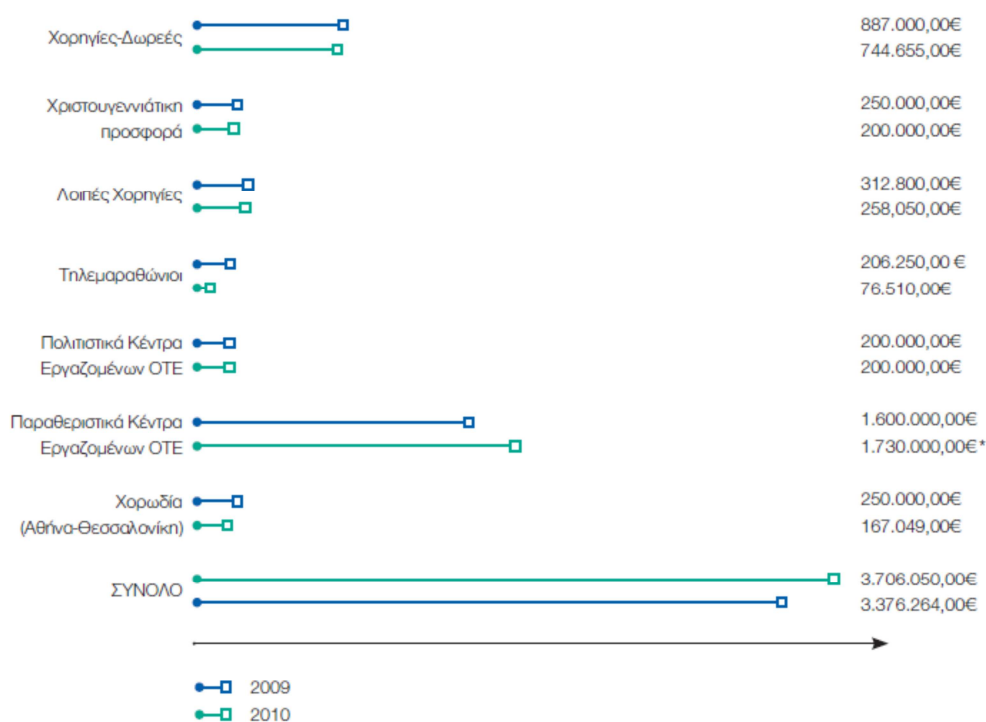
Πηγή: Οργανισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, σελ: 116



Σχήμα 59: Αιμοδοσία Περιφέρειας για το 2010

Πηγή: Οργανισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, σελ: 116

Ο οργανισμός υποστηρίζει την **πολιτιστική κληρονομιά** και την **τοπική κοινωνία** μέσα από συγκεκριμένες δράσεις. Έτσι, υποστηρίχθηκε το μουσείο μπενάκη, το ελληνικό ίδρυμα ευρωπαϊκής και εξωτερικής πολιτικής, του μουσείου φωτογραφίας και του δήμου Αθηναίων. Επίσης πραγματοποιήθηκαν κυρίως δράσεις στην επαρχία και για μια ακόμα χρονιά συνεχίστηκε η λειτουργία του μουσείου τηλεπικοινωνιών του οργανισμού. Στο παρακάτω σχήμα διακρίνουμε τις σημαντικότερες δαπάνες για χορηγίες του οργανισμού το 2009 και το 2010.



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

Σχήμα 60: Δαπάνες ΟΤΕ για δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Χορηγίες το 2010.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 119

Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010

Σχέση ευθύνης με την αγορά:

Επίπεδο ικανοποίησης των πελατών, ανταγωνιστικής ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, μεγαλύτερες ταχύτητες σύνδεσης, νέα ευρυζωνικά δίκτυα, συνεχή βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, της ανταγωνιστικής αποτελεσματικότητας των δικτύων πωλήσεων και των υπηρεσιακών λειτουργιών εξυπηρέτησης, προάσπιση και αύξηση του μεριδίου αγοράς, υλοποίηση και εμπορική προώθηση καινοτόμων και ασφαλών/αξιόπιστων προϊόντων, προάσπιση και περεταίρω αύξηση του μεριδίου αγοράς, βελτιστοποίηση εταιρικού ωφέλους και την ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, ασφάλεια στο διαδίκτυο, βαρόμετρο πιστότητας και ικανοποίησης πελατών.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζόμενους

Πρόγραμμα οικιοθελούς αποχώρησης, HR Helpdesk, νέα πολιτική εσωτερικών προκηρύξεων, παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον, καθιέρωση και εφαρμογή νέου συστήματος μισθοδοσίας, πραγματοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ΕΛΟΤ 1801:2008 – OHSAS 1800.1, ISO 9001:2008, αξιολόγηση των εργαζομένων, τομέα της υγείας και ασφάλειας, χορήγηση εξοπλισμού και μέσων ατομικής προστασίας, ισότητα ευκαιριών, ψυχαγωγία του προσωπικού.

Σχέση ευθύνης του οργανισμού με το περιβάλλον

Βελτίωση του υπολογισμού των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ, ορθολογική χρήση ενέργειας, αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, μείωση εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, ενημέρωση των εργαζομένων και της κοινωνίας, ανάπτυξη έρευνας, ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, συμμετοχή ως μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών και επιτροπών, ευαισθητοποίηση υπαλλήλων και πελατών, υποστήριξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικών οργανώσεων, ανακύκλωση των πρώτων υλών καθώς και των αναλωσίμων, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Υποστήριξη των παιδιών, υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων καθώς και των νέων, διευκόλυνση της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. εθελοντισμός, η επιμόρφωση του κοινού, διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της

Ελλάδας, υποστήριξη των νέων και ανάπτυξη των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων, πολιτιστική κληρονομιά και την τοπική κοινωνία.

Πίνακας 26: Φράσεις λέξεις κλειδιά απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας 2010

ΦΡΑΣΕΙΣ - ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2010			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Πρόγραμμα οικιοθελούς αποχώρησης</i>	<i>Επίπεδο ικανοποίησης των πελατών</i>	<i>Υποστήριξη των παιδιών</i>	<i>Βελτίωση του υπολογισμού των περιβαλλοντικών επιπτώσεων</i>
<i>HR Helpdesk</i>	<i>Ανταγωνιστική ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης</i>	<i>Υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων καθώς και των νέων</i>	<i>Ορθολογική χρήση ενέργειας</i>
<i>Νέα πολιτική εσωτερικών προκηρύξεων</i>	<i>Μεγαλύτερες ταχύτητες σύνδεσης</i>	<i>Υποστήριξη την διευκόλυνση της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες και του εθελοντισμού</i>	<i>Αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας</i>
<i>Παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον</i>	<i>Νέα ευρυζωνικά Δίκτυα</i>	<i>Επιμόρφωση του κοινού</i>	<i>Μείωση εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου</i>
<i>Καθιέρωση και εφαρμογή νέου συστήματος μισθοδοσίας</i>	<i>Συνεχή βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας</i>	<i>Διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας</i>	<i>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</i>
<i>Πραγματοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων</i>	<i>Προάσπιση και αύξηση του μεριδίου αγοράς</i>	<i>Υποστήριξη στην περιφέρεια</i>	<i>Ενημέρωση των εργαζομένων και της κοινωνίας</i>
<i>Βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας</i>	<i>Υλοποίηση και εμπορική προώθηση καινοτόμων και ασφαλών/αξιοπιστων προϊόντων</i>	<i>Υποστήριξη των νέων και την ανάπτυξη των τεχνολογικών τους δεξιοτήτων</i>	<i>Ενημέρωση των εργαζομένων και της κοινωνίας</i>
<i>ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	<i>Προάσπιση και περεταίρω αύξηση του μεριδίου αγοράς</i>	<i>Υποστήριξη στην πολιτιστική κληρονομιά και την τοπική κοινωνία</i>	<i>Ανάπτυξη έρευνας, ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών</i>
<i>ISO 9001:2008</i>	<i>Βελτιστοποίηση εταιρικού οφέλους</i>		<i>Συμμετοχή ως μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών και επιτροπών</i>

<i>Αξιολόγηση των εργαζομένων</i>	<i>Ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού</i>		<i>Εναισθητοποίηση υπαλλήλων και πελατών</i>
<i>Χορήγηση εξοπλισμού και μέσων ατομικής προστασίας,</i>	<i>Ασφάλεια στο διαδίκτυο</i>		<i>Υποστήριξη πρωτοβουλιών περιβαλλοντικών οργανώσεων</i>
<i>Ισότητα ευκαιριών</i>	<i>Βαρόμετρο πιστότητας και ικανοποίησης πελατών</i>		<i>Ανακύκλωση των πρώτων υλών καθώς και των αναλωσίμων</i>
<i>Ψυχαγωγία του προσωπικού.</i>			<i>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</i>
<i>Τομέας της υγείας και ασφάλειας</i>			

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010

5.4.7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2011

Κύρια στρατηγική για τον οργανισμό ήταν η απόκτηση ηγετικής θέσης στην αγορά και κυρίως όσον αφορά τις ευρυζωνικές υπηρεσίες αλλά και τις υπηρεσίες τεχνολογίας, επικοινωνιών και συνδρομητικής τηλεόρασης. Οι ενέργειες του οργανισμού οι οποίες σχετίζονται με την αγορά είχαν ως στόχο την προσφορά καλύτερων υπηρεσιών αλλά και την απόκτηση υψηλής αξίας από τους πελάτες. Παρατηρούμε ότι το 2011 η **προσφορά εξαιρετικής εμπειρίας προς τον πελάτη** αναφέρεται καθαρά κάτι που θα συνεχίσει να είναι όλο και πιο έντονα προτεραιότητα στο μέλλον. Κύριες προτεραιότητες για τον οργανισμό είναι η επιχείρηση να προσελκύει τα καλύτερα talenta στην αγορά διατηρώντας το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον. Κύρια προτεραιότητα όπως σημειώνεται στον απολογισμό είναι **αύξηση της αξίας για τους μετόχους**.

Προκειμένου να επιτυχεθθούν οι παραπάνω προτεραιότητες για το 2011 ο οργανισμός εστίασε στην εμπειρία πελατών, τα προϊόντα και υπηρεσίες, την μείωση του κόστους, την βελτιστοποίηση λειτουργιών, το ανθρώπινο δυναμικό, την εστίαση στις τεχνολογίες και την ενδυνάμωση των συνεργασιών του ομίλου. Σχετικά με τον ανταγωνισμό και την ρύθμιση ο οργανισμός έχει ως στόχο την παροχή εγγυημένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε εταιρείες καθώς και σε επιχειρήσεις.

Αξίζει να σημειώσοιμε ότι η **επέκταση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα** συνέχισε να αυξάνεται το 2011. Η διαθεσιμότητα για διαδικτυακή ευρυζωνική σύνδεση έφθασε για το 2011 στο 98,76 % των τηλεφωνικών συνδέσεων. Το 2011 παρατηρείται μείωση των συνδρομητών του ΟΤΕ και αντίστοιχα αύξηση των συνδρομητών και των συνδέσεων των τοπικών βρόχων. Η αύξηση αυτή είναι ένα ακόμα αποτέλεσμα του συνδυασμού της οικονομικής κρίσης και της απαγόρευσης από την ελληνική ρυθμιστική αρχή την δυνατότητα μείωσης των τιμών του οργανισμού. Ο Οργανισμός συνεχίζει και το 2011 να εφαρμόζει το υπεύθυνο μάρκετινγκ εφαρμόζοντας όλους τους ισχύοντες νόμους αλλά και κανονισμούς. Η προσοχή του οργανισμού για **υπεύθυνες προμήθειες** οι οποίες εφαρμόστηκαν από το 2009 καθώς και η αξιολόγηση των προμηθευτών ως προς την πιστοποίηση ISO, τη χρηματοοικονομική κατάσταση, την προηγούμενη εμπειρία και άλλα κριτήρια. Το 2011 βάση των παραπάνω κριτηρίων πραγματοποιήθηκαν και οι αξιολογήσεις των προμηθευτών για το 2011.

Σημαντικό στοιχείο για την άνοδο της ποιότητας της **αξιολόγησης των προμηθευτών** και την διασφάλιση του οργανισμού ήταν η υιοθέτηση ρήτρας κατά της διαφοράς στις συμβάσεις της εταιρείας ενώ τέθηκαν οι βάσεις ώστε να προβλέπονται κριτήρια υπευθυνότητας όσον αφορά την αξιολόγηση τόσο των προσφορών όσο και της επιλογής προμηθευτών. Αλλά τα υπό αξιολόγηση στοιχεία είναι η **πιστοποίηση ποιότητας**, περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς και θέματα σχετικά με την υγεία και ασφάλεια καθώς και με τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών.

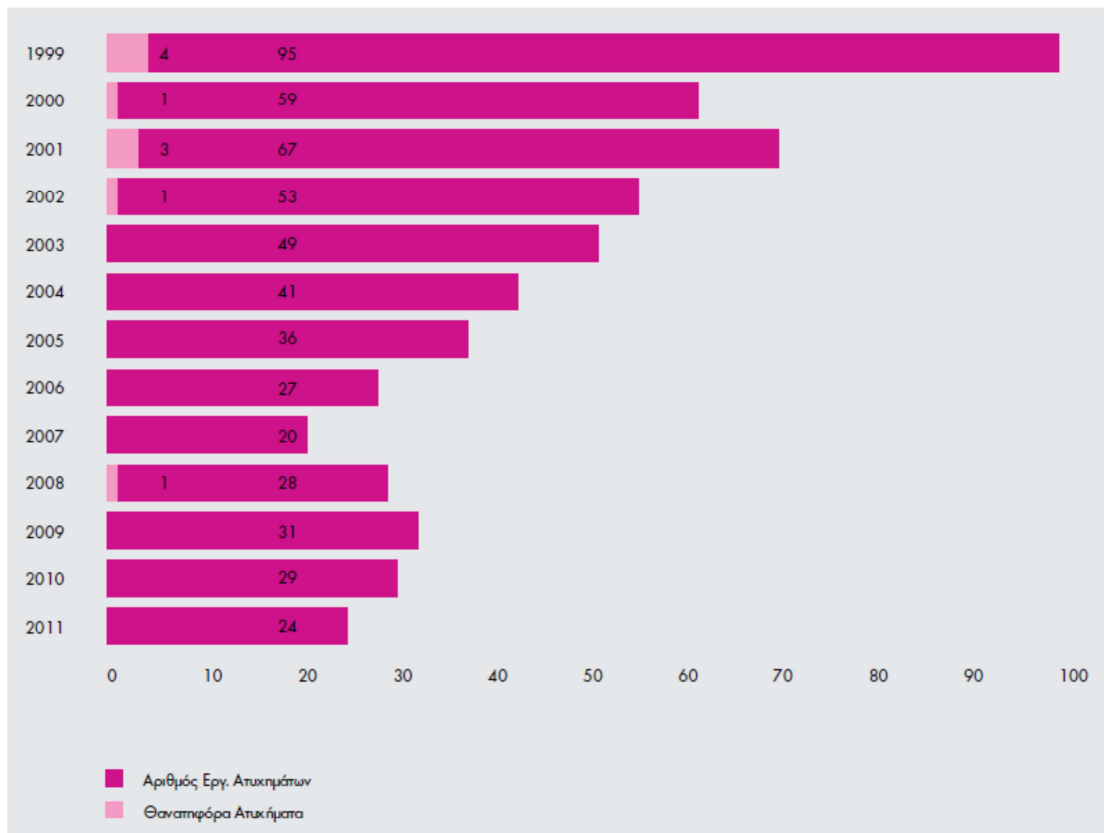
Επίσης σχετικά με την ευαισθητοποίηση του κοινού όσον αφορά την ασφάλεια του διαδικτύου όσον αφορά τα προϊόντα αλλά και τις υπηρεσίες του, ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε για το 2011 στην ασφάλεια και στο διαδίκτυο. Τα ασφαλή προϊόντα, η ενημέρωση του κοινού και συνεργασία με τους θεσμούς καθώς και της κοινωνίας των πολιτών δίνουν τις κύριες κατευθύνσεις της στρατηγικής του οργανισμού σχετικά με την κοινωνία.

Η εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση των πελατών παραμένει μία από τις κύριες προτεραιότητες του οργανισμού όσον αφορά την αγορά. Η προτεραιότητα αυτή αντικατοπτρίζεται **στην αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων** η οποία μάλιστα βοηθήθηκε και από το αυτοματοποιημένο σύστημα των διαδικασιών της εξυπηρέτησης των παραπόνων. Επίσης συλλέχθηκαν στατιστικά στοιχεία τα οποία αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα.

Η πολιτική του οργανισμού όσον αφορά τους εργαζομένους έχει ως στόχο την βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, την εστίαση στον πελάτη, στην μείωση του κόστους καθώς και τα βιώσιμα επίπεδα καθώς και επενδύσεις στην ανάπτυξη των εργαζομένων. Το 2011 ο ΟΤΕ είχε ως προτεραιότητα όσον αφορά τους εργαζομένους είναι η σύναψη μιας νέας επιχειρησιακής συλλογικής σύμβασης εργασίας για τα επόμενα τρία έτη, την εκπόνηση προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου, την ανάπτυξη των σημαντικών εργαλειών δυναμικού και την διατήρηση της προσοχής του οργανισμού σε πρόγραμμα υγείας, ασφάλειας, εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι όσον **αφορά τις γυναίκες**, αυτές ανήκουν στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού το 27,72% . Οι γυναίκες μάλιστα καταλαμβάνουν 278 διοικητικές θέσεις στην εταιρία, δηλαδή σε ποσοστό 24,79%. Επίσης αξίζει να αναφέρουμε ότι ο οργανισμός απασχολεί 334 άτομα με ειδικές ανάγκες. Μάλιστα τα 28 από αυτά κατέχουν θέσεις ευθύνης.

Όσον αφορά την **ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων** ο ΟΤΕ έχει ως κύριο μέλημα του την προτεραιότητα στο πλαίσιο αναβάθμισης εργασιακού περιβάλλοντος καθώς και την συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Η **υγεία και ασφάλεια** στην εργασία υποστηρίζεται μέσα από την συστηματική εκπαίδευση όλων των εργαζομένων η οποία αφορά τις αρχές και πρακτικές υγείας και ασφάλειας στην εργασία με απώτερο σκοπό την δημιουργία κουλτούρας ασφάλειας και υγείας στην εργασία. Η **διαχείριση του κινδύνου στους χώρους εργασίας** η οποία έχει ως στόχο τόσο την μείωση των εργατικών ατυχημάτων όσο και των επαγγελματικών ασθενειών είναι μία ακόμα προτεραιότητα του οργανισμού σχετικά με τους εργαζομένους για το 2011.



Σχήμα 61: Εργατικά Ατυχήματα Προσωπικού ΟΤΕ 1999-2011

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 55

Το 2011 παρατηρούμε μείωση των εργατικών ατυχημάτων και δεν παρουσιάστηκε κανένα εργατικό ατύχημα.

Ο οργανισμός υιοθέτησε το **πρότυπο ISO 9001:2008** το οποίο αφορά την ανάπτυξη, εφαρμογή καθώς και βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Επίσης υιοθέτησε το **πρότυπο ISO 14001:2008** το οποίο αφορά την ανάπτυξη, την εφαρμογή καθώς και την βελτίωση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η ανάπτυξη, η εφαρμογή και η βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης Υγείας και ασφάλειας στην εργασία, η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ 1801:2008 – OHSAS:2007.

Προς αυτήν την κατεύθυνση έγιναν **ενημερώσεις σχετικά με την ανάπτυξη** αλλά και την εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας **ISO 9001:2004** καθώς και συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης **ISO 14001:2004** και τέλος

συστημάτων διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Η δίκαιη εργασία, πρόκειται για μια ακόμα προτεραιότητα η οποία διαμορφώνει ένα ισχύρο εσωτερικό πλαίσιο το οποίο υποστηρίζεται από το Εσωτερικό Κανόνισμο Προσωπικού, στον Κώδικα δεοντολογίας καθώς και επιχειρηματικής συμπεριφορά της εταιρείας αλλά και από το σύστημα διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης.

Ο οργανισμός υποστηρίζει τις **ίσες ευκαιρίες και την καταπολέμηση των διακρίσεων** μέσα από την δημιουργία ενός δικαίου περιβάλλοντος εργασίας το οποίο διέπεται με αξιοκρατικές διαδικασίες. Όσον αφορά την **αξιολόγηση του προσωπικού**, αυτό προσπάθησε να συνδεθεί με την ανάπτυξη του προσωπικού. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του οργανισμού κάλυψαν τους τομείς τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών, τεχνολογίας και πληροφορικής διοίκησης, εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεων, χρηματοοικονομικών θεμάτων, ανθρώπινου δυναμικού, υγείας και ασφάλειας, τεχνικών θεμάτων και καταπολέμηση της διαφθοράς και κανονιστικής συμμόρφωσης. Σχετικά με τις παροχές των εργαζομένων οι οποίες σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα όσον αφορά τους εργαζομένους, αυτές είναι ο οργανισμός παραθεριστικών κέντρων εργαζομένων, το πολιτιστικό κέντρο εργαζομένων ΟΤΕ και οι ηλεκτρονικές κληρώσεις όσον αφορά την συμμετοχή σε εκδηλώσεις χορηγικά υποστηριζόμενες από τον οργανισμό.

Όσον αφορά την **εσωτερική επικοινωνία** του οργανισμού αυτή πραγματοποιήθηκε μέσα από το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας (u – link) και τις καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας. Ο οργανισμός αφουγκράζόμενος τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα προς αυτήν την κατεύθυνση. Η ενέργεια αυτή υλοποιήθηκε μέσα από την στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων με ιδιαίτερη βαρύτητα στα παιδιά και στα άτομα με αναπηρία. Οι δράσεις αυτές στηρίχθηκαν με την σειρά τους από τους εργαζομένους του ΟΤΕ και του εθελοντισμού.

Εξετάζοντας τώρα την διάσταση της Κοινωνίας παρατηρούμε ότι ο ΟΤΕ προχωρεί στην **προσφορά κοινωνικών προϊόντων** αλλά και υπηρεσιών οι οποίες σχεδιάζονται για άτομα με ειδικές ανάγκες ή παρέχονται σε ειδικές ομάδες που χρήζουν βοήθεια όπως οι φοιτητές. Ο οργανισμός προχώρησε στην παροχή δωρεάν ADSL σε αριστούχους προπτυχιακούς αλλά και μεταπτυχιακούς φοιτητές, επίσης ο ΟΤΕ έδωσε σε όλους τους φοιτητές την δυνατότητα να αποκτήσουν ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο. Υποστηρίχθηκε επίσης για μια ακόμα φορά η υπηρεσία «Άμεση Ειδοποίηση» αφορά άτομα των οποίων η κατάσταση τους χρήζει βοήθειας και παρακολούθησης. Επίσης η υπηρεσία τηλεματικής υγείας και το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης κώφων. Επιπλέον υποστηρίχθηκαν οι τηλεφωνικές γραμμές

SOS 1056, Ευρωπαϊκή γραμμή για εξφανισμένα παιδιά 116000, η συμβουλευτική γραμμή 11525 Μαζί για το παιδί από την ένωση μαζί Ευρωπαϊκή «Γραμμή στήριξης Παιδιών και Εφήβων 11611». Επίσης ενισχύθηκε η γραμμή βοήθειας Υποστηρίζω 8001180015.

Επίσης, το 2011 υποστηρίχθηκαν οι **δραστηριότητες εταιρικής υπευθυνότητας Χορηγίες – Δωρεές, Χριστουγεννιάτικη Καμπάνια, τα Special Olympics, τον τηλεμαραθώνιο, την υποστήριξη των πολιτιστικών κέντρων του ΟΤΕ, τις χορωδίες** (Αθήνα και Θεσσαλονίκη). Ο οργανισμός επίσης υποστηρίζει τα άτομα με ειδικές ανάγκες, την τράπεζα τροφίμων, την ελληνική αντικαρκινική εταιρεία, τους γιατρούς του κόσμου, τον σύλλογο οικογένειας ΚΕΘΕΑ στροφή ενώ υποστήριξε και το 9^ο κύπελλο αστέγων.

Όσον αφορά την **υποστήριξη του οργανισμού στα παιδιά** υποστηρίχθηκε το ΣΚΕΠ (Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για παιδιά και νέους), οι φίλοι του παιδιού, η εταιρεία προστασίας σπαστικών, ο σύλλογος εργαζομένων και συνταξιούχων με παιδιά με ειδικές ανάγκες, η ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης αναπήρων παιδών και δραστηριοποίηση του τομέα πάνω στο κοινωνικό marketing.

Όσον αφορά την εκπαίδευση υποστηρίχθηκαν τα άτομα τα οποία ήταν νεαρής ηλικίας σε νέες τεχνολογίες και υποστηρίχθηκε η ανάπτυξη δεξιοτήτων έτσι ώστε να αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια για το μέλλον. Στηρίχθηκε επίσης από τον ΟΤΕ η συνέχεια του προγράμματος επαναδιάθεσης υπολογιστών, η χορηγία προς τον πανελλήνιο Μαθητικό Διαγωνισμό Λυσία καθώς και το πρόγραμμα υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής σχολής Θεσσαλονίκης η οποία συνεχίστηκε και αυτήν την χρονιά. Για μια ακόμα χρονιά συνεχίστηκε η λειτουργία του μουσείου τηλεπικοινωνιών του οργανισμού το οποίο συνετέλεσε και αυτήν την χρονιά στην εξάπλωση της γνώσης σχετικά με την ιστορία των τηλεπικοινωνιών.

Σχετικά με την υποστήριξη προς τις **τοπικές κοινωνίες** ο οργανισμός τις στήριξε μέσα από την υποστήριξη προς το 3^ο διεθνές Φεστιβάλ Τέχνης και Επιστήμης, του διεθνές Φεστιβάλ Λαογραφίας 2011 στην Λευκάδα, τις γιορτές μικρών νησιών στην Φολέγανδρο, στο Φεστιβάλ του Δήμου Σύμης, στο 12^ο Διεθνές πανόραμα Ανεξαρτήτων δημιουργών Φιλμ και Βίντεο. Επίσης η βοήθεια στις τοπικές κοινότητες εκφράστηκε και μέσα από το φεστιβάλ Ερμούπολεια στην Σύρο για 6^η συνεχή χρονιά καθώς και στην Ξάνθη, στις γιορτές παλιάς πόλης.

Όσον αφορά τον **τομέα του πολιτισμού**, ο οργανισμός προχώρησε στην στήριξη των δράσεων εκείνων οι οποίες συμβάλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Έτσι στηρίχθηκε το Μουσείο Μπενάκη και κυρίως στην συμβολή των ηλεκτρονικών τεκμηριώσεων του μουσείου. Ο οργανισμός επίσης συνέβαλε στην συνέχιση των εργασιών ψηφιοποίησης η οποία αφορά έργα τέχνης, φωτογραφικές εκτυπώσεις και έγχρωμες διαφάνειες.

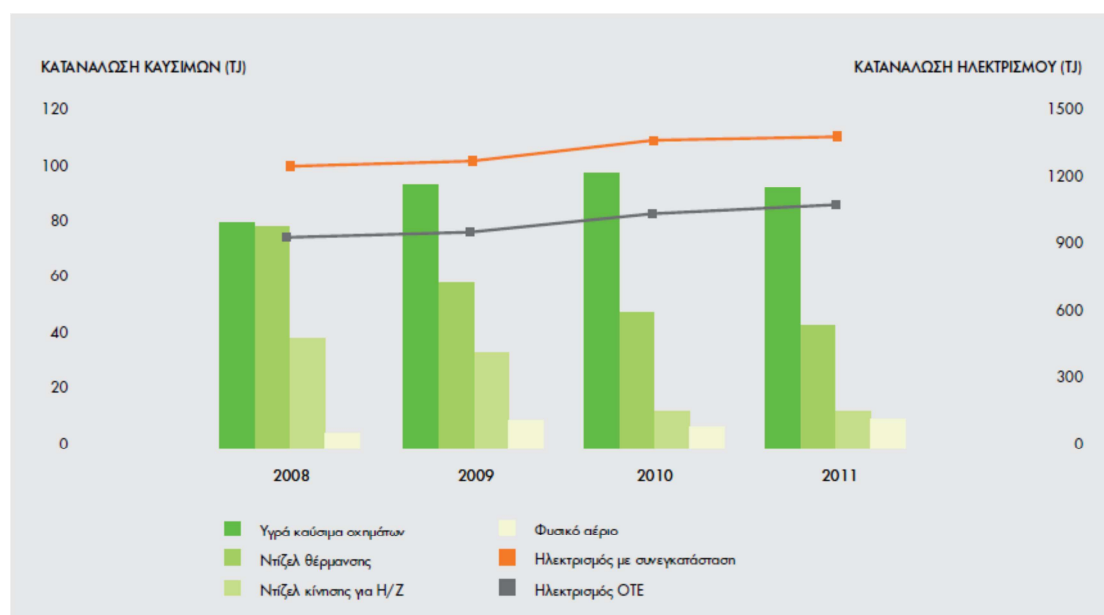
Όσον αφορά την **διάσταση του εθελοντισμού**, υλοποιήθηκαν για το 2011 οι τρεις παρακάτω ενέργειες υποστήριξης από τον οργανισμό στα Special Olympics στην Αθήνα 2011 όπου ο οργανισμός υποστήριξε τους παγκόσμιους θερινούς αγώνες και με την βοήθεια εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων της εταιρείας. Το 2011 ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία ο οργανισμός συμμετείχε στον 29^ο Κλασικό Μαραθώνιο της Αθήνας. Σε αυτήν διοργάνωση συμμετείχαν και εργαζόμενοι – αθλητές. Μάλιστα για κάθε χιλιόμετρο το οποίο διανύοταν ο οργανισμός δόριζε στο ελληνικό σωματείο για τη φροντίδα ατόμων με νευρομυικές παθήσεις 5 €. Και το 2011 συγκεντρώθηκαν συνολικά 3189 σε σχέση με 3214 φιάλες το 2010.

Όσον αφορά την πολιτική για το περιβάλλον στο 2011, ο οργανισμός αναγνωρίζει ότι υφίστανται επιπτώσεις οι οποίες προκύπτουν από τις δραστηριότητες των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Κύριος στόχος του οργανισμού ήταν η **ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων**. Αποφασίστηκε να καθορισθεί συγκεκριμένος στόχος μείωσης των εκπομπών αερίων έως το 2020. Η κατανάλωση καυσίμου για θέρμανση χώρου μειώθηκε κατά 6%, η προμήθεια εγγυήσεων προέλευσης οι οποίες καλύπτουν την **κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας**, η **αποδοτικότητα** της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 20%. Οι άμεσες εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων μειώθηκαν κατά 685 τόνοι CO₂. Ο οργανισμός επίσης συμμετείχε σε **διεθνή ερευνητικά προγράμματα** ώστε να βελτιώσει τις επιδόσεις του εξοπλισμού καθώς και των εγκαταστάσεων. Έτσι, ακολουθώντας περιβαλλοντική πολιτική, ο οργανισμός προχώρησε στο στάδιο της επίδρασης τόσο των υπηρεσιών όσο και των προϊόντων του οργανισμού στο περιβάλλον συνηπολογίζοντας την κατανάλωση ενέργειας, την κλιματική αλλαγή και τις αέριες εκπομπές, την διαχείριση των πρώτων υλών αλλά και των αποβλήτων. Επίσης συνυπολογίζει την κατανάλωση νερού αλλά και στοιχεία τα οποία επηρεάζουν αρνητικά την στοιβάδα του όζοντος.

Προς την ίδια κατεύθυνση εφαρμόστηκαν μέτρα τα οποία αφορούν την ορθολογική χρήση ενέργειας, νερού και πρώτων υλών. Την προώθηση της αξιοποίησης των **ανανεώσιμων πηγών ενέργειας**, την μείωση των **εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου**, την **ανακύκλωση πρώτων υλών** αλλά και αναλωσίμων καθώς και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από την **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία**. Επίσης

ξεκίνησε η διαμόρφωση στρατηγικής για την κλιματική αλλαγή, η οποία παρακολοθεί την στρατηγική του ομίλου της DT. Επίσης, ο οργανισμός εξασφάλισε από την ΔΕΗ ότι η προέλευση της ενέργειας η οποία χρησιμοποιεί προέρχεται κατά 100% από ήπιες μορφές ενέργειας.

Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την λειτουργία του οργανισμού παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 62: Κατανάλωση καυσίμων και ηλεκτρισμού 2008-2011.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011, σελ: 82

Όσον αφορά την κατανάλωση καυσίμων για την θέρμανση χώρων παρατηρήθηκε μείωση κατά 4,3% σε σχέση με το 2010. Η μείωση αυτή αφορά το φυσικό αέριο και το ντίζελ θέρμανσης. Η παραπάνω μείωση μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός της συγχώνευσης χώρων και υπηρεσιών. Επίσης παρατηρούμε μείωση της κατανάλωσης καυσίμων για την κίνηση του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων κατά 6,4% σε σχέση με το 2010. Όσον αφορά την **κατανάλωση πετρελαίου** η οποία αφορά την λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών διατηρήθηκε στα ίδια επίπεδα. Σχετικά με την **κατανάλωση ηλεκτρισμού** παρατηρείται αύξηση της συνολικής κατανάλωσης κατά 4,3% σε σχέση με την κατανάλωση του 2010. Το γεγονός αυτό οφείλεται στην αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών η οποία αφορά μεταφορά δεδομένων καθώς

και των χαμηλότερων θερμοκρασιών το 2011 σε σχέση με το 2010. Παρατηρούμε επίσης ότι η κατανάλωση ενέργειας σχετικά με την κίνηση ιδιοκτήτου στόλου μειώθηκε κατά 6,4% σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας το 2010.

Όσον αφορά τα **απορρίματα του οργανισμού**, ο οργανισμός συνεργάζεται με πιστοποιημένες επιχειρήσεις ανακύκλωσης. Ανακυκλώθηκαν το 39% των ποσοτήτων χαρτιού και το σύνολο των τεχνικών απορριμάτων. Σχετικά με την φροντίδα του οργανισμού για την **στοιβάδα του όζοντος**, ο οργανισμός έχει εφαρμόσει σύστημα με το οποίο σταδιακά αντικαθιστά τις ψυκτικές εγκαταστάσεις οι οποίες καταστρέφουν την στοιβάδα του όζοντος. Σχετικά με την προσοχή του οργανισμού η οποία αφορά τις εκπομπές αερίων **φαινομένου του θερμοκηπίου** καθώς και τις λοιπές αέριες εκπομπές ο υπολογισμός των εκπομπών βασίστηκε στο πρότυπο **GHG Protocol Initiative**.

Ο οργανισμός εστίασε την προσοχή τους και στις άλλες **έμεσες εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου** παρακολουθώντας και ποσοτικοποιώντας τις εκπομπές από τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια, από μισθωμένα οχήματα για την μεταφορά στελεχών και προσωπικού και από την διαχείριση των απορριμάτων του οργανισμού.

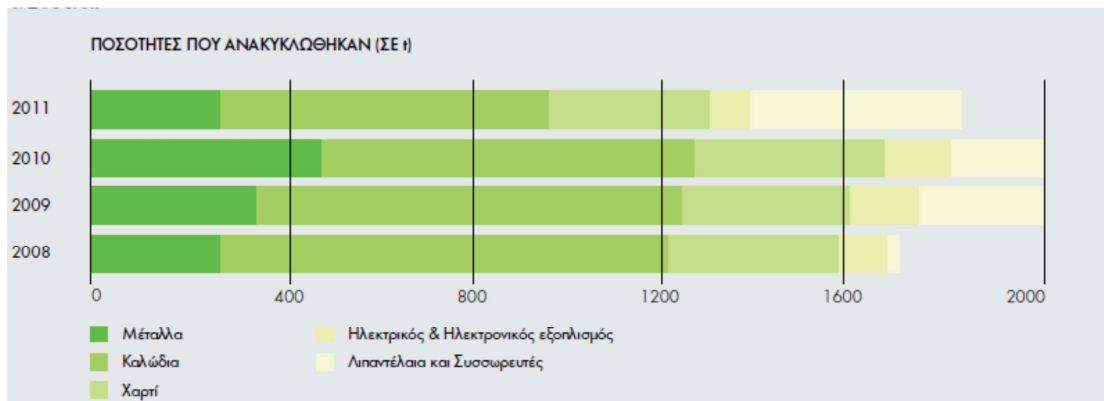
Όσον αφορά την κατανάλωση του νερού, για το 2011 παρατηρήθηκε μείωση της κατανάλωσης σε σχέση με το 2010. Η κατανάλωση νερού έφθασε στα 214.108 m³ το 2011 σε σχέση με τα 243.848 m³ το 2010. Η μείωση αυτή αποδίδεται στο γεγονός ότι επιλύθηκαν διάφορα ζητήματα διαροών στο δίκτυο ύδρευσης. Σχετικά με την βιοποικιλότητα, στον οργανισμό αναγνωρίζεται η σημασία της. Συγκεκριμένα ο οργανισμός έχει δεσμευτεί ώστε να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις που μπορεί να έχουν οι δραστηριότητες του στην βιοποικιλότητα. Επίσης, η **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία**, ο θόρυβος καθώς και η οπτική όχληση θεωρούνται ως σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες του οργανισμού και αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά όπως με κατασκευή ηχομονοτικών κτισμάτων όσον αφορά τον θόρυβο και τις συχνές μετρήσεις όσον αφορά την Η/Μ ακτινοβολία.

Επίσης, λαμβάνονται μέτρα για τον **περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων**. Ο οργανισμός έχει εγκαταστήσει ήδη από το 1994, 186 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα καθώς και μικρές ανεμογεννήτριες προκειμένου να μπορέσει να καλύψει τις ανάγκες ηλεκτροδότησης αναμετοδοτών ΣΑΡ. Το 2011 από την OTE ESTATE κατατέθηκαν έγγραφα προκειμένου να μπορέσουν να

αδειοδοτηθούν φωτοβολταϊκά συστήματα συνολικής ισχύς 350 KW στις όροφες 4 κτιρίων στην Αττική.

Οι δράσεις για την **εξοικονόμηση ενέργειας** αφορούν κυρίως τις γενικές δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας στα κτίρια του ΟΤΕ, τις δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας στον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και στις εγκαταστάσεις, και στην ανανέωση του λοιπού εξοπλισμού και των οχημάτων. Ο περιορισμός των επιπτώσεων οι οποίες προκαλούνται από το μεταφορικό έργο του οργανισμού και την βελτίωση της απόδοσης του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων και του περιορισμού των μετακινήσεων. Ένα ακόμα μέτρο για τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων είναι η διαμόρφωση κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία ελαχιστοποιούν τις εκπομπές.

Όσον αφορά την **διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων** ο οργανισμός προκειμένου να υποστηρίξει αυτήν την δράση προχώρησε στην μείωση της χρήσης των υλικών εκείνων τα οποία επιβαρύνουν το περιβάλλον, την ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών, την επαναχρησιμοποίηση υλικών εντός του οργανισμού είτε μέσω χορηγίας όπως π.χ. οι επαναδιάθεση υπολογιστών σε ΜΚΟ και ιδρύματα. Η ειδική διαχείριση των αποβλήτων εκείνων τα οποία είναι επιβαρυντικά για το περιβάλλον καθώς και η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών ώστε να υιοθετήσουν πρακτικές ανακύκλωσης είναι στοιχεία προς την αποτελεσματική διαχείριση των πρώτων υλών και αποβλήτων. Οι ποσότητες των ανακυκλούμενων υλικών μειώθηκαν ελαφρά κατά το 2011 όπως παρατηρούμε και από το παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 63: Οι ποσότητες των ανακυκλούμενων υλικών 2008-2011

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011, σελ: 89

Η υποστήριξη του οργανισμού προς το περιβάλλον διαφαίνεται και από την βαρύτητα του οργανισμού προς την **ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς** των τεχνολογιών και αρχιτεκτονικών δικτύων πρόσβασης επόμενης γενιάς. Αυτές οι δράσεις βοηθούν ιδιαίτερα στην προώθηση νέων τεχνολογιών και καινοτόμων εφαρμογών όσον αφορά την ευρυζωνικότητα.

Ο ΟΤΕ υποστηρίζει **δράσεις και πρωτοβουλίες** οι οποίες προώθουν την προστασία του περιβάλλοντος είτε μέσα στο πλαίσιο του εορτασμού της παγκόσμιας ημέρα περιβάλλοντος, είτε μέσα από την συμβολή των εργαζομένων πάνω σε περιβαλλοντικά ζητήματα όπως είναι η συμμετοχή στην «ωρα της γης». Επίσης ο οργανισμός για μια ακόμα χρονιά υποστήριξε την ΜΚΟ «Καλλιστω» και επιπλέον την φιλοδοσική Ένωση Αθηνών.

Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011

Σχέση οργανισμού με την αγορά

Εμπειρία πελατών, μείωση λειτουργικού κόστους, βελτιστοποίηση λειτουργιών (εξυπηρέτηση πελατών, καταστήματα, διαχείριση ακινήτων και εγκαταστάσεων), ανθρώπινο δυναμικό (καθοδήγηση, αξιολόγηση και ανάπτυξη προϊόντων), τεχνολογίες πρόσβασης νέας γενιάς (σχέδιο ανάπτυξης επιχείρησης και υπηρεσίες), ρυθμιστικά θέματα (εθνική ρυθμιστική αρχή και βελτίωση οργανωτικής αποτελεσματικότητας), συνεργασίες ομίλου (συνεργασίες ομίλου ΟΤΕ), αύξηση αξίας για τους μετόχους, επέκταση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα, υπεύθυνες προμήθειες, πιστοποίηση ποιότητας, κώδικας δεοντολογίας των προμηθευτών,

ευαισθητοποίηση του κοινού, ασφαλή προϊόντα, εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση των πελατών, αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση, HR Helpdesk, βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, επιχειρησιακή συλλογικής σύμβασης, εκπόνηση προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου, διαχείριση κινδύνου, ISO 9001:2008, ISO 14001:2008, υγεία και ασφάλεια, ISO 9001:2004, ISO 14001:2004, ίσες ευκαιρίες και την καταπολέμηση των διακρίσεων, αξιολόγηση του προσωπικού, εσωτερική επικοινωνία, αύξηση συμμετοχής των εργαζομένων σε πρωτοβουλίες εθελοντισμού.

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας, συμμετοχή σε εθνικά και διεθνή ερευνητικά προγράμματα , εκπομπές αερίου του θερμοκηπίου, ανακύκλωση πρώτων υλών, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, κατανάλωση πετρελαίου, απορρίματα του οργανισμού, GHG Protocol Initiative, ,εξοικονόμηση ενέργειας, διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων, ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς, Προμήθεια Εγγυήσεων Προέλευσης (ΕΠ) ΑΠΕ,.

Σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Προσφορά κοινωνικών προϊόντων, δραστηριότητες εταιρικής υπευθυνότητας Χορηγίες – Δωρεές, υποστήριξη του οργανισμού στα παιδιά, εκπαίδευση, πρόγραμμα υποτροφιών, τοπικές κοινωνίες, πολιτισμός, εθελοντισμός, άτομα με ειδικές ανάγκες, παιδιά, εκπαίδευση, τοπικές κοινωνίες, πολιτισμός.

Πίνακας 27: Φράσεις Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011

ΦΡΑΣΕΙΣ ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2011			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση</i>	<i>Εμπειρία πελατών</i>	<i>Προσφορά κοινωνικών προϊόντων</i>	<i>Ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων</i>
<i>HR Helpdesk</i>	<i>Μείωση λειτουργικού κόστους</i>	<i>Δραστηριότητες εταιρικής υπευθυνότητας</i>	<i>Αποδοτικότητα της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας</i>
<i>Βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων</i>	<i>Βελτιστοποίηση λειτουργιών (εξυπηρέτηση πελατών, καταστήματα, διαχείριση ακινήτων και εγκαταστάσεων),</i>	<i>Χορηγίες – Δωρεές</i>	<i>Συμμετοχή σε εθνικά και διεθνή ερευνητικά προγράμματα</i>
<i>Επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση</i>	<i>Ανθρώπινο δυναμικό (καθοδήγηση, αξιολόγηση και ανάπτυξη προϊόντων)</i>	<i>Υποστήριξη του οργανισμού προς τα παιδιά</i>	<i>Εκπομπές αερίου του θερμοκηπίου</i>
<i>Εκπόνηση προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου</i>	<i>Τεχνολογίες πρόσβασης νέας γενιάς (σχέδιο ανάπτυξης επιχείρησης και υπηρεσίες)</i>	<i>Εκπαίδευση</i>	<i>Ανακύκλωση πρώτων υλών</i>
<i>Ασφάλεια - υγεία των εργαζομένων</i>	<i>Ρυθμιστικά θέματα (εθνική ρυθμιστική αρχή και βελτίωση οργανωτικής αποτελεσματικότητας)</i>	<i>Πρόγραμμα υποτροφιών</i>	<i>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</i>
<i>Διαχείριση του κινδύνου</i>	<i>Συνεργασίες ομίλου (συνεργασίες ομίλου ΟΤΕ)</i>	<i>Τοπικές κοινωνίες, πολιτισμός</i>	<i>Κατανάλωση πετρελαίου</i>
<i>ISO 9001:2008</i>	<i>Αύξηση αξίας για τους μετόχους</i>	<i>Εθελοντισμός</i>	<i>Απορρίμματα του οργανισμού</i>
<i>ISO 14001:2008</i>	<i>Επέκταση της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα</i>	<i>Άτομα με ειδικές ανάγκες</i>	<i>GHG Protocol Initiative</i>
<i>Υγεία και ασφάλεια</i>	<i>Υπεύθυνες προμήθειες</i>	<i>Εκπαίδευση</i>	<i>εξοικονόμηση ενέργειας,</i>
<i>ISO 9001:2004</i>	<i>Πιστοποίηση ποιότητας</i>	<i>Τοπικές κοινωνίες</i>	<i>Διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων</i>
<i>ISO 14001:2004</i>	<i>κώδικας δεοντολογίας των προμηθευτών</i>	<i>Πολιτισμός</i>	<i>Ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς</i>

<i>Καταπολέμηση των διακρίσεων</i>	<i>ευαισθητοποίηση του κοινού</i>		<i>Προμήθεια Εγγυήσεων Προέλευσης (ΕΠ) ΑΠΕ</i>
<i>Αξιολόγηση του προσωπικού</i>	<i>Εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση των πελατών</i>		
<i>Εσωτερική επικοινωνία</i>	<i>Αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων</i>		
<i>Αύξηση συμμετοχής των εργαζομένων σε πρωτοβουλίες εθελοντισμού</i>			

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011.

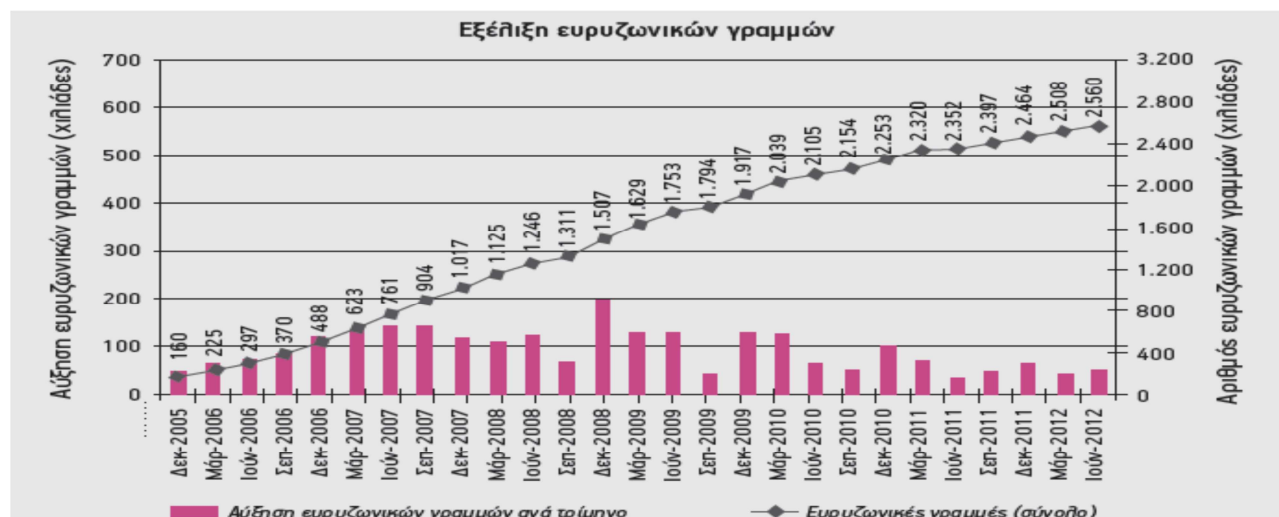
5.4.8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012

Στον απολογισμό του 2012 παρατηρούμε αύξηση της ενότητας η οποία αφορά την αγορά κατά 4 σελίδες και έτσι έφθασε τις 18 σελίδες, αύξηση της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους κατά 2 σελίδες, φθάνοντας έτσι τις 14 σελίδες, αύξηση της ενότητας η οποία αφορά την κοινωνία κατά 7 σελίδες, φθάνοντας πλέον τις 15 σελίδες και αύξηση κατά 9 σελίδες της ενότητας η οποία αφορά το περιβάλλον, φθάνοντας έτσι τις 25 σελίδες από 16 σελίδες το 2011.

Σχετικά με την ενότητα η οποία αφορά την αγορά παρατηρούμε ότι έχει τεθεί ως προτεραιότητα η πελατοκεντρική προσέγγιση η οποία θα χαρακτηρίζεται από την καινοτομία αλλά παράλληλα και ανταγωνιστικό χαρακτήρα. Το 2012 μάλιστα αναπτύχθηκε και διατέθηκαν στην αγορά οι υπηρεσίες δικτύων VDSL, οι υπηρεσίες δικτύων COSMOTE 4G. Επίσης, υπάρχουν απεριόριστα προγράμματα «OTE DOUBLE PLAY» και μάλιστα με μειωμένες τιμές κατά 25%. Για το 2012 δόθηκε ιδιαίτερη προτεραιότητα στην ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο καθώς και την ασφαλή χρήση των τηλεπικοινωνιακών συσκευών όπως τα κινητά τηλέφωνα. Σημαντικά βήματα τόσο για τον ΟΤΕ όσο και την COSMOTE έγιναν στον τομέα των προμηθειών. Συγκεκριμένα η COSMOTE αξιολόγησε το 91,74% των προμηθευτών της και ο μέσος χρόνος εξόφλησης των ελλήνων προμηθευτών παρά την δύσκολη οικονομική συγκυρία δεν ξεπερνούσε τις 90 ημέρες. Η **ικανοποίηση των πελατών** ήταν σε υψηλά επίπεδα και για τις δύο εταιρείες με ποσοστά 72% για τον ΟΤΕ και 66% για την COSMOTE. Επίσης θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το 92% των παραπόνων τα οποία υποβλήθηκαν στην Cosmote επιλύθηκαν εντός δύο ημερών.

Σχετικά με τον **υπεύθυνο ανταγωνισμό**, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE διαμόρφωσαν εσωτερικές πολιτικές ώστε να υπάρξει ενημέρωση για τις ρυθμιστικές διαδικασίες τον ανταγωνισμό αλλά και τους κώδικες συμπεριφοράς. Όσον αφορά το **ρυθμιστικό πλαίσιο** η ΕΕΤΤ έχει προχωρήσει στην επιβολή ρυθμιστικών περιορισμούς στον ΟΤΕ αλλά και στην COSMOTE, οι οποίοι περιορισμοί επηρεάζουν την επιχειρηματική τους πολιτική. Οι περιορισμοί αυτοί έγκειται κυρίως στην τιμολόγηση των υπηρεσιών και έτσι επηρεάζουν σε πολύ σημαντικό βαθμό την ανταγωνιστικότητα του οργανισμού. Συγκεκριμένα, το 2012 υπήρχαν 18 αγωγές κατά του ΟΤΕ όσον αφορά εκπαιδευτικά προγράμματα, χρεώσεις για υπηρεσίες και θέματα σχετικά με την ενεργοποίηση του VDSL. Επίσης, υπήρχαν και αγωγές εναντίον της COSMOTE οι οποίες αφορούσαν θέματα ανταγωνισμού και ρυμίσεων. Σημαντικό στοιχείο σχετικά με τον οργανισμό είναι ότι ο ΟΤΕ έχει οριστεί ως **πάροχος καθολικής υπηρεσίας** για την Ελλάδα. Αυτό σημαίνει ότι υποχρεούται την παροχή ενός σταθερού συνόλου βασικών υπηρεσιών σε όλες τις περιοχές της Ελλάδας σε προσιτές τιμές.

Η επέκταση της ευρυζωνικότητας και του Mobile ιντερνετ πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό παράγοντα του τομέα της αγοράς. Όπως παρατηρούμε η διείσδυση της ευρυζωνικότητας έφθασε στο 22,6% του ποσοστού του πληθυσμού το 2012 σε σχέση με 21,8% το 2011.



Σχήμα 64: Εξέλιξη ευρυζωνικών συνδέσεων 2005-2012

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ. 39

Οι κυριότερες επενδύσεις για το 2012 για τον οργανισμό ήταν η εξάπλωση του δικτύου VDSL όπου ο οργανισμός συνέχισε την επένδυση ευρυζωνικών υποδομών καθώς και στην παρουσίαση του 4G του ευρυζωνικού δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προχώρησαν στην αναβάθμιση των δικτύων τους σε σταθερή και κινητή ώστε να αυξηθεί η **ανταγωνιστικότητα** τους σε μια δύσκολη χρονική περίοδο.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην **ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας** στην περιφέρεια δίνοντας προτεραιότητα στις υποδομές για ευρυζωνικές συνδέσεις σε ολόκληρη την χώρα. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προχώρησαν στην εφαρμογή όλων των σχετικών νόμων και κανονισμών οι οποίοι ισχύουν ακολουθώντας υπεύθυνες πρακτικές και όλο το διαφημιστικό υλικό ελέγχεται από την διεύθυνση Μάρκετινγκ πριν αυτό να δημοσιοποιηθεί εξασφαλίζοντας έτσι ότι το υλικό αυτό ακολουθεί τον κώδικα επικοινωνίας του συμβουλίου ελέγχου επικοινωνίας και είναι νόμιμο, κατάλληλο και ειλικρινές.

Επίσης, εκφράστηκε η δέσμευση του ΟΤΕ και της COSMOTE, το 2012 για την υιοθέτηση απλής και **διάφανης επικοινωνίας** σε ζητήματα όπως είναι η παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης προς τους πελάτες και τον καθορισμό των τιμών έτσι ώστε να υπάρχει κάλυψη του κόστους παροχής υπηρεσιών και ανταπόκριση της αγοράς για χαμηλότερες χρεώσεις.

Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες ελέγχου κόστους αντικατοπτρίζονται στον εκσυγχρονισμό της υπηρεσίας «My e bill», με ηχητικό μήνυμα πριν από το τέλος κλήσεων με υψηλή χρέωση και εφαρμογή της πολιτικής μέγιστης διάρκειας κλήσης. Υπάρχει ενημέρωση των πελατών μέσα από τους λογαριασμούς τους για τις αλλαγές μέσα από την βελτίωση των παροχών περισσότερων πληροφοριών για την χρήση και τέλος την εξέταση περιπτώσεων πελατών με υψηλές χρεώσεις και αποζημίωση αυτών όταν εντοπίζεται απάτη.

Σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE υφίσταται πιστοποίηση και φέρουν τις υποχρεωτικές σημάνσεις οι οποίες και είναι απαραίτητες από την νομοθεσία της ΕΕ. Επίσης ο ΟΤΕ **απαιτεί από τους προμηθευτές** του να εγγυώνται ότι ο εξοπλισμός με τον οποίο τον προμηθεύουν φέρει τόσο σήμανση ανακύκλωσης αλλά και σήμανση η οποία έχει τα διακριτικά CE και POHs, καθώς και σήμανση ανακύκλωσης, μάλιστα οι προμηθευτές πλέον είναι υποχρεωμένοι να αποζημιώσουν τον οργανισμό σε

περίπτωση ζημιών καθώς και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των προϊόντων με τα οποία προμηθεύουν τον οργανισμό.

Οι υπεύθυνες πρακτικές είναι ένα στοιχείο που σχετίζεται άμεσα με την επιρροή των βασικών αρχών και προτύπων. Οι στόχοι των **υπεύθυνων πολιτικών** έχουν ως στόχο την βελτιστοποίηση όσον αφορά θέματα προστιθέμενης αξίας σε ότι αφορά το κόστος, την ποιότητα τον χρόνο καθώς και την διασφάλιση της διαφάνειας. Επίσης, οι **υπεύθυνες πρακτικές** έχουν ως στόχο την συμμόρφωση με την παγκόσμια **πολιτική προμηθειών**. Πλέον στα κριτήρια που αφορούν την επιλογή των προμηθευτών έχουν εισαχθεί και κριτήρια τα οποία σχετίζονται με την Εταιρική υπευθυνότητα. Έτσι πέρα από την τιμή, τις τεχνικές προδιαγραφές, τους εμπορικούς όρους, τα συμβατικά ζητήματα, τους τεχνικούς ελέγχους έχουν υπεισέλθει και κριτήρια Εταιρικής υπευθυνότητας που είναι:

- Η πιστοποίηση ποιότητας.
- Η πιστοποίηση περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Η Υγεία και Ασφάλεια.
- Η τήρηση του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών.

Μάλιστα το 2012, ο οργανισμός διεξήγαγε μια διαδικασία πιλοτικής αξιολόγησης των προμηθευτών αλλά χωρίς τα **κριτήρια εταιρικής υπευθυνότητας** εξαιτίας του γεγονότος ότι ο κώδικας δεοντολογίας που αφορά τους προμηθευτές του ΟΤΕ βρισκόταν σε εξέλιξη. Πέρα από την παροχή προϊόντων ο ρόλος του οργανισμού επεκτείνεται και στην ενημέρωση του κοινού έχοντας ως στρατηγική ότι τόσο την **πρόληψη** όσο και την **ενημέρωση** υπάρχει η δυνατότητα εποικοδομητικών δράσεων αλλά και πρωτοβουλιών προς την συγκεκριμένη κατεύθυνση.

Σχετικά με την διαδικασία της ενημέρωσης του κοινού έχει πραγματοποιηθεί ενημέρωση του κοινού τόσο για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου όσο και του κινητού τηλεφώνου. Ο στόχος από την συγκεκριμένη ενέργεια ήταν οι γονείς, τα παιδιά, οι έφηβοι, οι δάσκαλοι, οι μαθητές και το ευρύτερο κοινό. Επίσης διοργανώθηκαν **ενημερωτικές συναντήσεις** καθ όλη την διάρκεια του έτους για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας. Οι συναντήσεις πραγματοποιήθηκαν στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ και είχαν ως στόχο μαθητές δημοτικού και γυμνασίου, αλλά και ενήλικες οι οποίες ενημερώθηκαν για την προστασία των παιδιών. Επίσης, υπήρχε **εκστρατεία ενημέρωσης** για την ημέρα ασφαλούς διαδικτύου 2012, η εκστρατεία ευαισθητοποίησης είχε ως στόχο την ενημέρωση του κοινού σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών.

Προς την κατεύθυνση της **εταιρικής υπευθυνότητας** κινούνται τόσο τα προϊόντα, όσο και οι υπηρεσίες του οργανισμού. Ένα πρόγραμμα προς αυτήν την κατεύθυνση είναι το OTE Conn-X Secure το οποίο δίνει στους γονείς την δυνατότητα παρακολούθησης καθώς και μπλοκαρίσματος σε διαδικτυακές τοποθεσίες. Υπάρχουν συνεργασίες με έγκριτους όπως είναι η μονάδα εφηβικής υγείας της Β Παιδιατρικής κλινικής του πανεπιστημίου Αθηνών.

Υποστηρίχθηκε επίσης από τον οργανισμό η γραμμή βοήθειας «ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΩ» 8001180015 για εφήβους καθώς και για τις οικογένειες τους. Η γραμμή προχωρά σε υποστήριξη καθώς και σε παροχή συμβουλών όσον αφορά την χρήση του διαδικτύου και του κινητού τηλεφώνου αλλά ακόμα στην χρήση των ηλεκτρονικών παιχνιδιών. Ο οργανισμός συνεργάστηκε με το ελληνικό **κέντρο ασφαλούς διαδικτύου**, in safe, ο οποίος υποστηρίζεται και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο ΟΤΕ ήταν παρόν και στις ημερίδες της δώξης ηλεκτρονικού εγκλήματος οι οποίες σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να υπάρχει ενημέρωση από του γονείς και τους μαθητές σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

Πολύ σημαντική είναι η συμμετοχή τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE σε συνεργασία με την Deutsche Telekom σχετικά με την εθελοντική παρέμβαση συνεργασίας «Συνασπισμός για την βελτίωση του διαδικτύου προς όφελος των παιδιών».

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών όλα τα καταστήματα της COSMOTE αλλά και 113 καταστήματα του COSMOTE είναι πιστοποιημένα σύμφωνα με το πρότυπο: ISO 9001:2008. Το 2012 ήταν η χρονιά κατά την οποία η διαχείριση των παραπόνων του ΟΤΕ και της COSMOTE ενοποιήθηκαν. Επίσης το 2012 ήταν η χρονιά όπου εφαρμόστηκε ένα νέο κεντρικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Μάλιστα εφαρμόστηκε η νέα πολιτική πίστωσης και χρέωσης προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα παράπονα. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι στα τέλη του 2012 ξεκίνησε ένα έργο το οποίο ολοκληρώθηκε το 2013 και αφορούσε την εγκατάσταση ενός συστήματος πληροφορικής το οποίο θα είναι κοινό του ΟΤΕ με αυτό της COSMOTE έτσι ώστε οι εταιρίες να μπορούν να καλύψουν όλα τα σημεία επαφής των πελατών. Η διαχείριση της επίλυσης των παραπόνων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 28: Διαχείριση Παραπόνων για τα έτη 2011-2012

2012	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 2 ημερών	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 20 ημερών	Ζητήματα που προέκυψαν από τα παράπονα
OTE	113645	54%	86%	Διευκρινίσεις στους λογαριασμούς
				Ενεργοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών
				Επίλυση τεχνικών ζητημάτων
COSMOTE	29.168 γραπτά παράπονα και εξώδικα	92%	98%	Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση
				Ζητήματα εμπορικής πολιτικής
				Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες)
		97%		Παράπονα σχετικά με την κάλυψη
2011	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 2 ημερών	Ποσοστό που επιλύθηκε εντός 20 ημερών	Ζητήματα που προέκυψαν από τα παράπονα
OTE	166.319	59%	89%	Διευκρινίσεις στους λογαριασμούς
				Ενεργοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών
				Επίλυση τεχνικών ζητημάτων

COSMOTE	33.422 γραπτά παράπονα και εξώδικα	61%	98%	Παράπονα σχετικά με την τιμολόγηση
				Ζητήματα εμπορικής πολιτικής
				Υπηρεσίες (παροχή και τεχνικές βλάβες)
		78%		Παράπονα σχετικά με την κάλυψη

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012 , σελ: 49

Παρατηρούμε ότι ο αριθμός των παραπόνων του ΟΤΕ το οποίο επιλύθηκε εντός 2 ημερών είναι αρκετά χαμηλότερος από το ποσοστά της COSMOTE. Τα παραπάνω οφείλεται τόσο στο προυπάρχον σύστημα παραπόνων όσο και στην φύση των παραπόνων. π.χ. ο ΟΤΕ διαχειρίζεται παράπονα τα οποία είναι χρονοβόρα από την φύση τους όπως π.χ. η αποκατάσταση καλωδιακών βλαβών.

Όσον αφορά την **ασφάλεια** και το **απόρρητο δεδομένων** σκοπός της πολιτικής των εταιρειών αυτών είναι η προστασία των δεδομένων μέσα από την πραγματοποίηση ελέγχων ασφαλείας σε συγκεκριμένους τομείς. Σχετικά με την επιχειρησιακή συνέχεια τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν ως σκοπό την διατήρηση της σταθερότητας της ανάπτυξης που τους διακατέχουν αλλά και της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες. Από το 2012 ο ΟΤΕ ξεκίνησε να αναπτύζει ένα **σύστημα διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας BCMS** το οποίο είναι αντίστοιχο με αυτό της COSMOTE. Πλέον, από το 2012 δημιουργείται ένα κοινό επίπεδο ετοιμότητας και για τους δύο οργανισμούς και υφίσταται αξιολόγηση, επισκόπηση και υιοθέτηση τόσο των βασικών εγγράφων όσο και των διεργασιών. Επίσης αξιολογούνται αναγνωρίζονται, αναλύονται οι αδυναμίες και οι απειλές όσον αφορά την σχέση του οργανισμού με συγκεκριμένα σενάρια. Το 2012 ξεκινά επίσης να υφίσταται μια συνεχής συνεργασία με διεθνείς φορείς όπως είναι το γραφείο των

Ηνωμένων Εθνών για την μείωση των καταστροφών, η Unicef και ο Ερυθρός Σταυρός.

Οι στόχοι για το 2012 όσον αφορά την **ασφάλεια στο διαδίκτυο** ήταν η συνέχιση της **εκστρατείας ευαισθητοποίησης** του κοινού. Επίσης στόχος ήταν τόσο η συνέχιση όσο και η διεύρυνση των συνεργασιών του ομίλου ΟΤΕ όσον αφορά την ασφάλεια στο διαδίκτυο. Όσον αφορά τους προμηθευτές, για το 2012 στόχος ήταν η **αξιολόγηση προμηθευτών** οι οποίοι μάλιστα αντιστοιχούν στο 70% του ετήσιου όγκου των προμηθειών. Σχετικά με τον υπεύθυνο ανταγωνισμό σκοπός του οργανισμού είναι η **συνέχιση της προώσπισης των θέσεων** του απέναντι στην ρυθμιστική αρχή έτσι ώστε να επιτρέψει την διάθεση νέων υπηρεσιών του οργανισμού και σε ανταγωνιστικές τιμές.

Σχετικά με την **εξυπηρέτηση των πελατών** για τις δημόσιες πρωτοβουλίες συνεχίζονται οι φάσεις της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών. Επίσης, στο ίδιο πεδίο συνεχίζονται τα προγράμματα για ειδικές ομάδες πληθυσμού και συλλογή σχολίων των ενδιαφερόμενων μελών όσον αφορά τα αποτελέσματα

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζονται και οι στόχοι για το 2013 οι οποίοι τέθηκαν το 2012. Έτσι σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο συνεχίστηκε η εκστρατεία «από το παραμυθένιο κόσμο του ιντερνέτ θέλουμε να λείπει ο κακός». Ενισχυθήκαν οι πρωτοβουλίες οι οποίες αφορούν την **ασφαλή χρήση του διαδικτύου** όσον αφορά την συμμαχία για την ασφάλεια στο διαδίκτυο, στην διευκόλυνση της αναφοράς παράνομου διαδικτυακού περιεχομένου. Όσον αφορά τους στόχους για το 2013 οι οποίοι αφορούν τους προμηθευτές, ο στόχος έγκειται στην αξιολόγηση των προμηθευτών οι οποίοι αντιστοιχούν στο 70% του όγκου των προμηθειών καθώς και το ετήσιο όγκο των προμηθειών του ΟΤΕ.

Επίσης υφίστανται στόχοι οι οποίοι σχετίζονται με τις **υπεύθυνες πρακτικές Μάρκετινγκ** και αφορούν την εισαγωγή λύσεων έξυπνης μέτρησης, τις υπηρεσίες ασφαλείας πληροφοριών καθώς και την ανάπτυξη των υπηρεσιών **ICT και Cloud**. Σχετικά με την ασφάλεια δεδομένων ως κύριοι στόχοι για το 2013 αφορούν την **αύξηση των ελέγχων ασφαλείας** και την αξιολόγηση των κινδύνων, την διενέργεια δραστηριοτήτων ενημέρωσης σχετικά με την ασφάλεια, τις δραστηριότητες ενημέρωσης σχετικά με την ασφάλεια η οποία αφορά συγκεκριμένες ομάδες και τέλος την διενέργεια τακτικών ελέγχων πρόσβασης που αφορούν τα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών.

Όσον αφορά του εργαζομένους. Ο τομέας αυτός της Εταιρικής Υπευθυνότητας έχει ιδιαίτερη σημασία στην ελληνική αγορά εργασίας γιατί τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE πρόκειται για έναν από τους μεγαλύτερους εργοδότες με περισσότερους από 14000 εργαζομένους. Ως κύρια στρατηγική και των δύο εταιρειών όσον αφορά τους εργαζομένους έγκειται στην παροχή ενός **περιβάλλοντος εργασίας ο οποίος θα είναι χώρος ανάπτυξης** για τους εργαζομένους και θα τους δίνει την δυνατότητα πολλών **εμπειριών ανάπτυξης** της επιχειρηματικής απόδοσης. Οι λέξεις κλειδιά οι οποίες χαρακτηρίζουν την στρατηγική του οργανισμού σχετικά με τους εργαζομένους έγκειται στα παρακάτω σημεία:

- Ο εργαζόμενος είναι **μέλος της ομάδας** και στηρίζει τις αποφάσεις της.
- Ως πρώτη προτεραιότητα είναι ο **ενθουσιασμός του πελάτη** για τον εργαζόμενο και η συμπεριφορά του χαρακτηρίζεται από σεβασμό και ακεραιότητα.
- Ο οργανισμός παρέχει στον εργάτη ένα **εξαιρετικό περιβάλλον** ώστε να μπορέσει να εργασθεί και να αναπτυχθεί.
- Μπορούν οι πελάτες να **βασιστούν στον εργαζόμενο** ως μέλος του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Κύρια προτεραιότητα του οργανισμού επίσης αφορά την **δέσμευση των εργαζομένων και του ανθρώπινου δυναμικού** δίνοντας τους την δυνατότητα για δια βίου εκπαίδευση καθώς και προγράμματα ανάπτυξης τα οποία θα διαμορφώνονται πλέον από μια μορφή ανάδρασης του οργανισμού με τους εργαζομένους όπως είναι οι **έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων**. Το 2012 ήταν επίσης η χρονιά εκείνη στην οποία υπογράφηκε η νέα συλλογική σύμβαση εργασίας στην οποία εισήχθη το καθεστώς ετοιμότητας κλίσης ή stand by. Την ίδια χρονιά μάλιστα έλαβε χώρα ένα ακόμα πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου (1517 εργαζομένων).

Η κύρια στρατηγική του ανθρώπινου δυναμικού εστίασε στην υποστήριξη του **μετασχηματισμού** του ομίλου ο οποίος έχει στο επίκεντρο της στρατηγικής του την ικανοποίηση του πελάτη και την εξασφάλιση του ανταγωνιστικού εργασιακού κόστους αλλά και ο συνδυασμός του εκσυγχρονισμού τόσο των συστημάτων όσο και των διαδικασιών της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προσέφεραν προγράμματα εργασιακής εμπειρίας σε φοιτητές μέσω θέσεων πρακτικής άσκησης.

Η **υγεία και ασφάλεια** πρόκειται για μια θεμελιώδη προτεραιότητα τόσο για τον ΟΤΕ όσο και την COSMOTE. Η πολιτική για την υγεία και ασφάλεια του οργανισμού προέρχονται από την νομοθεσία της Ελλάδας αλλά και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μάλιστα προκειμένου να μπορέσουν να υποστηριχθούν οι πολιτικές για την ασφάλεια και υγεία για τον οργανισμό ακολουθούνται οι παρακάτω πολιτικές: Η

πιστοποίηση των λειτουργιών του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001 καθώς και του προτύπου ELOT 1801. Επίσης εντοπίζονται οι εργασιακοί κίνδυνοι μέσα από εκτιμήσεις. Οι εκτιμήσεις επαναλαμβάνονται σε περίπτωση νέων δραστηριοτήτων. Προκειμένου για την εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας γίνεται διαβούλευση μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων. Επίσης υφίστανται συστηματική εκπαίδευση για όλους τους εργαζομένους και δειγματοληπτικός έλεγχος της τήρησης των μέτρων ασφαλείας από τους συνεργάτες του οργανισμού. Η ιατρική παρακολούθηση, οι ασκήσεις εκκενώσεως κτιρίων, η πραγματοποίηση ημερίδων, ενημερωτικών δελτίων σχετικά με τα μέσα ατομικής προστασίας είναι ακόμα μερικά στοιχεία που προωθούν την ασφάλεια και υγεία του οργανισμού.

Πίνακας 29: : Πενταετής Απόδοση σε θέματα Ασφάλεια Εργασίας.

Πενταετής απόδοσης σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας, Ελλάδα					
ΟΤΕ	2012	2011	2010	2009	2008
Θάνατοι εργαζομένων	1	0	0	0	1
Τραυματισμοί εργαζομένων	33	27	29	31	28
Ημέρες απουσίας από την εργασία	2.503	1.408	1.556	2.164	1.427
COSMOTE	2012	2011	2010	2009	2008
Θάνατοι εργαζομένων	0	0	0	0	0
Εργατικά ατυχήματα	19	17	28	22	16
Ημέρες απουσίας από την εργασία	416	218	235	178	139

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 58

Παρατηρούμε ότι για το 2012 αυξήθηκαν κατά 6 εργαζομένους οι τραυματισμοί εργαζομένων ενώ σημειώθηκε και ένα θανατηφόρο εργατικό ατύχημα. Οι βασικές δραστηριότητες του οργανισμού όσον αφορά την υγεία και ασφάλεια στον χώρο της εργασίας διακρίνονται στο παρακάτω σχήμα

Πίνακας 30: Βασικές δραστηριότητες του οργανισμού για το 2012 στον τομέα Υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας.

Δραστηριότητες	ΟΤΕ	COSMOTE
<i>Πρώτες βοήθειες (συμπεριλαμβανομένων μέτρησης, πίεσης αίματος, παροχής πρώτων βοηθειών)</i>	<i>1630 εργαζόμενοι</i>	<i>1.250 εργαζόμενοι</i>
<i>Ιατρικές εξετάσεις (συμπεριλαμβανομένων προληπτικών εξετάσεων, εξετάσεων προαγωγής της υγείας και κλινικών εξετάσεων)</i>	<i>13.050 εξετάσεις - 3.138 εργαζόμενοι</i>	<i>842 εξετάσεις - 842 εργαζόμενοι</i>
<i>Εξετάσεις Όρασης</i>	<i>2.944 εργαζόμενοι</i>	<i>431 εργαζόμενοι</i>
<i>Μελέτες επαγγελματικού κινδύνου</i>	<i>Διεξήχθησαν 34 μελέτες</i>	<i>14 μελέτες</i>
<i>Εκθέσεις Μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας</i>	<i>Εκθέσεις Η/Μ ακτινοβολίας για 5 κτίρια</i>	<i>54 εκθέσεις Η/Μ ακτινοβολίας για 25 κτίρια και άλλες μονάδες</i>
<i>Επιθεωρήσεις ασφάλειας και Υγείας στο χώρο εργασίας</i>	<i>2.403 τεχνικές επιθεωρήσεις</i>	<i>232 τεχνικές επιθεωρήσεις</i>
	<i>1.190 ιατρικές επιθεωρήσεις</i>	<i>266 ιατρικές επιθεωρήσεις</i>
<i>Ώρες εκπαίδευσης για θέματα Υγείας και Ασφάλειας</i>	<i>3.600 ώρες (σύνολο)</i>	<i>2.692 ώρες (σύνολο)</i>
	<i>0,3 ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης)</i>	<i>1,26 ώρες (μέσος όρος ανά εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης)</i>

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 59

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα υφίσταται υψηλός αριθμός εργαζομένων οι οποίοι λαμβάνουν μέρος σε δραστηριότητες υγείας και ασφάλειας. Οι πρώτες βοήθειες, οι ιατρικές εξετάσεις, οι εξετάσεις όρασης, οι μελέτες επαγγελματικού κινδύνου, οι επιθεωρήσεις ασφαλείας και υγείας στον χώρο της εργασίας είναι οι κύριες δραστηριότητες στον τομέα της υγείας και ασφάλειας για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Παρατηρούμε όμως ένα χαμηλό ποσοστό μετρήσεων

σχετικά με τις εκθέσεις **Η/Μ ακτινοβολίας** δεδομένου ότι σε όλα τα κτίρια του ΟΤΕ είναι εγκατεστημένες κεραιές της COSMOTE. Μάλιστα οι εκθέσεις Η/Μ ακτινοβολίας σε κτίρια του ΟΤΕ ήταν μόνο 5 ενώ για την COSMOTE το ποσοστό ήταν ψηλότερο φθάνοντας τις 50 εκθέσεις για 25 κτίρια. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι επιπλέον προγράμματα όπως το πρόγραμμα ψυχικής υγείας και το πρόγραμμα για την **υγεία και ασφάλεια** των εναερίτων – αναρριχητών εντάσσονται στις δράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE σχετικά με την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

Η δίκαιη εργασία αντικατοπτρίζεται μέσα από ένα πλαίσιο πολιτικής η οποία στηρίζεται στην δικαιοσύνη στην ακεραιότητα καθώς και στην έλλειψη διακρίσεων. Το πλαίσιο πολιτικής του ΟΤΕ και της COSMOTE στηρίζεται στο ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της ΕΕ το οποίο απαγορεύει την παιδική και την καταναγκαστική εργασία καθώς και την συμμετοχή σε επικίνδυνες εργασίες. Επίσης **το πλαίσιο πολιτικής** στηρίζεται στο οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ καθώς και τους εσωτερικούς κανονισμούς του ΟΤΕ και της COSMOTE. Η ελευθερία του συνδικαλίζεσθε , οι συλλογικές συμβάσεις, η καταπολέμηση διακρίσεων, οι ίσες ευκαιρίες, ο σεβασμός προς την διαφορετικότητα, οι μισθοδοσία χωρίς διακρίσεις, η παροχή γονικής άδειας, η διαφορετικότητα ως προς το φύλο είναι στοιχεία τα οποία καταδεικνύουν την κατεύθυνση του οργανισμού σε θέματα εργατικού δυναμικού. Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο παρακάτω πίνακας στον οποίο παρουσιάζεται ο αριθμός των γυναικών σε θέσεις ευθύνης.

Πίνακας 31: Διαφορετικότητα φύλου στο διοικητικό συμβούλιο της εταιρείας και στην Διοίκηση για το 2012

Διαφορετικότητα στο ΔΣ και στη Διοίκηση για το 2012	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο	% γυναικών επί του συνόλου
<i>ΔΣ ΟΤΕ</i>	10	1	11	9,10%
<i>ΔΣ COSMOTE</i>	9	0	1	0%
<i>Διευθύνων σύμβουλος</i>	1	0	1	0%
<i>Επιτροπή Διοίκησης</i>	6	3	9	33,30%
<i>Γενικοί Διευθυντές</i>	18	4	22	18,20%
<i>Προϊστάμενοι Διευθύνσεων / Διευθυντές</i>	62	14	76	18,40%
<i>Προϊστάμενοι Υποδιευθύνσεων / Υποδιευθυντές</i>	211	48	259	18,50%
<i>Προϊστάμενοι Τμημάτων</i>	632	298	930	32%
<i>Σύνολο</i>	949	364	1287	27,90%
<i>Άμεση Αναφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο</i>	8	3	11	27,30%

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE, σελ: 62

Παρατηρούμε ότι αναλογικά το ποσοστό των γυναικών στον οργανισμό σημειώνεται ένα σημαντικό ποσοστό των γυναικών σε **θέση ευθύνης**. Η **ανάπτυξη των εργαζομένων** αντικατοπτρίζεται στην αξιολόγηση απόδοσης μέσα από ετήσια αξιολόγηση των εργαζομένων και της ίσης μεταχείρισης τους. Σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων για το 2012, 9808 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Η εσωτερική επικοινωνία είναι από τους κύριους πυλώνες που θα οδηγήσουν στην συνέχεια στην ολική συνένωση των δύο εταιρειών η οποία ξεκίνησε από τα προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας. Η εσωτερική επικοινωνία συνεπικουρείται από το εσωτερικό δίκτυο u link για τον ΟΤΕ. Η υπηρεσία HR Helpdesk είναι ακόμα ένα στοιχείο το οποίο συντελεί στην εσωτερική επικοινωνία του οργανισμού μιας και

δίνει στην δυνατότητα στους εργαζομένους να εξυπηρετούνται άμεσα με ενιαίο τρόπο.

Η **ικανοποίηση των εργαζομένων** είναι ακόμα ένα στοιχείο το οποίο αποτελεί σημαντική παράμετρο για **στρατηγικό σχεδιασμό** και υλοποίηση των συγκεκριμένων δράσεων. Οι **έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων** δίνουν την δυνατότητα ανατροφοδότησης από την πλευρά των εργαζομένων έναντι της στρατηγικής που ακολουθείται από τον οργανισμό. Οι στόχοι για το 2012 αφορούν την διεξαγωγή της έρευνας ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς και της έρευνας στιγμής που πλέον ξεκίνησε. Ο κύριος όμως στόχος είναι η ευθυγράμμιση των ερευνών του ομίλου ΟΤΕ με τον όμιλο Deutsche Telekom.

Η **διατήρηση του επιπέδου εσωτερικής επικοινωνίας** σχετικά με θέματα **εταιρικής υπευθυνότητας** καθώς και η επέκταση του προγράμματος σωματικής αλλά και ψυχικής υγείας πρόκειται για ενέργειες οι οποίες στοχεύουν στην συμμετοχή και την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Οι πολιτικές και τα συστήματα ανθρώπινου δυναμικού για το 2012 είχαν περιλάβει επιμέρους ενέργειες – στόχοι οι οποίοι επιτεύχθηκαν συνδράμοντας έτσι την επιτυχία του οργανισμού σε τομείς εταιρικής υπευθυνότητας. Οι ενέργειες αυτές ήταν η ένταξη της διαδικασίας του HR Helpdesk καθώς και των διαδικασιών αυτού σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού όπως είναι οι αιτήσεις για άδεια σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού όπως είναι οι αιτήσεις για άδεια.

Τέθηκαν μάλιστα και **κοινοί στόχοι για το 2013** όσον αφορά την συμμετοχή και την ικανοποίηση των εργαζομένων οι οποίοι ήταν πλέον κοινοί και για τις δύο εταιρίες. Προς την κατεύθυνση της συμμετοχής και της ικανοποίησης των εργαζομένων τέθηκαν οι στόχοι της επικοινωνίας των αποτελεσμάτων της **έρευνας ικανοποίησης των εργαζομένων** σε όλους τους εργαζομένους, στην διεξαγωγή της **«έρευνας στιγμής»** σε όλους του εργαζομένους του ομίλου ΟΤΕ στην αποτελεσματική αξιοποίηση των εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας, την ενίσχυση της ευθυγράμμισης της στρατηγικής και των στόχων της εταιρείας και ενέργειες για την ενίσχυση της σωματικής υγείας.

Επιπλέον στόχοι για το 2013 αφορούσαν τις πολιτικές και συστήματα ανθρώπινου δυναμικού και συγκεκριμένα την υλοποίηση περαιτέρω **αυτοματοποιημένων συστημάτων** όσον αφορά τα θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, την στοχευμένη πρόσληψη νέων οι οποίοι θα καλύψουν συγκεκριμένες θέσεις για την υλοποίηση της εθελουσίας εξόδου.

Προχωρώντας στην διάσταση της κοινωνίας η κύρια πολιτική στρατηγικής του οργανισμού σε αυτήν την διάσταση διακρινόταν από την στόχευση στην επιχειρησιακή ανάπτυξη παράλληλα με την υποστήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού. Τόσο οι **χορηγίες** όσο και οι **δωρεές** επικεντρώθηκαν σε κοινωνικά ζητήματα και συγκεκριμένα στην φροντίδα των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

Για το 2012 ο ΟΤΕ παρείχε εκπτώσεις 4.030.004 € σε άτομα τρίτης ηλικίας και άτομα με αναπηρία. Επίσης αυξήθηκε το ποσοστό υποτροφιών και τιμητικών διακρίσεων κατά 10% φθάνοντας το 2011. Επίσης προσέφεραν υπηρεσίες σε 932 φοιτητές.

Όσον αφορά τα **κοινωνικά προϊόντα**, τις υπηρεσίες και τις προσφορές έμφαση δόθηκε στα άτομα με αναπηρία, στα άτομα τρίτης ηλικίας και τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, τους φοιτητές μέσα από εκπτώσεις στις **ευρυζωνικές συνδέσεις**, σε mobile ιντερνέτ, σε ειδικές προσφορές δωροεπιταγών μέσα από διαγωνισμούς. Επίσης για μία ακόμη χρονιά (έβδομη) συνεχίστηκε το πρόγραμμά επαναδιάθεσης υπολογιστών σε σχολεία και ΜΚΟ.

Οι **γραμμές βοήθειας** αφορά το χαμόγελο του παιδιού, την ευρωπαϊκή γραμμή εξαφανισμένου παιδιού, την συμβουλευτική γραμμή, την ευρωπαϊκή «γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων», γραμμή βοήθειας «υποστηρίζω» 80011800T5 και η γραμμή παρέμβασης για την αυτοκτονία 1018 της ΜΚΟ «Κλίμακα». Επίσης υποστηρίχθηκε η υπηρεσία «your business.gr».

Όσον αφορά για τις δαπάνες εταιρικής υπευθυνότητας για το 2012, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προέβησαν στις χορηγίες και δωρεές, σε **οικονομική υποστήριξη**, στα παραθεριστικά κέντρα εργαζομένων ΟΤΕ, στα πολιτιστικά κέντρα εργαζομένων ΟΤΕ και στην χορωδία ΟΤΕ. Επίσης στηρίχθηκαν **ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και ατόμων** με αναπηρία καθώς και οι φορείς που έλαβαν υποστήριξη είναι η ένωση «μαζί για το παιδί», «ΜΔΑ ΕΛΛΑΣ», «Μαργαρίτα», Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής».

Άλλοι φορείς οι οποίοι στηρίχθηκαν από τον οργανισμό ήταν «Οι φίλοι του παιδιού – Φιλανθρωπικό σωματείο», «Οι Άγιοι Ανάργυροι» Σύλλογος γονέων και κηδεμόνων νοητικά υστερούντων ατόμων, η εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας, η τράπεζα τροφίμων, οι γιατροί του Αιγαίου η Lifeline Hellas, η ΚΕΘΕΑ στροφή, η «Ελπίδα» Σύλλογος Φίλων Παιδιών με καρκίνο, το «Δίκτυο για τα δικαιώματα του παιδιού», το «Κ.Ε.Φ.Ι.» σύλλογος καρκινοπαθών. Επίσης ο σύλλογος του χαμόγελου του παιδιού, ο σύνδεσμος κοινωνικής ευθύνης για παιδιά και νέους, το σωματείο αντιμετώπισης παιδικού τραύματος, η εταιρεία προστασίας σπαστικών, το δημοτικό

βρεφοκομείο Αθηνών, η διαδικτυακή πύλη σχεδιασμένη για την διευκόλυνση της ζωής των ατόμων με αναπηρία καθώς και το περιοδικό «Αναπηρία τώρα».

Η υποστήριξη των παιδιών διαφαίνεται από τις χορηγίες του οργανισμού «μαζί για το παιδί». Η οργάνωση «μαζί για το παιδί» αποτελείται από 10 φιλανθρωπικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις οι οποίες συνεργάζονται από το 1996. Επίσης υπήρξε οικονομική συνδρομή της «MDA Hellas» η οποία οποίο πρόκειται για σωματείο για φιλανθρωπικές παθήσεις επίσης πραγματοποιείται οικονομική βοήθεια στο «χαμόγελο του παιδιού». Αντί χριστουγεννιάτικων δώρων και τυπωμένων καρτών ο ΟΤΕ προσέφερε το αντίστοιχο ποσοστό στην Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του παιδιού καθώς και στα παιδικά χωριά SOS Ελλάδας.

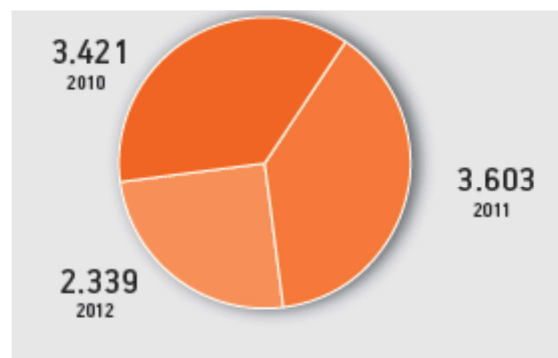
Σχετικά με την **υποστήριξη των νέων** ο οργανισμός προχώρησε στο πρόγραμμα υποτροφιών ΟΤΕ COSMOTE το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές με χαμηλό εισόδημα ή αναπηρία. Επίσης στο πρόγραμμα υποτροφιών Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης, του πανελληνίου μαθητικού διαγωνισμού Λυσίας καθώς και υποτροφίες προς το τμήμα τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοικητικής του πανεπιστημίου Πειραιά. Στην υποστήριξη των νέων μπορεί να ενταχθεί και το 2012 η εργασιακή εμπειρία για φοιτητές και ανάπτυξη δεξιοτήτων. Το μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ συνέχισε την λειτουργία του για μια ακόμη χρονιά.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE το 2012 συνέσφεραν στην **βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών**. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE 2012 προχώρησαν στην βελτίωση των μέσων διαβίωσης και της βιωσιμότητας των τοπικών κοινωνιών στις οποίες και δραστηριοποιείται. Τα **κοινωνικά προγράμματα** στην περιφέρεια στράφηκαν και αυτά στην στήριξη κυρίως των ευπαθών κοινωνικών ομάδων αλλά και σε άλλες δραστηριότητες. Οι εκδηλώσεις οι οποίες στηρίχθηκαν ήταν: οι εκδηλώσεις για την αρμάτα στις Σπέτσες, το φεστιβάλ Νάξου, οι πολιτιστικές εκδηλώσεις στην Σύμη, το διεθνές φεστιβάλ Αίγινας, το Ευρωπαϊκό Φεστιβάλ Μουσικής του Νομού Ηλείας.

Η **υποστήριξη του πολιτισμού** ήταν ακόμα ένα πολύ σημαντικό στοιχείο όσον αφορά την διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Στον τομέα του πολιτισμού υλοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις. Η περιοδική έκθεση «Το ναυάγιο των αντικυθήρων, το πλοίο, οι θησαυροί, ο μηχανισμός», την εθνική βιβλιοθήκη της Ελλάδος, το ελληνικό ίδρυμα Ευρωπαϊκής και εξωτερικής πολιτικής, το 8^ο Πανελλήνιο Φεστιβάλ Ποντιακών χωρών, την εταιρεία μελέτης ελληνικής ιστορίας. Στην ίδια κατεύθυνση υπήρχαν χορηγίες στο πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις», επίσης

υπήρξε υποστήριξη έξι νέων αθλητών στους Ολυμπιακούς αγώνες του Λονδίνου του 2012.

Οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν σε δράσεις εθελοντισμού κυμάνθηκαν και για το 2012 σε υψηλά επίπεδα.



Σχήμα 65: Εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν σε έργα εθελοντισμού ΟΤΕ – COSMOTE 2010-2012

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE, σελ: 82

Όσον αφορά τις φιάλες αίματος οι οποίες συγκεντρώθηκαν από τους εργαζομένους για το 2012 παρότι ο αριθμός τους ήταν χαμηλότερος από τα δύο προηγούμενα έτη, εν τούτοις κυμάνθηκε σε υψηλά επίπεδα.

Στήριξη υπήρξε από τον οργανισμό το 2012 και σε άλλες δράσεις όπως είναι ο 30^ο κλασικός Μαραθώνιος Αθηνών και το εσωτερικό πρόγραμμα ο κόσμος μας εσύ της COSMOTE.

Σχετικά με τον εθελοντισμό των εργαζομένων για το 2012 οι στόχοι του οργανισμού αφορούν την συνέχιση του **προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας** εργαζομένων, την διατήρηση της δυναμικής του εθελοντισμού εργαζομένων με νέες πρωτοβουλίες. Οι στόχοι για το 2013 όσον αφορά τον εθελοντισμό των εργαζομένων αφορά την συνέχιση του προγράμματος εθελοντισμού αιμοδοσίας εργαζομένων. Επίσης η ανάπτυξη νέου προγράμματος εργαζομένων καθώς και η ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών εθελοντισμού.

Όσον αφορά για την υποστήριξη καθώς και για τις συνεργασίες με τις ΜΚΟ αφορά την συνέχιση του προγράμματος υποτροφιών, την διατήρηση των χριστουγεννιάτικων πρωτοβουλιών για παιδιά τα οποία έχουν ανάγκη καθώς και την συνέχιση του προγράμματος επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Σχετικά με το περιβάλλον ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις οι οποίες σχετίζονται με τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον χώρο των τηλεπικοινωνιών. Οι στόχοι της περιβαλλοντικής πολιτικής και των δύο εταιρειών είναι η **παράλληλη αύξηση της παραγωγικότητας του με την προστασία του περιβάλλοντος.**

Τα κυριότερα στοιχεία της περιβαλλοντικής διαχείρισης του ΟΤΕ είναι η ανάπτυξη ενός **συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης** σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 14001:2004** σχετικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ. Σημαντικό στοιχείο είναι η πιστοποίηση κατά το πρότυπο **ISO/IEC/ 17025**. Επίσης υπήρχε εξασφάλιση από την ΔΕΗ ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας για τον ΟΤΕ και την COSMOTE και συγκεκριμένα εγγυήσεις για την προέλευση Ανανεώσιμων Πηγών ενέργειας για τον ηλεκτρισμό ο οποίος προορίζεται για τον ΟΤΕ αλλά και για την COSMOTE. Η συνολική κατανάλωση του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2012 μειώθηκε κατά 3,5% σε σχέση με το 2011 οι οποίες φθάνουν το 11% των εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου. Ο οργανισμός το 2012 εστίασε σε τρόπους πρόληψης και μείωσης της περιβαλλοντικής επίδρασης. Έτσι, εστίασε στην πρόληψη της ρύπανσης μέσα από τους εκπεμπόμενους ρύπους προς το περιβάλλον. Επίσης μείωσε την άσκοπη χρήση των πρώτων υλών καθώς και την κατανάλωση ενέργειας μέσα από την ανακύκλωση πρώτων υλών. Μέσα από την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα περιβάλλοντος, την υιοθέτηση ενός

περιβαλλοντικά υπευθύνου τρόπου ζωής, την προώθηση ενός εποικοδομητικού διαλόγου μεταξύ προμηθευτών και εργολάβων, την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για την προστασία του περιβάλλοντος, την σύνδεση της τοπικής κοινωνίας με το περιβάλλον, την ανάπτυξη και εφαρμογή του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης ακολουθώντας το **πρότυπο ISO 14001-2004** όσον αφορά τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες του οργανισμού είναι τα κυριότερα στοιχεία της στρατηγικής του οργανισμού τα οποία αφορούν την πρόληψη σχετικά με την επίδραση του οργανισμού στο περιβάλλον.

Στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνει την βαρύτητα την οποία δίνει ο οργανισμός στην περιβαλλοντική πολιτική την οποία ακολουθεί είναι ότι όλη η διαδικασία εποπτεύεται πλέον από τον διευθύνων σύμβουλο του οργανισμού. Μάλιστα το 2012 ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός συστήματος **περιβαλλοντικής διαχείρισης** το οποίο ακολουθεί το πρότυπο **ISO 14001-2004** και το οποίο περιλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ έτσι ώστε να ολοκληρωθεί εντός του 2013. Σημαντικός παράγοντας ήταν η μέτρηση, η συλλογή και η αναφορά των **περιβαλλοντικών δεδομένων** του οργανισμού για τον σκοπό αυτό ξεκίνησε η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος το οποίο θα συλλέγει τα περιβαλλοντικά δεδομένα.

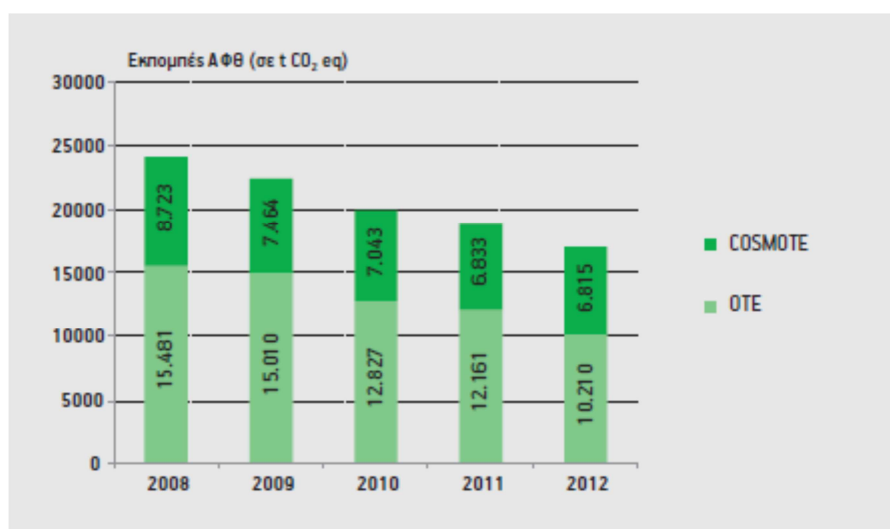
Το 2012 επίσης ξεκίνησε η διαμόρφωση της στρατηγικής η οποία αφορά την διαχείριση απορριμμάτων στον όμιλο Deutsche Telekom. Όσον αφορά τις πρακτικές των εξουσιοδοτούμενων φορέων/εταιρειών όπου συνεργάζονται προκειμένου να υπάρχει αξιολόγηση για την διαχείριση απορριμμάτων. Επίσης επιδιώχθηκε η συμμόρφωση με την **περιβαλλοντική νομοθεσία** η οποία αφορά την ελαχιστοποίηση της καταβολής προστίμων αλλά και κυρώσεων προς τον οργανισμό.

Όσον αφορά τις **τεχνολογίες της πληροφορικής** και η σχέση τους με την βιώσιμη ανάπτυξη από τον οργανισμό προέβησαν οι παρακάτω ενέργειες οι οποίες συμβάλουν στην βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων των υπηρεσιών αυτών. Οι δράσεις αυτές είναι η υπηρεσία OTE Business Cloud η οποία αφορά **υπηρεσίες υπολογιστικής ισχύος** καθώς και υπηρεσίες παροχής υποδομών συνεργασίας, οι τηλεδιασκέψεις, η ανάπτυξη δικτυακών εφαρμογών οι οποίες απευθύνονται στους πελάτες OTE και COSMOTE η υλοποίηση προγράμματος ECOGEM το οποίο αφορά τόσο τον σχεδιασμό ανάπτυξη συστήματος υποβοήθησης για τους οδηγούς «πράσινων» αυτοκινήτων. Άλλα προγράμματα είναι το πρόγραμμα EMERALD (Energy Management and Recharging for Electric Car Driving) το οποίο στηρίζεται στα αποτελέσματα του ερευνητικού προγράμματος ECOGEM. Επίσης το πρόγραμμα TEAM (Tomorrow's Elastic Adaptive Mobility) που αφορά την βελτιστοποίηση των

κυκλοφοριακών συνθηκών, το πρόγραμμα Live City (Live Video to Video Supporting Interactive City Infrastructures) το οποίο αφορά την διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών και υποδομών σχετικές με την διάδραση των πολιτών μέσα από εφαρμογές video to video. Τέλος, το πρόγραμμα E3NETWORK (Energy Efficient E-Band transceiver for black haul of the future networks) σχετικά με την σχεδίαση αποδοτικού πομποδέκτη ο οποίος θα στηρίζει την υποδομή των μελλοντικών δικτύων.

Προχωρώντας στην πολιτική της **διαχείρισης ενέργειας** σχετικά με την αντιμετώπιση της **κλιματικής αλλαγής** ο ΟΤΕ και η COSMOTE διαμόρφωσαν πλέον προγράμματα υπολογισμού των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης ο υπολογισμός των εκπομπών των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου αφορά το πρότυπο GHG Protocol Initiative.

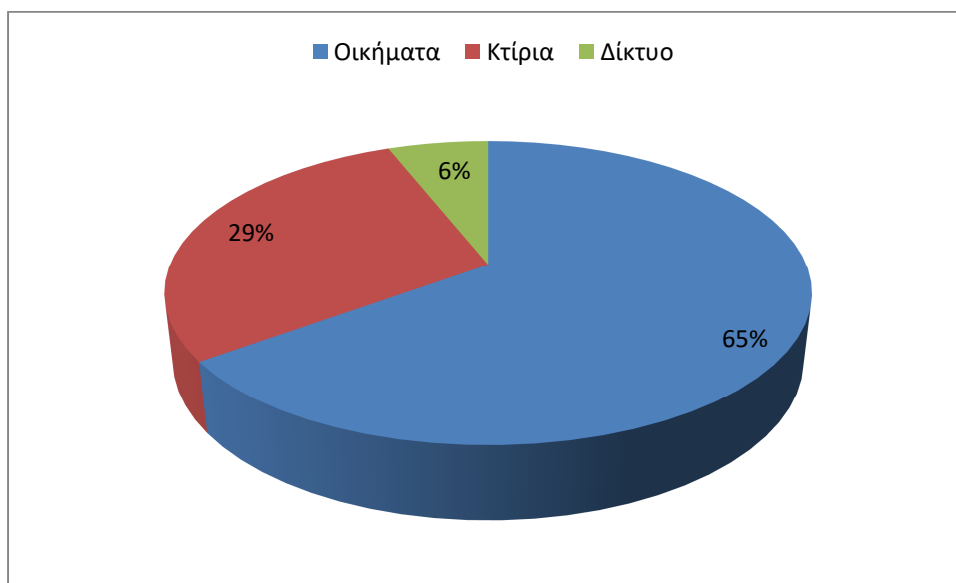
Οι άμεσες εκπομπές του αερίου του θερμοκηπίου και των αερίων του θερμοκηπίου:



Σχήμα 66: Οι εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου 2008-2012

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 91

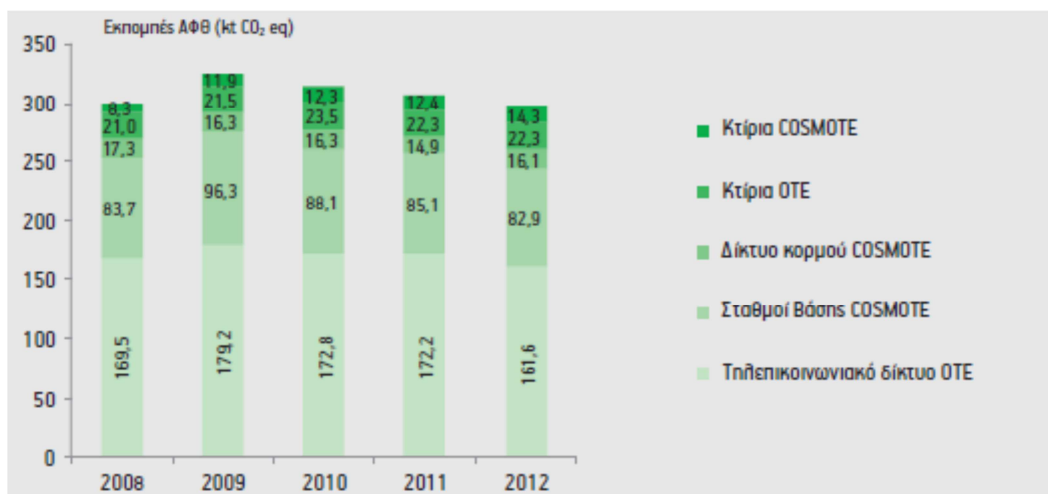
Οι εκπομπες των αερίων του θερμοκηπίου αφορά την κατανάλωση καυσίμων για θέρμανση χώρων και οι εκπομπές από τα ηλεκτροπαραγόγα ζέυη καθώς και τις οδικές μεταφορές μειώθηκαν και αυτά κατά 6% και 7%. Οι άμεσες εκπομπές του αερίου του θερμοκηπίου για το 2012 διακρίνεται παρακάτω:



Σχήμα 67: Άμεσες Εκπομπές του αερίου του θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 91

Όσον αφορά τις έμμεσες εκπομπές των εκπομπών των έμμεσων εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου οφείλεται κυρίως στην λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Οι έμμεσες εκπομπές των **αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου** από την ενέργειας για τον ΟΤΕ και COSMOTE διακρίνεται παρακάτω:

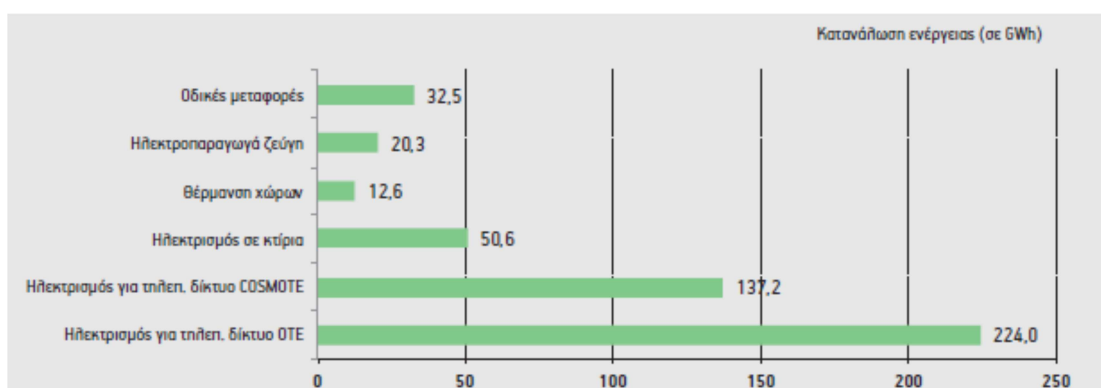


Σχήμα 68: Έμμεσες Εκπομπές Αερίων του Φαινομένου του θερμοκηπίου 2008-2012

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 92

Όσον αφορά το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου αυτό οφείλεται στην λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Στα κτίρια περιλαμβάνονται γραφεία με data Centers αποθήκες και καταστήματα.

Όσον αφορά τις άλλες έμμεσες εκπομπές του αερίου του θερμοκηπίου σε αυτές μπορούν να συμπεριληφθούν οι εκπομπές όσον αφορά την παραγωγή, την μεταφορά την πώληση και την τελική διάθεση τόσο του προϊόντος όσο και της υπηρεσίας. Η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης συντελεί στην μείωση των εκπομπών, χρήσιμη είναι η αναφορά όσον αφορά την κατανάλωση ενέργειας. Η κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 69: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE για το 2012

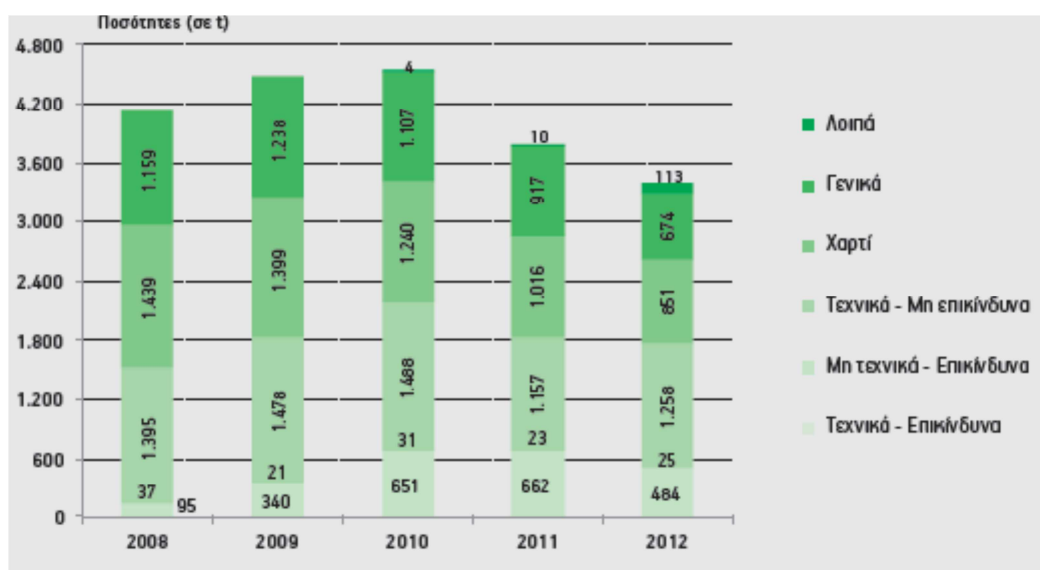
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 93

Όπως παρατηρούμε, ο ηλεκτρισμός για το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE αφορά την πιο ενεργοβόρα δραστηριότητα. Μάλιστα η απαιτούμενη κατανάλωση φθάνει στο 75% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Προς την κατεύθυνση της εξορθολόγισης της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας καθώς και του έλεγχου προέλευσης της, ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξασφάλισαν από την ΔΕΗ ότι η προέλευση της ηλεκτρικής ενέργειας την οποία χρησιμοποιεί ο οργανισμός προέρχεται από **ανανεώσιμες πηγές ενέργειας**.

Επίσης ο ΟΤΕ έχει εγκαταστήσει ήδη από το 1984 186 μικρά φωτοβολταϊκά συστήματα και ένα μεγαλύτερο στα Αντικύθηρα ισχύος 432 KWp και 20 KWp αντίστοιχα, καθώς και τριών ανεμογεννητριών στο Άγιο όρος οι οποίες τροφοδοτούν το ασυρματικό δίκτυο το οποίο υπάρχει εκεί WIMAX και έχουν συνολική ισχύ 3KW. Για το 2012 η ισχύς για την λειτουργία 18 σταθμών βάσης υποστηρίζεται από φωτοβολταϊκά συστήματα.

Ήδη έχει ξεκινήσει από το 2012 πρόγραμμα εγκατάστασης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας. Στο τέλος του 2012 είχε ολοκληρωθεί η εγκατάσταση και εντός του 2013 η εγκατάσταση απέδωσε 222,64 KWP. Η εξοικονόμηση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, η εξοικονόμηση ενέργειας σε οικήματα και καταστήματα, η εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές αποτελούν βασικές προτεραιότητες τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE. Οι βασικές αρχές του οργανισμού συνοψίζονται στην παρακολούθηση των υλικών καθώς και των απορριμμάτων τα οποία παράγονται, στην μείωση της χρήσης των υλικών των οποίων η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον, στην ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών, στην επαναχρησιμοποίηση των υλικών τόσο εντός του οργανισμού όσο και με συνεργασία με άλλους οργανισμούς, στην ευαισθητοποίηση των πολιτών προκειμένου να υιοθετήσουν πολιτικές ανακύκλωσης.

Η παραγωγή των απορριμμάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:

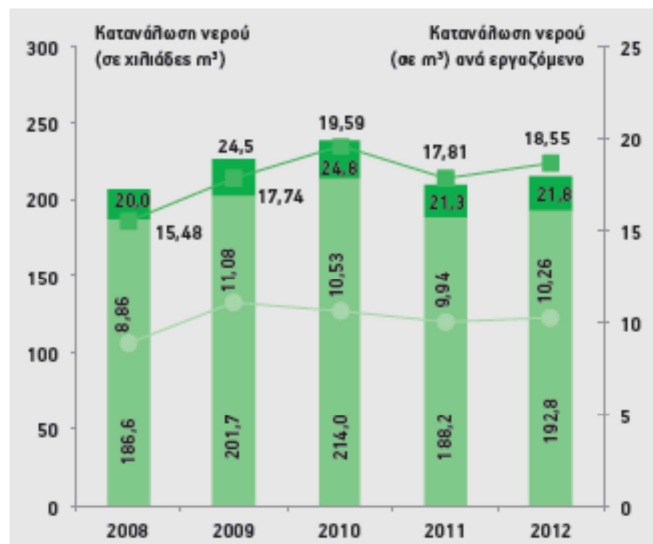


Σχήμα 70: Παραγωγή Απορριμμάτων για ΟΤΕ και COSMOTE 2012

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 98

Τα παραγόμενα απορρίμματα από τις δραστηριότητες τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE για το 2012 υπολογίστηκαν 3404 τόνους. Η ανακύκλωση μέσα από εξουσιοδοτημένες εταιρείες διαχείρισης πρόκειται για κύρια πρακτική διαχείρισης οι οποίες εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανακυκλώνει τα υλικά συσκευασίας και εφαρμόζει μέτρα για την προστασία της στοιβάδας του όζοντος. Έτσι εφαρμόζονται προγράμματα αντικατάστασης των ψυκτικών μέσων καθώς και μέτρηση της κατανάλωσης νερού η οποία παρουσίασε αύξηση κατά 2% το 2012 σε σχέση με το 2011:



Σχήμα 71: Η κατανάλωση νερού 2008-2012 για τον ΟΤΕ και την COSMOTE

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2012, σελ: 102

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχωρά πλέον και στην **υποστήριξη της βιοποικιλότητας**. Για τον σκοπό αυτό ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεσμεύονται ώστε να ελαχιστοποιήσουν τις επιπτώσεις από την δραστηριότητα του οργανισμού. Έτσι ως στρατηγική του οργανισμού, αποφασίστηκε η πλειοψηφία των εγκαταστάσεων του οργανισμού να είναι μικρές εγκαταστάσεις και οι μελέτες των **περιβαλλοντικών επιπτώσεων** οι οποίες εκπονούνται υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές και συνυπολογίζονται όλες οι επιπτώσεις όσον αφορά τις περιπτώσεις που οι εγκαταστάσεις του οργανισμού βρίσκονται σε προστατευόμενες περιοχές.

Όσον αφορά την προστασία από την **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία**, ακολουθείται η αρχή της προφύλαξης. Έτσι τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου τα οποία βρίσκονται σε όλους τους σταθμούς βάσης ακολουθούν τα όρια τα οποία προτείνει ο παγκόσμιος οργανισμός υγείας και η ICNIRP τα οποία είναι 50 φορές χαμηλότερα από τα όρια των συστησώμενων ορίων από την επιστημονική

κοινότητα στα σημεία στα σημεία πρόσβασης του κοινού. Επίσης σχετικά με τους σταθμούς Ασύρματης Επικοινωνίας του ΟΤΕ αλλά και της COSMOTE πραγματοποιούνται μελέτες ραδιοεκπομπών και ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου το οποίο αφορά το εξειδικευμένο προσωπικό σε ακτίνα 50m και 300m έτσι ώστε να επιβεβαιωθεί ότι η λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων μέσα από τα όρια ασφαλούς έκθεσης η οποία ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τα προϊόντα του ΟΤΕ και της COSMOTE φέρουν τις απαιτούμενες σημάσεις οι οποίες είναι απαραίτητες για την εθνική και την κοινοτική νομοθεσία. Πάνω στο ζήτημα της Ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ήδη από το 2008 έχει δημιουργηθεί το εργαστήριο της Ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας το οποίο πραγματοποιεί μετρήσεις και διασφαλίζει τις δραστηριότητες του οργανισμού με τα όρια έκθεσης από το παγκόσμιο οργανισμό υγείας. Το εργαστήριο είναι ήδη πιστοποιημένο με το πρότυπο **EN ISO 9001-2008**. Τον Οκτώβριο του 2012 μάλιστα το εργαστήριο ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο **EN ISO/IEC 17025**. Στο ζήτημα της **ηλεκτρομαγνητικής** ακτινοβολίας πάλι υφίσταται συστηματική πληροφόρηση έτσι ώστε να βοηθηθεί και η επικοινωνία των εργαζομένων με τους πελάτες του οργανισμού.

Όσον αφορά την **οπτική όχληση** η οποία είναι ήδη μικρή, προκειμένου να μειωθεί ακόμα περισσότερο ο οργανισμός προχώρησε το 2012 στον περιορισμό των νέων σταθμών βάσης, στην επιδίωξη να υπάρχει συνεγκατάσταση σταθμών βάσης με άλλες εταιρείες π.χ. κινητής τηλεφωνίας προκειμένου να μειωθεί συνολικά η οπτική όχληση και τέλος κατά την κατά την εγκατάσταση των νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών λαμβάνονται μέτρα για την προστασία της οπτικής όχλησης κυρίως στις αστικές περιοχές. Όσον αφορά για την **ηχητική όχληση** από τις δραστηριότητες του οργανισμού, αυτή υφίσταται μόνο στην περίπτωση των ηλεκτροπαράγωγων ζευγών και των κλιματιστικών εγκαταστάσεων, έτσι ακολουθεί την νομοθεσία η οποία προβλέπεται για τις αστικές περιοχές μέσω μέτρων ηχομόνωσης ή ακόμα και υβριδικών συστημάτων.

Όσον αφορά τις δράσεις **περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης** για τους εργαζομένους, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE εντός του πλαισίου της περιβαλλοντικής στρατηγικής του συμμετείχε στον εορτασμό της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος, συμμετείχε στην ώρα της Γης της WWF και συνεχίστηκε και το 2012 το πρόγραμμα ανακύκλωσης οικιακών ηλεκτρικών καθώς και ηλεκτρονικών συσκευών για τους εργαζομένους στα κτίρια ΟΤΕ και COSMOTE. Επίσης, ο οργανισμός προχώρησε σε **ενέργειες ευαισθητοποίησης** του κοινού συγκεκριμένα

με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες μειώνουν την κατανάλωση του χαρτιού, με την δυνατότητα προς τους πελάτες του οργανισμού να προχωρήσουν στην αγορά υπηρεσιών και συσκευών από το ηλεκτρονικό κατάστημα μειώνοντας τις μετακινήσεις και τέλος με την **διεξαγωγή της καμπάνιας** σχετικά με την ανακύκλωση των κινητών τηλεφώνων, των αξεσουάρ και των μελανοδοχείων με αφορμή την παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος.

Οι στόχοι για το 2012 σχετικά με την **περιβαλλοντική διαχείριση** οι οποίοι επιτεύχθηκαν ήταν η ανάλυση της κατανάλωσης ενέργειας σε επίπεδο δραστηριοτήτων και η οριστικοποίηση των προτάσεων του **συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης** αλλά και η προετοιμασία της απαραίτητης τεκμηρίωσης. Όσον αφορά την ενέργεια, ο ΟΤΕ πέτυχε την διατήρηση της αποδοτικότητας της χρήσης του ηλεκτρισμού στα επίπεδα της προηγούμενης χρονιάς (2011). Επίσης πέτυχε επιπλέον **βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης** του στόλου των ιδιόκτητων οχημάτων κατά 5% ενώ έγινε μερική εφαρμογή του συστήματος πληροφορικής σχετικά με την δρομολόγηση σε πραγματικό χρόνο του στόλου των ιδιόκτητων οχημάτων του οργανισμού. Επιπλέον στόχοι σχετικά με την ενέργεια για το 2012 οι οποίοι επιτεύχθηκαν ήταν η απόκτηση των απαραίτητων αδειών καθώς και έναρξης των εργασιών εγκατάστασης συστημάτων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας καθώς και η διατήρηση της πτωτικής τάσης όσον αφορά την κατανάλωση καυσίμων. Μερικώς επιτεύχθηκε η διαδικασία εισαγωγής φυσικού αερίου σε βασικά κτήρια του ΟΤΕ. Σχετικά με τα απορρίματα το πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης σε επιλεγμένα κτήρια, η συλλογή 15 kg τηλεφώνων και αξεσουάρ ανά σημείο συλλογής, η ανακύκλωση υλικών συσκευασίας στο δίκτυο καταστημάτων του ΟΤΕ ήταν επιτυχείς ενέργειες. Εν μέρει επιτεύχθηκε η μείωση της κατανάλωσης νερού κατά 5%.

Σχετικά με τους στόχους οι οποίοι τέθηκαν για το 2013, αυτοί εστιάζουν όσον αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση στην ανάπτυξη ενός πλήρως λειτουργικού πληροφοριακού συστήματος για την συλλογή των **περιβαλλοντικών στοιχείων** ΟΤΕ και COSMOTE. Επίσης ως στόχος για το 2013 τέθηκε η **πιστοποίηση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης** κατά ISO 14001:2004. Στόχοι τέθηκαν και όσον αφορά ενέργειες οι οποίες αφορούν την κλιματολογική αλλαγή. Έτσι για το 2013 τέθηκε ως στόχος την ανακοίνωση **μακροπρόθεσμου στόχου** σχετικά με την μείωση εκπομπών CO₂ σε σχέση με τις εκπομπές του 2008/2009. Επίσης στόχος για το 2013 τέθηκε η μείωση των εκπομπών του CO₂ κατά 5% σε σχέση με τις εκπομπές του 2008. Επίσης, όσον αφορά την ενέργεια τέθηκε ως στόχος η παρακολούθηση της **αποδοτικότητας** της χρήσης ηλεκτρισμού και η βελτίωση ενεργειακής απόδοσης

του στόλου των οχημάτων του οργανισμού κατά 5%. Σχετικά με τα απορρίματα τέθηκε στόχος η **διαμόρφωση ολοκληρωμένου προγράμματος ανακύκλωσης** τόσο στο διοικητικό μέγαρο του ΟΤΕ όσο και στο νέο κτίριο στην Παιανία. Επίσης, η εναρμόνιση των προγραμμάτων ανακύκλωσης τηλεφώνων και αξεσουάρ ΟΤΕ, COSMOTE και Γερμανός καθώς και ανακύκλωση κατά 100% των αποσυρόμενων τεχνικών απορριμάτων.

Λέξεις – Φράσεις Κλειδιά Απολογισμού 2012.

Σχέση οργανισμού με την αγορά

Υπεύθυνος ανταγωνισμός, επέκταση της ευρυζωνικότητας – Mobile Internet, Υπεύθυνο Μάρκετινγκ, Υπεύθυνες Προμήθειες, ασφάλεια στο διαδίκτυο, ενημέρωση του κοινού, εξυπηρέτηση πελατών, ικανοποίηση πελατών, ασφάλεια, απόρρητο δεδομένων, επιχειρησιακή συνέχεια, ικανοποίηση των πελατών, υπεύθυνος ανταγωνισμός, πάροχος καθολικής υπηρεσίας, ανταγωνιστικότητα, ασφαλές διαδίκτυο, απόρρητο δεδομένων, σύστημα διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας BCMS, ρυθμιστική αρχή.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Εμπειρίες ανάπτυξης, υγεία και ασφάλεια, δίκαιη εργασία, παροχές εργαζομένων, ανάπτυξη εργαζομένων, εσωτερική επικοινωνία, ικανοποίηση εργαζομένων, δέσμευση των εργαζομένων και του ανθρώπινου δυναμικού, έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων, υγεία και ασφάλεια, OHSAS 18001, ELOT 1801, συστηματική εκπαίδευση, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Διαχείριση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής, Κατανάλωση πρώτων υλών και διαχείριση απορριμάτων, δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, ISO 14001:2004, ISO/IEC/ 17025, ανακύκλωση πρώτων υλών, περιβαλλοντική νομοθεσία, διαχείριση ενέργειας, κλιματική αλλαγή, αέρια του φαινομένου του θερμοκηπίου, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, υποστήριξη της βιοποικιλότητας, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, EN ISO 9001-2008, EN ISO/IEC 17025, διεξαγωγή καμπάνιας, περιβαλλοντική διαχείριση, βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.

Σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Κοινωνικά προϊόντα υπηρεσίες και προσφορές, κοινωνική συνεισφορά, συνεισφορά στην ευημερία και στην βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών, εθελοντισμός των εργαζομένων, ευρυζωνικές συνδέσεις, γραμμές βοήθειας, στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών ομάδων και ατόμων, υποστήριξη των νέων, κοινωνικά προγράμματα, υποστήριξη του πολιτισμού, πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας.

Πίνακας 32: Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2012			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Εμπειρίες ανάπτυξης</i>	<i>Υπεύθυνος ανταγωνισμός</i>	<i>Κοινωνικά προϊόντα υπηρεσίες και προσφορές</i>	<i>Διαχείριση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής</i>
<i>Υγεία και ασφάλεια,</i>	<i>Επέκταση της ευρυζωνικότητας</i>	<i>Κοινωνική συνεισφορά</i>	<i>Κατανάλωση πρώτων υλών και διαχείριση απορριμμάτων</i>
<i>Δίκαιη εργασία</i>	<i>Υπεύθυνο Μάρκετινγκ</i>	<i>Συνεισφορά στην ευημερία και στην βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών</i>	<i>Δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης</i>
<i>Παροχές εργαζομένων</i>	<i>Υπεύθυνες Προμήθειες</i>	<i>Εθελοντισμός των εργαζομένων</i>	<i>ISO 14001:2004</i>
<i>Ανάπτυξη εργαζομένων</i>	<i>Ασφάλεια Διαδικτύου</i>	<i>Ευρυζωνικές συνδέσεις</i>	<i>ISO/IEC/ 17025</i>
<i>Εσωτερική επικοινωνία</i>	<i>Ενημέρωση του κοινού</i>	<i>Γραμμές βοήθειας,</i>	<i>Ανακύκλωση</i>
<i>Δέσμευση των εργαζομένων</i>	<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<i>Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών ομάδων και ατόμων</i>	<i>Περιβαλλοντική νομοθεσία</i>
<i>Έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων</i>	<i>Ασφάλεια, απόρρητο δεδομένων</i>	<i>Υποστήριξη των νέων</i>	<i>Διαχείριση ενέργειας</i>
<i>Υγεία και ασφάλεια</i>	<i>Επιχειρησιακή συνέχεια</i>	<i>Κοινωνικά προγράμματα</i>	<i>Κλιματική αλλαγή</i>
<i>OHSAS 18001</i>	<i>Ικανοποίηση των πελατών</i>	<i>Υποστήριξη του πολιτισμού,</i>	<i>Αέρια του φαινομένου του θερμοκηπίου</i>
<i>ELOT 1801</i>	<i>Υπεύθυνος ανταγωνισμός</i>	<i>Πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας.</i>	<i>Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας</i>
	<i>Πάροχος καθολικής υπηρεσίας</i>		<i>Υποστήριξη της βιοποικιλότητας</i>
	<i>Ανταγωνιστικότητα</i>		<i>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</i>
	<i>Ασφαλές διαδίκτυο</i>		<i>EN ISO 9001-2008</i>

	<i>Απόρρητο δεδομένων</i>		<i>EN ISO/IEC 17025</i>
	<i>Σύστημα διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας</i>		<i>Διεξαγωγή καμπάνιας, περιβαλλοντική διαχείριση</i>
	<i>Ρυθμιστική αρχή.</i>		<i>Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης</i>

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012.

5.4.9. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2013

Αναλύοντας την **ενότητα της αγοράς** η προσέγγιση της διοίκησης δίνει προτεραιότητα στην διαφάνεια καθώς και την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά. Σκοπός και αυτήν την χρονιά στον τομέα της αγοράς ήταν η **πελατοκεντρική προσέγγιση**, η **καινοτομία** καθώς και **ενίσχυση του ανταγωνιστικού χαρακτήρα του οργανισμού** και η βούληση ο οργανισμός να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο στην Ελλάδα. Για το 2013 υπήρξαν σημαντικά επιτεύγματα για τον οργανισμό. Υπήρχαν επενδύσεις στην ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών ενώ υποστηρίχθηκαν **έρευνητικά προγράμματα** με γνώμονα την υποστήριξη της κοινωνίας αλλά και την ανάπτυξη της οικονομίας.

Ένα σημαντικό επιτεύγμα είναι η **ενημέρωση** πάνω από 65.000 ατόμων σχετικά με θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου αλλά και των κινητών τηλεφώνων. Επίσης ο ΟΤΕ και η COSMOTE εναρμόνισαν την μεθοδολογία η οποία ακολουθούσαν στην **διαχείριση των παραπόνων** και αυτό είχε ως αποτέλεσμα τον χρόνο απόκρισης στα παράπονα του οργανισμού. Στον απολογισμό αναγράφεται στην συνέχεια ότι διατηρείται «ο **υψηλός βαθμός ικανοποίησης και αφοσίωσης των πελατών**» το οποίο θα ήταν θετικό να αποτυπονόταν και από μια έρευνα ικανοποίησης των πελατών και όχι σαν μια λογική συνέπεια της προηγούμενης φράσης. Η αναγνώριση των δύο εταιρειών ως **κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες** αντικατοπτρίστηκε στην κατάκτηση της 5^{ης} θέσης από τον ΟΤΕ και 1^{ης} θέσης της COSMOTE στο κοινωνικό βαρόμετρο ASBI. (Awareness and Social Behaviour Index) για το έτος 2013.

Ο ΟΤΕ αντιμετώπισε μάλιστα το 56% των παραπόνων εντός 2 ημερών. Η **κοινή πολιτική για την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών** τέθηκε σε εφαρμογή εντός του 2013 Ο **κώδικας δεοντολογίας των προμηθευτών** στον οποίο

ορίζονται τα κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών εγκρίθηκε το 2013 και τέθηκε σε εφαρμογή. Ο ΟΤΕ αξιολόγησε το 73% του συνόλου των προμηθευτών του.

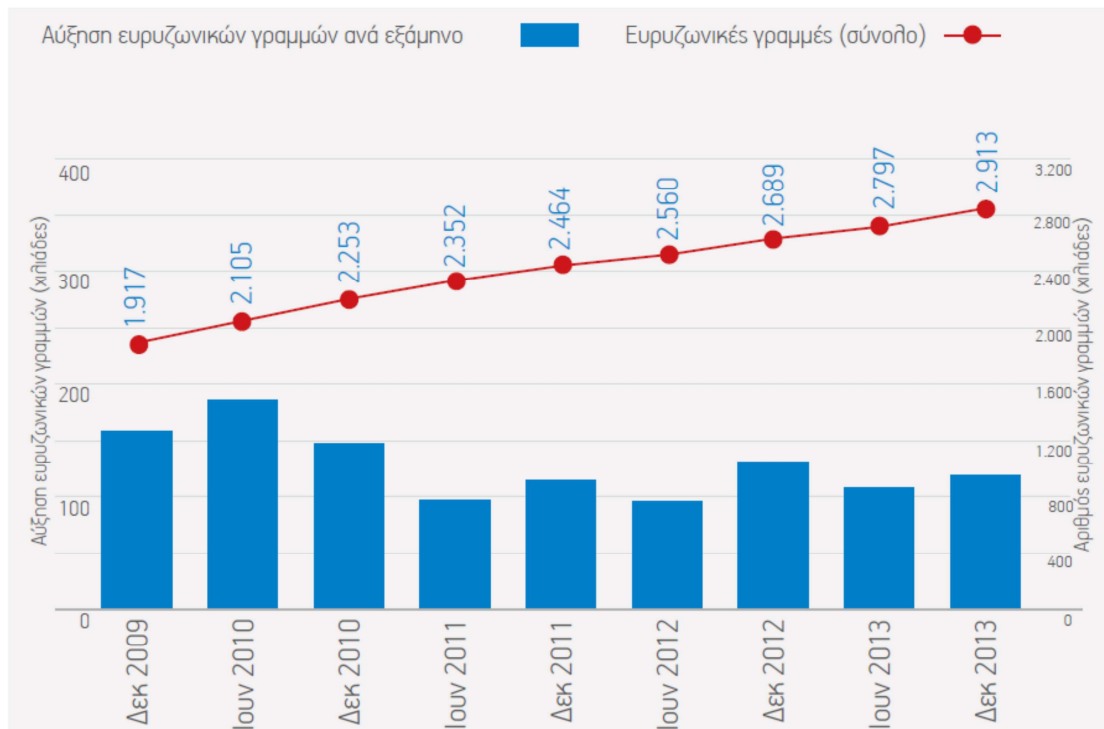
Σχετικά με τον υπεύθυνο ανταγωνισμό ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι προσηλωμένες στην τήρηση των εθνικών και ευρωπαϊκών κανονισμών στον χώρο τηλεπικοινωνιών. Ο ΟΤΕ από το 2011 διαμορφώνει εσωτερικές πολιτικές οι οποίες ενημερώνουν τους εργαζομένους για την σημασία της συμμόρφωσης. Το 2013 τέθηκε σε ισχύ η πολιτική του ομίλου ΟΤΕ σχετικά με την νομοθεσία του ελεύθερου ανταγωνισμού.

Σχετικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο το 2012 ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με την ψήφιση του νόμου 4070/2012 οι κανονισμοί και οι οδηγίες οι οποίες υιοθετήθηκαν από την Ε.Ε. όσον αφορά τον χώρο των τηλεπικοινωνιών. Το 2013 ο ΟΤΕ ενεπλάκησε σε μια σειρά από ρυθμιστικές και διοικητικές διαφορές από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών. Οι ακροαματικές διαδικασίες που εμπλόκηκε ο ΟΤΕ αφορούσαν τα εκπτώτικα προγράμματα, τον χρόνο ανταπόκρισης σε καταγγελίες καταναλωτών, τέλη για υπηρεσίες τοπικού βρόχου, καθυστερήσεις στην παράδοση και στην αποκατάσταση βλαβών των αδεσμοποιητών τοπικών βρόχων, ημερομηνίες έκδοσης τιμολογίων και υποχρέωση παρόχων για την υποβολή εγγυητικών επιστολών.

Η συμβολή στην διαμόρφωση και στην λειτουργία της υπεύθυνης αγοράς διακρίνεται από τις πρωτοβουλίες στις οποίες συμμετείχαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE και είναι ο ETNO (**Σύνδεσμος Εκμετάλλευσης Τηλεπικοινωνιών Δικτύων**), η συμμαχία των κορυφαίων εταιρειών τεχνολογίας για την ασφάλεια στο διαδίκτυο (**CEO Coalition to make the internet a better place for kids**). Επίσης η συμμαχία ΤΠΕ για την ασφαλέστερη χρήση των συνδεδεμένων συσκευών και των διαδικτυακών υπηρεσιών για παιδιά και για νέους, συμμετοχή στο ευρωπαϊκό μνημόνιο για την ασφαλή χρήση των κινητών τηλεφώνων από παιδιά και εφήβους, ο εθνικός κώδικας δεοντολογίας για τα κινητά τηλέφωνα και την προστασία των χρηστών και η ένωση εταιρειών κινητής τηλεφωνίας.

Όσον αφορά την **επέκταση της ευρυζωνικότητας** και του Mobile Internet στην Ελλάδα για το 2013 διαπιστώνεται ότι η διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων τόσο για υπηρεσίες σταθερής όσο και για υπηρεσία κινητής αγγίζει το 100%. Η διείσδυση της ευρυζωνικότητας μέσα από σταθερές τηλεφωνικές γραμμές έφθασε το 25,8% σε σχέση με 23,8% το 2012. Η Ελλάδα έφθασε την 19^η θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ.

Η εξέλιξη των ευρυζωνικών συνδέσεων παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 72: Εξέλιξη Ευρυζωνικών Συνδέσεων 2009-2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2013, σελ: 62

Όσον αφορά τις κυριότερες επενδύσεις για το 2013, συνεχίστηκε η πορεία παροχής επενδύσεων επικεντρωμένη στην αναβάθμιση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών στην Ελλάδα και ξεπέρασαν τα 2 € δις την περίοδο 2008-2013. Ο ΟΤΕ συγκεκριμένα επένδυσε στην ανάπτυξη του δικτύου FTLC-VDSL με σκοπό την επέκταση των καλωδίων οπτικών ινών.

Σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από τον ΟΤΕ στους πελάτες του, ο ΟΤΕ παρέχει την υπηρεσία **ΟΤΕ SECURE** η οποία περιλαμβάνει και υπηρεσίες on line προστασίας για τον υπολογιστή αλλά και υπηρεσίες οι οποίες αφορούν γονικό έλεγχο.

Σχετικά με την ενημέρωση του κοινού το 2013 ο ΟΤΕ αλλά και η COSMOTE ανέπτυξε μια σειρά από δράσεις και πρωτοβουλίες όπως είναι η έκδοση του ενημερωτικού φυλλαδίου «**Ασφαλής Χρήση του Διαδικτύου και των Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας**». Επιπλέον εντός του πλαισίου των εκπαιδευτικών

δραστηριοτήτων του Μουσείου Τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ πραγματοποιήθηκαν προγράμματα ενημέρωσης για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE παρέχουν άμεση σύνδεση στην ενότητα καταγγελιών της ανοικτής γραμμής για το παράνομο περιεχόμενο στο διαδίκτυο safeline.gr.

Ο ΟΤΕ συμμετείχε στην εκστρατεία ενημέρωσης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου 2013, στο Athens Mall το Φεβρουάριο του 2013. Επίσης τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE συμμετείχαν σε συνέντευξη τύπου η οποία πραγματοποιήθηκε από την μονάδα εφηβικής υγείας της Β Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Επίσης ο οργανισμός υποστήριξε το 2^ο συνέδριο για την ασφαλή πλοήγηση στο Διαδίκτυο, πραγματοποιούνται θεατρικές παραστάσεις στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του οργανισμού.

Προχωρώντας σε μία ακόμη παράμετρο της ασφάλειας του διαδικτύου και της ενημέρωσης του κοινού προχωράμε στην συνεργασία με έγκριτους φορείς όπως είναι η μονάδα εφηβικής υγείας της Β παιδιατρικής κλινικής του πανεπιστημίου Αθηνών, την γραμμή βοήθειας «Υποστηρίζω 8001180015» καθώς και τις ημερίδες της δώξης ηλεκτρονικού εγκλήματος το οποίο έχει ως αντικείμενο την ενημέρωση των γονιών και των μαθητών σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου. Η συμμετοχή σε πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης αφορά την συμμετοχή του ΟΤΕ μέσω της Deutsche Telekom στην συμμαχία των ευρωπαϊκών εταιρειών τεχνολογίας σχετικά με την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

Ο οργανισμός αναγνωρίζει επίσης τον ρόλο τον οποίο διαδραματίζουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας όσον αφορά την **προστασία του περιβάλλοντος**, την **υποστήριξη της κοινωνίας**, την **οικονομική ανάπτυξη** και την συνεισφορά του κλάδου στην βιώσιμη ανάπτυξη. Έτσι, ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρείχαν προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο την βιώσιμη ανάπτυξη. Τέτοια προϊόντα ήταν η **ΟΤΕ Business Clou**, μια υπηρεσία του **Cloud Computing** η οποία έδινε την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να προχωρούν σε ελαχιστοποίηση των υψηλών κόστων συντήρησης της υλικοτεχνικής υποδομής, οι τηλεδιασκέψεις, η υπηρεσία διαχείρισης στόλου του οχημάτων με την οποία βελτιστοποιούνται οι διαδρομές των οχημάτων και μειώνεται η κατανάλωση καυσίμου και οι εκπομπές του CO₂. Η προστασία του περιβάλλοντος ενισχύθηκε μέσα από την μειωμένη κατανάλωση χαρτιού και την ευρεία χρησιμοποίηση της υπηρεσίας bill καθώς και την υπηρεσία e – payment.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE μέσα από την υπηρεσία e bill e-payment, την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων τηλεπικοινωνιακών παρόχων έδωσε την δυνατότητα στους

πελάτες να χρησιμοποιήσουν τις παραπάνω **ηλεκτρονικές εφαρμογές** και έτσι να συνεισφέρουν στην μείωση της κατανάλωσης χαρτιού αλλά και της καλύτερης διαχείρισης των πόρων. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκαν στον χώρο της υγείας όπως είναι η τηλειατρική και η διαχείριση των νοσοκομειακών υποδομών αλλά και η πρόσβαση σε νοσοκομειακά πληροφοριακά συστήματα, καθώς και σε υπηρεσίες στον χώρο του τουρισμού όπως είναι οι υπηρεσίες οι οποίες χρησιμοποιούνται στην διαχείριση της ενέργειας, στην διαχείριση των ξενοδοχείων, στην διαχείριση και την συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και την παροχή υπηρεσιών στους χώρους του ξενοδοχείου.

Επιπλέον προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο την **βιώσιμη ανάπτυξη** είναι τα έξυπνα δίκτυα, τα οποία με αυτοματοποιημένο τρόπο βελτιώνουν την ενεργειακή και οικονομική αποδοτικότητα καθώς και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την ενέργεια όπου πρόκειται για μια υπηρεσία η οποία είχε ως στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας για τις επιχειρήσεις και έτσι η επιχείρηση η οποία την χρησιμοποιεί μπορεί να μειώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα.

Σχετικά με την έρευνα και την καινοτομία, η ανάπτυξη **καινοτόμων προϊόντων** αλλά και υπηρεσιών αποτελούν βασική προτεραιότητα για τον ΟΤΕ. Ο οργανισμός αναπτύζει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και συνεργάζεται με μεγάλες επιχειρήσεις και ακαδημαϊκά ιδρύματα ενώ συμμετέχει σε ένα μεγάλο αριθμό ευρωπαϊκών και εθνικών ερευνητικών προγραμμάτων.

Επίσης, μέσα από το έργο **ECOGEM** Cooperative Advanced Driver Assistance System for Green Cars στοχεύεται ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη προηγμένου συστήματος υποβοήθησης για τους οδηγούς «πράσινων» ηλεκτροκίνητων οχημάτων, επίσης πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την ενέργεια, το έργο **TEAM** (Tomorrow's Elastic Adaptive Mobility) το οποίο αφορά και την βελτιστοποίηση της οδικής εμπειρίας σε πραγματικό χρόνο. Αξιοσημείωτο είναι επίσης το πρόγραμμα **LiveCity** το οποίο αφορά την ενίσχυση των δυνατοτήτων των πολιτών οι οποίοι μένουν σε σύγχρονα αστικά κέντρα να μπορούν να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους. Επίσης προς την ίδια κατεύθυνση βρίσκεται και το δίκτυο **CONSERN** (Cooperative and Self Growing Energy aware Networks) το οποίο αφορά την ανάπτυξη ειδικών ασυρμάτων δικτύων μικρής κλίμακας τα οποία χαρακτηρίζονται από την επικέντρωση στην διάθεση των υπηρεσιών αλλά και εφαρμογών που λαμβάνουν οι ίδιες αποφάσεις για την ανάπτυξη της υπηρεσίας. Επίσης το πρόγραμμα **E3 Network (Energy Efficient E – Band transceiver for backhaul of the future networks)** το οποίο πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο

στοχεύει στον σχεδιασμό και στην πιλοτική εφαρμογή ενός ενεργειακά απόδοτικού υπερ υψηλής ταχύτητας πομποδέκτη.

Το **υπεύθυνο marketing** είναι μια πολύ σημαντική παράμετρο της αγοράς η οποία αφορά την εφαρμογή των νόμων καθώς και των κανονισμών οι οποίοι ισχύουν τόσο στην επικοινωνία όσο και στην διαφήμιση. Σχετικά με τις υπευθυνες πρακτικές marketing τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν προχωρήσει στην εφαρμογή ενός συστήματος **υπευθύνου μάρκετινγκ** το οποίο υιοθετεί τον **ελληνικό κώδικα δεοντολογίας** σχετικά με την διαφήμιση καθώς και την επικοινωνία.

Σημαντική παράμετρο του υπεύθυνου marketing είναι η διαφάνεια στην τιμολόγηση. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE δεσμεύθηκαν για την απλή και διαφανή επικοινωνία σε ότι αφορά την **τιμολόγηση** σχετικά με νομικές απαιτήσεις αλλά και την παροχή υψηλού επιπέδου όσον αφορά τους πελάτες. Οι πελάτες μάλιστα ενημερώνονται για τις λεπτομέρειες της τιμολόγησης καθώς και τις αλλαγές μέσα από τους λογαριασμούς τους.

Το 2013 λειτουργούσαν επίσης οι **υπηρεσίες ελέγχου κόστους** οι οποίες εντάσσονται στο υπεύθυνο μάρκετινγκ καθώς και η υπηρεσία «My ΟΤΕ», «Ενημέρωση με γραπτό μήνυμα SMS» καθώς και ενημέρωση των πελατών με ηχητικό μήνυμα πριν από το τέλος κλήσεων με υψηλές χρεώσεις. Σε περιπτώσεις **υψηλών χρεώσεων** εξετάστηκαν περιπτώσεις, επίσης τηρείται αρχείο των αριθμών του τηλεφώνου και παρέχεται έγκαιρη ειδοποίηση χρέωσης στους χρήστες της υπηρεσίας.

Παρέχονται **ασφαλή προϊόντα** για τους πελάτες και όλος ο εξοπλισμός ο οποίος συνοδεύει τα προϊόντα αλλά και τις υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE και φέρουν τις υποχρεωτικές σημάνσεις οι οποίες απαιτούνται από την νομοθεσία της Ε.Ε. Επίσης, ο ΟΤΕ αναζητά από τους προμηθευτές του την εγγύηση ότι φέρει σήμανση , RoHS, σήμανση ανακύκλωσης καθώς και την σήμανση η οποία υποδεικνύει ότι ο εξοπλισμός συμμορφώνεται με την κοινή υπουργική απόφαση.

Η **εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών** είναι ένα ακόμα σημαντικό ζήτημα του τομέα της αγοράς. Προκειμένου να υφίστανται διαχείριση παραπόνων η βελτίωση της εμπειρίας των πελατών του ομίλου ΟΤΕ και COSMOTE εναρμόνισαν την μέθοδο με τον οποίο διαχειρίζονται τα παράπονα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την μείωση του χρόνου ανταπόκρισης του οργανισμού απέναντι στην διατύπωση των παραπόνων από τους συνδρομητές.

Έτσι αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν νέοι μέθοδοι μέτρησης των επιδόσεων και βελτιώνει την λειτουργία των διαχειριστικών διαδικασιών στους δείκτες ποιότητας. Επίσης εναρμόνιστηκαν οι μέθοδοι οι οποίοι εφαρμόζουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE για την διαχείριση αλλά και την δυνατότητα επικοινωνίας με τους πελάτες. Πλέον το 2013 υιοθετήθηκε και μια ευέλικτη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων καθώς και καθιέρωση της αλληλεπίδρασης των μερών που εμπλέκονται. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι έρευνες πελατών οι οποίες διεξάγονται, όχι μία συγκεκριμένη περίοδο αλλά καθ' όλην την διάρκεια του έτους.

Πίνακας 33: Έρευνες Πελατών 2011-2013

Κατάταξη	ΟΤΕ	COSMOTE
Δείκτης Ευαισθητοποίησης κα Κοινωνικής Συμπεριφοράς		
Αναγνώριση εταιρειών με κοινωνικό προφίλ	<i>Βαθμολογία 2013 7.5% (5η θέση)</i>	<i>Βαθμολογία 2013 16,5% (1η θέση)</i>
	<i>Βαθμολογία 2012 4.5% 13.3% (2η θέση)</i>	<i>Βαθμολογία 2012 13,3% (2η θέση)</i>
Δείκτης Αφοσίωσης (TRI*M)	<i>Βαθμολογία 2013 70</i>	<i>Βαθμολογία 2013 66</i>
	<i>Βαθμολογία 2012 72</i>	<i>Βαθμολογία 2012 66</i>
	<i>Βαθμολογία 2011 69</i>	<i>Βαθμολογία 2011 66</i>
Έρευνα παρακολούθησης της κοινής γνώμης όσον αφορά στην κοινωνική ευαισθησία	<i>Βαθμολογία 2013 31%</i>	<i>Βαθμολογία 2013 42%</i>
	<i>Βαθμολογία 2012 28%</i>	<i>Βαθμολογία 2012 46%</i>
	<i>Βαθμολογία 2011 28%</i>	<i>Βαθμολογία 2011 33%</i>
Καλή τελική εξυπηρέτηση	<i>Βαθμολογία 2013 43%</i>	<i>Βαθμολογία 2013 45%</i>
	<i>Βαθμολογία 2012 44%</i>	<i>Βαθμολογία 2012 54%</i>
		<i>Βαθμολογία 2011 46%</i>

Καλή εξυπηρέτηση στα καταστήματα	<i>Βαθμολογία 2013 36%</i>	<i>Βαθμολογία 2013 42%</i>
	<i>Βαθμολογία 2012 37%</i>	<i>Βαθμολογία 2012 53%</i>
		<i>Βαθμολογία 2011 47%</i>

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013



Σχήμα 73: Έρευνες Πελατών 2011-2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013 , σελ:80

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE πρόκειται για εταιρείες οι οποίες είχαν κορυφαίες επιδόσεις όσον αφορά τον δείκτη ευαισθητοποίησης καθώς και του δείκτη Κοινωνικής Συμπεριφοράς. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE διατήρησαν μάλιστα ικανοποιητικές βαθμολογίες ως προς τον δείκτη αφοσίωσης (TRIXM loyalty Index) ενώ οι σχετικές τιμές διατηρούνται σταθερές την τριετία 2010-2013.

Η **ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων** πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και ένα στοιχείο στο οποίο δίνεται πολύ σημαντική βαρύτητα από τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Το 2013 εφαρμόστηκε μάλιστα μια νέα κοινή πολιτική η οποία αφορά την προστασία του απορρήτου των

τηλεπικοινωνιών. Η νέα αυτή κοινή πολιτική εγκρίθηκε μάλιστα από την ελληνική αρχή διασφάλισης και είχε ως στόχο την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών και των δεδομένων μέσα από την υποχρέωση των οργανισμών να λαμβάνουν συγκεκριμένα μέτρα ασφαλείας. Έτσι, ο οργανισμός ενίσχυσε την διεύθυνση ασφαλείας των πληροφοριών και πρόληψης της τηλεπικοινωνιακής απάτης. Μάλιστα, υπήρξε διαμόρφωση των τεχνικών και των συστημάτων προκειμένου να υπάρχει αποτελεσματικότερη προστασία των πληροφοριακών συστημάτων και ενσωματώνονται τα πρότυπα ασφαλείας της Deutsche Telekom στις πολιτικές του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE.

Το 2013 πραγματοποιήθηκαν **δράσεις ευαισθητοποίησης** οι οποίες εστίαζαν σε θέματα ενημέρωσης καθώς και εκπαίδευσης πάνω σε θέματα ασφαλείας αλλά και σε θέματα απορρήτου δεδομένων. Τα προγράμματα αυτά ήταν το πρόγραμμα e-learning το οποίο είχε τίτλο «Απόρρητο επικοινωνιών και ασφάλεια δεδομένων», το e-learning πρόγραμμα το οποίο είχε τίτλο «ασφάλεια δεδομένων και προστασία προσωπικών δεδομένων». Επίσης υπήρξε ενημέρωση στα διοικητικά στελέχη της διεύθυνσης πληροφορικής ΟΤΕ και COSMOTE, ενημέρωση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών ΟΤΕ και COSMOTE, ενημέρωση στους υπευθύνους κτηρίων και σεμινάρια ενημέρωσης στο πλαίσιο της «εβδομάδας ενημέρωσης για θέματα επιχειρησιακής συνέχειας».

Μέριμνα δόθηκε και στην **φυσική ασφάλεια του οργανισμού**. Το 2013 μάλιστα ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία ξεκίνησε πλήρως η λειτουργία του κέντρου ασφαλείας (Security Control Room). Όσον αφορά τις σημαντικότερες δραστηριότητες, αυτές αφορούν την επιχειρηματική συνέχεια και πρόκειται για την υλοποίηση αναλύσεων κινδύνου και μελετών αξιολόγησης των επιπτώσεων όσον αφορά σε κρίσιμα κτίρια καθώς και δραστηριότητες του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE. Επίσης, συγκροτήθηκαν ομάδες διαχείρισης έκτακτων περιστατικών σε κρίσιμα κτίρια του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE και δημιουργήθηκαν οι κατάλληλες συνθήκες για συνεχή συνεργασία με τις ελληνικές αρχές, τα υπουργεία και φορείς όσον αφορά στην αντιμετώπιση των πιθανών έκτακτων περιστατικών. Επίσης δημιουργήθηκαν το 2013 κατάλληλες συνθήκες για συνεχή **συνεργασία με διεθνείς και εθνικούς οργανισμούς** όπως είναι η UNISDR και UNICEF.

Οι **στόχοι της πολιτικής προμηθειών** είναι η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας όσον αφορά το κόστος, την ποιότητα και τον χρόνο, την διασφάλιση της διαφάνειας καθώς και την εναρμόνιση με την πολιτική προμηθειών της Deutsche Telekom. Προς την **αναβάθμιση της ποιότητας** των προμηθευτών κινούνται και τα νέα κριτήρια αξιολόγησης τους τα οποία είναι οι τεχνικές προδιαγραφές, η τιμή, οι εμπορικοί όροι, οι όροι των συμβάσεων και οι τακτικοί έλεγχοι. Πλέον στα κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών έχουν ενταχθεί και κριτήρια τα οποία σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα όπως είναι η πιστοποίηση των συστημάτων ποιότητας, της περιβαλλοντικής διαχείρισης υγείας και ασφάλειας και την τήρηση του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών. Επιπρόσθετα όλοι οι **προμηθευτές** του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE **αξιολογούνται** σε ετήσια βάση εντός της διαδικασίας η οποία συντονίζεται από την υποδιεύθυνση βελτιστοποίησης διαδικασιών καθώς και συντονισμού των θυγατρικών εξωτερικού.

Προχωρώντας στην ενότητα η οποία αφορά τους εργαζομένους κύρια **στρατηγική του ΟΤΕ και της COSMOTE** είναι η δημιουργία αλλά και η διατήρηση ενός περιβάλλοντος εργασίας το οποίο θα είναι βιώσιμο και θα δίνει στους εργαζομένους ευκαιρίες για **προσωπική ανάπτυξη**.

Για το 2013, **οι κύριοι στόχοι της εταιρείας** ήταν η παρακίνηση των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE προκειμένου να ενστερνιστούν την νέα εταιρική κουλτούρα. Προτεραιότητα των υπαλλήλων θα πρέπει, σύμφωνα με τους στόχους της εταιρείας, να είναι ο ενθουσιασμός του πελάτη και αυτό το χαρακτηριστικό να γίνει προτεραιότητα κάθε υπαλλήλου σε όποια θέση και αν βρίσκεται. Επίσης ο υπάλληλος θα πρέπει να συμπεριφέρεται με σεβασμό αλλά και με ακεραιότητα. Κύριο σημείο της στρατηγικής σχετικά με τους εργαζομένους και για το 2013 είναι η **ταύτιση τους με την εταιρεία**, όπως αναγράφεται στον απολογισμό, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αισθάνονται ότι είναι ο ΟΤΕ (ταύτιση με την εταιρεία) και ότι οι πελάτες μπορούν να βασιστούν σε αυτούς.

Το 2013 ήταν μια ακόμη χρονιά όπου πραγματοποιήθηκαν προγράμματα μείωσης εργασιακού κόστους με πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου. Τα προγράμματα αυτά ήταν έτσι διαρρυθμισμένα τα οποία απευθυνόταν σε εργαζομένους οι οποίοι βρισκόταν κοντά στην συνταξιοδότηση. Τα προγράμματα αυτά βοήθησαν στον μετασχηματισμό του οργανισμού ο οποίος γίνεται πλέον όλο και πιο αισθητός.

Μετά το 2012, όπου ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία εκδόθηκε **κοινός απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού**, το 2013 υπήρχε

πρόοδος της λειτουργικής ενοποίησης των δραστηριοτήτων τόσο της σταθερής όσο και της κινητής και έτσι ενισχύθηκε η αποτελεσματικότητα και η απλοποίηση των εταιρικών διαδικασιών. Μάλιστα, το 2013 η λειτουργική ενοποίηση των δραστηριοτήτων τόσο της κινητής όσο και της σταθερής τηλεφωνίας έφθασε το 90% των γενικών διευθύνσεων και το 60% σε επίπεδο διευθύνσεων και υποδιευθύνσεων.

Ο Οργανισμός τηλεπικοινωνιών Ελλάδος απασχολούσε το 2013 7044 εργαζομένους από τους οποίους οι 6817 ήταν πλήρους απασχόλησης, οι 61 μερικής απασχόλησης ενώ 166 υπάλληλοι ήταν συμβασιούχοι μειωμένου χρόνου. Αξίζει να σημειώσουμε ότι ο οργανισμός απασχολούσε 4474 άντρες και 2043 γυναίκες κατά συνέπεια το 69% του οργανισμού ήταν άνδρες και το 31% του οργανισμού γυναίκες ενώ απασχολούταν και 361 άτομα με αναπηρία (ποσοστό 5%).

Για το 2013 σημειώθηκαν 3 αποχωρήσεις εργαζομένων ηλικίας κάτω των 30 ετών, 479 αποχωρήσεις εργαζομένων ηλικίας 30 έως 50 ετών και 1399 αποχωρήσεις ηλικίας άνω των 50 ετών. Αντίστοιχα έγιναν 8 προσλήψεις ηλικίας 30-50 ετών και ένας ακόμη εργαζόμενος προσλήφθηκε με ηλικία άνω των 50 ετών. Θα πρέπει σε αυτό το σημείο να φέρουμε ότι παρά το γεγονός ότι παρατηρούμε ελάχιστες προσλήψεις στον ΟΤΕ, εν τούτοις πραγματοποιήθηκαν 753 νέες προσλήψεις μέσω της θυγατρικής εταιρείας του ΟΤΕ ΟΤΕPLUS.

Έχοντας ως μέρος της στρατηγικής του ο οργανισμός την **επένδυση προς τους νέους**, προσφέρθηκαν σε φοιτητές προγράμματα πρακτικής άσκησης και υπήρχε συμμετοχή σε μια σειρά από εκδηλώσεις όπως είναι η «Job fair Athens» η οποία επρόκειτο για διημερίδα η οποία διοργανώθηκε από φοιτητές του πολυτεχνείου, η «ALBA Graduate Business School Career Forum 2013» όπου εκπρόσωποι της γενικής διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού ήρθαν σε επαφή με φοιτητές MBA. Άλλες εκδηλώσεις ήταν η «Career Day Opportunities» η οποία διοργανώθηκε από την Γερμανική σχολή Αθηνών και συμμετείχαν επιχειρήσεις οι οποίες συνδέοταν με γερμανικές εταιρίες, η «**AIT Career Day 2013**» η οποία πρόκειται για ανεξάρτητο μη κερδοσκοπικό ινστιτούτο τεχνολογίας το οποίο δραστηριοποιείται στο χώρο της παροχής υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης και καινοτομίας. Επιπλέον πραγματοποιήθηκε η εκδήλωση «**ημέρες σταδιοδρομίας 2013**». Η εκδήλωση έλαβε χώρα στο πανεπιστήμιο Πειραιά και οι υποψήφιοι ήρθαν σε επαφή μέσα από συνεντεύξεις με στελέχη από το ανθρώπινο δυναμικό επιχειρήσεων καθώς και οι «**ημέρες καριέρας 2013**» όπου στο πλαίσιο της οποίας στελέχη τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE συναντήθηκαν με αποφοίτους, φοιτητές και επαγγελματίες.

Το πλαίσιο της πολιτικής δίκαιης εργασίας είναι μία ακόμα ενέργεια η οποία βασίζεται στον σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE σέβονται το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας και της ΕΕ το οποίο απαγορεύει την χρήση της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας αλλά και την συμμετοχή των νέων σε επικίνδυνες εργασίες. Επίσης, οι δύο εταιρείες έχουν προχωρήσει στην υιοθέτηση του **οικουμενικού συμφώνου του ΟΗΕ** το οποίο είχαν υπογράψει το 2008 αλλά και στην υιοθέτηση του κώδικα της πολιτικής εργασιακών σχέσεων αλλά και του κώδικα δεοντολογίας του ομίλου ΟΤΕ και κατά συνέπεια σέβονται την βασική ελευθερία του συνδικαλιζέσθε, το δικαίωμα συμμετοχής στους συλλογικές συμβάσεις εργασίας ενώ απαγορεύουν αυστηρά την οποιαδήποτε διάκριση ή παρενόχληση λόγω ηλικίας, φύλου, θρησκείματος, ικανότητας, καταγωγής ή σεξουαλικού προσανατολισμού. Το ποσοστό των εργαζομένων οι οποίοι καλύπτονται από **επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις** εργασίας φθάνει το 99% για τον ΟΤΕ ενώ για την COSMOTE φθάνει το 92%. Σχετικά με την καταπολέμηση των διακρίσεων στον οργανισμό έχει θεσπιστεί η διαδικασία «**Ask Me**» με την οποία παρέχονται πληροφορίες οι οποίες αφορούν τον κώδικα δεοντολογίας, τις εσωτερικές πολιτικές και τους κανονισμούς του ομίλου ΟΤΕ. Επίσης παρέχονται αμοιβές χωρίς διακρίσεις, γονική άδεια, σεβασμός στην ιδιαιτερότητα ανά φύλο.

Σχετικά με την **πολιτική Υγείας και ασφάλειας** του οργανισμού αυτή είναι βασική προτεραιότητα τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE. Οι πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας του οργανισμού διαδραματίζουν σημαντικότατο ρόλο στην πρόληψη, στην εκτίμηση των κινδύνων, τις διαβουλεύσεις μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, την εκπαίδευση καθώς και τον έλεγχο της απόδοσης. Επίσης ο οργανισμός συμμορφώνεται με όλες τις **νομικές απαιτήσεις** και την πιστοποίηση όλων των λειτουργιών του ΟΤΕ και της COSMOTE σύμφωνα πάντα με το πρότυπο OHSAS 18001. Επίσης αναθεωρούνται οι μελέτες των εντοπισμού των εργασιακών κινδύνων κάθε τρία χρόνια. Υφίσταται επίσης ένα ολοκληρωμένο σύστημα υγείας και ασφάλειας το οποίο μάλιστα περιλαμβάνει διαβουλεύσεις μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων. Το 2013 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας και ασφάλειας οι οποίες αφορούσαν την πρόληψη αλλά και την εκπαίδευση των εργαζομένων. Οι επιδόσεις KPI's του ομίλου σε θέματα υγείας για το 2013 παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 34: Επίδοση Υγείας και Ασφάλειας για τον ΟΤΕ για τα έτη 2008-2013

Εξαετής Επίδοση Υγείας και Ασφάλειας						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΟΤΕ						
Θάνατοι εργαζομένων	1	0	0	0	1	0
Τραυματισμοί εργαζομένων	28	31	29	27	33	31
Ημέρες εργασίες που απωλέσθηκαν (ημερολογιακές ημέρες)	1.427	2.164	1.556	1.408	2.503	1.853

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013, σελ: 106

Παρατηρούμε ότι τα ποσοστά των εργατικών ατυχημάτων καθώς και οι ημέρες απουσίας μειώθηκαν ελάχιστα σε σχέση με το 2012 και το 2013 δεν συνέβη κανένα θανατηφόρο ατύχημα και για τις δύο εταιρείες. Το 2013 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην **πρόληψη**, στην **εκπαίδευση** καθώς και **ευαισθητοποίηση** σε θέματα **υγείας και ασφάλειας**. Ακόμα υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης καθώς και ενημέρωσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας. Τα προγράμματα αυτά περιλάμβαναν θέματα όπως είναι η σωστή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας, η ασφάλεια στους καταναμητές και τις σκάλες αλλά και την ασφάλεια των εξωτερικών συνεργείων.

Οι βασικές δραστηριότητες για την υγεία και ασφάλεια στον χώρο της εργασίας αφορούσε τι πρώτες βοήθειες, τις ιατρικές εξετάσεις και τις εξετάσεις όρασης. Επίσης σε τρία κτίρια πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις για την **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία** και πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις ασφαλείας σε χώρους εργασίας. Στο νέο κτίριο του ΟΤΕ στην Παιανία δημιουργήθηκαν εγκαταστάσεις γυμναστηρίου με σκοπό την ενίσχυση της **υγείας** των εργαζομένων. Επίσης πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικά προγράμματα **ψυχικής υγείας**, προγράμματα για την οστεοπόρωση και προγράμματα για την υπέρταση.

Σχετικά με την ανάπτυξη των εργαζομένων πλέον ο ΟΤΕ και η COSMOTE, μέλη πλέον της Deutsche Telecom δίνουν την δυνατότητα στους εργαζομένους τους για καριέρα στο εξωτερικό μέσα από την απασχόληση τους σε εταιρείες του ομίλου. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν για όλα τα επίπεδα εργαζομένων μία **μέθοδο αξιολόγησης απόδοσης αλλά και ανάπτυξης**, Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το 2013 πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση των συστημάτων αξιολόγησης απόδοσης αλλά

και ανάπτυξης του ΟΤΕ και της COSMOTE έτσι ώστε να επικαιροποιηθούν τα κριτήρια αξιολόγησης και απόδοσης των εργαζομένων, μάλιστα υπήρξε αναθεώρηση τόσο των ιδιοτήτων όσο και των κριτηρίων απόδοσης και μάλιστα υπήρξε εναρμόνιση με τις αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς του κώδικα δεοντολογίας.

Η υιοθέτηση των **αρχών εταιρικής υπευθυνότητας** αξιολογείται και μέσα από τον βαθμό συμμετοχής των εργαζομένων για την ανάπτυξη κοινωνικά υπεύθυνων συμπεριφορών τόσο απέναντι στο περιβάλλον όσο και στην κοινωνία και τους εργαζομένους.

Επίσης χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο **οικογενειών θέσεων εργασίας** γεγονός που συμβάλει στην κατανόηση των αρμοδιοτήτων του κάθε ρόλου εργασίας και έτσι να είναι ευκολότερες και οι μελλοντικές προσλήψεις οι οποίες θα έχουν ως στόχο την κάλυψη των απαιτήσεων των συγκεκριμένων θέσεων.

Σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων, το 2013 οργανώθηκαν 669 διαφορετικά προγράμματα κατάρτισης για εργαζομένους του ΟΤΕ καθώς και σε 369 εργαζομένους της COSMOTE. Το σημαντικότερο μέρος των πραγμάτων μάλιστα έλαβαν χώρα στην ΟΤΕAcademy που πρόκειται για τον βασικό πάροχο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών του οργανισμού.

Σημειώνουμε ότι τα προγράμματα του ΟΤΕ και της COSMOTE διαρκούσαν κατά μέσο όρο 15 ώρες και 16 ώρες για την COSMOTE αντίστοιχα. Δηλαδή παρά την οικονομική κρίση ο οργανισμός δίνει έμφαση στα προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού επενδύοντας σε αυτό

Για το 2013 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης σε ποικίλους τομείς. Πραγματοποιήθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με το **WFM WorkForce Management** το οποίο απευθύνθηκε σε 1720 τεχνικούς του ΟΤΕ, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **«Situation at the Shop»** το οποίο είχε στόχο την επικοινωνία σχετικά με την διασφάλιση της σωματικής ακεραιότητας στα

καταστήματα ΟΤΕ, COSMOTE και Γερμανός και απευθυνόταν σε 1520 εργαζομένους, διευθυντές καταστημάτων αλλά και πολίτες. Επίσης πραγματοποιήθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **C2X CUSTOMER** το οποίο στοχεύει στην βελτίωση της ικανότητας των εργαζομένων να μπορούν να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών και να μπορούν να ανταποκρίνονται στις επιθυμίες τους. Επίσης πραγματοποιήθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «**Shifting for Excellence in Compliance**» το οποίο στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης όσον αφορά τις εταιρείες του ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα καθώς και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACT2 το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη των τεχνικών γνώσεων των τεχνικών πεδίου. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Shifting for Excellence in Compliance» απευθυνόταν σε 971 εργαζομένους του ομίλου ΟΤΕ (458 εργαζόμενοι από τον ΟΤΕ και 241 εργαζόμενοι από την COSMOTE) ενώ στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACT2 συμμετείχαν 436 τεχνικοί του ΟΤΕ. Επιπλέον προγράμματα ήταν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Sales Retail System and Payment Process Control το οποίο αφορούσε το πληροφοριακό σύστημα πωλήσεων και συμμετείχαν 485 εργαζομένοι καθώς και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με την νέα πολιτική της αξιολόγησης της απόδοσης και της διαχείρισης στόχων στο οποίο συμμετείχαν 114 στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE

Όσον αφορά τις παροχές του οργανισμού στους εργαζομένους του, παρέχεται ασφάλιση μέσω ιδιωτικού **προγράμματος ασφάλειας** και υγείας από τον όμιλο για όλους του εργαζομένους καθώς και τα εξαρτώμενα τους μέλη. Επίσης παρέχονται προϊόντα σε σταθερής και κινητής τηλεφωνίας σε καλύτερες τιμές. Χορηγούνται στους εργαζομένους μέσα από κληρωση εισιτήρια για ειδικές συνδέσεις, αθλητικές δραστηριότητες καθώς και διάφορες παροχές όπως δυνατότητα για πάρκινγκ στο διοικητικό μέγαρο και στο κτίριο Παιανίας καθώς και εστιατόριο σε χαμηλότερες τιμές.

Στην **εσωτερική επικοινωνία** διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας γεγονός που αποδεικνύεται από τις 3.000.000 επισκέψεις οι οποίες δέχθηκε το site από εργαζομένους ΟΤΕ και της COSMOTE. Η επισκεψιμότητα του εσωτερικού δικτύου μάλιστα πραγματοποιήθηκε από το 81% των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επίσης πραγματοποιήθηκαν 22 καμπάνιες ενημέρωσης και 101 δημοσιεύσεις όσον αφορά τον ΟΤΕ. Μάλιστα μέσα από το εσωτερικό δίκτυο επικοινωνήθηκαν τα αποτελέσματα των δύο στιγμιαίων ερευνών οι οποίες πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο του 2013.

Το HR HelpDesk 1255 του ΟΤΕ διαδραμάτισε επίσης σημαντικό ρόλο στην εσωτερική επικοινωνία του οργανισμού μιας και λειτουργούσε ως γραμμή υποστήριξης σχετικά με θέματα όσο και διαδικασίες που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό. Κύριο σημείο της στρατηγικής του οργανισμού όσον αφορά τους εργαζομένους αφορά την **δέσμευση** και την **αφοσίωση**. Ειδικά για τους νέους εργαζομένους δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «**Welcome on board**» το οποίο είναι διάρκειας 2 ημερών και περιλαμβάνει εταιρικές παρουσιάσεις και διαδραστικές δραστηριότητες. Επίσης εισήχθη το πρόγραμμα «**συντονιζόμαστε**» το οποίο αφορά την καθιέρωση εσωτερικής πλατφόρμας επικοινωνίας προκειμένου να υπάρχει υποστήριξη στην διαδικασία μετασχηματισμού των εταιριών. Το πρόγραμμα απευθύνεται στους εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE οι οποίοι εργάζονται σε κοινές ομάδες.

Στην συνέχεια προχωράμε στην ανάλυση της ενότητας «κοινωνία».

Η **κοινωνική πολιτική** του οργανισμού διαδραματίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην δεδομένη περίοδο μιας και πρόκειται για μια πολύ δύσκολη εποχή η οποία μαστίζεται από την οικονομικοκοινωνική κρίση. Έτσι, η στρατηγική του ΟΤΕ και της COSMOTE στοχεύει στην ανακούφιση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Οι μηχανισμοί και οι διαδικασίες κοινωνικής συνεισφοράς αφορούν την **καθοδήγηση** σχετικά με **βασικά προγράμματα** τα οποία καταρτίζονται και εφαρμόζονται από την υποδιεύθυνση εταιρικής υπευθυνότητας σταθερής. Επίσης τόσο οι χορηγίες όσο και οι δωρεές προχωρούν στην έγκριση από τον πρόεδρο καθώς και τον διευθύνοντα σύμβουλο του οργανισμού.

Για το 2013, η **κοινωνική συνεισφορά** των δύο εταιρειών ανήλθε σε περισσότερα από 2,6 εκ € μέσα από χορηγίες και δωρεές τόσο σε είδος όσο και σε χρήματα. Επίσης διατέθηκαν 550.000 € για τα παιδιά τα οποία χρήζουν βοήθειας μέσα από την Χριστουγεννιάτικη καμπάνια του ΟΤΕ καθώς και του θεσμού της αγάπης από την COSMOTE. Επίσης υπήρξε παροχή 8.834 κινητών τηλεφώνων τα οποία είναι σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας καθώς και άτομα με προβλήματα όρασης από την COSMOTE, ενώ από τον ΟΤΕ υπήρχε παροχή ειδικών υπηρεσιών σε 24.065 άτομα με αναπηρία και εκπώσεις ύψους 3 εκ € σε άτομα τρίτης ηλικίας. Επίσης υλοποιήθηκαν δράσεις για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και πρωτοβουλίας «η επιχείρηση σου.gr» του ΟΤΕ και απονέμθηκαν 46 υποτροφίες και τιμητικές διακρίσεις μέσω προγραμμάτων υποτροφιών. Τέλος, 759 φοιτητές απόκτησαν εργασιακή εμπειρία μέσα από πρακτική άσκηση που υλοποίησαν στον οργανισμό.

Σχετικά με **κοινωνικά προϊόντα**, τις **υπηρεσίες** και τις **προσφορές** υπήρχε εστίαση στα άτομα με αναπηρία, στα άτομα τρίτης ηλικίας και στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες όπου ο οργανισμός έδωσε ιδιαίτερη προσοχή στην παροχή ίσων ευκαιριών όσον αφορά την διευκόλυνση των ατόμων με αναπηρία μέσα από ειδικές τεχνολογίες, υπηρεσίες καθώς και εκπτώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες.

Στην κατεύθυνση αυτή στόχος και των δύο εταιρειών ήταν η παροχή ευρυζωνικών συνδέσεων σε **φοιτητές** σε ελκυστικές τιμές. Μάλιστα το 2013, 17732 φοιτητές έλαβαν την συγκεκριμένη έκπτωση. Επίσης για 8^η χρονιά ο ΟΤΕ και η COSMOTE προώθησαν σε εθνικό επίπεδο την επαναχρησιμοποίηση ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσα από το **πρόγραμμα επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών** όπου για το 2013 πραγματοποιήθηκε επαναδιάθεση 115 ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Σχετικά με τις γραμμές βοήθειας, τις υπηρεσίες καθώς και τις προσφορές για το κοινό, ο ΟΤΕ υποστηρίζει τις γραμμές βοήθειας, SOS 1056 «Το χαμόγελο του Παιδιού», «Ευρωπαϊκή Γραμμή 116000 για εξαφανισμένα παιδιά «Μαζί για το παιδί», Ευρωπαϊκή Γραμμή «116111» Στήριξη παιδιών και εφήβων, Γραμμή βοήθειας «Υποστηρίζω», «Γραμμή Παρέμβασης για Αυτοκτονία» Επίσης υπήρχαν σημαντικές πρωτοβουλίες όπως η υπηρεσία «**προσφέρω**», η οποία είχε ως στόχο την ουσιαστική συνδρομή στο έργο κοινωφελών ιδρυμάτων και μη κυβερνητικών οργανώσεων.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE υποστηρίζουν και ενισχύουν **την νεανική επιχειρηματικότητα**. Έτσι ανέπτυξαν και υλοποίησαν καινοτόμα προγράμματα τα οποία είχαν ως στόχο την στήριξη δημιουργικών ατόμων τα οποία διέθεταν επιχειρηματικές ιδέες. Ο ΟΤΕ, συγκεκριμένα το 2013, συμπλήρωσε ένα έτος της πρωτοβουλίας η «**επιχείρηση σου.gr**» Η πρωτοβουλία αυτή χρησιμοποιήθηκε από 15000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες άνηκαν σε διαφορετικούς κλάδους με την πλειοψηφία αυτών να βρίσκονται στην περιφέρεια. Ο ΟΤΕ στηρίζει και το πρόγραμμα “**egg - enter grow go**” το οποίο παρέχει υπηρεσίες και εξοπλισμό για πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και εργαλεία για την φιλοξενία ιστοσελίδων.

Το 2013 υλοποιήθηκαν σημαντικές πρωτοβουλίες οι οποίες είχαν ως στόχο την συνεισφορά στις **τοπικές κοινωνίες**. Παρασχέθηκε βοήθεια σε παιδιά τα οποία έχριζαν ανάγκη για ενίσχυση της **πολιτιστικής τους κληρονομιάς** σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Επίσης ο οργανισμός διαθέτει σε όλη την Ελλάδα 53 πολιτιστικά κέντρα για τους εργαζομένους και του συνταξιούχους, οι καθώς και μικτή χορωδία.

Ο ΟΤΕ στηρίξε και το 2013 τις **ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τα άτομα με αναπηρία**. Συγκεκριμένα στήριξε την ένωση «μαζί για το παιδί», επίσης την MDA Ελλάς, το σωματείο φροντίδα ατόμων με νευρομυικές παθήσεις, το δημοτικό βρεφοκομείο Αθηνών, την ΜΚΟ «Κιβωτός του Κόσμου», το δίκτυο για τα δικαιώματα του παιδιού, τον σύλλογο εργαζομένων ΟΤΕ και συνταξιούχων με παιδιά ΑμΕΑ, το ταμείο Αρωγής της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, τον Ελληνικό Ερυθρό και την επιστημονική εταιρεία νόσων του μαστού. Επίσης υποστήριξε μαζί με την COSMOTE τον σύλλογο «Το χαμόγελο του παιδιού», την «Φλόγα» Σύλλογο Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια, την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων παιδιών (ΕΛΕΠΑΠ), την ΚΕΘΕΑ στροφή, την «Μαραγγίτα» ερασιτέλεστη ειδικής αγωγής, το κέντρο αγάπης Ελευσίνας, το αναρρωτήριο Πεντέλης, την ΕΨΥΠΕ, την εταιρεία ψυχοκοινωνικής Υγείας του παιδιού και του εφήβου, το νοσοκομείο παιδών Αγία Σοφία και το «σωματείο για την αντιμετώπιση παιδικού τραύματος», την ελληνική ομοσπονδία αθλητισμού κωφών Ελλάδος, το Νοσοκομείο Αττικών, την μονάδα Εφηβικής Υγείας MEY της Β Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, την ιστοσελίδα www.disabled.gr περιοδικό «αναπηρία τώρα». Επίσης, υπήρξε υποστήριξη των παιδιών μέσω της Χριστουγενιάτικης καμπάνιας «Η χαρά των παιδιών είναι για μας έμπνευση».

Οι δυο εταιρείες έδωσαν προχώρησαν στην χορηγία του **προγράμματος υποτροφιών ΟΤΕ – COSMOTE** το οποίο απευθυνόταν σε φοιτητές με χαμηλό εισόδημα, στο πρόγραμμα υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής, του Αμερικανικού Κολεγίου Ελλάδας, τις υποτροφίες του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοικητικής του πανεπιστημίου Αθηνών.

Το **πρόγραμμα υποτροφιών ΟΤΕ – COSMOTE 2013** συνεχίστηκε για 12^η χρονιά και χορηγήθηκαν υποτροφίες και 26 τιμητικές διακρίσεις σε 46 νέους και τους δόθηκε σημαντική βοήθεια για τις σπουδές τους. Για τους φοιτητές επίσης δόθηκε εργασιακή εμπειρία για ανάπτυξη δεξιοτήτων. Επίσης ο οργανισμός προχώρησε σε πολλούς φοιτητές την δυνατότητα πρακτικής άσκησης στον οργανισμό και να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία.

Οι **τοπικές κοινωνίες και η βελτίωση των συνθηκών βιωσιμότητας** τους είναι ένα ακόμα χαρακτηριστικό του οργανισμού. Μάλιστα η προσέγγιση στον οποία υφίστανται δυο μορφές. Η μια μορφή προσπαθεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των τοπικών κοινωνιών ενώ η δεύτερη μορφή την προστασία των τοπικών κοινοτήτων από αρνητικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης όπως π.χ. περιβαλλοντικά προβλήματα. Έμφαση δόθηκε στα κοινωνικά προγράμματα στην

περιφέρεια, έτσι ο οργανισμός στήριξε το 56^ο Φεστιβάλ Φιλλίπων – Θάσου, τις εκδηλώσεις από τα 100 χρόνια από την απελευθέρωση της Κρήτης, το Φεστιβάλ Παλιάς Πόλης της Ξάνθης. Επίσης στηρίχθηκε η πρωτοβουλία «πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο» η οποία υλοποιείται στο Δήμο Ηλιούπολης σε συνεργασία με τη ΜΚΟ.

Στον χώρο του **πολιτισμού**, ο ΟΤΕ καθώς και η COSMOTE υποστήριξαν 93 πολιτιστικές δράσεις. Σημαντικές δράσεις ήταν η **έκθεση των αντικυθίων** «Το ναυάγιο των αντικυθίων: το πλοίο, οι θησαυροί, ο μηχανισμός» και Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, το 50^ο επετειακό συνέδριο της Europa Nostra καθώς και την τελετή απονομή βραβείων Ευρωπαϊκής Πολιτιστικής Κληρονομιάς Αθήνα 2013, το πρόγραμμα εκδηλώσεων 2013-2014 της στέγης γραμμάτων και τεχνών, ιδρύματος Ωνάση, τις καλοκαιρινές συναυλίες στον κήπο του μεγάρου μουσικής Αθηνών, και του μουσείου τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ.

Ο Αθλητισμός είναι ένας ακόμα τομέας ο οποίος υποστηρίχθηκε από τις δύο εταιρείες. Το 2012 αναπτύχθηκε το πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις» το οποίο εστιάζει στην ευαισθητοποίηση καθώς και την ενθάρυνση της καθημερινής χρήσης του ποδηλάτου. Μέσα από το πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις» εγκαταστάθηκαν και λειτούργησαν οι πρώτες αυτόματες θέσεις στάθμευσης ποδηλάτων, καθώς και ενός αυτοματοποιημένου συστήματος μίσθωσης ποδηλάτων (bike sharing). Επίσης, μέσα από το πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις» εκπαιδεύτηκαν το 2012 και το 2013 περισσότερα από 40.000 άτομα για την σωστή χρήση του ποδηλάτου ενώ υπήρχε γενικότερη υποστήριξη στην διάδοση της χρήσης του ποδηλάτου (χορηγία στο Athens Bike Festival).

Σχετικά με τον εθελοντισμό των εργαζομένων, το 2013 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση του αριθμού των εργαζομένων οι οποίοι έλαβαν μέρος σε εθελοντικές ενέργειες φθάνοντας τους 4.905 εργαζομένους.

Πίνακας 35: Αριθμός Εργαζομένων οι οποίοι συμμετείχαν σε εθελοντικές ενέργειες ΟΤΕ-COSMOTE 2010-2013

Εργαζόμενοι που συμμετείχαν σε έργα εθελοντισμού του ΟΤΕ και της COSMOTE τα τελευταία 4 χρόνια			
2010	2011	2012	2013
3.421	3.603	2.339	4.905

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013, σελ:145

Μάλιστα, αύξηση παρουσίασε και ο αριθμός των φιαλών αίματος ο οποίος συγκεντρώθηκε το 2013, φθάνοντας τις 3.136 μυκάλες.

Πίνακας 36: Αριθμός φιαλών αίματος που συγκεντρώθηκαν την περίοδο 2010-2014 από τον ΟΤΕ και την COSMOTE

2010	2011	2012	2013	Σύνολο
3.214	3.189	2.845	3.136	12.384

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013, σελ:146

Την ίδια χρονιά υπήρξε χορηγία του 31^{ου} κλάσικου μαραθωνίου Αθηνών, οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν ήταν 601 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το πλαίσιο της εθελοντικής πρωτοβουλίας περιλαμβάνει την συγκέντρωση φαρμάκων. Το 2013 οι εργαζόμενοι τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE με μήνυμα «για κάποιους ανθρώπους τα τρόφιμα αποτελούν τα ιδανικά δώρα του Αί Βασίλη... συγκεντρώνουμε τρόφιμα για ανθρώπους που έχουν ανάγκη», προχώρησαν στην συγκέντρωση τροφίμων για άτομα και οικογένειες χρήζουσας ανάγκης.

Αναλύοντας τώρα την **ενότητα του Περιβάλλοντος** ενημερωνόμαστε σε έναν επιπλέον απολογισμό ότι τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις οι οποίες με δυναμικότητα και συνέχεια στην αγορά πρέπει να συνδυάζουν την **οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση**. Υπάρχει δήλωση ότι και οι δύο επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ότι αν και σε πολύ ηπιότερο βαθμό προκαλούνται περιβαλλοντικές επιπτώσεις στον χώρο των

δραστηριοτήτων που αφορούν τις τεχνολογίες πληροφορικής καθώς και επικοινωνιών. Έτσι, και οι δυο εταιρείες στοχεύουν στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι οποίες προκύπτουν από τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Μάλιστα, στην περιβαλλοντική διαχείριση συμπεριλαμβάνονται και τα συστήματα της περιβαλλοντικής διάκρισης ISO 14001: 2004 με τα οποία είναι πιστοποιημένα ο οργανισμός.

Τα **περιβαλλοντικά ζητήματα** στα οποία επικεντρώνεται ο οργανισμός είναι η **ενέργεια**, η **κλιματική αλλαγή**, η **χρήση των πόρων** και τα **απορρίμματα**, το **νερό**, η **διαχείριση** και η **ανανέωση του στόλου οχημάτων**, η **ακτινοβολία**, η **βιοποικιλότητα** η **οπτική όχληση** καθώς και ο **θόρυβος**.

Προκειμένου να ενισχυθεί η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση του οργανισμού πραγματοποιήθηκαν δράσεις **εσωτερικής επικοινωνίας** οι οποίες είχαν ως κοινό στόχο τους εργαζομένους, τα προγράμματα ανακύκλωσης καταστημάτων τα οποία είχαν ως κοινό στόχο τους εργαζομένους και τους πελάτες του οργανισμού, την συμμετοχή της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος που απευθυνόταν σε εργαζομένους και πελάτες, η συμμετοχή στην ώρα της γη. Οι χορηγίες για την προώθηση περιβαλλοντικών προγραμμάτων τα οποία απευθυνόταν στους εργαζομένους και τους πελάτες καθώς και το πρόγραμμα το οποίο αφορά την αξιολόγηση των προμηθευτών το οποίο απευθύνεται στους προμηθευτές.

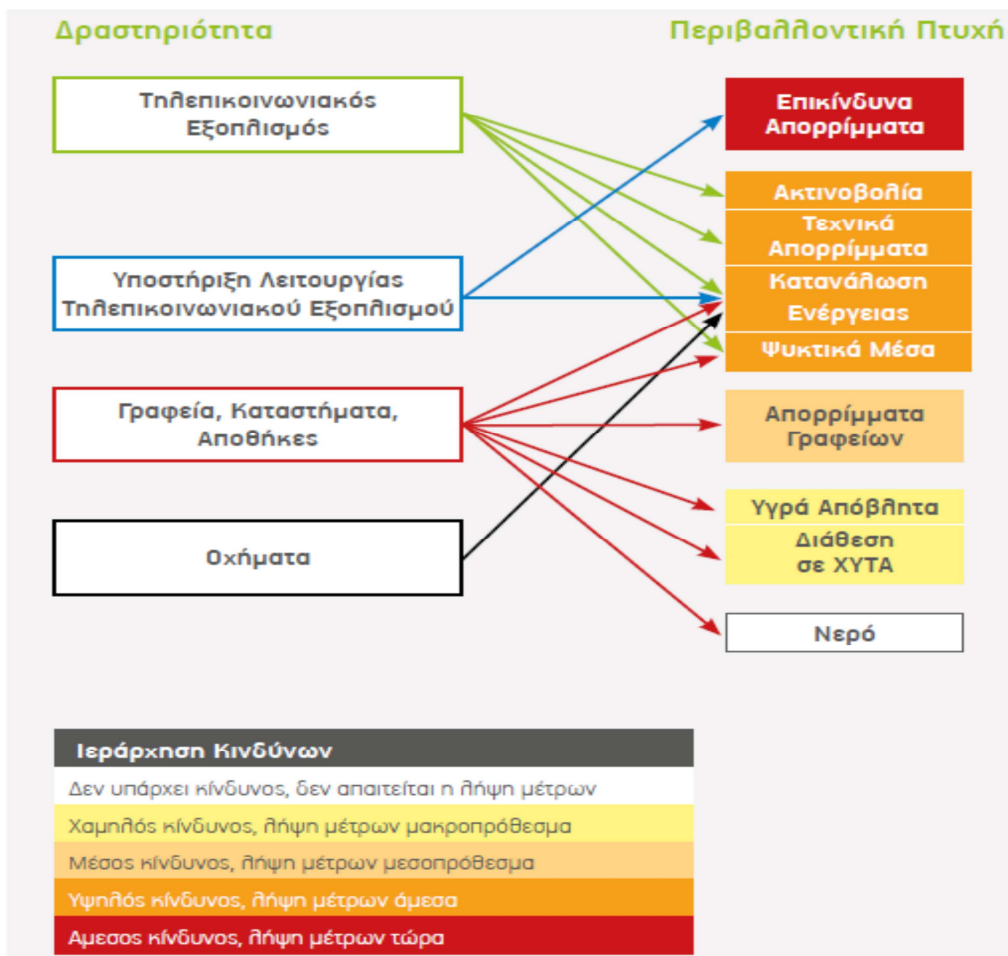
Η σημαντικότητα που δίνεται από τον οργανισμό προς το περιβάλλον επιβεβαιώνεται για μια ακόμη χρονιά από το γεγονός ότι η περιβαλλοντική διαχείριση ελέγχεται αλλά και εποπτεύεται από το διευθύνοντα σύμβουλο της εταιρείας. Τα **περιβαλλοντικά επιτεύγματα** για το 2013 συνοψίζονται στην ανάπτυξη της πιστοποίησης επίδοσης μέσα από την πιστοποίηση ISO 14001:2004. Επίσης, **ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων** τα οποία αφορούν την συλλογή αλλά και την αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων του οργανισμού.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE συνεισφέρουν στην στρατηγική του ομίλου προκειμένου να υπάρξουν ενέργειες για την **αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής**. Μέσα από αυτήν την απόφαση τίθεται ο στόχος της μείωσης των εκπομπών του CO₂ κατά 20%. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE διαμορφώνουν και εφαρμόζουν μία ολοκληρωμένη στρατηγική διαχείρισης απορριμμάτων σύμφωνα με την στρατηγική την οποία ακολουθεί ο όμιλος Deutsche Telecom. Επίσης και οι δύο εταιρείες συμμετέχουν σαν μέλη Ευρωπαϊκών αλλά και διεθνών οργανισμών όσον

αφορά στο διάλογο για το περιβάλλον καθώς και την βιώσιμη ανάπτυξη. Επίσης προχώρησαν στην εξασφάλιση από την ΔΕΗ ο οποίος είναι ο κύριος προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας του οργανισμού ότι η προέλευση της ηλεκτρικής ενέργειας η οποία παρέχεται στον ΟΤΕ παράγεται από ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας πιστοποιώντας ότι για το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ έχει παραχθεί από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας το ίδιο ποσό.

Οι πρακτικές των εξουσιοδοτημένων φορέων οι οποίοι συνεργάζονται με τον ΟΤΕ και την COSMOTE αξιολογούνται όσον αφορά την τήρηση των νομοθετικών απαιτήσεων. Επίσης, οι κατηγορίες των δαπανών οι οποίες περιλαμβάνονται αφορούν την διαχείριση αλλά και την διάθεση των απορριμμάτων αλλά και τις μελέτες των περιβαλλοντικών απαιτήσεων. Η συμμόρφωση σχετικά με την περιβαλλοντική νομοθεσία αλλά και η ελαχιστοποίηση των συστημάτων αφορούν την **περιβαλλοντική διαχείριση** αλλά και την πραγματοποίηση των **μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας**. Επίσης υπάρχει συστηματική εναρμόνιση σχετικά με την περιβαλλοντική νομοθεσία ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα διοικητικά πρόστιμα. Όπως θα δούμε και στην συνέχεια, το 2013 παρατηρήθηκε μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 1% σε σχέση με το 2012. Μείωση παρατηρήθηκε τόσο στις άμεσες όσο και στις έμμεσες εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου κατά 4% και 1% αντίστοιχα. Όσον αφορά τα προγράμματα ανακύκλωσης τα οποία ήταν εν λειτουργία το 2013 αυτά επανασχεδιάστηκαν και αντικαταστάθηκαν από ένα κοινό πρόγραμμα ανακύκλωσης.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν προχωρήσει στην διαμόρφωση αλλά και στην εφαρμογή εκείνων των διαδικασιών οι οποίες προσδιορίζουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Επίσης σχετικά με την **ιεράρχηση των προτεραιοτήτων** αυτών, λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε δραστηριότητας του οργανισμού αλλά και οι κίνδυνοι από τις επιπτώσεις της δραστηριότητας αυτής. Η ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 74: Η ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE για το 2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE, σελ: 153

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός οδηγεί σε περιβαλλοντικές πτυχές οι οποίες απαιτούν την άμεση λήψη μέσων όπως **ακτινοβολία, τεχνικά απορρίμματα, κατανάλωση ενέργειας και ψυκτικά μέσα**. Η υποστήριξη λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού οδηγεί σε **επικίνδυνα απορρίμματα** όπου απαιτούν την επείγουσα λήψη μέτρων καθώς και σε περιβαλλοντική πτυχή η οποία απαιτεί την **άμεση λήψη μέσων**. Η υποστήριξη λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού μάλιστα είναι η μοναδική δραστηριότητα του οργανισμού η οποία οδηγεί στην περιβαλλοντική πτυχή της

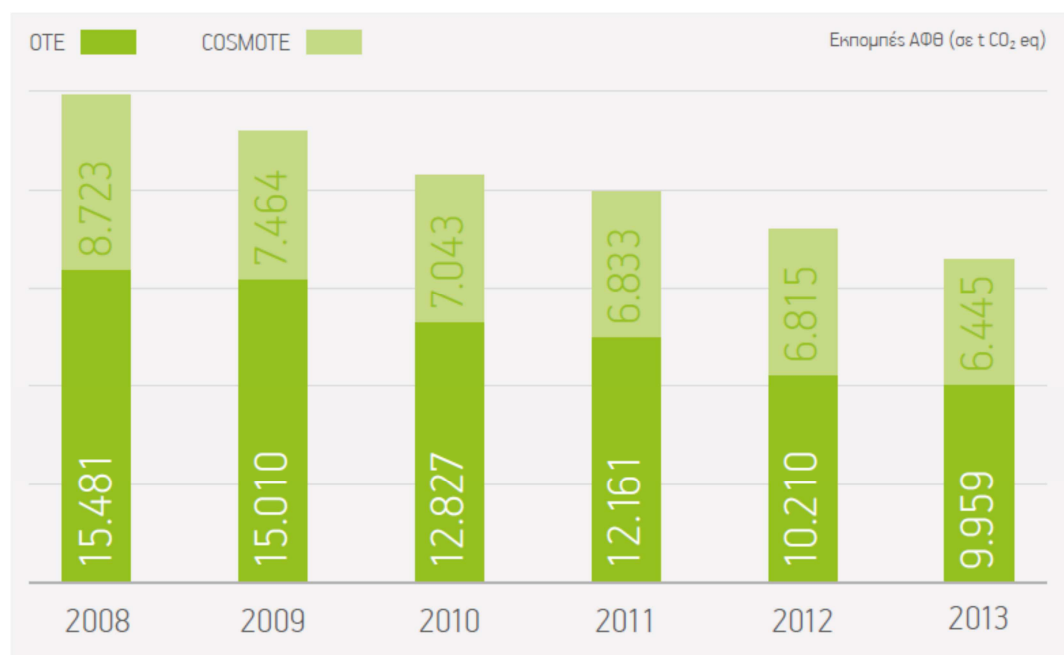
παραγωγής των επικίνδυνων απορριμμάτων. Η δραστηριότητα η οποία αφορά τα γραφεία, τα καταστήματα καθώς και τις αποθήκες αφορούν περιβαλλοντικές πτυχές οι οποίες αφορούν ενέργειες οι οποίες πρέπει να γίνουν άμεσα όπως η κατανάλωση ενέργειας και τα ψυκτικά μέσα, συνέπειες μέσου κινδύνου όπως απορρίμματα γραφείων, συνέπειες μικρού κινδύνου όπως υγρά απόβλητα και απορρίμματα τα οποία οδηγούνται σε χώρους υγειονομικής ταφής καθώς και ακίνδυνες συνέπειες οι οποίες δεν απαιτούν λήψη μέτρων όπως το νερό. Η δραστηριότητα των **οχημάτων** επιφέρει συνέπειες οι οποίες εγκυμονούν υψηλό κίνδυνο και χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης όπως η κατανάλωση ενέργειας.

Σχετικά με τον τομέα τα το οποίο αφορά τις τηλεπικοινωνίες και περιβάλλον πλέον γίνεται αποδεκτό από τον οργανισμό ότι η χρήση των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων οδηγεί σε περιβαλλοντικές επιπτώσεις ενώ η αξιοποίηση του μπορεί να βελτιώσει όλους τους τομείς της οικονομίας αλλά και του περιβάλλοντος. Όσον αφορά την αντιμετώπιση της **κλιματικής αλλαγής** ο οργανισμός εξασφάλισε από τον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, ο οποίος για τον ΟΤΕ και την COSMOTE είναι η ΔΕΗ, ότι το 100% της κατανάλωσης του ηλεκτρισμού ο οποίος καταναλώνεται από τον οργανισμό έχει παραχθεί ισόποση ενέργεια από την ΔΕΗ ότι το έχει εξασφαλίσει από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.

Οι εκπομπές του φαινομένου του θερμοκηπίου είναι ένα ακόμα πολύ σημαντικό ζήτημα. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE αναγνωρίζουν τις συνέπειες που θα έχει η κλιματική αλλαγή σε τρεις κύριες κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές είναι:

- Ο **θεσμικός κίνδυνος** ο οποίος αφορά την αύξηση της τιμής του ηλεκτρισμού και του λειτουργικού κόστους του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Τον **φυσικό κίνδυνο** ο οποίος σχετίζει την αύξηση της θερμοκρασίας με τις αυξημένες ανάγκες κλιματισμού και την αύξηση στην κατανάλωση ηλεκτρισμού αλλά και την συχνότητα εμφάνισης ακραίων φαινομένων τα οποία επηρεάζουν με την σειρά τους τις τηλεπικοινωνιακές υποδομές του ΟΤΕ και της COSMOTE.
- Ο **κίνδυνος φήμης** ο οποίος σχετίζεται με τις οικονομικές επιπτώσεις και την απώλεια μεριδίου αγοράς το οποίο πιθανόν να προκύψει από τις αντιδράσεις προς τις εταιρείες οι οποίες δεν διατηρούν μία αποτελεσματική περιβαλλοντική πολιτική λαμβάνοντας τις πολιτικές αυτές ως αδιαφορία της επιχείρησης για το περιβάλλον.

Σχετικά με τις άμεσες εκπομπές του φαινομένου του θερμοκηπίου και των λοιπών αερίων, το 2013 παρουσιάστηκε μείωση των αερίων αυτών κατά 4% σε σχέση με το 2012 όπως προκύπτει άλλωστε και από το παρακάτω σχήμα:

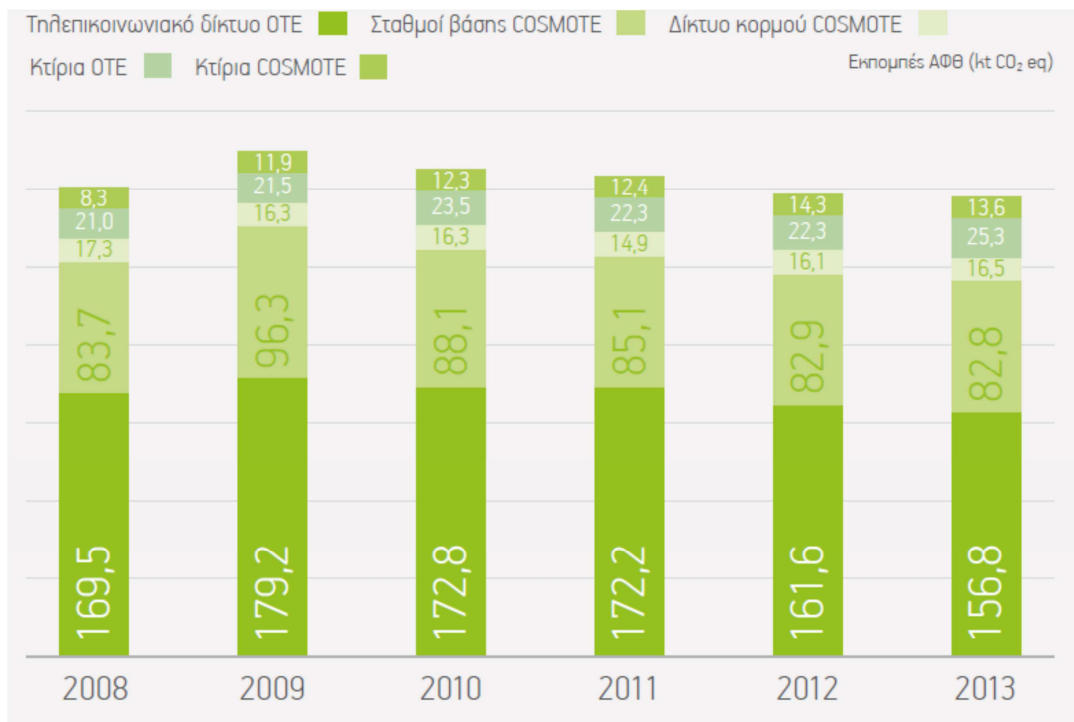


Σχήμα 75: Άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου από τον ΟΤΕ και την COSMOTE 2008-2013.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013, σελ: 157

Μάλιστα οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου οφείλονται σε πολύ μεγάλο ποσοστό στα οχήματα του οργανισμού, ποσοστό 70%, σε ποσοστό 26% στα κτίρια και σε ποσοστό 4% στο δίκτυο.

Οι έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου οφείλονται κυρίως στην κατανάλωση ηλεκτρισμού και τηλεθέρμανσης. Οι έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου παρουσίασαν πτώση κατά 0,7% σε σχέση με το 2012. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου κατά 88% οφείλονται στην λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου.



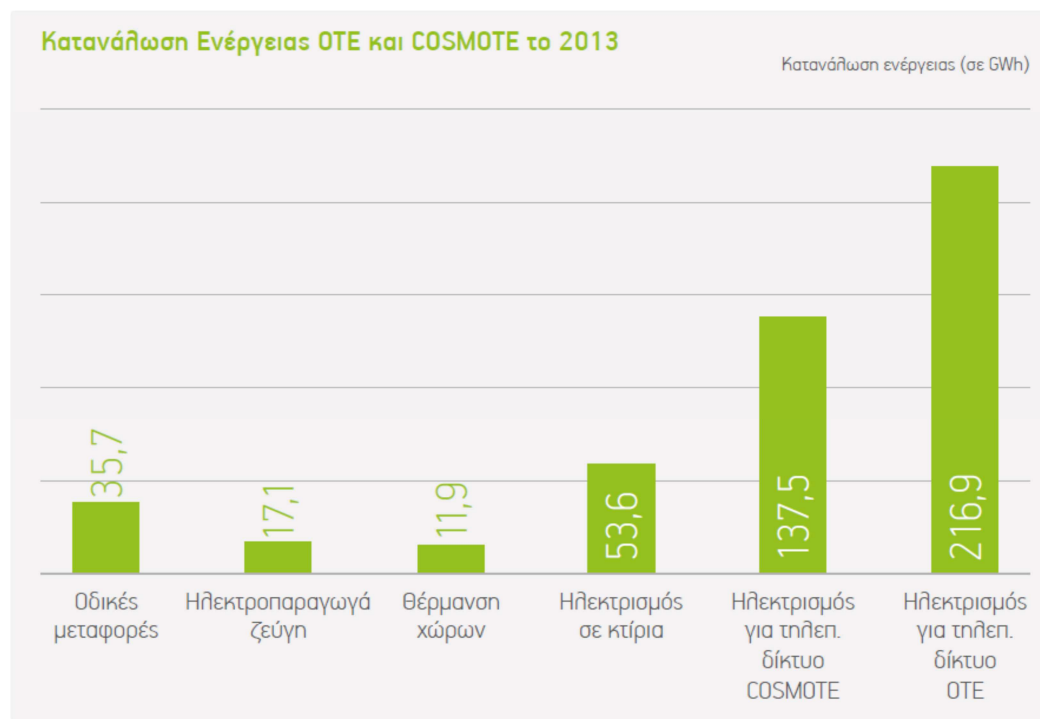
Σχήμα 76: Έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του Θερμοκηπίου για τον OTE και την COSMOTE 2008-2013

Πηγή: Απόλογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE – COSMOTE, σελ: 160

Τόσο ο OTE όσο και η COSMOTE επεκτείνουν το αντικείμενο του προγράμματος παρακολούθησης των εκπομπών προκειμένου να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες των έμμεσων εκπομπών οι οποίες και σχετίζονται με την λειτουργία τους.

Όσον αφορά τις άλλες έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια ήταν από τα σημαντικότερα στοιχεία που συντελούν στο φαινομένου του θερμοκηπίου. Η αξιοποίηση των τηλεδιασκέψεων έχει συντελέσει στο προσδιορισμό της σχετικής επίδρασης της λειτουργίας τόσο τον OTE όσο και της COSMOTE στο περιβάλλον. Η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και της μείωσης των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου πραγματοποιείται και με την βελτίωση της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών ζωνών. Το 2013 η συνολική κατανάλωση τόσο του OTE όσο και

της COSMOTE ανήλθε σε 473 GWh και παρουσιάζει μείωση κατά 1% σε σχέση με το 2012.



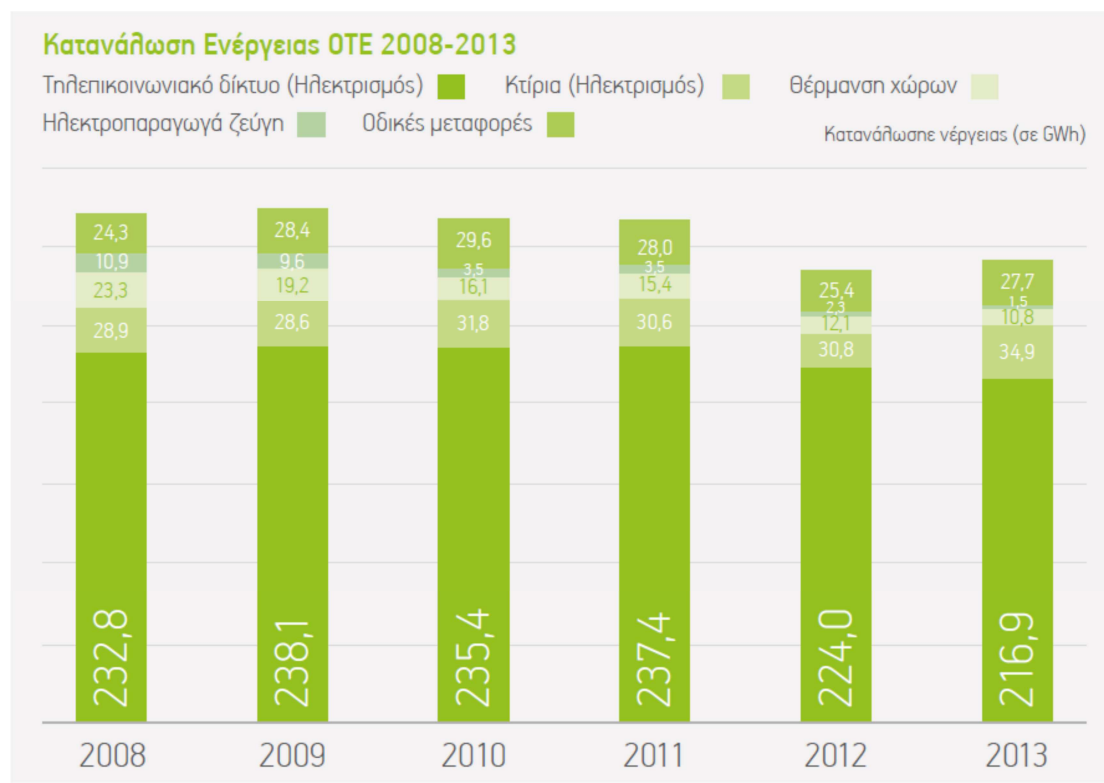
Σχήμα 77: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ και COSMOTE για το 2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ και COSMOTE, σελ: 161

Σχετικά με τις **Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας**, ο περιορισμός του ρυθμού της αύξησης της κατανάλωσης του ηλεκτρισμού αλλά και η συνέχεια της κατανάλωσης του ηλεκτρισμού στο βαθμό του οποίου αυτό είναι εφικτό. Από το 2010 έχει ξεκινήσει ένα πρόγραμμα το οποίο αφορά την εγκατάσταση μονάδων των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Ήδη από τον Φεβρουάριο του 2013 έχουν εγκατασταθεί δύο φωτοβολταϊκά συστήματα συνολικής ισχύος 223 KWp.

Η κατανάλωση ενέργειας το 2013 παρουσίασε μείωση κατά 1% σε σχέση με το 2012. Η πρωτική τάση της κατανάλωσης ενέργειας για θέρμανση χώρων συνεχίστηκε και το 2013. Επίσης η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε σχέση με το 2012 μειώθηκε κατά 10% σε σχέση με το 2013. Οι οδικές μεταφορές αποτελούν την δραστηριότητα η οποία έχει την μεγαλύτερη κατανάλωση καυσίμων του ΟΤΕ. Η κατανάλωση το 2013 αυξήθηκε κατά 9% σε σχέση με το 2012 λόγω των αυξημένων μετακινήσεων για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Η κατανάλωση του

ντίζελ στα ηλεκτροπαραγάωγα ζεύγη μειώθηκε το 2013 κατά 13% σε σχέση με το 2012. Όσον αφορά την συνολική κατανάλωση του ηλεκτρισμού στον ΟΤΕ το 2013 μειώθηκε κατά 1,2% σε σχέση με το 2012.



Σχήμα 78: Κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ 2008-2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2013, σελ.: 164

Η εξοικονόμηση ενέργειας αφορά την ορθολογική χρήση της εξοικονόμησης ενέργειας. Οι βασικές κατηγορίες επεμβάσεων σχετικά με την εξοικονόμηση ενέργειας είναι η εξοικονόμηση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, η εξοικονόμηση ενέργειας στα κτίρια και στα καταστήματα και τέλος εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές.

Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου μειώθηκαν το 2013 σε σχέση με το 2012 κατά 3,7%. Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου μειώθηκαν το 2013 κατά 0,7% σε σχέση με το 2012 παρά τις ραγδαίες εξελίξεις οι οποίες συνέβησαν στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Όσον αφορά την κατανάλωση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, ο ΟΤΕ και η COSMOTE το 2013 αντικατέστησαν τους παλαιούς ανορθωτές και η απόδοση βελτιώθηκε από 75% το 2012 σε 93% το 2013. Το 2013 υλοποιήθηκε πρόγραμμα χωρικής σύμπτυξης του εξοπλισμού διαχείρισης δικτύου με αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση στην κατανάλωση ενέργειας. Υλοποιήθηκε επίσης πρόγραμμα αντικατάστασης παλαιών ηλεκτροπαράγωγων ζευγών με νέα, τα οποία επιτυγχάνουν μειωμένες εκπομπές διοξειδίου και μονοξειδίου του άνθρακα αλλά και μονοξειδίου.

Σχετικά με την **εξοικονόμηση ενέργειας σε κτίρια και καταστήματα**, η κατανάλωση ενέργειας φθάνει το 15% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Επίσης ο εξορθολογισμός της χρήσης των κτιρίων είχε για τον οργανισμό υψηλή προτεραιότητα μιας και το μεγαλύτερο μέρος της κατανάλωσης ενέργειας εξαρτάται από την χρησιμοποιούμενη επιφάνεια των κτιρίων.

Όσον αφορά την **εξοικονόμηση ενέργειας στις μεταφορές**, η συντήρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου αποτελεί έναν από τους κύριους παράγοντες που την επιβαρύνει. Το 2013 υπήρξε ανανέωση του στόλου οχημάτων τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE και ως κύρια συνέπεια αυτής της αναναίωσης τα νέα ντιζελοκίνητα οχήματα αυξήθηκαν στο 7%. Μειώνοντας τις μετακινήσεις μέσα από το HelpDesk καθώς και του τρόπου οργάνωσης των βλαβοληπτικών κέντρων ο οργανισμός κατάφερε να μειώσει τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης, μέσα από τον θεσμό των τηλεδιασκέψεων και τον περιορισμό των μετακινήσεων αποφεύχθηκαν οι εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου κατά 14%.

Η **ορθολογική χρήση των πόρων και η διαχείριση των απορριμάτων** διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην στρατηγική του οργανισμού. Οι κύριες αρχές του οργανισμού αφορά την παρακολούθηση των υλικών εκείνων τα οποία καταναλώνονται καθώς και των απορριμάτων τα οποία παράγονται. Επίσης αφορούν την μείωση της χρήσης των υλικών εκείνων των οποίων η παραγωγή τους επιβαρύνει το περιβάλλον και την ανακύκλωση των χρησιμοποιούμενων υλικών όπου η ανακύκλωση αυτή είναι δυνατή. Η επαναχρησιμοποίηση των υλικών πραγματοποιείται μέσα από την συνεργασία με ειδικούς φορείς διαχείρισης και μάλιστα μέσα από την ειδική διαχείριση αποβλήτων τα οποία ρυπαίνουν το περιβάλλον, όπως π.χ. οι συσσωρευτές μολύβδου καθώς και με την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των πολιτών προκειμένου να υπάρξει υιοθέτηση της ανακύκλωσης.

Τα **παραγόμενα απορρίματα του οργανισμού** διπλασιάστηκαν για το 2013 και οφείλονται στην αντικατάσταση των καλωδίων χαλκού και την αντικατάσταση των

υπογείων καλωδίου χαλκού κατά την διαδικασία την αναβάθμισης καθώς και του εκσυγχρονισμού της σταθερής τηλεφωνίας. Το 23% των παραγόμενων απορριμάτων οδηγείται σε χώρους υγειονομικής ταφής.

Σημαντικές πρωτοβουλίες στο χώρο του περιβάλλοντος αφορούν το πρόγραμμα ανακύκλωσης καταστημάτων, το οποίο πρόκειται για ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης που αφορά τα μελάνια εκτυπωτή, τις τηλεφωνικές συσκευές και τις τηλεφωνικές συσκευές. Σημαντική πρωτοβουλία στο χώρο του περιβάλλοντος είναι και η πρωτοβουλία σχετικά με το **πρόγραμμα ανακύκλωσης** στα κτίρια το οποίο δίνει έμφαση στα υλικά συσκευασίας καθώς και στο χαρτί και καλύπτει τόσο το διοικητικό μέγαρο όσο και το κτίριο της Παιανίας.

Σχετικά με την διαχείριση των **επικίνδυνων απορριμάτων** αυτά αφορούν τους συσσωρευτές μολύβδου όπου το 2013 πραγματοποιήθηκε η συλλογή και παράδοση προς ανακύκλωση 335 tn συσσωρευτών δηλαδή πρόκειται για το 100% των συσσωρευτών οι οποίοι αποσύρθηκαν. Ως επικίνδυνα απορρίματα θεωρούνται και τα λιπαντικά τα οποία αφορούν την λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών. Προκειμένου να υπάρχει διαχείριση των αποβλήτων των λιπαντικών ελαίων τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν προχωρήσει σε συνεργασία με πιστοποιημένους φορείς προκειμένου να υπάρχει κατάλληλη διαχείριση των απορριπτόμενων ποσοτήτων. Το 2013 συλέχθηκαν 4,2tn λιπαντικών. Στην κατηγορία των επικίνδυνων απορριμάτων περιλαμβάνεται και η κατηγορία των άλλων επικίνδυνων απορριμάτων όπως είναι οι λαπτήρες. Ήδη από το 2010 έχει ξεκινήσει ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης λαπτήρων στις κτιριακές εγκαταστάσεις του οργανισμού. Μάλιστα οι ποσότητες οι οποίες ανακυκλώθηκαν για το 2013 ήταν 0,75 tn. Η διαχείριση των τεχνικών απορριμάτων στον οργανισμό περιλαμβάνει τα υλικά και τον εξοπλισμό τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών όσο και των προϊόντων, επίσης περιλαμβάνεται ο εξοπλισμός της πληροφορικής και των γραφείων. Σχετικά με την **ορθολογική απόριψη** των απαξιωμένων μετάλλων αλλά και καλωδίων ο οργανισμός έχει προχωρήσει στην επαναχρησιμοποίηση αυτών. Συγκεκριμένα το 2013 υπηρξε διακίνηση προς τους ειδικούς φορείς διαχείρισης 3942 tn απαξιωμένων μετάλλων αλλά και καλωδίων. Τόσο ο ηλεκτρικός όσο και ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE ο οποίος κρίνεται ως παρωχημένος παραδίδεται σε εξουσιοτημένους φορείς οι οποίοι και προχωρούν στην επεξεργασία του η οποία αφορά την αποσυναρμολόγηση, την ανακύκλωση αλλά και την εκποίηση ανάλογα με την φύση των υλικών. Μάλιστα, για το 2013, το 100% του ηλεκτρικού όσο και ηλεκτρονικού εξοπλισμού ο οποίος αποσύρθηκε ανακυκλώθηκε.

Η **κατανάλωση** καθώς και η **διαχείριση** του **χαρτιού** η οποία χρησιμοποιείται για τις ανάγκες των γραφείων αλλά και των καταστημάτων πρόκειται για μια παλιά πρακτική του ΟΤΕ όσον αφορά την ανακύκλωση χαρτιού. Στο τέλος του 2013 ο οργανισμός ανακοίνωσε ότι υπήρχε η δυνατότητα για τους συνδρομητές να λαμβάνουν τον λογαριασμό τους μόνο ηλεκτρονικά και έτσι εξασφαλίζεται το χαρτί που θα σπαταλούσαν έντυπους λογαριασμούς. Με την εφαρμογή του προγράμματος Workforce Management εξοικονομήθηκαν και άλλους 24,6 τόνους χαρτιού, γιατί πλέον όλη η διαχείριση βλαβών γίνεται ηλεκτρονικά.

Σχετικά με την **διαχείριση** γενικών αλλά και λοιπών απορριμάτων, όσον αφορά τα γενικά απορρίματα όπως τα αστικά απορρίματα δεν υπάρχει ειδική διαχείριση και δεν υφίσταται κάποια ειδική πρακτική. Η κατηγορία «**λοιπά απορρίματα**» περιλαμβάνει για τον ΟΤΕ ελαστικά απορριμάτων αλλά και απαξιωμένα απορρίματα προς απόσυρση. Το 2013 μάλιστα, 73,8 tn αποσύρθηκαν μέσα από εξουσιοδοτημένους φορείς διαχείρισης. Επίσης έχοντας ως στόχο την μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σχετίζονται με την λειτουργία του **ιδιόκτητου στόλου οχημάτων** προκειμένου να υπάρχει μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την διαχείριση του στόλου καθώς και τις αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις ο οργανισμός έχει ήδη θέσει από το 2010 ένα πρόγραμμα για την εναλλακτική διαχείριση των μεταχειρισμένων ελαστικών καθώς και των οχημάτων.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η Cosmote έχουν προχωρήσει στην υλοποίηση ενός προγράμματος ανακύκλωσης για τα τηλέφωνα και τα αξεσουάρ. Ήδη από τον Ιούνιο του 2013 επανασχεδιάστηκαν και ενοποιήθηκαν σε ένα κοινό πρόγραμμα σε όλο το δίκτυο καταστημάτων. Μάλιστα το 2013 15,1 tn τηλεφώνων κυρίως συσκευές σταθερές τηλεφωνίας καθώς και αξεσουάρ εντός του πλαισίου προγράμματος του ΟΤΕ. Εκτός από τις συσκευές οι οποίες συλέχθηκαν από τα καταστήματα υπήρχε συλλογή και συσκευών οι οποίες συγκεντρώθηκαν από τις επισκέψεις των τεχνικών του ΟΤΕ κατά την συντήρηση ή επισκευών.

Σχετικά με την **διαχείριση των υλικών συσκευασίας** τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE το χαρτί και το χαρτόνι αποτελούν τα κύρια υλικά συσκευασίας τα οποία χρησιμοποιούνται από τον ΟΤΕ 116.735 Kg. Η χρήση πλαστικού είναι περιορισμένη και φθάνει τα 2.916 Kg, Το 2013 πραγματοποιήθηκε με επιτυχία το πρόγραμμα της εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών τα οποία διακινούνται μέσα από την αποθήκη του ΟΤΕ και της COSMOTE στην πάρνηθα.

Η **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία** πρόκειται για ένα θέμα το οποίο απασχολεί όλο και περισσότερο την κοινή γνώμη ιδιαίτερα από την εμφάνιση της κινητής τηλεφωνίας. Από τους Διεθνείς επιστημονικούς οργανισμούς έχουν θεσπιστεί όρια αποδεκτής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με συνέπεια να αναπτυχθεί συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο. Τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου σε όλους τους σταθμούς βάσης ακολουθούν τα όρια τα οποία συστήνει τόσο ο παγκόσμιος οργανισμός υγείας όσο και η διεθνής επιτροπή για την προστασία από τις μη ιονίζουσες ακτινοβολίες. Επίσης ακολουθούν τα όρια τα οποία έχουν τεθεί από το νόμο 4070/2012.

Σχετικά με τους σταθμούς **ασύρματης επικοινωνίας** τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE έχουν πραγματοποιηθεί μελέτες ραδιοεκπομπών καθώς ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου από εξειδικευμένο προσωπικό σε μια ακτίνα από 50m έως 300m. Όλα τα προϊόντα τα οποία πωλούνται στα καταστήματα του ΟΤΕ και τις COSMOTE έχουν τις σημάνσεις εκείνες οι οποίες προβλέπονται από την εθνική και κοινοτική νομοθεσία και ακολουθούν τα όρια ασφαλούς έκθεσης. Ο ρυθμός ειδικής απορρόφησης / Specific Absorption Rate, SAR διατίθεται για όλες τις συσκευές προκειμένου οι πελάτες να έχουν πλήρη ενημέρωση.

Ήδη από το 2008 είχε δημιουργηθεί το **εργαστήριο Η/Μ ακτινοβολίας** το οποίο είχε ως σκοπό την πραγματοποίηση των μετρήσεων ακτινοβολίας σύμφωνα πάντα με τα διεθνή πρότυπα ώστε οι δραστηριότητες του οργανισμού να είναι ακολουθούν τα όρια έκθεσης τα οποία τίθενται από τον παγκόσμιο οργανισμό υγείας αλλά και τα εθνικά όρια τα οποία ορίζονται από το νόμο 4070/2012. Μάλιστα, ήδη από το 2010 το εργαστήριο μέτρησης της ακτινοβολίας είναι πιστοποιημένο κατά EN ISO 9001-2008 ενώ από τον Οκτώβριο του 2012 πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο EN ISO /IEC 17025.

Άλλες περιβαλλοντικές πτυχές πρόκειται για το ζήτημα του **Όζον** όπου ο ΟΤΕ αλλά και η COSMOTE εφαρμόζουν προγράμματα σταδιακής αντικατάστασης των ψυκτικών εγκαταστάσεων. Οι ποσότητες R22 οι οποίες συμπληρώθηκαν στις υφιστάμενες εγκαταστάσεις, το 2013 ήταν 991 Kg ενώ συνολικά η μείωση των ποσοτήτων του αερίου R 22 το οποίο αντικαταστάθηκε ήταν 7% σε σχέση με το 2012. Οι υδατοφθοριάνθρακες οι οποίοι συμπληρώθηκαν το 2013 έφθασαν τους 8,5 t ενώ οι εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου παρέμειναν στα επίπεδα του 2012.

Όσον αφορά την **κατανάλωση του νερού** ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεν εμπλέκονται σε εργασίες άντλησης νερού και η προμήθεια του νερού γίνεται από τις κατά τόπους αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Η κατανάλωση του νερού το 2013 έφθασε τα 173.228 m³ και την χρονιά αυτή παρουσιάζεται αύξηση κατά 2% σε σχέση με το 2012 169.422 m³. Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στις αυξημένες ανάγκες οι οποίες υπάρχουν στο κτίριο της Παιανίας. Τα υγρά απόβλητα του ΟΤΕ και της COSMOTE πλέον αφορούν σε υγρά αστικά απόβλητα. Αυτά οδηγούνται στα υφιστάμενα δημόσια δίκτυα αποχέτευσης.

Σχετικά με την προστασία της **βιοποικιλότητας**, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE αναγνωρίζουν την αξία της βιοποικιλότητας. Για αυτό το λόγο δίνεται ιδιαίτερη μέριμνα στους χώρους και τις περιοχές του δικτύου Natura 2000 στους οποίους περιλαμβάνονται γεωγραφικά εκτεταμένο δίκτυο τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν δεσμευτεί σχετικά με την ελαχιστοποίηση των δραστηριοτήτων τους, οι οποίες επηρεάζουν την βιοποικιλότητα ως προς αυτήν την κατεύθυνση. Οι επιπτώσεις από την λειτουργία του οργανισμού όσον αφορά την βιοποικιλότητα σχετίζονται με την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, εγκαταστάσεων ΟΤΕ και COSMOTE σε απομονωμένες περιοχές αλλά και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου.

Όσον αφορά τις μελέτες των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι οποίες εκπονούνται και **υποβάλλονται προς έγκριση** στις αρμόδιες αρχές και λαμβάνονται υπόψη οι πιθανές δραστηριότητες συνδυάζονται με προστατευόμενες περιοχές υψηλής αξίας και βιοποικιλότητας. Οι εγκαταστάσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE πρόκειται για εγκαταστάσεις μικρού μεγέθους χωρίς μόνιμο προσωπικό αλλά και περιορισμένες ανάγκες μετακινήσεων.

Ένας άλλος παράγοντας που αφορά μία περιβαλλοντική πτυχή αφορά την **οπτική όχληση**. Η οπτική όχληση αφορά τις δραστηριότητες των εταιρειών τηλεπικοινωνίας η οποία είναι σχετικά μικρή. Προκειμένου να περιοριστεί περαιτέρω το φαινόμενο της **οπτικής όχλησης** περιορίζεται το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης, επίσης επιδιώκεται η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης μαζί με άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας έτσι ώστε να μειώνεται η οπτική όχληση των σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας. Κατά την εγκατάσταση των νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών οι οποίες είναι απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας και έτσι λαμβάνονται όλα τα μέτρα τα οποία είναι τεχνικά εφικτά ώστε να ελατώνεται η οπτική όχληση. Τα μέτρα αυτά λαμβάνονται κυρίως στις αστικές περιοχές.

Ο **θόρυβος** είναι μία επιπλέον πτυχή όσον αφορά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του οργανισμού. Ο θόρυβος από τις δραστηριότητες του οργανισμού προέρχεται κυρίως από την λειτουργία των **ηλεκτροπαράγωγων ζευγών** και κυρίως στις αστικές περιοχές. Προκειμένου να περιοριστεί ο θόρυβος εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές οι οποίες προβλέπονται από την νομοθεσία.

Η **ευαισθητοποίηση των εργαζομένων** σχετικά με **περιβαλλοντικά θέματα** εντάσσεται στις δράσεις της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, κύριο στοιχείο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον οργανισμό στον τομέα του περιβάλλοντος. Ορισμένες δραστηριότητες του οργανισμού είναι η συμμετοχή στον εορτασμό της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος στην οποία ανακοινώθηκε η έναρξη του κοινού εσωτερικού προγράμματος ανακύκλωσης του ΟΤΕ και της COSMOTE το οποίο αφορούσε το διοικητικό μέγαρο του ΟΤΕ και τα κτίρια της Παιανίας. Επίσης η συμμετοχή του οργανισμού στην ώρα της γης και την **συνέχιση του προγράμματος ανακύκλωσης** των ηλεκτρικών αλλά και ηλεκτρονικών συσκευών για τους εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Για την ευαισθητοποίηση του κοινού παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως είναι το ΟΤΕ Video Conferenece, ΟΤΕ Business Cloud και η υπηρεσία «**yourbusiness.gr**». Επίσης, οι πελάτες του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE μπορούν να αγοράζουν υπηρεσίες αλλά και συσκευές μέσω των e-shop τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του οργανισμού μειώνοντας επιπλέον την χρήση του χαρτιού αλλά και τις μετακινήσεις. Τον Ιούνιο του 2013 ξεκίνησε ένα κοινό αλλά διευρυμένο πρόγραμμα **ανακύκλωσης** για μπαταρίες, μελάνια, εκτυπωτών και τηλεφωνικές συσκευές. Το πρόγραμμα «**ποδηλατοδράσεις**» είναι ένα ακόμα πρόγραμμα προς αυτήν την κατεύθυνση και μάλιστα πρόκειται για ένα καινοτόμο πρόγραμμα και στο πλαίσιο αυτό αναπτύσσονται οι κατάλληλες υποδομές για την προώθηση της χρήσης του ποδηλάτου στην καθημερινότητα. Επίσης, το 2013 ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν σχετικές εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες μέσα από την συνέχιση των στρατηγικών συνεργασιών με ΜΚΟ την φιλοδοσική Ένωση Αθηνών και την Καλλιστώ, την περιβαλλοντική οργάνωση για την άγρια ζωή αλλά και φύση.

Επίσης, από το 2013 ο ΟΤΕ και η COSMOTE **αξιολογούν** τους **προμηθευτές** τους βάση της σχετικής μεθοδολογίας αξιολόγησης η οποία αναπτύχθηκε στην βάση της σχετικής μεθοδολογίας αξιολόγησης η οποία αναπτύχθηκε. Στα κριτήρια αξιολόγησης περιλαμβάνονται και θέματα εταιρικής υπευθυνότητας αλλά και περιβάλλοντος.

Λέξεις – Φράσεις Κλειδιά Απολογισμού 2013.

Σχέση οργανισμού με την αγορά

Υπεύθυνος ανταγωνισμός, ασφάλεια στο διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού, υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, υπεύθυνο marketing, εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών, ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων, επιχειρησιακή συνέχεια, υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, πελατοκεντρική προσέγγιση, καινοτομία, ενίσχυση του ανταγωνιστικού χαρακτήρα του οργανισμού, έρευνητικά προγράμματα, , κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες, προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών, επέκταση της ευρυζωνικότητας , ηλεκτρονικές εφαρμογές, υπηρεσίες ελέγχου κόστους, δράσεις ευαισθητοποίησης, φυσική ασφάλεια του οργανισμού.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Υγεία και ασφάλεια, ανάπτυξη εργαζομένων, παροχές εργαζομένων, εσωτερική επικοινωνία, δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων, προσωπική ανάπτυξη, ταύτιση με την εταιρεία, επένδυση προς τους νέους, OHSAS 18001, πρόληψη, εκπαίδευση προσωπικού, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, μέθοδο αξιολόγησης απόδοσης αλλά και ανάπτυξης οικογενειών θέσεων εργασίας, εσωτερική επικοινωνία.

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση, ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, κλιματική αλλαγή, χρήση των πόρων, διαχείριση απορριμμάτων , ανανέωση στόλου οχημάτων, ακτινοβολία, βιοποικιλότητα, οπτική όχληση, θόρυβος, εσωτερικής επικοινωνίας, ISO 14001:2004, αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, άμεση λήψη μέσων, θεσμικός κίνδυνος, φυσικό κίνδυνο, κίνδυνος φήμης, Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, εξοικονόμηση, ορθολογική χρήση των πόρων και η διαχείριση των απορριμμάτων.

Σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Κοινωνική συνεισφορά, κοινωνικά προϊόντα, υπηρεσίες, προσφορές, νεανική επιχειρηματικότητα, συνεισφορά στην ευημερία και στην βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών, αθλητισμός, κοινωνική συνεισφορά, εθελοντισμός εργαζομένων.

Πίνακας 37: Λέξεις κλειδιά απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2013			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Υγεία και ασφάλεια	Υπεύθυνος ανταγωνισμός	Κοινωνική συνεισφορά	Οικονομική ανάπτυξη με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
Ανάπτυξη εργαζομένων	Ασφάλεια στο διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού	Κοινωνικά προϊόντα	Ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
Παροχές εργαζομένων	Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες	Νεανική επιχειρηματικότητα	Κλιματική αλλαγή
Εσωτερική επικοινωνία	Υπεύθυνο marketing	Συνεισφορά στην ευημερία και στην βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών	Χρήση των πόρων
Δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων	Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	Αθλητισμός	Διαχείριση απορριμμάτων
Προσωπική ανάπτυξη	Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	Κοινωνική συνεισφορά	Ανανέωση στόλου οχημάτων
Ταύτιση με την εταιρεία	Επιχειρησιακή συνέχεια	Εθελοντισμός εργαζομένων	Η/Μ ακτινοβολία
Επένδυση προς τους νέους	Υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας		Βιοποικιλότητα
OHSAS 18001	Πελατοκεντρική προσέγγιση		Οπτική όχληση
Πρόληψη, εκπαίδευση προσωπικού	Καινοτομία, ενίσχυση του ανταγωνιστικού χαρακτήρα του οργανισμού		Θόρυβος
Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	Ερευνητικά προγράμματα		Εσωτερικής επικοινωνίας
Μέθοδο αξιολόγησης απόδοσης αλλά και ανάπτυξης οικογενειών θέσεων εργασίας	Κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες		ISO 14001:2004

Εσωτερική επικοινωνία.	Προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών		Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής
	Επέκταση της ευρυζωνικότητας		Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
	Ηλεκτρονικές εφαρμογές		Θεσμικός κίνδυνος
	Υπηρεσίες ελέγχου κόστους		Φυσικό κίνδυνο
	Δράσεις ευαισθητοποίησης		Κίνδυνος φήμης
	Φυσική ασφάλεια του οργανισμού		Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
			Ορθολογική χρήση των πόρων και η διαχείριση των απορριμμάτων

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής ΟΤΕ-COSMOTE Υπευθυνότητας 2013

5.4.10. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2014

Στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014, στην πρώτη ενότητα, ενημερωνόμαστε ότι ο όμιλος ΟΤΕ πρόκειται για τον **μεγαλύτερο επενδυτή** όσον αφορά τις τηλεπικοινωνίες στην Ελλάδα με € 2 δις επενδύσεις τα τελευταία 5 χρόνια με 70% κάλυψη πληθυσμού όσον αφορά το σήμα 4G. Ενημερωνόμαστε ότι η **ασφάλεια** και το **απόρητο** δεδομένων εξασφαλίζεται εφαρμόζοντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο ασφάλειας και προστασίας δεδομένων. Επίσης ενημερωνόμαστε ότι δεν παρουσιάστηκε παραβίαση του απορρήτου των επικοινωνιών καθώς και της ασφάλειας των στοιχείων των πελατών του οργανισμού. Επίσης, ο όμιλος επενδύει σε **προϊόντα** και **υπηρεσίες** οι οποίες συμβάλουν στην ανάπτυξη και έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 2000 τηλεδιασκέψεις στον όμιλο.

Σειρά έχει η **εξυπηρέτηση** και η **ικανοποίηση** των πελατών όπου ο οργανισμός κατέκτησε την πρώτη θέση στην κατηγορία «Κέντρο εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς» στο ελληνικό Ινστιτούτο εξυπηρέτησης πελατών. Τέλος, με έντονο τον τίτλο **Υπεύθυνη Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας** αναφέρεται ότι ενθαρρύνονται

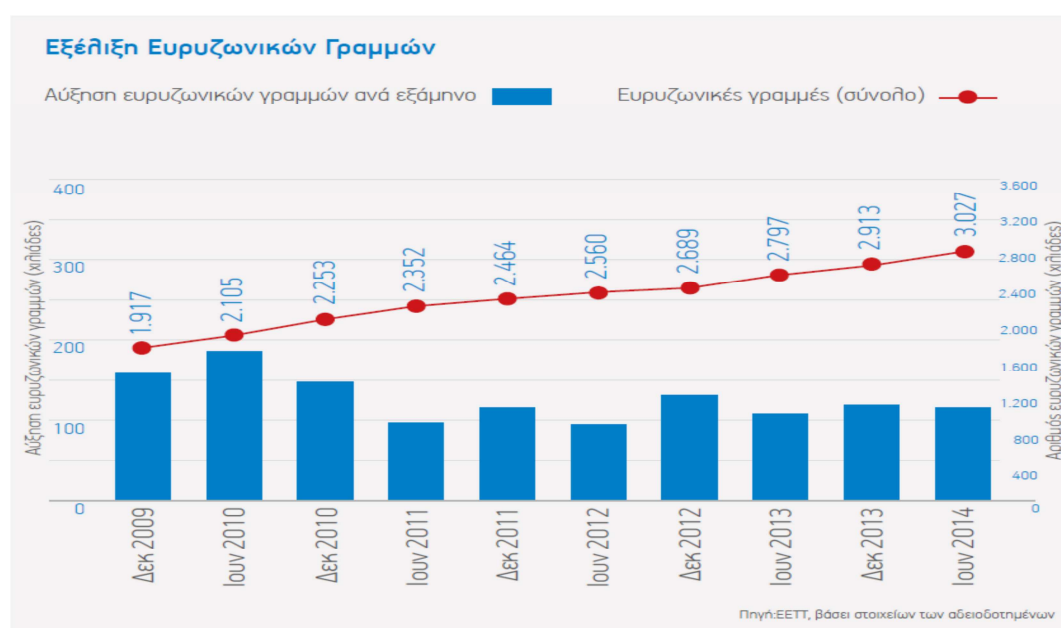
οι προμηθευτές και οι συνεργάτες του οργανισμού να ακολουθούν πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς. Οι προμηθευτές πλέον αξιολογούνται και η αξιολόγηση των προμηθευτών αντιπροσωπεύουν πλέον το 70% του όγκου των προμηθειών ενώ υπάρχουν ρήτρες εταιρικής υπευθυνότητας στις συμβάσεις των προμηθευτών. Ως πρώτη προτεραιότητα τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν θέσει ως βασική προτεραιότητα την **διαφάνεια** αλλά και την **υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά** έτσι ώστε να υπάρχει συνέχεια στην πορεία τους στην αγορά.

Το 2014 υπήρξε περεταίρω ανάπτυξη των υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών μέσα από την υπηρεσία διαχείρισης εταιρικού στόλου, επίσης υποστηρίχθηκαν **ερευνητικά και καινοτόμα προγράμματα** και ενημερώθηκαν πάνω από 75000 άτομα σχετικά με θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου καθώς και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Το 2014 επιτεύχθηκε **πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008** σε ότι αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ. Πιστοποίηση επίσης υπήρξε κατά Tier III (Concurrently Maintainable) για την COSMOTE. Ο ΟΤΕ επίσης αντιμετώπισε το 52% των παραπόνων εντός 2 ημερών αλλά και η COSMOTE αντιμετώπισε το 82% των παραπόνων στο ίδιο διάστημα,. Πλέον, το 2014, ο κώδικας δεοντολογίας προμηθευτών ενημερώθηκε με ρήτρες προς τους προμηθευτές όσον αφορά τις συμβάσεις τους. Επίσης οι προμηθευτές του ΟΤΕ αξιολογήθηκαν σε ποσοστό 72% και 95% αντίστοιχα βάση του ετήσιου όγκου των προμηθειών τους.

Σχετικά με τον **υπεύθυνο ανταγωνισμό**, ήδη από το 2011 ο ΟΤΕ έχει διαμορφώσει **εσωτερικές πολιτικές** οι οποίες ενημερώνουν τους εργαζομένους για την σημασία του ανταγωνισμού καθώς και την συστηματοποίηση των κανόνων συμπεριφοράς. Σχετικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο, το 2014 ψηφίστηκε ο **νόμος 4313/2014** σχετικά με τις ρυθμίσεις θεμάτων μεταφορών, τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις. Ο **νόμος 4313/2014** εισήγαγε τις διατάξεις του **N.4070/2012** ο οποίος ενσωμάτωσε τις οδηγίες και τους κανονισμούς της ΕΕ σχετικά με θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο ΟΤΕ έχει παραμείνει πάροχος καθολικής υπηρεσίας και στις 23/11/2014 ξεκίνησε η εφαρμογή του νέου κανονισμού φορητότητας αιθμών στην ελληνική αγορά. Ο κανονισμός αυτός τροποποιήθηκε με την απόφαση **696/115/11-7-2013** απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών η οποία έχει τροποποιηθεί με τις 708/14/20-2-2014 αλλά και 735/006/9-10-2014 αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής τηλεπικοινωνιών.

Σχετικά με την συμβολή, την **διαμόρφωση και την λειτουργία μιας υπεύθυνης αγοράς** οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες στις οποίες συμμετείχαν ο ΟΤΕ και η COSMOTE ήταν η συμμετοχή στην ETNO (Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών Φορέων

Εκμετάλευσης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων) – (Association of European Telecommunications Network Operators). Επίσης, ο οργανισμός είναι μέλος της διεθνούς Ένωσης τηλεπικοινωνιών ITU (Οργανισμός ο οποίος τελεί υπό την Αιγίδα των Ηνωμένων Εθνών και στοχεύει σε θέματα τεχνολογιών και πληροφορικής) και συμμετέχει στην συμμαχία για την ασφαλέστερη χρήση των συνδεδεμένων συσκευών καθώς και των διαδικτυακών υπηρεσιών για τα παιδιά και τους νέους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Σχετικά με την επέκταση της ευρυζωνικότητας και του Mobile internet στην Ελλάδα παρατηρείται αύξηση του συνόλου των ευρυζωνικών γραμμών.



Σχήμα 79: Η εξέλιξη των Ευρυζωνικών γραμμών 2009-2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ: 65

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα υφίστανται αύξηση των ευρυζωνικών γραμμών το 2014, φθάνοντας τις 3027000 ευρυζωνικές γραμμές από της 2913000 το 2013 πραγματοποιώντας αύξηση 114000 ευρυζωνικές γραμμές.

Το 2014 οι επενδύσεις του ομίλου ΟΤΕ ξεπέρασαν τα €2 δις ενώ οι συνδέσεις ADSL είναι πλέον διαθέσιμες στο 95% του πληθυσμού. Σχετικά με τα ασφαλή προϊόντα και τις υπηρεσίες ο ΟΤΕ παρέχει στους πελάτες του την υπηρεσία ΟΤΕ Secure η οποία πρόκειται για μια ολοκληρωμένη υπηρεσία που περιλαμβάνει υπηρεσίες προστασίας υπολογιστή αλλά και εμπλουτισμένες υπηρεσίες γονικού ελέγχου οι

οποίες δίνουν την δυνατότητα στους γονείς να μην επιτρέπουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες που δεν επιθυμούν να έχουν πρόσβαση τα παιδιά τους.

Επίσης, υπάρχει ενημέρωση του κοινού και **προστασία με έγκριτους φορείς σχετικά με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου** καθώς και των νέων τεχνολογιών. Από το 2010 υπάρχει συνεργασία με την μονάδα εφηβικής υγείας της Β παιδιατρική κλινικής του πανεπιστημίου Αθηνών «Νοσοκομείο Παίδων Π & Α Κυριακού.

Άλλες ενέργειες πάνω **στην ασφάλεια του διαδικτύου** και την **ενημέρωση του κοινού** είναι οι ενημερωτικές συναντήσεις για την ασφάλεια στο διαδίκτυο στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ. Μάλιστα τα 2014 συμμετείχαν στις ενημερωτικές συναντήσεις πάνω από 240 παιδιά. Επίσης περισσότεροι από 940 μαθητές παρακολούθησαν θεατρικές παραστάσεις στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ. Επίσης υποστηρίχθηκαν ημερίδες καθώς και συνέδρια της διεύθυνσης της δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος. Το 2014 πραγματοποιήθηκαν 83 ημερίδες τις οποίες παρακολούθησαν περίπου 45.000 άτομα. Στον αριθμό των ατόμων που παρακολούθησαν τις ημερίδες αυτές συμπεριλαμβάνονται και τα άτομα τα οποία τις παρακολούθησαν μέσω live streaming.

Το 2014 υποστηρίχθηκε το **1^ο κινητό εργαστήριο ενημέρωσης εκπαίδευσης** καθώς και **τεχνολογίας «Οδυσσέας»**, το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία του «χαμόγελου του παιδιού». Το 2014 υλοποιήθηκαν πάνω από 19 διαδραστικές παρεμβάσεις στις οποίες συμμετείχαν περισσότεροι από 680 μαθητές τόσο πρωτοβάθμιας όσο και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Επίσης, οι δύο εταιρίες συμμετείχαν σε πρωτοβουλίες **αυτορρύθμισης** μέσα από την συμμετοχή στην συμμαχία των εταιρειών για την ασφαλή χρήση των συνδεδεμένων συσκευών και διαδικτυακών υπηρεσιών από παιδιά και νέους στην ΕΕ.

Ο οργανισμός παρέχει υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία έχουν στόχο την βιώσιμη ανάπτυξη. Μέσα από αυτά τα προϊόντα δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες του οργανισμού να χρησιμοποιήσουν την ευρυζωνικότητα προκειμένου να βελτιώσουν άμεσα και έμμεσα τις δραστηριότητές τους, την ευημερία τους καθώς και τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις. Στην κατεύθυνση αυτή ήταν η υπηρεσία **ΟΤΕ Business Cloud** η οποία έδινε την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να προχωρήσουν σε ελαχιστοποίηση των υψηλών κόστων κτήσης καθώς και συντήρησης της υλικοτεχνικής υποδομής και να παρέχουν μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Επίσης ο οργανισμός προσφέρει υποδομές βιντεοδιασκέψεων στους εταιρικούς πελάτες του αλλά και την υπηρεσία **Fleet Management COSMOTE e Track** η οποία

εξασφαλίζει την παρακολούθηση αλλά και την διαχείριση του στόλου των εταιρικών οχημάτων σε πραγματικό χρόνο.

Μάλιστα τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προχώρησαν στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους πελάτες τους οι οποίες συνείσφεραν παράλληλα στην μείωση της κατανάλωσης χαρτιού αλλά και την καλύτερη διαχείριση των πόρων. Οι εφαρμογές αυτές ήταν η **λήψη λογαριασμών με e mail** με δυνατότητα άμεσης πληρωμής, επίσης οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους χρησιμοποιώντας τον κωδικό που λαμβάνουν μέσα από γραπτό μήνυμα sms ή και σχετικό link. Οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** στον τομέα της Υγείας είναι ακόμα μια υπηρεσία η οποία χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό. Οι υπηρεσίες αφορούν την τηλειατρική αλλά και την διαχείριση των νοσοκομειακών πληροφοριών αλλά και την πρόσβαση στα νοσοκομειακά πληροφοριακά συστήματα. Σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού, αυτές στοχεύουν στην βελτιστοποίηση των τουριστικών επιχειρήσεων.

Τα **έξυπνα δίκτυα** χρησιμοποιούνται ως ένα μέτρο μείωσης των εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου αξιοποιώντας τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών αλλά και με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την ενέργεια η οποία πρόκειται για μια υπηρεσία η που υιοθετήθηκε εντός του 2014 από 5 μεγάλους πελάτες στον τομέα των υπηρεσιών και μέσω αυτής παρέχονται πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την κατανάλωση ενέργεια και τον έλεγχο των ενεργειακών δαπανών.

Σχετικά με την έρευνα και καινοτομία, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE το 2014 συμμετείχαν σε 22 τεχνολογικά ερευνητικά προγράμματα μέσα από διεθνές συνεργασίες στο χώρο της βιομηχανίας όπως το πρόγραμμα **SPIRIT (Software defined energy efficient photonic transceivers introducing intelligence and dynamicity in Terabit superchannels for flexible optical networks)**. Ο οργανισμός έτσι συμμετέχει στον καθορισμό των σεναρίων εφαρμογής που αφορά τον οπτικό πομποδέκτη, των τεχνικών απαιτήσεων, των προδιαγραφών του συστήματος καθώς και την συνολική αξιολόγηση του.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE εφαρμόζουν υπεύθυνες πρακτικές marketing και επικοινωνούν με σαφή και διάφανο τρόπο στην τιμολόγηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους αλλά και στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τους οι οποίες έχουν τις κατάλληλες σημάνσεις και οι οποίες προβλέπονται από την Ε.Ε Εφαρμόζεται επίσης ο Ελληνικός κώδικας δεοντολογίας σχετικά με την διαφήμιση

και την επικοινωνία σύμφωνα πάντα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Συμβουλίου ελέγχου επικοινωνίας.

Σχετικά με την διαφάνεια στην τιμολόγηση, και οι δύο εταιρείες έχουν δεσμευτεί για μια απλή και διαφανή επικοινωνία πάνω σε ζητήματα τιμολόγησης, αλλά και με την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης από τους πελάτες τους. Το 2014 ο ΟΤΕ αναβάθμισε τα προγράμματα του σε νέες τιμές οι οποίες ήταν σταθερές για ολόκληρη την περίοδο δέσμευσης του πελάτη και επίσης ενσωματώνει χωρίς επιπλέον χρέωση την υπηρεσία αναγνώρισης κλήσεων στα δημοφιλέστερα προγράμματα. Συνεχίζονται επίσης τα **εκπαιωτικά** προγράμματα για φοιτητές και επιπλέον δίνεται δωρεάν η υπηρεσία «**δωρεάν ίντερνετ my wifi**» στην οποία οι ίδιοι οι χρήστες δημιουργούν το δικό τους δίκτυο μέσα από την δυνατότητα δωρεάν σύνδεσης όταν βρίσκονται στην εμβέλεια των routers των άλλων πελατών. Επίσης παρέχεται η υπηρεσία δορυφορικού ίντερνετ σε ολόκληρη την Ελλάδα ακόμα και σε περιοχές οι οποίες είναι δυσπρόσιτες. Το 2014 συνεχίστηκε η υπηρεσία « η επιχείρηση σου.gr» όπου ο οργανισμός συνέχισε την παροχή της δυνατότητας σε μικρές αλλά και μεσαίες επιχειρήσεις στην απόκτηση πρόσβασης στο διαδίκτυο. Το 2014 λειτούργησαν και οι παρακάτω υπηρεσίες ελέγχου κόστους.

- Η υπηρεσία «**My ΟΤΕ**» στην οποία οι χρήστες έχουν την δυνατότητα δωρεάν ενημέρωσης στον λογαριασμό τους προκειμένου να μπορούν να ελέγχουν τα στατιστικά στοιχεία της χρήσης τους.
- Ενημέρωση με **γραφτό μήνυμα SMS**. Στην υπηρεσία αυτοί οι πελάτες λαμβάνουν γραπτό μήνυμα προκειμένου να μπορέσουν να ενημερωθούν σχετικά με την ημερομηνία έκδοσης αλλά και λήξης του λογαριασμού τους αλλά και να μπορέσουν να λαμβάνουν υπενθύμιση σε περίπτωση που η προθεσμία εξόφλησης περάσει.
- Ενημέρωση των πελατών με **ηχητικό μήνυμα** πριν το τέλος κλήσεων με υψηλές χρεώσεις.
- **Λογαριασμοί πελατών**. Οι πελάτες του ΟΤΕ ενημερώνονται μέσα από τους λογαριασμούς τους για τυχόν τιμολογιακές αλλαγές και στοιχεία χρήσης των υπηρεσιών.
- **Εξέταση περιπτώσεων** με υπερβολικές υψηλές χρεώσεις οι οποίες αντισταθμίζονται σε περίπτωση απάτης.
- Προειδοποίηση χρέωσης στις υπηρεσίες «**Η επιχείρηση σου.gr**» μετά την 6μηνη δωρεάν περίοδο.

Ο οργανισμός παρέχει **ασφαλή προϊόντα** για τους πελάτες. Μάλιστα ο εξοπλισμός ο οποίος συνοδεύει τα προϊόντα έχει την απαραίτητη σήμανση από τη ΕΕ και συμμορφώνεται με τους κανονισμούς της διεθνούς επιτροπής για την προστασία από τις μη Ιονίζουσες ακτινοβολίες καθώς και της ΕΕ σχετικά με την διαχείριση των αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού και περί επικίνδυνων ουσιών. Επίσης ακολουθεί όλα τα προεδρικά διατάγματα τα οποία ενσωματώνουν την παραπαπάνω οδηγία της ΕΕ στην ελληνική νομοθεσία καθώς και την οδηγία **2005/32/ΕΚ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής** και του Ευρωπαϊκού συμβουλίου.

Ο ΟΤΕ ζητάει πλέον από τους προμηθευτές του να εγυώνται ότι ο εξοπλισμός με τον οποίο τον προμηθεύουν φέρει τα διακριτικά CE καθώς και την σήμανση RoHS, την σήμανση ανακύκλωσης αλλά και την σήμανση η οποία υποδεικνύει ότι ο εξοπλισμός συμμορφώνεται με την κοινή υπουργική απόφαση ΚΥΑ σχετικά με την προστασία από την **ακτινοβολία**.

Σχετικά με την **εξυπηρέτηση** και την **ικανοποίηση** των **πελατών**, ο ΟΤΕ το 2014 έλαβε στην κατηγορία «Κέντρο εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς μεγάλης ομάδας» την πρώτη θέση. Η βράβευση πραγματοποιήθηκε εντός του πλαισίου των **εθνικών βραβείων εξυπηρέτησης** του ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Σχετικά με την διαχείριση παραπόνων το 2014 η υποδιεύθυνση διαχείρισης σταθερής και κινητής προέβει στην ολοκληρωμένη **διαχείριση των δυσαρεσκείων** έτσι ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία πελάτη στους παραπονούμενους πελάτες. Υιοθετήθηκαν επίσης διαδικασίες με τις οποίες διαχειρίστηκαν τα παράπονα έτσι ώστε να υπάρχει αναστροφή της δυσαρέσκειας και διατήρηση των πελατών. Επίσης, οι τακτικές διαχείρισης των παραπόνων συνέκλιναν μεταξύ σταθερής και κινητής έτσι ώστε να γεφυρωθούν οι διαφορετικές εμπειρίες των πελατών. Ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο στην διαχείριση των παραπόνων είναι η καθιέρωση συστηματικής επικοινωνίας καθώς και συνεργασίας των εμπλεκόμενων μερών.

Τόσο Ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έδωσαν ιδιαίτερη **έμφαση στην ασφάλεια** τόσο των υπηρεσιών όσο και των προϊόντων τους. Για να το πετύχουν αυτό οι εταιρείες διέθεταν την πολιτική για την **προστασία του απορρήτου** των τηλεπικοινωνιών, την εγκεκριμένη από την ελληνική αρχή διασφάλισης του απορρήτου. Έτσι διασφαλίζεται το απόρρητο των επικοινωνιών καθώς και η προστασία των αντίστοιχων δεδομένων επικοινωνίας. Επίσης, ο οργανισμός ακολουθεί πολιτικές και κύρια πρότυπα **ασφάλειας** σχετικά με την ασφάλεια

συστημάτων, ασφάλεια εταιρικών πληροφοριών και δεδομένων τα οποία έχουν προσωπικό χαρακτήρα καθώς και την ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, το 2014 επεκτάθηκε το κέντρο διαχείρισης ασφάλειας τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό καθώς και τις δραστηριότητες του. Πλέον τα καφάο παρακαλουθούνται πανελαδικά και η επίβλεψη των συναγερωμένων φυσικής πρόσβασης καθώς και τον άμεσο εντοπισμό των πιθανών παραβιάσεων σε κτίρια του ΟΤΕ.

Επίσης υλοποιήθηκε ένα **ενιαίο σύστημα διαχείρισης δικαιωμάτων πρόσβασης (IDM)** έτσι ώστε να υπάρχουν προσβάσεις τόσο στα συστήματα του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE. Στο ίδιο πλαίσιο ήταν και η εγκατάσταση του συστήματος διαχείρισης προνομιακών λογαριασμών πρόσβασης έτσι ώστε να αναγνωρίζονται τα φυσικά πρόσωπα τα οποία χρησιμοποιούν τους λογαριασμούς ώστε να έχουν πρόσβαση στα συστήματα. Η κεντρική λύση η οποία παρακολούθησε το διορθωτικό λογισμικό ασφαλείας στο οποίο εγκαθίστανται σε κρίσιμα συστήματα. Επιπλέον και στον ΟΤΕ εγκαταστάθηκε σύστημα πρόληψης απώλειας δεδομένων.

Προκειμένου να υλοποιηθούν δράσεις ευαισθητοποίησης ενημέρωσης και εκπαίδευσης σε ζητήματα ασφάλειας και απορρήτου δεδομένων ο οργανισμός υλοποίησε το πρόγραμμα «Απόρρητο επικοινωνιών και ασφάλεια δεδομένων» για όλους τους εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επίσης δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στο πρόγραμμα ασφάλειας δεδομένων και προστασίας προσωπικών δεδομένων σε ένα κατάστημα, στην ενημέρωση στα τμήματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών ΟΤΕ και COSMOTE, στην ενημέρωση στους υπεύθυνους κτιρίων, στην ενημέρωση στο πλαίσιο της εβδομάδας ενημέρωσης σχετικά με θέματα επιχειρησιακής συνέχειας καθώς και στην ενημέρωση για θέματα επιχειρησιακής συνέχειας, επίσης υπήρξε ενημέρωση στο πλαίσιο της εβδομαδιαίας ενημέρωσης σχετικά με θέματα επιχειρησιακής συνέχειας. Ενημέρωση υπήρξε και κατά της εισαγωγικής εκπαίδευσης των νεοπροσλαμβανόμενων υπαλλήλων.

Το 2014 έγινε και ένα σημαντικό βήμα στην φυσική ασφάλεια του οργανισμού μέσα από την υλοποίηση του **ολοκληρωμένου συστήματος ασφαλείας** στο κεντρικό σύστημα των γραφείων του ομίλου ΟΤΕ στην Παιανία και συνεχίστηκαν και οι παρεμβάσεις στα ιδιόκτητα καταστήματα του ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα. Το 2014 ολοκληρώθηκε η υπογραφή συμβάσεων σχετικά με την υλοποίηση ενός μοντέλου συλλογής εισπράξεων καταστημάτων μέσα από την εισαγωγή έξυπνων χρηματοκιβωτίων σε 92 καταστήματα του ομίλου. Ολοκληρώθηκε επίσης η υλοποίηση του ενοποιημένου κέντρου λήψης των σημάτων σε όλα τα καταστήματα

του ομίλου ΟΤΕ. Μέσα από τον Ιανουάριο του 2014 όλο το προσωπικό ασφάλειας του ΟΤΕ συμμετείχε στο πρόγραμμα εκπαίδευσης με τίτλο «Βασικό Εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσωπικού ασφάλειας».

Στις σημαντικότερες δραστηριότητες της **επιχειρησιακής συνέχειας** περιλαμβάνεται η **πρόληψη** του κινδύνου καθώς και των μελετών σχετικά με την διασφάλιση της μέσα από τις δραστηριότητες των δύο εταιρειών. Συγκροτήθηκαν ομάδες διαχείρισης **έκτακτων περιστατικών** σε κρίσιμα κτίρια του ΟΤΕ και της COSMOTE και ενισχύθηκαν οι ομάδες αυτές με τον απαραίτητο εξοπλισμό. Επίσης, οι δυο εταιρείες προκειμένου να διασφαλίσουν την επιχειρησιακή συνέχεια συνέχισαν την συνεργασία τους με τις ελληνικές αρχές τα υπουργεία και τους φορείς. Σε όλο το προσωπικό του οργανισμού το 2014 πραγματοποιήθηκε επικοινωνία

Οι υπεύθυνες πρακτικές και η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι ένας σημαντικός παράγοντας στον παράγοντα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος αφορά την αγορά και συνοψίζεται στις παρακάτω ενέργειες:

- Την αποφυγή των κινδύνων οι οποίοι προέρχονται από την συνεργασία του οργανισμού με τους προμηθευτές.
- Την μεγιστοποίηση της ποιότητας και την αξία του τελικού προϊόντος με το ελάχιστο δυνατό κόστος.
- Την βελτιστοποίηση των όρων και των προϋποθέσεων συνεργασίας με στόχο την επίτευξη της επίδοσης όλων των εμπλεκόμενων μερών.
- Την συνεργασία με το δίκτυο προμηθευτών έτσι ώστε να υπάρχει αναγνώριση της τεχνολογίας αλλά και της οικονομίας και στην συνέχεια την διαμόρφωση των αντίστοιχων δράσεων και της προσαρμογής.
- Την διασφάλιση της λειτουργίας των προμηθευτών σύμφωνα με τα εμπορικά και τα περιβαλλοντικά πρότυπα τα οποία εξετάζουν τις πιστοποιήσεις τους.
- Την διατήρηση ενός δυναμικού δικτύου επικοινωνίας το οποίο αφορά όλα τα μέρη της αλυσίδας προμηθειών.

Η διασφάλιση της διαφάνειας, η συμμόρφωση με την διεθνή πολιτική προμηθειών της DT και η βελτιστοποίηση του κόστους, της ποιότητας και του χρόνου αλλά και η βελτιστοποίηση της προστιθέμενης αξίας όσον αφορά το κόστος, την ποιότητα και του χρόνου είναι οι κύριες προτεραιότητες του οργανισμού το 2014.

Η επιλογή των προμηθευτών πραγματοποιείται βάση των τεχνικών προδιαγραφών, της τιμής, των εμπορικών όρων, των όρων συμβάσεων, των τακτικών ελέγχων και των κριτηρίων τα οποία σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα όπως είναι η

πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας, η περιβαλλοντική διαχείριση υγείας και ασφάλειας και του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών. Οι προμηθευτές επιλέγονται βάση των παραγγελιών οι οποίες εκδίδονται μέσα σε διάστημα 12 μηνών. Οι **προμηθευτές** οι οποίες αξιολογούνται θα πρέπει να είναι σε θέση να επιστρέψουν υπογεγραμμένη την **δήλωση αποδοχής του κώδικα δεοντολογίας** προμηθευτών του ΟΤΕ και της COSMOTE ώστε να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης της επίδοσης τους όσον αφορά τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Μάλιστα, το 2014 οι υποδιευθύνσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας σταθερής και κινητής συνεργάστηκαν προκειμένου να βελτιστοποιήσουν το ερωτηματολόγιο λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές των προτύπων G4 του GRI. Σχετικά με την αξιολόγηση των προμηθευτών, οι προμηθευτές οι οποίοι θα συγκεντρώσουν χαμηλή βαθμολογία αποφασίζεται από την διοίκηση αν θα μπορέσουν να παραμείνουν στην λίστα των αποδεκτών αποδεκτών του ομίλου ΟΤΕ.

Στην ενότητα η οποία αφορά τους εργαζομένους, ενημερωνόμαστε στην πρώτη σελίδα ότι ο οργανισμός **απασχολεί** 9117 εργαζομένους από τους οποίους το 74% είναι ηλικίας 30-49 ετών, 41% κάτοχοι τίτλου τριτοβάθμιας **εκπαίδευσης** ενώ το 35% των εργαζομένων είναι γυναίκες. Επίσης ενημερωνόμαστε ότι το 30% των **γυναικών** βρίσκονται σε θέση ευθύνης και το 2014 επιτεύχθηκε το 100% της **λειτουργικής ενοποίησης** σε επίπεδο γενικών διευθύνσεων καθώς και την προτεραιότητα του οργανισμού ως ένα ασφαλές και ένα υγιές περιβάλλον εργασίας δαπανήθηκαν 2238 ώρες σε θέματα **εκπαίδευσης** σε θέματα **υγείας** και 4321 ώρες σε θέματα **ασφαλείας**. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν 6308 επισκέψεις εργαζομένων σε κτίρια τα οποία στεγάζονται σε 7 κεντρικά κτίρια καθώς και τις δύο στιγμιαίες έρευνες στιγμής εργαζομένων.

Η στρατηγική του ανθρώπινου δυναμικού εστιάζει στον οργανωτικό μετασχηματισμό την αποτελεσματικότητα καθώς και την ανανέωση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού. Το 2014 συνεχίστηκε η ενοποίηση των δραστηριοτήτων της **σταθερής και κινητής** τηλεφωνίας συμβάλλοντας έτσι στην απλοποίηση των διαδικασιών. Το κύριο πλαίσιο της **πολιτικής** για τις **εργασιακές σχέσεις** του ομίλου ΟΤΕ αφορά τον σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων, την δίκαιη εργασία, την έλλειψη διακρίσεων, την ίση μεταχείριση και την καταπολέμηση τόσο της παιδικής όσο και αναγκαστικής εργασίας. Το βασικό πλαίσιο της πολιτικής σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις του ομίλου ΟΤΕ στηρίζεται στο σεβασμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων και την δίκαιη εργασία. Το 2014 ανακοινώθηκε το πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων **«ΟΤΕ COSMOTE Graduate Trainee Program»**. Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα κατατέθηκαν 2500 αιτήσεις συμμετοχής. Επίσης οι 1400

τεχνικοί του ΟΤΕ παρακολουθούν ένα πρόγραμμα επανακατάρτισης και εμπλουτισμού γνώσεων ACT2. Μάλιστα περισσότεροι από 5000 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και των θυγατρικών παρακολουθούν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλλιέργεια εμπειρίας πελάτη BC2X.

Προκειμένου να μειωθεί το **λειτουργικό κόστος** σχετικά με την **ευθυγράμμιση** με την **αγορά** η οποία αφορά την ανταπόκριση στις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις όσον αφορά την προσαρμογή του αριθμού των εργαζομένων στις σημερινές ανάγκες του ομίλου τα οποία υλοποιήθηκαν στον ΟΤΕ. Επίσης, σε έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε για 2^η συνεχόμενη χρονιά στο οικονομικό πανεπιστήμιο Αθηνών καθώς και την εταιρεία φορέα kariera.gr. ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναδείχθηκαν από κοινού στην 5^η θέση με τους πιο επιθυμητούς εργοδότες στο σύνολο των ερωτηθέντων ηλικίας 18-30 ετών.

Εντός του 2014, ο ΟΤΕ και η COSMOTE δίνουν την ευκαιρία σε 748 φοιτητές και σπουδαστές έτσι ώστε να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους. Το 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE έδωσαν την ευκαιρία σε 748 φοιτητές και σπουδαστές έτσι ώστε να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους έτσι ώστε να πραγματοποιούν την πρακτική τους στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. Τον Δεκέμβριο του 2014 ανακοινώθηκε η υλοποίηση του πρώτου ΟΤΕ COSMOTE **Graduate Trainee Program**.

Σχετικά με την συμμετοχή σε εκδηλώσεις επαγγελματικού προσανατολισμού και καριέρας. Το 2014 ο οργανισμός συμμετείχε στις παρακάτω εκδηλώσεις:

- ALBA Graduate Business School Career
- Forum 2014.
- Ημέρες Καριέρας 2014.
- DERE Career Days 2014.
- Developers Day.
- Συνάντηση ακαδημιών Cisco.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE λειτουργούν σύμφωνα με τον **κώδικα δεοντολογίας** όσον αφορά την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με την διαχείριση των προσωπικών δεδομένων. Ο κώδικας αυτός διαμορφώνεται σύμφωνα με το υφιστάμενο εθνικό **νομοθετικό πλαίσιο**. Επίσης υπάρχει ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και συλλογικές συμβάσεις στην καταπολέμηση διακρίσεων, την παροχή ίσων ευκαιριών και την διαφορετικότητα. Ο κώδικας δεοντολογίας πρόκειται για τον οδηγό της συμπεριφοράς του ομίλου ΟΤΕ με τον οποίο δηλώνεται η **έλλειψη**

διακρίσεων σχετικά με την ηλικία, το θρήσκευμα, τις ικανότητες, την καταγωγή καθώς και τον σεξουαλικό προσανατολισμό.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE παρέχει άδειας μητρότητας σχετικά με τον τοκετό, την γονική άδεια αλλά και την φροντίδα των παιδιών. Σχετικά με την διαφορετικότητα ως προς το φύλο οι γυναίκες αποτελούσαν το 1/3 του ανθρώπινου δυναμικού του ΟΤΕ και το 1/5 του ανθρώπινου δυναμικού της COSMOTE.

Σχετικά με την Υγεία και ασφάλεια, το 2014 πλέον πραγματοποιήθηκε η ολοκλήρωση της ενιαίας πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας και Περιβάλλοντος στον όμιλο ΟΤΕ δίνοντας έμφαση στην δέσμευση της διοίκησης για την εφαρμογή των νομοθετικών αλλά και κανονιστικών διατάξεων. Η πολιτική Υγείας και ασφαλείας του ομίλου ΟΤΕ στοχεύει στην υποστήριξη των επιχειρησιακών μονάδων του ομίλου. Συγκεκριμένα οι δραστηριότητες είναι οι εξής:

- Σημόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- Πρόληψη και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου.
- Πιστοποίηση των λειτουργιών του ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- Διαβούλευση μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων.
- Διαχείριση ατυχημάτων και συμβάντων.
- Συστηματική εκπαίδευση και ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τις αρχές, τις **πρακτικές υγείας και ασφάλειας στην εργασία** αλλά και εξειδικευμένη εκπαίδευση για επικίνδυνες εργασίες.
- Παροχή πρώτων βοηθειών για την πραγματοποίηση ιατρικών εξετάσεων αλλά και την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας.

Όσον αφορά την επίδοση σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας για το 2014, το 2014 δεν συνέβη κανένα θανατηφόρο ατύχημα στον ΟΤΕ και την COSMOTE. Επίσης ο αριθμός των ημερών απουσίας από την εργασία δεν αυξήθηκε παρά ελάχιστα και στις δύο εταιρίες. Η επίδοση της υγείας και ασφάλειας για τον ΟΤΕ παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:

Πίνακας 38: Επίδοση Υγείας και Ασφάλειας 2008-2014

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ΟΤΕ							
Θάνατοι εργαζομένων	1	0	0	0	1	0	0
Τραυματισμοί εργαζομένων	28	31	29	27	33	31	37
Ημέρες εργασίες που απωλέσθηκαν (ημερολογιακές ημέρες)	1.427	2.164	1.556	1.408	2.503	1.853	1.884

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2008-2014, σελ: 106

Το 2014 δόθηκε έμφαση στην **πρόληψη, την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση** σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. Σε όλους τους εργαζομένους θα πρέπει να παρέχεται **ενημέρωση και εκπαίδευση** έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εφαρμογή των προδιαγραφών υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Η ενημέρωση σχετικά με θέματα Υγείας και Ασφάλειας πραγματοποιήθηκε κυρίως μέσα από αναρτήσεις ενημερωτικών άρθρων στα intranet sites. Επίσης διενεργήθηκαν ενημερωτικές εκδηλώσεις σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς όσον αφορά τα θέματα **«Ασφαλής Οδική Συμπεριφορά και πολιτισμός των Ελλήνων στην Ασφαλή»**, **σεισμός και μέτρα προστασίας** σε συνεργασία με τον οργανισμό αντισεισμικού σχεδιασμού και προστασίας καθώς και την ενημερωτική εκδήλωση **«Ζούμε καλύτερα χωρίς τσιγάρο»** η οποία πραγματοποιήθηκε από την ελληνική πνευμονολογική εταιρεία.

Επίσης, δημιουργήθηκε φυλλάδιο το οποίο είχε ως θέμα οδηγίες προφύλαξης για εργασίες σε συνθήκες **καύσωνα** και σύνταξη οδηγιών για σήμανση στους χώρους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων του διοικητικού μεγάρου, την ασφαλή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας και την ασφάλεια των πεζών και των οχημάτων στο parking του κτιρίου Παιανίας. Το 2014, ήταν μία χρονιά στην οποία συνεχίστηκε η λειτουργική ενοποίηση δραστηριοτήτων τόσο σταθερής όσο και κινητής τηλεφωνίας οδηγώντας έτσι την απλοποίηση των διαδικασιών και κατά συνέπεια της βελτίωσης της λειτουργικής αποτελεσματικότητας. Ο χαρακτήρας της λειτουργικής αυτής ενοποίησης παρέμεινε και το 2014 ο **πελατοκεντρικός** ο οποίος και είχε ως στόχο μέσα από αυτήν την πελατοκεντρικότητα να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα του ομίλου. Κάθε ρόλος σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

αναλύεται και περιγράφεται βάση των υφιστάμενων μοντέλο **οικογενειών θέσεων εργασίας** της κινητής. Το μοντέλο αυτό αποτελεί την βάση η οποία αφορά το σχεδιασμό σύγχρονων δομών και ρόλων έτσι ώστε να υπάρχει αποτελεσματικότερη στελέχωση η οποία προωθεί τον **μετασχηματισμό** του ομίλου.

Η **αξιολόγηση** των εργαζομένων, η διαχείριση της **απόδοσης**, η **επιλογή** των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, τα εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία αφορούν την εξέλιξη της γνώσης τα οποία αφορούν την εξειδίκευση των προγραμμάτων προσέλευσης αλλά και διαχείρισης ταλέντων. Η αξιολόγηση και η διαχείριση απόδοσης και ανάπτυξης πριν από την έναρξη της αξιολόγησης της εκπαίδευσης παρακολουθούν ειδική εκπαίδευση σχετικά με την αξιολόγηση των εργαζομένων. Στόχος του ομίλου ΟΤΕ είναι η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων για τις κατάλληλες θέσεις. Επίσης ο όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να αποτελεί την πρώτη επιλογή εργοδότη. Επίσης το 2014 πραγματοποιήθηκε αξιόπιστη διαδικασία επιλογής και εκδόθηκε το εγχειρίδιο «**οδηγός δομημένων συνεντεύξεων**» τόσο για εξωτερικούς όσο και για εσωτερικούς υποψηφίους. Τον Δεκέμβριο του 2014 ανακοινώθηκε η υλοποίηση του πρώτου **ΟΤΕ COSMOTE Graduate Program**. Το πρόγραμμα αυτό αφορά τους νέους έως 28 ετών οι οποίοι έχουν μεταπτυχιακές σπουδές. Επίσης εντός του 2014 σχεδιάστηκε το εσωτερικό πρόγραμμα ανάδειξης ταλέντων το οποίο και ξεκίνησε εντός του 2015.

Προκειμένου να υπάρξει ενδυνάμωση των στελεχών σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν προγράμματα ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας τα οποία βασίζονται στις **εταιρικές αξίες** του ομίλου. Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι θεμελιώδη για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και την εξυπηρέτηση των πελατών και της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού. Ο μέσος όρος των ωρών εκπαίδευσης για το 2014 για τους άνδρες εργαζομένους ήταν 13,09 ώρες ενώ για τις γυναίκες εργαζομένους 9,16 ώρες.

Τα προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης των δεξιοτήτων τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE είναι:

- **To ACT 2- Advanced Certification in Telecommunications Technologies** το οποίο απευθυνόταν σε τεχνικούς του ΟΤΕ και το παρακολούθησαν 1454 εργαζόμενοι.
- **To BC2X – Branded Customer Experience Excellence Program**. Το πρόγραμμα BC2X πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο απευθύνεται στο

σύνολο των εργαζομένων και το παρακολούθησαν 5062 εργαζόμενοι του ΟΤΕ καθώς και των θυγατρικών τους.

- **To B2B – Power Performance** εντάσσεται στον πυλώνα large scale Re skilling Up skilling η οποία απευθύνεται σε B2B στελέχη.
- **“Design Thinking Workshop “Fresh Your Mind”** το οποίο εντάσσεται στον πυλώνα Creating Thinking and Innovation το οποίο απευθύνεται σε ομάδες οι οποίες σχετίζονται με τα δημιουργικά έργα και την καινοτομία. Το πρόγραμμα **Design Thinking Workshop “Fresh Your Mind”** απευθύνεται σε ομάδες του ΟΤΕ TV καθώς και σε ομάδες οι οποίες υποστηρίζουν έργα B2B.
- Το πρόγραμμα **Magenta MODIC** το οποίο πρόκειται για ένα on line Course του ομίλου DT και πρόκειται για πρόγραμμα το οποίο μπορούσαν να το παρακολουθήσουν όλοι οι εργαζόμενοι του οργανισμού.

Σχετικά με τις επαγγελματικές πιστοποιήσεις τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE αφορούν την αξία των επαγγελματικών πιστοποιήσεων από αξιόπιστους φορείς. Επίσης 119 εργαζόμενοι του ΟΤΕ αλλά και της COSMOTE πιστοποιήθηκαν σε 46 **τίτλους πιστοποιητικών** των φορέων Cisco, Alcatel, HP, Microsoft, CIA, CISA. Όσον αφορά τις παροχές εργαζομένων για το 2014 σχετικά με την **ασφάλιση** πραγματοποιείται πρόγραμμα ασφαλείας υγείας για όλους τους εργαζομένους και τα εξαρτώμενα μέλη. Επίσης, υφίσταται πρόγραμμα ασφαλείας ζωής για όλους τους εργαζομένους αλλά και για τα εξαρτώμενα μέλη, επίσης πρόγραμμα **ασφάλειας ζωής** για όλους τους εργαζομένους. Στους εργαζομένους προσφέρονται **υπαλληλικά πακέτα** σταθερής και κινητής. Επίσης παρέχονται μέσω κλήρωσης εισιτήρια για αθλητικές αλλά και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις καθώς και λειτουργία εστιατορίου σε κεντρικά κτίρια της εταιρείας.

Όσον αφορά τις **οικογενειακές παροχές**, αυτές αφορούν δώρα γάμου, οικονομική ενίσχυση των εργαζομένων, ειδικές πολιτικές για εργαζόμενες μητέρες και άτομα με αναπηρία, οικονομική στήριξη μέσα από το «**κεφάλαιο αλληλοβοήθειας**» η οποία αφορά θέματα υγείας.

Επίσης όσον αφορά τις **κύριες παροχές των εργαζομένων ΟΤΕ** ανά πυλώνα για το 2014 μέσα από τον ΟΠΑΚΕ προσφέρονται στους εργαζομένους διαμονής σε παραθεριστικά κέντρα και σχετικά με τον αθλητισμό λειτουργεί γυμναστήριο στο κτίριο της Παιανία και διενεργούνται εσωτερικά πρωταθλήματα στα ομαδικά αθλήματα.

Σχετικά με την εσωτερική επικοινωνία, τα intranet sites δέχθηκαν συνολικά 2.800.000 επισκέψεις από εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE. Μάλιστα, κάθε μήνα επισκέπτονται τα εσωτερικά sites το 81% των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE ενώ για ολόκληρο το 2014 **πραγματοποιήθηκαν** 26 αποστολές Newsletter καιώς και 50 άρθρα τα οποία σχετίζονταν με θέματα ανθρωπίνου δυναμικού. Επίσης δημοσιεύθηκαν 115 άρθρα τα οποία αφορούν την εταιρική υπευθυνότητα στα εσωτερικά intranet sites του ΟΤΕ και της COSMOTE, και χρησιμοποιήθηκαν για την παρουσίαση των αναλυτικών αποτελεσμάτων των δυο ερευνών στιγμής.

Το 2014 πραγματοποιήθηκαν επίσης 2 **καμπάνιες** για την ενημέρωση των εργαζομένων όσον αφορά την συμμετοχή τους στις έρευνες ικανοποίησης, επίσης πραγματοποιήθηκαν 2 καμπάνιες σχετικά με την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης καθώς και 2 εκστρατείες για την ανακύκλωση, με εκπαιδευτικό και προτρεπτικό στόχο έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να ανακυκλώνουν σωστά στα κτίρια του οργανισμού. Δύο καμπάνιες αφορούσαν την αιμοδοσία, μια προθητική ενέργεια με θέμα «**call to action**» αφορούσε την συμμετοχή σε ενέργειες συλλογής τροφίμων αλλά και υποστήριξη σε σωματεία στα φιλανθρωπικά bazaar τα οποία και διοργανώθηκαν σε 2 κτίρια στην Αττική.

Σχετικά με την **δέσμευση** των εργαζομένων τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προχώρησαν στην ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τις στρατηγικές, τις τεχνολογικές καθώς και τις οργανωτικές αλλαγές οι οποίες συντελούνται στον οργανισμό με επιδίωξη τόσο την κατανόηση όσο και την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτές τις ενέργειες. Προκειμένου να υπάρξει διάχυση των εταιρικών στόχων και της εταιρικής στρατηγικής το 2014 πραγματοποιήθηκε η συνάντηση της ομάδας διοίκησης. Επίσης δημιουργήθηκε και λειτούργησε εργαστήριο δημιουργικών δεξιοτήτων αφήγησης και παρουσίασης με τίτλο “**Storrtelling Lab**”. Επίσης, το βιωματικό πρόγραμμα με τίτλο «**συντονιζόμαστε**» στο οποίο οι εργαζόμενοι συνεργάζονται με ομάδες και συζητούν δημιουργικά θέματα στρατηγικής αλλά και αποτελεσματικής συνεργασίας.

Το πρόγραμμα “**Welcome on board**” πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο απευθύνεται σε νέους εργαζομένους στον όμιλο ΟΤΕ. Κύρια δομικά χαρακτηριστικά του προγράμματος είναι στρατηγικής και οι εταιρικές αξίες, η ευαισθητοποίηση σε θέματα πελάτη και οι σύγχρονες τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών.

Το 2014 πραγματοποιήθηκαν δύο έρευνες στιγμής οι οποίες πραγματοποιήθηκαν τον Μάιο και τον Νοέμβριο. Τα αποτελέσματα των ερευνών ανακοινώνονται στα εταιρικά intranet sites και στην συνέχεια συζητούνται σε επίπεδο οργανωτικών ομάδων.

Στην ενότητα η οποία αφορά την κοινωνία, η πρώτη σελίδα αφιερώνεται στις σημαντικότερες πληροφορίες για αυτήν την ενότητα. Έτσι, ενημερωνόμαστε ότι για το 2014 δαπανήθηκαν € 2.854.324 σε κοινωνική συνεισφορά.

Το 2014, το 42% της δαπάνης του ποσού για την **κοινωνική συνεισφορά** του ΟΤΕ και της COSMOTE δαπανήθηκαν σε **ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και παιδιά** και το 22% στην **εκπαίδευση** σε ενέργειες δηλαδή οι οποίες συνάγουν με τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης.

Ενημερωνόμαστε επίσης ότι στηρίχθηκαν **70 ΜΚΟ**, ότι το 2014 επισκέφθηκαν το μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ 12.129 επισκέπτες, 480 άτομα της 3^{ης} ηλικίας εκπαιδεύθηκαν από το πρόγραμμα «**πρόσβαση στο ψηφιακό κόσμο**», δόθηκαν σε υποτροφίες περισσότερα από € 374.000. Επίσης 6.182 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε 4 πρωτοβουλίες εταιρικής υπευθυνότητας, συγκεντρώθηκαν 2.912 φιάλες αίματος, επίσης πάνω από 700 έτρεξαν για καλό σκοπό και 22.000 κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες για άτομα 3^{ης} ηλικίας καθώς και άτομα με προβλήματα όρασης. Πάνω από 320.000 κλήσεις σε γραμμές βοήθειας οι οποίες υποστηρίζονται από τον ΟΤΕ. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE μέσα από **δωρεές και χορηγίες** (οικονομικών και σε είδος) και υπήρχε **στήριξη σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και παιδιά**. Επίσης αφορούσαν δράσεις για την **στήριξη των τοπικών κοινωνιών** οι οποίες υλοποιήθηκαν σε όλες τις περιφερειακές περιφέρειες της Ελλάδας.

Υποστηρίχθηκαν ευαίσθητες **κοινωνικές ομάδες των παιδιών** και της εκπαίδευσης με πάνω από € 1,8 εκατ. και από τις δύο εταιρείες. Επίσης, οι δύο εταιρείες ενίσχυσαν το έργο πάνω από 70 φορέων οι οποίες φρόντιζαν ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και παιδιά. Επίσης ο ΟΤΕ παρείχε εκπώσεις ύψους πάνω από €2,6 εκατομμύρια σε άτομα τρίτης ηλικίας με αναπηρία.

Οι εταιρείες διέθεσαν πάνω από 22.000 προϊόντα τόσο σταθερής όσο και κινητής τηλεφωνίας τα οποία είναι σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας. Μέσα από το πρόγραμμα υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE απονεμήθηκαν 50 **υποτροφίες** και τιμητικές διακρίσεις οι οποίες ήταν συνολικού ύψους € 374.360. Όσον αφορά τους εργαζομένους των δύο εταιρειών συμμετείχαν σε τέσσερις πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας. Επίσης, το 2014 μεταφέρθηκε εξοπλισμός στα αντυκήθηρα με

σκοπό την διεξαγωγή της έρευνας για το ναυάγιο των Αντικυθήρων, το οποίο έχει τίτλο : « **Επιστροφή στα Αντικύθηρα**».

Σχετικά με τα κοινωνικά προϊόντα, τις Υπηρεσίες και τις προσφορές, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή ίσων ευκαιριών οι οποίες αφορούν την διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία. Μάλιστα δίδεται ιδιαίτερη φροντίδα για τα άτομα **τρίτης ηλικίας** και προϊόντα και αξεσουάρ τόσο **κινητής** όσο και **σταθερής** τηλεφωνίας.

Όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία, αυτά έχουν έκπτωση σε υπηρεσίες του ΟΤΕ. Στον τομέα του πωλόμενου της εταιρικής υπευθυνότητας της κοινωνίας εντάσσεται και η υπηρεσία άμεσης ειδοποίησης του ΟΤΕ περιλαμβάνει τα **άτομα** της **τρίτης ηλικίας**. Σε ΜΚΟ/Ιδρύματα ο οργανισμός παρείχε τηλεκάρτες ΟΤΕ και κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας COSMOTE η οποία αφορά συνολική αξία €50.776.

Όσον αφορά τους φοιτητές, το 2014 ο ΟΤΕ προσέφερε ευρυζωνικές συνδέσεις σε **φοιτητές** και σε ελκυστικές τιμές με 16.700 φοιτητές οι οποίες επωφελούνται από αυτήν την έκπτωση. Πάνω από 50.000 φοιτητές μέσα από την διαδικασία άμεσης νίκης κέρδισαν φοιτητικά πακέτα, smartphones, tablets και προπληρωμένες κάρτες €250.

Ο ΟΤΕ υποστηρίζει τις παρακάτω **γραμμές βοήθειας**: SOS 1056, «το χαμόγελο του παιδιού», την ευρωπαϊκή γραμμή 116000 για εξαφανισμένα παιδιά «το χαμόγελο του παιδιού», την συμβουλευτική γραμμή «11525 μαζί για το παιδί», την ευρωπαϊκή γραμμή «116111» στήριξης παιδιών και εφήβων, γραμμή βοήθειας «Με υποστηρίζω» 8001180015 μονάδα εφηβικής υγείας και τέλος την γραμμή παρέμβασης για την αυτοκτονία 1018 ΜΚΟ «Κλίμακα».

Ο ΟΤΕ επίσης υλοποιεί την υπηρεσία «τηλεψηφορία ΟΤΕ» και συνεργάζεται μεταξύ άλλων με **φορείς μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα** και έτσι υποστηρίζει ενεργά και ουσιαστικά το έργο των φορέων. Οι συνδρομητές του ΟΤΕ όταν καλούν την υπηρεσία τηλεψηφορίας και ακούγεται ένα ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο χρεώνεται αυτόματα σύμφωνα με τα αυτόματα τιμολόγια του ΟΤΕ και στηρίζει το φιλανθρωπικό έργο Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών. Η υπηρεσία «τηλεψηφορία» λειτούργησε 27 φορές και διατέθηκαν €13813 σε **μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς**. Επίσης ο οργανισμός προσφέρει στους **ανέργους** και **συνταξιούχους** έκπτωση στο μηνιαίο πάγιο του προγράμματος που χρησιμοποιούν. Η προσφορά αυτή ξεκίνησε από το 2010 και παρατάθηκε έως το 2015.

Τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από την COSMOTE υπήρξε στήριξη του φορέα ένωση μαζί για το **παιδί**, τον οργανισμό «το χαμόγελο του παιδιού», τον σύλλογο γονιών παιδιών με νεοπλασματική ασθένεια «φλόγα», τους φίλους κοινωνικής παιδιατρικής και Ιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά» καθώς και την εταιρεία προστασίας σπαστικών. Η ελληνική εταιρεία προστασίας και αποκατάστασης **αναπήρων προσώπων**, το σωματείο **φροντίδας ατόμων με νευρομυικές παθήσεις**, σύνδεσμος κοινωνικής ευθύνης για παιδιά και νέους, make-a-wish κάνε μια ευχή. Επίσης, ο πανελλήνιος σύλλογος προστασίας, η ενημέρωση και βοήθειας **καρδιοπαθών παιδιών** «Η καρδιά του Παιδιού», το σωματείο «αντιμετώπιση παιδικού τραύματος», τον φιλανθρωπικό σωματείο «κιβωτός αγάπης», τον σωματείο γονέων και φίλων ατόμων με αναπηρία «σύλλογος δικαίωμα στη ζωή», τον σύλλογο Βορείου Ελλάδος για άτομα με συγγενείς καρδιοπάθειες «Παιδικές Καρδιές», το ίδρυμα για το παιδί, το οργανοτροφείο θηλέων «Η μέλισσα» και τον κιβωτό του κόσμου.

Επίσης στηρίχθηκε η εταιρεία για τη **φροντίδα παιδιών και οικογενειών στην αρρώστια και το θάνατο** «μέριμνα», το εργαστήριο ειδικής αγωγής «Μαργαρίτα», το δημοτικό βρεφοκομείο Αθηνών, το κέντρο προστασία Ανηλίκων «Φάρος του κόσμου», το κέντρο ειδικής επαγγελματικής αγωγής και αποκαταστάσεως «Παναγία Ελεούσα», το «Ελληνικό παιδικό χωριό» στο Φίλυρο, στο πανελλήνιο σύλλογο γονέων, κηδεμόνων και φίλων ατόμων με προβλήματα οράσεως και πρόσθετες αναπηρίες «Αμμώνη», την εταιρεία ψυχοκοινωνικής Υγείας του παιδιού και του εφήβου «ΕΨΥΠΕ», τον Ινστιτούτο Υγείας του παιδιού, το κέντρο παιδαγωγικής και Καλλιτεχνικής Επιμόρφωση «Σχέδιο», Σύλλογος «Αγάπη», Special Olympic Hellas, Gentle Carousel, εργαστήριο ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης Ξάνθης, την ΜΚΟ της ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολής», τράπεζα τροφίμων, Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηνών (ΚΥΑΔΑ), την ΜΚΟ «Κλίμακα», την ΜΚΟ «Διογένης», την επιστημονική Μαστολογική Εταιρία – Ίαση – Στήριξη – ΕΜΕΙΣ, το νοσοκομείο παιδών «Η Αγία Σοφία», ο πανελλήνιος Σύλλογος Εργαζομένων και Συνταξιούχων με ανάπηρα παιδιά – ΟΤΕ, τον πανελλήνιο Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο Μαστού «Άλμα Ζωής», το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, την μοναδα εφηβικής Υγείας Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών Νοσοκομείο Παίδων «Π&Α Κυριακού», την ΜΚΟ 50 και Ελλάς.

Το Μάρτιο του 2014, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE γιόρτασαν τα 15 χρονιά **προσφοράς στο παιδί** εντός του πλαισίου ειδικής εκδήλωσης η οποία έχει ως θέμα «Ημέρα Αγάπης – Ημέρα Έμπνευσης». Το 2014 πραγματοποιήθηκε επίσης το Χριστουγεννιάτικο Bazaar στις εγκαταστάσεις τόσο του ΟΤΕ όσο και της

COSMOTE για την στήριξη φορέων για παιδιά καθώς και την δωρεάν διάθεση OTE TV σε φορείς για παιδιά, επίσης για το 2014 παρουσιάστηκε το Cirque du Soleil μαζί με την νέα μαγική παράσταση «Quidam», στηρίχθηκε το έργο «Gentle Carousel Greece» η οποία πρόκειται για έναν μην κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος διαθέτει **εκπαιδευμένα θεραπευτικά μικρόσωμα άλογα** και επισκέπτονται άτομα τα οποία ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Επίσης σχετικά με τα **προγράμματα υποτροφιών**, τους μαθητικούς διαγωνισμούς και τα εκπαιδευτικά προγράμματα υφίστανται το πρόγραμμα υποτροφιών OTE-COSMOTE για φοιτητές οι οποίες αντιμετωπίζουν οικονομικές και κοινωνικές δυσκολίες, τον πανελλήνιο διαγωνισμό εκπαιδευτικής ρομποτικής για παιδιά δημοτικού, το graduate trainee program καθώς και την πρόσβαση στο **ψηφιακό κόσμο**.

Επίσης πραγματοποιείται πρόγραμμα υποτροφιών αμερικανικής γεωργικής σχολής καθώς και πραγματοποιούνται από τον οργανισμό διαγωνισμοί ελληνικής μαθηματικής εταιρείας, τα τις υποτροφίες του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοικητικής του πανεπιστημίου Πειραιώς, την 8^η μαθητική ολυμπιάδα νέων Νοτιανατολικής Ευρώπης, την εργασιακή εμπειρία για φοιτητές και ανάπτυξη δεδομένων καθώς και το πρόγραμμα επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πραγματοποιήθηκε επίσης ο 18^{ος} πανελλήνιος μαθητικός διαγωνισμός «Λυσίας» καθώς και τα εκπαιδευτικά προγράμματα στο μουσείο τηλεπικοινωνιακών του OTE.

Το 2014 απονεμήθηκαν σε πρωτοετείς φοιτητές για την εισαγωγή τους σε ιδρύματα πανεπιστημιακού τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης στην Ελλάδα 20 υποτροφίες οι οποίες ήταν ύψους € 15280 η κάθε μία και 30 τιμητικές διακρίσεις ύψους € 2292 η κάθε μία. Επίσης υποστηρίχθηκε ο διαγωνισμός εκπαιδευτικής ρομποτικής για παιδιά του δημοτικού. Τόσο ο OTE όσο και η COSMOTE πραγματοποίησαν χορηγία της υποστήριξης διαγωνισμού εκπαιδευτικής ρομποτικής για τα παιδιά του δημοτικού καθώς και συνέχιση του προγράμματος επαναδιάθεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Η πρωτοβουλία «**Πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο**» συνεχίστηκε και το 2014. Πρόκειται για το πρόγραμμα με το οποίο ο OTE και η COSMOTE επιδιώκει την προώθηση της δια βίου μάθησης καθώς και την ενίσχυση της προσβασιμότητας στον ψηφιακό κόσμο ατόμων ηλικίας 50 ετών και άνω. Συνεχίστηκε επίσης το 2014 το εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο μουσείο τηλεπικοινωνιών OTE. Μάλιστα το μουσείο τηλεπικοινωνιών του OTE είναι μέλος του ICOM το οποίο πρόκειται για το διεθνές

συμβούλιο μουσείων, της CECA η οποία πρόκειται για την διεθνή επιτροπή εκπαίδευσης και πολιτιστικής δράσης καθώς και της CIMUSET η οποία πρόκειται για την διεθνή επιτροπή μουσείων και συλλογών επιστήμης καθώς και τεχνολογίας.

Το 2014 δόθηκε η δυνατότητα στους **φοιτητές** να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία μέσα από την πραγματοποίηση της πρακτικής τους άσκησης στον ΟΤΕ. Επίσης, τον Δεκέμβριο του 2014 υπήρξε υλοποίηση του πρώτου graduate trainee program. Το Graduate Trainee Program πρόκειται για έναν πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων οι οποίοι ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων.

Το 2014 υπήρξε συνεισφορά στην ευημερία καθώς και την βιωσιμότητα των **τοπικών κοινωνιών**. Το 2014 τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE στήριξαν τις τοπικές κοινωνίες, αυξάνοντας κατά 15% τις δαπάνες σχετικά με την υλοποίηση των σχετικών δράσεων σε σχέση με το 2013 ενώ στηρίχθηκαν επίσης οι κάτοικοι των περιοχών οι οποίοι επλήγησαν από φυσικές καταστροφές. Στηρίχθηκαν επίσης οι παρακάτω διοργανώσεις – εκδηλώσεις οι οποίες είναι «ο μύλος των ξωτικών» στα Τρίκαλα, τα Μερκούρεια στον δήμο νεάπολης – Συκέων στην Θεσσαλονίκη, τους διεθνείς αγώνες σκάκι στην Κρήτη, το 9^ο διεθνές φεστιβάλ Αίγινας. Στηρίχθηκαν επίσης οι πληγέντες περιοχές από τις φυσικές καταστροφές. Το 2014 μάλιστα ο ΟΤΕ και η COSMOTE στήριξαν στο πλευρό των πληγέντων από το σεισμό.

Για την **ενίσχυση της επιχειρηματικότητας** λειτούργησε το πρόγραμμα «Η διαφήμισή σας, η διαφήμισή μας» με το οποίο στηρίχθηκαν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις καθώς και τους ελεύθερους επαγγελματίες. Υφίσταται επίσης η ενέργεια με τίτλο «ο κόσμος μας εσύ» προωθείται η νέα επιχειρηματικότητα η οποία αφορά την υποστήριξη πρωτότυπων επιχειρηματικών ιδεών. Επίσης πραγματοποιήθηκε εμπειρία πέρα από τα όρια στο TEDx Kalamata τον Ιούνιο του 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν στην στήριξη του TEDx Kalamata.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE υποστηρίχθηκε με συνέπεια η υποστήριξη του πολιτισμού. Στόχος της υποστήριξης του πολιτισμού δεν αφορά αποκλειστικά η υλική στήριξη του πολιτισμού αλλά και άλλες ενέργειες. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξόπλισαν το νησί εξόπλισαν το νησί των αντικυθήρων με τηλεπικοινωνιακές υποδομές νέας γενιάς. Επίσης υφίστανται περιοδική έκθεση «το ναυάγιο των αντικυθήρων: το πλοίο, οι θησαυροί, ο μηχανισμός» στο εθνικό αρχαιολογικό μουσείο Αθηνών.

Επίσης πραγματοποιήθηκε ανάπλαση εθνικού αστεροσκοπείου Αθηνών, Λόφος Νυμφών στο Θησείο καθώς και η γνωριμία με το νέο κόσμο της καλλιτεχνικής

παραγωγής στη στέγη γραμμάτων και τεχνών καθώς και το πρόγραμμα εκδηλώσεων στον κήπο του μεγάρου μουσικής Αθηνών καθώς και την εκδήλωση παραμυθένιων γιορτών με Ευγένιο Τριβιζά στο μέγαρο μουσικής καθώς και υποστήριξη της χορωδίας του ΟΤΕ Αθηνών.

Υποστηρίχθηκε ο **αθλητισμός** μέσα από το πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις» τα οποία υλοποιούν ο ΟΤΕ και η COSMOTE η οποία έχει ως στόχο την ενθάρυνση της χρήσης του ποδηλάτου στις αστικές μετακινήσεις αλλά και την δημιουργία της ποδηλατικής κουλτούρας. Η ενημέρωση των πολιτών, η δημιουργία υποδομών καθώς και η κοινωνική συνεισφορά είναι κύρια στοιχεία των ποδηλατοδράσεων.

Ο εθελοντισμός των εργαζομένων αντικατοπτρίζεται τον 32^ο αυθεντικό μαραθώνιο Αθηνών όπου πάνω από 700 εργαζόμενοι ανταποκρίθηκαν συμμετέχοντας εθελοντικά σε όλους τους αγώνες, την συγκέντρωση τροφίμων όπου για δεύτερη συνεχή χρονιά δόθηκε η δυνατότητα στους εργαζομένους τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE να συγκεντρώσουν τρόφιμα. Επίσης συνεχίστηκε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας ΟΤΕ-COSMOTE καθώς και υποστήριξη βιωματικών δράσεων με αναπηρία σε συνεργασία με τον σύλλογο κοινωνικής ευθύνης για παιδιά και νέους μέσα από μια σειρά από βιωματικές δράσεις.

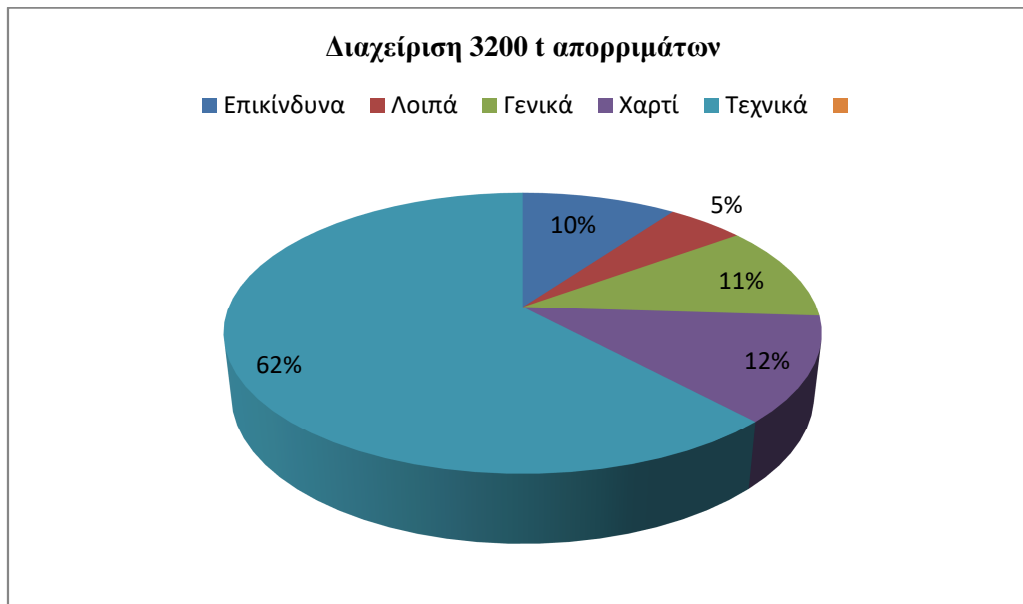
Προχωρώντας στην ενότητα του περιβάλλοντος ενημερωνόμαστε ότι στόχος του οργανισμού αφορά την μείωση του **περιβαλλοντικού αποτυπώματος** του οργανισμού αξιοποιεί τις τηλεπικοινωνίες η οποία αφορά την ολοκληρωμένη περιβαλλοντική διαχείριση. Η ολοκληρωμένη περιβαλλοντική διαχείριση διαχωρίζεται στο στάδιο της αναγνώρισης, στο στάδιο της εφαρμογής, στο στάδιο της παρακολούθησης, στο στάδιο της στοχοθέτησης και στο στάδιο της αξιολόγησης.



Σχήμα 80: Ολοκληρωμένη Περιβαλλοντική διαχείριση

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2014 , σελ: 153

Ενημερωνόμαστε ότι ο οργανισμός έχει πετύχει 11% μείωση των άμεσων εκπομπών των Αερίων του Φαινομένου του θερμοκηπίου καθώς και μείωση 5% των έμμεσων εκπομπών των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου. Επίσης η **κατανάλωση ενέργειας** μειώθηκε κατά 1,3% ενώ συνεχίστηκαν οι εγγυήσεις από την ΔΕΗ ότι το 100% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας προέρχεται από **ανανεώσιμες πηγές ενέργειας**. Ενημερωνόμαστε επίσης ότι υφίσταται οικονομικό όφελος €5 το οποίο προέρχεται από την υλοποίηση μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας. Ο οργανισμός φροντίζει επίσης για την αποδοτική διαχείριση των απορριμμάτων. Μάλιστα, στο σχήμα το οποίο παρατείθεται στην πρώτη ενότητα της σελίδας η οποία αφορά το περιβάλλον ενημερωνόμαστε για τις ποσοότητες των απορριμμάτων. Ενημερωνόμαστε ότι το 10% των απορριμμάτων πρόκειται για επικίνδυνα απορρίματα, 5% των απορριμμάτων πρόκειται για λοιπά απορρίματα, 11% γενικά και το μεγαλύτερο ποσοστό των απορριμμάτων 62% πρόκειται για τεχνικά απορρίματα.



Σχήμα 81: Διαχείριση απορριμμάτων ΟΤΕ – COSMOTE για το 2014.

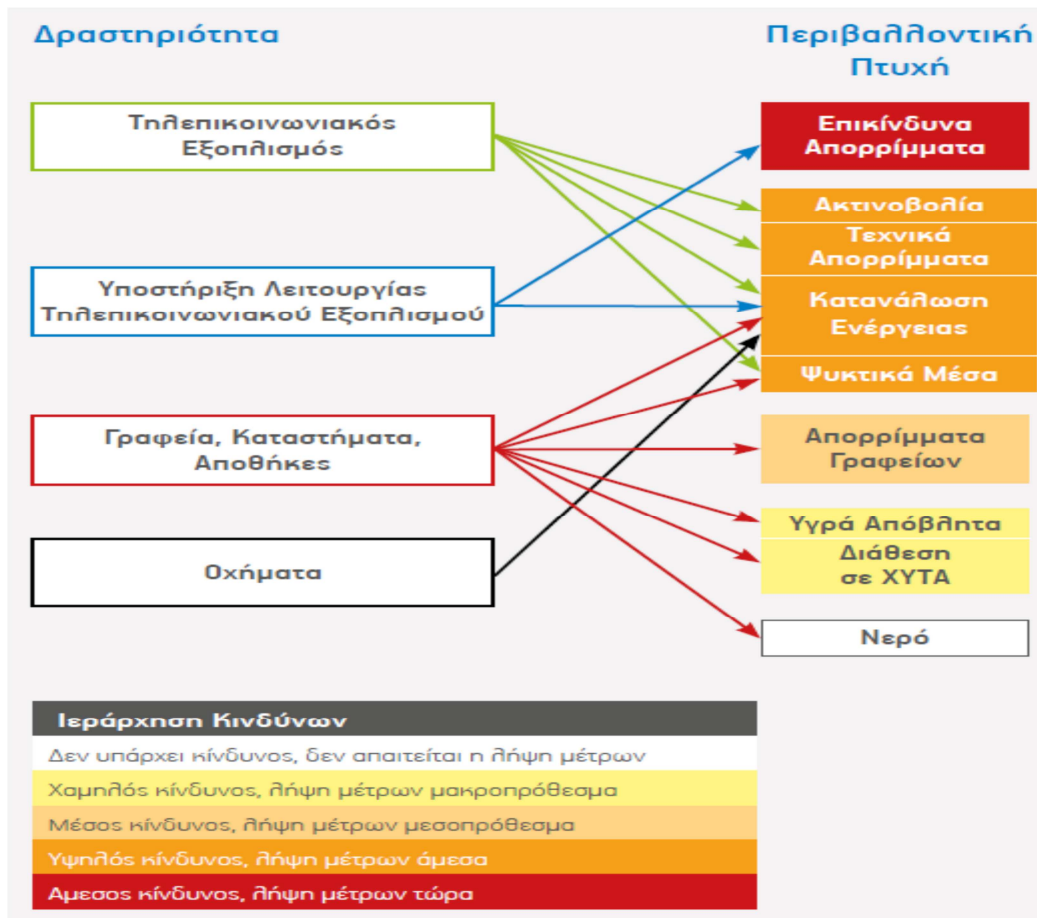
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2014, σελ: 153

Από τα παραχθέντα απορρίματα 80,3 τόνοι χαρτιού αλλά και υλικών συσκευασίας σε κτίρια του οργανισμού ανακυκλώθηκαν, ενώ το ποσοστό ανακύκλωσης σε καταστήματα ήταν 9,3 τόνοι. Συνεχίστηκε και το 2014 η λειτουργία του πιστοποιημένου εργαστηρίου **Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας** με το πρόγραμμα (EN ISO / IEC 17025), ενώ υπήρξε και πρόγραμμα συνεχών μετρήσεων με την ονομασία «Πεδίον 24». Μάλιστα πραγματοποιήθηκαν 57 εκατομμύρια μετρήσεις στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, ενώ υπάρχουν 218 εγκατεστημένοι σταθμοί μέτρησης της Η/Μ ακτινοβολίας.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν ως στόχους περιβαλλοντικής στρατηγικής την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι οποίες προέρχονται από τις δραστηριότητες τους, η ανάπτυξη καθώς και η παροχή προϊόντων αλλά και υπηρεσιών που οδηγούν στην αύξηση της παραγωγικότητας. Το 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE πλέον έχουν διαμορφώσει την κοινή περιβαλλοντική πολιτική καθώς και ενιαία δομή περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Η σημασία της **περιβαλλοντικής διαχείρισης** δίδεται και από το γεγονός ότι εποπτεύεται από τον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο του οργανισμού. Το πλαίσιο του ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης αποτελείται από την ποιότητα, την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE διαμορφώνουν αλλά και εφαρμόζουν εκείνες τις διαδικασίες οι οποίες προσδιορίζουν τις περιβαλλοντικές πτυχές των δραστηριοτήτων του οργανισμού. Προκειμένου να αξιολογηθούν οι **περιβαλλοντικές επιπτώσεις** από την λειτουργία του οργανισμού λαμβάνονται υπόψη οι κίνδυνοι των αρνητικών επιπτώσεων του οργανισμού, στην εταιρεία, την κοινωνία, το περιβάλλον, την συχνότητα αλλά και την πιθανότητα εμφάνισης των επιπτώσεων των δεδομένων και της περιβαλλοντικής νομοθεσίας αλλά και των προτεραιοτήτων της επιχείρησης. Η ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 82: Η ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2014.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ: 158

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός οδηγεί σε περιβαλλοντικές πτυχές οι οποίες αφορούν την ακτινοβολία, τα τεχνικά απορρίματα, την κατανάλωση ενέργειας και τα ψυκτικά μέσα. Πρόκειται για **περιβαλλοντικές πτυχές** οι οποίες είναι υψηλού κινδύνου και απαιτούν την λήψη άμεσων μέτρων. Η υποστήριξη της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού είναι η μοναδική δραστηριότητα η οποία δίνει επικίνδυνα απορρίματα και απαιτεί την πολύ άμεση λήψη μέσων. Η υποστήριξη λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού οδηγεί επίσης την κατανάλωση ενέργειας η οποία απαιτεί την άμεση λήψη μέσων.

Τα γραφεία, τα καταστήματα καθώς και οι αποθήκες ως περιβαλλοντικές έχουν την περιβαλλοντική πτυχή της κατανάλωσης ενέργειας, τα ψυκτικά μέσα τα οποία απαιτούν την λήψη άμεσων μέτρων. Επίσης οδηγούν στην **περιβαλλοντική πτυχή** των απορριμάτων γραφείου τα οποία απαιτούν την μεσοπρόθεσμη λήψη μέσων. Τα γραφεία, τα καταστήματα και οι αποθήκες οδηγούν επίσης στην περιβαλλοντική πτυχή των υγρών αποβλήτων και την διάθεση σε ΧΥΤΑ τα οποία οδηγούν σε χαμηλού κινδύνου περιβαλλοντική πτυχή η οποία απαιτεί την λήψη μακροπρόθεσμων μέτρων καθώς και στην περιβαλλοντική πτυχή του νερού όπου δεν υπάρχει κίνδυνος και δεν απαιτείται η λήψη μέτρων. Η δραστηριότητα του οργανισμού όσον αφορά τα οχήματα οδηγεί στην περιβαλλοντική πτυχή της κατανάλωσης ενέργειας η οποία οδηγεί στην περιβαλλοντική πτυχή της κατανάλωσης ενέργειας η οποία απαιτεί την λήψη άμεσων μέτρων.

Τα επιτεύγματα του 2014 οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορά την ολοκλήρωση με επιτυχία της αξιολόγησης επιτήρησης των συστημάτων με περιβαλλοντικής διαχείρισης όπου έχουν αναπτύξει αλλά και εφαρμόζουν. Επίσης ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν στην στρατηγική για την κλιματική αλλαγή του ομίλου DT.

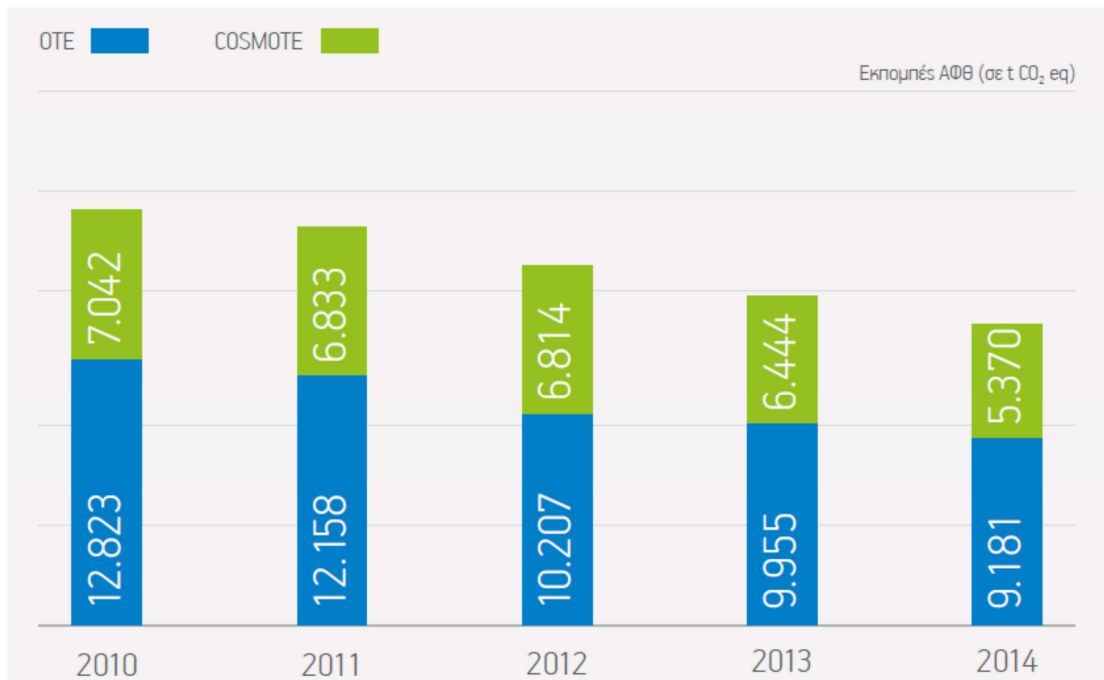
Ο ΟΤΕ αλλά και η COSMOTE στον τομέα του περιβάλλοντος εξασφάλισαν από τον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας του οργανισμού ότι το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων του ΟΤΕ αλλά και της COSMOTE από την ΔΕΗ έχει παραχθεί ισόποση ποσότητα από **Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας**. Επίσης επιτεύχθηκε ότι το πληροφοριακό σύστημα το οποίο αφορά την συλλογή αλλά και την αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων τέθηκε πλέον σε πλήρη λειτουργία το 2014 και αξιοποιήθηκε έτσι ώστε να καλυφθεί την κάλυψη των σχετικών υποχρεώσεων αναφοράς.

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 1,3% σε σχέση με το 2013 επίσης οι άμεσες εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου από την κατανάλωση ενέργειας μειώθηκαν κατά 11% σε σχέση με το 2013. Επίσης οι έμμεσες **εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου** μειώθηκαν κατά 5% σε σχέση με το 2013. Επίσης ολοκληρώθηκε η δεύτερη φάση υλοποίησης του προγράμματος ανακύκλωσης στα κτίρια με την επέκταση του προγράμματος και σε 4 επιπλέον κτίρια εκτός του Διοικητικού μεγάρου και του κτιρίου της Παιανίας. Ειδικότερα για το κτίριο της Παιανίας πρόκειται για το πρώτο πιστοποιημένο κτίριο κατά Leadership in Energy and Environmental Design κτίριο στην Ελλάδα. Επίσης το κτίριο αυτό το 2014, εξασφάλισε πιστοποιητικό ενεργειακής απόδοσης κατηγορίας Α.

Σε ότι αφορά την σχέση των τηλεπικοινωνιών με το περιβάλλον το 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν σε αντικατάσταση των προϊόντων αλλά και των υπηρεσιών εκείνων των οποίων η παραγωγή αλλά και η χρήση των οποίων συνοδεύονται από υψηλές Εκπομπές των Άμεσων Αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου. Επίσης ενίσχυσθησαν τα **πληροφοριακά συστήματα** τα οποία επέτρεπαν την αμφίδρομη ροή των πληροφοριών του περιβάλλοντος έτσι ώστε να υπάρξει συμβολή με τον τρόπο αυτό στην βελτίωση των αποφάσεων για την άμεση ή έμμεση επίδραση στις εκπομπές των άμεσων αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης εντός του 2014 ενίσχυθηκε και η ολοκληρωμένη διαχείριση των συστημάτων τα οποία επέτρεπαν την ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων.

Όσον αφορά τις εκπομπές Αερίων του **φαινομένου του θερμοκηπίου** αλλά και των λοιπών αερίων και για το 2014 όπως και για το 2013 αναγνωρίστηκαν τρία είδη κινδύνων. Πρόκειται για τον θεσμικό κίνδυνο ο οποίος αφορά την αύξηση της τιμής του ηλεκτρικού σε περίπτωση επιβαρύνσεων στον τομέα της ηλεκτροπαραγωγής. Επίσης αφορά τον φυσικό κίνδυνο σύμφωνα με τον οποίο η αναμενόμενη αύξηση της θερμοκρασίας έχει ως αποτέλεσμα τις αυξημένες ανάγκες κλιματισμού και κατά συνέπεια της αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρισμού. Ο φυσικός κίνδυνος επίσης περιέλαμβανε την αύξηση της συχνότητας ακραίων καιρικών φαινομένων όπως είναι οι πλημύρες καθώς και οι δασικές πυρκαγιές. Ένας ακόμα κίνδυνος αφορά τον κίνδυνο φήμης ο οποίος αφορά τις **οικονομικές επιπτώσεις** οι οποίες σχετίζονται με την πιθανή απώλεια μεριδίου της αγοράς από καταναλωτές οι οποίοι θα αντιδρούσαν στην πιθανή απώλεια του μεριδίου αγοράς θεωρώντας ότι η επιχείρηση διατηρούσε ανεπαρκή πολιτική για την κλιματική αλλαγή.

Το έτος 2014 οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου και των λοιπών αερίων από την κατανάλωση ενέργειας μειώθηκαν κατά 11% σε σχέση με το 2013:

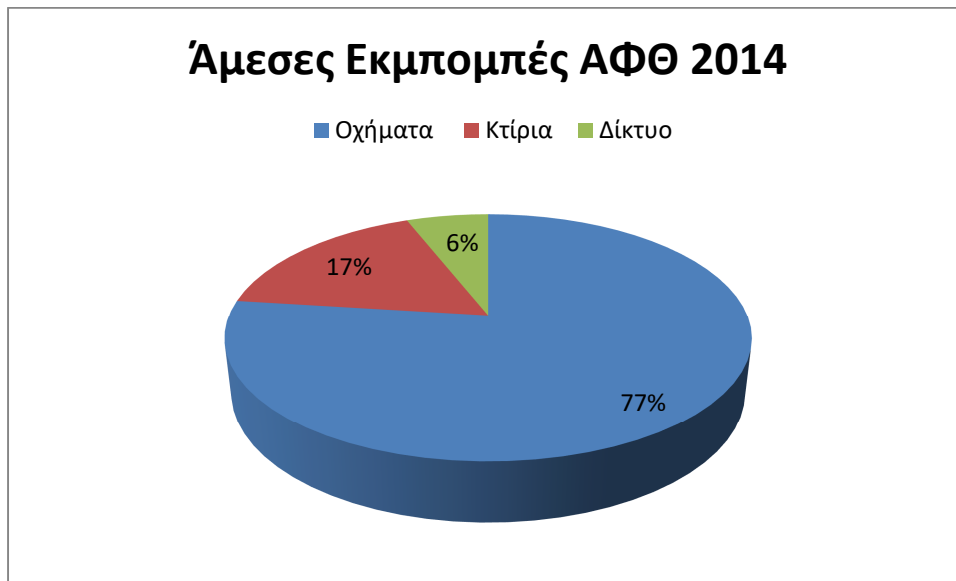


Σχήμα 83: Άμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου για τα έτη 2010-2014.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2014, σελ: 164

Για τον ΟΤΕ οι άμεσες εκπομπές έφθασαν τους 9181t CO₂ φθάνοντας στο χαμηλότερο επίπεδο από το 2010. Οι εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων στα ηλεκτροπαραγωγικά ζεύγη αλλά και οι εκπομπές για θέρμανση χώρων μειώθηκαν κατά 20% και 40% αντίστοιχα σε σχέση με το 2013.

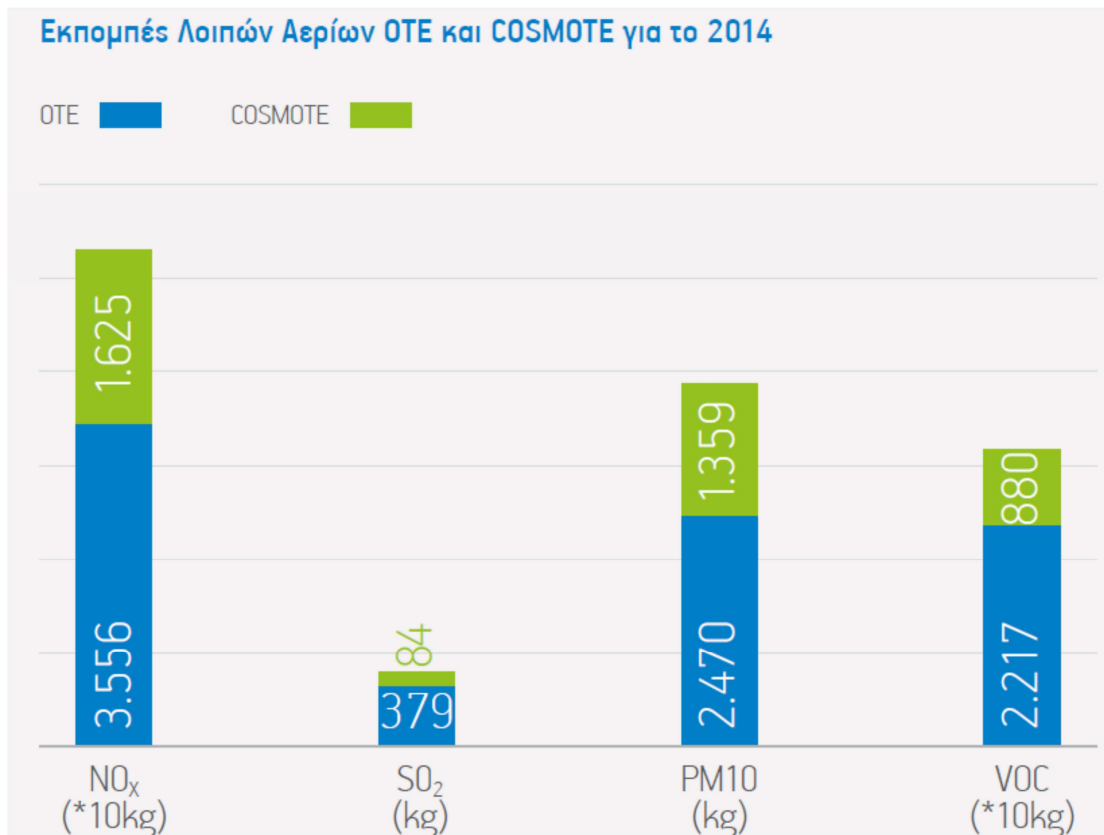
Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου για το 2014.



Σχήμα 84: Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου το 2014 για τον ΟΤΕ.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ: 164

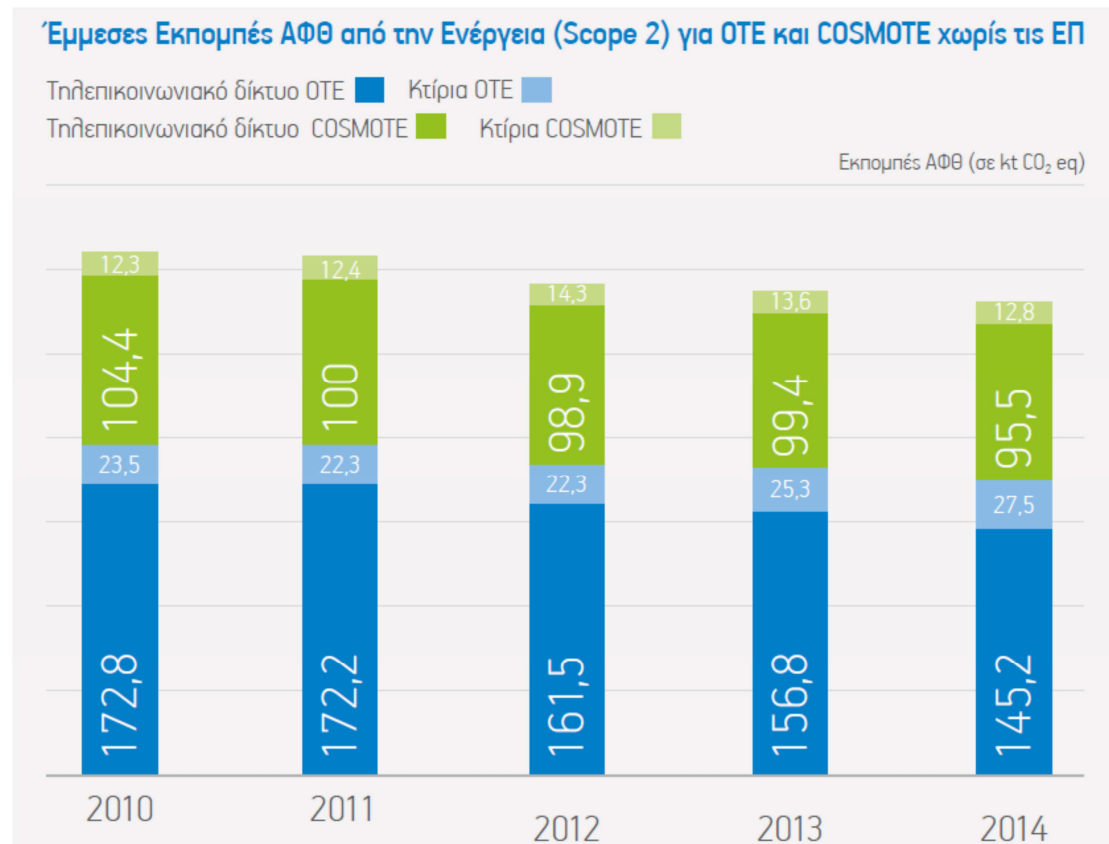
Όπως παρατηρούμε το μεγαλύτερο ποσοστό των άμεσων εκπομπών των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου στις οδικές μεταφορές με ποσοστό 77%, ακολουθούν οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου των κτιρίων με ποσοστό 17 και τέλος το δίκτυο με ποσοστό 6%. Όπως παρατηρούμε και από το παρακάτω σχήμα και οι έμμεσες εκπομπες των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου που αφορούν τον ΟΤΕ και την COSMOTE παρουσίασαν μείωση το 2014.



Σχήμα 85: Οι έμμεσες εκπομπές λοιπών αερίων ΟΤΕ και COSMOTE για το 2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ: 165

Οι εκπομπές των λοιπών αερίων οφείλονται κυρίως στις οδικές μεταφορές για τον ΟΤΕ. Το μεγαλύτερο μέρος των έμμεσων εκπομπών των ΟΤΕ και COSMOTE οφείλεται στην λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου.



Σχήμα 86: Οι έμμεσες εκπομπές των Αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου από την Ενέργεια χωρίς τις Εγγυήσεις Προέλευσης για το 2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ.: 166

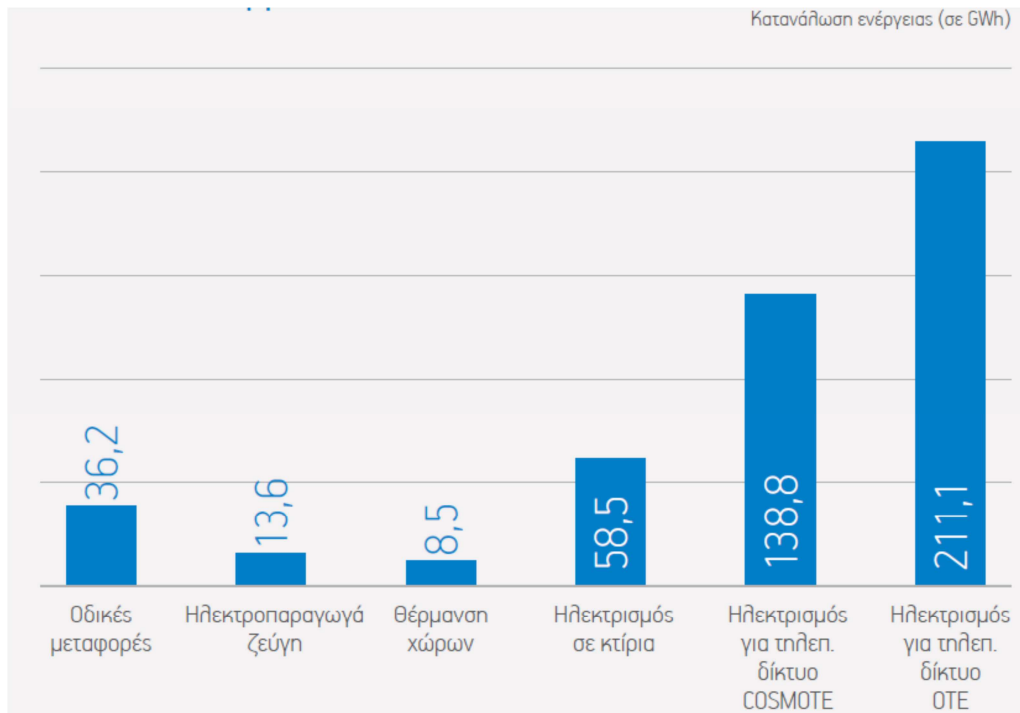
Ο ΟΤΕ και η COSMOTE επέκτειναν το αντικείμενο του προγράμματος παρακολούθησης των εκπομπών έτσι ώστε να ποσοτικοποιηθούν οι σημαντικότερες των έμμεσων εκπομπών. Τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια με άλλα μέσα μεταφοράς, τις διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία, η μετακίνηση των εργαζομένων από και προς το χώρο εργασίας αλλά και η διαχείριση των απορριμάτων επηρεάζουν τις λοιπές εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου, όπως παρατηρούμε άλλωστε και από το παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 87: Άλλες Έμμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2014, σελ: 166

Σχετικά με την βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και της μείωσης των εκπομπών αφορά την κατανάλωση ενέργειας του ΟΤΕ και της COSMOTE αφορά τόσο την λειτουργία των **τηλεπικοινωνιακών υποδομών** των κτιρίων όσο και την κίνηση των οχημάτων. Μάλιστα σχετικά με την συνολική κατανάλωση ενέργειας για το 2014 η συνολική κατανάλωση τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE παρουσίασε μείωση κατά 1,3% σε σχέση με το 2013.



Σχήμα 88: Κατανάλωση ενέργειας OTE και COSMOTE το 2014.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE-COSMOTE 2014, σελ.: 168

Συγκεκριμένα για το 2014 η συνολική κατανάλωση ενέργειας παρουσίασε μείωση κατά 1% σε σχέση με το 2013 ενώ η συνολική κατανάλωση ενέργειας για την COSMOTE παρουσίασε μείωση κατά 1,5%.

Σχετικά με τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας τόσο ο OTE όσο και η COSMOTE εξασφάλισαν από την ΔΕΗ εγγυήσεις προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Επίσης ο OTE εγκαταστήσει και λειτουργεί δύο φωτοβολταϊκά συστήματα τα οποία έχουν συνολική ισχύ 2222 KWp.

Σχετικά με την εξοικονόμηση ενέργειας αυτή πρήλθε από την εξοικονόμηση ενέργειας στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, την **εξοικονόμηση ενέργειας** σε κτίρια και καταστήματα καθώς καθώς και την εξοικονόμηση ενέργειας στις οδικές μεταφορές. Ο OTE και η COSMOTE αντικατέστησαν το παλαιο εξοπλισμό και συγκεκριμένα τα συστήματα παλαιών ανορθωτών. Επίσης συνεχίστηκε ο εκσυγχρονισμός του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του OTE μέσα από την κατάργηση των θυρών PSTN. Η αλλαγή προς την τεχνολογία VDSL θα αυξήσει την κατανάλωση ενέργειας. Ο εξορθολογισμός της χρήσης των κτιρίων μέσα από την μείωση κατά περίπου 3% σε

σύγκριση με το 2013, η ενεργειακή αναβάθμιση των κτιρίων μέσα από την ριζική ανακαίνιση και ανακατασκευή καταστημάτων και κτιρίων του ΟΤΕ καθώς η ενεργειακή αναβάθμιση των υφιστάμενων χώρων data Centers και το σύστημα διαχείρισης κτιρίων πρόκειται για **μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας** επιπλέον. Επίσης το διοικητικό μέγαρο και το ΥΜΑ – ΝΥΜΑ συνδέθηκε από το δίκτυο του φυσικού αερίου. Επίσης η εγκατάσταση συστημάτων VRV και αντικατάσταση των συστημάτων κεντρικής θέρμανσης και κλιματισμού.

Η ανανέωση του στόλου των οχημάτων, οι τηλεδιασκέψεις καθώς και το γεγονός ότι το 38% των κλήσεων για βλάβες και επιλύθηκε χωρίς την μετακίνηση συνεργείου με αποτέλεσμα την αποφυγή μετακινήσεων της τάξης του 24% καθώς και του μεταφορικού έργου των υπηρεσιακών οχημάτων. Η μείωση της χρήσης των υλικών, η ανακύκλωση των υλικών, η επαναχρησιμοποίηση των υλικών καθώς και η ορθολογική απόρριψη υλικών οδηγεί στην μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Τα παραγόμενα απορρίματα από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE εντάσσονται στην κατηγορία των **επικίνδυνων αποβλήτων**, τα τεχνικά απορρίματα τα οποία αφορούν τα υλικά και τον εξοπλισμό τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, το χαρτί, τα γενικά απορρίματα και τα λοιπά απορρίματα.

Σχετικά με την διαχείριση των απορριμάτων, το 2014 συλλέχθηκαν και παραδόθηκαν προς εναλλακτική διαχείριση 14,5 tn λιπαντικών. Σχετικά με τα τεχνικά απορρίματα, το 2014 δόθηκαν στους ειδικούς φορείς διαχείρισης 1516 tn απαξιωμένων μετάλλων. Επίσης προκειμένου να μειωθεί η κατανάλωση του χαρτιού αναπτύχθηκαν το 2014 διαδραστικές εφαρμογές εντός του οργανισμού για την απροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες. Σχετικά με την διαχείριση γενικών και λοιπών απορριμάτων δεν εφαρμόστηκε κάποια ειδική πρακτική αλλά οι παραγόμενες ποσότητες προώθηθηκαν σε χώρους υγειονομικούς ταφής.

Σχετικά με την **ηλεκτρομαγνητική ακτιβολία**, στον όμιλο ΟΤΕ καθορίστηκε η πολιτική EMF. Στην πολιτική αυτή αντικατοπτρίζεται η στρατηγική του οργανισμού στην συμβολή της προστασίας του κοινού. Για τον σκοπο αυτό τα επίπεδα του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου στους σταθμούς βάσης συμμορφώνονται με τα όρια τα οποία συστήνει ο παγκόσμιος οργανισμός υγείας αλλά και η διεθνή επιτροπή προστασίας από τις μη ιονίζουσες ακτινοβολίες. Επίσης σχετικά με τους σταθμούς ασύρματης επικοινωνίας τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE

εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών αλλά και **ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου** σε ακτίνα 50 m έως 300 m. Για την μέτρηση της ακτινοβολίας πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις από το πρόγραμμα συνεχών μετρήσεων «Πεδίον 24».

Το 2014 λειτούργησε και το εργαστήριο **ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας** του ΟΤΕ το οποίο δημιουργήθηκε από το 2008 και είχε ως αντικείμενο την πραγματοποίηση μετρήσεων ακτινοβολίας. Οι μετρήσεις ακολουθούσαν διεθνή πρότυπα αλλά και συγκεκριμένες οδηγίες προκειμένου να υπάρχει εξασφάλιση των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ ότι βρίσκονται εντός των ορίων έκθεσης τα οποία όρια έχουν τεθεί από τον Παγκόσμιο οργανισμό Υγείας αλλά και τα όρια τα οποία ορίζονται στο νόμο 4070/2012.

Όσον αφορά τις άλλες περιβαλλοντικές πτυχές και σχετικά με το Όζον εφαρμόζονται προγράμματα τόσο στον ΟΤΕ όσο και στην COSMOTE τα οποία αφορούν την αντικατάσταση των ψυκτικών εγκαταστάσεων οι οποίες χρησιμοποιούν ουσίες που συντελούν στην καταστροφή της στρώσης του όζοντος. Η κατανάλωση νερού παρουσίασε μείωση το 2014 κατά 3% σε σχέση με το 2013 ενώ το 2014 δεν αναφέρθηκαν περιπτώσεις διαρροών και δεν πραγματοποιήθηκαν απορρίψεις νερού εξαιρούμενο του βρόχινου νερού και των αστικών αποβλήτων.

Για την **προστασία της βιοποικιλότητας** ο ΟΤΕ και η COSMOTE δεσμεύονται προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι επιπτώσεις οι οποίες θα μπορούσαν να έχουν οι δραστηριότητες τους. Οι πιθανές επιπτώσεις σχετίζονται με την λειτουργία των απαραίτητων για την παροχή αξιόπιστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών καθώς και σε έργα υποδομής.

Στις **μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων** εκπονούνται και υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες αρχές και λαμβάνουν υπόψη όλες τις επιπτώσεις και στις περιπτώσεις όπου οι δραστηριότητες συνορεύουν με προστατευόμενες περιοχές. Οι περιοχές αυτές είναι η Natura, SPA, RAMSAR, CORINE, IBA καθώς και περιοχές υψηλής βιοποικιλότητας. Η πλειονότητα των εγκαταστάσεων του ΟΤΕ αλλά και της COSMOTE είναι μικρού μεγέθους και χωρίς μόνιμο προσωπικό χωρίς να υπάρχουν έτσι ανάγκες μετακινήσεως. Η οπτική όχληση είναι σχετικά μικρή αλλά προκειμένου να περιοριστεί και αυτή οι νέοι σταθμοί βάσης επιδιώκεται ώστε να έχουν όσο το δυνατό μικρότερο μέγεθος, επιδιώκεται η συνεγκατάσταση των σταθμών βάσης με άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, κατά την εγκατάσταση των νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών λαμβάνονται υπόψη όλα τα μέτρα προκειμένου στην συνέχεια η οπτική όχληση να είναι όσο το δυνατό μικρότερη.

Η **ηχητική όχληση** προέρχεται κυρίως από την λειτουργία των ηλεκτροπαράγωγων ζευγών τα οποία είναι απαραίτητα μόνο όταν συμβεί διακοπή παροχής ηλεκτρισμού ή στην μη παροχή ηλεκτρικής ενέργειας. Η λειτουργία των ηλεκτροπαράγωγων ζευγών ιδιαίτερα στις αστικές περιοχές ακολουθεί τις διατάξεις οι οποίες προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία. Μάλιστα για τον περιορισμό των επιπέδων θορύβου έχουν εγκατασταθεί ηχομονωτικές κατασκευές.

Σχετικά με τις δράσεις **περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης** ο όμιλος ΟΤΕ στα πλαίσια της εταιρικής υπευθυνότητας έχει προχωρήσει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων περιβαλλοντικής ενημέρωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή συμμετέχει ο οργανισμός στην συμμετοχή στον εορτασμό της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος εντός του οποίου ανακοινώθηκαν τα αποτελέσματα των περιβαλλοντικών προγραμμάτων τα οποία υλοποιούνται στο δίκτυο του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επίσης οι εργαζόμενοι και το κοινό συμμετείχαν σε δράσεις όπως δεντροφυτεύσεις, καθαρισμό ακτών, λιμνών και δασών. Ανακοινώθηκε επίσης η επέκταση του εσωτερικού προγράμματος ανακύκλωσης τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE. Λειτουργεί επίσης το **πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων** της εταιρείας «Welcome on Board» το οποίο μάλιστα περιλαμβάνει ξεχωριστή ενότητα εκπαίδευσης για θέματα Υπευθυνότητας καθώς και περιβαλλοντικής διαχείρισης. Ο οργανισμός επίσης συμμετέχει στην ώρα της γης και το 2014 συνεχίζεται το πρόγραμμα ανακύκλωσης ηλεκτρικών αλλά και ηλεκτρονικών μικροσυσκευών.

Σχετικά με την ευαισθητοποίηση του κοινού παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες οδηγούν στον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού καθώς και των μετακινήσεων. Δίνεται επίσης η δυνατότητα στους πελάτες του ΟΤΕ και της COSMOTE να προχωρήσουν στην αγορά υπηρεσιών και συσκευών μέσα από τα ηλεκτρονικά καταστήματα μειώνοντας τις μετακινήσεις. Το 2014 εντάθηκε το διευρυμένο αλλά και κοινό πλέον πρόγραμμα του ΟΤΕ και της COSMOTE το οποίο αφορά την μπαταρία, των μελανιών εκτυπωτή καθώς και τηλεφωνικών συσκευών.

Το 2014 συνεχίστηκε επίσης το πρόγραμμα «ποδηλατοδράσεις» το οποίο προωθεί την χρήση των ποδηλάτων, επίσης με στόχο την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των μαθητών ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE υποστήριξαν και το 2014 σχετικές εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες μέσα από την συνέχιση των στρατηγικών εργασιών με δύο ΜΚΟ την φιλοδοσική ένωση Αθηνών και την Καλλιστώ την περιβαλλοντική οργάνωση για την Άγρια Ζωή και την Φύση.

Λέξεις – Φράσεις Κλειδιά Απολογισμού 2014

Σχέση οργανισμού με την αγορά

Υπεύθυνος ανταγωνισμός, επέκταση ανταγωνιστικότητας – Mobile Internet στην Ελλάδα, Ασφάλεια στο διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού, υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, υπεύθυνο μάρκετινγκ, εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών, ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων, επιχειρησιακή συνέχεια, υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων, υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, ερευνητικά και καινοτόμα προγράμματα, ISO 9001:2008, ISO 9001:2008, ηλεκτρονικές εφαρμογές, 2005/32/EK, προστασία του απορρήτου, ολοκληρωμένο σύστημα ασφαλείας.

Σχέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού, απασχόληση, υγεία και ασφάλεια, οργανωτικός μετασχηματισμός, αποτελεσματικότητα, εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων, παροχές εργαζομένων, εσωτερική επικοινωνία, δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων. Πολιτική για τις εργασιακές σχέσεις, καλλιέργεια εμπειρίας πελάτη BC2X, λειτουργικό κόστος, Graduate Trainee Program, κώδικα δεοντολογίας, έλλειψη διακρίσεων, οικογενειες θέσεων εργασίας, δέσμευση, έρευνες στιγμής.

Σχέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Τηλεπικοινωνίες και περιβάλλον, εκπομπές αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπών αερίων, βελτίωση ενεργειακής απόδοσης και μείωσης εκπομπών, χρήση πόρων και διαχείριση απορριμάτων, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, περιβαλλοντικό αποτύπωμα, κατανάλωση ενέργειας, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία, περιβαλλοντική διαχείριση, περιβαλλοντικές επιπτώσεις, Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου, προστασία της βιοποικιλότητας.

Σχέση ευθύνης με την κοινωνία.

Κοινωνικά προϊόντα υπηρεσίες και προσφορές, στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, υποστήριξη της εκπαίδευσης, συνεισφορά στην ευημερία και την βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών, ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, υποστήριξη του πολιτισμού, υποστήριξη του αθλητισμού, εθελοντισμός των εργαζομένων. κοινωνική συνεισφορά, φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, φροντίδα παιδιών και οικογενειών στην αρρώστια.

Πίνακας 39: Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2014			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού	Υπεύθυνος ανταγωνισμός	Κοινωνικά προϊόντα υπηρεσίες και προσφορές	Εκπομπές αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπών αερίων
Απασχόληση	Επέκταση ανταγωνιστικότητας – Mobile Internet στην Ελλάδα	Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων	Βελτίωση ενεργειακής απόδοσης και μείωσης εκπομπών
Υγεία και ασφάλεια	Ασφάλεια στο διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού	Υποστήριξη της εκπαίδευσης	Χρήση πόρων και διαχείριση απορριμμάτων
Οργανωτικός μετασχηματισμός	Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες,	Συνεισφορά στην ευημερία και την βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
Αποτελεσματικότητα	Υπεύθυνο μάρκετινγκ	Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας	Δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης
Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων	Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	Υποστήριξη του πολιτισμού	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα
Παροχές εργαζομένων	Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	Υποστήριξη του αθλητισμού	Κατανάλωση ενέργειας,
Εσωτερική επικοινωνία	Επιχειρησιακή συνέχεια	Εθελοντισμός των εργαζομένων	Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας

Δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων	Υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας	Κοινωνική συνεισφορά	
Πολιτική για τις εργασιακές σχέσεις	Ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων	Φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα	Περιβαλλοντική διαχείριση
Καλλιέργεια εμπειρίας πελάτη BC2X	Υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά		Περιβαλλοντικές επιπτώσεις
Λειτουργικό κόστος	Ερευνητικά και καινοτόμα προγράμματα		Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
Graduate Trainee Program	ISO 9001:2008		Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου
Κώδικα δεοντολογίας	Ηλεκτρονικές εφαρμογές		Προστασία της βιοποικιλότητας.
Οικογένειες θέσεων εργασίας	2005/32/ΕΚ		Φροντίδα παιδιών και οικογενειών στην αρρώστια.
Δέσμευση	Προστασία του απορρήτου		
Έρευνες στιγμής.	Ολοκληρωμένο σύστημα ασφαλείας		

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE 2014

5.4.11. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2015

Στην ενότητα η οποία αφορά την αγορά ενημερωνόμαστε ότι ο όμιλος ΟΤΕ επενδύει στην συνεχή βελτίωση των τοπικών **τηλεπικοινωνιακών υποδομών** και την επέκταση των υπηρεσιών αλλά και των προϊόντων του χρησιμοποιεί τις καλύτερες τεχνολογικές λύσεις οι οποίες ακολουθούν την **πελατοκεντρική φιλοσοφία** η οποία στοχεύει στην ικανοποίηση των πελατών. Ο όμιλος ΟΤΕ έχει ως βασική στρατηγική την διαφάνεια αλλά και την **υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά**. Κύρια στοιχεία το πελατοκεντρικό, τον καινοτόμο καθώς και το ανταγωνιστικό χαρακτήρα.

Το 2015 επιτεύχθηκαν μέσα από την περαιτέρω ανάπτυξη αλλά και των υπευθύνων προϊόντων και υπηρεσιών, επίσης ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετείχαν σε 28 καινοτόμα ερευνητικά προγράμματα, την δημιουργία του νέου προγράμματος «Παιδί και ασφάλεια στην τεχνολογία», την ενημέρωση πάνω από 26000 ατόμων για θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου, την αναγνώριση του κοινωνικού προφίλ.

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι το 53% των παραπόνων των πελατών επιλύθηκαν εντός δύο ημερών. Επίσης, το 2015 υιοθετήθηκαν νέοι **δεσμευτικοί εταιρικοί κανόνες** προστασίας δεδομένων. Η **πιστοποίηση του συστήματος της διαχείρισης και της ασφάλειας πληροφοριών κατά ISO 27001** καθώς και η αξιολόγηση των προμηθευτών που αντιπροσωπεύουν το 90% της COSMOTE καθώς και το 94% του ΟΤΕ ήταν ακόμα δύο επιτεύγματα των δύο εταιρειών για το 2015. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι χρησιμοποιείται κατά κόρον η έκφραση ο όμιλος ΟΤΕ αντί της φράσης ΟΤΕ και COSMOTE που χρησιμοποιούταν σε παλαιότερους απολογισμούς.

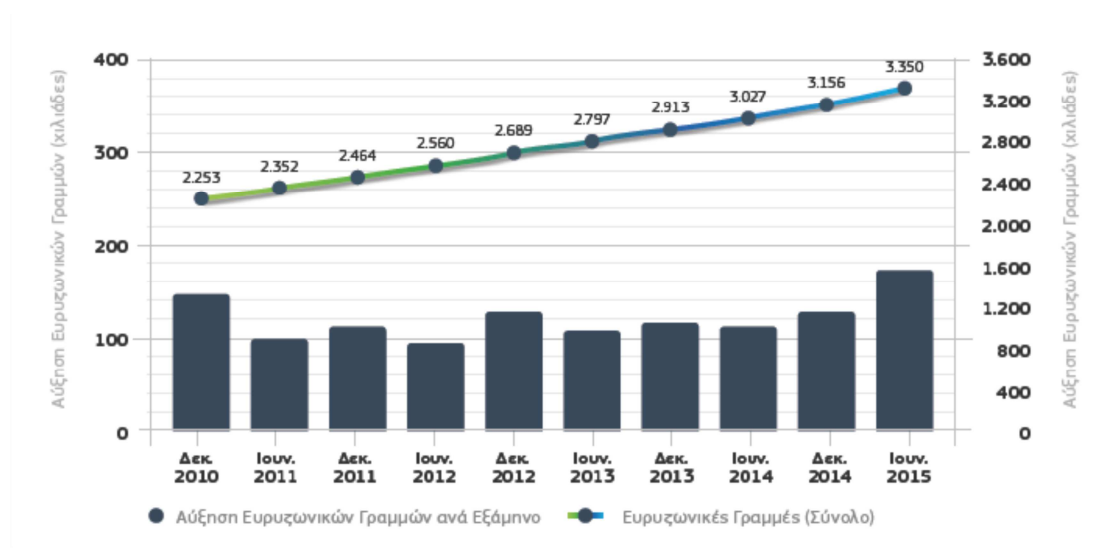
Όσον αφορά το ρυθμιστικό πλαίσιο ο ΟΤΕ παραμένει υπόχρεος πάροχος καθολικής υπηρεσίας. Μάλιστα τον Μάρτιο του 2015 δημοσιεύθηκε το τεύχος προκήρυξης της δημοπρασίας η οποία οδηγεί στην ανάδειξη παρόχου και παρόχων καθολικής υπηρεσίας. Τον Ιούνιο του 2015 η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών δημοσίευσε κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης το οποίο περιλαμβάνει διατάξεις σχετικά με το ρυθμιστικό πλαίσιο Vectoring το οποίο θα οδηγήσει στην πραγματοποίηση των σημαντικών επενδύσεων που αφορούν την αναβάθμιση των παρεχόμενων ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Μάλιστα, η επιβολή ρυθμιστικών πράξεων οι οποίες έχουν επιβληθεί στον ΟΤΕ θεωρούνται από τον ΟΤΕ ότι δεν θα έπρεπε να υφίστανται και αυτό γιατί ο Οργανισμός θεωρεί ότι το απαιτούμενο επίπεδο ανταγωνισμού έχει ήδη επιτευχθεί.

Επίσης ο οργανισμός θεωρεί ότι η επιβολή των ρυθμιστικών περιορισμών του οργανισμού λειτουργεί ως τροχοπέδη απέναντι στον υγιή και αποτελεσματικό ανταγωνισμό των επιχειρήσεων στο χώρο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα.

Οι **σημαντικότερες συμμετοχές** τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE για το 2015 είναι η συμμετοχή των δύο εταιρειών στην ΕΤΝΟ και στην Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών και στην ΙΤU η οποία πρόκειται για την διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών. Επιπρόσθετα, ο οργανισμός συμμετέχει στην συμμαχία για την ασφαλέστερη χρήση των συνεδμεμένων συσκευών και των διαδικτυακών υπηρεσιών από τα παιδιά και τους νέους στην ΕΕ.

Αναφορικά με την **επέκταση της Ευρυζωνικότητας και του Mobile Internet στην Ελλάδα**, παρά το γεγονός ότι οι ευρυζωνικές συνδέσεις τόσο για υπηρεσίες σταθερής όσο και κινητής στην Ελλάδα έχουν αγγίξει το 100% το 2015 παρατηρήθηκε αύξηση κατά 174072 γραμμές.

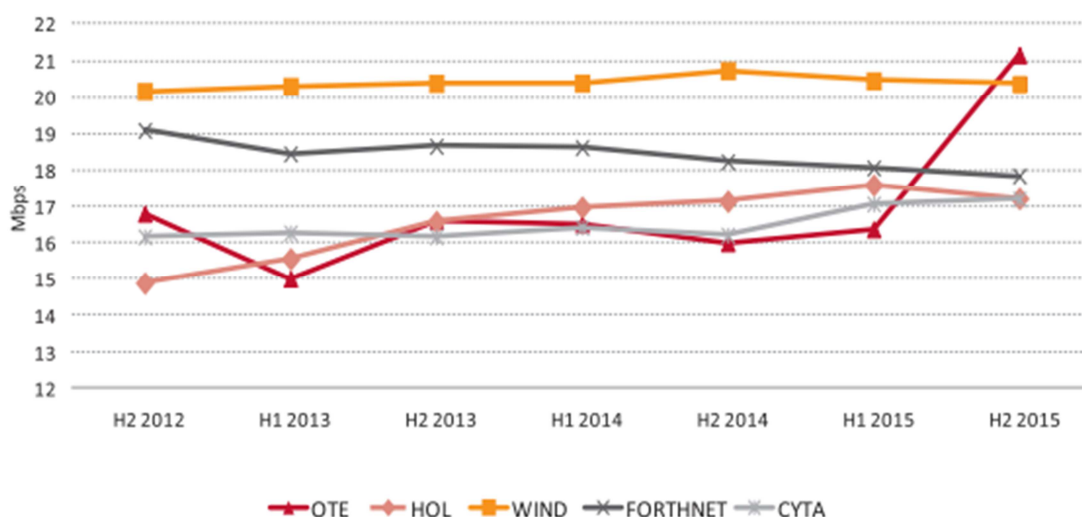


Σχήμα 89: Η εξέλιξη των Ευρυζωνικών γραμμών στην Ελλάδα.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2015,σελ: 71

Για το 2015 ο όμιλος ΟΤΕ πρόκειται για τον μεγαλύτερο εθνικό πενδυτή σε νέες τεχνολογίες αλλά και σε υποδομές του οποίου οι επενδύσεις στην Ελλάδα για το 2015 ξεπέρασαν τα € 2 δις.

Οι επενδύσεις αυτές όπως παρατηρούμε και από το παρακάτω διάγραμμα έδωσαν αποτελέσματα. Είναι φανερό η πραγματική αύξηση της ταχύτητας download για τα πακέτα των 24 Mps σε σχέση με τους υπόλοιπους παρόχους. Το δεύτερο εξάμηνο του 2015 ο ΟΤΕ κατάφερε και ξεπέρασε την πραγματική ταχύτητα όλους τους ανταγωνιστές του:



Σχήμα 90: Η εξέλιξη των Ευρωζωνικών γραμμών στην Ελλάδα 2012-2015

Μέση ταχύτητα μετάδοσης από τοπικά κέντρα στη ροή καθόδου (πακέτα 24Mbps).

Πηγή: Έκθεση Πεπραγμένων 2015, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών σελ: 51.

Διαθέσιμο στο:

http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/library_videos/Proceedings/PDFs/2015.pdf, 12/5/2017.

Σημαντικά συμπεράσματα για τα στοιχεία των γραμμών ΟΤΕ καθώς των στατιστικών κίνησης για τα τρία τελευταία χρόνια διακρίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 40: Στοιχεία γραμμών ΟΤΕ και στατιστικά συνδέσεων 2013-2015

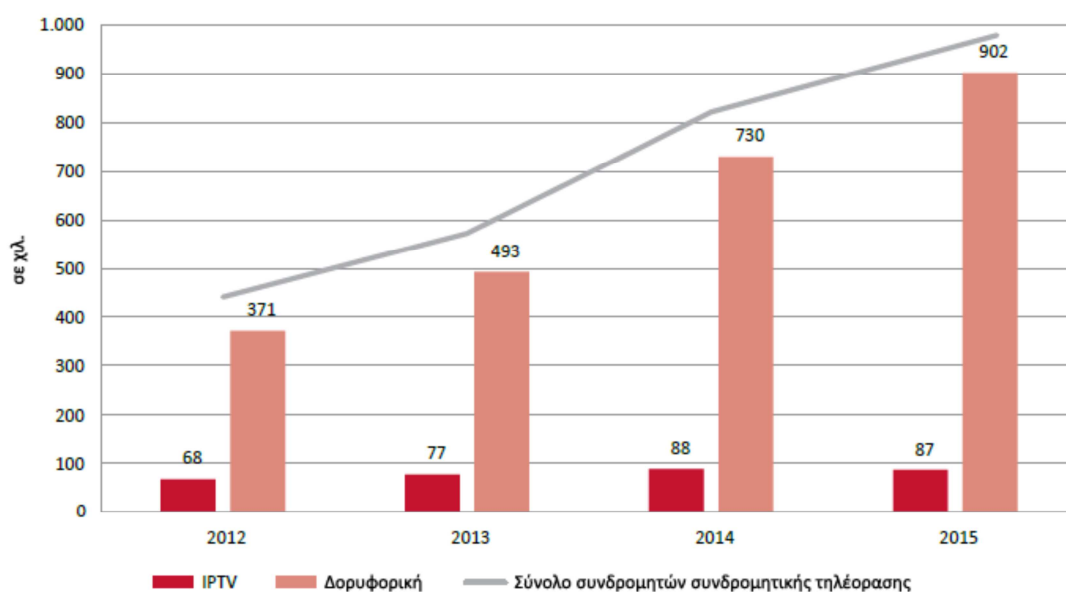
	31-Δεκ-13	31-Δεκ-14	31-Δεκ-15	Αλλαγή 2014 -2015
Συνδέσεις PSTN	2.532.008	2.413.174	2.311.396	-4,20%
Συνδέσεις ISDN (BPA και PRA)	358.446	333.333	308.514	-7,50%
Άλλες συνδέσεις (MSAN)	8.688	15.066	79.002	424%
Σύνολο συνδέσεων ΟΤΕ	2.899.142	2.761.773	2.698.912	-2,30%
ΕΚ των οποίων συνδέσεις Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών Eholeshare Luine rental WLR	47.082	35.325	14.521	-58,90%
Σύνολο ενεργών συνδρομητών ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ	1.286.228	1.389.871	1.352.879	10,30%
Συνδρομητές ΟΤΕ TV (IPTV και δορυφορική)	255.912	353.482	446.499	26,30%
Ενεργοί συνδρομητές λιανικής ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ	1.261.590	1.367.388	1.506.909	10,20%
Αποδεσμοποιημένοι τοπικοί βρόχοι (ενεργοί)	1.907.303	2.015.940	2.047.268	1,60%

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2015,σελ: 72

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα οι συνδέσεις PSTN του οργανισμού μειώθηκαν κατά 4,2% το 2015 σε σχέση με το 2014 ως συνέπεια του ρυθμιστικού πλαισίου και του αυξημένου ανταγωνισμού. Μείωση παρατηρούνται και στο σύνολο των συνδέσεων του ΟΤΕ κατά 2,3% ως συνέπεια **απαγόρευσης άσκησης τιμολογιακής πολιτικής** του οργανισμού από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών. Αύξηση παρατηρείται στις ενεργούς συνδρομητές λιανικής των

ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ γεγονός που προβάλλει το γεγονός ότι συνδρομητές με απλή τηλεφωνική σύνδεση επέλεξαν να συνδεθούν ευρυζωνικά. Εντυπωσιακή αύξηση κατά 424% παρατηρείται στους συνδρομητές οι οποίοι συνδέονται μέσω της τεχνολογίας MSAN (Multi Service ACCESS Node – K;ombow). Πρόκειται για μία συσκευή η οποία εγκαθίστανται συνήθως σε ένα τηλεφωνικό κέντρο και έχει την δυνατότητα σύνδεσης των τηλεφωνικών γραμμών των πελατών μέσα από μία μόνο πλατυφόρμα. Έτσι, επιτυγχάνεται για τους πελάτες ευκολότερη και ταχύτερη σύνδεση. Σημαντική αύξηση υπήρξε και στον αριθμό των συνδρομητών ΟΤΕ TV κατά 26,3% γεγονός το οποίο καταδεικνύει το μέλλον που υπάρχει για την συνδρομητική τηλεόραση στην Ελλάδα αλλά και την ποιότητα και πετυχημένη προώθηση της υπηρεσίας αυτής από τον οργανισμό.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθούμε στην έκθεση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών για τα έτη 2012-2015 σχετικά με την εξέλιξη των συνδρομητών της συνδρομητικής τηλεόρασης και παρατηρούμε ότι για τα έτη αυτά και παρά τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης παρατηρείται μια πολύ σημαντική αύξηση των συνδρομητών:



Σχήμα 91: Εξέλιξη συνδρομητών συνδρομητικής τηλεόρασης.

Πηγή: Ετήσια επισκόπηση αγορών ΕΕΤΤ, 2015.

Η **ασφάλεια των δεδομένων και η ενημέρωση του κοινού** είναι ένα από τα κύρια σημεία της στρατηγικής του οργανισμού στον τομέα της αγοράς. Το 2015 μάλιστα

δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «Παιδί και ασφάλεια στην τεχνολογία» με στόχο την ενημέρωση, την εκπαίδευση αλλά και την παροχή συμβουλών στους γονείς.

Στην συνέχεια προχωράμε στα **προϊόντα και τις υπηρεσίες** για ασφαλή χρήση και ο όμιλος ΟΤΕ παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες αλλά και προϊόντα τα οποία είναι σχεδιασμένα για παιδιά έτσι ώστε να χρησιμοποιούνται τα τεχνολογικά μέσα με ασφάλεια. Οι υπηρεσίες γονικού ελέγχου οι οποίες προσφέρονται από τον ΟΤΕ TV για τους συνδρομητές μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης όσο και μέσω δορυφόρου.

Επίσης όσον αφορά την **ενημέρωση του κοινού** σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, το 2015 δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα www.safekids.gr μέσα από την οποία οι γονείς μπορούν να ενημερωθούν για το πώς η τεχνολογία μπορεί να είναι πιο ασφαλή αλλά και πιο χρήσιμη για τα παιδιά. Επίσης πραγματοποιούνται **ενημερωτικές συναντήσεις** για την ασφάλεια στο διαδίκτυο, στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ. Από τον Νοέμβριο του 2015 ξεκίνησε η συνεργασία του μουσείου με την διεύθυνση δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος μέσα από την διεξαγωγή μηνιαίων ενημερωτικών συναντήσεων καθώς και θεατρικών παραστάσεων για μαθητές Γυμνασίου στο **Μουσείο Τηλεπικοινωνιών** του ΟΤΕ. Το 2015 παρακολούθησαν την παράσταση «η φάρμα του διαδικτύου» 975 άτομα (παιδιά και εκπαιδευτικοί).

Επίσης υποστηρίχθηκαν ημερίδες και συνεδρίου της διεύθυνσης της δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος 2015. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το 4^ο συνέδριο σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο. Για το 2015 συγκεκριμένα πάνω από 10.000 άτομα παρακολούθησαν τις ημερίδες οι οποίες διοργανώθηκαν από την διεύθυνση δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος. Επίσης πραγματοποιήθηκε υποστήριξη του 1^{ου} κινητού εργαστηρίου ενημέρωσης εκπαίδευσης και τεχνολογίας «Οδυσσέας». Από τον οργανισμό παρέχονται προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη έτσι ώστε μέσα από τα **προϊόντα αυτά και τις υπηρεσίες** να δίδεται την δυνατότητα στους πελάτες να χρησιμοποιήσουν την ευρυζωνικότητα, την υψηλή ταχύτητα, την ποιότητα αλλά και τις προηγμένες λύσεις τεχνολογίας. Συγκεκριμένα το 2015 εμφανίσθηκαν οι λύσεις οι οποίες είναι αναπτυγμένες τεχνολογικά COSMOTE IT Solutions με στόχο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και την βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών. Τέτοιες λύσεις είναι το Business Cloud και συγκεκριμένα τις Cosmote Business Cloud Servers, Cosmote Business Cloud Storage και email, τις εξειδικευμένες cloud εφαρμογές, την Cosmote Video Conference. Επίσης υπήρχαν οι λύσεις fleet management και συγκεκριμένα η υπηρεσία Driving Performance με την οποία επιτευχθηκε μείωση των λειτουργικών δαπανών, σε καύσιμα και συντήρηση οχημάτων. Η υπηρεσία Cosmote e-track

σχετικά με την δυνατότητα παρακολούθησης αλλά και διαχείρισης εταιρικών οχημάτων σε πραγματικό χρόνο. Επίσης οι υπηρεσίες e-health οι οποίες στόχευαν στην αποδοτικότερη λειτουργία των νοσημευτικών μονάδων, την μείωση των λειτουργικών τους δαπανών αλλά και την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους νοσηλευόμενους. Μία ακόμα λύση IT ήταν τα έξυπνα δίκτυα (smart grid) τα οποία αξιοποιούσαν την επικοινωνία μεταξύ των μηχανών με σκοπό την συλλογή αλλά και επεξεργασία πληροφοριών με αυτόματο τρόπο έχοντας ως στόχο να βελτιωθεί η αξιοπιστία, η βιώσιμη παραγωγή και η διανομή της ηλεκτρικής ενέργειας.

Επίσης η εφαρμογή e-Energy η οποία έχει ως σκοπό την αποδοτικότερη διαχείριση της ενέργειας η οποία καταναλώνεται από επιχειρήσεις και προσφέρονται λύσεις οι οποίες στοχεύουν στην οικονομία και στην οικολογικότητα της επιχείρησης. Ο οργανισμός επενδύει στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-applications) για τους πελάτες τους οι οποίες οδηγούν μέσα από την εφαρμογή τους στην μείωση της κατανάλωσης χαρτιού αλλά και την καλύτερη διαχείριση των πόρων. Ο όμιλος επίσης ανέλαβε για το 2015 για λογαριασμό της πυροσβεστικής την υλοποίηση έργων πληροφορικής με συνέπεια την συμβολή του οργανισμού τόσο στην πρόληψη όσο και στην κατάσβεση των εκδηλωθέντων πυρκαγιών. Το 2015 ήταν η χρονιά στην οποία ο οργανισμός εισήγαγε τον οικιακό ευρυζωνικό δρομολογητή Speedport Entry 2I ο οποίος έχει ιδιαίτερα χαμηλή κατανάλωση ενέργειας.

Σχετικά με την έρευνα και καινοτομία, ο ΟΤΕ και η COSMOTE για το 2015 συμμετείχαν σε 28 τεχνολογικά **ερευνητικά επιδοτούμενα προγράμματα**.²⁶ Η COSMOTE συμμετείχε στη Smarter – EMC2 Smarter Grid: Empowering SG Market Actors through Information and Communication Technologies και στόχος του έργου είναι η μέγιστη δυνατή συμβολή στην περιβαλλοντική και ενεργειακή βιωσιμότητα, μέσω της αύξησης της διείσδυσης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) και των κατανεμημένων γεννητριών (Distributed Generators) στην αγορά ενέργειας.

Επίσης, το Privacy-Flag - Enabling Crowd-sourcing based privacy protection for smartphone applications, websites and Internet of Things (IoT) deployments το οποίο έχει ως στόχο την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών οι οποίοι

²⁶ Τα προγράμματα αυτά ήταν τα: Live City, E3NETWORK, Wise-PON, PANDA, SECCRIT, DIOGENES, FLAME, UNIFY, SPIRIT, NEMESYS, TEAM, EMERALD, FLEX, VIMSEN, WikiZEN, INPUT, SANSA, VITAL, Smarter-EMC2, Privacy-Flag, CREDENTIAL, VICINITY, 5G-XHaul, CHARISMA, SESAME, COHERENT, i-Hero, i-PROGNOSIS)

επισκέπτονται ιστοσελίδες οι οποίες κάνουν την χρήση εφαρμογών μέσα από τις έξυπνες συσκευές Προγράμματα στα οποία συμμετέχει ο οργανισμός είναι το INPUT (In-Network Programmability for next-generation personal cloud service support) το έργο αυτό έχει ως στόχο τον σχεδιασμό αλλά και την ανάπτυξη της δικτυακής υποδομής. Η δικτυακή αυτή υποδομή θα έχει την δυνατότητα σύνδεσης «έξυπνων συσκευών» π.χ. DVD players, MP2 players.

Άλλο πρόγραμμα είναι το i-HeERO - Infrastructure Harmonised eCall European Pilot Project το οποίο στοχεύει εντός του 2017 να ολοκληρωθεί το κέντρο εξυπηρέτησης κλήσεων έκτακτης ανάγκης PSAP στα κράτη μέλη με βάση την υλοποίηση του ενιαίου αριθμού έκτακτης ανάγκης 112. Επίσης το i-PROGNOSIS - Intelligent Parkinson Early Detection Guiding Novel Supportive Interventions το οποίο στοχεύει τόσο στην πρόγνωση της νόσου της Πάρκινσον όσο και την βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ασθενών χρησιμοποιώντας την τεχνολογία. Το πρόγραμμα αυτό μάλιστα είναι ενταγμένο στο πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2016. Το πρόγραμμα αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Ιανουάριο του 2020. Το 5G-PPP Projects (5G Infrastructure Public Private Partnership) συμμετέχει σε 4 από τα 19 ερευνητικά προγράμματα της ΕΕ το οποίο έχει ως σχεδιασμός και την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, υποδομών και υπηρεσιών 5ης γενιάς 5G.

Ο ΟΤΕ συμμετείχε στο πρόγραμμα SESAME - Small Cells cording Action for Multi-tenancy and Edge services του οποίου στόχος είναι να αναπτύξει μια ενοποιημένη ιδεατή πλατφόρμα η οποία θα μπορεί να διαχειριστεί μικρές κυψέλες δικτύου και πλέον θα μπορεί να παρέχει ευκολίες δικτύου. Μάλιστα ο επικεφαλής του προγράμματος είναι ο ΟΤΕ.

Το πρόγραμμα COHERENT: Coordinated control and spectrum management for 5G heterogeneous radio access networks αναφέρεται η βασική καινοτομία του προγράμματος καθώς και η ανάπτυξη ενοποιημένου συστήματος διαχείρισης ασυρμάτων δικτύων σε μια ενοποιημένη πλατφόρμα που θα οδηγήσει σε καλύτερη ποιότητα τηλεπικοινωνιών.

Ο ΟΤΕ συμμετέχει επίσης στο πρόγραμμα 5G-Xhaul: Dynamically Reconfigurable Optical- Wireless Backhaul/ Fronthaul with Cognitive Control Plane for Small Cells and Cloud-RANs, ο στόχος του προγράμματος αφορά τον σχεδιασμό καθώς και την υλοποίηση ευέλικτου και χαμηλού κόστους δικτύου το οποίο να έχει την δυνατότητα υποστήριξης σύγχρονων καθώς και μελλοντικών οπτικών καθώς και ασύρματων

τεχνολογιών πρόσβασης. Επίσης, υπάρχουν αντίστοιχες υπηρεσίες μέσα από την δυναμική ανάθεση των δικτυακών πόρων.

Ένα ακόμα πρόγραμμα στον οποίο συμμετέχει ο ΟΤΕ είναι και το CHARISMA: Converged Heterogeneous Advanced 5G Cloud-RAN Architecture for Intelligent and Secure Media Access, το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο τον σχεδιασμό καθώς και την υλοποίηση μιας υποδομής Cloud, της υψηλής ασφάλειας καθώς και της φασματικής απόδοσης αλλά και του συνδυασμού της χαμηλότερης ενεργειακής κατανάλωσης σε συνδυασμό με την υψηλή επίδοση.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE εφαρμόζουν **πρακτικές υπεύθυνου Marketing**. Οι υπεύθυνες πρακτικές Marketing εφαρμόζονται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE και έτσι εφαρμόζονται οι νόμοι και οι κανονισμοί οι οποίοι σχετίζονται με την επικοινωνία αλλά και την διαφήμιση. Μάλιστα η διεύθυνση Marketing Communication Strategy, Σταθερής και Κινητής, ελέγχει το διαφημιστικό υλικό προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το υλικό επικοινωνίας είναι σύμφωνο με τους ισχύοντες νόμους. Οι δύο εταιρίες εφαρμόζουν τον **Ελληνικό Κώδικα Δεοντολογίας** σχετικά με την διαφήμιση και την επικοινωνία.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE ακολουθούν την διαφάνεια στην τιμολόγηση και έχουν δεσμευτεί για την σαφή, απλή αλλά και διάφανη επικοινωνία.

Οι **υπηρεσίες «ελέγχου κόστους»**, έχουν την δυνατότητα να ενημερώνονται δωρεάν για τον λογαριασμό τους και ο έλεγχος των στατιστικών στοιχείων της χρήσης προκειμένου να πραγματοποιηθεί το καταλληλότερο πακέτο υπηρεσιών. Επίσης οι λογαριασμοί των πελατών ΟΤΕ περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τις τιμολογιακές αλλαγές. Ο ΟΤΕ επίσης εξετάζει περιπτώσεις πελατών με υπερβολικά υψηλές χρεώσεις οι οποίες πλέον αντισταθμίζονται.

Σχετικά με τα **ασφαλή προϊόντα για τους πελάτες**, ο εξοπλισμός ο οποίος συνοδεύει τα προϊόντα αλλά και οι υπηρεσίες οι οποίες προσφέρουν ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνοδεύονται από πιστοποίηση και τα προϊόντα φέρουν τις απαραίτητες σημάνσεις οι οποίες απαιτούνται από την νομοθεσία της Ε.Ε.

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE προσφέρουν τους πελάτες τους ενιαία εμπειρία εξυπηρέτησης σε όλα τα σημεία επαφής μαζί τους. Ο οργανισμός προχώρησε στην απλοποίηση των διαδικασιών και έχουν αναπτυχθεί λειτουργίες οι οποίες προσβλέπουν στην ικανοποίηση των αιτημάτων πελατών με επαφή την ταχύτερη επίλυση των τεχνικών

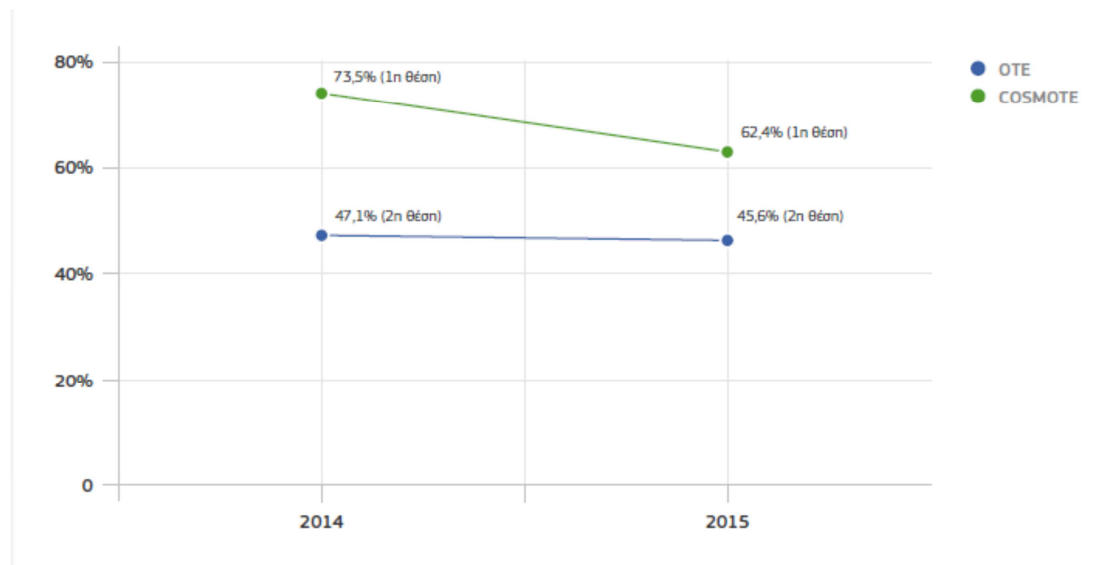
θεμάτων καθώς και την ενίσχυση των ψηφιακών αλληλεπιδράσεων.

Προκειμένου να **ενισχυθούν οι πελάτες σταθερής και κινητής** υλοποιήθηκε η εναρμόνιση των διαδικασιών σταθερής και κινητής, επικοινωνιακών τακτικών αλλά και τρόπων προσέγγισης του πελάτη. Επίσης προσαρμόστηκαν, αλλάχθηκαν και βελτιώθηκαν τα συστήματα διαχείρισης πελατολόγιου. Στην ίδια κατεύθυνση δημιουργήθηκαν FMC fixed Mobile Convergence πελάτες, δηλαδή πελάτες οι οποίοι διατηρούν σταθερή αλλά και κινητή σύνδεση στον όμιλο ΟΤΕ προκειμένου να υπάρχει ενιαία αλλά και ολοκληρωμένη εμπειρία επικοινωνίας.

Επίσης την ίδια χρονιά προσωποποιήθηκε η εξυπηρέτηση των πελατών μέσα από την αύξηση των τηλεφωνικών επικοινωνιών για την επίλυση των παραπόνων και μάλιστα προωθήθηκε η επίλυση ενός προβλήματος με την πρώτη επαφή ελαχιστοποιώντας την όποια ταλαιπωρία του πελάτη. Επίσης, το 2015 υπήρξε λεπτομερής ενημέρωση και προσαρμοσμένη εκπαίδευση όλων των εργαζομένων για την διαχείριση παραπόνων τόσο σταθερής όσο και κινητής.

Ένα άλλο μ'εσο το οποίο χρησιμοποιήθηκε προς την εξυπηρέτηση των πελατών αφορούσε τις έρευνες των πελατών. Οι έρευνες έχουν ως αντικείμενο την διερεύνηση αλλά και την μέτρηση της ικανοποίηση των πελατών.

Το σύνολο των αποτελεσμάτων της έρευνας του **κοινωνικού βαρομέτρου ASBI** επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι οι επιδόσεις της εταιρικής υπευθυνότητας των δύο εταιρειών αναγνωρίζονται από την ελληνική κοινωνία. Ο δείκτης βοηθούμενης αναγνωρισιμότητας πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Εταιριών Τηλεπικοινωνιών διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:



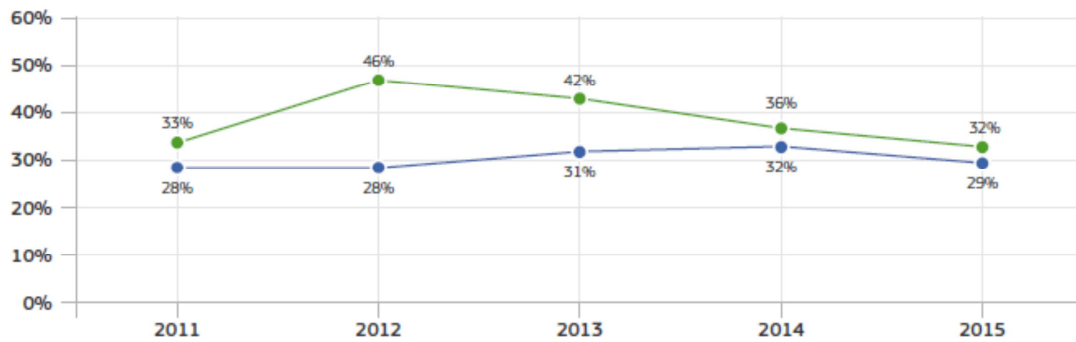
Σχήμα 92: Ο δείκτης βοηθούμενης Αναγνωρισιμότητας Πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Εταιριών Τηλεπικοινωνιών

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 88

Ο δείκτης βοηθούμενης Αναγνωρισιμότητας των πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Εταιριών Τηλεπικοινωνιών το 47,1% έφθασε το 2014 και το 2015, το ποσοστό αυτό φθάνει το 45,6% το 2015 πολύ κοντά στο 2014.

Ο δείκτης αφοσίωσης TRiXm loyalty Index αυξήθηκε το 2015 σε σχέση με το 2014. Ένα ενθαρρυντικό στοιχείο αφορά το γεγονός ότι το 85% των πελατών του ΟΤΕ δηλώνουν ότι νοιώθουν ότι είναι σε καλά χέρια ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για την COSMOTE είναι 86%.

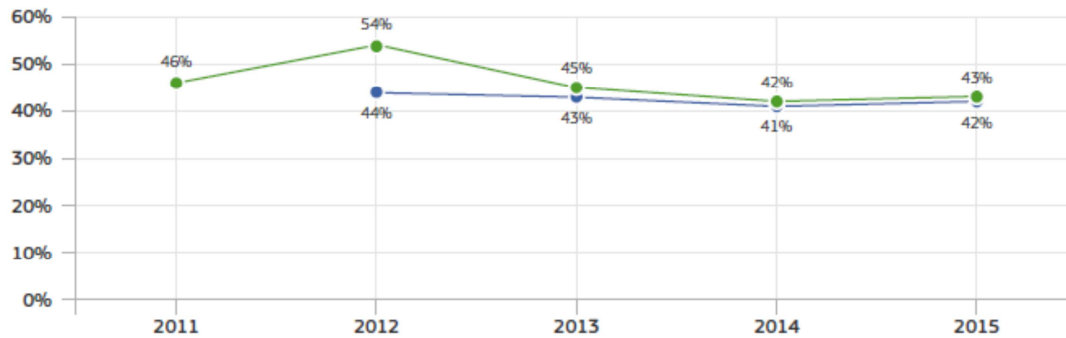
Όπως παρατηρούμε από το παρακάτω σχήμα η αντιληπτικότητα των συνδρομητών του ΟΤΕ παρατηρείται μείωση κατά 3% σε σχέση με το 2014:



Σχήμα 93: Αντιληπτικότητα συνδρομητών 2011-2015

Πηγή: Απόλογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 91

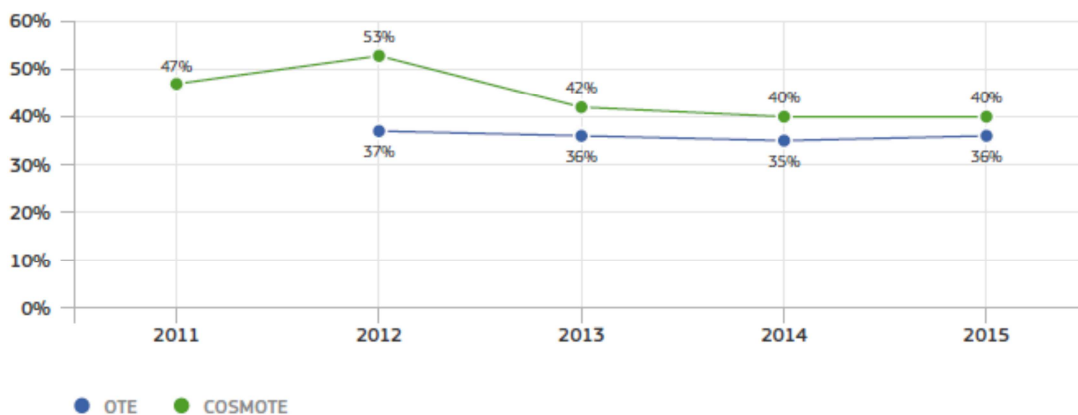
Όπως παρατηρούμε από το παρακάτω σχήμα πραγματοποιήθηκε αύξηση κατά 1% σε σχέση με το 2014 όσον αφορά την καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση και πλέον το 43% των συνδρομητών του οργανισμού δηλώνουν ότι είχαν καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση.



Σχήμα 94: Ποσοστό πελατών που δήλωσαν ότι είχαν καλή τηλεφωνική εξυπηρέτηση 2011-2015

Πηγή: Απόλογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 91

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών στα καταστήματα παρατηρείται αύξηση κατά 1% σε σχέση με το 2015.



Σχήμα 95: Ποσοστό πελατών που δήλωσε ότι είχε καλή Εξυπηρέτηση στα καταστήματα.

Πηγή: Απόλογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 91

Δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων από τον οργανισμό. Το απόρρητο των δεδομένων και της ασφάλειας πρόκειται για μία πολύ σημαντική προτεραιότητα του οργανισμού. Οι εταιρείες πλέον διαθέτουν έχουν την υποχρέωση από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών αλλά και την βούληση

σχετικά με την προστασία του απορρήτου των επικοινωνιών η οποία πλέον είναι εγκεκριμένη από την Ελληνική Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών. Πλέον ο σκοπός της στρατηγικής του οργανισμού αφορά την διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών καθώς και την προστασία των αντίστοιχων δεδομένων επικοινωνίας. Επίσης από τον οργανισμό υπάρχουν **δεσμευτικοί κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων** εντός του ομίλου της DT.

Οι επιμέρους πολιτικές του οργανισμού καθώς και τα κύρια πρότυπα της ασφαλείας καλύπτουν την περιοχή της ασφάλειας δεδομένων, την ασφάλεια των εταιρικών πληροφοριών και δεδομένου προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού. Κατά την διάρκεια του 2015 μάλιστα ο ΟΤΕ έλαβε 3 αιτήματα σχετικά με το απόρρητο των επικοινωνιών.

Οι δύο εταιρείες έχουν προχωρήσει σε σειρά από δράσεις και έργα κεντρικών υποδομών ασφαλείας πληροφοριών. Τέτοιες δράσεις είναι η μεταφορά του κέντρου ελέγχου Φυσικής ασφαλείας, την παροχή υπηρεσιών ασφαλείας σε εξωτερικές εταιρείες, την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης ασφαλείας πληροφοριών κατά ISO 27001 καθώς και η υιοθέτηση των δεσμευτικών κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων εντός του ομίλου DT.

Σχετικά με την **φυσική ασφάλεια**, το 2015 υλοποιήθηκε η υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος ασφαλείας στα κτίρια του Ρέντη, του Ψυχικού καθώς και στο εκπαιδευτικό κέντρο Γερμανός. Επίσης συνεχίστηκαν οι παρεμβάσεις βελτίωσης φυσικής ασφαλείας τόσο στο διοικητικό μέγαρο όσο και στο διοικητικό μέγαρο της Παιανίας. Ενισχύθηκε επίσης η περίμετρος των αποθηκών του Αυλώνα και πραγματοποιήθηκαν μελέτες δομικών αλλά και ηλεκτρονικών παρεμβάσεων σε επιπλέον εγκαταστάσεις. Επιπρόσθετα, ολοκληρώθηκε το έργο ενίσχυσης ασφαλείας σε 13 σταθμούς βάσης, πραγματοποιήθηκε διαγωνισμός σχετικά με την προμήθεια ενός νέου συστήματος πρόσβασης για όλα τα Καφάο καθώς και τις καμπίνες. Επίσης, εμπλουτίστηκαν και ανανεώθηκαν τα συστήματα ασφαλείας σε 40 καταστήματα. Τέλος, προστέθηκε και συντάχθηκε ένα ειδικό «παράρτημα ασφαλείας» το οποίο αφορά την προσθήκη συμβάσεων με τους τρίτους το οποίο αφορά την φυσική πρόσβαση τους στις εγκαταστάσεις του ομίλου και την συνοδεία τρίτων κατά την εκτέλεση των έργων τους.

Η **ενημέρωση και η εκπαίδευση** ήταν ένα από τα σημαντικότερα σημεία στον τομέα της ασφαλείας. Συγκεκριμένα για το 2015, υλοποιήθηκαν ενέργειες οι οποίες

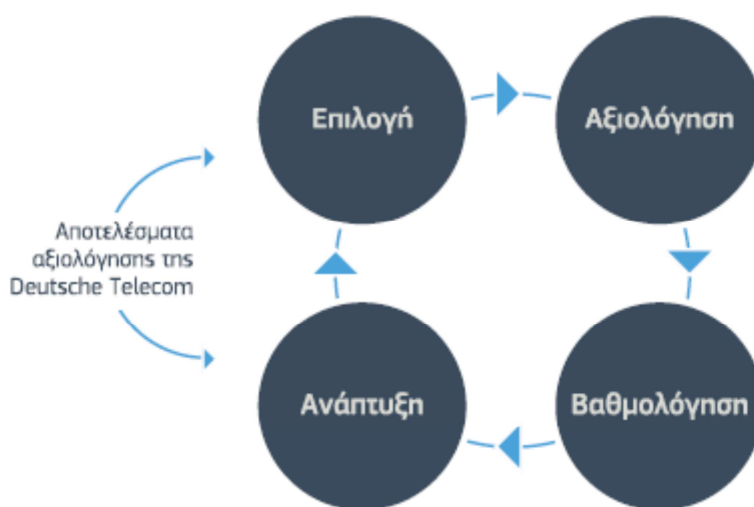
αφορούν τις δράσεις ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης καθώς και εκπαίδευσης. Η εβδομάδα επιχειρησιακής συνέχειας «BCAW 2015» η οποία πρόκειται για πρωτοποριακή διαδραστική πύλη ενημέρωσης η οποία αναπτύχθηκε εσωτερικά για όλο τον όμιλο. Επιπλέον δράσεις σχετικά με την ενημέρωση, την σχετική με φυσική ασφάλεια καθώς και οι εισαγωγικές εκπαιδεύσεις όλων των νεοπροσλαμβανομένων εργαζομένων, η δοκιμή ικανοτήτων ομάδων ανταπόκρισης συμβάντων, οι εκπαιδεύσεις σε νέες ομάδες υπεύθυνων κτιρίων καθώς και ολοκλήρωση 2 σεμιναρίων πιστοποίησης επιχειρησιακής συνέχειας στην OTE ACADEMY. Η ηλεκτρονική ενημέρωση σε όλα τα καταστήματα του ομίλου OTE, το e-learning εκπαιδευτικό πρόγραμμα, οι δύο ηλεκτρονικές έρευνες καθώς και το ειδικό πρόγραμμα εκπαίδευσης από την ελληνική αστυνομία σε όλο το προσωπικό ασφαλείας στα θέματα ύποπτα άτομα, η παρακολούθηση και η αντιπαρακολούθηση, οι εκρηκτικές ύλες, οι μηχανισμοί, οι διαχείριση απειλητικών τηλεφωνημάτων, τα σχέδια εκπαίδευσης καθώς και ο ήταν από τα **θέματα ασφαλείας** στα οποία εκπαιδεύτηκε το προσωπικό ασφαλείας του OTE.

Η **επιχειρησιακή συνέχεια** πρόκειται για μια απαίτηση από τους πελάτες του οργανισμού να παρέχεται αδιάλειπτη παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οι οποίες να είναι υψηλής ποιότητας μιας και μια διακοπή στην λειτουργία των δικτύων του ομίλου OTE έχει άμεση επίπτωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το σύστημα της διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας τόσο του OTE όσο και της COSMOTE και πραγματοποιήθηκε επαναπιστοποίηση σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301. Όσον αφορά την κουλτούρα του ομίλου OTE, περιλαμβάνει συνεχής εκπαιδεύσεις στις ομάδες με ρόλο διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας, ενημερώσεις σε όλο το προσωπικό, ασκήσεις για όλο το προσωπικό, μελέτες κινδύνων στα κρίσιμα κτίρια, την επιτυχή διασφάλιση συμβάντων με αναφορές θεμάτων επιχειρησιακής συνέχειας τα οποία οδηγούν σε έγκαιρη πρόληψη συμβάντων τα οποία θα διέκοπταν την επιχειρησιακή συνέχεια. Παρακολουθούνται διεθνή πρακτικές σε **θέματα επιχειρησιακής συνέχειας**, συμμετοχή περισσότερων μελών στον διεθνή φορέα από την υποδιεύθυνση επιχειρησιακής συνέχειας και τέλος υφίστανται συνεργασία με δημόσιες αρχές και την γενική γραμματεία πολιτικής προστασίας.

Η **εφοδιαστική αλυσίδα** πρόκειται για μια ζωτικής σημασίας για όλες τις επιχειρήσεις χωρίς να εξαρτάται από την γεωγραφική περιοχή στην οποία δραστηριοποιείται. Μέσα από την διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας ο οργανισμός αποφεύγει τους κινδύνους οι οποίοι πηγάζουν από την συνεργασία με προμηθευτές και οδηγούν σε ανήθικη συμπεριφορά χωρίς σεβασμό προς τα

ανθρώπινα δικαιώματα. Με την εξέλιξη των υπεύθυνων πολιτικών μεγιστοποιείται η ποιότητα και η αξία του τελικού ελαχιστοποιώντας το κόστος. Η συνεργασία με το **δίκτυο προμηθευτών** οδηγεί στην αποφυγή των κινδύνων εκείνων οι οποίοι προέρχονται από την συνεργασία με τους προμηθευτές και βελτιώνεται η επίδοση όλων των μερών, διασφαλίζεται η λειτουργία των προμηθευτών και διατηρείται δυναμικό δίκτυο επικοινωνίας με όλα τα μέρη της αλυσίδας προμηθειών. Ο οργανισμός διατηρεί επίσης μητρώο προμηθευτών ο οποίος ανανεώνεται εντός του πλαισίου της βιώσιμης ανάπτυξης. Οι βασικοί στόχοι της πολιτικής προμηθειών βελτιώνουν της προστιθέμενης αξίας σε ότι αφορά τους στόχους, την ποιότητα και το χρόνο. Ένας ακόμα στόχος της πολιτικής προμηθειών αφορά την υιοθέτηση των βασικών κανόνων της διεθνούς πολιτικής προμηθειών της DT καθώς και της ενοποίησης των αποτελεσμάτων του οργανισμού.

Η διαχείριση των προμηθευτών ακολουθεί το παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 96: Η διαχείριση των προμηθευτών

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE-COSMOTE 2015 , σελ: 101

Σχετικά με την επιλογή των προμηθευτών, αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με την πολιτική των προμηθειών του ομίλου ΟΤΕ. Η επιλογή των προμηθευτών σχετίζεται με την συμμόρφωση τους με τον **κώδικα δεοντολογίας** των προμηθευτών του ΟΤΕ καθώς και με την ακεραιότητά τους. Μάλιστα στις συμβάσεις στις οποίες πραγματοποιεί ο οργανισμός με τους προμηθευτές ενσωματώνονται ρήτρες για την υγεία, την ασφάλεια, την καταπολέμηση της διαφθοράς καθώς και με την ασφάλεια αλλά και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών.

Η ανάπτυξη αφορά τον προσδιορισμό των σχεδίων δράσης για την βελτίωση και την επίδοση των αδύναμων προμηθευτών, η παρακολούθηση δράσεων και αποτελεσμάτων, η ενημέρωση των εταιριών του ομίλου αφαιρούνται από την λίστα των προμηθευτών οι οποίοι είναι προμηθευτές.

Στο στάδιο της αξιολόγησης γίνεται η αξιολόγηση της συνολικής επίδοσης των προμηθευτών βάση κριτηρίων διατμηματικών. Οι προμηθευτές πλέον επαναξιολογούνται πάνω στα θέματα τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης ενώ αποδέχονται τον κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών του ΟΤΕ και της COSMOTE. Επίσης, ο οργανισμός δεν αγοράζει από προμηθευτές υλικά των οποίων εξορύσσονται σε εμπόλεμες περιοχές. Η επιλογή των προμηθευτών εξαρτάται από τις τεχνικές προδιαγραφές των προϊόντων, την τιμή, τους εμπορικούς όρους, τους όρους των συμβάσεων, τους τακτικούς ελέγχους καθώς και με κριτήρια τα οποία σχετίζονται με την Εταιρική Υπευθυνότητα όπως είναι η πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας, η περιβαλλοντική διαχείριση, η υγείας και η ασφάλεια καθώς και ο κώδικας δεοντολογίας. Οι προμηθευτές οι οποίοι επιλέγονται αξιολογήθηκαν από τις εμπλεκόμενες επιχειρησιακές μονάδες και έτσι λαμβάνει υπόψη τις αξιολογήσεις της επίδοσης των προμηθευτών βάση την συνολική επίδοση εντός του ομίλου. Θα πρέπει να σημειώσουμε το 2015 δύο εταιρείες προμηθευτών εξαιρέθηκαν από τους διαγωνισμούς λόγω παραβιάσεων της πολιτικής προμηθειών.

Όσον αφορά τους εργαζομένους κύριο στόχο της στρατηγικής του οργανισμού αφορά την διάκριση του οργανισμού ως ένας ελκυστικό εργοδότη ο οποίος προσφέρει ένα **ασφαλές εργασιακό περιβάλλον** το οποίο είναι παράλληλα και δημιουργικό για τους εργαζομένους. Το 2015 προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματική στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης ως προς τον οργανωτικό μετασχηματισμό και την αποτελεσματικότητα έχει δοθεί έμφαση στην επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας και στην συγκέντρωση υπευθυνότητας στις επιμέρους μονάδες. Η μείωση του προσωπικού πραγματοποιήθηκε μέσα από προγράμματα **οικειοθελούς αποχώρησης** και μάλιστα με κοινωνικά υπεύθυνο

τρόπο. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υπήρχε επιβάρυνση των ασφαλιστικών ταμείων καθώς το κόστος αποχώρησης βάρυνε τον οργανισμό.

Μετά την πραγματοποίηση των **προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης** τα οποία πραγματοποιήθηκαν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο πραγματοποιήθηκαν προσλήψεις για 1700 νέες θέσεις εργασίας. Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στα προγράμματα τα οποία αφορούσαν την ανάπτυξη αλλά και ενδυνάμωση των ικανοτήτων της ηγεσίας των στελεχών σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης.

Στοχεύοντας την ολοένα και μεγαλύτερη προαγωγή της εμπειρίας του πελάτη ο ΟΤΕ και η COSMOTE καθιέρωσαν μια ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE μέσα από την ένωση των δύο εταιρειών. Όλοι οι εργαζόμενοι των δύο εταιρειών παρακολούθησαν ειδική εκπαίδευση 8 ωρών η οποία αφορούσε την ενιαία εμπορική μάρκα. Το πλαίσιο λειτουργίας της επιχειρησιακής μονάδας ανθρώπινου δυναμικού λειτουργεί με την παρακάτω δομή:

- HR Competency Centers τα οποία αφορούν τα κέντρα ανάπτυξης πολιτικών, συστημάτων αλλά και διαδικασιών του ανθρώπινου δυναμικού.
- HR Business Partners όπου αφορά τα σημεία επαφής του ανθρώπινου δυναμικού με τις επιχειρησιακές μονάδες.
- HR Shared Services που αφορά τις μονάδες για την άμεση διαχείριση αλλά και εξυπηρέτηση σε θέματα αλλά και σε διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού.

Τα κυριότερα επιτεύγματα για το 2015 όσον αφορά τους εργαζομένους είναι η απασχόληση μέσω προσλήψεων 2400 εργαζομένων της εταιρείας ΟΤΕplus, την λειτουργία του νέου κέντρου εξυπηρέτησης εργαζομένων, την υλοποίηση μικρής κλίμακας προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης, 2567 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας. Επίσης η συνέχεια του προγράμματος COSMOTE Graduate Trainee Program, η ένταξη του πρώτου εσωτερικού προγράμματος ανάδειξης ταλέντων για απασχολούμενος στον ΟΤΕ, ο εμπλουτισμός προγραμμάτων ηγεσίας και τέλος η αύξηση του μέσου όρου εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για ΟΤΕ και COSMOTE.

Σχετικά με την απασχόληση, το 2015 εφαρμόστηκε **πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου** εργαζομένων το οποίο στόχευε την **αύξηση της ανταγωνιστικότητας**, την μείωση του εργασιακού κόστους και την βελτίωση της αποτελεσματικότητας μέσα από νέες προλήψεις. Για το 2015, 8496 εργαζόμενοι στον ΟΤΕ και το σύνολο των εργαζομένων της COSMOTE απασχολείται με συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου. Μάλιστα στο τέλος του 2015 ο ΟΤΕ απασχολούσε 300 άτομα με αναπηρία έναντι 26

άτομα η COSMOTE. Ο ΟΤΕ για το 2015 απασχολούσε 8496 εργαζόμενους και 2008 εργαζομένους η COSMOTE. Εστιάζοντας στον ΟΤΕ 2514 εργαζόμενοι (30%) ήταν διοικητικοί υπάλληλοι, τεχνικό προσωπικό ήταν 4781 εργαζόμενοι (56%) , υποστήριξης πελατών ήταν 358 εργαζόμενοι (4%) ενώ στην κατηγορία των οικονομικών ήταν 412 εργαζόμενοι σε ποσοστό 5%. Τέλος, 280 εργαζόμενοι σε ποσοστό 3% ήταν εξειδικευμένο προσωπικό. Όσον αφορά τις προσλήψεις 92% πραγματοποιήθηκαν εντός του δικτύου ΙΤΕ, 26% είναι κάτω των 30 ετών και το 53% των προσλήψεων πραγματοποιήθηκε στην Αττική. Μάλιστα, το 23% είναι γυναίκες, το 72% είναι εργαζόμενοι 30-50 ετών. Όσον αφορά τις αποχωρήσεις, το 2015 αποχώρησαν 635 εργαζόμενοι από τους οποίους το 88% ήταν μέσα από προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το 2015 ο ΟΤΕ κατατάχθηκε στην 5^η θέση όσον αφορά τους πιο επιθυμητούς εργοδότες στην Ελλάδα. Επίσης ο οργανισμός μέσω της διάθεσης θέσεων για πρακτική άσκηση νουν ευκαιρίες πρακτικής άσκησης και έσωσαν την ευκαιρία σε 423 φοιτητές και σπουδαστές ώστε να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους.

Όσον αφορά η **συμμετοχή σε εκδηλώσεις επαγγελματικού προσανατολισμού** και καριέρας το 2015 οι εταιρείες συμμετείχαν στις εκδηλώσεις : Συνέδριο BEST (Board of European Students of Technology), JOB FAIR, ALBA Graduate Business School Career Forum 2015, Ημέρες Καριέρας 2015 , DEREΕ Career Days 2015, Developers Day .

Το **πλαίσιο πολιτικής δίκαιης εργασίας** αφορά την έλλειψη διακρίσεων, την δικαιοσύνη και την ακεραιότητα καθώς και τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον εργασιακό χώρο. Τόσο το ρυθμιστικό πλαίσιο της Ελλάδας όσο και της Ε.Ε. υιοθετείται από τον οργανισμό και απαγορεύει την χρήση παιδικής εργασίας, την καταναγκαστική εργασία και την συμμετοχή νέων σε επικίνδυνες εργασίες. Μάλιστα, το 2015 ο όμιλος ΟΤΕ δημοσίευσε την νέα κοινωνική χάρτα του ομίλου.

Η **ελευθερία του συνδικαλίζεσθε και οι συλλογικές συμβάσεις** αφορούν την τριετή συλλογική σύμβαση εργασίας για του εργαζομένους του ΟΤΕ η οποία υπεγράφη στα τέλη του 2014 και ισχύει έως το τέλος του 2017. Η καταπολέμηση των διακρίσεων οι ίσες ευκαιρίες και διαφορετικότητα αφορά τους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς οι οποίες είναι η ισότητα, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα, η ακεραιότητα, η ηθική, η διαφάνεια καθώς και η προσωπική ευθύνη οδηγούν ένα πρότυπο λειτουργίας που με την σειρά του καταλύσει στην υιοθέτηση κοινής εταιρικής κουλτούρας. Υφίστανται επίσης τα κανάλια επικοινωνίας «Ask Me», «Tell Me» μέσα από τις οποίες οι

εργαζόμενοι μπορούν να ζητήσουν συμβουλές αλλά ακόμα και να αναφέρουν θέματα σχετικά με θέματα διακρίσεων.

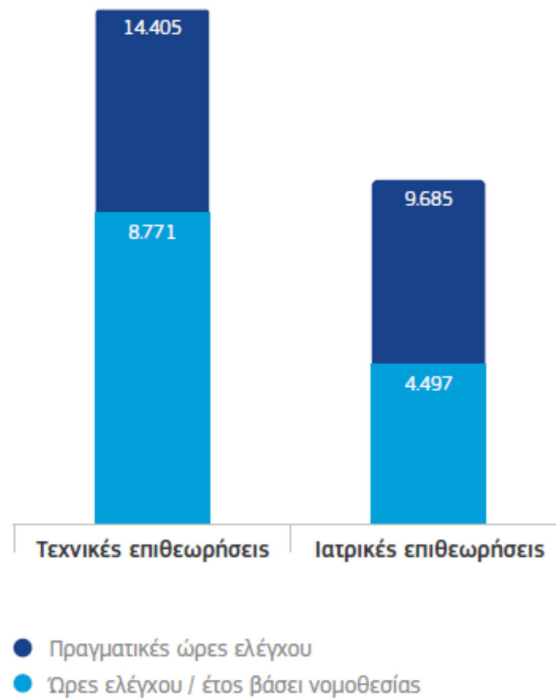
Επίσης υπάρχει το **πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων** «Welcome on Board» το οποίο περιλαμβάνει ενότητα εκπαίδευσης στην οποία περιέχεται ενότητα εκπαίδευσης η οποία αφορά θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, κώδικα δεοντολογίας καθώς και εσωτερικές πολιτικές των εταιρειών. Επίσης στον οργανισμό δεν υπάρχει καμία διάκριση ή διαφοροποίηση λόγω φύλου σε σχέση με τις αμοιβές. Οι δύο εταιρείες παρέχουν άδεια μητρότητας για τον τοκετό και την φροντίδα των παιδιών όπως αναφέρεται στην νομοθεσία.

Όσον αφορά την διαφορετικότητα ως προς το φύλλο ο ΟΤΕ αλλά και η COSMOTE έχουν διατηρήσει την διαφορετικότητα του ανθρώπινου δυναμικού ιδιαίτερα στην εκπροσώπηση των γυναικών σε διοικητικές θέσεις. Η διοικητική ομάδα του ΟΤΕ και της COSMOTE αποτελείται από 7 άνδρες (ποσοστό 64%) και 4 γυναίκες (ποσοστό 36%).

Σχετικά με την **υγεία και ασφάλεια** και την ποιότητα της ζωής των εργαζομένων του ομίλου ΟΤΕ αποτελεί για τους εργαζομένους βασική προϋπόθεση για την βιώσιμη ανάπτυξη του ομίλου. Μάλιστα τα θέματα υγείας και ασφάλειας του οργανισμού θεωρούνται ζωτικής σημασίας για τον οργανισμό. Συγκεκριμένα για το 2015 δόθηκε έμφαση στην εναρμόνιση των προσεγγίσεων όσον αφορά την προσέγγιση υγείας και ασφάλειας μέσα από την δέσμευση αλλά και την υποστήριξη της διοίκησης σχετικά με την διαδικασία εφαρμογής τόσο των νομοθετικών όσο και των κανονιστικών διατάξεων οι οποίες ακολουθούνται τόσο από την Ελλάδα όσο και από την Ε.Ε.

Η **πολιτική Υγείας και Ασφάλειας** στοχεύει στην συμμόρφωση με τις νομικές αλλά και κανονιστικές απαιτήσεις, την πρόληψη αλλά και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, την πιστοποίηση των λειτουργιών του ομίλου ΟΤΕ σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο διαχείριση υγείας αλλά και ασφάλειας στην Εργασία, την διαβούλευση μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, την διαχείριση σε σχέση με τις αρχές και πρακτικές υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Στόχος είναι επίσης η συνέχιση των ελέγχων αλλά και των επιθεωρήσεων της τήρησης των μέτρων στους χώρους εργασίας και τις εγκαταστάσεις. Η παροχή των πρώτων βοηθειών αλλά και η πραγματοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της ψυχικής υγείας καθώς και η οργάνωση των μονάδων ανταπόκρισης έκτακτων συμβάντων μέσα από τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων

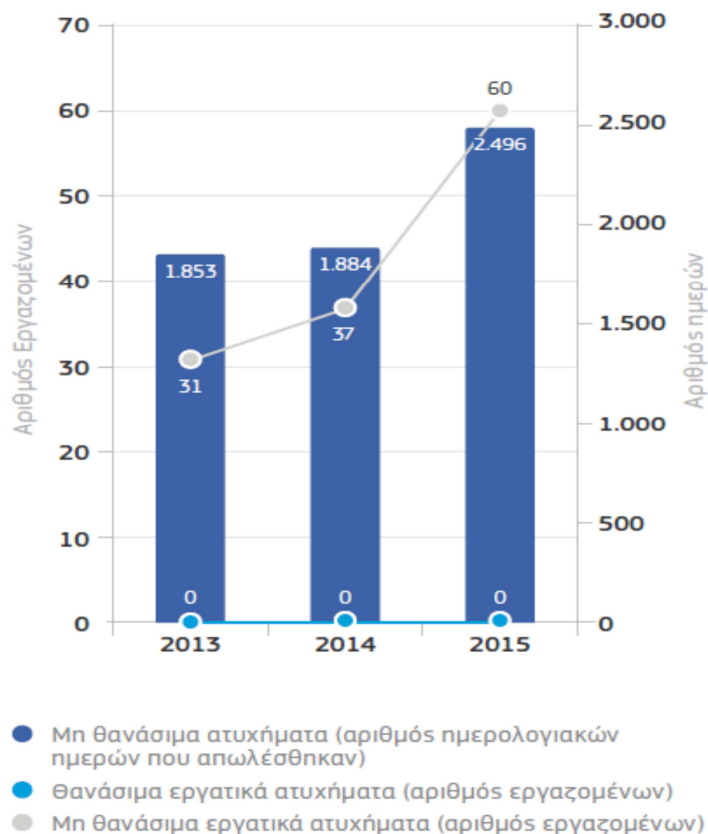
Το 2015, οι πραγματικές ώρες ελέγχου υπερέβαιναν τις υποχρεωτικές ώρες βάσει της νομοθεσίας.



Σχήμα 97: Οι τεχνικές και ιατρικές επιθεωρήσεις για τον ΟΤΕ το 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 119

Ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων για τον ΟΤΕ παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 98: Εργατικά ατυχήματα στον ΟΤΕ για τα έτη 2013 – 2015 και αριθμός ημερών εκτός εργασίας.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 121

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα, σχετικά με τα θανατηφόρα ατυχήματα δεν παρατηρήθηκε κανένα θανατηφόρο ατύχημα ενώ αύξηθηκε το ποσοστό των εργατικών ατυχημάτων. Όμως το 31,6% των ατυχημάτων αφορούσαν τροχαία ατυχήματα καθώς και ατυχήματα εκτός των εγκαταστάσεων του ομίλου. Σχετικά με τον αριθμό των ατυχημάτων της COSMOTE παρέμεινε αμετάβλητος.

Άμεση συνέπεια των εργατικών ατυχημάτων ήταν η αύξηση των ημερών απουσίας από την εργασία.

Η πρόληψη, η εκπαίδευση καθώς και η ευαισθητοποίηση πάνω σε θέματα υγείας είναι ιδιαίτερα είναι ορισμένα ακόμα στοιχεία τα οποία επιβεβαιώνουν την προσήλωση του οργανισμού σε θέματα του εργατικού προσωπικού. Υφίστανται συνεχώς σεμινάρια σχετικά με θέματα υγείας όπως είναι οι Α΄βοήθειες, η αποφυγή της θερμικής καταπόνησης, εκπαίδευση των εναεριστών, προστασία από ηλεκτρικούς κινδύνους, σεμινάρια για εργαζομένους σε ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις, σεμινάρια για προστασία από φυσικούς, χημικούς αλλά και βιολογικούς παράγοντες και σεμινάρια ειδικά σχεδιασμένα για τους νεοπροσλαμβανομένους.

Επίσης υφίστανται σεμινάρια σχετικά με θέματα ασφαλείας όπως είναι η πυρασφάλεια, οι κίνδυνοι καθώς και η επικινδυνότητα εργασιών στους χώρους εργασίας, η εργασία με ασφάλεια στο πεδίο με την χρήση μέσων ατομικής προστασίας, η προστασία από ηλεκτρικούς κινδύνους.

Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται με αφορμή τις παγκόσμιες ή ευρωπαϊκές ημέρες οι οποίες είναι αφιερωμένες σε θέματα υγείας. Συγκεκριμένα για το 2015 υπήρχαν 23 άρθρα σχετικά με το εορτασμό παγκόσμιων θεμάτων υγείας. Υπάρχουν ανακοινώσεις σχετικά με τα μέσα προστασίας και αντιμετώπισης των εποχιακών ιώσεων όπως είναι οι συνθήκες καύσωνα, η πρόληψη της θερμοπληξίας και της θερμικής καταπόνησης αλλά και της εποχιακής γρίπης. Για το 2015 υπήρχαν τέσσερις τέτοιες ενημερώσεις. Επίσης υπήρχαν οδηγίες σχετικά με την προστασία αλλά και αντιμετώπιση των εποχιακών κινδύνων, για το 2015 υπήρχε ένα άρθρο σχετικά με οδηγίες για το πάγο και το χιόνι. Πραγματοποιήθηκε προς την ίδια κατεύθυνση το πρόγραμμα «Ζούμε καλύτερα χωρίς τσιγάρο» το οποίο στόχευε στην ευαισθητοποίηση, την πρόληψη αλλά και την υιθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής. Το 2015 υπήρξε και η ενοποίηση των ιατρείων τα οποία λειτουργούν πλέον με την κοινή επίβλεψη της COSMOTE και του ΟΤΕ. Τέλος, υπάρχει γυμναστήριο στο κτίριο της Παιανίας, υπάρχουν εστιατόρια και κυλικεία για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων ενώ το 2015 πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και ανταπόκρισης εργαζομένων σχετικά με περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Το 2015 υπήρξε και βράβευση επιχειρηματικής αριστείας για τον οργανισμό και συγκεκριμένα του απονεμήθηκε ο τίτλος Partner ITE, Business Security και έλαβε το πιστοποιητικό EFQM, δέσμευση στην επιχειρηματική Αριστεία Comitted to Excellence.

Σχετικά με τον οργανωτικό μετασχηματισμό και την αποτελεσματικότητα του οργανισμού μέσα από την ενίσχυση των μεσαίων στελεχών αποφεύχθηκαν οι πολυεπίπεδες αναφορές. Το 2015 ξεκίνησε και το πρόγραμμα One Procurement Project της DT το οποίο αφορά την ευθυγράμμιση των διαδικασιών προμηθειών, της αποσαφήνισης των αρμοδιοτήτων και την ομοιομορφία των διαδικασιών με τις υπόλοιπες εταιρίες της DT.

Η ένταξη στον όμιλο της DT έχει επηρεάσει και την παράμετρο της ανάπτυξης των εργαζομένων όσον αφορά ιδιαίτερα τις επιπλέον ευκαιρίες καριέρας σε εταιρίες της Deutsche Telekom.

Η ετήσια αξιολόγηση και ανάπτυξη υφίσταται σε όλα τα επίπεδα εργαζομένων τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE. Μάλιστα όλα τα νέα στελέχη τα οποία έχουν αρμοδιότητες διοίκησης ομάδας πριν την έναρξη της ετήσιας διαδικασίας ειδική εκπαίδευση η οποία τους δίνει την δυνατότητα μέσα από την δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης και να έχουν έτσι την δυνατότητα να αναπτύξουν τους ανθρώπους της ομάδας τους με έναν τρόπο δομημένο αλλά και λειτουργικό. Το 2015 το συγκεκριμένο πρόγραμμα το παρακολούθησαν 367 νέα στελέχη και το σύνολο των εργαζομένων αξιολογήθηκαν με το συγκεκριμένο τρόπο. Μάλιστα η διαδικασία της αξιολόγησης εφαρμόστηκε για όλα τα επίπεδα του ΟΤΕ και της COSMOTE.

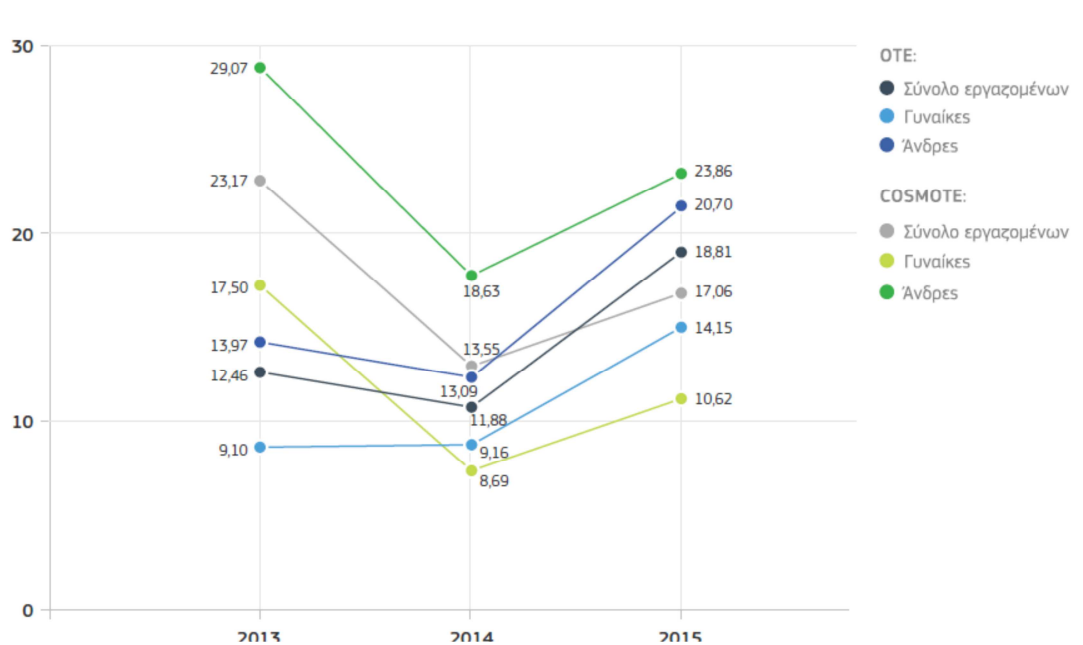
Το 2015 ήταν η πρώτη χρονιά στην οποία εφαρμόστηκε το πρόγραμμα «Performance Dialog» το οποίο αφορά τα διευθυντικά στελέχη του ομίλου εταιρειών του ΟΤΕ. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει πέρα από την αξιολόγηση από τον ιεραρχικά ανώτερο, την αυτοαξιολόγηση των στελεχών αλλά και την άποψη συνεργατών της ομάδας τους, η διαδικασία αυτή είναι φανερό ότι ενθαρύνει την διαδικασία της ανατροφοδότησης.

Σχετικά με την επιλογή των εργαζομένων , το 2015 ανακοινώθηκαν 18 εσωτερικές προκηρήξεις οι οποίες αντιστοιχούσαν σε 74 θέσεις. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 951 βιογραφικά και πραγματοποιήθηκαν 372 συνεντεύξεις. Η διαδικασία αυτή αφορά την εσωτερική ενημέρωση, την αγγελία, την συνέντευξη και την διαδικασία επιλογής και μάλιστα ενισχύεται μέσα από εξετάσεις αξιολόγησης. Αν απαιτείται μάλιστα η συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο τότε υπάρχει και εξωτερική συμβολή στην διαδικασία των αξιολογήσεων.

Μάλιστα υπήρχε **πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων**, το 2015 ολοκληρώθηκε μάλιστα η διαδικασία επιλογής ταλέντων το οποίο ονομάστηκε «Cosmote Graduate Trainees Program» και ξεκίνησε το αναπτυξιακό ταξίδι των επιτυχόντων. Συνολικά

650 εργαζόμενοι αιτήθηκαν τη συμμετοχή τους και συμμετείχαν και μέλη της ανώτατης διοίκησης. Μετά από αυτήν την διαδικασία επιλέχθηκαν 10 συμμετέχοντες όπως ήδη είχε προβλεφθεί.

Προκειμένου να υπάρχει ενδυνάμωση των στελεχών τα οποία έχουν ευθύνη διοίκησης ομάδας το 2015, ήταν η χρονιά κατά την διάρκεια της οποίας υλοποιήθηκαν προγράμματα ηγεσίας τόσο για τους νέους προισταμένους όσο και για τα υπόλοιπα στελέχη. Σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE κατά την διάρκεια του 2015 συνέχισαν την εκπαίδευση και την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων. Στον ΟΤΕ εργάστηκαν 8500 εργαζόμενοι από τους οποίους είναι 23% γυναίκες και 77% άνδρες. Στο παρακάτω σχήμα διακρίνουμε τις ώρες εκπαίδευσης για τους εργαζομένους του οργανισμού:



Σχήμα 99: Οι ώρες εκπαίδευσης για τους εργαζομένους OTE-COSMOTE για τα έτη 2003-2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE-COSMOTE 2015

Ένα ενθαρρυντικό στοιχείο είναι ότι τόσο στον OTE όσο και στην COSMOTE οι ώρες εκπαίδευσης για τους εργαζομένους αυξήθηκαν μετά την πτώση που παρουσίασαν το 2014.

Τα αντιπροσωπευτικότερα **προγράμματα εκπαίδευσης** για το 2015 ήταν τα:

- The evolution Sessions – Corporate Positioning Philosophy. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα με το οποίο επικοινωνήθηκαν οι αξίες αλλά και η φιλοσοφία του νέου brand OTE-COSMOTE. Το πρόγραμμα αυτό το παρακολούθησαν πάνω από 13000 εργαζόμενοι του OTE.
- Το πρόγραμμα ACT2- Advanced Certification in Telecommunications Technologies το οποίο αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης αλλά και ανάπτυξης δεξιοτήτων οι οποίες εστιάζουν στις τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα το έχουν παρακολουθήσει πάνω από 2600 εργαζόμενοι το 2015.

- Το πρόγραμμα ACT2 για μη τεχνικούς (ACT 2 for non Techs). Στόχος του προγράμματος είναι η εξοικείωση των εργαζομένων με το δίκτυο σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- Το πρόγραμμα BC2X - Branded Customer Experience Excellence Program. Το πρόγραμμα αφορά την καλλιέργεια κουλτούρας της εμπειρίας πελάτη και το παρακολούθησε το σύνολο των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια της ΟΤΕ ACADEMY.
- Το πρόγραμμα B2B Power Performance πρόκειται για πρόγραμμα το οποίο απευθύνεται σε στελέχη B2B. Προκειμένου να υπάρχει πιο πλήρη κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών υλοποιήθηκαν τα προγράμματα «B2B Accelerating Account Management Skills» το οποίο εστιάζει σε πρακτικές Account Management καθώς και το πρόγραμμα «B2B Expertise Solutions Simplicity» το οποίο εστιάζει στους εταιρικούς πωλητές.
- Το πρόγραμμα Design Thinking Workshop «Fresh Your Mind» το οποίο απευθύνεται σε ομάδες οι οποίες δραστηριοποιούνται σε πολύπλοκα έργα και εστιάζει στην καινοτομία. Το πρόγραμμα επιτυγχάνει την ενίσχυση της δημιουργικής σκέψης μέσα από βιωματικό αλλά πρακτικό ταυτόχρονα τρόπο.
- Το πρόγραμμα Digital Learning το οποίο πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο εστιάζει στο digital learning και σε εναλλακτικούς τρόπους εκπαίδευσης, Το πρόγραμμα το παρακολούθησαν πάνω από 3500 εργαζόμενοι μέσω e learning.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι πέρα από την πραγματοποίηση των παραπάνω προγραμμάτων ιδιαίτερη έμφαση δίνεται από αξιόπιστους φορείς οι οποίοι έχουν διεθνές κύρος. Συγκεκριμένα για το 2015, 158 εργαζόμενοι του ΟΤΕ καθώς και της COSMOTE πιστοποιήθηκαν σε 79 τίτλους και πιστοποιητικών των φορέων Cisco, Alcatel, HP, PMI και CISA.

Σχετικά με τις **παροχές των εργαζομένων** τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν προχωρήσει όσον αφορά την ασφάλιση σε πρόγραμμα ασφάλειας και υγείας για όλους τους εργαζομένους αλλά και για τα εξαρτώμενα μέλη καθώς και πρόγραμμα ασφάλειας ζωής για όλους τους εργαζομένους.

Σχετικά με τις υπόλοιπες παροχές, πρόκειται για την παροχή ειδικών τιμών σε αγαθά αλλά και υπηρεσίες τρίτων εταιρειών, την προσφορά μέσα από κλήρωση εισιτηρίων τόσο για αθλητικές όσο και για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, την χορήγηση διατακτικών σίτισης, υπηρεσιακό λεωφορείο για την μεταφορά προσωπικού από και

προς το σταθμό Ειρήνη του Ηλεκτρικού και Νερατζιώτισσα του μετρό. Ιδιαίτερα για τους εργαζομένους του κτιρίου της Παιανίας παρέχεται κάρτα πολλαπλών διαδρομών ή e-pass. Σε κεντρικά κτίρια της εταιρείας λειτουργεί επίσης εστιατόριο.

Όσον αφορά την προστασία της οικογένειας εξακολουθούν να ισχύουν οι παροχές για το δώρο γάμου, συνδρομή στο κόστος φύλαξης βρεφών και νηπίων, ενίσχυση πολυτέκνων μέσα από ειδικές παροχές, οικονομική στήριξη των εργαζομένων μέσα από το κεφάλαιο «αλληλοβοήθειας» σε θέματα υγείας. Επίσης μέσα από τον ΟΠΑΚΕ προσφέρεται διαμονή σε ιδιόκτητα παραθεριστικά κέντρα και σε ξενοδοχεία. Αλλά και στον αθλητισμό διεξάγονται εσωτερικά πρωταθλήματα π.χ. το ομαδικό άθλημα ποδοσφαίρου.

Σχετικά με την **εσωτερική επικοινωνία** πρόκειται για ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για τον οργανισμό γιατί μέσω αυτής προάγεται η γνώση, η ομαδικότητα, η συμμετοχή αλλά και η αμφίδρομη επικοινωνία. Προκειμένου να επιτευχθεί η εσωτερική επικοινωνία χρησιμοποιούνται εργαλεία όπως το εσωτερικό δίκτυο, το Newsletter, τα φυλλάδια και οι αφίσες, οι καμπάνιες επικοινωνίας, οι προωθητικές ενέργειες καθώς και οι έρευνες ικανοποίησης. Μάλιστα τα εταιρικά intranet sites δέχθηκαν συνολικά 2900000 επισκέψεις από εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE. Πραγματοποιήθηκε επίσης αύξηση κατά 6% των επισκέψεων σε σχέση με το 2014. Επίσης πραγματοποιήθηκαν το 2015 24 αποστολές Newsletter για περισσότερα από 230 θέματα και 100 δημοσιεύσεις σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας στο u-link και στον μικρόκοσμο. Το 2015 προκειμένου να επικοινωνηθεί με αποτελεσματικότερο τρόπο το νέο κοινό εμπορικό σήμα και να εξοικειωθούν οι εργαζόμενοι με αυτό δημιουργήθηκε ένα ειδικό microsite. Το 2015 ήταν η πρώτη χρονιά στην οποία χρησιμοποιήθηκαν **εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας** τα οποία απευθυνόταν στους τεχνικούς πεδίου και είχαν προσαρμοστεί και μορφοποιηθεί ώστε να αποτελούν έναν πιο ευέλικτο τρόπο ενημέρωσης. Τέτοια εργαλεία είναι το Digital Display Screens οι οποίες παρέχουν συνοπτικές πληροφορίες και ανακοινώσεις σχετικά με εσωτερική ενημέρωση, καθώς και το “technology newsletter” το οποίο περιλαμβάνει νέα, ανακοινώσεις και χρήσιμες συμβουλές ενώ αποστέλλεται σε πάνω από 3100 εργαζομένους της τεχνολογίας. Επιπλέον δημιουργήθηκαν καμπάνιες και συνέδρια για τους εργαζομένους σε πολλά κτίρια του οργανισμού.

Η **δέσμευση αλλά και η ικανοποίηση των εργαζομένων** θεωρείται από τον οργανισμό απαραίτητο στοιχείο για την επιτυχή πορεία του. Ήδη από το 2014 ξεκίνησε το πρόγραμμα υποδοχής των νέων εργαζομένων με το πρόγραμμα

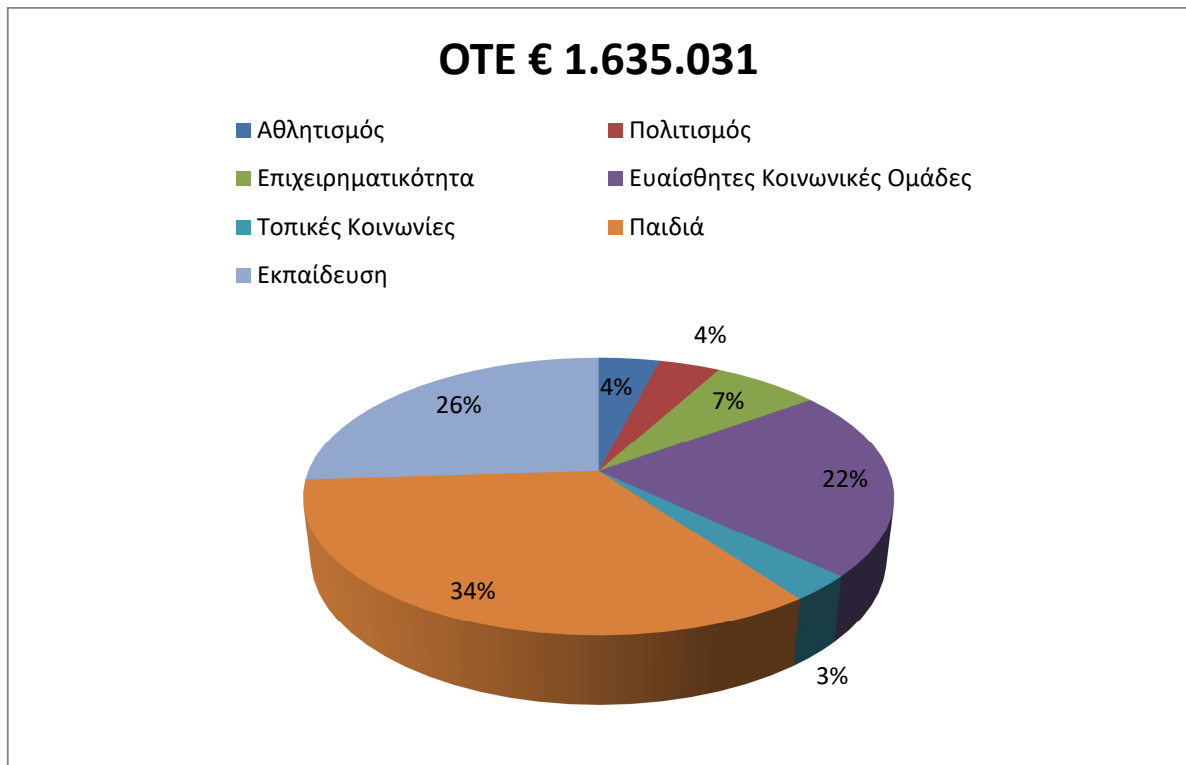
«Welcome on board» το οποίο απευθύνεται σε νέους εργαζομένους και σκοπός του προγράμματος είναι η ευαισθητοποίηση τους σε θέματα εμπειρίας πελάτη, στις σύγχρονες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών και στην ενθάρρυνση του κλίματος ομαδικότητας, κοινής κουλτούρας αλλά και επικοινωνίας σε όλο τον όμιλο ΟΤΕ. Μάλιστα, μέσα στο 2015 το πρόγραμμα «Welcome on board» διήρκησε επιπλέον 5 ημέρες και μάλιστα εμπλουτίστηκε με βιωματική εκπαίδευση όσον αφορά την τεχνολογία και την εμπειρία πελάτη αλλά και σε επισκέψεις σε λειτουργίες πρώτης γραμμής όπως είναι τα καταστήματα, τα τηλεφωνικά κέντρα, η εξυπηρέτηση πελατών καθώς και το πεδίο.

Το 2015 διεξήχθησαν έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Μάλιστα κάθε δύο χρόνια διεξάγεται έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων και κάθε έξι μήνες πραγματοποιούνται εξαμηνιαίοι έλεγχοι μέσα από την έρευνα στιγμής. Οι έρευνες αυτές πρόκειται για διαγνωστικά εργαλεία ανατροφοδότησης. Αξίζει να αναφέρουμε τον υψηλό βαθμό συμμετοχής τους στην έρευνα ικανοποίησης το 2015 η οποία έφθασε στο 79% στην έρευνα ικανοποίησης το 2015 και το 75% στην έρευνα στιγμής.

Στην ενότητα η οποία αφορά την κοινωνία δίνεται έμφαση στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες αλλά και στις τοπικές κοινωνίες με στόχο την κάλυψη σημαντικών αναγκών τους. Το 2015, προκειμένου να επιτευχθεί η βελτιστοποίηση τόσο του σχεδιασμού όσο και της παρακολούθησης της αξιολόγησης υιοθετήθηκε από τον ΟΤΕ και την COSMOTE το μοντέλο μέτρησης της συνεισφοράς των παραγόμενων οφελών αλλά και των επιπτώσεων. Με βάση το μοντέλο αυτό, London Benchmarking Group (LBG) αναπτύχθηκε ένα εργαλείο το οποίο συλλέγει, επεξεργάζεται και αποτυπώνει στοιχεία τα οποία αφορούν τόσο τα κοινωνικά προγράμματα όσο και τις δράσεις που υλοποιούνται από τις εταιρίες. Το μοντέλο LBG ευθυγραμμίζεται με διεθνείς δείκτες και πρωτοβουλίες για την βιώσιμη ανάπτυξη όπως είναι ο Dow Jones Sustainability Index (DJSI), τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative καθώς και την μεθοδολογία Social Return of investment (SPOI) το οποίο μετρά την απόδοση των κοινωνικών επενδύσεων.

Το 2015 δόθηκαν 262.189 € για στήριξη σε είδος, 1.372.842 € ενώ το σύνολο της κοινωνικής συνεισφοράς έφθασε τα 1.635.031 €.

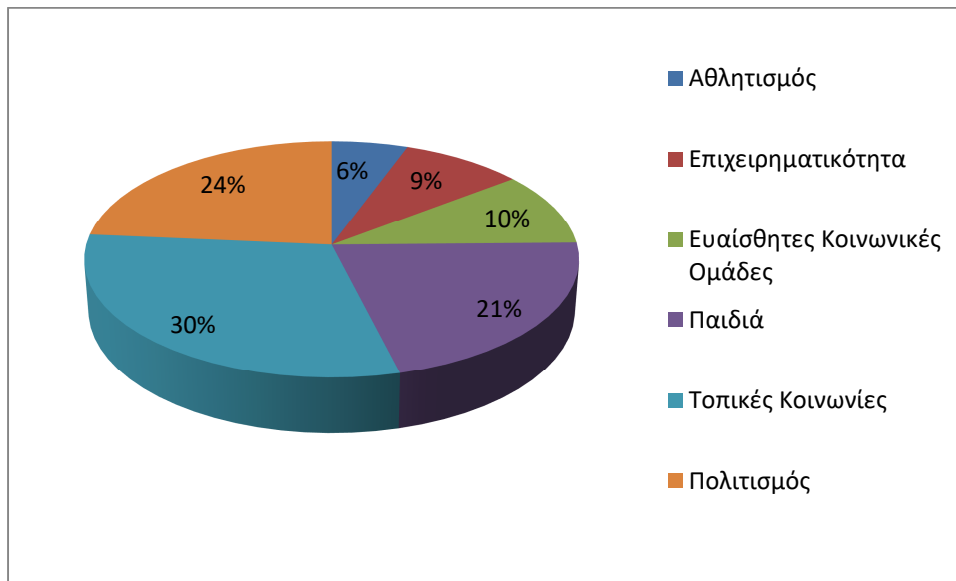
Τα παιδιά, ο τομέας της εκπαίδευσης και οι ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες απορροφούν το μεγαλύτερο μέρος της κοινωνικής συνεισφοράς του οργανισμού.



Σχήμα 100: Η κοινωνική συνεισφορά του ΟΤΕ για το 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 144

Κύριος στόχος του ομίλου είναι να εφαρμόζει τα προγράμματα στήριξης της κοινωνίας και επωφελήθηκαν διαφορετικές ομάδες ανθρώπων. Οι τοπικές κοινωνίες, τα παιδιά και ο χώρος του πολιτισμού πρόκειται για εκείνες τις ομάδες οι οποίες επωφελούνται από την προσφορά του οργανισμού στο χώρο της κοινωνίας.



Σχήμα 101: Επωφελοούμενοι του οργανισμού για το 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 145

Τα επιτεύγματα του 2015 στην κοινωνία ήταν ύψους 3,3 εκατομμύρια € με πάνω από 1,2 εκατομμύρια €. Επίσης ενισχύθηκε το έργο πάνω από 60 ΜΚΟ οι οποίες φροντίζουν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες καθώς και παιδιά. Επίσης παρήχθησαν εκπλώσεις σε άτομα τρίτης ηλικίας καθώς και σε άτομα με αναπηρία καθώς και σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας. Μάλιστα πάνω από 1500 μαθητές δημοτικού σε ολόκληρη την Ελλάδα συμμετείχαν στον 1^ο Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά του δημοτικού. Επίσης, στηρίχθηκε το έργο του λιμενικού σώματος καθώς και της ελληνικής ακτοφυλακής για την διάσωση πάνω από 74000 ανθρώπων οι οποίοι βρισκόταν σε κίνδυνο στην θάλασσα.

Υποστηρίχθηκαν 80 δράσεις των τοπικών κοινωνιών σε ολόκληρη την Ελλάδα μέσα από την οικονομική ενίσχυση των τοπικών φορέων, των τοπικών αθλητικών, συλλόγων καθώς και των πολιτιστικών δρόμων. Επίσης 10500 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Έμφαση δίνεται και στα κοινωνικά προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές. Σγκεκριμένα διατέθηκαν προϊόντα και αξεσουάρ τόσο σταθερής όσο και κινητής τα οποία ήταν ειδικά σχεδιασμένα για άτομα τρίτης ηλικίας καθώς και για άτομα με άτομα με προβλήματα όρασης καθώς και ακοής. Επίσης παρέχονται εκπλώσεις για

άτομα τρίτης ηλικίας 65+ σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας. Σχετικά με την προσφορά και υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία παρέχονται εκπτώσεις σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ίντερνετ, σε υπηρεσία άμεσης ειδοποίησης, την υπηρεσία MobiTalk της COSMOT και την υπηρεσία άμεσης ειδοποίησης, επίσης δίνεται έκπτωση σε SMS και βιντεοκλήσεις για πελάτες καθώς και προβλήματα ακοής. Διατέθηκαν επίσης κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας COSMOTE συνολικής αξίας € 28940 διατέθηκαν σε ΜΚΟ καθώς και σε καταστήματα κράτησης.

Το 2015 προσφέρθηκαν επίσης συγκεκριμένες υπηρεσίες σταθερής αλλά και κινητής σε φοιτητές, επίσης, κατά την διάρκεια της ενέργειας GET ON BOARD, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE καθώς και ο Γερμανός προσέγγισαν 204.000 φοιτητές στους οποίους παρασχέστηκαν εκπτώσεις καθώς και χρήσιμα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα.

Το 2015 ήταν μια ακόμα χρονιά κατά την οποία στηρίχθηκαν οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τα παιδιά. Επίσης, στηρίχθηκε το έργο περισσότερων από 60 ΜΚΟ καθώς και φορέων οι οποίες εστιάζουν στις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Οι ΜΚΟ αυτές υποστηρίχθηκαν μέσα από μακροχρόνια προγράμματα, μέσα από οικονομικές ενισχύσεις καθώς και από την δωρεάν διάθεση τηλεπικοινωνιακών προϊόντων καθώς και υπηρεσιών. Φορείς οι οποίοι έλαβαν στήριξη το 2015 ήταν η ένωση «μαζί για το παιδί», ο οργανισμός «το χαμόγελο του παιδιού», η «φλόγα» που πρόκειται για σύλλογος γονιών παιδιών με νεοπλασματική ασθένεια, η «ανοιχτή αγκαλιά» φίλοι κοινωνικής παιδιατρικής, η εταιρεία προστασίας σπαστικών, η ελληνική εταιρεία προστασία καθώς και αποκατάστασης αναπήρων προσώπων, ο σύνδεσμος κοινωνικής ευθύνης για παιδιά και νέους, το σωματείο φροντίδας ατόμων με Νευρομυικές παθήσεις MDA Hellas καθώς και το δημοτικό βρεφοκομείο Αθηνών, το κέντρο αγάπης Ελευσίνας, ο σύλλογος Λάμψη, το ορφανοτροφείο Θηλέων «Η Μέλισσα», το Κέντρο Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή», το Εργαστήρι Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής και αποκατάστασης «Παναγία Ελεούσα», το αναρωτήριο Πεντέλης (Πρώην ΠΙΚΠΑ), ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Προβλήματα οράσεως και πρόσθετες αναπηρίες, το Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού, η ΜΚΟ της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή» η τράπεζα τροφίμων, η επιστημονική μαστολογική εταιρεία – Ίαση – Στήριξη – ΕΜΕΙΣ, η οργάνωση Μετάδραση, ο Πανελλήνιος Σύλλογος εργαζομένων και Συνταξιούχων με Ανάπηρα παιδιά – ΟΤΕ, ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο Μαστού «Άλμα Ζωής», η ΜΚΟ 50 και Ελλάς. Το 2015 στηρίχθηκαν επίσης 16 κοινωφελείς οργανώσεις για τα παιδιά και προσφέρθηκε το συνολικό ποσό υφούς 550000€. Μέσα από αυτήν την προσφορά βελτιώθηκαν οι συνθήκες διαβίωσης για πάνω από 150000

σε ολόκληρη την Ελλάδα. Επίσης διοργανώθηκε Χριστουγεννιάτικου Φιλανθρωπικού Bazaar στις εγκαταστάσεις του ομίλου ΟΤΕ, στηρίχθηκε το έργο Gentle Carousel Greece πρόκειται για έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος με την συνδρομή μικρόσωμα αλόγων επισκέπτονται άτομα τα οποία ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και αποσκοπούν στην ψυχολογική υποστήριξη τους. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE κάλυψαν τα έξοδα των επισκέψεων των θεραπευτικών αλόγων σε φορείς και ιδρύματα.

Σχετικά με τις δράσεις για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, έχει δοθεί προτεραιότητα στην αντιμετώπιση της προσφυγικής κρίσης και οι δράσεις του οργανισμού στον τομέα αυτόν έγκειται στην διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην προσωρινή δομή φιλοξενίας στον Ελαιώνα στην Αττική. Επίσης στηρίχθηκε το έργο του φορέα «ΜΕΤΑδράση – Δράση» για την μετανάστευση και την ανάπτυξη μέσα από την συμμετοχή 750 εργαζομένων στον 33^ο αυθεντικό μαραθώνιο Αθηνών. Επίσης υποστηρίχθηκαν μη κερδοσκοπικές οργανώσεις όπως η οικονομική στήριξη του φορέα τράπεζας τροφίμων προκειμένου να καλυφθεί η ανάγκη σίτισης των προσφύγων. Επίσης, ο οργανισμός συνεργάστηκε με αναγνωρισμένους κρατικούς φορείς με την υποστήριξη του έργου του λιμενικού σώματος της ελληνικής ακτοφυλακής. Συγκεκριμένα επισκευάστηκαν και συντηρήθηκαν 52 πλωτά σκάφη του λιμενικού σώματος.

Η υποστήριξη της εκπαίδευσης είναι ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο ιδιαίτερα σημαντικό για τον κοινωνική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Έτσι μέσα από αυτήν την πολιτική αντιμετώπιστικαν οι σημαντικότερες εκπαιδευτικές προκλήσεις, προετοιμάστηκε η επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη, η υιοθέτηση της καινοτομίας στις βαθμίδες της εκπαίδευσης, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας καθώς και της κοινωνίας της πληροφορίας. Το 2015 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα για τον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά του Δημοτικού, πραγματοποιήθηκε συνεργασία με το οικονομικό πανεπιστήμιο Αθηνών, διεξήχθησαν διαγωνισμοί της Ελληνικής Μαθηματικής Εταιρείας, το πρόγραμμα επαναδιάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών, τον 19^ο Πανελλήνιο Μαθητικό διαγωνισμό Λυσία. Άλλες ενέργειες ήταν η συνεργασία με το οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών,. Επίσης δόθηκαν υποτροφίες του τμήματος τραπεζικής και χρηματοοικονομικής διοίκησης του πανεπιστημίου Αθηνών, υπήρξε συνδρομή για παροχή εργασιακής εμπειρίας προς τους φοιτητές καθώς και για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων αυτών, επίσης πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα στο μουσείο τηλεπικοινωνιών του ΟΤΕ καθώς και πρόσβαση στον Ψηφιακό Κόσμο.

Ο οργανισμός συνείσφερε στην ευημερία καθώς και στην βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών. Συγκεκριμένα, ο οργανισμός προχώρησε στην στήριξη προγραμμάτων στην περιφέρεια και συγκεκριμένα ενισχύθηκαν 80 δράσεις για τις τοπικές κοινωνίες οι οποίες είχαν ως σκοπό την συμβολή στην βελτίωση των συνθηκών των κατοίκων της ελληνικής περιφέρειας. Ιδιαίτερη μέριμνα δόθηκε στην στήριξη των πληγέντων από φυσικές καταστροφές. Συγκεκριμένα ο ΟΤΕ και η COSMOTE συνέβαλαν στην κάλυψη των αυξημένων αναγκών των συνδρομητών για επικοινωνία στους πληγέντες από τον σεισμό στην περιοχή της Λευκάδας για την περίοδο 23/11/2015 έως και 28/11/2015. Επίσης μετά από το σεισμό στον Νεπάλ στις 25/04/2015 η COSMOTE κάλυψε τα κόστη περιαγωγής για τις κλήσεις και την χρήση δεδομένων που πραγματοποιήθηκαν από τις 25 Απριλίου και για τις επόμενες 30 ημέρες. Επίσης στους συνδρομητές της οι οποίοι βρισκόταν την συγκεκριμένη περίοδο στο Νεπάλ προσέφερε δώρο 50 € στο υπόλοιπο καρτοκινητής καθώς και καρτοσυμβολαίου.

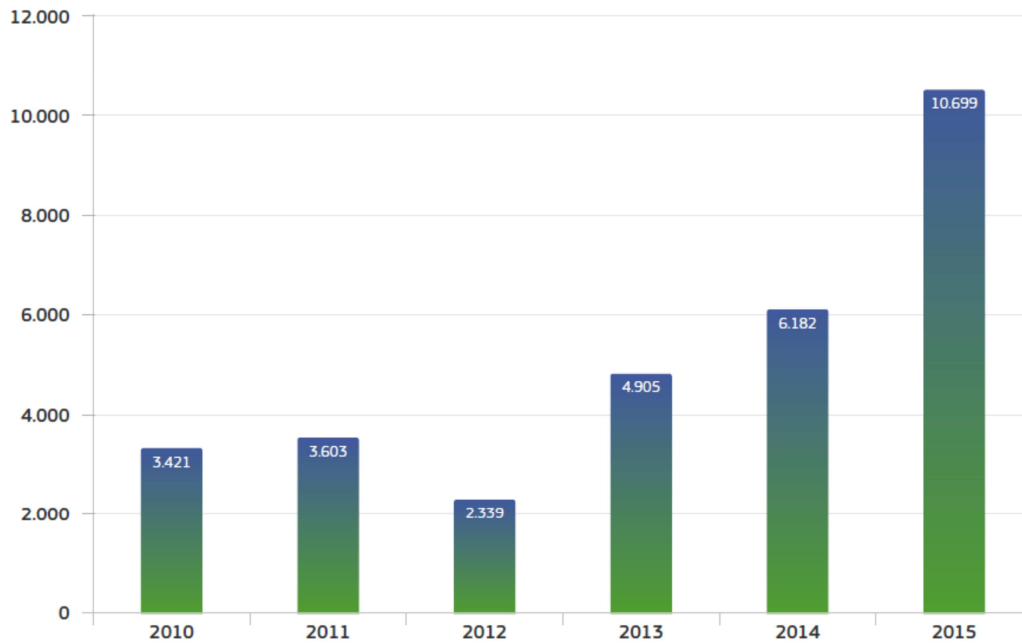
Σχετικά με την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας ο όμιλος ΟΤΕ προχώρησε στην ενίσχυση και στην υποστήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας με καινοτόμα προγράμματα, τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις σχετικά με την ανάπτυξη υπηρεσιών ενώ επιπλέον ενίσχυσε ειδικές πρωτοβουλίες και συνέδρια όπως το 17^ο Greek ICT Forum το οποίο είχε ως θέμα τις τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ως αντίδοτο στην ύφεση, το 17^ο Indocom World 2015, το συνέδριο «Internet of things», το 10^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών του ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, το ετήσιο διήμερο συνέδριο «Η ώρα της Ελληνικής Οικονομίας».

Σχετικά με την υποστήριξη του πολιτισμού, οι κύριοι στόχοι του ομίλου αφορούν την διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, την ανάδειξη της σύγχρονης καλλιτεχνικής δημιουργίας της Ελλάδας καθώς και την παροχή προηγμένης τεχνολογικής υποδομής αλλά και υπηρεσιών καθώς και τεχνογνωσίας τόσο σε πολιτιστικά ιδρύματα όσο και σε φορείς της χώρας. Στην κατεύθυνση αυτή πραγματοποιήθηκε η έκθεση «ένα ελληνικό νησί στις πύλες της ανατολής στο αρχαιολογικό Μουσείο της Ρόδου», πραγματοποιήθηκε η αποκατάσταση του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών στο Λόφο των Νυμφών στο Θησείο, αναδείχθηκε η σύγχρονη καλλιτεχνική δημιουργία στη στέγη γραμμάτων και τεχνών του ιδρύματος Ωνάση. Επίσης, ο όμιλος υποστήριξε το πρόγραμμα εκδηλώσεων στον Κήπο του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών καθώς και την χορωδία του ΟΤΕ Αθηνών.

Στον χώρο του αθλητισμού υποστηρίχθηκε και αυτήν την χρονιά το πρόγραμμα ποδηλατοδράσεις όπου μάλιστα μέχρι τον Δεκέμβριο του 2015 πραγματοποιήθηκαν

περισσότερες από 78000 μισθώσεις ποδηλάτων ενώ διανύθηκαν περισσότερο από 1235000 χιλιόμετρα. Επίσης στηρίχθηκε ο διεθνής ιστιοπολικός αγώνας ανοικτής θαλάσσης «Aegean Regatta» και COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ ο οποίος έλαβε χώρα τον Αύγουστο του 2015 και συμμετείχαν σε αυτόν 77 σκάφη και περίπου 700 ιστιοπλόοι.

Ιδιαίτερα ενθαρυντικό στοιχείο είναι η συνεχώς αυξανόμενη συμμετοχή των εργαζομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.



Σχήμα 102: Η συμμετοχή των εργαζομένων ΟΤΕ και COSMOTE σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 167

Οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν αυξηθεί σημαντικά σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές. Οι συμμετοχές στις δράσεις εθελοντισμού συγκεκριμένα ανήλθαν στις 3200 συμμετοχές ενώ αυξημένη συμμετοχή παρουσίασε και το Χριστουγεννιάτικο φιλανθρωπικό παζάρι. Το 2015 διοργανώθηκε από τον ΟΤΕ η 53^η αιμοδοσία με μήνυμα «Η συμμετοχή σου σώζει». Οι φιάλες οι οποίες συγκεντρώθηκαν για τα έτη 2010-2015 είναι οι παρακάτω:

Πίνακας 41: Φιάλες αίματος οι οποίες συγκεντρώθηκαν τα έτη 2010-2015

Έτος	Φιάλες αίματος
2015	2360
2014	2912
2013	3316
2012	2845
2011	3189
2010	3214

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 168

Από τον ΟΤΕ υποστηρίχθηκε επίσης ο 33^{ος} εθελοντικός μαραθώνιος Αθηνών, μάλιστα το ρεκόρ των συμμετοχών στον εθελοντικό αυτό μαραθώνιο αντικατοπτρίστηκε στο ποσό των 15000 € το οποίο διατέθηκε για την ενίσχυση της δράσης του Μη κερδοσκοπικού Οργανισμού «Μετάδοση». Επίσης, την περίοδο Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2015 οι εργαζόμενοι του ομίλου ΟΤΕ συμμετείχαν σε μηνιαίες εθελοντικές δράσεις οι οποίες διοργανώθηκαν από ΜΚΟ έχοντας ως στόχο τα παιδιά.

Προχωρώντας στην Ενότητα η οποία αφορά το περιβάλλον, ενημερωνόμαστε από την πρώτη σελίδα η οποία είναι αφιερωμένη στην παράμετρο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ότι στόχος του ομίλου ΟΤΕ είναι η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητες του οργανισμού καθώς και η βούληση τόσο τα προϊόντα όσο και οι υπηρεσίες του να συνεισφέρουν τόσο στην προστασία του περιβάλλοντος όσο και σε άλλους τομείς της οικονομίας καθώς στην ευαισθητοποίηση των πολιτών καθώς και στην υιοθέτηση μιας στάσης η οποία να είναι πιο υπεύθυνη όσον αφορά την περιβαλλοντική προστασία. Επίσης ως στόχος για την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού είναι η **ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων** από τις δραστηριότητες τους, η ανάπτυξη της παροχής προϊόντων καθώς και υπηρεσιών οι οποίες επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας.

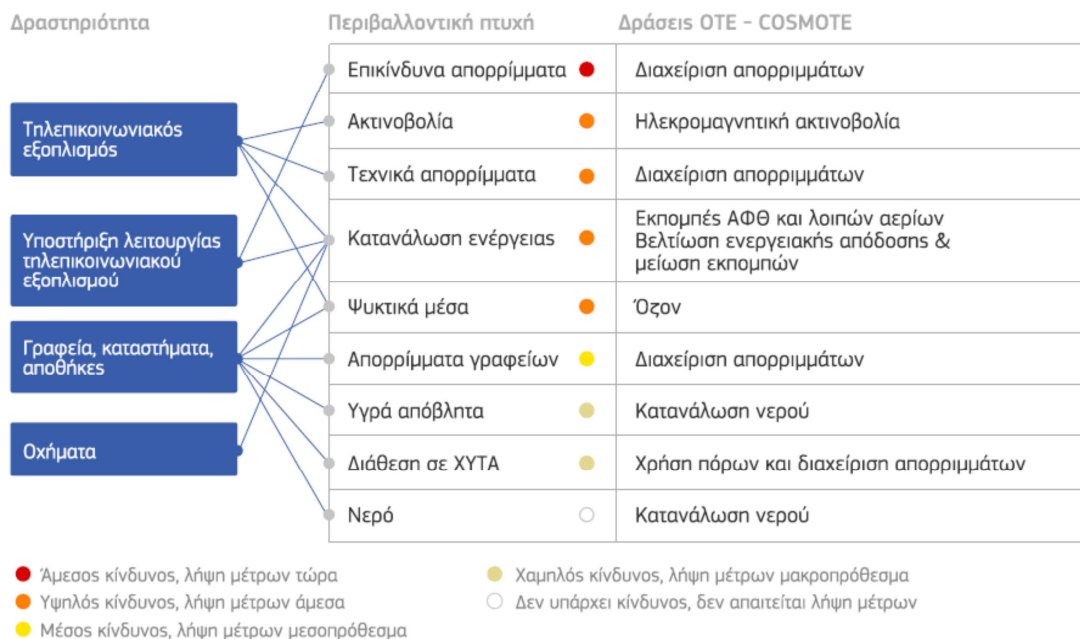
Σχετικά με την **μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος** η στρατηγική του οργανισμού εστιάζει στα παρακάτω περιβαλλοντικά ζητήματα: την κλιματική αλλαγή, την ενέργεια, την ακτινοβολία, την χρήση των πόρων και τα απορρίμματα, το

Όζον, την Βιοποικιλότητα, το νερό, την οπτική όχληση καθώς και τον θόρυβο. Όσον αφορά την σχέση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ο οργανισμός εστιάζει στο Business Cloud, στο Fleet Management (διαχείριση στόλου οχημάτων), energy Management, e-tourism, e-applications, έργα R&D (Έρευνας και Ανάπτυξης). Τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία σχετίζονται με την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού είναι οι εργαζόμενοι, οι πελάτες καθώς και οι προμηθευτές.

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE, διαμόρφωσαν μια ενιαία πολιτική καθώς και ένα **ενιαίο πιστοποιημένο περιβαλλοντικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO 14001:2004** και μέσα από αυτό το σύστημα περιβαλλοντικής προστασίας ακιολογούνται οι δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE όσον αφορά τις απαιτήσεις τις περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Η **περιβαλλοντική διαχείριση** του οργανισμού εποπτεύεται και το έτος 2015 από τον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο του οργανισμού. Αμέσως μετά συμμετέχει στην εποπτεία ο υπεύθυνος περιβαλλοντικής διαχείρισης και ο Executive director Εταιρικής Επικοινωνίας, ο υποδιευθυντής Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο αναπληρωτής Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς και ο προϊστάμενος του τμήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Η ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 103: Η ιεράρχηση των Περιβαλλοντικών Δραστηριοτήτων του OTE και της COSMOTE το 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE-COSMOTE 2015, σελ: 173

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω σχήμα ο τηλεπικοινωνιακός οργανισμός εστιάζει στην περιβαλλοντική πτυχή της ακτινοβολίας, των τεχνικών απορριμμάτων, της κατανάλωσης ενέργειας τα οποία έχουν υψηλό κίνδυνο και απαιτούν την άμεση λήψη μέτρων.

Η δραστηριότητα της υποστήριξης της λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού το οποίο οδηγεί στην περιβαλλοντική πτυχή των επικίνδυνων απορριμμάτων τα οποία απαιτούν την επείγουσα λήψη μέτρων καθώς και της κατανάλωσης ενέργειας όπου απαιτείται η άμεση λήψη μέτρων.

Πιο ήπιες περιβαλλοντικές πτυχές αφορούν την δραστηριότητα του οργανισμού στα γραφεία, στα καταστήματα και στις αποθήκες όπου οι περιβαλλοντικές πτυχές οι οποίες συνδέονται με αυτήν την δραστηριότητα είναι η **κατανάλωση ενέργειας** η οποία απαιτεί την άμεση λήψη μέτρων, τα απορρίμματα των γραφείων που απαιτούν την μεσοπρόθεσμη λήψη μέτρων, τα υγρά απόβλητα και την διάθεση σε ΧΥΤΑ που σχετίζονται με την μακροπρόθεσμη λήψη μέτρων καθώς και το νερό και την

κατανάλωση του νερού, μία δραστηριότητα στην οποία δεν υπάρχει κίνδυνος και δεν απαιτείται η λήψη μέτρων.

Τέλος, η πτυχή του οργανισμού σχετικά με τα οχήματα ως επίπτωση για το περιβάλλον υφίσταται η κατανάλωση ενέργειας η οποία μάλιστα απαιτεί την λήψη άμεσων μέτρων και αυτό γιατί μέσα από αυτήν την δραστηριότητα επηρεάζονται οι άμεσες εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου.

Όσον αφορά τα **περιβαλλοντικά επιτεύγματα** του οργανισμού για το 2015, το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης του ΟΤΕ επεκτάθηκε σε 3 νέα κτίρια, επίσης το 2015 ήταν η 5^η χρονιά στην οποία ο οργανισμός εξασφάλισε εγγυήσεις προέλευσης Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας από την ΔΕΗ πιστοποιώντας έτσι ότι το σύνολο των ηλεκτρικών καταναλώσεων τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE έχει παραχθεί από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Παρατηρήθηκε επίσης μείωση κατά 25% της συνολικής κατανάλωσης καυσίμου του ΟΤΕ και της COSMOTE σε σχέση με το 2008, επίσης επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ηλεκτρικού ρεύματος της τάξης των 10%. Μερικά ακόμα επιτεύγματα για το 2015 ακόμα ήταν η μείωση κατά 30% των άμεσων εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου, η καταγραφή των έμμεσων **εκπομπών του φαινομένου του θερμοκηπίου** οι οποίες προκύπτουν από την χρήση των συσκευών οι οποίες χρησιμοποιούνται από τους πελάτες, η διαχείριση 7360 τόνους απορριμμάτων, η επέκταση σε 9 κτίρια σε πανελλήνιο επίπεδο του προγράμματος ανακύκλωσης, η δημιουργία νέων σταθμών μέτρησης των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.

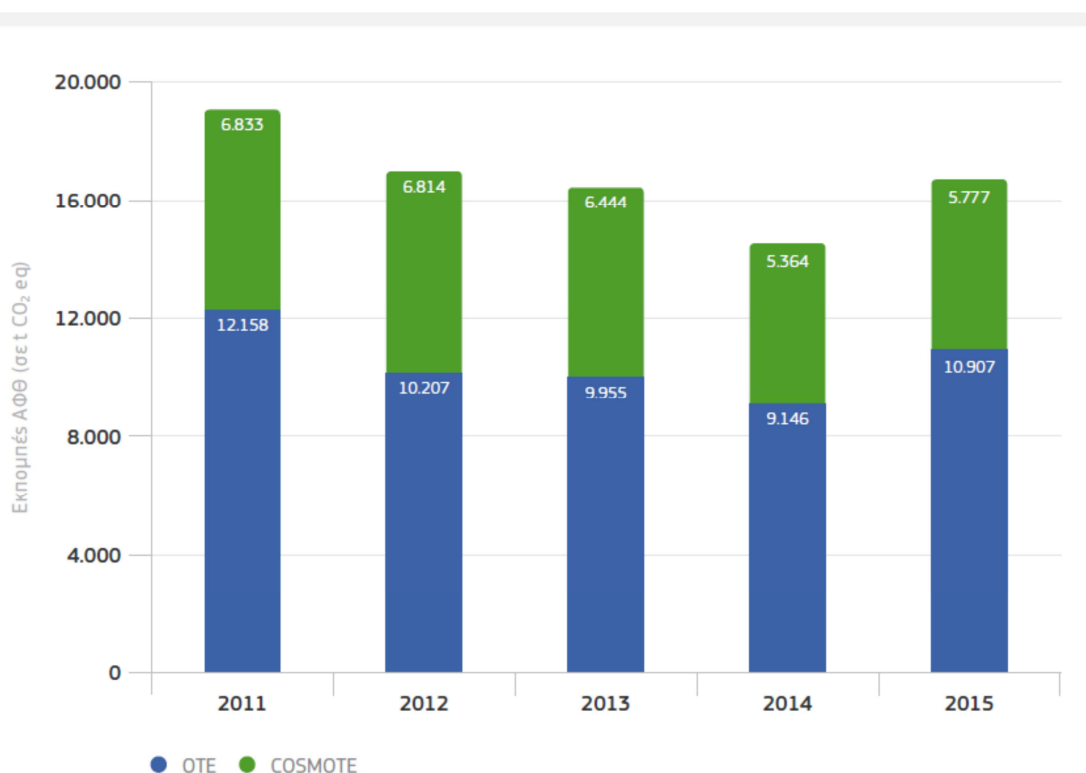
Το 2015 παρατηρήθηκε επίσης μείωση κατά 8% των έμμεσων εκπομπών αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου σε σχέση με το 2008 και εγκαταστάθηκαν νέοι σταθμοί μέτρησης των επίπεδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ως μέρος του πλαισίου «Πεδίον 24» και πλέον οι εγκατεστημένοι σταθμοί έφθασαν τους 232.

Οι τηλεπικοινωνίες και η **βιώσιμη ανάπτυξη** είναι ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας της παραμέτρου της περιβαλλοντικής πολιτικής του ομίλου. Ο οργανισμός αναφέρει ότι η λειτουργία των εταιριών τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής έχει περιβαλλοντικές επιπτώσεις, όμως η χρησιμοποίησή τους οδηγεί σε βελτίωση όλων των τομέων της οικονομίας και παράλληλα βελτιώνει και τις περιβαλλοντικές επιδόσεις σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στον οργανισμό εφαρμόζεται ένα πρόγραμμα υπολογισμού των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου καθώς και των λοιπών αερίων. Μέσα από την

αξιοποίηση των αποτελεσμάτων αυτού του προγράμματος καθορίζονται οι προτεραιότητες και κατά συνέπεια υλοποιούνται οι δράσεις περιορισμού των εκπομπών.

Σχετικά με τις συνολικές **εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου** περιλαμβάνονται οι άμεσες εκπομπές τόσο από κατανάλωση καυσίμων σε εγκαταστάσεις ηλεκτρισμού και τηλεθέρμανσης όσο και οι εκπομπές από τις εγκαταστάσεις κλιματισμού. Όσον αφορά τις άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου αυτές αυξήθηκαν παρουσιάζοντας αύξηση κατά 15% σε σχέση με το 2014.

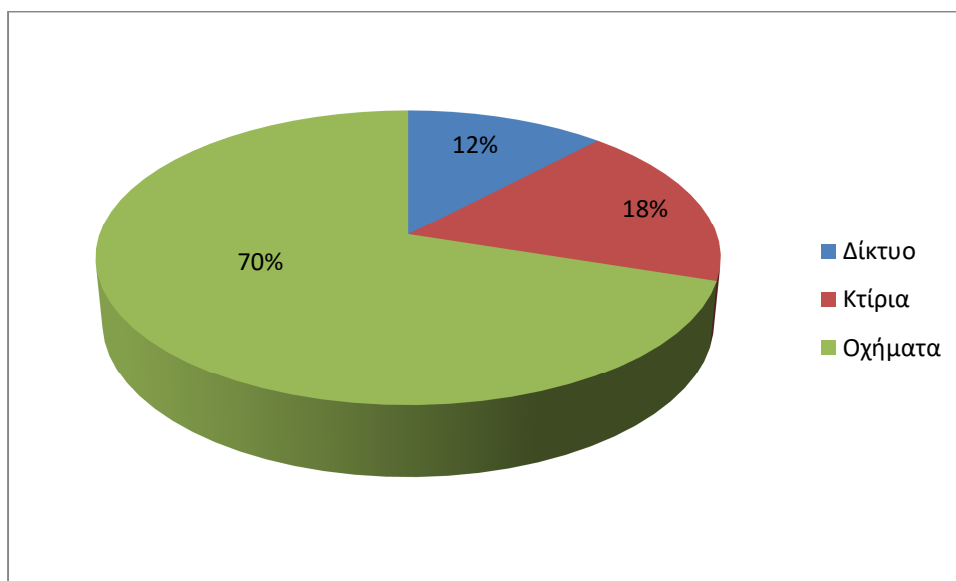


Σχήμα 104: Οι άμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του Θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ και την COSMOTE για τα έτη 2011-2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 178

Η αύξηση την οποία παρατηρούμε στο παραπάνω σχήμα οφείλεται κατά 60% στις αυξημένες ώρες λειτουργίας των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών Η/Ζ για την κάλυψη

των αναγκών του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού αλλά και στις συχνές διακοπές ηλεκτρικού ρεύματος λόγω του χειμώνα του 2015 οδήγησαν σε συχνές διακοπές ηλεκτροδότησης. Αύξηση παρουσίασαν και οι εκπομπές από τις οδικές μεταφορές κατά 504 τόνους CO₂ λόγω των αναγκαίων μετακινήσεων για την συντήρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Για τον ΟΤΕ όπως παρατηρούμε και από το παρακάτω σχήμα, η κύρια πηγή άμεσων αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου προέρχεται από την κίνηση του στόλου οχημάτων του οργανισμού.



Σχήμα 105: Άμεσες Εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου για τον ΟΤΕ το 2015

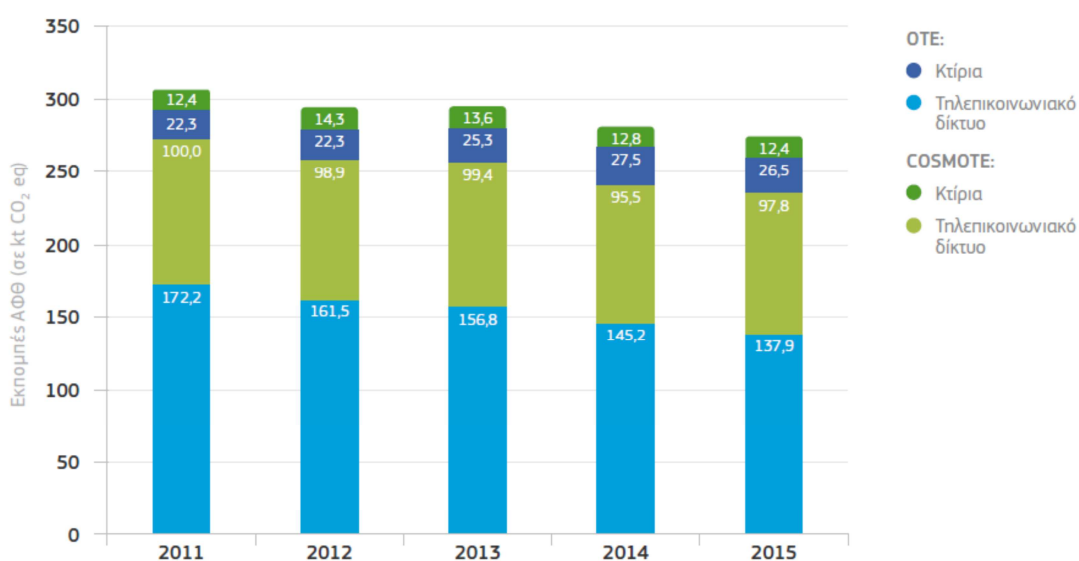
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 178

Σχετικά με τις εκπομπές των λοιπών αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου, αυτά οφείλονται κυρίως στις οδικές μεταφορές καθώς και στην χρήση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών. Το 2015 παρατηρείται μείωση των εκπομπών του μολύβδου από 22,4 Kg το 2008 σε 7,1 Kg το 2015. Το γεγονός αυτό εξηγείται από την σταδιακή ανανέωση του στόλου των οχημάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Όσον αφορά τις έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου οι οποίες οφείλονται στον ηλεκτρισμό και την τηλεθέρμανση, αυτές παρουσίασαν

μείωση κατά 2,2 % σε σχέση με το 2014. Το μεγαλύτερο μέρος των εκπομπών αυτό οφείλεται στην λειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Προκειμένου να υπάρξει αντιστάθμιση των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου εξασφαλίστηκαν εγγυήσεις προέλευσης ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.

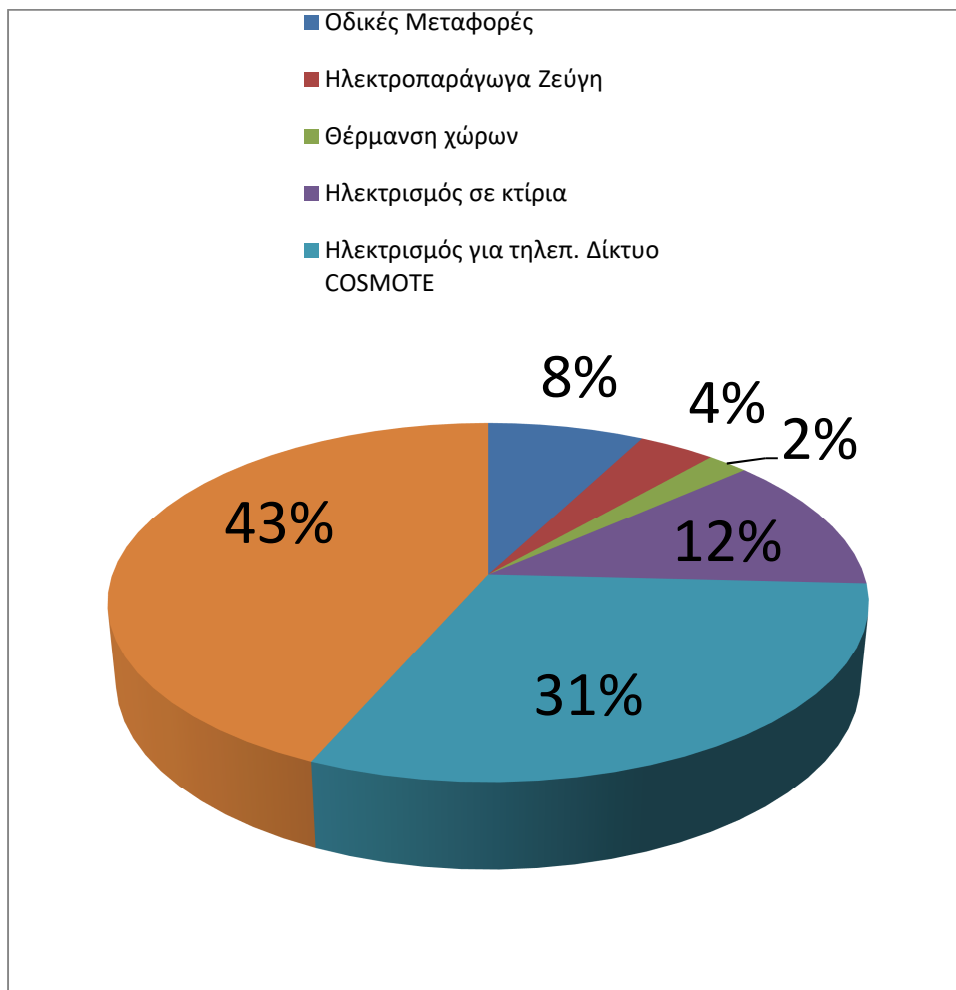
Οι έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου εξαρτώνται τόσο από την κατανάλωση ηλεκτρισμού όσο και από τις μεταβολές του συστήματος ηλεκτρισμού.



Σχήμα 106: Οι έμμεσες Εκπομπές του φαινομένου του αερίου του Θερμοκηπίου χωρίς τις εγγυήσεις προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας το 2015.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας OTE-COSMOTE 2015, σελ: 180

Οι λοιπές έμμεσες εκπομπές του φαινομένου του αερίου του θερμοκηπίου περιλαμβάνουν τα επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια, τα επαγγελματικά ταξίδια με άλλα μέσα μεταφοράς, τις διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία, την μετακίνηση των εργαζομένων από και προς τον χώρο εργασίας και την διαχείριση απορριμμάτων. Σχετικά με την βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και την μείωση των εκπομπών η κατανάλωση ενέργειας το 2015 σε KWh παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 107: Η κατανάλωση ενέργειας ΟΤΕ & COSMOTE το 2015 σε GWh

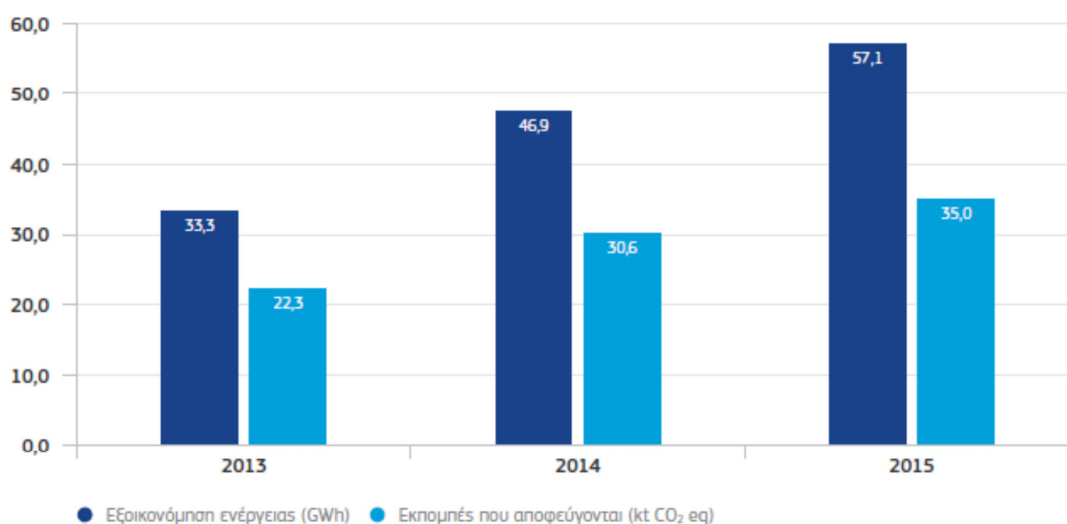
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 183

Η συνολική **κατανάλωση ενέργειας** του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2015 έφθασε της 487 GWh παρουσιάζοντας αύξηση κατά 4,5% σε σχέση με το 2014. Η αύξηση αυτή μπορεί να εξηγηθεί από την αύξηση του αριθμού των ενεργών συνδρομητών, του όγκου των μεταφερόμενων δεδομένων καθώς και από την επέκταση και τον εκσυγχρονισμό του δικτύου. Στον ΟΤΕ, η συνολική κατανάλωση ενέργειας έφθασε της 296 GWh και παρουσίασε αύξηση κατά 2,7% σε σχέση με το 2014. Παρατηρούμε ότι η αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας οφείλεται στο μεγαλύτερο ποσοστό της

στην COSMOTE η οποία παρουσίασε αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 7,4% το 2015 σε σχέση με το 2014.

Κύρια σημεία της στρατηγικής του οργανισμού όσον αφορά την **κατανάλωση ενέργειας** είναι ο περιορισμός του ρυθμού της αύξησης της κατανάλωσης ηλεκτρισμού και στην συνέχεια ο περιορισμός της κατανάλωσης του, όπου είναι αυτό εφικτό. Επίσης προτεραιότητα του οργανισμού είναι η καταναλισκόμενη ενέργεια από τον οργανισμό για τις δραστηριότητες του να παράγεται από **ανανεώσιμες πηγές ενέργειας** είτε με άμεσο είτε με έμμεσο τρόπο. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE εξασφάλισαν από την ΔΕΗ ΑΕ εγγυήσεις προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ ενώ παράλληλα επενδύουν στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Για τον ΟΤΕ συγκεκριμένα έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν δύο φωτοβολταϊκά συστήματα τα οποία έχουν συνολική ισχύς 222 KWp στην Κεντρική Αποθήκη στην Πάρνηθα και σε κτίριο στην Ηλιούπολη.

Επίσης πραγματοποιούνται προσπάθειες **εξοικονόμησης ενέργειας** στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, στα κτίρια, στα data centers, στα καταστήματα και στις οδικές μεταφορές. Τα μέτρα αυτά όπως παρατηρούμε και από το παρακάτω σχήμα οδήγησαν σε θετικά αποτελέσματα:



Σχήμα 108: Αποτελέσματα Μέτρων Εξοικονόμησης Ενέργειας 2013-2015

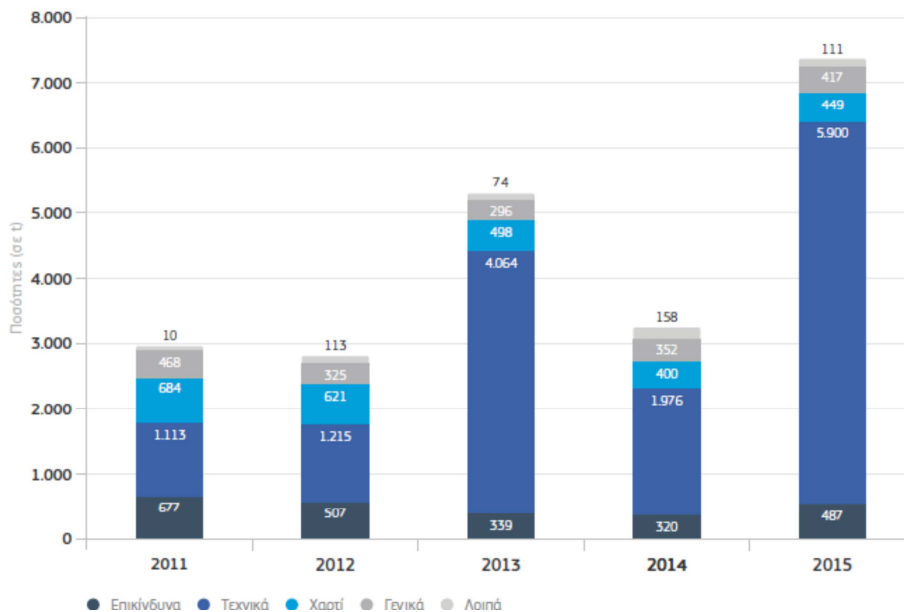
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 186

Με τα εφαρμοζόμενα μέτρα επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ηλεκτρισμού 50,6 GWh, εξοικονόμηση ντίζελ 6,5 GWh ενώ οι εκπομπές οι οποίες αποφεύχθηκαν ήταν 35000 t CO₂.

Συγκεκριμένα, τα μέτρα τα οποία εφαρμόστηκαν και αφορούν το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο είναι η χρήση μετρητικών συστημάτων σε σταθμούς βάσης υψηλής κατανάλωσης, σε συστήματα free cooling, σε αντικατάσταση παλαιού εξοπλισμού σε τροφοδοτικά εσωτερικού χώρου με κλιματιστικό αποκλειστικά για τους συσσωρευτές, στον εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του ΟΤΕ, στον εξορθολογισμό της χρήσης των κτιρίων και στην συντήρηση των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών το οποίο πέρα από το δίκτυο αφορά και τα κτίρια του οργανισμού. Μέτρα τα οποία αφορούν τα κτίρια και τα καταστήματα είναι η ενεργειακή αναβάθμιση των κτιρίων. Μέτρα σχετικά με την ανανέωση του στόλου οχημάτων αφορούν τις οδικές μεταφορές, ενώ οι τηλεδιασκέψεις πρόκειται για ένα μέτρο το οποίο συντελεί στην αποφυγή μετακινήσεων με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση ενέργειας.

Η χρήση των πόρων και η διαχείριση των απορριμμάτων είναι μία ακόμα σημαντική παράμετρος της περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού. Προκειμένου να επιτευχθεί η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος πραγματοποιούνται πολιτικές οι οποίες μειώνουν την χρήση των υλικών, ενισχύουν την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση των υλικών και ενθαρρύνουν την ορθολογική απόρριψη υλικών. Παράλληλα επιδιώκεται από τον οργανισμό η ανάπτυξη προϊόντων καθώς και υπηρεσιών οι οποίες θα οδηγήσουν στον περιορισμό των παραγόμενων αποβλήτων και θα ενισχύσουν την ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων. Επίσης έμφαση δίνεται στην ενημέρωση και την ενθάρρυνση των πολιτών να υιοθετήσουν την ανακύκλωση ως μέρος της ζωής τους,

Η παραγωγή των απορριμμάτων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 109: Παραγωγή Απορριμμάτων ΟΤΕ COSMOTE 2011-2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 190

Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν προχωρήσει στην ανάπτυξη ενός δικτύου συλλογής καταγραφής αποθήκευσης και διαχείρισης της ανακύκλωσης το οποίο μάλιστα περιλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων τους. Μάλιστα όλες οι δραστηριότητες τους είναι **πιστοποιημένες** σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου **ISO 14001-2004**.

Σχετικά με την **διαχείριση πόρων** και συγκεκριμένα με την μείωση της κατανάλωσης χαρτιού έχουν αναπτυχθεί ενέργειες όπως είναι η δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής των λογαριασμών σε πελάτες, η χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διαχείρισης σχετικά με την ηλεκτρονική υπογραφή αιτημάτων πελατών, η δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας των πελατών καρτοκινητής μέσω e-voucher, η ηλεκτρονική υποβολή και η επεξεργασία των αιτημάτων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, το πρόγραμμα Work Force Management το οποίο αφορά τις δραστηριότητες των τεχνικών. Με όλες τις παραπάνω ενέργειες εξοικονομήθηκαν περίπου 150,5 tn χαρτιού. Αλλά και με τα υλικά συσκευασίας εφαρμόζεται πρόγραμμα παρακολούθησης σχετικά με τις συσκευασίες των προϊόντων με όσα προβλέπονται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στα κτίρια, ήδη από το 2013, υλοποιείται εσωτερικό πρόγραμμα ανακύκλωσης το οποίο στοχεύει στην ανακύκλωση των απορριμμάτων τα οποία παράγονται από την

καθημερινή λειτουργία των κτιρίων και των γραφείων. Το 2015 ανακυκλώθηκαν 91,5 tn υλικών από τα οποία υλικά 77,7 tn αφορούσαν χαρτί, 7, 6 tn αφορούσαν πλαστικό, 300 Kg αφορούσαν αλουμίνιο, 2,1tn μελανοδοχεία και 3,8 διάφορα ανακυκλώσιμα υλικά καθώς και 388 kg οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές μικροσυσκευές.

Σχετικά με την **ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία** ο οργανισμός ακολουθεί την αρχή της πρόληψης. Έτσι, τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικού πεδίου στους σταθμούς βάσης καθορίζονται από τα όρια του παγκόσμιου οργανισμού υγείας και της διεθνής επιτροπής για την προστασία από τις μη ιονίζουσες ακτινοβολίες. Στους σταθμούς ασύρματης επικοινωνίας του ΟΤΕ αλλά και τους σταθμούς βάσης της COSMOTE εκπονούνται μελέτες ραδιοεκπομπών καθώς και ηλεκτρομαγνητικού υποβάθρου σε ακτίνα 50m έως 300m προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι οι τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις λειτουργούν εντός ορίων ασφαλούς έκθεσης. Για τα προγράμματα σχετικά με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία διατέθηκε ποσό € 250.000. Επίσης τα προϊόντα τα οποία πωλούνται στο δίκτυο καταστημάτων λειτουργούν εντός των ορίων ασφαλούς έκθεσης σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης / Specific Absorption Rate, SAR).

Το 2015 συνεχίστηκε το πρόγραμμα μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας:



Σχήμα 110: Πρόγραμμα μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας 2009-2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 196

Προς την κατεύθυνση αυτή ο αριθμός των **σταθμών μέτρησης** αυξάνεται συνεχώς από το 2006. Το 2015 μάλιστα τέθηκαν σε λειτουργία 14 νέοι σταθμοί μέτρησης και έτσι από τους 22 σταθμούς μέτρησης το 2006, φθάνουμε πλέον τους 232 σταθμούς το 2016. Επιπλέον συνεχίστηκε και το 2015 η λειτουργία του εργαστηρίου Η/Μ ακτινοβολίας της COSMOTE το οποίο μάλιστα είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο EN ISO/IEC 17025 ήδη από το 2012.

Προκειμένου να υπάρξει συστηματική ενημέρωση της κοινωνίας και των πολιτών διανεμήθηκαν μέσα από το εμπορικό δίκτυο της COSMOTE τα έντυπα «Πεδίον 24- Πρόγραμμα συνεχών μετρήσεων **Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας**» στο οποίο περιγράφεται η λειτουργία του προγράμματος «Πεδίον» καθώς και το έντυπο «Πως λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία».

Άλλες **περιβαλλοντικές πτυχές** αφορούν το Όζον και συγκεκριμένα τις ψυκτικές εγκαταστάσεις. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 2015 δεν συμπληρώθηκε καμία ποσότητα R22 στις ψυκτικές εγκαταστάσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το R 22 πρόκειται για ψυκτικό μέσο το οποίο βλάπτει την στοιβάδα του όζοντος. Προκειμένου να γίνει

η ταχύτερη αποκατάσταση των διαρροών και να περιορίζονται οι εκπομπές πραγματοποιείται ένας συστηματικός έλεγχος των εγκαταστάσεων μέσα από διορθωτική αλλά και προληπτική συντήρηση. Όσον αφορά την κατανάλωση του νερού, παρουσιάστηκε μείωση κατά 10% σε σχέση με το 2014 και έφθασε τα 151.726 m³.

Σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας αξίζει να αναφέρουμε ότι 493 σταθμοί βάσης της COSMOTE ήταν εγκατεστημένοι σε 190 περιοχές Natura ενώ αντίστοιχα 186 σταθμοί βάσης του ΟΤΕ ήταν εγκατεστημένοι σε 95 περιοχές Natura. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν δεσμευτεί σχετικά με την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τις δραστηριότητές τους. Οι πιθανές επιπτώσεις έχουν σχέση κυρίως με την λειτουργία των απαραίτητων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, των εγκαταστάσεων του ΟΤΕ και της COSMOTE σε απομονωμένες περιοχές αλλά και σε έργα υποδομής για την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου. Επίσης, στις μελέτες των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι οποίες έχουν εκπονηθεί καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι επιπτώσεις στην βιοποικιλότητα είναι αμελητέες από τις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Αλλά και η **οπτική όχληση** από την δραστηριότητα του οργανισμού είναι μικρή. Μάλιστα, με στόχο την ελαχιστοποίηση της οπτικής όχλησης έχει περιοριστεί το μέγεθος των νέων σταθμών βάσης και έχει επιδιωχθεί η συνεγκατάσταση σταθμών βάσης με τις άλλες δύο εταιρείες κινητής τηλεφωνίας. Επίσης όταν πραγματοποιείται η εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών οι οποίες είναι απαραίτητες για την παροχή των υπηρεσιών επικοινωνίας τότε γίνεται μέριμνα χρησιμοποιώντας όλα τα τεχνικά μέτρα να ελαχιστοποιείται η οπτική όχληση. Επίσης, στις ήδη κατασκευασμένες τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις πραγματοποιούνται οι κατάλληλες τροποποιήσεις οι οποίες στοχεύουν και αυτές στον περιορισμό της οπτικής όχλησης.

Ο **θόρυβος** από την λειτουργία του οργανισμού περιορίζεται από την λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών τα οποία ενεργοποιούνται στην περίπτωση διακοπής ηλεκτρικού ρεύματος καθώς και στα συστήματα επεξεργασίας αέρα και στα εξωτερικά τμήματα των συστημάτων κλιματισμού. Προκειμένου να μειωθεί ο θόρυβος από την λειτουργία των **ηλεκτροπαραγωγών ζευγών** λαμβάνεται μέριμνα για την υλοποίηση μέτρων ηχομόνωσης είτε μέσα από την χρήση υβριδικών συστημάτων είτε μέσα από τον περιορισμό των ωρών λειτουργίας τους. Επίσης τα προβληματικά συστήματα αντικαθίστανται με νέα πιο σύγχρονα τα οποία και έχουν λιγότερο θορυβώδη λειτουργία. Προκειμένου να περιοριστεί ο θόρυβος ο οποίος

οφείλεται στα συστήματα επεξεργασίας αέρα και κλιματισμού εγκαθίστανται ηχομονωτικές κατασκευές και αντικαθίστανται από νεότερα με χαμηλότερη στάθμη θορύβου όταν λειτουργούν.

Οι **δράσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης** στοχεύει τόσο στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων όσο και στην ευαισθητοποίηση του κοινού. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE εστιάζουν στην αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων γιατί έτσι αυξάνεται η συμμετοχή τους σε προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας τα οποία σχετίζονται με την προστασία του περιβάλλοντος και υιοθετούν πρακτικές οι οποίες συντελούν και αυτές στην προστασία του περιβάλλοντος και την βιώσιμη ανάπτυξη.

Κύριες δράσεις οι οποίες αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος και υλοποιήθηκαν εντός του 2015 περιλαμβάνουν την συμμετοχή στον εορτασμό της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος και την πραγματοποίηση εσωτερικής επικοινωνίας σχετικά με τα αποτελέσματα των περιβαλλοντικών προγραμμάτων του οργανισμού καθώς και την συμμετοχή των εργαζομένων και του κοινού σε δράσεις όπως δέντροφυτεύεις, καθαρισμοί ακτών κλπ.

Το 2015 υλοποιήθηκαν **δράσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης** οι οποίες είχαν ως στόχο την αποδοτικότερη λειτουργία του προγράμματος στα κτίρια. Για τον σκοπό αυτό υλοποιήθηκε έρευνα για την εμπειρία των εργαζομένων από την υλοποίηση του προγράμματος ανακύκλωσης στα κτίρια έτσι ώστε να βρεθούν οι κατάλληλες ενέργειες για την προώθηση της ανακύκλωσης. Επίσης κατά την περίοδο Ιουλίου – Δεκεμβρίου 2015 υλοποιήθηκαν δράσεις ενημέρωσης των εμπλεκόμενων ομάδων ενημέρωσης. Στο πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων «Welcome on board» περιλήφθηκε ξεχωριστή ενότητα σχετικά με την εκπαίδευση για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και περιβαλλοντικής διαχείρισης. Τέλος και το 2015 ο οργανισμός συμμετείχε στην «ώρα της γης» της οργάνωσης WWF.

Η **ευαισθητοποίηση του κοινού** ήταν η επόμενη κύρια δράση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του οργανισμού. Έτσι, συνεχίστηκε το πρόγραμμα ανακύκλωσης για μπαταρίες, μελάνια εκτυπωτή καθώς και τηλεφωνικές συσκευές. Το πρόγραμμα αυτό υλοποιήθηκε σε όλο το δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Μάλιστα, έχοντας ως αφορμή την παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος ο οργανισμός υλοποίησε ένα ειδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης το οποίο αφορούσε παλαιές συσκευές κινητής τηλεφωνίας. Με το πρόγραμμα αυτό οι πελάτες

ανακυκλώνοντας το παλιό κινητό τους μπορούσαν να αγοράσουν μία νέα συσκευή ένα τάμπλετ 20 € φθηνότερα.

Επίσης, ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ενεργά σε δράσεις οι οποίες προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα, όπως είναι οι ποδηλατοδρομίες, μια δράση η οποία υλοποιείται από τον οργανισμό από το 2012. Επίσης, υπήρξε χορηγική υποστήριξη της πανελλαδικής εθελοντικής εκστρατείας “Let’s do it Greece” η οποία είχε ως σκοπό την μετάδοση του μηνύματος του εθελοντισμού μέσα από τον συντονισμό των πολιτών, των εθελοντικών ομάδων, των σωματείων, των δήμων, των περιβαλλοντικών οργανώσεων καθώς και των σχολείων ώστε να επιτευχθούν εθελοντικές δράσεις καθαρισμού.

Έχοντας ως στόχο την ευαισθητοποίηση των μαθητών συνεχίστηκε η βοήθεια προς την ΜΚΟ Φιλοδοσική ένωση Αθηνών καθώς και την **περιβαλλοντική οργάνωση Καλλιστώ – Περιβαλλοντική οργάνωση για την Άγρια Ζωή και την φύση**. Το 2015 υποστηρίχθηκε επίσης το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του δικτύου ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS. Η περιβαλλοντική εκπαίδευση των μαθητών συνοπτικά ήταν η φιλοδοσική ένωση Αθηνών, την Καλλιστώ – Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση, το δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS.

Λέξεις – Φράσεις Κλειδιά Απολογισμού 2015

Σγέση οργανισμού με την αγορά

Υπεύθυνος ανταγωνισμός, επέκταση της ευρυζωνικότητας και του mobile internet στην Ελλάδα, ασφάλεια στο διαδίκτυο και ενημέρωση του κοινού, υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, υπεύθυνο marketing, εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών, ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων, επιχειρησιακή συνέχεια, υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, πελατοκεντρική φιλοσοφία, πιστοποίηση του συστήματος της διαχείρισης και της ασφάλειας πληροφοριών, ISO 27001, απαγόρευση άσκηση τιμολογιακής πολιτικής, προϊόντα και τις υπηρεσίες, έρευνα και καινοτομία, υπηρεσίες ελέγχου κόστους, έρευνες πελατών, κοινωνικό βάρόμετρο ASBI, φυσική ασφάλεια.

Σγέση ευθύνης με τους εργαζομένους

Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης, πλαίσιο πολιτικής δίκαιης εργασίας, αύξηση της ανταγωνιστικότητας, συμμετοχή σε

εκδηλώσεις επαγγελματικού προσανατολισμού, πλαίσιο πολιτικής δίκαιης εργασίας, πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων, υγεία και ασφάλεια, προγράμματα εκπαίδευσης, παροχές προς τους εργαζομένους, εσωτερική επικοινωνία, δέσμευση και η ικανοποίηση των εργαζομένων, οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα, ανάπτυξη εργαζομένων.

Σγέση ευθύνης με το περιβάλλον.

Βιώσιμη ανάπτυξη, εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου, βελτίωση ενεργειακής απόδοσης, μείωση εκπομπών, χρήση πόρων και διαχείριση απορριμμάτων, ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, ενιαίο πιστοποιημένο περιβαλλοντικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, ISO 14001:2004, κατανάλωση ενέργειας, βιώσιμη ανάπτυξη, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, εξοικονόμηση ενέργειας, διαχείριση των απορριμμάτων, διαχείριση πόρων, οπτική όχληση, δράσεις ενημέρωσης.

Σγέση ευθύνης με την κοινωνία.

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, τοπικές κοινωνίες, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής δράσης, υποστήριξη της εκπαίδευσης, ευημερία καθώς και την βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών, ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, υποστήριξη του πολιτισμού, αθλητισμός, κοινωνικά προϊόντα, υπηρεσίες και προσφορές.

Πίνακας 42: Λέξεις Κλειδιά Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2015			
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΑΓΟΡΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
<i>Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον</i>	<i>Υπεύθυνος ανταγωνισμός</i>	<i>Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες</i>	<i>Βιώσιμη ανάπτυξη</i>
<i>Προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης</i>	<i>Επέκταση της ευρυζωνικότητας και του mobile internet στην Ελλάδα</i>	<i>Τοπικές κοινωνίες</i>	<i>Εκπομπές αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου</i>
<i>Πλαίσιο πολιτικής δίκαιης εργασίας</i>	<i>Ενημέρωση του κοινού</i>	<i>Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες</i>	<i>Βελτίωση ενεργειακής απόδοσης</i>
<i>Αύξηση της ανταγωνιστικότητας</i>	<i>Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες</i>	<i>Αντιμετώπιση της Ανθρωπιστικής δράσης</i>	<i>Μείωση εκπομπών</i>
<i>Συμμετοχή σε εκδηλώσεις επαγγελματικού προσανατολισμού</i>	<i>Υπεύθυνο marketing</i>	<i>Υποστήριξη της εκπαίδευσης</i>	<i>Χρήση πόρων και διαχείριση απορριμμάτων</i>
<i>Πλαίσιο πολιτικής δίκαιης εργασίας</i>	<i>Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων</i>	<i>Ενημερία καθώς και την βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών</i>	<i>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία</i>
<i>Πρόγραμμα υποδοχής νέων εργαζομένων</i>	<i>Επιχειρησιακή συνέχεια</i>	<i>Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας</i>	<i>Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος</i>
<i>Υγεία και ασφάλεια</i>	<i>Υπεύθυνες προμήθειες και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας</i>	<i>Υποστήριξη του πολιτισμού</i>	<i>Ενιαίο πιστοποιημένο περιβαλλοντικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης</i>
<i>Προγράμματα εκπαίδευσης</i>	<i>Πελατοκεντρική φιλοσοφία</i>	<i>Αθλητισμός</i>	<i>ISO 14001:2004</i>
<i>Παροχές προς τους εργαζομένους</i>	<i>Πιστοποίηση του συστήματος της διαχείρισης και της ασφάλειας πληροφοριών,</i>	<i>Κοινωνικά προϊόντα</i>	<i>Κατανάλωση ενέργειας</i>

<i>Εσωτερική επικοινωνία</i>	<i>ISO 27001</i>	<i>Υπηρεσίες και προσφορές</i>	<i>Βιώσιμη ανάπτυξη</i>
<i>Δέσμευση και η ικανοποίηση των εργαζομένων</i>	<i>Απαγόρευση άσκησης τιμολογιακής πολιτικής</i>		<i>Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας</i>
<i>Οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα</i>	<i>Έρευνα και καινοτομία</i>		<i>Εξοικονόμηση ενέργειας</i>
<i>Ανάπτυξη εργαζομένων</i>	<i>Υπηρεσίες ελέγχου κόστους,</i>		<i>Διαχείριση των απορριμμάτων</i>
	<i>Έρευνες πελατών</i>		<i>Διαχείριση πόρων</i>
	<i>Κοινωνικό βαρόμετρο ASBI</i>		<i>Οπτική όχληση</i>
	<i>Φυσική ασφάλεια</i>		<i>Δράσεις ενημέρωσης.</i>

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015

5.5 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΛΕΞΕΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ – ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015

Για την εξέταση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη κατά την χρονική περίοδο 2005-2015, χρησιμοποιήσαμε για τον σκοπό αυτό μελέτες οι οποίες έχουν χρησιμοποιήσει την ανάλυση περιεχομένου προκειμένου να πραγματοποιηθεί η ανάλυση αναφορών στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Μαλαισία (NAzlim, N, et al, 2013) αλλά και σε μελέτες οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στην Αυστραλία και την Σλοβενία. (Golob, 2007). Όπως είδαμε από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας η περίοδος η οποία εξετάσαμε χαρακτηρίζεται από πολύ σημαντικές αλλαγές τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας.

Η συλλογή των δεδομένων μας πραγματοποιήθηκε από τους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας μέσα από την ιστοσελίδα του ΟΤΕ για την περίοδο 2005-2015. Αξίζει να αναφέρουμε ότι η περίοδος την οποία καλύπτουμε πρόκειται για ολόκληρη την περίοδο κατά την οποία ο ΟΤΕ εκδίδει απολογισμούς και όχι για κάποιο μέρος αυτής έχοντας έτσι την δυνατότητα αποκομιδής μιας ολοκληρωμένης ενέργειας της στρατηγικής του οργανισμού σε θέματα ΕΚΕ.

Προκειμένου να μελετήσουμε την εξέλιξη των θεμάτων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με την πάροδο του χρόνου ορίζονται οι λέξεις κλειδιά τα οποία αυτήν την φορά επιλέχτηκαν επίσης από τις διακρίσεις των εκθέσεων μετά την έκδοση κοινών απόγισμών με την COSMOTE το 2012, έτσι ώστε να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα στην πορεία των απολογισμών τα οποία να καλύπτουν την περίοδο πριν και μετά την συγχώνευση. Έτσι χρησιμοποιήθηκαν λέξεις κλειδιά τα οποία σηματοδοτούν μεγαλύτερη έμφαση από τον οργανισμό κατά τα έτη 2012-2015.

Έτσι σχηματίστηκαν λέξεις κλειδιά, τα οποία διαχώριστηκαν ανάλογα με τον κύριο πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον οποίο ανήκουν. Εξαιτίας του γεγονότος ότι οι απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν διαφορετική έκταση και προκειμένου να διασφαλισθεί η αξιοπιστία της έρευνας μας εκφράσαμε τις λέξεις κλειδιά για την κάθε κατηγορία της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε ποσοστό % του συνόλου των λέξεων του κάθε απολογισμού. Έτσι χρησιμοποιήθηκε και ο πίνακας ο οποίος παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο της εξέτασης της έκτασης των απολογισμών ο οποίος προς διευκόλυνση της πορείας εξέτασης φαίνεται ακριβώς παρακάτω:

Πίνακας 43: Έκταση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας σε αριθμός Λέξεων

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΕΚΤΑΣΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΣΕ ΛΕΞΕΙΣ	6299	12424	19714	22503	24492	69779	45144	45726	74877	73642	70494

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Πίνακας 44: Λέξεις κλειδιά απολογισμών 2005 -2015 για την αγορά

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Αγορά	3	14	45	43	55	93	55	40	303	312	203
Ανταγωνισμός	0	0	1	0	1	1	5	4	9	11	11
Ευρυζωνικότητα	4	12	20	18	19	21	26	18	10	14	7
Mobile Internet	0	0	0	0	0	0	0	5	9	11	13
Ασφάλεια στο διαδίκτυο	0	0	0	1	3	2	17	15	13	8	11
Ενημέρωση του κοινού	0	0	0	0	0	0	1	2	9	9	8
Υπεύθυνο marketing	0	0	0	0	0	0	0	1	6	6	5
Εξυπηρέτηση	5	12	20	31	28	19	38	13	35	13	29
Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	0	0	0	0	0	0	2	1	7	15	17
Ιδιωτικότητα	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Υπηρεσιακή Συνέχεια	0	0	0	0	0	0	0	1	8	11	14
Υπεύθυνες Προμήθειες	0	0	0	0	0	0	4	1	6	7	7
Εφοδιαστική Αλυσίδα	0	1	0	1	1	1	0	2	2	3	5
Προμηθευτές	0	11	1	4	2	9	2	23	43	52	55
Εμπειρία πελάτη	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

**Πίνακας 45: Λέξεις κλειδιά για την αγορά εκφρασμένες σε ποσοστό % απολογισμών
Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.**

	Λέξεις κλειδιά για την αγορά εκφρασμένες σε ποσοστό % του κάθε απολογισμού										
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Αγορά	0,048	0,113	0,228	0,191	0,225	0,133	0,122	0,087	0,405	0,424	0,288
Ανταγωνισμός	0,000	0,000	0,005	0,000	0,004	0,001	0,011	0,009	0,012	0,015	0,016
Ευρυζωνικότητα	0,064	0,097	0,101	0,080	0,078	0,030	0,058	0,039	0,013	0,019	0,010
Mobile Internet	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,012	0,015	0,018
Ασφάλεια στο διαδίκτυο	0,000	0,000	0,000	0,004	0,012	0,003	0,038	0,033	0,017	0,011	0,016
Ενημέρωση του κοινού	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,004	0,012	0,012	0,011
Υπεύθυνο marketing	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,008	0,008	0,007
Εξυπηρέτηση	0,079	0,097	0,101	0,138	0,114	0,027	0,084	0,028	0,047	0,018	0,041
Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,002	0,009	0,020	0,024
Ιδιωτικότητα	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,009
Υπηρεσιακή Συνέχεια	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,011	0,015	0,020
Υπεύθυνες Προμήθειες	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,002	0,008	0,010	0,010
Εφοδιαστική Αλυσίδα	0,000	0,008	0,000	0,004	0,004	0,001	0,000	0,004	0,003	0,004	0,007
Προμηθευτές	0,000	0,089	0,005	0,018	0,008	0,013	0,004	0,050	0,057	0,071	0,078
Εμπειρία πελάτη	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,001	0,006

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Παρατηρούμε ότι για τον απολογισμό του 2005 η λέξη κλειδί εξυπηρέτηση έχει το συχνότερη χρήση και ακολουθούν οι λέξεις κλειδιά της ευρυζωνικότητας και της αγοράς. Ο απολογισμός του 2005 είναι ο μικρότερος απολογισμός σε έκταση σε σχέση με τους υπόλοιπους απολογισμούς με μόλις 6299 λέξεις συνολικά. Ακόμα και από τον απολογισμό του 2005 διαφαίνεται η διαχρονική στρατηγική του οργανισμού να δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στον πελάτη, κάτι που σχεδόν από το 2012 θα κάνει την εμφάνιση της η εμπειρία πελάτη. Το γεγονός ότι πλέον ο οργανισμός βρίσκεται ήδη σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον δημιουργεί την ανάγκη να καταγραφεί η βούληση για την αντιμετώπιση του μέσα από την εστίαση στην αγορά, στην εξυπηρέτηση των πελατών του και το κύριο αντικείμενο που είναι η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Το 2006, σε έναν απολογισμό με τον διπλάσιο αριθμό λέξεων από το 2005, εμφανίζονται δύο επιπλέον λέξεις η εφοδιαστική αλυσίδα και οι προμηθευτές.

Ο απολογισμός πλέον εστιάζει και σε ένα ακόμη ενδιαφερόμενο μέρος, τους προμηθευτές του. Η λέξη κλειδί της αγοράς ακολουθείται από την ευρυζωνικότητα και την εξυπηρέτηση, κατηγορίες που προϋπήρχαν και το προηγούμενο έτος και ακολουθούν οι προμηθευτές καθώς και μία αναφορά στην έννοια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Πλέον η σημασία προς την εφοδιαστική αλυσίδα έγινε επιτακτική. Η επιτυχής υλοποίηση διεθνών προτύπων και μεθόδων για την αμοιβαία συνεννόηση σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα έγινε επιτακτική και έχει άμεση σχέση με τα υπόλοιπα στοιχεία τα οποία του πυλώνα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της αγοράς τα οποία εμφανίζονται στον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας του 2006.

Το 2007 ήταν η πρώτη χρονιά, κατά την οποία υιοθετήθηκε από τον οργανισμό το πρότυπο GRI 3 το οποίο απαιτούσε την εναρμόνιση των πολιτικών του ομίλου σε θέματα της αγοράς, του ανταγωνισμού, της ευρυζωνικότητας, της εξυπηρέτησης και των προμηθευτών, έννοιες οι οποίες έχουν παρουσία στον απολογισμό του 2007. Οι λέξεις κλειδιά της αγοράς είναι οι περισσότερες αναλογικά με το μέγεθος του απολογισμού. Συγκρίνοντας τον πίνακα της διαχρονικής υιοθέτησης του πρωτοκόλου GRI το οποίο βρίσκεται στο παράρτημα της εργασίας διαπιστώνουμε ότι η αγορά σχετίζεται με την οικονομική επίδοση και την δημοσιοποίηση διοικητικής πρακτικής EC1 σχετικά με την άμεση παραγόμενη αξία, την EC6 η οποία αφορά την πολιτική, τις πρακτικές και την αναλογία δαπανών σε περιοχές που δραστηριοποιείται ο οργανισμός, την ανάπτυξη και την επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσίες για το κοινό όφελος που αφορούν την οικονομική επίδοση EC8. Η ευρυζωνικότητα σχετίζεται κυρίως με την οικονομική επίδοση EC9 του πρωτοκόλου

η οποία αφορά τις σημαντικές και έμμεσες οικονομικές επιδράσεις. Η υιοθέτηση των προτύπων GRI συμπίπτει χρονικά με την εισαγωγή στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού της Deutsche Telekom με 20% και την έναρξη της εναρμόνισης του οργανισμού με τις πολιτικές της DT.

Ο απολογισμός της Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2008 ήταν αυξημένος κατά 2789 λέξεις. Οι λέξεις κλειδιά με την μεγαλύτερη συχνότητα όσον αφορά τον πυλώνα της Εταιρικής Υπευθυνότητας της αγοράς είναι: η αγορά ως έννοια, στην συνέχεια η εξυπηρέτηση, η ευρυζωνικότητα, οι προμηθευτές, η ασφάλεια στο διαδίκτυο και η εφοδιαστική αλυσίδα. Το 2008 συνεχίστηκε η υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI 3 εκτός από τις οικονομικές επιδόσεις EC1, EC6, EC8 και EC9 του πρωτοκόλου οι οποίες προϋπήρχαν από το 2007. Το 2008 προστέθηκε το ζήτημα της ασφάλειας στο διαδίκτυο το οποίο αφορά την υιοθέτηση της παράμετρου του πρωτοκόλου GRI EC3 σχετικά με την κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού σχετικά με το πρόγραμμα καθορισμένων παροχών. Επίσης έχει άμεση σχέση με την παράμετρο η οποία αφορά την υπευθυνότητα για τα προϊόντα και την παράμετρο PR2 η οποία αφορά τον συνολικό αριθμό των περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με την ασφάλεια και την υγεία που έχουν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες κατά την διάρκεια του κύκλου ζωής τους. Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2009 έχει 1989 λέξεις περισσότερες από τον απολογισμό του 2008.

Το 2009 είναι η χρονιά που συμμετέχει η DT με ποσοστό πλέον 30% του μετοχικού κεφαλαίου. Οι κύριες λέξεις κλειδιά οι οποίες χρησιμοποιούνται είναι η αγορά, η εξυπηρέτηση, η ασφάλεια στο διαδίκτυο, η ευρυζωνικότητα, οι προμηθευτές, η εφοδιαστική αλυσίδα και ο ανταγωνισμός. Επίσης είναι η δεύτερη χρονιά η οποία αφορά τους δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης FTSE 4 Good και CRI INDEX (Corporate Responsibility Institute). Το 2010 ο απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού αποτελείται από 69779 λέξεις, δηλαδή 45287 λέξεις περισσότερες από τον προηγούμενο απολογισμό. Κατά φθίνουσα σειρά οι λέξεις οι οποίες χρησιμοποιούνται στον απολογισμό αυτόν είναι η αγορά, η ευρυζωνικότητα και η ασφάλεια στο διαδίκτυο. Οι λέξεις κλειδιά οι οποίες εμφανίστηκαν το 2011 ήταν οι υπεύθυνες προμήθειες, η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων και η ενημέρωση του κοινού. Οι υπεύθυνες προμήθειες σχετίζονται με την παράμετρο EC6 του πρωτύπου GRI 3.1 η οποία αφορά τους τοπικούς προμηθευτές. Παρόλα αυτά ο οργανισμός δεν κατάφερε το 2011 να εστιάσει στους τοπικούς προμηθευτές και έτσι η παράμετρος EC6 έμεινε εκτός για τον συγκεκριμένο χρόνο. Η ασφάλεια σχετίζονται με τις παραμέτρους PR1, PR2 και PR8, δηλαδή με τις επιπτώσεις της

πολιτικής για την υγεία και την ασφάλεια στον κύκλο ζωής των προϊόντων, την μη συμμόρφωση με κανονισμούς τγείας και ασφάλειας σε σχέση με τα προϊόντα καθώς και τα παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών. Η έκθεση της ανεξάρτητης διασφάλισης. Όπως παρατηρούμε ο αριθμός των λέξεων κλειδιών αυξήθηκε το 2011 ενώ πλέον είναι η τρίτη χρονιά της έκθεσης ανεξάρτητης διασφάλισης η οποία απαιτεί την χρήση περισσότερων λέξεων κλειδιών.

Το 2012 ήταν η χρονιά κατά την οποία ο οργανισμός υιοθέτησε το πρότυπο GRI 3.1. Το 2012 εμφανίζονται νέες κατηγορίες λέξεων κλειδιών. Η πρώτη κατηγορία η οποία εμφανίζεται πρόκειται για την κατηγορία Mobile Internet η οποία εισήχθει λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της COSMOTE και πριν την έκδοση του κοινού απολογισμού αναφερόταν μόνο στον απολογισμό της COSMOTE και όχι του ΟΤΕ. Μία λέξη κλειδί η οποία εμφανίζεται το 2012 είναι το υπεύθυνο marketing που συνδέεται με την παράμετρο PR7 (συμμόρφωση με τα πρότυπα marketing). Η λέξη επιχειρησιακή συνέχεια συνδέεται με την παράμετρο 4.6 σχετικά με τις διαδικασίες του συμβουλίου για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων ενώ η έννοια που εισήχθει σχετικά με την εμπειρία πελάτη συνδέεται με την ικανοποίηση των πελατών PR5 καθώς και τα πρότυπα marketing PR6 του προτύπου GRI 3.1.

Κατά φθίνουσα σειρά ο αριθμός των λέξεων κλειδιών οι οποίες σχετίζονται με την αγορά είναι η αγορά, οι προμηθευτές, η εξυπηρέτηση, η ασφάλεια στο διαδίκτυο, η ευρυζωνικότητα, η ενημέρωση του κοινού, το mobile internet, ο ανταγωνισμός, η υπηρεσιακή συνέχεια, η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων, οι υπεύθυνες προμήθειες και το υπεύθυνο marketing, η εφοδιαστική αλυσίδα και η εμπειρία πελάτη. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η εμπειρία πελάτη σχετίζεται άμεσα με όλες τις παραπάνω παραμέτρους ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του πελάτη η οποία αφορά όλα τα σημεία επαφής του πελάτη με τον οργανισμό και αφορά και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες του οργανισμού υπηρεσίες του οργανισμού.

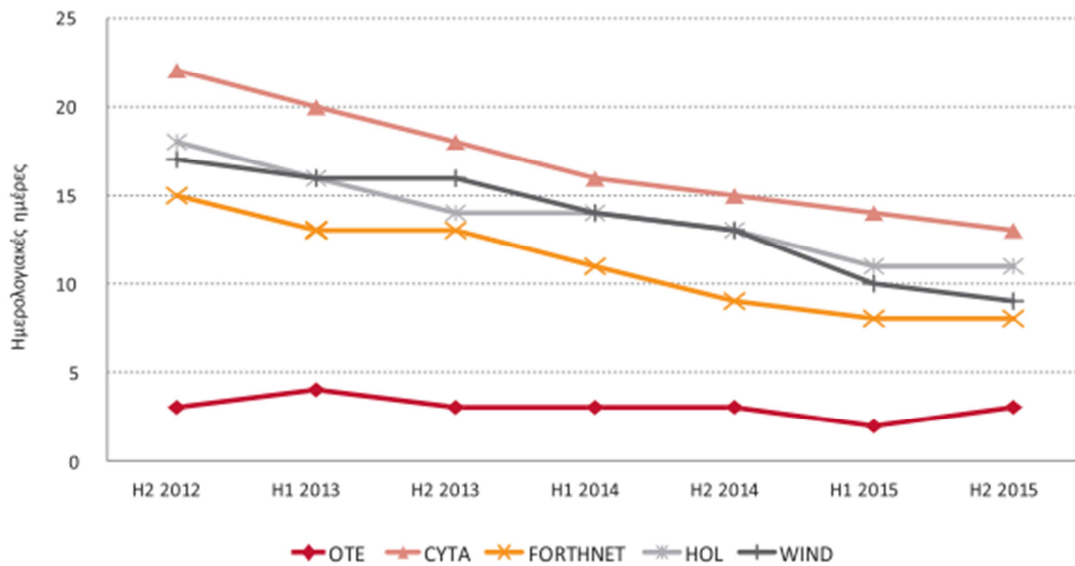
Το 2012 είναι η χρονιά κατά την οποία έχουμε την προσθήκη των τηλεπικοινωνιακών παρόχων καθώς και του δικτύου των καταστημάτων ως ενδιαφερόμενο μέρος του οργανισμού γεγονός που δικαιολογεί την αναβάθμιση της παρουσίας των λέξεων κλειδιών των προμηθευτών στις λέξεις κλειδιά. Το 2012 συνεχίζεται η υιοθέτηση των δεικτών βιώσιμης ανάπτυξης FTSE4 Good, CRI INDEX και CDP το οποίο αφορά κυρίως την κλιματική αλλαγή. Η έκταση του απολογισμού για το 2014 είχε περίπου την ίδια έκταση με τον απολογισμό του 2013 μειωμένος κατά 1235 λέξεις. Το 2014 ήταν η πρώτη χρονιά υιοθέτησης του δείκτη βιωσιμότητας Euronext Επίσης υιοθετήθηκε ο δείκτης Euronext Vigeo Eurozone 120

ο οποίος απαιτεί αυξημένη εστίαση στον τομέα της αγοράς ενώ ήταν επίσης η πρώτη χρονιά υιοθέτησης του πρωτοκόλλου ethibel excellence γεγονός που επίσης ενισχύει την εστίαση του οργανισμού στην αγορά.

Το επόμενο έτος μειώθηκαν οι λέξεις του απολογισμού κατά 3148 λέξεις ενώ εμφανίστηκε η κατηγορία ιδιωτικότητα η οποία έχει άμεση σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι νέοι δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης οι οποίοι υιοθετήθηκαν από τον οργανισμό είναι η euronext vigeo emerging 70, την oekom research – corporate responsibility prime. Οι επιχειρήσεις, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και του δίκτυου καταστημάτων καθώς και του τομέα της επιστήμης της έρευνας και καινοτομίας είναι τα νέα ενδιαφερόμενα μέρη για το 2015. Το vigeo emerging 70 οδηγεί τον οργανισμό στην υιοθέτηση περισσότερων λέξεων που αφορά την αγορά, ενώ οι προμηθευτές και η εξυπηρέτηση είναι οι κατηγορίες οι οποίες έπονται της λέξης κλειδί της αγοράς.

Η πολιτική G4-12 του πρωτοκόλλου GRI-4 αφορά τις υπεύθυνες προμήθειες αλλά και την διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η λέξη κλειδί ιδιωτικότητα η οποία εμφανίζεται στον απολογισμό του 2015 και δεν υπάρχει σε προηγούμενους απολογισμούς εμφανίζεται με την παράλληλη υιοθέτηση του ουσιαστικού θέματος του πρωτοκόλλου GRI 4 - ιδιωτικότητα πελατών και συγκεκριμένα με την υιοθέτηση της πολιτικής G4-DMA και G4-PR8 σχετικά με την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων. Έτσι βλέπουμε ότι οι λέξεις κλειδιά ασφάλεια στο διαδίκτυο και ασφάλεια δεδομένων υποστηρίζουν την λέξη κλειδί ιδιωτικότητα. Η ασφάλεια και η ιδιωτικότητα των πελατών πρόκειται για ένα ιδιαίτερα κρίσιμο παράγοντα για τον οργανισμό και από το γεγονός ότι πλέον στα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού έχουν συμπεριληφθεί και άλλες επιχειρήσεις που η ιδιωτικότητα αποκτά επίσης προϋπόθεση για την συνεργασία τους με τον οργανισμό. Ο οργανισμός, το 2015 υποστηρίζει ακόμα περισσότερο το στοιχείο της στρατηγικής του σχετικά με την εμπειρία πελάτη ενισχύοντας όλες τις παραμέτρους που οδηγούν στην στρατηγική αυτή.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι η στρατηγική του οργανισμού και η αυξημένη βαρύτητα όσον αφορά τις λέξεις κλειδιά που δόθηκε στον ανταγωνισμό είχε σημαντική θετική επίπτωση όσον αφορά το χρόνο νέων ευρυζωνικών συνδέσεων:

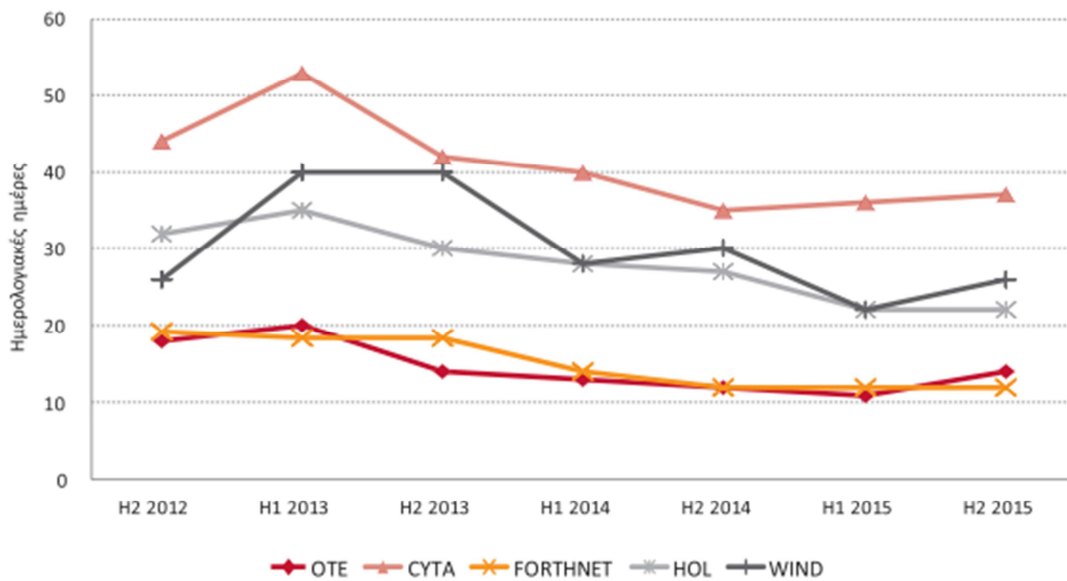


Σχήμα 111: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (50ο εκατοστημόριο)

Πηγή: Πεπραγμένα Εθνικής Επιτροπής τηλεπικοινωνιών 2015. Διαθέσιμο στο: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/library_videos/Proceedings/. 11/5/2017

Το παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζει το χρόνο παροχής για την αρχική ευρυζωνική σύνδεση. Ο χρόνος αυτός ξεκινάει από την στιγμή της λήψης της παραγγελίας από τον συνδρομητή έως το σημείο που η υπηρεσία είναι έτοιμη προς χρήση. Το 50^ο εκατοστημόριο αφορά εκείνη την τιμή η οποία αντιστοιχεί στο 50% των ταχύτερα ολοκληρωμένων παραγγελιών. Συγκεκριμένα κυμαίνεται μεταξύ τριών και 13 ημερών για το β εξάμηνο του 2015. Παρατηρούμε ότι ο οργανισμός παρά μια μικρή τάση αύξησης στο δεύτερο εξάμηνο του 2015 εξακολουθεί να έχει τον συντομότερο χρόνο ολοκληρωμένων παραγγελιών από τους υπόλοιπους παρόχους.

Παρακολουθώντας τώρα την πορεία των τιμών του 95^{ου} εκατοστημορίου το οποίο εκφράζει την χειρότερη τιμή καθυστέρησης όσον αφορά την πλειονότητα των νέων συνδρομητών που εκφράζει την χειρότερη τιμή καθυστέρησης κυμαίνεται μεταξύ 12 και 37 ημερολογιακών ημερών για το β εξάμηνο του 2015. Ο οργανισμός έχει ελάχιστα χειρότερη θέση στο 2^ο εξάμηνο του 2015 σε σχέση με την Forthnet ανώ στο πρώτο εξάμηνο του 2015 είχε ελαφρα καλύτερη θέση. Χρειάζεται εστίαση από τον οργανισμό λόγω της αυξητικής τάσης που παρουσιάζει ενώ παρατηρούμε ότι τάση μείωσης παρουσιάζει και η Hellas on Line αν και σε σημαντικά χειρότερη θέση από τον οργανισμό.



Σχήμα 112: Χρόνοι παροχής για αρχική ευρυζωνική σύνδεση (95ο εκατοστημόριο).

Πηγή: Πεπραγμένα Εθνικής Επιτροπής τηλεπικοινωνιών 2015. Διαθέσιμο στο: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/library_videos/Proceedings/. 11/5/2017

Στην συνέχεια παραθέτουμε τα στοιχεία της ανάλυσης των λέξεων κλειδιών τα οποία αφορούν τους εργαζομένους.

Πίνακας 46: Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους για τα έτη 2005-2015

Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Εργαζόμενοι	14	11	21	35	22	62	46	55	318	62	212
Ανθρώπινο Δυναμικό	3	1	5	3	3	3	3	4	13	15	11
Απασχόληση	3	1	5	6	4	17	17	17	30	32	23
Υγεία και Ασφάλεια	0	0	0	2	2	4	10	8	14	15	23
Μετασχηματισμός	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	4
Ανάπτυξη εργαζομένων	0	0	0	0	0	0	3	2	5	5	4
Παροχές εργαζομένων	0	0	0	0	0	0	3	2	5	11	9
Εσωτερική επικοινωνία	0	2	2	1	5	2	3	1	6	5	4
Δέσμευση εργαζομένων	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ικανοποίηση εργαζομένων	0	0	0	0	0	0	0	4	7	2	10

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Πίνακας 47: Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους εκφρασμένες σε ποσοστό % για τα έτη 2005-2015 %

Λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους εκφρασμένες σε ποσοστό %											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Εργαζόμενοι	0,222	0,089	0,107	0,156	0,025	0,089	0,102	0,120	0,425	0,084	0,301
Ανθρώπινο Δυναμικό	0,048	0,008	0,025	0,013	0,001	0,004	0,007	0,009	0,017	0,020	0,016
Απασχόληση	0,048	0,008	0,025	0,027	0,007	0,024	0,038	0,037	0,040	0,043	0,033
Υγεία και Ασφάλεια	0,000	0,000	0,000	0,009	0,002	0,006	0,022	0,017	0,019	0,020	0,033
Μετασχηματισμός	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,010	0,006
Ανάπτυξη εργαζομένων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,004	0,007	0,007	0,006
Παροχές εργαζομένων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,004	0,007	0,015	0,013
Εσωτερική επικοινωνία	0,000	0,016	0,010	0,004	0,001	0,003	0,007	0,002	0,008	0,007	0,006
Δέσμευση εργαζομένων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001
Ικανοποίηση εργαζομένων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,009	0,003	0,014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Στον πρώτο και μικρότερο απολογισμό η αναφορά στην λέξη εργαζόμενοι είχε την μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης στο κείμενο και ακολουθείται από το ανθρώπινο δυναμικό και την απασχόληση επιβεβαιώνοντας την σημασία που έχει για τον οργανισμό το ανθρώπινο δυναμικό. Το επόμενο έτος εμφανίζεται η έννοια της εσωτερικής επικοινωνίας και μάλιστα σε ποσοστό το οποίο ξεπερνάει την λέξη κλειδί του ανθρώπινου δυναμικού και της απασχόλησης ενώ το επόμενο έτος παρατηρούμε ότι οι αναλογικά οι λέξεις του απολογισμού με την λέξη κλειδί «εργαζόμενοι» είναι αναλογικά με την έκταση του απολογισμού στο 1/3 σε σχέση με τον απολογισμό του 2005. Οι εργαζόμενοι είναι ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη το οποίο είναι σταθερό σε όλη την διάρκεια μελέτης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας ενώ ο συνδικαλισμός, οι συνδικαλιστικοί φορείς και οι αντιπρόσωποι των εργαζομένων ήταν ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού ως και το 2011.

Η νέα κατηγορία η οποία εμφανίζεται στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2006 είναι η εσωτερική επικοινωνία με συχνότητα διπλάσια από τις λέξεις

ανθρωπino δυναμικό και απασχόληση. Η ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας ήταν απαραίτητη γιατί μόνο έτσι η διοίκηση θα μπορούσε να έχει υπαλλήλους οι οποίοι να είναι ενημερωμένοι για τις πολιτικές της εταιρείας και τις μελλοντικές αλλαγές οι οποίες μάλιστα δεν είναι δυνατόν να έχουν την σωστή αντιμετώπιση αν δεν υπάρχει προηγουμένως κατανόηση των αντιδράσεων εκείνων που θα τους επηρεάσει.

Το 2007 υιοθετήθηκε το πρωτόκολλο GRI 3 και οι εργαζόμενοι έχουν άμεση σχέση με τις πολιτικές GRI 3 – LA1 σχετικά με την ανάλυση του εργατικού δυναμικού ανά τύπο απασχόλησης και ανά περιοχή καθώς και με την πολιτική LA2 σχετικά με το συνολικό αριθμό και ποσοστό εργαζομένων που αποχώρησαν από τον οργανισμό ανά φύλο, ηλικία και περιοχή. Το 2008 ήταν η χρονιά κατά την οποία υιοθετήθηκε το πρωτόκολλο CRI Index. Με την συμμετοχή στον δείκτη οι εταιρείες έχουν την δυνατότητα πρόσβασης στο αναγνωρισμένο εργαλείο αξιολόγησης. Μέσα από την αξιολόγηση της επιχείρησης όσον αφορά τους εργαζομένους απαιτούνταν η αναφορά σε σημεία του οργανισμού και μίας ακόμα λέξης κλειδί η «Υγεία» και η «Ασφάλεια» η οποία αφορά την πολιτική LA6 σχετικά με το ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού το οποίο εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της διοίκησης και των εργαζομένων. Ο δείκτης LA6 καλύφθηκε μερικώς το 2008. Ακόμα ένας δείκτης ο οποίος σχετίζεται με την λέξη κλειδί υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων είναι ο δείκτης τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων καθώς και ο συνολικός αριθμός θανατηφόρων ατυχημάτων ανά περιοχή. Το 2009 παρατηρήθηκε μείωση των λέξεων κλειδιών που αφορούν τους εργαζομένους σε όλη την έκταση του απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας. Επίσης το 2009 είναι η δεύτερη χρονιά υιοθέτησης των δεικτών FTSE4 Good και CRI Index. Ο δείκτης FTSE4Good μετράει την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων μελετώντας κοινωνικούς δείκτες και έτσι η εστίαση προς τους εργαζομένους συντελεί στην αύξηση της βαθμολογίας σε αυτούς τους δείκτες. Το 2010 όπως και το 2009 το ποσοστό της Deutsche Telekom φθάνει στο 30% και ως στρατηγικός επενδυτής του ομίλου συνεργάζεται με τον οργανισμό για την κοινή παρουσία των μεγεθών της εταιρικής υπευθυνότητας. Δεν εμφανίζεται νέα κατηγορία λέξεων κλειδιών σε σχέση με το 2009 αλλά το 2010 υιοθετήθηκε το πρότυπο CDP το οποίο εστιάζει στις περιβαλλοντικές πολιτικές της εταιρείας.

Το 2011 πραγματοποιήθηκε αύξηση στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ από την DT φθάνοντας πλέον το 40%, παράλληλα με την υιοθέτηση του προτύπου GRI 3.1. Οι λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους και την απασχόληση ακολουθούν την

υιοθέτηση του μοντέλου GRI 3.1 για τους εργαζομένους και τις παραγράφους IA2 και IA3 σχετικά με τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων και τις παροχές των εργαζομένων πλήρους απασχόλησης. Η υγεία και ασφάλεια καλύπτεται από την παράγραφο του πρωτοκόλου GRI IA6 σχετικά με το ποσοστό του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επιτροπές υγείας και ασφάλειας, την παράγραφο IA7 σχετικά με τις επαγγελματικές ασθένειες, τις απώλειες ημερών εργασίας και το θάνατο, την παράγραφο IA8 σχετικά με την επιμόρφωση για σοβαρές ασθένειες και την παράγραφο IA9 για τις συμφωνίες των συνδικάτων σχετικά με θέματα υγείας και ασφάλειας. Η λέξη κλειδί παροχές των εργαζομένων υποστηρίζει τις παραγράφους του πρωτοκόλου GRI 3.1 IA3 παροχές για τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης ενώ η ανάπτυξη των εργαζομένων αφορά την παράγραφο IA10 επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία, IA11 προγράμματα δια βίου μάθησης, IA12 εκθέσεις επίδοσης και εξέλιξης ανά φύλο. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ΟΤΕ έχει ήδη ξεκινήσει τον εναρμονισμό της υιοθέτησης του πρωτοκόλου GRI 3.1 παράλληλα με την Deutsche Telekom. (DT Corporate Responsibility 2010/2011 p. 13), άλλωστε μετά το 2009 όπου η DT αύξησε το ποσοστό της σε 30% εισήχθη πλέον η αρχή της ανεξάρτητης διασφάλισης με βελτίωση της βαθμολογία του οργανισμού στο πρότυπο GRI.

Το 2012 παρατηρείται μείωση των λέξεων κλειδιών που αναφέρονται στο ανθρώπινο δυναμικό, στην υγεία και ασφάλεια αλλά και στις παροχές των εργαζομένων. Η έκδοση κοινού απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας φαίνεται ότι συντελεί στην αύξηση των αναφορών για τους εργαζομένους συνεπικουρούμενη από το γεγονός ότι πλέον στον απολογισμό περιλαμβάνονται αναφορές και για τους εργαζομένους της COSMOTE. Μάλιστα το 2012 εμφανίζεται μια νέα κατηγορία η οποία αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων. Πλέον ακολουθώντας και τις ενέργειες της DT στον τομέα των ανθρωπίνων πόρων ο οργανισμός πραγματοποιεί ετησίως έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων μέσα από ερωτηματολόγια σε ηλεκτρονική μορφή οι οποίες διεκπεραιώνονται από εξωτερικό συνεργάτη του οργανισμού ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων και η μη δυνατότητα συσχέτισης του απαντημένου ερωτηματολογίου με έναν εργαζόμενο.

Η παράμετρος που διαφάνηκε στην έρευνα του 2012 σχετικά με την ικανοποίηση εργαζομένων και η συσχέτιση του με την έρευνα αποκτά ιδιαίτερη σημασία γιατί πλέον η συμμετοχή, η ικανοποίηση και όπως θα δούμε και στην συνέχεια η δέσμευση των εργαζομένων αποτελούν πλέον απαραίτητα συστατικά για τον οργανισμό και για την επιτυχή λειτουργία του. Έτσι πλέον πραγματοποιείται έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων κάθε δύο χρόνια και έρευνα στιγμής 2 φορές το χρόνο. Οι έρευνες

αυτές συμβάλουν περαιτέρω στην εναρμόνιση της στρατηγικής του οργανισμού με τον όμιλο DT γιατί πλέον πραγματοποιούνται ταυτόχρονα σε όλο τον όμιλο της DT και έχουν συμπληρωματική λειτουργία. Η ικανοποίηση των εργαζομένων σχετίζεται με τις παραγράφους του πρωτοκόλου GRI 3.1 σχέσεις εργαζομένων και Διοίκησης, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, ίσες αμοιβές σε άνδρες και γυναίκες, υγεία και ασφάλεια στην εργασία.

Το 2013 ήταν το έτος με τις περισσότερες αναφορές στους εργαζομένους. Στο γεγονός αυτός συνέβαλε και η αύξηση του αριθμού των λέξεων του απολογισμού κατά 29611 λέξεις. (Είχε ήδη ξεκινήσει η διαδικασία της ενοποίησης με την COSMOTE μέσω της κοινής έκδοσης των απολογισμών του οργανισμού. Οι αναφορές στους εργαζομένους αυξήθηκαν κατά 263 αναφορές (από 55 αναφορές το 2012 σε 318 αναφορές το 2013 δηλαδή 263 αναφορές επιπλέον). Μάλιστα οι αναφορές στην λέξη κλειδί «εργαζόμενοι», πρόκειται για τις περισσότερες αναφορές σε σχέση με τους υπόλοιπους απολογισμούς.

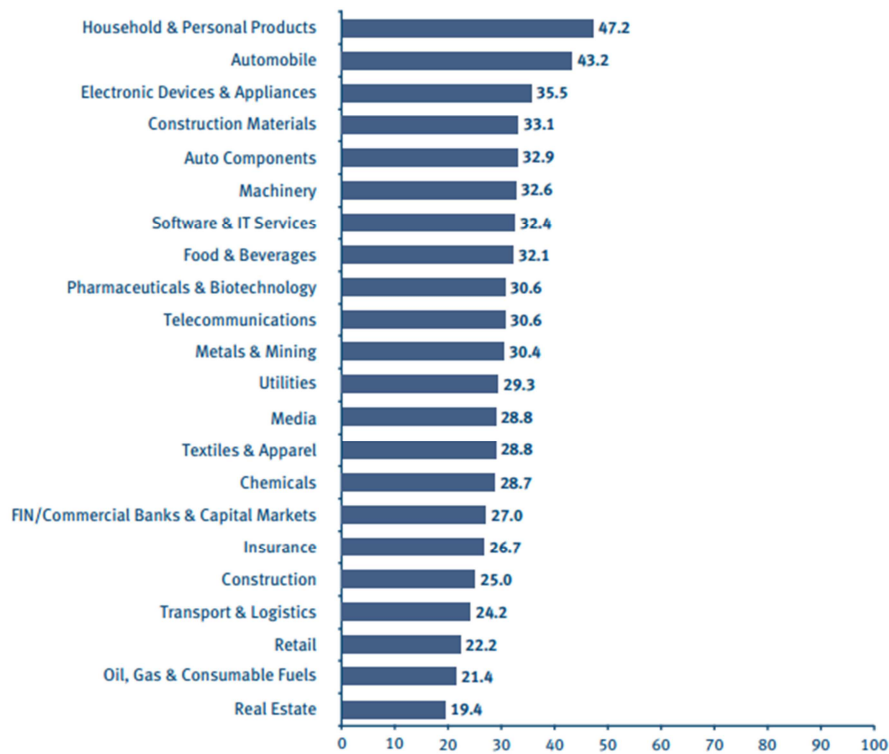
Αύξηση παρουσιάστηκε και στις υπόλοιπες λέξεις κλειδιά για τους εργαζομένους (ανθρώπινο δυναμικό από 4 αναφορές το 2012 σε 13 το 2013), απασχόληση (από 17 αναφορές το 2012 σε 30 το 2013), υγεία και ασφάλεια (από 8 αναφορές το 2012 σε 14 αναφορές το 2013), ανάπτυξη εργαζομένων (από 2 αναφορές το 2012 σε 5 αναφορές το 2013), παροχές εργαζομένων (από 2 αναφορές το 2012 σε 6 αναφορές το 2013), εσωτερική επικοινωνία (από 1 αναφορά το 2012 σε 6 αναφορές το 2013), ικανοποίηση εργαζομένων (από 4 αναφορές το 2012 σε 7 αναφορές το 2013) Μάλιστα έγινε για πρώτη φορά αναφορά στην λέξη μετασχηματισμός η οποία δείχνει την συνεχή αλλαγή του οργανισμού σε νέο σχήμα.

Αν και ο μετασχηματισμός του οργανισμού αφορά κυρίως την λειτουργική ενοποίηση των δραστηριοτήτων τόσο της κινητής όσο και της σταθερής τηλεφωνίας. Η στρατηγική του μετασχηματισμού όμως έχει άμεσες και ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στους εργαζομένους λόγω της αλλαγής των επιχειρησιακών μονάδων και τις συγχωνεύσεις υπηρεσιών αλλά και τις στρατηγικές όπως πραγματοποίηση προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου για την μείωση του αριθμού των εργαζομένων.

Στα ίδια περίπου έκταση με τον απολογισμό του 2013 ήταν και ο απολογισμός του 2014. Εμφανίστηκε η λέξη κλειδί δέσμευση εργαζομένων η οποία έχει άμεση σχέση με την παράμετρο τις σχέσεις των εργαζομένων με την διοίκηση, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, στην εκπαίδευση και επιμόρφωση αλλά και την παράγραφο LA2 σχετικά με την κινητικότητα των εργαζομένων. Το 2014 παρατηρούμε μια

αλλαγή στα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία έχουν δύο κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών η κατηγορία της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης και η κατηγορία των επιχειρήσεων. Έτσι οι λέξεις κλειδιά της ανάπτυξης των εργαζομένων παρέμειναν αμετάβλητες σε σχέση με τον προηγούμενο απολογισμό. Επίσης παρατηρείται μία σημαντική αύξηση της συχνότητας της λέξης «μετασχηματισμός». Το 2014 ήταν μια χρονιά κατά την οποία ήταν σε εξέλιξη η ενοποίηση των δραστηριοτήτων της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας η οποία οδήγησε το 2015 στην κοινή εμπορική ονομασία COSMOTE και την παροχή συνδυασμένων λύσεων προς τους πελάτες. Η απασχόληση πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα το οποίο αναδεικνύεται και στον απολογισμό του 2014 ιδιαίτερα σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Η συμμετοχή του οργανισμού στο forum Ethibel το 2014 ενίσχυσε την εστίαση του οργανισμού στο πυλώνα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σχετικά με του εργαζομένους ώστε να μπορέσει να πιστοποιηθεί ο οργανισμός. Στις λέξεις κλειδιά το παραπάνω αντικατοπτρίζεται από την αύξηση των λέξεων σχετικά με τις παροχές και την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.

Το επόμενο έτος ήταν το έτος κατά το οποίο υιοθετήθηκε το euronext vigeo emerging 70 το οποίο προωθεί την εταιρική υπευθυνότητα σε εταιρείες διαφορετικών τομέων της οικονομίας. Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών για το 2015 κατείχαν μια αρκετά υψηλή θέση:



Σχήμα 113: Πολιτική του οργανισμού για την υγεία και ασφάλεια

Πηγή: Oekom CR Review 2015, p. 13

Η πολιτική του οργανισμού για την υγεία και ασφάλεια και η ικανοποίηση των εργαζομένων, πρόκειται για ένα από τα σημεία με τα οποία αξιολογείται ο οργανισμός για την κατάταξη του στο πρωτοκόλλο “OEKOM Research – Corporate Responsibility Prime”

Ακολουθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων των λέξεων κλειδιών τα οποία αφορούν την κοινωνία.

Πίνακας 48: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για την Κοινωνία για τα έτη 2005-2015

Λέξεις κλειδιά για την Κοινωνία											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Κοινωνία	27	32	43	34	37	59	34	46	74	53	15
Κοινωνικά Προϊόντα	0	0	0	0	0	1	3	1	2	8	10
Υποστήριξη	16	24	20	35	32	43	35	61	70	74	58
Εκπαίδευση	17	26	28	31	27	38	36	56	73	131	114
Βιωσιμότητα	0	3	1	1	4	3	5	8	16	24	29
Επιχειρηματικότητα	1	0	2	9	0	0	0	4	24	22	18
Πολιτισμός	1	1	1	2	0	0	2	0	0	6	4
Αθλητισμός	1	1	1	3	0	1	1	1	2	6	5
Εθελοντισμός	0	0	2	3	2	2	4	5	14	13	10

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015

Πίνακας 49: Λέξεις κλειδιά για την Κοινωνία εκφρασμένες σε ποσοστό % για τα έτη 2005-2015

Λέξεις κλειδιά για την Κοινωνία εκφρασμένες σε ποσοστό %											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Κοινωνία	0,429	0,258	0,218	0,151	0,151	0,085	0,075	0,101	0,099	0,072	0,021
Κοινωνικά Προϊόντα	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,007	0,002	0,003	0,011	0,014
Υποστήριξη	0,254	0,193	0,101	0,156	0,131	0,062	0,078	0,133	0,093	0,100	0,082
Εκπαίδευση	0,270	0,209	0,142	0,138	0,110	0,054	0,080	0,122	0,097	0,178	0,162
Βιωσιμότητα	0,000	0,024	0,005	0,004	0,016	0,004	0,011	0,017	0,021	0,033	0,041
Επιχειρηματικότητα	0,016	0,000	0,010	0,040	0,000	0,000	0,000	0,009	0,032	0,030	0,026
Πολιτισμός	0,016	0,008	0,005	0,009	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,008	0,006
Αθλητισμός	0,016	0,008	0,005	0,013	0,000	0,001	0,002	0,002	0,003	0,008	0,007
Εθελοντισμός	0,000	0,000	0,010	0,013	0,008	0,003	0,009	0,011	0,019	0,018	0,014

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015

Οι λέξεις κλειδιά οι οποίες εμφανίζονται στον πρώτο απολογισμό κατά φθίνουσα σειρά είναι η κοινωνία, η εκπαίδευση, η υποστήριξη ενώ το ίδιο ποσοστό έχουν οι λέξεις επιχειρηματικότητα, πολιτισμός και αθλητισμός. Πρόκειται για την πρώτη

προσπάθεια του οργανισμού για την ομαδοποιημένη προβολή των ενεργειών εταιρικής υπευθυνότητας και η αναφορά στην κοινωνία, την εκπαίδευση και την υποστήριξη βρισκόταν στο υψηλότερο ποσοστό αναλογικά με τις επόμενες χρονιές. Στην επόμενη χρονιά παρατηρείται μία ελάτωση αναλογικά τόσο του αριθμού των λέξεων κλειδιών που αναφέρονται στην κοινωνία, όσο και στην υποστήριξη και την εκπαίδευση, στον πολιτισμό στον αθλητισμό και στον εθελοντισμό. Η αύξηση του αριθμού των λέξεων κατά 8125 λέξεις δεν οδήγησε σε αύξηση του ποσοστού των αναφορών στην κοινωνία αλλά στην ανάγκη παρουσίασης περισσότερων πτυχών της κοινωνίας. Έτσι υπήρξε αναφορά στην βιωσιμότητα με ποσοστό επί του συνόλου των λέξεων του απολογισμού διπλάσιου από του προηγούμενου έτους.

Παρόλο που η υιοθέτηση του προτύπου GRI ξεκίνησε από το 2007, το 2006 ξεκίνησε η επιλογή εκείνων των θεμάτων του απολογισμού οι οποίες στην συνέχεια να μπορούν να προσαρμοστούν με το πρότυπο GRI3. Η ευθυγράμμιση των παραμέτρων του οργανισμού με το πρωτόκολλο GRI 3 ξεκίνησε το επόμενο έτος, 2008, και εμφανίστηκε η λέξη κλειδί της επιχειρηματικότητας. Οι ενέργειες οι οποίες πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση των περιστατικών διαφθοράς (SO4) και η χρηματική αξία των σημαντικότερων προστίμων καθώς και ο συνολικός αριθμός των μη χρηματικών κυρώσεων σχετικά με την συμμόρφωση, την νομοθεσία και τους απολογισμούς αφορά την παράγραφο (SO8) του πρωτοκόλου GRI. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι παράμετροι SO4 και SO8 έχουν άμεση σχέση τόσο με την αγορά όσο και με την κοινωνία. Η υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI πραγματοποιείται με την εισαγωγή στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας της D.T. και την εστίαση της στρατηγικής της εταιρείας. Το 2008 με την εισαγωγή των προτύπων FTSE 4 GOOD και CRI Index.

Η υιοθέτηση του πρωτοκόλου αυτού είχε επιπτώσεις στον πυλώνα της εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της κοινωνίας γιατί ο δείκτης αυτός αξιολογεί τις πρακτικές των εταιρειών πέρα από το περιβάλλον και την διακυβέρνηση και στην κοινωνία. Το 2009 συνεχίστηκε η υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI 3, επίσης πρόκειται για την πρώτη χρονιά κατά την οποία υπήρξε πιστοποίηση εξωτερικής διασφάλισης και υπήρξε σταθερή αναφορά με το προηγούμενο έτος όσον αφορά την λέξη Κοινωνία και της βιωσιμότητας ενώ μείωση παρατηρήθηκε αναλογικά στις κατηγορίες της υποστήριξης, εκπαίδευσης. Ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία η Ελλάδα ξεκίνησε να δέχεται τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και η λέξη βιωσιμότητα αποκτά όλο και περισσότερη σημασία σε ένα περιβάλλον ρευστό και ασταθές. Οι επιπτώσεις αυτές έγιναν εντονότερες από το επόμενο έτος όπου οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες υπέφεραν από τις επιπτώσεις της κρίσης. Επανεμφανίζεται η

αναφορά στον αθλητισμό αλλά με μειωμένο ποσοστό σε σχέση με την χρήση της λέξης αυτής στα προηγούμενα έτη.

Το παραπάνω καταδεικνύει μια στροφή του οργανισμού από τον αθλητισμό σε άλλες κατηγορίες της εταιρικής υπευθυνότητας. Το παραπάνω δείχνει την βούληση του οργανισμού για την υποστήριξη της κοινωνίας που δραστηριοποιείται και δοκιμάζεται από την οικονομική κρίση. Η συμμετοχή του οργανισμού στο Corporate Responsibility Index οδήγησε τον οργανισμό το 2010 στις πρωτοβουλίες για βοήθεια των τοπικών και εθνικών κοινωνιών βοηθώντας στο χτίσιμο των εποικοδομητικών σχέσεων μαζί τους, ο ΟΤΕ το 2010 απέσπασε βραβείο στην κατηγορία Silver. Επίσης η υιοθέτηση του προτύπου AA1000 μέσα από την ανάπτυξη και την καταγραφή των μηχανισμών διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη επικουρεί τον οργανισμό στην προετοιμασία για την υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI3.1.

Τα κοινωνικά προϊόντα μάλιστα σχετίζονται με τις παραγράφους PR2, σχετικά με τον συνολικό αριθμό περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τις εθελοντικές δεσμεύσεις σχετικά με τις επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια, την παράγραφο PR3 σχετικά με το είδος του προϊόντος και υπηρεσίας όπου η ύπαρξη απαιτείται από τις διαδικασίες και τα ποσοστά προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία βρίσκονται σε αυτήν την κατηγορία, την παράγραφο PR4 που αφορά το συνολικό αριθμό των περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τα προϊόντα κατά τύπο και αποτέλεσμα.

Το 2011 παρατηρείται μια πολύ μικρή μείωση αναλογικά στις αναφορές στην κοινωνία και μια μικρή μείωση των αναφορών στα κοινωνικά προϊόντα, ενώ αυξήθηκαν οι αναφορές στην υποστήριξη, στην εκπαίδευση, ενώ παρατηρείται αύξηση της λέξης κλειδί της βιωσιμότητας, του πολιτισμού και την αύξηση του εθελοντισμού. Επίσης, το 2011 συνεχίστηκε η παρακολούθηση του προτύπου AA1000 APS με επίπεδο κάλυψη πλήρως. Η συμμετοχικότητα, η ουσιαστικότητα και η ανταπόκριση οδηγεί τον οργανισμό να εστιάσει στην υποστήριξη των λέξεων κλειδιών για την κοινωνία μέσα από την στρατηγική και την διοίκηση εταιρικής υπευθυνότητας και την προσέγγιση με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το επόμενο έτος πρόκειται για το έτος στο οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE έκδωσαν κοινό απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας με αύξηση στην εκπαίδευση και στην υποστήριξη. Όσον αφορά τον τομέα της κοινωνία παρατηρούμε ότι δεν υπήρξαν λέξεις κλειδιά οι οποίες να εμφανίστηκαν στο νέο απολογισμό. Προκειμένου ο οργανισμός να εστιάσει στις τοπικές κοινωνίες, ξεκίνησαν από τον οργανισμό

συστηματικές επαφές με τις τοπικές αρχές, επίσης υπήρξαν συναντήσεις με ΜΚΟ. Το επόμενο έτος, ένα χρόνο μετά την έκδοση ενοποιημένου απολογισμού από το 2012 παρατηρείται αύξηση στην κατηγορία των κοινωνικών προϊόντων και του εθελοντισμού ο οποίος προυπήρχε ήδη ενισχυμένος στο πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας της COSMOTE. Το 2013 παρατηρείται μια μικρή μείωση των αναφορών στην κοινωνία αλλά αύξηση των αναφορών στα κοινωνικά προϊόντα και στον εθελοντισμό.

Η μείωση των αναφορών στην λέξη κλειδί κοινωνία μπορεί να δικαιολογηθεί από το γεγονός ότι πολλές ενέργειες οι οποίες αφορούσαν την στήριξη της κοινωνίας πραγματοποιούνται από κοινού με την COSMOTE και κατά συνέπεια δεν υπήρχε η ανάγκη αναφοράς και σε άλλο σημείο του απολογισμού ενώ οι αναφορές για τα διαφορετικού τύπου κοινωνικά προϊόντα ΟΤΕ και COSMOTE ήταν ανάγκη να πραγματοποιηθούν σε ξεχωριστά σημεία του απολογισμού. Για παράδειγμα οι εκπτώσεις οι οποίες πραγματοποιούνταν στο λογαριασμό σταθερής σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και η έκπτωση σε λογαριασμών κινητής για τις ίδιες ομάδες. Το επόμενο έτος εμφανίζεται η λέξη κλειδί του πολιτισμού. Ο οργανισμός προχώρησε το 2014 σε κοινωνική συνεισφορά, έτσι δόθηκε το 9% των € 2.854.324 στον πολιτισμό, δηλαδή 256.889, 16 € σε κοινωνική συνεισφορά. Οι αναφορές στην εκπαίδευση οι οποίες αυξήθηκαν ήταν το 22% της κοινωνικής συνεισφοράς, της επιχειρηματικότητας το 6% της κοινωνικής συνεισφοράς, η επιχειρηματικότητα το 6% του ποσού της κοινωνικής συνεισφοράς. Παρατηρούμε μία αναλογία των αναφορών των λέξεων κλειδιών με το ποσό το οποίο διατίθεται για την κάθε ενέργεια της εταιρικής υπευθυνότητας.

Το 2015 ο ΟΤΕ δαπάνησε το ποσό των € 1.635.031 ως κοινωνική συνεισφορά ενώ η COSMOTE το ποσό των € 1.628.640. Η εκπαίδευση η οποία έχει τις περισσότερες αναφορές στον απολογισμό αντιστοιχεί στο μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής του ποσού το οποίο δόθηκε από τον οργανισμό για την κοινωνική συνεισφορά σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες που εξετάζουμε με ποσοστό 26%. Επίσης παρατηρούμε ότι για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας ο οργανισμός δαπανά υψηλότερα ποσά (7% του ποσού για την κοινωνική συνεισφορά) σε σχέση με τον πολιτισμό και τον αθλητισμό με ποσοστό κοινωνικής συνεισφοράς 4%. Ίδια κατάταξη αντιστοιχεί και στην κατάσταση των εμφανίσεων των λέξεων κλειδιών σχετικά με τον πυλώνα της κοινωνίας. Η αύξηση των αναφορών στα κοινωνικά προϊόντα και στην βιωσιμότητα συνάγει με την συνέχιση της οικονομικής κρίσης όπου η βιωσιμότητας της επιχείρησης αλλά και η προσφορά σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες π.χ. ηλικιωμένοι, άνεργοι και φοιτητές κοινωνικά υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών όπως

εκπτώσεις σε λογαριασμούς και παροχή τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένες στις ομάδες αυτές είναι επιβεβλημένη στο πλαίσιο της ψηφιακής αλληλεγγύης.

Ο οργανισμός δίνει έμφαση σε στην βιώσιμη ανάπτυξη και η πολιτική του ΟΤΕ εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο ο οργανισμός επιδιώκει την οικονομική του ανάπτυξη με την ταυτόχρονη προστασία των πόρων και την ανάπτυξη του. Τα στοιχεία της ανάλυσης των λέξεων κλειδιών τα οποία αφορούν τα αποτελέσματα της ανάλυσης των λέξεων κλειδιών για το περιβάλλον παροσιάζονται παρακάτω:

Πίνακας 50: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για το Περιβάλλον για έτη 2005-2015

Λέξεις κλειδιά για το περιβάλλον											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Περιβαλλοντική	4	9	13	14	22	26	24	61	81	96	59
Βιώσιμη ανάπτυξη	0	2	2	2	1	0	4	8	14	16	23
Θερμοκηπίου	0	0	9	11	11	16	15	9	16	17	17
Εκπομπές	0	1	5	11	20	30	41	42	77	84	63
Ενεργειακή Απόδοση	0	0	0	0	0	0	3	3	5	3	3
Διαχείριση απορριμμάτων	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	27
ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	0	0	0	0	0	1	3	4	8	24	16
Νερό	0	1	1	3	2	1	6	7	9	9	18
Κατανάλωση	0	5	21	41	41	43	81	92	164	125	76
Αποτύπωμα	0	0	0	1	5	2	0	2	4	3	8

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015.

Πίνακας 51: Διαχρονική Εξέταση Λέξεων Κλειδιών για το Περιβάλλον εκφρασμένες σε ποσοστό %για τα έτη 2005-2015

Λέξεις κλειδιά για το περιβάλλον											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Περιβαλλοντική	0,064	0,072	0,066	0,062	0,090	0,037	0,179	0,133	0,108	0,130	0,084
Βιώσιμη ανάπτυξη	0,000	0,016	0,010	0,009	0,004	0,000	0,013	0,017	0,019	0,022	0,033
θερμοκηπίου	0,000	0,000	0,046	0,049	0,045	0,023	0,031	0,020	0,021	0,023	0,024
Εκπομπές	0,000	0,008	0,025	0,049	0,082	0,043	0,117	0,092	0,103	0,114	0,089
Ενεργειακή Απόδοση	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007	0,007	0,007	0,004	0,004
Διαχείριση απορριμμάτων	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,038
ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,033	0,009	0,011	0,033	0,023
Νερό	0,000	0,008	0,005	0,013	0,008	0,001	0,064	0,015	0,012	0,012	0,026
Κατανάλωση	0,000	0,040	0,107	0,182	0,167	0,062	0,164	0,201	0,219	0,170	0,108
Αποτύπωμα	0,000	0,000	0,000	0,004	0,020	0,003	0,140	0,004	0,005	0,004	0,011

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2005-2015

Το 2005, στην πρώτη προσπάθεια για την συγκέντρωση των ενεργειών του οργανισμού για το περιβάλλον υπήρχαν αναφορές μόνο για την λέξη κλειδί περιβάλλον και όχι στα έτη 2013-2016. Το 2006 παρατηρείται αύξηση των λέξεων κλειδιών για το περιβάλλον ενώ εμφανίζεται πλέον η λέξη βιώσιμη ανάπτυξη, εκπομπές, εκπομπές, νερό και κατανάλωση. Η βιωσιμότητα αφορά τις διάφορες δράσεις μιας επιχείρησης με σκοπό την μείωση της αρνητικής επίδρασης προς το περιβάλλον. Το 2007 ήταν η χρονιά ήταν η χρονιά στην οποία συνέβησαν εκτεταμένες πυρκαγιές στην Ελλάδα και μια από τις μεγαλύτερες φυσικές καταστροφές στην ιστορία της και για την υποστήριξη του οργανισμού προς την κατεύθυνση αυτή δίνεται ιδιαίτερη μνοία στον απολογισμό.

Παρατηρείται επίσης αναφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου με αναλογικό ποσοστό που ξεπερνάει τις αναφορές στην βιώσιμη ανάπτυξη και τις εκπομπές. Είναι η πρώτη χρονιά συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ της Deutsche Telekom και η εμφάνιση των κατηγοριών αυτών συνάγει με την προσπάθεια εναρμόνισης των πολιτικών του οργανισμού με της DT. Επίσης, το 2007 ο οργανισμός ξεκινά την υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI. Η βιώσιμη ανάπτυξη

σχετίζεται με τις παραγράφους EN2 σχετικά με το ποσοστό των χρησιμοποιούμενων υλικών που αποτελούν εισαγόμενα ανακυκλώμενα υλικά, του EN3 που αφορά την άμεση κατανάλωση ενέργειας ενώ το φαινόμενο του θερμοκηπίου σχετίζεται με την υιοθέτηση της παράγραφο EN18 σχετικά με τις πρωτοβουλίες για την μείωση των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου και τις μειώσεις που επιτεύχθηκαν. Οι αναφορές στο νερό αφορούν την υιοθέτηση της παράγραφου EN8 του πρωτοκόλου GRI 3 σχετικά με την συνολική άντληση του νερού με βάση την πηγή. Η κατανάλωση αφορά την παράγραφο EN2 σχετικά με την άμεση κατανάλωση ενέργειας με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.

Το επόμενο έτος αυξήθηκαν οι αναφορές στο φαινόμενο του θερμοκηπίου και τις εκπομπές αλλά και οι αναφορές στο νερό και την κατανάλωση και εμφανίστηκε η κατηγορία αποτύπωμα όπου αφορά πλέον τις συστηματοποιημένες διαδικασίες για την καταγραφή του οικολογικού αποτυπώματος του οργανισμού. Η κατηγορία αυτή σχετίζεται με την 8^η αρχή του οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με την αναφορά ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες οι οποίες να στοχεύουν στην ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και στους δείκτες του πρωτοκόλου FTSE 4 Good.

Το 2009 ο οργανισμός ακολουθεί και τις αρχές του Ινστιτούτου εταιρικής κοινωνικής ευθύνης CRI Index και μέσα από την αξιολόγηση των πολιτικών και των ενεργειών του προσπαθεί να οδηγήσει στον περιορισμό των δυσμενών επιδράσεων του οργανισμού για τις κλιματικές αλλαγές. Δεν εμφανίζεται κάποια νέα κατηγορία ενώ το 2010 παρόλο που δεν υφίσταται ακόμα η έκδοση κοινού απολογισμού με την COSMOTE παρατηρούμε ότι υπάρχουν αναφορές για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Οι αναφορές στην ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία αναφέρονται στον εξοπλισμό του ΟΤΕ και των πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την κατασκευή αλλά και την λειτουργία των σταθμών ασύρματης επικοινωνίας.

Στον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας του 2011 παρατηρείται αύξηση των αναφορών στο περιβάλλον σε όλες τις κατηγορίες των λέξεων, ενώ εμφανίζεται αναφορές στην κατηγορία της ενεργειακής απόδοσης καθώς και οι αναφορές στην διαχείριση απορριμάτων. Το 2011, ο οργανισμός υιοθετεί το πρωτόκολο GRI 3.1, οι νέες κατηγορίες των λέξεων κελιδιών αντιστοιχίζονται ως εξής με τις παραγράφους του πρωτοκόλου GRI 3.1. Η κατηγορία της ενεργειακής απόδοσης, με την παράγραφο EN6 του πρωτοκόλου σχετικά με τις πρωτοβουλίες για ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Η κατηγορία της διαχείρισης απορριμάτων αντιστοιχεί στην παράγραφο EN 21 απορρίψεις υγρών αποβλήτων

EN22 σχετικά με τα απόβλητα με βάση τον τύπο και την μέθοδο διάθεσης και την EN24 σχετικά με τα απόβλητα που κρίνονται επιβλαβή σύμφωνα με την σύμβαση της Βασιλείας.

Από το 2011 ο οργανισμός συμμετέχει και στον CDP (Carbon Disclosure Project) πρόκειται για τον οργανισμό ο οποίος με έδρα το Ηνωμένο Βασίλειο συνεργάζεται με μετόχους και εταιρείες ώστε να γνωστοποιηθούν οι εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου. Ο οργανισμός όπως είδαμε ακολουθεί τόσο του πρωτόκολλο GRI 3.1 και του CDP.

Σύνδυασμός GRI (Global Reporting Initiative) και CDP (Carbon Disclosure Project) όσον αφορά την πολιτική του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας.

Η πρωτοβουλία GRI Global Reporting Initiative βασίζεται στο δίκτυο μη κυβερνητικών οργανώσεων οι οποίες στοχεύουν στην προώθηση υποβολής εκθέσεων αειφορίας και περιβαλλοντικές διακυβέρνησης από όλες τις οργανώσεις σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο οργανισμός ακολουθεί τις αρχές και τους δείκτες του GRI προκειμένου να μετρηθούν και να αναφερθούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις του οργανισμού.

Το Carbon Disclosure Project, πρόκειται για έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος κατέχει την μεγαλύτερη βάση δεδομένων των πρωτογενών πληροφοριών από εταιρείες σε παγκόσμιο επίπεδο σχετικά με την αλλαγή του κλίματος. Επίκεντρο της στρατηγικής του CDP είναι η μείωση των εκπομπών των αερίων για το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Τόσο το GRI όσο και το CDP συνεργάζονται ώστε να αλληλοσυμπληρώνονται και να ανατοφοδοτούνται και προσπαθούν να ευθυγραμίσουν τα ερωτήματα τους ώστε να οδηγήσουν τις επιχειρήσεις σε όλο και καλύτερες υποβολές εκθέσεων αειφορίας.

Πίνακας 52: Σύγκριση Global Reporting Initiative - Carbon Disclosure Project

GRI	CDP
3.13 - Πολιτική Εξωτερικής Διασφάλισης	Q.6 (Δεδομένα που παρέχονται από τον οργανισμό για το εκπομπές από πηγές που ανήκουν ή ελέγχονται από τον οργανισμό - Scope 1, εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, ατμού ή άλλων πηγών ενέργειας - score 2, εκπομπές που είναι συνέπεια των λειτουργιών ενός οργανισμού αλλά δεν ανήκουν ή ελέγχονται άμεσα από τον οργανισμό - score 3) Q.6.a (Ποσοστό του Scope 1 το οποίο επαληθεύεται) Q.6.b (Παροχή επιπλέον στοιχείων σχετικά με τον φορέα και τον τρόπο διασφάλισης π.χ. ο οργανισμός επιλέγει το πρότυπο AA1000.
EC2 (Οικονομικές Επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής)	Q.5 Εντοπισμός κλιματικού κινδύνου (τρέχον ή μελλοντικός) που μπορεί να δημιουργήσει μια ουσιαστική αλλαγή στην εταιρεία. Q5.1a Περιγραφή κινδύνων που προκαλούν οι αλλαγές στις περιβαλλοντικές πολιτικές της εταιρείας. Q5.1b Αιτιολόγηση γιατί η εταιρεία δεν είναι εκτεθειμένη σε κινδύνους που οφείλονται σε αλλαγές στην νομοθεσία οι οποίες έχουν την δυνατότητα πρόκλησης ουσιαστικής αλλαγής στα έσοδα και τις δαπάνες. Q5g. Κίνδυνοι οι οποίοι οφείλονται σε αλλαγές σε περιβαλλοντικές ρυθμίσεις.
EN3 (Άμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενής πηγές)	Πρωτοβουλίες μείωσης των εκπομπών που ήταν ενεργές κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς (αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τις ενέργειες σχεδιασμού αλλά και φάσεις υλοποίησης)
EN4 (Έμμεση κατανάλωση ενέργειας από πρωτογενής πηγές)	
EN5 (Εξοικονόμηση ενέργειας)	
EN6 (Πρωτοβουλίες για ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας)	
EN7 (Πρωτοβουλίες για την έμμεση κατανάλωση ενέργειας)	
EN16 (Εκπομπές Αερίων θερμοκηπίου)	
EN17 (Άλλες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου)	
EN18 (Πρωτοβουλίες για την μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου)	
EN26 (Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον)	

EN28 (Μη συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς)	
EN29 (Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις στις μεταφορές)	
EN30 (Έξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος)	

Πηγή: Linking GRI and CDP: How are the Global Reporting Initiative Guidelines and the Carbon Disclosure Project questions aligned? Διαθέσιμο στο: www.globalreporting.org, 10/5/2017

Η υιοθέτηση του CDP όπως βλέπουμε από τον παραπάνω πίνακα πέρα από την ενίσχυση της συχνότητας των λέξεων κλειδιών για το περιβάλλον οδηγεί τον οργανισμό και προς μια συνεργασία των δύο προτύπων και έτσι ακολουθώντας μία περιβαλλοντική στρατηγική για το περιβάλλον μπορεί να ικανοποιήσει τόσο το GRI όσο και το CDP. Η έκδοση του πρώτου κοινού απολογισμού για το περιβάλλον με την COSMOTE το 2012 δεν οδήγησε στην συχνότητα νέων λέξεων κλειδιών.

Μάλιστα ξεκίνησε η ανάπτυξη ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης η οποία ακολουθεί το πρότυπο ISO 14001:2004 και εφαρμόζεται σε όλο το σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ. Η λέξη αύξηση των αναφορών της λέξης κλειδί «κατανάλωση» εστιάζει κυρίως στην συλλογή και αναφορά των περιβαλλοντικών δεδομένων του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το 2014 ο οργανισμός προχώρησε στην υιοθέτηση του Euronext Vigeo Eurozone 120 ο οποίος έχει στόχο την προώθηση των υπευθύνων επενδύσεων του οργανισμού και του Ethibel Excellence. Προκειμένου να ελεγχθεί η είσοδος του οργανισμού στην Euronext Vigeo 120, η Generali Investments Europe προχώρησε στην αξιολόγηση του οργανισμού με 34 κριτήρια για τις κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (SRI – Socially Responsible Investments). Και οι δύο συμμετοχές απαιτούν από τον οργανισμό την υιοθέτηση συγκεκριμένων μέτρων και στην προστασία του περιβάλλοντος προκειμένου να παράσχουν πιστοποίηση σε αυτόν. Έτσι παρατηρείται σημαντική αύξηση των αναφορών στην έννοια του περιβάλλοντος, στην βιώσιμη ανάπτυξη, στο φαινόμενο του θερμοκηπίου, τις εκπομπές καθώς και την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Από τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015 ο οργανισμός πλέον υιοθετεί δυο επιπλέον πρωτοβουλίες για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Το Euronext Vigeo emerging 70 το οποίο αφορά τις υψηλότερες σε επιδόσεις εισηγμένες εταιρίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καθώς και το OEKOM Research – Corporate Responsibility Prime. Οι δείκτες οι οποίες χρησιμοποιεί το Euronext vigeo Emerging αφορούν το περιβάλλον και την

προστασία του, την διασφάλιση των περιβαλλοντικών πολιτικών και την πρόληψη των παρεμώσεων στο περιβάλλον αλλά και την εφαρμογή επαρκούς στρατηγικής διαχείρισης οικολογικού σχεδιασμού, προστασία της βιοποικιλότητας και ελέγχου των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του συνολικού κύκλου ζωής προϊόντων και υπηρεσιών.

Όσον αφορά το OEKOM Research Corporate Prime. Προκειμένου να είναι σε θέση να αναλύθούν διεξοδικά οι ποικίλες περιβαλλοντικές και κοινωνικές προκλήσεις οι οποίες σχετίζονται με την δραστηριότητα των εταιρειών Έχουν αναπτυχθεί μια σειρά δεκτών για το σκοπό αυτό ενώ για κάθε εταιρεία επιλέγονται κατά μέσο όρο 100 δείκτες. Τα βραβεία prime απονέμονται σε εκείνες τις εταιρείες οι οποίες σύμφωνα με την εταιρική πιστοληπτική αξιολόγηση της OEKOM βρίσκονται μεταξύ των ηγετιδων εταιρειών του κλάδου τους οι οποίες τηρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις. Έτσι, το 2015 παρατηρείται μία αύξηση της συχνότητας εμφάνισης των λέξεων κλειδιών οι οποίες αφορούν εκείνα τα κριτήρια τα οποία θεσπίζονται από τις πρωτοβουλίες στις οποίες συμμετέχει ο οργανισμός. Παρατηρούμε έτσι αύξηση της βιώσιμης ανάπτυξης, του φαινομένου του θερμοκηπίου, την διαχείριση απορριμάτων, το νερό καθώς και το ενεργειακό αποτύπωμα.

Σε όλους τους απολογισμούς παρατηρούμε την σχέση μεταξύ των λέξεων κλειδιών και τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού, την εισαγωγή στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού της Deutsche telekom καθώς και στην υιοθέτηση των προτύπων ιδιαίτερα τα τελευταία έτη. Επίσης σε όλους τους πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας αγορά, εργαζόμενοι, κοινωνία και περιβάλλον οι αναφορές διαχρονικά εμφανίζονται σε μεγαλύτερη συχνότητα με τις υπόλοιπες κατηγορίες. π.χ. η αναφορά στην λέξη περιβαλλοντικό στις λέξεις κλειδιά για το περιβάλλον έχει διαχρονικά πολύ περισσότερη συχνότητα αναφορών από την διαχείριση απορριμάτων.

Επίσης οι λέξεις κλειδιά γενικά εμφανίζουν μεγαλύτερο αριθμό συχνότητας εμφάνισης τα τελευταία έτη, το γεγονός αυτό δεν οφείλεται στην έκταση του απολογισμού αλλά με το γεγονός ότι οι λέξεις κλειδιά επιλέχθηκαν κυρίως από τα τελευταία κεφάλαια του απολογισμού και πολλές χρησιμοποιούταν ως υποκεφάλαια αλλά και από τα διαγράμματα σημαντικότητας του οργανισμού τα οποία επαληθεύουν την σχέση των λέξεων κλειδιών οι οποίες επιλέχθηκαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού.

Είναι απαραίτητο βέβαια οι ενέργειες της εταιρικής υπευθυνότητας να είναι αντιληπτές από το κοινό προκειμένου να παρέχεται αξία στην επιχείρηση. Τα τελευταία έτη παρατηρείται μια αυξητική πορεία της προθυμίας των επιχειρήσεων να υιοθετήσουν τα προγράμματα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Κυρίως η αύξηση παρουσιάζεται στις εθελοντικές οργανώσεις όπου η αποδοχή ανταπόκρισης των φορέων σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές απαιτήσεις αυξήθηκε από 34,8% το 2005 στο 50,3% το 2013.

Στην συνέχεια θα εξετάσουμε έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα που καθορίζει και νοηματοδοτεί την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του οργανισμού που δεν είναι άλλη από την σχέση του οργανισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.

5.6 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2005-2015

Μέσα από την διαχρονική εξέταση των ενδιαφερόμενων μερών του οργανισμού κατά την πορεία των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουμε την δυνατότητα να διερευνήσουμε τον τρόπο με τον οποίο ενσωματώνεται η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην επιχειρηματική στρατηγική του οργανισμού και ποιες είναι οι προτεραιότητες τις οποίες θέτει έτσι ώστε να αντιμετωπίσει τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών. Έτσι θα δούμε σε ποια ενδιαφερόμενα μέρη δίδεται περισσότερη σημασία καθώς και σε συνδυσμό με τις δράσεις τις ΕΚΕ για τον οργανισμό διαπιστώσουμε τον τρόπο με τον οποίο δίνεται προτεραιότητα στα ενδιαφερόμενα αυτά μέρη.

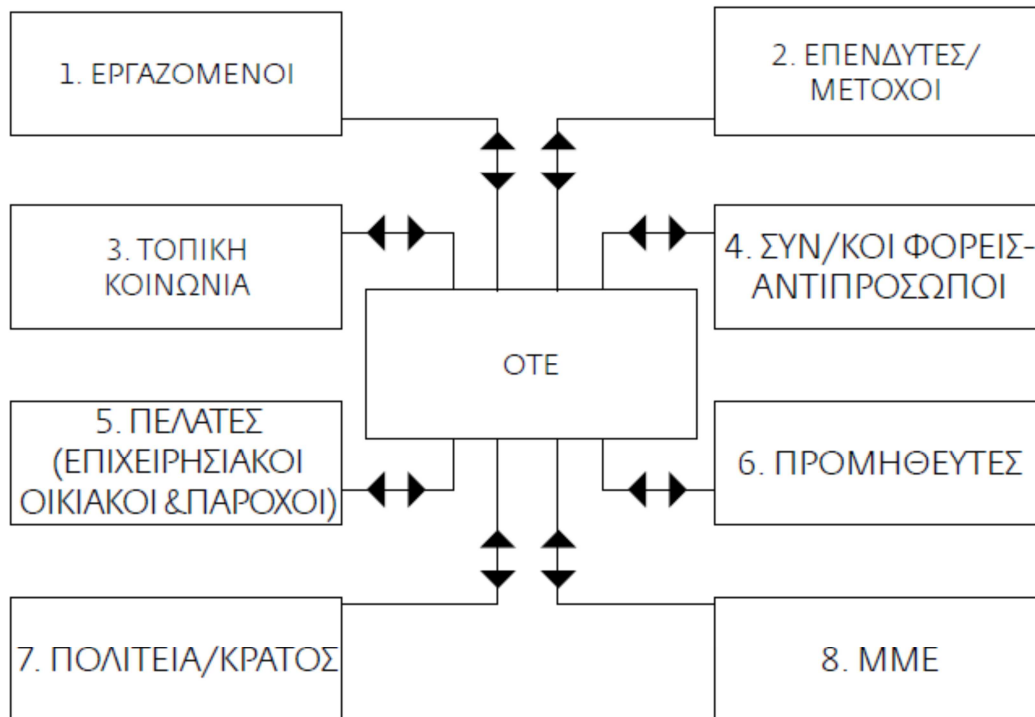
Επίσης μέσα από την διαχρονική εξέταση των ενδιαφερόμενων μερών θα μπορέσουμε να διαπιστώσουμε αν η επιχειρηματική στρατηγική του οργανισμού ακολουθεί μια πολιτική η οποία να διέπεται από βαθύτερη ευθύνη για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Άλωστε τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης στην πραγματικότητα αποτελούν τόσο το άμεσο όσο και το έμμεσο περιβάλλον της ενώ αποτελούν το μέσο με το οποίο συνδέονται οι στόχοι της επιχείρησης με τις προσδοκίες της κοινωνίας για τον οργανισμό.

Η παρουσίαση της έρευνας για τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης πραγματοποιείται με την παρουσίαση δύο πινάκων. Στον πρώτο πίνακα τα ενδιαφερόμενα μέρη παρουσιάζονται με την ονομασία η οποία τους δίδεται στους

απολογισμούς ενώ στον δεύτερο πίνακα πραγματοποιείται σύμπτυξη των ενδιαφερόμενων μερών ώστε να είναι νοηματικά ορθή η ανάλυση τους.

Στον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2005 δεν γίνεται αναφορά για ενδιαφερόμενα μέρη, όμως σε όλο τον απολογισμό δίδεται έμφαση σε τέσσερις κατηγορίες οι οποίες είναι οι άνθρωποι, η αγορά, η κοινωνία και το περιβάλλον. Πλέον από τον απόλογοισμό του 2006 και στην συνέχεια παρατηρείται ειδική αναφορά στα ενδιαφερόμενα μέρη. Στον απολογισμό του 2006 ως ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρονται οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, ο συνδικαλισμός, οι προμηθευτές, οι επενδυτές, τα ρυθμιστικά θέματα και οι σχέσεις με τους φορείς και ο διάλογος με την τοπική κοινωνία.

Στον απολογισμό του 2007 τα ενδιαφερόμενα μέρη για πρώτη φορά παρουσιάζονται και σχηματικά:



Σχήμα 114: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2007

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2007, σελ: 28

Όπως παρατηρούμε τα ενδιαφερόμενα μέρη παραμένουν ακριβώς ίδια όπως και το 2006. Έτσι και το 2007 τα ενδιαφερόμενα μέρη δεν υφίσταται αλλαγές σε σχέση με το 2006 Συγκεκριμένα, στον απολογισμό του 2007, στην σελίδα 28 περιγράφονται ως ενδιαφερόμενα μέρη οι εργαζόμενοι, οι επενδυτές/μέτοχοι, η τοπική κοινωνία, οι συν/κοι φορείς αντιπρόσωποι, οι πελάτες, είτε είναι επιχειρησιακοί είτε οικιακοί είτε πάροχοι, οι προμηθευτές, η πολιτεία/κράτος και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Μάλιστα, όσον αφορά για το κάθε ενδιαφερόμενο μέρος στον απολογισμό του 2007 ο οργανισμός εστιάζει σε συγκεκριμένες ενέργειες. Έτσι για τους εργαζομένους εστιάζει στις ίσες ευκαιρίες στις ίσες παροχές, στην εκπαίδευση και στην ανάπτυξη, για τους μετόχους οι ενέργειες οι οποίες έχουν προτεραιότητα για τον οργανισμό είναι η αξία για τους μετόχους, η αύξηση των συναντήσεων καθώς και των τηλεδιασκέψεων σε σχέση με την επενδυτική ενότητα.

Για την τοπική κοινωνία προτεραιότητα για τον οργανισμό έχει ο πολιτισμός, η προστασία για το περιβάλλον, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη καθώς και η αιμοδοσία. Για τους συνδικαλιστικούς φορείς και τους αντιπροσώπους προτεραιότητες για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του οργανισμού έχουν οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας και οι συναντήσεις με την διοίκηση. Η εξυπηρέτηση των πελατών επιτυγχάνεται με την παροχή πρωτοποριακών αλλά και ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία συνδυάζονται με βαρόμετρο πελατών. Η υποστήριξη των προμηθευτών πραγματοποιείται μέσα από διαδικασίες οι οποίες προωθούν την διαφάνεια και τον νέο κανονισμό προμηθειών. Σχετικά με την πολιτεία και το κράτος οι ενέργειες είναι η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Ενώ η επικοινωνία με τα ΜΜΕ εξυπηρετείται από την ανοικτή επικοινωνία με το γραφείο τύπου και τις συναντήσεις μαζί τους.

Όπως και στον απολογισμό του 2007 έτσι και στον απολογισμό του 2008 τα ενδιαφερόμενα μέρη απεικονίζονται σχηματικά:



Σχήμα 115: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2008

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008, σελ: 30

Η ισότητα των ευκαιριών, οι παροχές καθώς η εκπαίδευση και η ανάπτυξη εστιάζουν στην φροντίδα των εργαζομένων. Η παροχή αξίας για τους μετόχους καθώς και οι συναντήσεις αλλά και οι τηλεδιασκέψεις με τους επενδυτές αναβαθμίζουν την σχέση της επιχείρησης με τους επενδυτές και τους μετόχους. Η προαγωγή του πολιτισμού, του περιβάλλοντος, της εκπαίδευσης και του εθελοντισμού. Οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας και οι συντήσεις με την διοίκηση προάγουν την σχέση της επιχείρησης με τους συνδικαλιστικούς φορείς. Τα πρωτοποριακά και ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, το βαρόμετρο πιστότητας και ικανοποίησης πελατών, εστιάζουν στην ενίσχυση της σύνδεσης του ΟΤΕ με τους πελάτες, είτε επιχειρησιακοί είναι αυτοί είτε οικιακοί. Οι διαδικασίες οι οποίες προωθούν την διαφάνεια καθώς και ο νέος κανονισμός προμηθειών αναβαθμίζουν την σχέση του οργανισμού με τους προμηθευτές ενώ μέσα από την συμμετοχή σε διαβουλεύσεις τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο προωθείται η σχέση του οργανισμού με την πολιτεία και το κράτος. Η σημαντική σχέση με τα ΜΜΕ επιτυγχάνεται μέσω της ανοικτής επικοινωνίας με το γραφείο τύπου της εταιρείας και τις συναντήσεις.

Προχωρώντας στον απολογισμό του 2009, στην σελίδα 26 του απολογισμού συναντούμε ένα όμοιο χάρτη των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού όπως και στον απολογισμό του 2008. Ο χάρτης ο οποίος βρίσκεται στην σελίδα 27 του απολογισμού είναι ο παρακάτω:



Σχήμα 116: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2009

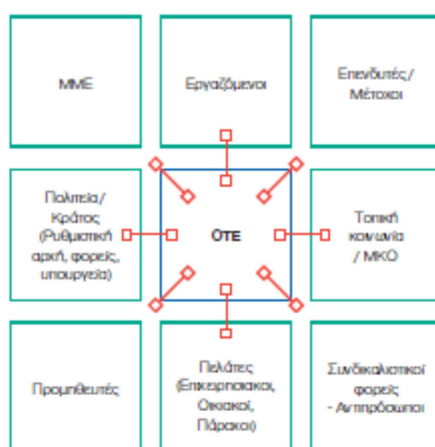
Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009, σελ: 27

Ο τρόπος επικοινωνίας για του πελάτες (εταιρικούς, επιχειρησιακούς και οικιακούς) πραγματοποιείται με τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, τις έρευνες ικανοποίησης πελατών, τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τις έρευνες – βαρομέτρο για την πιστότητα και ικανοποίηση των πελατών καθώς και με τις τακτικές συναντήσεις με τους πελάτες. Η επικοινωνία δράσεων ΕΚΕ για τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους πραγματοποιείται μέσα από τις έρευνες ικανοποίησης των πελατών. Μέσα από το βαρόμετρο πιστότητας και ικανοποίησης των πελατών επιτυγχάνεται η σχέση της εταιρείας με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. Η σχέση του οργανισμού με την τοπική κοινωνία αλλά και με τις ΜΚΟ ενισχύεται μέσα από την συστηματική επικοινωνία με τους εκπροσώπους των τοπικών αρχών αλλά και μέσα από ερωτηματολόγια σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα.

Η συστηματική επαφή με τα ΜΜΕ, οι εταιρικές ανακοινώσεις, οι συνεντεύξεις τύπου, τα Advertorials και οι καταχωρήσεις για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας ενισχύουν τις σχέσεις της με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Οι δράσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τους εργαζομένους και τους συνδικαλιστικούς φορείς πραγματοποιείται μέσα από το εθνοδίκτυο, τις διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς, με ερωτηματολόγια σχετικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, με διοργανώσεις συνεδρίων τόσο τεχνικών όσο και πωλητών, με τις εκδόσεις ενημερωτικών εντύπων αλλά και με εσωτερική επικοινωνία μέσω email από τον πρόεδρο του οργανισμού και τους γενικούς διευθυντές. Οι διαβουλεύσεις καθώς και ο διάλογος σχετικά με θέματα της διαδικασίας προμηθειών όπως είναι

σχετικοί νόμοι αλλά και θέματα της αγοράς των τηλεπικοινωνιών ενισχύουν τις δράσεις της επιχείρησης για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας προς τους προμηθευτές. Η συμμετοχή στους διαβουλεύσεις όσον αφορά το πεδίο της δημιουργίας σχετικών νόμων αλλά και κανονιστικών πλαισίων όσον αφορά την αγορά των τηλεπικοινωνιών αλλά και των κανονιστικών νόμων δημιουργεί την προσέγγιση της επιχείρησης με το κράτος και την πολιτεία.

Στον απολογισμό του 2010 παρουσιάζονται για μια ακόμα φορά σχηματικά τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού.

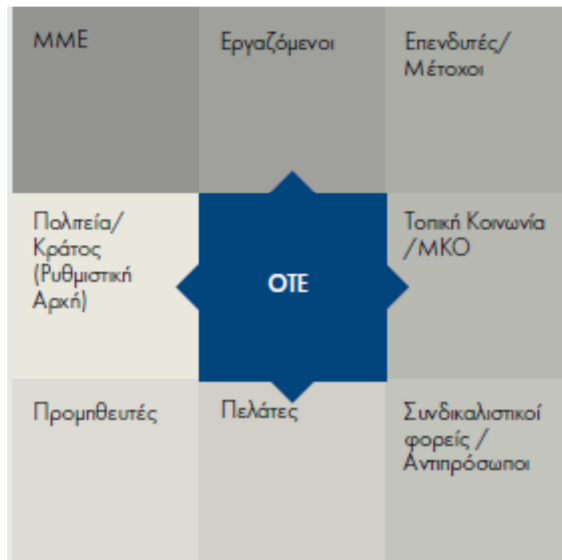


Σχήμα 117: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2010.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2010, σελ: 45

Τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού καθορίστηκαν μέσα από την αξιολόγηση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος αλλά και την αξιολόγηση εκείνων των στοιχείων που προσδιόριζούν αυτό το περιβάλλον κατά την πάροδο του χρόνου. Έτσι τα ενδιαφερόμενα μέρη για το 2010 για τον οργανισμό ήταν τα ΜΜΕ, οι εργαζόμενοι, οι επενδυτές και οι μέτοχοι, η τοπική κοινωνία και οι ΜΚΟ, οι συνδικαλιστικοί φορείς και οι αντιπρόσωποι τους, οι πελάτες είτε οικιακοί είναι αυτοί είτε πάροχοι, οι προμηθευτές και το κράτος, η ρυθμιστική αρχή για τις τηλεπικοινωνίες, οι φορείς και τα υπουργεία.

Για μια ακόμα φορά, στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας όπου τα ενδιαφερόμενα μέρη παρουσιάζονται σχηματικά στην σελίδα 30 πάλι δεν παρουσιάζεται διαφορά όσον αφορά τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Σχήμα 118: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2011

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2011, σελ: 30

Όπως παρατηρούμε τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού παραμένουν τα ίδια με τα προηγούμενα έτη. Δηλαδή τα ΜΜΕ, οι εργαζόμενοι, οι επενδυτές/Μέτοχοι, οι συνδικαλιστικοί φορείς, οι πελάτες, οι προμηθευτές, η πολιτεία και το κράτος. Μάλιστα στον απολογισμό αναφέρεται ότι ως βασικά ενδιαφερόμενα μέρη για τον οργανισμό αναφέρονται τα μέρη εκείνα τα οποία έχουν άμεσο αντίκτυπο και επίδραση στην μακροπρόθεσμη αλλά και βιώσιμη επιτυχία της εταιρείας. Τονίζεται επίσης ότι η προσέγγιση του οργανισμού για τα ενδιαφερόμενα μέρη ακολουθεί τις αρχές του προτύπου υπευθυνότητας AA 1000 Accountability Principles Standard Συμμετοχικότητα, ουσιαστικότητα και ανταπόκριση.

Η ομάδα των ενδιαφερόμενων μερών που περιλαμβάνει το κεφάλαιο και την αγορά, πραγματοποιεί τύπο διαλόγου που αφορά το βαρόμετρο πιστότητας καθώς και την κανοποίηση των πελατών, τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καθώς και τους υπεύθυνους λογαριασμούς των πελατών.

Οι δράσεις για τον ΟΤΕ περιλαμβάνουν την επικοινωνία με την διεύθυνση επενδυτικών σχέσεων, την ετήσια γενική συνέλευση των μετόχων, τον απολογισμό Εταιρικής διακυβέρνησης και τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας, τις έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, τις κατ'ιδίαν συναντήσεις και τις τηλεδιασκέψεις.

Σχετικά με τους εργαζόμενους και τα συνδικάτα οι δράσεις του ΟΤΕ περιλαμβάνουν την ενημέρωση μέσα από το εσωτερικό δίκτυο το οποίο το 2011 ονομαζόταν u-link, τις εγκυκλίους για όλες τις σημαντικές αποφάσεις της εταιρείας, τις συναντήσεις με τους εργαζόμενους, τις διαπραγματεύσεις με συνδικαλιστικούς φορείς την αποστολή e mail από τον διευθύνοντα Σύμβουλο – πρόεδρο καθώς και από τους γενικούς διευθυντές, από τις έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Προχωρώντας στον απολογισμό του 2012, στις σελίδες 26-28 σχηματίζεται ένας πίνακας με τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού. Τα ενδιαφερόμενα μέρη για το 2012 είναι:

- Οι πελάτες
- Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και το δίκτυο καταστημάτων
- Οι επενδυτές
- Οι εργαζόμενοι
- Οι τοπικές κοινωνίες και οι ΜΚΟ
- τα ΜΜΕ
- Οι προμηθευτές
- Η πολιτεία και το κράτος.

Ο τύπος διαλόγου με τους εργαζόμενους αφορά τα εσωτερικά διαδίκτυα τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE, τις εγκυκλίους για τις σημαντικότερες αποφάσεις της εταιρείας, τις συναντήσεις με τους εργαζόμενους, τις διαπραγματεύσεις με τους συνδικαλιστικούς φορείς, την αποστολή emails από τον διευθύνοντα σύμβουλο και τους γενικούς διευθυντές, την διεξαγωγή έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων και έρευνα εταιρικής υπευθυνότητας, την οργάνωση εκδηλώσεων καθώς και σύστημα αξιολόγησης και εκπαιδευτικά σεμινάρια. Ο τύπος διαλόγου για τις τοπικές κοινωνίες και τις ΜΚΟ αφορά τις συστηματικές επαφές με τις τοπικές αρχές, στις κατ'ιδίαν συνατήσεις με τις ΜΚΟ, την διεξαγωγή έρευνας Εταιρικής Υπευθυνότητας, τις αξιολογήσεις και τους δείκτες. Η επικοινωνία με τα ΜΜΕ υλοποιείται μέσα από εταιρικές ανακοινώσεις και συστηματικές επαφές, τις συνεντεύξεις τύπου και τις καταχωρήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας, τις εκδηλώσεις, τις ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους των ΜΜΕ, τις έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Προχωρώντας στον τύπο διαλόγου με τους προμηθευτές αυτός αφορά τις διαβουλεύσεις και τον διάλογο για θέματα της διαδικασίας προμηθειών όπως είναι οι σχετικοί νόμοι, η συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις, οι συναντήσεις εργασίας και οι αξιολογήσεις προμηθευτών. Σχετικά με το ενδιαφερόμενο μέρος πολιτεία κράτος ο

τύπος διαλόγου διεξάγεται μέσα από τις διαβουλεύσεις για τους προτεινόμενους νόμους και το κανονιστικό πλαίσιο σε σχέση με τις αγορές των τηλεπικοινωνιών, με γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς και δημόσιους φορείς μέσα από τον διάλογο με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό επίπεδο καθώς και μέσα από την συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους. Ως μεταβολή στα ενδιαφερόμενα μέρη το 2012 σε σχέση με το 2011 παρατηρούμε ότι αφαιρέθηκαν οι συνδικαλιστικοί φορείς και στην θέση τους εισήχθει το δίκτυο καταστημάτων.

Προχωρώντας στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2013, στις σελίδες 34-37 του απολογισμού αναφέρονται τα ενδιαφερόμενα μέλη για τον οργανισμό και για το 2013. Τα ενδιαφερόμενα μέρη για το 2013 είναι:

- Οι πελάτες
- Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και το δίκτυο καταστημάτων
- Οι επενδυτές
- Οι εργαζόμενοι
- Οι τοπικές κοινωνίες και οι ΜΚΟ.
- Τα ΜΜΕ
- Οι προμηθευτές
- Η πολιτεία και το κράτος.

Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών, οι έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας και οι ειδικές έρευνες, οι ενέργειες των τηλεφωνικών κέντρων και της Δνσης Πωλήσεων, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς και το δίκτυο πωλήσεων είναι οι παράγοντες εκείνοι οι βοηθούν στην εφαρμογή των στρατηγικών εταιρικής υπευθυνότητας και την σύνδεση του οργανισμού με τους πελάτες.

Σχετικά με τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και το δίκτυο των καταστημάτων ο τύπος διαλόγου πραγματοποιείται μέσα από τις έρευνες ικανοποίησης των πελατών, μέσα από τις έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, την ειδική ιστοσελίδα (www.otewholesale.gr), εμπλέκεται η διεύθυνση πωλήσεων καθώς και οι παρουσιάσεις οι οποίες πραγματοποιούνται προς τους παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ. Άλλο σημείο επικοινωνίας είναι η ειδική διεύθυνση αλληλογραφίας που υπήρχε (otewholesale@ote.gr), τα δελτία τύπου, οι εταιρικές ανακοινώσεις.

Σχετικά με τους επενδυτές το επικοινωνιακό πλαίσιο διαμορφώνεται από την επικοινωνία του τμήματος επενδυτικών σχέσεων, από την ετήσια γενική συνέλευση των μετόχων, από τον απολογισμό Εταιρικής διακυβέρνησης και τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, από τις έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, από την

συμμετοχή σε έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμμετοχή σε δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας, κατ' ιδίαν συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, συναντήσεις στελεχών, υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών ακαι αρχών και από την καθημερινή συνεργασία μαζί τους.

Ο τύπος διαλόγου για τους εργαζομένους πραγματοποιείται μέσα από τα εσωτερικά δίκτυα του ΟΤΕ και της COSMOTE, από τις εγκυκλίους για όλες τις σημαντικές αποφάσεις της εταιρείας, από τις συναντήσεις με τους εργαζομένους, από τις διαπραγματεύσεις με τους συνδικαλιστικούς φορείς, από την αποστολή emails τόσο από τον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο του οργανισμού όσο και από τους γενικούς διευθυντές, από τις έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων, από τις έρευνες στιγμής, από την οργάνωση εκδηλώσεων , από το σύστημα αξιολόγησης και από εκπαιδευτικά σεμινάρια.

Ο διάλογος με τις τοπικές κοινωνίες και τις ΜΚΟ ενισχύεται από τις συστηματικές επαφές με τις τοπικές αρχές, με τις κατ' ιδίαν συναντήσεις με τις ΜΚΟ καθώς και με έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ο διάλογος σχετικά με τα ΜΜΕ αναφέρεται στις Εταιρικές ανακοινώσεις στα δελτία τύπου και τις συστηματικές επαφές, στις συνεντεύξεις τύπου, στα advertorials, στις καταχωρήσεις για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, στις ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους των ΜΜΕ καθώς και σε έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας. Όσον αφορά τους προμηθευτές ο διάλογος πραγματοποιείται μέσα από τις διαβουλεύσεις και τον διάλογο για θέματα διαδικασίας προμηθειών, σε συμμετοχή σε κλαδικές εκθέσεις, σε συμμετοχή σε συναντήσεις εργασίας καθώς και στο σύστημα αξιολόγηση των προμηθευτών.

Όσον αφορά τον διάλογο με την πολιτεία και το κράτος πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις για προτεινόμενους νομούς και κανονιστικά πλαίσια σε σχέση με τις αγορές των τηλεπικοινωνιών, μέσα από γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς αλλά και δημόσιους φορείς, μέσα από τον διάλογο με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, μέσα από έρευνες Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσα από την συμμετοχή σε ενώσεις και συλλόγους.

Προχωρώντας στον απολογισμό του 2014, τα ενδιαφερόμενα μέρη αναπαρίστανται σχηματικά:



Σχήμα 119: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2014, σελ: 31

Το 2014 ήταν η χρονιά στην οποία ο ΟΤΕ αλλά και η COSMOTE επαναπροσδιόρισαν τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Ο επαναπροσδιορισμός αυτός προήλθε από την ανάδραση την οποία είχαν με τις οργανωτικές μονάδες των εταιρειών καθώς και με την άμεση επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τον κατάλογο των αναγνωρισμένων μερών.

Έτσι, τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι:

- Οι πελάτες και οι εν δυνάμει πελάτες στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι νέοι και οι νεαροί πελάτες, οι οικογένειες, οι μεσήλικες, οι ηλικιωμένοι, οι μικρές και οι μεσαίες επιχειρήσεις, οι μεγάλες εταιρείες, οι πάροχοι υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας, οι δημόσιες αρχές καθώς και οι οργανώσεις καταναλωτών και οι ομάδες συμφερόντων.
- Οι επιχειρήσεις οι οποίες περιλαμβάνουν τις εταιρείες οι οποίες είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο Αθηνών, τις άλλες μεγάλες εταιρείες, τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, τις εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις, τις συνεργαζόμενες θυγατρικές εταιρείες καθώς και τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

- Η επιστήμη, η έρευνα και η εκπαίδευση. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα ερευνητικά ιδρύματα, οι φορείς δημόσιας πολιτικής και τα επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα, τα πανεπιστήμια, τα σχολεία, οι φοιτητικές οργανώσεις και οι οργανώσεις των πανεπιστημίων, το ερευνητικό ίδρυμα τεχνολογίας και καινοτομίας, οι μικρομεσαίες εταιρείες.
- Στην κατηγορία ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες περιλαμβάνονται οι ανθρωπιστικές οργανώσεις και τα φιλανθρωπικά ιδρύματα, οι ομάδες επιχειρησιακής ηθικής, τα ιδρύματα, οι οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος, οι επιχειρηματικοί μη κυβερνητικοί οργανισμοί.
- Όσον αφορά τα Μέσα Ενημέρωσης, αυτά περιλαμβάνουν τις καθημερινές καθώς και τις εβδομαδιαίες εφημερίδες, τα πρακτορεία τύπου, την τηλεόραση και το ραδιόφωνο, το διαδίκτυο, τα διαδικτυακά sites καθώς και τις υπόλοιπες ιστοσελίδες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και blogs, τις δημοσιονομικές ενώσεις και τους ομίλους των μέσων ενημέρωσης, τους ιδιοκτήτες και τα τα εμπορικά στελέχη των μέσων ενημέρωσης.
- Στην κατηγορία του κράτους και των κυβερνητικών θεσμών περιλαμβάνονται οι κρατικοί θεσμοί, οι πρεσβείες και τα προξενεία, οι εποπτικές και οι ρυθμιστικές αρχές, οι κοινότητες, οι τοπικές αρχές και οι εκπρόσωποι τους, οι διεθνείς οργανισμοί καθώς και οι φορείς της ΕΕ.
- Όσον αφορά τους εργαζόμενους, τους εν δυνάμει εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους, στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι εργαζόμενοι, το διοικητικό συμβούλιο, την ομάδα διοίκησης, τις ενώσεις και τα συμβούλια εργασίας, τους υποψηφίους και τους εν δυνάμει εργαζομένους, τους μελετητές τους εκπαιδευόμενους και τους ασκούμενους, τα πανεπιστήμια και οι φοιτητές.
- Η κατηγορία των προμηθευτών στους οποίους περιλαμβάνονται οι προμηθευτές, οι υπεργολάβοι προμηθειών, οι ελεγκτές και οι φορείς πιστοποίησης καθώς και οι σύμβουλοι.
- Η κατηγορία των μετόχων, των ομολογιούχων, των επενδυτών και των αναλυτών περιλαμβάνει του μετόχους, τους ομολογιούχους, τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τους ιδιώτες επενδυτές, τα επενδυτικά ταμεία, τους διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και τους αναλυτές, τους οίκους αξιολόγησης, τους οργανισμούς και τις ενώσεις αναλυτών καθώς και τους θεσμικούς επενδυτές.

Έτσι, παρατηρούμε ότι από το 2013 στο 2014 υπήρξε αύξηση κατά μία κατηγορία ενδιαφερόμενου μέρους. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ήδη από το 2012 ο ΟΤΕ και η COSMOTE δημοσιεύουν κοινούς απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας και πλέον υπάρχει προσπάθεια να καλυφθούν και να συμπεσουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και των δύο εταιρειών ώστε στην συνέχεια να λειτουργούν ως μια εταιρεία. Συγκεκριμένα οι αλλαγές οι οποίες πραγματοποιήθηκαν ήταν:

- Η κατηγορία των επενδυτών περιλαμβάνει πλέον και τους ομολογιούχους επενδυτές καθώς και τους αναλυτές.
- Η κατηγορία των εργαζομένων εμπλουτίστηκε με τις υποκατηγορίες των εν δυνάμει εργαζομένων, των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους.
- Η κατηγορία της πολιτείας και του κράτους μετονομάστηκε σε κράτος/κυβερνητικοί φορείς.
- Η κατηγορία των τοπικών κοινωνιών και ΜΚΟ μετονομάστηκε σε κατηγορία ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες.
- Η κατηγορία των πελατών εμπλουτίστηκε με τους εν δυνάμει πελάτες.

Η ονομασία των παρακάτω κατηγοριών παρέμεινε αμετάβλητη:

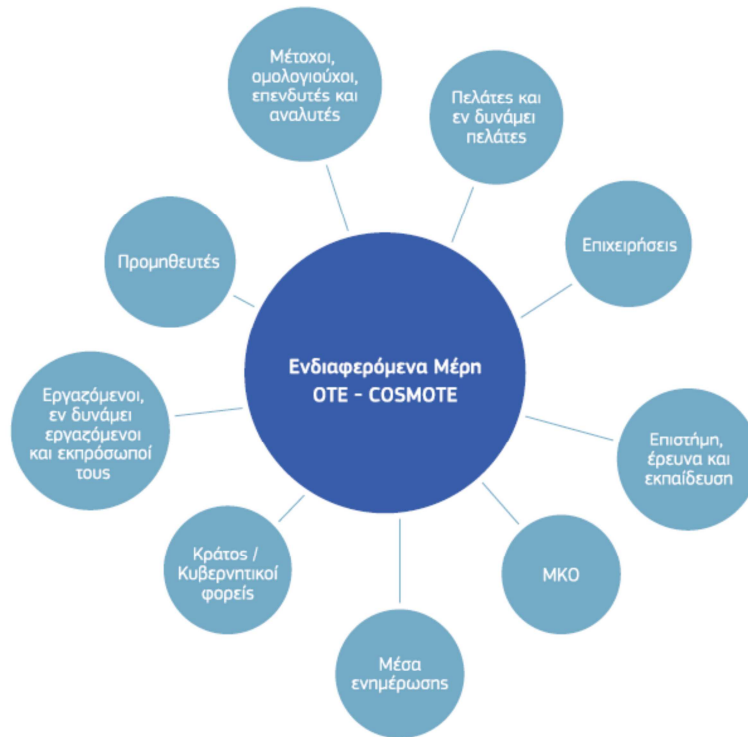
- Τα ΜΜΕ.
- Οι προμηθευτές.

Η κατηγορία των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και του δικτύου καταστημάτων έδωσε την θέση της σε δύο άλλες κατηγορίες:

- Την κατηγορία των επιχειρήσεων.
- Την κατηγορία της επίστημης, της έρευνας και της εκπαίδευσης.

Το 2015 για μία ακόμη χρονιά ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν πλέον στον επαναπροσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών καθώς και των υπό ομάδων τους. Στόχος του οργανισμού για αυτόν τον επαναπροσδιορισμό ήταν τόσο να καταστεί πιο πλήρες όσο και πιο αποτελεσματική η παρακολούθηση του τρόπου επικοινωνίας των ενδιαφερόμενων μερών. Μάλιστα για τον τελικό προσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών υπήρξε συμμετοχή τόσο της ανώτατης διοίκησης όσο και του προέδρου και διευθύνοντα συμβούλου.

Για το 2015, τα ενδιαφερόμενα μέρη απεικονίζονται σχηματικά και μάλιστα σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 120: Η παρουσίαση των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού του 2015.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2015, σελ: 34

Οι κατηγορίες των ενδιαφερόμενων μερών για το 2015 είναι οι εξής:

- Οι πελάτες και οι εν δυνάμει πελάτες που περιλαμβάνει τους νέους και τους νεαρούς πελάτες, τις οικογένειες, τους μεσήλικες, τους ηλικιωμένους, τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, τις μεγάλες εταιρείες, τους παρόχους υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας, τις δημόσιες αρχές, τις οργανώσεις καταναλωτών και τις ομάδες συμφερόντων.
- Οι επιχειρήσεις περιλαμβάνουν τις υποκατηγορίες των εταιρειών οι οποίες είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο Αθηνών, στις άλλες μεγάλες εταιρείες, στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, στις εμπορικές και βιομηχανικές ενώσεις, στις συνεργαζόμενες θυγατρικές εταιρείες καθώς και τους ανταγωνιστές.

- Η κατηγορία της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης περιλαμβάνει τα ερευνητικά ιδρύματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης, τους φορείς δημόσιας πολιτικής και επιχειρηματικά ερευνητικά ιδρύματα, τα πανεπιστήμια, τα σχολεία, τις φοιτητικές οργανώσεις και τις ενώσεις πανεπιστημιακών, τα ερευνητικά ιδρύματα τεχνολογίας και καινοτομίας και οι μικρομεσαίες εταιρείες τεχνολογιών, πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Η κατηγορία των ΜΚΟ και των ενδιαφερόμενων μερών περιλαμβάνει τις ανθρωπιστικές οργανώσεις και τα φιλανθρωπικά ιδρύματα, τις ομάδες επιχειρησιακής ηθικής, τα ιδρύματα, τις οργανώσεις προστασίας του περιβάλλοντος, τους επιχειρηματικούς μη κυβερνητικούς οργανισμούς καθώς και τους οργανισμούς εταιρικής υπευθυνότητας.
- Η κατηγορία των μέσων ενημέρωσης περιλαμβάνει τις καθημερινές και τις εβδομαδιαίες εφημερίδες, το πρακτορείο τύπου, την τηλεόραση και το ραδιόφωνο, το διαδίκτυο, τα ειδησεογραφικά sites καθώς και τις υπόλοιπες ιστοσελίδες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθώς και τα blogs, τις δημοσιογραφικές ενώσεις καθώς και τους ομίλους των μέσων ενημέρωσης και τους ιδιοκτήτες και τα εμπορικά στελέχη των μέσων ενημέρωσης.
- Το κράτος και οι κυβερνητικοί φορείς περιλαμβάνουν τους κρατικούς θεσμούς, τις πρεσβείες και τα προξενεία, τις εποπτικές και τις ρυθμιστικές αρχές, τις κοινότητες, τις τοπικές αρχές καθώς και τους εκπρόσωπους τους, τους διεθνείς οργανισμούς καθώς και τους φορείς της ΕΕ.
- Η κατηγορία των εργαζομένων, των εν δυνάμει εργαζομένων και των εκπροσώπων τους περιλαμβάνει τους εργαζομένους, το διοικητικό συμβούλιο, το συμβούλιο της διοίκησης, την ομάδα διοίκησης, τις ενώσεις και τα συμβούλια εργασίας, τους υποψηφίους και τους εν δυνάμει εργαζομένους, τους μελετητές και τους εκπαιδευόμενους ή ασκούμενους, και τα πανεπιστήμια και οι φοιτητές.
- Όσον αφορά τους προμηθευτές, η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει επιπλέον τους υπεργολάβους προμηθευτών, τους ελεγκτές και τους φορείς πιστοποίησης καθώς και τους συμβούλους.
- Η κατηγορία των μετόχων, των ομολογιούχων, των επενδυτών και των αναλυτών περιλαμβάνει τους μετόχους, τους ομολογιούχους, τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τους ιδιώτες επενδυτές, τα επενδυτικά ταμεία, τους διαχειριστές περιουσιακών στοιχείων και τους αναλυτές, τους οίκους αξιολόγησης, τους οργανισμούς και τις ενώσεις αναλυτών και τους θεσμικούς επενδυτές.

Όπως και το προηγούμενο έτος και οι δύο εταιρείες πλέον ακολουθούν τις αρχές του προτύπου «AA 1000 Accountability Principles Standard» το οποίο αφορά την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα καθώς και την ανταπίκριση. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών πραγματοποιούνται έρευνες για τα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με την βιώσιμη ανάπτυξη και με τον διάλογο που προκύπτει μέσω των συναντήσεων με τις ΜΚΟ και την συμμετοχή του οργανισμού σε ενέργειες οι οποίες σχετίζονται με την βιώσιμη ανάπτυξη.

Ο τύπος διαλόγου για τους πελάτες και τους εν δυνάμει πελάτες υποστηρίζεται από τις έρευνες ικανοποίησης πελατών, από τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, από τις έρευνες παρακολούθησης θεμάτων, μέσα από τα τηλεφωνικά κέντρα, από τους υπευθύνους των λογαριασμών των πελατών, από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, από το δίκτυο πωλήσεων, από τις ιστοσελίδες των εταιρειών, από τους υπευθύνους σημαντικών λογαριασμών των πελατών, από τις παρουσιάσεις των συστημάτων του ΟΤΕ, από τις θυρίδες των εταιρειών, μέσα από τα δελτία τύπου, τις εταιρικές ανακοινώσεις και τα επιχειρηματικά συνέδρια, τις επιχειρηματικές εκδηλώσεις για τους πελάτες, τις διαφημίσεις, ο απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας.

Ο τύπος διαλόγου ο οποίος αφορά τις επιχειρήσεις αποτελείται από τα δελτία τύπου, τις ανακοινώσεις των οικονομικών αποτελεσμάτων, τα Roadshows, τις συναντήσεις, τις τηλεδιασκέψεις, τους ετήσιους απολογισμούς, τις παρουσιάσεις, τις εκπαιδεύσεις και τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας.

Η κατηγορία της επιστήμης, της έρευνας και εκπαίδευσης αποτελείται από τις συναντήσεις, τις τηλεδιασκέψεις, τα e-mails, τις δραστηριότητες διάδοσης γνώσης και πληροφοριών, συνέδρια, έρευνες και τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας.

Σχετικά με την κατηγορία της ΜΚΟ και τις ενδιαφερόμενες ομάδες, οι τύποι διαλόγου αποτελείται από τις συναντήσεις, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, τα συνέδρια, τα e-mails, τις ομάδες εργασίας, την διαβούλευση, τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας.

Η κατηγορία των μέσων ενημέρωσης αποτελείται από τις ανακοινώσεις και τα δελτία τύπου, από το πληροφοριακό υλικό, από τις εκδηλώσεις και τις συνεντεύξεις τύπου, τους άλλους τρόπους επαφής με τα μέσα ενημέρωσης, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας.

Ο τύπος διαλόγου το οποίο αποτελεί την κατηγορία του κράτους και των κυβερνητικών φορέων αποτελείται από τις διαβουλεύσεις για τους προτεινόμενους

νόμους και το κανονιστικό πλαίσιο σε σχέση με τις αγορές των τηλεπικοινωνιών, την γραπτή ή προφορική επικοινωνία με κανονιστικούς αλλά και δημόσιους φορείς, με τον διάλογο με εκπροσώπους των αρχών σε εθνικό αλλά και τοπικό επίπεδο, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, την συμμετοχή σε ενώσεις συλλόγους, συστηματική συνεργασία με τις τοπικές αρχές καθώς και μέσα από τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας

Ο τύπος διαλόγου της κατηγορίας των εργαζομένων, των εν δυνάμει εργαζομένων και των εκπροσώπων τους αποτελείται από τα intranets των εταιρειών, τις αποφάσεις για όλες τις σημαντικές αποφάσεις, τις συναντήσεις με τους εργαζομένους, τις διαπραγματεύσεις με τους συνδικαλιστικούς φορείς, την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο αλλά και από τους γενικούς διευθυντές, από τις έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων, την επικοινωνία αποτελεσμάτων ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων και της διαδικασίας παρακολούθησης, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, τις εκδηλώσεις, το σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, τις εκπαιδεύσεις, τα εργαλεία ανατροφοδότησης, άλλες εργασίες, εργασηρια, επίσημες εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, το ηλεκτρονικό Newsletter, τις καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας και στον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας.

Ο τύπος διαλόγου για τους προμηθευτές αποτελείται από τις διαβουλεύσεις και για θέματα πολιτικής προμηθειών/ κώδικα δεοντολογίας προμηθειών, την συμμετοχή σε κλαδικές εκθέσεις, τις συναντήσεις, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, την αξιολόγηση προμηθευτών, τις διαπραγματεύσεις, στις παρουσιάσεις νέων προϊόντων, στις διαβουλεύσεις και τον διάλογο για γενικά θέματα και μέσα από τους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας.

Προχωρώντας στην κατηγορία των μετόχων, των ομολογιούχων, των επενδυτών και των αναλυτών ο τύπος διαλόγου πραγματοποιείται μέσα από την επικοινωνία του τμήματος επενδυτικών σχέσεων, την ετήσια γενική συνέλευση των μετόχων, τον ετήσιο απολογισμό, τον απολογισμό εταιρικής διακυβέρνησης και τον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας, τις έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, την συμμετοχή σε δείκτες εταιρικής υπευθυνότητας, σε κατ'ίδιαν συναντήσεις, σε τηλεδιασκέψεις, σε συναντήσεις στελεχών, σε υιοθέτηση και υλοποίηση πολιτικών και αρχών, σε καθημερινή συνεργασία, σε συνέδρια που οργανώνονται από διαχειριστές επενδύσεων, σε έρευνες εταιρικής υπευθυνότητας, από την ειδική ιστοσελίδα otewholesales.gr, από την διεύθυνση πωλήσεων, από τις παρουσιάσεις προς τους

παρόχους για τα συστήματα του ΟΤΕ, από την ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας, από δελτία τύπου και τέλος από εταιρικές ανακοινώσεις.

Στην ονομασία των κατηγοριών των ενδιαφερόμενων μερών μεταξύ του απολογισμού 2014 και 2015 παρατηρούμε ότι η διαφορά που υφίσταται είναι ότι από την ομάδα ΜΚΟ αφαιρέθηκε η συμπλήρωση του τίτλου με την φράση ενδιαφερόμενες ομάδες.

Η παρουσία των ενδιαφερόμενων μερών στους απολογισμούς Εταιρικής κοινωνικής ευθύνης παρουσιάζονται σε δύο μορφές. Η πρώτη μορφή παρουσιάζεται πριν από την σύμπτυξη τους. Δηλαδή βάσει του τίτλου που χρησιμοποιείται στον εκάστοτε απολογισμό:

Πίνακας 53: Παρουσία ενδιαφερόμενων μερών στους απολογισμούς ΕΚΕ για τα έτη 2005-2015 με την αρχική ονομασία των κατηγοριών πριν την ομαδοποίησή τους.

ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ ΕΚΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015 ΜΕ ΤΗΝ ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΣΥΜΠΤΗΞΗ ΤΟΥΣ															
	ΠΕΛΑΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ, ΟΙΚΙΑΚΟΙ, ΠΑΡΟΧΟΙ	ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΗ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥΜΕΝΟΙ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΙ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ - ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕΤΟΧΟΙ	ΜΕΤΟΧΟΙ, ΟΜΟΛΟΓΟΥΧΟΙ, ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΕΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ - ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΚΡΑΤΟΣ - ΚΡΑΤΟΣ	ΔΙΑΔΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΜΚΟ	ΜΚΟ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ - ΜΚΟ ΠΗΛΕΠΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ	ΠΑΡΟΧΟΙ - ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
2005															
2006	1		1	1	1	1			1	1	1				
2007	1		1	1	1	1			1	1	1				
2008	1		1	1	1	1			1	1	1				
2009	1		1	1	1	1			1	1	1				
2010	1		1	1	1	1			1	1	1				
2011	1		1	1	1	1			1	1		1			
2012	1		1		1	1			1	1		1		1	
2013	1		1		1	1			1	1		1		1	
2014		1		1	1		1	1	1	1			1		1
2015		1		1	1		1	1	1	1			1		1

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015

Η δεύτερη μορφή της πορείας των ενδιαφερόμενων μερών του απολογισμού μετά την σύμπτυξη των κατηγοριών παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 54: Παρουσία ενδιαφερόμενων μερών απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας μετά την ομαδοποίηση των κατηγοριών για τα έτη 2005-2015

ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ ΕΚΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015 ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΤΗΞΗ ΤΟΥΣ											
	ΠΕΛΑΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ, ΟΙΚΙΑΚΟΙ, ΠΑΡΟΧΟΙ - ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΕΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΝ ΔΥΝΑΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ ΤΟΥΣ	ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ - ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΙ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ - ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΜΕΤΟΧΟ - ΟΜΟΛΟΓΟΥΧΟΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΕΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ - ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΚΡΑΤΟΣ - ΚΡΑΤΟΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ- ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΚΟ- ΜΚΟ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ - ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
2005											
2006	1	1	1	1	1		1	1	1		
2007	1	1	1	1	1		1	1	1		
2008	1	1	1	1	1		1	1	1		
2009	1	1	1	1	1		1	1	1		
2010	1	1	1	1	1		1	1	1		
2011	1	1	1	1	1		1	1	1		
2012	1	1		1	1		1	1	1	1	
2013	1	1		1	1		1	1	1	1	
2014	1	1		1	1	1	1	1	1		1
2015	1	1		1	1	1	1	1	1		1

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015

5.7 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΦΟΥΣ ΕΚΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ 2005-2015

Η σημασία του μηνύματος του προέδρου κατέχει ιδιαίτερη σημασία σε οποιαδήποτε ανακοίνωση εντός οργανισμού και αυτό γιατί ο επικεφαλής ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης μέσα από το μήνυμά του επικοινωνεί ο ίδιος χωρίς την μεσολάβηση άλλων προσώπων άμεσα προς τους αποδέκτες του. Μέσα από το μήνυμά σηματοδοτείται πολύ συνοπτικά η στρατηγική της επιχείρησης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αναφέρονται τα επιτεύγματα καθώς και τα μελλοντικά σχέδια. Η έκταση και το ύφος των μηνυμάτων του προέδρου στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 55: Υφος - έκταση και ανάλογη μηνύματος προέδρου,

ΠΡΟΕΔΡΟΣ	ΥΦΟΣ	ΕΚΤΑΣΗ	
Παναγής Βουρλούμης	7 πρώτες παράγραφοι στο τρίτο πρόσωπο	1 Σελίδα - 9 παράγραφοι 442	2005
Παναγής Βουρλούμης	Η πρώτη παράγραφός ξεκινάει στο πρώτο πρόσωπο : " Πιστεύω ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη" . Στην συνέχεια στο δεύτερο πρόσωπο " Αν συνεχίσεις συνεχώς να βελτιώνεσαι" και στην συνέχεια "στην 2 παράγραφο στο τρίτο πρόσωπο. Ο όμιλος ΟΤΕ εδώ και χρόνια υλοποιεί.."	1 σελίδα - 2 παράγραφοι - 144 λέξεις	2006
Παναγής Βουρλούμης	Και οι τρεις παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο	1 σελίδα- 3 παράγραφοι 182 λέξεις	2007
Παναγής Βουρλούμης	Όλες οι προτάσεις είναι στο τρίτο πρόσωπο εκτός από την τελευταία "Για τον όμιλο μας με 20 εταιρείες..."	1 σελίδα - 2 παράγραφοι - 161 λέξεις	2008
Παναγής Βουρλούμης	Οι δύο πρώτες παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο εκτός από την τελευταία παράγραφο στο πρώτο πρόσωπο - "Οι δεσμεύσεις μας για χρηστή διακυβέρνηση "	1 σελίδα - 4 παράγραφοι - 192 λέξεις	2009
Μιχάλης Τσαμάς	Οι δύο πρώτες παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο. Ακολουθεί παράγραφος στο πρώτο πρόσωπο. "Για μας στον ΟΤΕ... "Οι υπόλοιπες παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο	1 σελίδα - 9 παράγραφοι - 350 λέξεις	2010
Μιχάλης Τσαμάς	Η πρώτη παράγραφος αναφέρεται στο τρίτο πρόσωπο και στην συνέχεια γίνεται μετάβαση στο πρώτο πρόσωπο "καλούμαστε να αποδείξουμε..." Στην συνέχεια στην δεύτερη παράγραφο αναφέρεται στο πρώτο πληθυντικό πρόσωπο, πραγματοποιήσαμε, διατηρήσαμε. Οι επόμενες παράγραφοι χρησιμοποιούν και αυτές το πρώτο πρόσωπο	1 σελίδα - 4 παράγραφοι - 332 λέξεις	2011
Μιχάλης Τσαμάς	Οι δύο πρώτες παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο, η Τρίτη και η τέταρτος παράγραφο έχει ανάλλαξη τρίτου και πρώτο προσώπου. Η 5η και η 6η παράγραφο χρησιμοποιούν πρώτο πρόσωπο	1 σελίδα - 6 παράγραφοι - 519 λέξεις	2012
Μιχάλης Τσαμάς	Η πρώτη παράγραφο χρησιμοποιεί το πρώτο πρόσωπο. Στις επόμενες 6 παραγράφους επικρατεί το πρώτο πληθυντικό πρόσωπο.	1 σελίδα - 7 παράγραφοι - 341 λέξεις	2013
Μιχάλης Τσαμάς	Πέρα από την πρώτη παράγραφο που είναι στο τρίτο πρόσωπο, οι υπόλοιπες παραγράφους είναι στο πρώτο πρόσωπο.	1 σελίδα - 8 παράγραφοι - 323 λέξεις	2014
Μιχάλης Τσαμάς	Όλο το κείμενο του χαιρετισμού του προέδρου του απολογισμού ΕΚΕ είναι στο πρώτο πρόσωπο.	1 σελίδα - 13 παράγραφοι - 480	2015

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Στον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού

παρατηρούμε ότι το μήνυμα του προέδρου καταλαμβάνει έκταση μίας σελίδας και αποτελείται από 9 παραγράφους και 442 λέξεις. Η πλειοψηφία των παραγράφων του απολογισμού βρίσκεται στο τρίτο πρόσωπο δίδεται το πλεονέκτημα ο γραπτός λόγος να εστιάσει στα χαρακτηριστικά του οργανισμού. Μάλιστα ήδη από την πρώτη παράγραφο του μηνύματος του προέδρου στην φράση: το πρόγραμμα «Σχέση Ευθύνης» εστιάζεται στην ανάπτυξη ενεργειών που ενισχύουν την αίσθηση συνεργασίας και συμμετοχής με τους εργαζομένους μας, τους πελάτες μας, το κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον» παρουσιάζονται οι βασικοί πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας. Στην αρχή της δεύτερης παραγράφου η εταιρική ευθύνη δεν παρουσιάζεται ως ένα καινούριο πρόγραμμα, ιδιαίτερα από την φράση «Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πραγματοποιούνται και παλιότερα....» ενημερωνόμαστε ότι παρόλο που δεν υπήρχαν συγκεντρωμένες οι δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας κάτω από το όνομα «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, οι δράσεις πραγματοποιούταν προς τους τομείς της».

Ήδη από τον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας δηλώνεται η πρόθεση της επιχείρησης να ενσωματωθεί στην καθημερινή πρακτική αλλά και να περάσει σε ολόκληρη την επιχείρηση και αυτό καταδεικνύεται στο τέλος της δεύτερης παραγράφου με την φράση «.....Στόχος μας είναι η προσπάθεια αυτή να διαχυθεί σε ολόκληρη την επιχείρηση. Θέλουμε η κοινωνική υπευθυνότητα να ενσωματωθεί στην καθημερινή πρακτική του έργου μας.....». Μάλιστα αντί κάποιων πιστοποιήσεων χρησιμοποιείται το κύρος του Εμπορικού και βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών ως τον φορέα εκείνον ο οποίος βραβεύει την επιχείρηση για την προσπάθεια της. Σημαντικό χώρο στο μήνυμα του προέδρου στον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας καταλαμβάνει και η αναφορά ότι δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας υπάρχουν και στις θυγατρικές του οργανισμού COSMOTE, OTENET και INFOTE. Η δέσμευση του οργανισμού για την συνέχιση και την ενδυνάμωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον οργανισμό διαφαίνεται στις τρεις τελευταίες παραγράφους του μηνύματος του προέδρου. Μάλιστα η παράγραφος από το τέλος του μηνύματος του προέδρου έχει τίτλο «το μέλλον..» δηλώνοντας την δέσμευση του οργανισμού να συνεχίσει να διευρύνει αλλά και να παρέχει τις πρακτικές του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μέσα από την φράση «*Θέλουμε να διασφαλίσουμε ότι η κοινωνική υπευθυνότητα ενσωματώνεται ολοένα και περισσότερο στην διαδικασία λήψης αποφάσεων της εταιρείας μας....*», διαφαίνεται τόσο η δέσμευση της εταιρείας για την ολοένα και μεγαλύτερη ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην στρατηγική του οργανισμού. Τέλος, θα πρέπει να

σημειώσουμε ότι το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2005 αποτελείται από 442 λέξεις παρά το γεγονός ότι πρόκειται για τον απολογισμό με την μικρότερη έκταση, μόλις 22 σελίδες.

Στον απολογισμό του 2006 ο οποίος αποτελείται από δύο παραγράφους η πρώτη παράγραφος ξεκινάει με την φράση *«Πιστεύω ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη...»* προσπαθώντας να δώσει αμεσότητα προς τον αναγνώστη του απολογισμού αλλά και να χρησιμοποιήσει κανάλι αμεσότερης επικοινωνίας. Έτσι, στο πρώτο πρόσωπο γίνεται αναφορά στην ηθική, στους εργαζομένους, στους πελάτες, στους μετόχους και την κοινωνία δηλαδή τους πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στην συνέχεια της πρώτης παραγράφου προχωράμε στο δεύτερο πρόσωπο συνεχίζοντας την αμεσότητα με την οποία ξεκίνησε το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2006. Με την φράση *« Αν προσπαθείς διαρκώς να βελτιώνεσαι τότε η επιχείρηση θα πάει καλύτερα.....»* τονίζεται και σε αυτόν τον απολογισμό την σημασία που έχει η συνέχεια της Εταιρικής Υπευθυνότητας για τον οργανισμό. Στην συνέχεια της παραγράφου μάλιστα σχετίζεται η οικονομική επιτυχία η οποία προέρχεται μέσα από την βελτίωση με την συγκέντρωση περισσότερων πόρων οι οποίοι θα μπορούν αν χρησιμοποιηθούν για κοινωνικό έργο, για την επιστροφή δηλαδή των πόρων προς την κοινωνία.

Στην δεύτερη παράγραφο του απολογισμού περνάμε στο τρίτο πρόσωπο, περιγράφοντας ότι για τον όμιλο ΟΤΕ η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη παρόλο που δημοσιεύει απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας μόλις για δεύτερη χρονιά *«υλοποιεί ένα μεγάλο αριθμό δράσεων οι οποίοι μάλιστα βρίσκονται στην κορυφή των ελληνικών εταιρειών...»* Δείχνει δηλαδή ότι ο παρόν απολογισμός είναι η συνέχεια των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας που προϋπήρχαν τα προηγούμενα έτη. Στο τέλος του μηνύματος του προέδρου δίνεται η υπόσχεση μέσα από την φράση *« Θα συνεχίσει ακόμα πιο συστηματικά.....»* της προσκόλλησης στις αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από την συνεχή βελτίωση της απόδοσης του και την συμβολή με τις ενέργειες του για την συμβολή του σε έναν καλύτερο κόσμο.

Στο μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2007, και οι τρεις παράγραφοι είναι στο τρίτο πρόσωπο. Η πρώτη παράγραφος μέσα από την φράση *« ο όμιλος ΟΤΕ έχει επί μισό αιώνα συμβάλει στην βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών όπου και αν βρίσκεται...»* εξωτερικεύοντας για μια ακόμα φορά την συνέχεια των ενεργειών Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού έστω και με άλλο όνομα στο παρελθόν. Συνεχίζοντας στο τρίτο πρόσωπο αναφέρονται ότι για το 2007 οι ενέργειες του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού

επικεντρώθηκαν στην προστασία του περιβάλλοντος. Γεγονός που δικαιολογείται από την χρονική περίοδο που μελετά ο απολογισμός του 2007 και αυτό γιατί εξετάζει την περίοδο πριν από το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης. Στο μήνυμα του προέδρου γίνεται μάλιστα αναφορά για την χρήση μετρήσιμων δεικτών. Στην τελευταία παράγραφο γίνεται αναφορά σε ένα τραγικό γεγονός του καλοκαιριού του 2007 στις πυρκαγιές που ξέσπασαν και στην συνεισφορά του οργανισμού σε αυτό το γεγονός δίδοντας της αίσθηση της επικαιρότητας και της συγκεκριμενοποίησης των ενεργειών του οργανισμού καθώς και την αποφυγή της αοριστίας. Το μήνυμα του προέδρου ολοκληρώνεται με την φράση ότι *«η προτεραιότητα του ΟΤΕ προς το περιβάλλον δεν θα γίνει σε βάρος των άλλων δράσεων του τομέα εταιρικής υπευθυνότητας...»* θέλοντας να δηλώσει την βούληση ενίσχυσης και των υπολοίπων πυλώνων εταιρικής υπευθυνότητας εκτός από αυτήν του περιβάλλοντος.

Το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2008 ξεκινάει για μια ακόμη φορά ότι η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν είναι κάτι νέο για αυτόν με την φράση «Από την ίδρυση του ο ΟΤΕ έδειξε μεγάλη ευαισθησία ...». Είναι στο τρίτο πρόσωπο προσπαθώντας να εστιάσει στις ενέργειες του οργανισμού. Στο τέλος της πρώτης παραγράφου γίνεται αναφορά στο σήμερα *«Εκτός από τις προγραμματισμένες ενέργειες, ο ΟΤΕ σαν εταιρεία αλλά και ο κάθε εργαζόμενος είναι πάντα παρόντες όταν συμβαίνουν γεγονότα που χρειάζονται έκτακτη αντιμετώπιση»* δίδοντας έτσι το μήνυμα ότι για τον οργανισμό αλλά και για τα ζωντανά κύτταρα που αποτελούν τον οργανισμό και δεν είναι άλλοι από τους εργαζομένους του. Μάλιστα στην συνέχεια εξηγεί ότι το μόνο που άλλαξε σε σχέση με το παρελθόν είναι ότι η αλλαγή της κοινωνίας μέσα από την αλλαγή της μετέβαλε τις προτεραιότητες του οργανισμού στα ζητήματα εταιρικής υπευθυνότητας. Τονίζεται η προτεραιότητα του ΟΤΕ και για αυτήν την χρονιά το περιβάλλον αλλά προστίθεται και ένας κοινωνικός τομέας που είναι η εκπαίδευση. Το μήνυμα του προέδρου ολοκληρώνεται με την δήλωση ότι πλέον το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού γίνεται προγραμματισμένα σε όλες τις εταιρείες του ομίλου.

Στον απολογισμό του 2009 ήδη από τα πρώτα λόγια του προέδρου αναφέρεται στην οικονομική κρίση η οποία πλέον έχει κάνει την εμφάνιση της. Μάλιστα ήδη από τις πρώτες φράσεις του μηνύματος του προέδρου στον απολογισμό γίνεται αναφορά στον προβληματισμό σχετικά με τις αξίες στις οποίες στηρίζεται η κοινωνία. Σε αυτό το σημείο δίδεται ιδιαίτερη σημασία στον προβληματισμό ότι η κρίση δεν είναι μόνο οικονομική αλλά πρόκειται και για κρίση αξιών.

Από την δεύτερη παράγραφο του απολογισμού μέσα από την φράση ότι ο ΟΤΕ «*κάνει ότι καλύτερο μπορεί προκειμένου να αντιστρέψει την αρνητική ψυχολογία η οποία αναπόφευκτα επικρατεί σε τέτοιες περιόδους...*» δίνει το στίγμα του οργανισμού στην αντιμετώπιση των συνεπειών της οικονομικής κρίσης. Αμέσως μετά γίνεται λόγος οι η αντιμετώπιση αυτή πραγματοποιείται μέσα από τις επενδύσεις, την καινοτομία και την εμπιστοσύνη προς τους ανθρώπους αλλά και στις χώρες δραστηριοποίησης του. Στην συνέχεια δίνεται υπόσχεση ότι ο οργανισμός δεν θα αδρανήσει αλλά θα προχωρήσει δυναμικά σε ενέργειες οι οποίες θα συνεχίσουν να υποστηρίζουν την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Συγκεκριμένα αναφέρεται «*... θα εργαστούμε ακόμα σκληρότερα γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα..... το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών..... Θα συνεχίσουμε να κάνουμε βήματα προς μια κοινωνία χαμηλού άνθρακα και να καταστήσουμε τις τηλεπικοινωνίες ένα πράσινο τομέα.....*». Γίνεται έτσι αναφορά τόσο στις επενδύσεις του οργανισμού στην χώρα, σε συνδυασμό με την προστασία του περιβάλλοντος. Στο τέλος του μηνύματος γίνεται επίσης αναφορά ότι προτεραιότητα του οργανισμού είναι η ευημερία όλων των ενδιαφερόμενων μερών του ομίλου αναφέροντας έμμεσα επενδυτές και εργαζομένους ώστε ακόμα και σε περιόδους κρίσης να συνεχίσουν να εμπιστεύονται τον οργανισμό.

Στον απολογισμό του 2010 πρόεδρος του οργανισμού είναι πλέον ο Μιχάλης Τσαμάς και όχι ο Παναγής Βουρλούμης. Ο απολογισμός ξεκινάει με την αναφορά σε οικονομικά κριτήρια και συγκεκριμένα με την φράση : «*Η διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, η παροχή καινοτόμων υπηρεσιών.....*». Είναι φανερό ότι ήδη από την φράση του μηνύματος του προέδρου ότι υπάρχει βούληση να τονιστεί ότι ο οργανισμός πρόκειται για έναν δυναμικό και υπεύθυνο οργανισμό. Στην δεύτερη παράγραφο αναφέρεται ο ΟΤΕ ως η μεγαλύτερη τηλεπικοινωνιακή εταιρεία στην Ελλάδα και από τις μεγαλύτερες στην Νοτιανατολική Ευρώπη. Η φράση η οποία είναι σημαδιακή είναι «*...καλείται να λειτουργήσει ως μοχλός ανάπτυξης...*» . Είναι μια δήλωση ότι παρά την κρίση ο οργανισμός θα αποτελέσει αναπτυξιακό παράγοντα και σε οικονομικό επίπεδο αλλά και σε κοινωνικό. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στα συστατικά των τομέων της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ενώ αναφέρονται οι προτεραιότητες του οργανισμού για το 2010: «*διατήρηση της ηγετικής θέσης της εταιρείας..... συμβολή στην οικονομική ανταγωνιστικότητα... ..σωστή διακυβέρνηση..... προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας..... ανάληψη πρωτοβουλιών προς μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη κοινωνία....*» Έτσι δίνεται έμφαση σε όλες τις πτυχές της εταιρικής υπευθυνότητας αλλά κυρίως στην οικονομική διάσταση και στην αγορά αλλά και στο περιβάλλον και στην κοινωνία. Στις δύο τελευταίες παραγράφου του απολογισμού γίνεται αναφορά στις επιχειρηματικές και

κοινωνικές δεσμεύσεις του οργανισμού οι οποίες είναι αλληλένδετες για την επιτυχή πορεία του οργανισμού.

Το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2011 όπως και του απολογισμού του 2010 ξεκινάει με αναφορά στην οικονομική κρίση και τις επιπτώσεις της. Αμέσως μετά χρησιμοποιώντας το πρώτο πρόσωπο γίνεται αναφορά στον ρόλο τον οποίο καλείται να διαδραματίσει ο οργανισμός για ένα βιώσιμο μέλλον. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι η αναφορά στα διεθνή πρότυπα. Συγκεκριμένα με την φράση : «.. ο απολογισμός αυτός περιγράφει με λεπτομέρεια και διαφάνεια τι πετύχαμε σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας όπως οι κατευθυντήριες οδηγίες GRID και το οικογενικό σύμφωνο του ΟΗΕ.....» γίνεται αναφορά για πρώτη φορά στην υιοθέτηση εκείνων των προτύπων με τα οποία θα μπορούν να μετρηθούν οι επιδόσεις του οργανισμού στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας.

Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στην πρόοδο στην μέριμνα του οργανισμού για την κλιματική αλλαγή καλύπτοντας τον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας για το περιβάλλον, την συμμετοχή των εργαζομένων σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και πλέον διαφαίνεται ένα στοιχείο το οποίο θα παραμείνει ως προτεραιότητα στην εταιρική υπευθυνότητα του οργανισμού για τα έτη της οικονομικής κρίσης και είναι η υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Το μήνυμα του προέδρου κλίνει και αυτήν την χρονιά με την δήλωση ότι ο οργανισμός παρά την οικονομική κρίση θα παραμείνει προσηλωμένος για μια ανθεκτική και ανταγωνιστική εταιρεία και η εταιρική υπευθυνότητα θα συμβαδίζει σε κάθε επιχειρηματική κίνηση του οργανισμού. Μάλιστα χρησιμοποιώντας την φράση «Κατά την γνώμη μου η καλύτερη απόδειξη ότι για εμάς στον ΟΤΕ η επιχειρηματική επιτυχία και η κοινωνική ευθύνη είναι στενά δεμένες μεταξύ τους.....» το μήνυμα θέλει να δώσει και μία πιο άμεση επικοινωνία με το κοινό και τον πρόεδρο του οργανισμού τονίζοντας σε ένα ακόμα σημείο την σημασία που έχει η εταιρική υπευθυνότητα για τον οργανισμό.

Το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2012 πρόκειται για το μεγαλύτερο μήνυμα στους απολογισμούς 2005-2015 τους οποίους εξετάζουμε. Αποτελείται από 6 παραγράφους και 519 λέξεις. Ο απολογισμός του 2012 είναι και ο πρώτος απολογισμός ο οποίος εκδίδεται από κοινού τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από την COSMOTE. Όπως και στα μηνύματα των δύο προηγούμενων ετών έτσι και στο μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2012 γίνεται αναφορά στην οικονομική κρίση και στην παρουσία της στις χώρες δραστηριοποίησης του οργανισμού. Αμέσως όμως μετά θέλοντας να δείξει την δύναμη του οργανισμού και να καθησυχάσει τον

αναγνώστη και παράλληλα να επικοινωνηθεί ένα μήνυμα αισιοδοξίας γίνεται αναφορά ότι χάρη στα μέτρα τα οποία πάρθηκαν ο οργανισμός επέδειξε ανθεκτικότητα στην δύσκολη αυτή κατάσταση. Ένα σημαντικό στοιχείο στο μήνυμα του προέδρου είναι ότι μετά την αναφορά ο απολογισμός του 2012 είναι ο πρώτος κοινός απολογισμός του ΟΤΕ και της COSMOTE θα αποτελέσει ένα από τα πρώτα στάδια ενοποίησης των δύο εταιρειών. Το συμπέρασμα αυτό εξάγεται από την φράση : «.....η οποία (Εταιρική Υπευθυνότητα) αποτελεί ένα από τα πρώτα βήματα για την λειτουργική ενοποίηση των δύο εταιρειών....».

Στην τρίτη παράγραφο του μηνύματος γίνεται μία ακόμα αναφορά στο δυσχερές περιβάλλον και μια αναφορά ότι χάρη στις προσπάθειες των εταιρειών αλλά και στον μετασχηματισμό του βελτιώνονται τα χαρακτηριστικά τους δικτύου και την ποικιλία των προσφερόμενων προϊόντων κατάφερε ο οργανισμός να αντισταθεί στο δύσκολο περιβάλλον. Η φράση «...βελτιώνοντας την εμπειρία πελατών σε όλα τα επίπεδα....» εξάγει ένα στοιχείο το οποίο και στα επόμενα χρόνια θα είναι προτεραιότητα του οργανισμού και από τον απολογισμό αυτόν και στην συνέχεια θα γίνεται αναφορά σε αυτό σε κάθε απολογισμό. Πρόκειται για την εμπειρία πελάτη η οποία πλέον θα είναι για τον οργανισμό κυρίως στόχος στον οποίο θα κατευθύνεται η βελτίωση του δικτύου, η ποικιλία των προϊόντων και η εκπαίδευση του προσωπικού. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στο ασφαλές και δίκαιο περιβάλλον εργασίας καλύπτοντας εν συντομία τον πυλώνα της εταιρικής υπευθυνότητας που αφορά τους εργαζομένους και στην υποστήριξη σε προγράμματα στήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων και νέους καθώς και ασφάλειας στο διαδίκτυο αλλά και στην εξοικονόμηση ενέργειας καλύπτοντας τους τομείς της εταιρικής υπευθυνότητας κοινωνία και περιβάλλον.

Θέλοντας να επικοινωνηθούν μετρήσιμα στοιχεία στην 4^η παράγραφο του μηνύματος του προέδρου αναφέρεται «....Μέσα στο 2012 ο ΟΤΕ και η COSMOTE υλοποίησαν το 90% περίπου των στόχων Εταιρικής Υπευθυνότητας....» Η 4^η παράγραφο συνεχίζοντας την προσπάθεια επικοινωνίας μετρήσιμων στοιχείων αναφέρει ότι ο οργανισμός πλέον ακολουθεί πρότυπα GRI καθώς και το Οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών.

Οι δύο τελευταίες παράγραφοι του μηνύματος του προέδρου οι οποίες χρησιμοποιούν το πρώτο πρόσωπο ώστε να κάνουν το μήνυμα του προέδρου πιο άμεσο δηλώνουν την προσήλωση του οργανισμού στον μετασχηματισμό που έχει ήδη ξεκινήσει ακολουθώντας πλέον έναν πελατοκεντρικό δρόμο βιώσιμης ανάπτυξης που όπως είδαμε και προηγουμένως ενισχύεται από την αναφορά του προέδρου στην προσήλωση του οργανισμού στην εμπειρία πελάτη. Επίσης και το 2012 το μήνυμα

του προέδρου κλείνει με την δήλωση ότι ο οργανισμός θα συνεχίσει όχι μόνο να είναι ηγέτης στην αγορά αλλά και σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2013 ξεκινάει με μία χροιά αισιοδοξίας και σταθερότητας. Ξεκινάει με δύο λέξεις σύμβολα οι οποίες χαρακτηρίζουν τον οργανισμό την λέξη δύναμη και ευθύνη. Η δύναμη όπως γίνεται αναφορά στην δεύτερη παράγραφο του μηνύματος του προέδρου προέλθεται από την συνεχή εξέλιξη του οργανισμού. Η εξέλιξη όμως στην δεύτερη παράγραφο με την φράση «... *άλωστε βιώσιμη ανάπτυξη σημαίνει επίσης εξέλιξη*» περιλαμβάνει την βιώσιμη ανάπτυξη. Δηλαδή πλέον ο οργανισμός έχει εξελιχθεί εξελίσσοντας παράλληλα και τις πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης.

Στην τρίτη παράγραφο του μηνύματος του προέδρου για τον απολογισμό του 2013 γίνεται ένας μικρός απολογισμός για το 2013 και αναφορά ότι επρόκειτο για παραγωγική χρονιά εντός της οποίας συνεχίστηκε ο μετασχηματισμός της εταιρείας. Όπως και στους προηγούμενους απολογισμούς από το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα δίδεται έμφαση στα οικονομικά επιτεύγματα του απολογισμού μέσα από την φράση : «*γι αυτό μειώσαμε το κόστος μας και διατηρήσαμε τα έσοδα μας, ανοίγοντας το δρόμο για επενδύσεις...*» επίσης στην ίδια παράγραφο γίνεται αναφορά ότι ο οργανισμός πρόκειται για τον μεγαλύτερο επενδυτή σε νέες τεχνολογίες στην Ελλάδα. Όπως και στον προηγούμενο απολογισμό γίνεται αναφορά στην εμπειρία πελάτη με την φράση «... *Συνεχίσαμε να κάνουμε σημαντικά βήματα για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας...*». Γίνεται αναφορά στις χρηματοοικονομικές επιδόσεις του οργανισμού και στις επενδύσεις ως ο μεγαλύτερος προμηθευτής σε νέες τεχνολογίες στην Ελλάδα.

Στην τέταρτη παράγραφο σε αντίθεση με τον απολογισμό του 2012, αφιερώνεται μια παράγραφο στους εργαζομένους της επιχείρησης μέσα από την αναφορά στα προγράμματα εθελουσίας αποχώρησης, με την φράση «... *οι άνθρωποι μας είναι ο,τι πιο πολυτιμό έχουμε...*», αλλά και με τα προγράμματα για την ανάπτυξη του προσωπικού της εταιρείας. Έμφαση δίνεται στην ίδια παράγραφο στις νέες προσλήψεις στις οποίες προχώρησε ο οργανισμός για την πλήρωση των κενών θέσεων των προγραμμάτων της εθελουσίας εξόδου.

Οι τρεις τελευταίες παραγράφους του απολογισμού θέλουν να δώσουν τη έννοια της συνέχειας και της σταθερότητας του οργανισμού στο μέλλον αναφέροντας ότι παρά τις δύσκολες συνθήκες ο οργανισμός θα συνεχίσει να στηρίζει την κοινωνία και το περιβάλλον καθώς και στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την ανάπτυξη της

εθνικής οικονομίας. Η ιδιαίτερη σημασία που δίδεται στην εμπειρία πελάτη διαφαίνεται και από το γεγονός ότι ο όρος επαναλαμβάνεται για δεύτερη φορά στο μήνυμα του προέδρου του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2013 με τη φράση : «*τελικός μας στόχος είναι να προσφέρουμε την καλύτερη εμπειρία πελάτη στις ψηφιακές επικοινωνίες.....*».

Στον απολογισμό του 2014 υπάρχει από την πρώτη πρόταση του μηνύματος του προέδρου μια αισιοδοξία με την φράση «*...ο όμιλος ΟΤΕ απέδειξε εκ νέου τις αντοχές και τη δυναμική του...*». Πρόκειται για μια φράση η οποία δίδει στον αναγνώστη το μήνυμα ότι εκπληρώθηκαν οι προσδοκίες για το 2014. Το παραπάνω ενισχύεται στην επόμενη παράγραφο με την αναφορά για τις μεγάλες επενδύσεις στην Ελλάδα από τον οργανισμό. Συγκεκριμένα αναφέρεται : «*...Το 2014 πάνω από το 60% του κλάδου στην χώρα πραγματοποιήθηκε από τον όμιλο ΟΤΕ...*». Θα πρέπει να προσέξουμε ότι χρησιμοποιείται η λέξη όμιλος θέλοντας να επικοινωνηθεί το μήνυμα του ενιαίου οργανισμού. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά σε τεχνικά ζητήματα και συγκεκριμένα για την διαθεσιμότητα του ευρυζωνικού δικτύου 4G στο 70% του πληθυσμού.

Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά συναντούμε την έννοια της εμπειρίας των πελατών τονίζοντας για μία ακόμη χρονιά την σημαντικότητα της και μάλιστα ενημερώνοντας τον αναγνώστη ότι βελτιώθηκε η εμπειρία πελατών σε κάθε σημείο επαφής μαζί τους. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας που αφορά το προσωπικό μέσα από την υπογραφή της νέας συλλογικής σύμβασης εργασίας και την πρόσληψη 700 νέων εργαζομένων. Στην συνέχεια τονίζοντας τις αξίες του εθελοντισμού, των περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών ενημερώνεται ο αναγνώστης την προσήλωση του οργανισμού στο πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας. Προχωρώντας η φράση «*...οι πελάτες μας και οι ανάγκες τους είναι το επίκεντρο κάθε μιας απόφασης και συνεχίζουν να οδηγούν σταθερά την στρατηγική μας...*» δίδεται σε ένα ακόμα σημείο του μηνύματος του προέδρου η πελατοκεντρική κατεύθυνση του οργανισμού. Στην έκτη παράγραφο γίνεται μια ακόμα μνεία στους εργαζομένους του οι οποίοι μετουσιώνουν την στρατηγική σε πράξη.

Θέλοντας να τονισθεί η σημασία της αλλαγής του οργανισμού προς την αλλαγή και την βελτίωση τονίζεται στην τελευταία παράγραφο η φράση «*αντιμετωπίζουμε κάθε πρόκληση ως ευκαιρία για αλλαγή και βελτίωση...*». Μάλιστα το μήνυμα του προέδρου με την φράση «*ενώνουμε δυνάμεις με την κοινωνία...*» δίνει την σημασία

που δίνει ο οργανισμός στην κοινωνία με την οποία προχωρά μαζί της ενώνοντας τις δυνάμεις τους.

Το μήνυμα του προέδρου στον απολογισμό του 2015, είναι στο πρώτο πρόσωπο έτσι ώστε να είναι πιο άμεσο. Το μήνυμα ξεκινάει με αναφορά στο επιχειρήν και συγκεκριμένα στο βιώσιμο επιχειρήν όπως αναφέρεται στην πρώτη παράγραφο του μηνύματος.

Αμέσως μετά με την φράση «...το 2015, διατηρήσαμε ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με όλους τους stakeholders για να χαρτογραφήσουμε ανάγκες και προτεραιότητες...», δίνεται έμφαση στην σημασία που έχει για την στρατηγική του οργανισμού τα ενδιαφερόμενα μέρη. Μάλιστα βάσει των προτεραιοτήτων των ενδιαφερόμενων μερών καταρτίζεται τόσο η στρατηγική του οργανισμού όσο και οι προτεραιότητες του.

Η τέταρτη παράγραφο του μηνύματος του προέδρου αφορά την ανάπτυξη του δικτύου και αμέσως μετά γίνεται αναφορά σε ένα πολύ σημαντικό γεγονός το οποίο συνέβει το 2015 στον όμιλο ΟΤΕ. Πρόκειται για την καθιέρωση ενιαίας εμπορικής μάρκας μας το όνομα «COSMOTE». Ο λόγος για την ενοποίηση αυτή δίδεται από την φράση «*απαντήσαμε στην ανάγκη των πελατών μας για να κάνουμε την ζωή τους ευκολότερη διαθέτοντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες για την επικοινωνία και την ψυχαγωγία τους, γι αυτό καθιερώσαμε μια ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE*». Στις επόμενες παραγράφους γίνεται αναφορά στην στήριξη των επιχειρήσεων να αναπτυχθούν, στον πυλώνα της Εταιρικής Υπευθυνότητας που αφορά την αγορά, την βοήθεια προς τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες η οποία παραπέμπει στην ενότητα της κοινωνίας, στην μετρίαση των επιπτώσεων στο περιβάλλον από την λειτουργία του οργανισμού που παραπέμπει στην ενότητα του περιβάλλοντος και στην επένδυση προς τους εργαζομένους με την ενίσχυση των δεξιοτήτων τους και του καλού περιβάλλοντος εργασίας που αναφέρεται στον πυλώνα των εργαζομένων της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στην προτελευταία παράγραφο του μηνύματος του προέδρου γίνεται μνεία στους δείκτες των διεθνών οίκων αξιολόγησης οι οποίοι κατέγραψαν τις υψηλές επιδόσεις του οργανισμού σε θεματα βιώσιμης ανάπτυξης δίδοντας έτσι μία επιπλέον ασφάλεια στον αναγνώστη του μηνύματος σχετικά με τα επιτεύγματα του οργανισμού. Τέλος, και στο μήνυμα του 2015 δίνεται η υπόσχεση ότι αξιοποιώντας την τεχνολογία και την καινοτομία ο οργανισμός θα οδεύσει στην δημιουργία ενός

καλύτερου κόσμου για όλους όπως είναι και ο τίτλος του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2015.

5.8 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ.

Το ιδιοκτησιακό καθεστώς ομίλου ΟΤΕ μεταβλήθηκε ραγδαία τα τελευταία χρόνια. Ιδιαίτερα η περίοδος η οποία εξετάζουμε συνοδεύθηκε από μεγάλες αλλαγές στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού. Όπως είδαμε, η εταιρεία ιδρύθηκε το 1949 ως Ανώνυμη Εταιρεία. Μάλιστα είναι εγγεγραμμένη στο γενικό εμπορικό μητρώο (ΓΕΜΗ) με αριθμό 1037501000. Ο οργανισμός διέθετε μία μετοχή η οποία ήταν μη μεταβιβάσιμη κυριότητας δημοσίου.

Το καθεστώς της κυριότητας του δημοσίου συνεχίστηκε έως το 1996. Το 1996 ήταν η χρονιά από την οποία ξεκίνησε η σταδιακή αποκρατικοποίηση του οργανισμού. Συγκεκριμένα η πρώτη αποκρατικοποίηση του οργανισμού πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2016 και διθατέθηκε ποσοστό 7,6% του μετοχικού του κεφαλαίου ενώ το ποσοστό του δημοσίου έφθασε στο 92,4%. Η 2^η μετοχοποίηση του ΟΤΕ πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 1997 και διατέθηκε ποσοστό 11,1% ενώ η συμμετοχή του δημοσίου περιορίστηκε στο 81,3%. Τον Ιανουάριο του 1998 το δημόσιο εκχώρησε ένα ποσοστό 6,3% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ και πλέον το δημόσιο διαθέτει ποσοστό 75,1%. Το ίδιο έτος και συγκεκριμένα το Νοέμβριο του 1998 πραγματοποιήθηκε η 3^η διάθεση μετοχών του ΟΤΕ στο χρηματιστήριο Αθηνών και το ποσοστό του δημοσίου μειώθηκε στο 65,1%. Ακόμα μία διάθεση μετοχών, η 4^η αυτήν την φορά πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 1999 και το δημόσιο διέθεσε μετοχές στο Χρηματιστήριο Αθηνών σε ποσοστό 14%. Το δημόσιο πλέον συμμετείχε στο ποσοστό κεφαλαίου του ΟΤΕ σε ποσοστό 51,1%. Τον Απρίλιο του 2000 το δημόσιο επαναγόρασε 6,5 εκατομμύρια μετοχές και πλέον το ποσοστό του αυξήθηκε στο 52,4%. Τον Απρίλιο του 2001 εκδόθηκε ομολογιακό μετατρέψιμο σε μετοχές και πλέον το ποσοστό του δημοσίου μειώθηκε στο 41,7%. Το 2002 διατέθηκε επιπλέον ποσοστό του δημοσίου του ΟΤΕ 8%²⁷ και πλέον το ποσοστό του δημοσίου μειώθηκε επιπλέον φθάνοντας στο 33,7%. Σε δύο έτη, τον Ιούνιο του 2004 από την Γενική συνέλευση του ΟΤΕ, το ποσοστό του δημοσίου διαμορφώθηκε σε ποσοστό 34,6%.

²⁷ Η διάθεση του ποσοστού 8% του ΟΤΕ τον Ιούνιο του 2002 πραγματοποιήθηκε με την μέθοδο του book building. Δηλαδή με μια μορφή δημοπρασίας κεφαλαιακής έκδοσης η οποία χρησιμοποιεί την αρχική δημόσια προσφορά τίτλων. Η δημόσια προσφορά τίτλων πρόκειται για το γεγονός εκείνο που μια εταιρεία εκδίδει και θέτει σε κυκλοφορία μετοχές για πρώτη φορά.

Τον Αύγουστο του 2004 έληξε το μετατρέψιμο ομολογιακό δάνειο²⁸ και πλέον το ποσοστό του δημοσίου διαμορφώθηκε στο 48,6 %. Περνάμε τώρα στην χρονική περίοδο εξέτασης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ η οποία διακρίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 56: Το ιδιοκτησιακό Καθεστώς Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος 2005-2015

ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ 2005-2015											
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΞΕΝΟΙ ΘΕΣΜΙΚΟΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ	40	45	35,3	32,3	29,3	30,2	29,2	28			
ΕΛΛΗΝΕΣ ΘΕΣΜΙΚΟΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ	12,1	9,5	9,8	9,8	10,3	9,7	11	11,2			
ΘΕΣΜΙΚΟΙ ²⁹ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ (ΞΕΝΟΙ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΕΣ)	52,1	54,5	45,1	42,1	39,6	39,9	40,2	39,2	41,8	42,8	43,05
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ	38,7	38,7	28	25	20	20	10	10	10	10	10
DEUTSCHE TELEKOM	-	-	20	25	30	30	40	40	40	40	40
ΛΟΠΠΟΙ - ΙΔΙΩΤΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ	9,2	6,8	6,8	7,9	10,6	10,1	9,8	10,7	7,9	7	6,67
ΙΔΙΕΣ ΜΕΤΟΧΕΣ	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0,3	0,28

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2015.

²⁸ Ομολογιακό είναι το δάνειο που εκδίδεται από έναν εκδότη (κυβέρνηση, οργανισμό ή εταιρεία) και διαιρείται σε ομολογίες, οι οποίες αντιπροσωπεύουν δικαιώματα των ομολογιούχων έναντι του εκδότη κατά τους ορους του δανείου.

²⁹ Από το 2013 και στην συνέχεια οι θεσμικοί επενδυτές στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού εξετάζονται ενιαία χωρίς να διαχωρίζονται σε ξένους και έλληνες θεσμικούς επενδυτές. Για την ευκολία της σύγκρισης προστέθηκε το ποσοστό των Ελλήνων και των ξένων θεσμικών επενδυτών για τα έτη 2005-2012.

Το 2005 το ελληνικό κράτος κατείχε το 38,7% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ. Οι ξένοι επενδυτές, δηλαδή οι οργανισμοί οι οποίοι διαθέτουν πολύ μεγάλα ποσά χρημάτων και τα επενδύουν σε επιχειρήσεις όπως είναι οι τράπεζες, οι εταιρείες ασφαλειών, τα ταμεία συντάξεων, ταμεία εξασφάλισης αλλά και εταιρείες αμοιβαίων κεφαλαίων. Οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές το 2005 είχαν ποσοστό 40% ενώ οι έλληνες θεσμικοί επενδυτές είχαν αποκτήσει ποσοστό 12,1%. Το 2005 οι λοιποί επενδυτές είχαν ποσοστό 9,2%. Το 2006 το ποσοστό των ξένων θεσμικών επενδυτών αυξήθηκε κατά 5% και έφθασε πλέον το 45%, ενώ το ποσοστό του ελληνικού δημοσίου δεν παρουσίασε μεταβολή και έφθασε το 38,7%. Το ποσοστό των ελλήνων θεσμικών επενδυτών μειώθηκε κατά 2,6% και έφθασε το 9,5% ενώ οι λοιποί επενδυτές έφθασαν πλέον το ποσοστό του 6,8%. Το 2007 αποκτήθηκε από τον όμιλο Marfin Investment ποσοστό 20% της εταιρείας και στην συνέχεια το πούλησε στην Deutsche Telekom. Ήταν η πρώτη χρονιά στην οποία η Deutsche Telekom μετείχε στο ποσοστό του ΟΤΕ. Το 2007 οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατείχαν ποσοστό 68,36% έναντι 9,8% των ελλήνων θεσμικών επενδυτών, οι λοιποί επενδυτές κατείχαν ποσοστό 6,8% ενώ το ελληνικό κράτος 28%.

Το 2008 η Deutsche Telekom αύξησε το ποσοστό της κατά 5% φθάνοντας πλέον το 25%. Στις 29/5/2008 μάλιστα κατατέθηκε στην ελληνική βουλή η σύμβαση για τον ΟΤΕ μεταξύ του ελληνικού δημοσίου και της Deutsche Telekom. Η Deutsche Telekom και το ελληνικό δημόσιο είχαν το 2008 το ίδιο ποσοστό από 25%. Από την χρονιά αυτή και στην συνέχεια το ποσοστό της Deutsche Telekom θα ήταν πλέον μεγαλύτερο από το ποσοστό του ελληνικού δημοσίου στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού. Οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατείχαν πλέον ποσοστό 32,3%, οι ελληνικοί θεσμικοί επενδυτές ήταν 9,8% ενώ οι λοιποί επενδυτές είχαν 7,9%.

Το 2009 πραγματοποιήθηκε η σύμβαση πώλησης μετοχών καθώς και η συμφωνία μετόχων μεταξύ του ελληνικού δημοσίου και της Deutsche Telekom AG³⁰. Η σύμβαση αυτή κυρώθηκε από το ελληνικό κοινοβούλιο στις 18-6-2008. Έτσι η Deutsche Telekom έχει πλέον ποσοστό 30% και το ελληνικό δημόσιο 20%. Οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατείχαν και αυτήν την χρονιά ποσοστό 29,3% ποσοστό αυξημένο κατά 18,7% σε σχέση με τους έλληνες θεσμικούς επενδυτές οι οποίοι είχαν ποσοστό 10,3% ενώ οι λοιποί επενδυτές είχαν ποσοστό 10,6%.

Την επόμενη χρονιά, το 2010, οι μετοχές του ΟΤΕ διαπραγματεύονται στα χρηματιστήρια Αθηνών, Λονδίνου, ενώ πραγματοποιήθηκε έξοδο από το

³⁰ Σχετ. Νόμος 3676/2008, δημοσίευση στο Φ.Ε.Κ. υπ. αριθμ.139/2008, τεύχος Α

χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Το 2010 το ποσοστό του ελληνικού κράτους παρέμεινε το ίδιο με το ποσοστό που κατείχε το 2009, δηλαδή ποσοστό 20%. Αμετάβλητο παρέμεινε το 2010 και το ποσοστό της Deutsche Telekom ενώ μικρή αύξηση παρατηρήθηκε στο ποσοστό των ξένων θεσμικών επενδυτών οι οποίοι πλέον κατέχουν ποσοστό 30,2% και μικρή μείωση των ελλήνων θεσμικών επενδυτών κατά 0,6% οι οποίοι κατέχουν ποσοστό 9,7%. Οι λοιποί επενδυτές παρουσίασαν και αυτοί μείωση κατά 0,5% φθάνοντας το 10,1%.

Το 2011 πλέον μετά την έξοδο από το χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης και οι Αμερικανικοί Αποθετήριοι Τίτλοι του ΟΤΕ πλέον τελούν υπό διαπραγμάτευση στην εξωχρηματιστηριακή αγορά. Το ποσοστό της Deutsche Telekom αυξήθηκε κατά 10% Συγκεκριμένα πωλήθηκαν 49.015.038 μετοχές του ΟΤΕ μέσω του χρηματιστηρίου Αθηνών στην Deutsche Telekom. Το κόστος ανά μετοχή ήταν τα 7,99€ και το τίμημα το οποίο εισέπραξε το ελληνικό δημόσιο από την πώληση αυτή ανήλθε στο 391,63 εκατ. Ευρώ. Έτσι το ποσοστό του ελληνικού δημοσίου μειώθηκε κατά 10% και έφθασε πλέον το 10%³¹ ενώ το ποσοστό της Deutsche Telekom αυξήθηκε κατά 10%, φθάνοντας πλέον το 40%. Οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατείχαν ποσοστό 29,2% ενώ οι έλληνες θεσμικοί επενδυτές 11% και οι λοιποί επενδυτές 9,8%. Αξίζει να σημειώσουμε ότι η αύξηση αυτή του ποσοστού της Deutsche Telekom είχε σημαντικές επιπτώσεις στο διοικητικό συμβούλιο του ΟΤΕ όπου πλέον από 10 μέλεις μετατράπηκε σε 11 μέλεις με πλειοψηφία της DT η οποία θα διορίζει 6 μέλη και η ελληνική πλευρά χάνει επιπλέον μία θέση. Μάλιστα, το πρόσωπο του προέδρου του ΟΤΕ δεν θα επιλέγεται πλέον από την ελληνική πλευρά αλλά η Deutsche Telekom θα έχει την ικανότητα χωρίς περιορισμό να μπορεί να επιλέξει το πρόσωπο το οποίο εκείνη επιθυμεί.³²

Το επόμενο έτος, το 2012, στον πρώτο κοινό απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE, τόσο το ποσοστό του ελληνικού κράτους όσο και το ποσοστό της Deutsche Telekom παρέμειναν αμετάβλητα δηλαδή 10% για το ελληνικό κράτος στο οποίο συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα ψήφου τα οποία συνδέονται με το 4% του μετοχικού κεφαλαίου το οποίο έχει μεταφερθεί στο ταμείο συνταξιοδότησης και το 40% του ποσοστού της Deutsche Telekom. Οι ξένοι επενδυτές έχουν πλέον

31 Συνυπολογιζόμενου και του ποσοστού που κατέχει στον ΟΤΕ και το ΙΚΑ.

32 Παρόλα αυτά το ελληνικό δημόσιο για όσο διάστημα διατηρεί την συμμετοχή του άνω του 5% θα εξακολουθήσει, όπως προβλέπει η συμφωνία του 2008, το δικαίωμα αρνησικυρίας για μια σειρά από θέματα που σχετίζονται όχι μόνο με ζητήματα εθνικής ασφάλειας, αλλά και επιχειρησιακά θέματα.

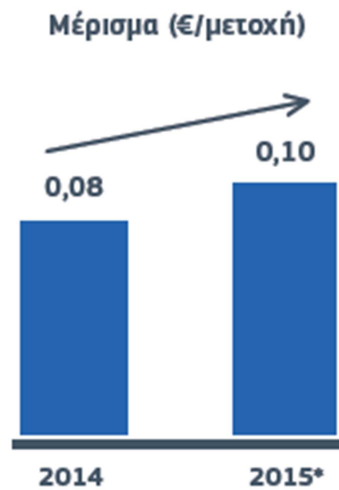
ποσοστό 28% και οι έλληνες θεσμικοί επενδυτές ποσοστό 11,2% ενώ οι λοιποί επενδυτές ποσοστό 10,7%.

Το 2013 ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν σε ανταγωνιστική αλλά και αποδοτική δομή η οποία να αφορά στην ενοποίηση των δραστηριοτήτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας εντός του πλαισίου μιας κοινής οργάνωσης. Το ποσοστό της Deutsche Telekom παρέμενε στο 40% ενώ το ποσοστό του ελληνικού δημοσίου συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού του ΙΚΑ παρέμεινε στο 10%. Πλέον από το 2013 το ποσοστό των ξένων θεσμικών επενδυτών με εκείνο των ελλήνων θεσμικών επενδυτών εξετάζεται ενιαία και έτσι οι θεσμικοί επενδυτές κατέχουν ποσοστό 41,8% του οργανισμού. Αν προσθέσουμε τα ποσοστά των ξένων και των ελλήνων θεσμικών επενδυτών για το 2012 θα έχουμε ποσοστό 39,2%, έτσι οι θεσμικοί επενδυτές αύξησαν το ποσοστό τους κατά 2,6% ενώ το ποσοστό των ιδιωτών επενδυτών μειώθηκε κατά 2,9% και περιορίστηκε στο 7,9%.

Για πρώτη χρονιά εμφανίζεται ποσοστό 0,2% ιδίων μετοχών. Πρόκειται για μετοχές τις οποίες αγόρασε ο ίδιος ο Οργανισμός. Πρόκειται δηλαδή για κτήση των δικών του μετοχών και έτσι ο δικαιούχος μερίσματος και ο υπόχρεος της καταβολής του μερίσματος τους είναι ο ίδιος ο οργανισμός.

Το 2014 δεν παρατηρήθηκαν αλλαγές στο ποσοστό του ελληνικού δημοσίου το οποίο παρέμεινε στο 10% καθώς και του ποσοστού της Deutsche Telekom το οποίο και αυτό παρέμεινε στο 40%. Αύξηση κατά 1% παρατηρήθηκε στους θεσμικούς επενδυτές ενώ μία μικρή αύξηση στις ίδιες μετοχές τις έφθασε στο ποσοστό του 0,3%.

Για το 2015 παρά την οικονομική κρίση παρουσιάστηκε έστω και μικρή αύξηση του μερίσματος ανά μετοχή:



Σχήμα 121: Αύξηση του μερίσματος ανά μετοχή για το 2015 σε σχέση με το 2014.

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Ομίλου ΟΤΕ, σελ: 17

Το 2015, τα ποσοστά του ελληνικού δημοσίου και της Deutsche Telekom παρέμεναν αμετάβλητα στο 10% και στο 40% αντίστοιχα ενώ το ποσοστό των θεσμικών επενδυτών αυξήθηκε κατά 0,25% και έφθασαν στο ποσοστό 43,05% γεγονός που δείχνει ολοένα και αυξανόμενο ενδιαφέρον από τους θεσμικούς επενδυτές για την απόκτηση μετοχών του οργανισμού. Το ποσοστό των ιδιωτών επενδυτών παρουσίασε μείωση κατά 0,33% και πλέον το ποσοστό των ιδιωτών επενδυτών περιορίστηκε στο χαμηλότερο ποσοστό στο χρονικό διάστημα που μελετούμε στο 6,67%. Το ποσοστό των ιδίων μετοχών μειώθηκε κατά 0,02% και πλέον οι ίδιες μετοχές για τον οργανισμό για το 2015 έφθασαν το 0,28%.

Με το ΦΕΚ 3216/18-11-2016 από την διυπουργική επιτροπή αναδιαρθρώσεων και αποκρατικοποιήσεων αποφασίσθηκε η μεταβίβαση στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου Α.Ε. 24.507.520 μετοχές του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδα οι οποίες αντιστοιχούν σε ποσοστό 5% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας ώστε να πωληθούν κατά προτεραιότητα στην Deutsche Telekom. Η μεταφορά αυτή έγινε στο πλαίσιο των προαπαιτούμενων για την δόση ύψους 1 δις ευρώ προς την Ελλάδα το 2016. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι από το ποσοστό 5% που απομένει το ελληνικό δημόσιο κατέχει το 1% μιας και το υπόλοιπο 4% το ανήκει στο ΙΚΑ - ΕΤΑΜ.

5.9 ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015

Η υιοθέτηση προτύπων αλλά και δεικτών Εταιρικής Υπευθυνότητας πρόκειται για εργαλεία τα οποία δίνουν την δυνατότητα να αξιολογηθούν αλλά και να μετρηθούν οι επιδόσεις της Εταιρικής Υπευθυνότητας σε αυτόν τον τομέα. Με την υιοθέτηση των προτύπων και των δεικτών εταιρικής υπευθυνότητας μπορούν οι επιχειρήσεις να παρακολουθήσουν την απόδοσή τους στον τομέα αυτό αλλά και να πιστοποιήσουν τα επιτεύγματα τους δίνοντας έτσι την δυνατότητα να επικοινωνηθεί αποτελεσματικότερα η προσήλωση τους στην Εταιρική Υπευθυνότητα. Ένας παράγοντας ο οποίος καταδεικνύει την βούληση του οργανισμού στην κατεύθυνση της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η συμμετοχή του οργανισμού σε φορείς και πρωτοβουλίες εταιρικής Υπευθυνότητας. Η συμμετοχή του οργανισμού σε φορείς και πρωτοβουλίες παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 57: Έτη πρώτης συμμετοχής του ΟΤΕ σε Φορείς και Πρωτοβουλίες.

ΦΟΡΕΑΣ - ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ	ΕΤΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΤΕ
ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	<i>2001</i>
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΟΥ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ	<i>2008</i>
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ SUSTAINABLE GREECE 2020	<i>2014</i>
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΛΛΑΔΑ	<i>2008</i>
GLOBAL SUSTAIN	<i>2007</i>
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (Digital Single Market, Digital Infrastructure, Spectrum, Naming, Addressing and Numbering, Data Protection, Trust and Security.)	<i>1992</i>
ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ	
GeSI (Global e-Sustainability Initiative)	<i>2010</i>
GRI (Global Reporting Initiative)	<i>2007</i>
ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (International Telecommunication Union - ITU)	<i>1990</i>

CFSI (Conflict Free Resourcing Initiative)	2010
--------------------------------------------	------

Πηγή: Ετήσιοι Απολογισμός Ομίλου ΟΤΕ: 2005-2015

Ήδη από το 2001, ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας, είναι μέλος του ελληνικού δικτύου για την ΕΚΕ. Η ίδρυση του ελληνικού δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη πραγματοποιήθηκε το 2000, έτσι ο οργανισμός τηλεπικοινωνιών Ελλάδος εντάχθηκε σε αυτόν ένα χρόνο μετά την ίδρυση του ελληνικού δικτύου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Το ελληνικό δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στοχεύει στην βελτίωση της μακροπρόθεσμης ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων με την παράλληλη αύξηση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας αλλά παράλληλα με την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα στην στρατηγική της επιχείρησης. Αξίζει να σημειώσουμε ότι στο ελληνικό δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική ευθύνη η COSMOTE εντάχθηκε το 2005. (<http://www.csrhellas.net/>, 11/2/2017).

Από το 2008 ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας αλλά και η COSMOTE έχουν ενταχθεί στο ελληνικό δίκτυο του οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών. Μέσα από τον διευθύνον σύμβουλο του οργανισμού έχουν δεσμευθεί ώστε να προάγουν τις 10 αρχές του οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών οι οποίες περιγράφηκαν στο 3^ο κεφάλαιο της εργασίας. (<http://www.globalcompactnetworkhellas.gr>, 11/2/2017)

Ήδη από την χρονιά στην οποία ξεκίνησε η πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020 ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν ως πρεσβευτές βιωσιμότητας. Μία επιχείρηση όταν είναι πρεσβευτής βιωσιμότητας αναλαμβάνει μερίδιο για την χρηματοδότηση της πρωτοβουλίας (2500 €). Η πρωτοβουλία έχει ως στόχο τόσο την ανάπτυξη ενός διαλόγου ο οποίος θα υποστηρίζει την χώρα προς μια βιώσιμη ανάπτυξη αλλά και την δημιουργία μεθοδολογικών εργαλείων προς την ίδια κατεύθυνση.

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία η οποία υλοποιεί το Quality Net Foundation με την συμμετοχή 33 επιχειρηματικών φορέων, 120 επιχειρήσεων, 17 οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά και 43 οργανισμούς της κοινωνίας πολιτών. Επίσης η πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020 δέχεται την ενεργό υποστήριξη από διεθνής οργανισμούς όπως είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το German Sustainability Council, το World Business Council for Sustainability Development καθώς και ο ερευνητικός

οργανισμός EIRIS. Την πρωτοβουλία Sustainable Greece την στηρίζουν επίσης οι εκπρόσωποι της ακαδημαϊκής κοινότητας, των θεσμικών και Επιχειρηματικών φορέων αλλά και από επιχειρήσεις και οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και από τα υπουργεία ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας και του υπουργείου περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής. (<http://www.sustainablegreece2020.com/>, 12/7/2017).

Τα οφέλη συμμετοχής για τον οργανισμό από την συμμετοχή στην πρωτοβουλία είναι σημαντικά για τον οργανισμό ο οποίος συμμετέχει σε αυτήν. Μέσα από την συμμετοχή αυτή ενδυναμώνει το εταιρικό του προφίλ. Γενικότερα ενδυνάμωση του προφίλ του πραγματοποιείται με την συμμετοχή σε πρωτοβουλίες οι οποίες έχουν ως προτεραιότητα οι καινοτόμες και πιο επιτυχημένες επιχειρήσεις της Ελλάδας. Μάσα από την συμμετοχή του οργανισμού στην πρωτοβουλία μοιράζεται με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς ένα κοινό όραμα και υπάρχει επικοινωνιακή παρέμβαση στην δημόσια ζωή. Επίσης μέσα από την συμμετοχή αυτή ενισχύεται η εξωστρέφεια και η ανταγωνιστικότητα, η εξωστρέφεια και της ανταγωνιστικότητας, την σύνδεση τόσο με την πιστοληπτική διαδικασία και την χρηματιστηριακή αγορά και την σύνδεση του corporate και του brand communication, την δημιουργία των εργαλείων αλλά και μεθοδολογιών υποστήριξης και αξιολόγησης της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας καθώς και την συμμετοχή σε ευρωπαϊκές πολιτικές βιωσιμότητας. (<http://www.sustainablegreece2020.com/>, 12/7/2017).

Από το 2008, ο ΟΤΕ είναι μέλος και του Ινστιτούτου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Ελλάδα του οποίου στόχος είναι η εδραίωση της εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η βοήθεια προς τις ελληνικές επιχειρήσεις να διακριθούν παγκοσμίως σε αυτήν. Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας είναι μέλος από το 2008, χρονιά στην οποία το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CRI - Corporate Responsibility Institute) εισήγαγε στην Ελλάδα τον δείκτη υπευθυνότητας (Corporate Responsibility Index) . (<http://www.cri.org.gr/default.aspx>, 13/7/2017).

Από το 2007 ο ΟΤΕ συμμετέχει στην Global Sustain, η εταιρεία Global Sustain, ιδρύθηκε το 2006 έχοντας γραφεία σε Αθήνα, Βερολίνο, Βρυξέλες, Λευκωσία, Λονδίνο, Νέα Υόρκη και Ντουμπάι. Η Global Sustain δίνει υπηρεσίες καινοτόμων υπηρεσιών σε θέματα σχετικά με την αειφορία, την εταιρική υπευθυνότητα, την πράσινη οικονομία, τις υπεύθυνες επενδύσεις, την επιχειρηματική ηθική αλλά και η αριστεία. Σχετίζεται επίσης τόσο με την επιχειρηματική ηθική και αριστεία, την διαφάνεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα καθώς και την λογοδοσία. (<http://globalsustain.org/el/members>, 13/2/2017).

Προχωρώντας σε ευρωπαϊκό επίπεδο ο οργανισμός είναι μέλος της Ομάδας Εργασίας Εταιρικής Υπευθυνότητας και πρόκειται για τους φορείς εκμετάλλευσης του δικτύου τηλεπικοινωνιών της Ευρώπης, ενώ από το 1992 έχει γίνει η κύρια ομάδα πολιτικής για τους ευρωπαϊκούς φορείς εκμετάλλευσης και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αποτελείται από φορείς οι οποίοι έχουν την δέσμευση για την συνεχή ανάπτυξη της αειφορίας στην Ευρώπη.



Εικόνα 6: Τα μέλη της ETNO

Πηγή: <https://etno.eu/home/about-us/our-members-and-observers>, 11/2/2017.

Η ETNO προωθεί και διαμορφώνει ένα κανονιστικά καλύτερο εμπορικό περιβάλλον για τα μέλη της έτσι ώστε να συνεχίζουν να εξαπλώνονται καινοτόμες και παράλληλα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και πλατφόρμες οι οποίες τελικά η εξάπλωση αυτή θα είναι προς όφελος όλων τόσο όλων των ευρωπαϊών καταναλωτών όσο και επιχειρήσεων. Μάλιστα, ο ΟΤΕ είναι ιδρυτικό μέλος της ETNO από το 1992. Το 2007 μάλιστα υπέγραψε την χάρτα βιωσιμότητας . (<https://etno.eu/>, 14/2/2017).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, από το 2010 ο οργανισμός είναι μέλος του παγκόσμιου ιδρύματος για την e- βιωσιμότητα GeSI. Το ίδρυμα αυτό έχει δεσμευτεί για την αειφορία δράσεων που προτείνει αλλά και των αποτελεσμάτων αυτών των δράσεων. Μέσα από την συλλογική γνώση αλλά και την εμπειρία τους έχουν την ικανότητα να αντιμετωπίζουν τόσο τις ευκαιρίες και να αντιμετωπίζουν λύσεις για την βελτίωση της ενεργειακής αλλά και της αποδοτικότητας των πόρων, την μείωση των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, διασφαλίζοντας έτσι βιώσιμες τεχνολογίες και την υποστήριξη μετασχηματισμού σε ολόκληρες τις βιομηχανίες και τομείς σε όλο τον κόσμο. Ο οργανισμός υιοθετώντας μια ολιστική θεώρηση της βιωσιμότητας υποστηρίζει τις προσπάθειες αυτές έτσι ώστε να διασφαλιστεί η περιβαλλοντική και κοινωνική βιωσιμότητα.. (http://gesi.org/About_ICT_sustainability, 14/2/2017).

Από το 2007 ο ΟΤΕ είναι μέλος του GRI, ενός διεθνή οργανισμού ο οποίος βοηθάει τις επιχειρήσεις, τις κυβερνήσεις καθώς και άλλους οργανισμούς να κατανοήσουν αλλά και να επικοινωνήσουν τις επιπτώσεις των επιχειρήσεων πάνω σε κρίσιμα ζητήματα βιωσιμότητας όπως είναι η αλλαγή του παγκόσμιου κλίματος, τα ανθρώπινα δικαιώματα, η διαφθορά και πολλά άλλα. Τα πρότυπα GRI πρόκειται για τα πρώτα παγκόσμια πρότυπα για την υποβολή εκθέσεων αειφορίας. Τα πρότυπα αυτά διαθέτουν μία σπονδυλωτή αλλά παράλληλα και αλληλένδετη δομή και αντιπροσωπεύουν τις παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά την αναφορά σειράς οικονομικών, περιβαλλοντικών αλλά και κοινωνικών επιπτώσεων. Η σπονδυλωτή δομή των προτύπων είναι ευέλικτη, έννοιες αειφορίας ορίζονται με σαφήνεια δίνοντας τις κατάλληλες πληροφορίες σε όσους θέλουν να μελετήσουν την αειφορία μιας επιχείρησης. (<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>, 15/2/2017).

Ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 ο οργανισμός είναι συνεδεδμένος μέλος με την διεθνή ένωση τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union – ITU). Το IRU πρόκειται για μια ειδική υπηρεσία των Ηνωμένων Εθνών η οποία

αφορά τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Η ITU έχει τρία πεδία δράσης: τις τηλεπικοινωνίες, την τυποποίηση³³ και την ανάπτυξη. Με το ITU δίνεται η δυνατότητα ρύθμισης του παγκόσμιου ραδιοφάσματος και των δορυφορικών τροχιών, η δυνατότητα ανάπτυξης των τεχνικών προδιαγραφών οι οποίες εξασφαλίζουν τα δίκτυα ανά τον κόσμο καθώς και την ύπαρξη βελτίωσης των αυτοεξυπηρετούμενων κοινοτήτων στον κόσμο. Ο ΟΤΕ είναι μια από τις 700 εταιρείες οι οποίες συμμετέχουν σε παγκόσμιο επίπεδο στην ένωση αυτή. (https://www.itu.int/online/mm/scripts/mm.list?search=1&map=n&search_countryid=95&country=Greece, 15/2/2017).

Από το 2010, ο οργανισμός είναι μέλος του Conflict Free Sourcing Initiative το οποίο ιδρύθηκε το 2008 από μέλη της ένωσης εταιρειών ηλεκτρονικού τομέα και της παγκόσμιας πρωτοβουλίας e-βιωσιμότητας. (<http://www.conflictreesourcing.org/about/>, 15/2/2017)

Πάνω από 350 επιχειρήσεις αλλά και ενώσεις οι οποίες προήρθαν από διαφορετικές βιομηχανίες συμμετάσχουν στον οργανισμό σήμερα και έτσι συνεργάζονται μέσω συμπληρωματικών προγραμμάτων αλλά και πρωτοβουλιών σε αυτόν τον τομέα. Μάλιστα ο οργανισμός συγκεντρώνει εκατοντάδες εκπροσώπους από την βιομηχανία, την κυβέρνηση καθώς και την κοινωνία των πολιτών.

Επίσης προωθούνται όλο και περισσότερες εταιρείες οι οποίες εργάζονται για το θέμα αυτό και έτσι συμβάλουν στην προώθηση της ειρήνης και της σταθερότητας στις περιοχές οι οποίες πλήτονται από συγκρούσεις και προωθούν την ειρήνη σε παγκόσμιο επίπεδο. (<http://www.conflictreesourcing.org/about/>, 15/2/2017)

5.9.1.1 ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ FTSE 4 GOOD

Ήδη από τα έτος 2008, ο ΟΤΕ καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις ώστε να είναι μέλος του FTSE4Good Index Series.

³³ Τα ITU πρότυπα τα οποία ονομάζονται και συστάσεις πρόκειται για θεμελιώδους σημασία πρότυπα τα οποία ονομάζονται συστάσεις και πρόκειται για θεμελιώδους σημασίας πρότυπα για την λειτουργία των σημερινών δικτύων τηλεπικοινωνιών. Για παράδειγμα χωρίς τα πρότυπα της ITU δεν θα ήταν δυνατόν να πραγματοποιηθούν τηλεφωνήματα, ή να συνδεθεί ένας υπολογιστής στο διαδίκτυο.

Οι δείκτες FTSE4 Good σχεδιάστηκαν με σκοπό την μέτρηση των επιδόσεων των εταιρειών οι οποίες αποδεικνύουν ισχυρή περιβαλλοντική, κοινωνική και διακυβερνητική πρακτική. Τόσο η διαφανή διαχείριση όσο και τα καθορισμένα κριτήρια των δεικτών κάνουν τους δείκτες FTSE4 Good .

ο FTSE4Good Series Index έχει σχεδιαστεί για τη μέτρηση των επιδόσεων των εταιρειών που αποδεικνύουν ισχυρή περιβαλλοντική, κοινωνική και τη διακυβέρνηση (ESG) πρακτικές. Διαφανή διαχείριση και σαφώς καθορισμένα κριτήρια ESG κάνουν τους δείκτες FTSE4Good τα κατάλληλα εργαλεία έτσι ώστε να χρησιμοποιηθούν από μια ευρεία ποικιλία των συμμετεχόντων στην αγορά κατά τη δημιουργία ή την αξιολόγηση των βιώσιμων επενδυτικών προϊόντων. Δείκτες FTSE4Good μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε τέσσερις κύριους τρόπους:

- Με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα ως εργαλεία για την δημιουργία επενδύσεων, δεικτών παρακολούθησης χρηματοπιστωτικών μέσων ή προϊόντων και επικεντρώνεται σε βιώσιμες λύσεις.
- Με την έρευνα ώστε να μπορέσει να εντοπίσει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικά βιώσιμες επιχειρήσεις.
- Με την αναφορά ως ένα διαφανή και εξελισσόμενο παγκόσμιο πρόσωπο ESG κατά τον οποίο οι εταιρείες μπορούν να αξιολογήσουν τόσο την πρόοδο όσο και τα επιτεύγματα τους.
- Με την συγκριτική αξιολόγηση ως δείκτη αναφοράς για την παρακολούθηση της απόδοσης των βιώσιμων επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Οι αξιολογήσεις των δεικτών ESG καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος του συστήματος αξιών στο δείκτη FTSE ο οποίος καλύπτει ένα μεγάλο παγκόσμιο σύμπαν των αξιών σε ένα παγκόσμιο δείκτη ανάπτυξης ο οποίος βασίζεται σε μία διαφανή και συνεπή μεθοδολογία η οποία μετρά τόσο τον κίνδυνο όσο και την απόδοση σε μια ποικιλία περιβαλλοντικών, κοινωνικών και κυβερνητικών περιοχών ESG.

Το 2008 ο ΟΤΕ ήταν η πρώτη ελληνική εταιρεία η οποία συμπεριλήφθηκε στην διαχείριση χρηματιστηριακών δεικτών FTSE4 Good και συγκεκριμένα στην β εξαμηνιαία έκθεση του. Πρόκειται για μία ενέργεια η οποία τόνισε την ιδιαίτερη έμφαση του οργανισμού σε θέματα διαφάνειας τόσο προς τους επενδυτές όσο και προς τους πελάτες σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές. Επίσης, με την ενέργεια αυτή ενσωματώνονται οι αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Επιχειρησιακή στρατηγική του οργανισμού. Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι αν και δεν ήταν στους

στόχους του οργανισμού η ένταξη στο δείκτη FTSE 4 Good το 2007 ο οργανισμός κατάφερε και εντάχθηκε αναβαθμίζοντας παράλληλα και την πιστοληπτική ικανότητα του από C σε B. Αξιοσημείωτο είναι ότι για το 2008 ο οργανισμός πλέον με την ένταξη του στο FTSE4GOOD αποφάσισε τόσο την διατήρηση όσο και την εξέλιξη των πιστοποιήσεων του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας από διεθνείς φορείς. Το 2008 ο ΟΤΕ σημείωσε μία σημαντική διάκριση η οποία σχετίζεται με τον δείκτη FTSE και πρόκειται για την εταιρεία με τις καλύτερες επενδυτικές σχέσεις από εταιρεία μεγάλη κεφαλαιοποίησης και συγκεκριμένα για τον δείκτη FTSE / ASE Large Cap Index.³⁴

Το 2009 ο οργανισμός είχε ως στόχο την διατήρηση της ένταξης στον δείκτη FTSE4 Good για το 2009 και έθεσε ως στόχο την διατήρηση του σε αυτόν και για το 2010. Το 2010 διατηρήθηκε η καταχώρηση στον δείκτη FTSE4 Good. Ο οργανισμός στοχεύει στην διατήρηση της καταχώρησης στον δείκτη FTSE4Good και για το 2011, χρονιά στον οποίο ο οργανισμός διατήρησε τον δείκτη όπως στο 2012, όπου στην σελίδα 30 του απολογισμού ενημερωνόμαστε ότι ο οργανισμός είναι μέλος στον δείκτη και δεν απαιτείται υπογραφή κώδικα ή καταστατικού για αυτήν του τη συμμετοχή αλλά και το 2012, χρονιά έκδοσης κοινού απολογισμού με την COSMOTE και το 2013. Το 2014 ήταν η χρονιά εκείνη στην οποία ο FTSE προχώρησε στην ενίσχυση των κριτηρίων αξιολόγησης για την ένταξη ενός οργανισμού στον δείκτη FTSE4Good.

Ο ΟΤΕ και μετά την νέα αξιολόγηση κατάφερε και παρέμεινε στον δείκτη. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ο δείκτης αποκτά ιδιαίτερη αξία ιδιαίτερα σε περιόδους οικονομικής κρίσης γιατί διευκολύνει την ενίσχυση των κριτηρίων της αξιολόγησης για την ένταξη ενός οργανισμού στον δείκτη FTSE4Good.

Στον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας του 2015 αναφέρεται ότι κατά την τελευταία αξιολόγηση του οργανισμού η οποία ολοκληρώθηκε το 2015 βελτίωσε την απόδοση του λαμβάνοντας 4,4 στην συνολική βαθμολογία. (Ο ανώτατος βαθμός είναι το 5) ενώ συγκέντρωσε 89 στην σχετική βαθμολογία του κλάδου (ESG Rating Absolute Score το οποίο έχει ανώτατο βαθμό 100). Ο ΟΤΕ παραμένει στο δείκτη και κατόπιν της νέας αξιολόγησης που ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2015, έχοντας βελτιώσει κατά πολύ την επίδοσή του και λαμβάνοντας 4,4 στη συνολική βαθμολογία

³⁴ Ο δείκτης FTSE/ASE Large Cap Index πρόκειται για τον δείκτη εκείνο ο οποίος αποτελείται από 25 από τις μεγαλύτερες και μετοχές με μεγάλη κινητικότητα μετοχών οι οποίες διαπραγματεύονται στο χρηματιστήριο αξιών Αθηνών. Ο δείκτης αναπτύχθηκε από τον Σεπτέμβριο του 1997 από την εταιρική σχέση του χρηματιστηρίου Αθηνών με τον δείκτη FTSE International .

(ESG Rating Absolute Score - με ανώτατο βαθμό το 5) και 89 στη σχετική βαθμολογία του κλάδου (ESG Rating ICB Supersector Relative Percentile Score - με ανώτατο βαθμό το 100). (http://www.ftse.com/products/indices/ftse4good_14/2/2017)

Οι επαναξιολογήσεις που πραγματοποιούνται για την παραμονή μιας επιχείρησης στους δείκτες FTSE4Good πρόκειται για αυστηρή αξιολόγηση η οποία πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο για να ενταχθεί αλλά και να παραμείνει μια εταιρεία στον δείκτη FTSE4Good³⁵. Έτσι σε ολόκληρη την Ευρώπη παραμένουν πολύ λίγες επιχειρήσεις σε σχέση με το σύνολο των επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνται. Για παράδειγμα στον δείκτη υπήρχαν μόνο 275 εταιρείες το 2010. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η διαχρονική απεικόνιση του δείκτη FTSE4 Good:

Πίνακας 58: Διαχρονική απεικόνιση του δείκτη FTSE4Good.

Index % (USD)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
FTSE4Good Global 100	6,2	-41	30,4	3,8	-5,7	19,5	25,1	5	-0,5	6,7
FTSE4Good Global Benchmark	7,3	-41	33,5	7,9	-6,8	19,8	27	5,1	-0,3	7,1
FTSE Development	10	-40	31,4	12,3	-5,5	17	26,8	5,1	-0,3	8,2
FTSE4Good UK 50	9	-47	39,7	6,5	-3,9	16,8	22,5	-4,9	-7,1	-1,7
FTSE 4Good UK Benchmark	5	-48	39,4	8,4	-3,9	19,3	25	-3,9	-4,4	-3,1
FTSE All-Share	7,5	-49	43,9	11	-4,2	17,5	23,1	-4,7	-4,5	-2,1
FTSE4 Good US100	2,7	-38	31,7	11,4	-0,4	19,6	31,7	18	2,4	1
FTSE4 Good US BenchmRK	2,5	-38	33	11,7	-0,9	19,3	31,7	17,9	2,1	12,3
FTSE USA	6	-37	27,2	15,1	1,7	16,3	32,8	13,3	1	12,7

³⁵ Οι καπνοβιομηχανίες, οι κατασκευαστές συστημάτων πυρηνικών όπλων, οι κατασκευαστές συστημάτων όπλων, οι εταιρείες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από την πυρηνική ενέργεια καθώς και επιχειρήσεις οι οποίες ασχολούνται με την εξόρυξη ή την επεξεργασία του ουρανίου αποκλείονται από την είσοδο τους στον δείκτη FTSE4 Good.

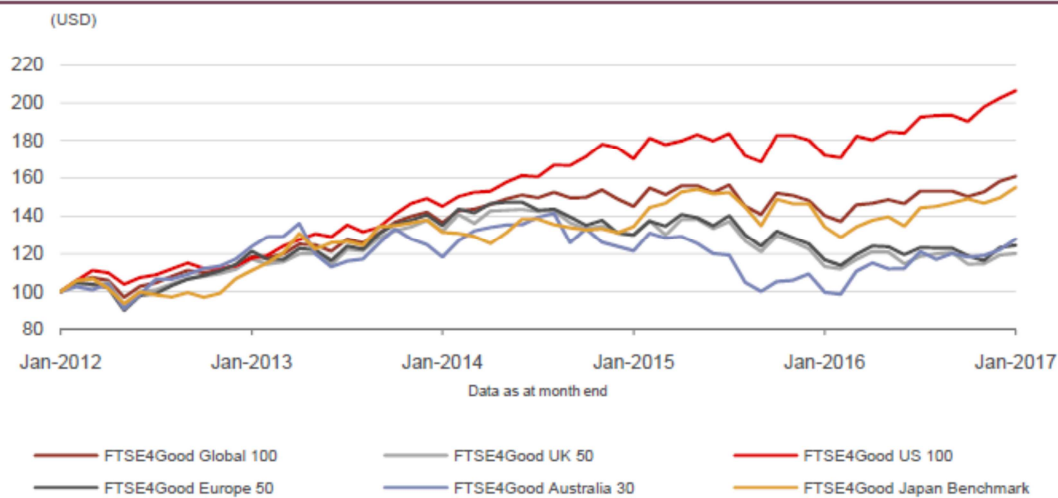
FTSE4 Good Europe 50	11,1	-43	31,1	-2,7	-7	18,3	23,1	-6,9	-4,4	11,8
FTSE4 Good Europe Benchmark	11,4	-45	36,4	2	-9,3	21,3	26,7	-4,8	-2,6	-1,7
FTSE Developmemet Europe	14,9	-46	37,3	4,4	-11	20,2	26,2	-5,6	-1,9	0,1
FTSE 4 Good Australia 30	26,7	-48	71,3	13,7	-6,8	26	6,5	-0,9	-12	11,9
FTSE Australia	30,2	-51	76,5	15,5	-11	216	4,5	-3,3	-9,5	12,7
FTSE4 Good Jaoran Benchmark	-6,1	-28	5,4	12,4	-14	11,8	29,2	-4,9	11,8	2,1
FTSE Japan	-4,8	-29	5,8	15,4	-14	8,1	27,3	-3,3	11,1	2,8

Πηγή: Στοιχεία κατασκευής πίνακα διαθέσιμα στο:

<http://www.ftse.com/Analytics/FactSheets/Home/DownloadSingleIssue?issueName=4GL>
1, 16/2/2017.

Εντυπωσιακό στοιχείο στο παραπάνω πίνακα είναι η ραγδαία πτώση του δείκτη FTSE 4 Good, το έτος 2008 και η γρήγορη ανάκαμψη του δείκτη στις ΗΠΑ σε αντίθεση με την Ευρώπη όπου ακόμα και το 2016 είχε αρνητικό πρόσημο. Παρακολουθώντας το χρονικό διάστημα 2012-Ιανουάριου 2017 παρατηρούμε εντονότερη την διαφορά του δείκτη της συνολικής απόδοσης μεταξύ Ευρώπης και ΗΠΑ:

Tradable Indexes 5-Year Performance - Total Return



Σχήμα 122: Απεικόνιση της απόδοσης του δείκτη FTSE4 Good Ιανουάριος 2012 – Ιανουάριος 2017.

Πηγή: Διαθέσιμο στο:

<http://www.ftse.com/Analytics/FactSheets/Home/DownloadSingleIssue?issueName=4GL1>, 16/2/2017.

Οι δείκτες υπολογίζονται με βάση την τιμή και το σύνολο της απόδοσης σε πραγματικό χρόνο στο τέλος της κάθε ημέρας και κατά συνέπεια αναπαριστά όλες τις επιπτώσεις σε αυτούς από τις μεταβολές της οικονομίας. Οι επενδυτές γνωρίζουν ότι ΟΤΕ μέσα από την συμμετοχή του στους δείκτες FTSE4 Good πρόκειται για μια εταιρεία η οποία υποστηρίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα, έχει καλές σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη, σημειώνει πρόοδο όσον αφορά την περιβαλλοντική βιωσιμότητας της, διασφαλίζει την ηθική και καλές συνθήκες εργασίας τόσο για τους υπαλλήλους της όσο και για τους προμηθευτές της καθώς και πρόκειται ότι είναι εταιρεία η οποία καταπολέμα την δωροδοκία και την διαφθορά. (<http://www.investopedia.com/terms/f/ftse4good-index.asp#ixzz4Yk8sPaEg>, 17/1/2017).

5.9.1.2 ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΗ EURONEXT VIGEO.

Ο δείκτης Euronext Vigeo Eurozone 120³⁶ και ο δείκτης πρόκειται για έναν δείκτη ο οποίος στοχεύει τόσο στην προώθηση όσο και στην στήριξη των υπευθύνων επενδύσεων. Ο συγκεκριμένος δείκτης πρόκειται για έναν από τους επτά δείκτες οι οποίοι έχουν δημιουργηθεί από τον Euronext Vigeo. Ο δείκτης Euronext και Vigeo πρόκειται για τους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς ομίλους σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι δύο παραπάνω δείκτες εστιάζουν στις επιδόσεις των εταιρειών στον τομέα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας, της εταιρικής διακυβέρνησης και της βιώσιμης ανάπτυξης. <http://www.vigeo-eiris.com/>, 18/1/2017.

Εκτός από τις αγορές των μετοχών και των παραγώγων ο Euronext ταξινομεί τα δεδομένα τις αγορές, λύσεις τις αγορές καθώς και υπηρεσίες φύλαξης και διακανονισμού. Η συνολική προσφορά των προϊόντων περιλαμβάνει μετοχές, διαπραγματεύσιμα, αμοιβαία κεφάλαια τίτλους και πιστοποιητικά ομόλογα, παράγωγα, εμπορεύματα και δείκτες. Μάλιστα από το 2017 το Euronext είναι η μεγαλύτερη σε κεφαλαιοποίηση εταιρεία στην κεντρική Ευρώπη με 1300 εκδότες και αντιπροσωπεύει 3 τρισεκατομμύρια € κεφαλαιοποίησης της αγοράς. <http://ratesustainability.org/hub/index.php/search/at-a-glance-product/49/89>, 18/1/2017.

Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται σε δύο δείκτες αειφορίας του Euronext Vigeo, στον Euronext Vigeo Eurozone 120, από το Δεκέμβριο του 2013. Ο ΟΤΕ αποτελεί τη μοναδική Ελληνική εταιρεία που συμμετέχει στους παραπάνω δείκτες, ανάμεσα σε κορυφαίες εταιρείες της Ευρωζώνης και των Αναπτυσσόμενων Αγορών. Για το 2014 ο ΟΤΕ αξιολογήθηκε επιπλέον από την εταιρεία «Sustainalytics» η οποία πρόκειται για έναν από τους μεγαλύτερους οργανισμούς οι οποίοι δραστηριοποιούνται στην έρευνα και ανάλυση θεμάτων περιβάλλοντος κοινωνίας εταιρικής διακυβέρνησης η οποία παρέχει υπηρεσίες σε διεθνείς οργανισμούς αλλά και από την εταιρεία Generali Investments Europe η οποία αφορά την εταιρεία διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων του ομίλου Generali μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων στην Ευρώπη. Ο ΟΤΕ αξιολογήθηκε από αυτήν την εταιρεία βάσει μεθοδολογίας όσον αφορά τις κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις. Το 2015 συνεχίστηκε η παραμονή του οργανισμού στον δείκτη Euronext Vigeo 120. Η

³⁶ Πρόκειται από τους γνωστότερους φορείς στην Ευρώπη που εξειδικεύεται στην αξιολόγηση Εταιρειών και Οργανισμών όσον αφορά τις πρακτικές αλλά και την επίδοση τους σε θέματα βιωσιμότητας ESG (Environmental, Social and Governance) δηλαδή περιβάλλοντος, κοινωνίας αλλά και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

αξιολόγηση βασίζεται στους άξονες του περιβάλλοντος, της επιχειρησιακής συμπεριφοράς, της εταιρικής διακυβέρνησης, των ανθρώπινων δικαιωμάτων, του ανθρώπινου δυναμικού και τις σχέσεις με την κοινωνία αλλά και σε 38 επιπλέον κριτήρια αειφορίας. Προκειμένου να αξιολογηθεί μια επιχείρηση της για την ένταξη της στον δείκτη αυτό συνυπολογίζεται ο τρόπος με τον οποίο διαχειρίζεται η εταιρεία την εταιρική φήμη, το ανθρώπινο κεφάλαιο καθώς και τη νομική προστασία. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2015; <http://ratesustainability.org/hub/index.php/search/at-a-glance-product/49/89>, 18/2/2017).

Από τον Ιούνιο του 2015 ο οργανισμός έχει ενταχθεί στον δείκτη Euronext Vigeo Emerging 70. Η βαθμολογία του οργανισμού αναπαρίσταται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 59: Βαθμολογία Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος στον δείκτη: Euronext Vigeo Emerging 70

Company Name	Overall ▼	Industry	Buy Reports
Tata Consultancy Services	64	IT & Network Services	5 Reports
Energias do Brasil SA	64	Electric & Gas Utilities	5 Reports
Samsung Electronics Company Limited	64	Semiconductor & Other Electronic Component Mfg.	7 Reports
Aspen Pharmacare	64	Pharmaceutical & Medicine Manufacturing	5 Reports
Polymetal International plc	63	Mining (except Oil & Gas)	5 Reports
Lenovo Group Ltd.	63	Computers & Peripherals	7 Reports
Sanlam Limited	63	Diversified Financial Services	5 Reports
WEG S/A	63	Electronic Equipment & Instrumentation	5 Reports
Companhia Energetica de Minas Gerais - CEMIG	63	Electric & Gas Utilities	6 Reports
OTE-Hellenic Telecommunications Organisa	63	Telecommunications	6 Reports
MOL Hungarian Oil and Gas Plc	63	Petroleum Refineries	6 Reports
Hankook Tire Co., Ltd.	62	Chemicals, Plastics & Rubber Products Mfg.	5 Reports
Anglo GLD Ashanti	62	Mining (except Oil & Gas)	7 Reports
PT Unilever Indonesia Tbk	62	Personal Care Products	5 Reports
Duratex S.A.	62	Manufacturing	5 Reports
Cementos Argos S.A.	62	Construction Materials	5 Reports
Siliconware Precision Industries Co. Ltd.	62	Containers & Packaging Manufacturing	5 Reports
Almacenes Exito S.A.	62	Supermarket, Food & Beverage Stores	5 Reports
Thai Oil PCL	61	Petroleum Refineries	5 Reports
PTT Exploration & Production PCL	61	Oil and Gas Extraction	6 Reports

Πηγή:

https://www.csrhub.com/search/data_source/reported/EuroNext%2BVigeo%2BIndices%2BEmerging%2B70/?page=1, 16/2/2017

Ο δείκτης Euronext Vigeo 70 Emerging αποτελείται από 70 εταιρείες με την υψηλότερη κατάταξη οι οποίες έχουν εισαχθεί στον δείκτη Russel Emerging Markets και αφορά τις επιδόσεις τους στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Ο OTE μάλιστα είναι η μοναδική ελληνική εταιρεία η οποία συμμετέχει στον εν λόγω δείκτη.

5.9.1.3 ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΟΕΚΟΜ RESEARCH

Αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ καλύπτουν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις ο ΟΤΕ αναβαθμίστηκε σε εταιρεία “PRIME” από την Oekom Research³⁷. Η εταιρεία ερευνών Oekom Research πρόκειται για την εταιρεία η οποία είναι μία από τους κορυφαίους οργανισμούς αξιολόγησης στον κόσμο στον τομέα των βιώσιμων επενδύσεων. Έτσι, η αναβάθμιση του ΟΤΕ συνάγει με τον χαρακτηρισμό της εταιρείας ως μιας εταιρεία η οποία συνδυάζει τις βιώσιμες και υπεύθυνες επενδύσεις με ένα υψηλό ποσοστό απόδοσης. (<http://www.oekom-research.com/>, 18/2/2017).

Το Σεπτέμβριο του 2015, ο ΟΤΕ αναβαθμίστηκε σε εταιρεία «Prime», χαρακτηρισμός που αποδίδεται από την oekom research στις εταιρείες- ηγέτες κάθε κλάδου, αναγνωρίζοντας ότι τα διαπραγματεύσιμα ομόλογα και οι μετοχές του ΟΤΕ πληρούν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις. Με την διάκριση αυτή προς τον ΟΤΕ επιβεβαιώνεται η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Επίσης χαρακτηρίζει τον οργανισμό ως μια εταιρεία η οποία ενσωματώνει τις πτυχές της ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητες αλλά και τις εσωτερικές υπηρεσίες του που προσβλέπει στο όφελος και στην ικανοποίηση του πελάτη. Η έρευνα της ΟΕΚΟΜ ελέγχεται τακτικά από ανεξάρτητο θεσμικό όργανο του εθελοντικού προτύπου ποιότητας και των υπεύθυνων επενδύσεων ARISTA. (http://www.oekom-research.com/index_en.php?content=qualitaetsstandard, 18/2/2017). Η πιστοποίηση του δείκτη αξιολόγησης Oekom Research από το εθελοντικό πρότυπο ποιότητας ARISTA διακρίνεται στο επόμενο σχήμα:

³⁷ Η εταιρεία ΟΕΚΟΜ Research η οποία ξεκίνησε την δραστηριότητα της το 1993 συμβάλει στην διαμόρφωση της βιώσιμης αγοράς των επενδύσεων, των υπηρεσιών και τεχνολογίας τεχνολογίας.



CERTIFICATE OF CONFORMITY

WITH THE RESPONSIBLE INVESTMENT RESEARCH STANDARD

ID N°: ARISTA/oekom research/oekom Corporate Rating/005/20150306

The ARISE® Certification Council has granted certification,
valid from 6 March 2015 until 5 March 2018,
to oekom research AG, Goethestrasse 28, 80336 München, Germany,
www.oekom-research.com
Initially certified since: 06/02/2009

oekom research
AKTIENGESELLSCHAFT

The audit confirms that the methodology "oekom Corporate Rating" is compliant with ARISTA 3.0®, based on the audit at oekom research's headquarter in München.

Core Products that comply with the requirements are:

- oekom Corporate Ratings Reports ■ oekom Corporate Ratings Database
- oekom Industry Reports ■ oekom responsibility benchmarking & information tool (ORBIT)

Derived Products that comply with the requirements are:

- oekom Country Rating Reports ■ oekom Country Rating Database

Geographical zone in scope of the audit:

- Global

ARISTA 3.0® is designed to enhance the quality of Responsible Investment Research. It requires research groups to establish professional codes of conduct to drive transparency, integrity and accountability. It requires groups to establish and monitor quality improvements and to publish an externally verified Transparency Matrix that reveals the data necessary to reinforce trust and confidence in each research group's methodology. Consultation. Fully certified data is contained within the Transparency Matrix ARISTA-TM 3.0® of oekom research at www.aristastandard.org

Audit. Frequency of verification: annually.

Disclaimer. This certificate is granted to oekom research within the limits of its terms of use. Misuse of this certificate may lead to its revocation, suspension or withdrawal by the Certification Council and ARISE®.

For the Certification Council,

Authorized by ARISE® asbl,

Aiko BODE
Member of CC

Philippe RABUT
Member of CC

Herwig PEETERS
Chairman ARISE

ARISTA/oekom research/oekom Corporate Rating/005/20150306
ARISE® asbl, Rue du Progrès 333/7, B-1030 Brussels, Belgium T: +32 (0)2 206 1114, E: info@aristastandard.org

Εικόνα 7: Η πιστοποίηση του δείκτη αξιολόγησης Oekom Research από το εθελοντικό πρότυπο ποιότητας ARISTA.

Πηγή: <http://www.oekom-research.com/homepage/Certificate%20of%20oekom%20research%202015-2018.pdf>, 18/2/2017.

Μέσα από τον δείκτη αξιολόγησης ελέγχονται οι επιδόσεις της εταιρείας ως μέρος της υλοποίησης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Ενώ η αξιολόγηση πραγματοποιείται με την συμβολή πάνω από 100 κοινωνικών αλλά και περιβαλλοντικών κριτηρίων τα οποία είναι ειδικά επιλεγμένα για τον κάθε κλάδο. Τα κριτήρια αυτά αναπροσαρμόζονται ώστε να συμβαδίζουν τόσο με τις τελευταίες εξελίξεις όσο και με τα ευρήματα των ερευνών. Μάλιστα προκειμένου να προστατευθεί η διαφάνεια του δείκτη δημοσιεύονται όχι μόνο τα κριτήρια και οι διαδικασίες αλλά και τα σημαντικά αποτελέσματα της αξιολόγησης.

http://www.oekom-research.com/index_en.php?content=qualitaetsstandard, 18/2/2017; Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ2015).

5.9.1.4 ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΟΥ CDP

Η CDP (πρώην Carbon Disclosure Project) πρόκειται για μια οργάνωση η οποία έχει έδρα το Ηνωμένο Βασίλειο και η οποία συνεργάζεται με τους μετόχους και τις εταιρείες με σκοπό την καταπολέμηση του φαινομένου του θερμοκηπίου. Αφορμή για την ίδρυση και την λειτουργία της οργάνωσης ήταν ότι οι διεθνείς συμφωνίες όπως είναι το πρωτόκολλο του Κιότο έχουν αποδειχθεί προβληματικές. Μάλιστα κυβερνήσεις ήταν απρόθυμες να προχωρήσουν στην θεσμοθέτηση εθνικών ορίων εκπομπών με το φόβο ότι μεγάλες εταιρείες θα μπορούσαν να μετεγκατασταθούν σε χώρες χαλαρότερα ρυθμιστικά πλαίσια για την προστασία του περιβάλλοντος. Η CDP προσπαθεί να παρακάμψει τις εθνικές κυβερνήσεις και τα μεμονωμένα εθνικά συμφέροντα εστιάζοντας μόνο στις επιχειρήσεις. Πολλές εταιρείες έχουν υψηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τα επιμέρους εθνικά κράτη. Κάποιες από τις εταιρείες έχουν καταφέρει να δημιουργήσουν ουδέτερο ισοζύγιο άνθρακα ενώ για άλλες υπάρχει το πεδίο για να μειωθούν επιπλέον τα αέρια του θερμοκηπίου καθώς και οι εκπομπές μέσα από την υιοθέτηση μεθόδων ενεργειακής απόδοσης καθώς και μέσα από τον επιχειρηματικό σχεδιασμό. Ο οργανισμός συμμετέχει στο CDP για την κλιματική αλλαγή μέσα από την συμπλήρωση του αντίστοιχου ημερολογίου και μέσα από την κοινοποίηση των απαιτούμενων πληροφοριών οι οποίες δημοσιεύονται στην πλατφόρμα του CDP.


Ο ΟΤΕ μέσα από την συμμετοχή του στην οργάνωση CDP έχει την δυνατότητα προσχώρησης σε ένα σύστημα το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την αδιαμφισβήτητη δέσμευση του σε περιβαλλοντικά θέματα μεταξύ των επενδυτών και μεταξύ εταιρειών σε όλες τις περιοχές στο παγκόσμιο γίγνεσθαι.

Στον απολογισμό του 2010 όπου βρίσκεται ο πίνακας με τα επιτεύγματα του 2010 παρατηρούμε ότι παρουσιάζεται ως επίτευγμα η συμμετοχή στο Carbon Disclosure Project. Παρατηρούμε επίσης ότι στην ίδια σελίδα του απολογισμού στην σελίδα 51 ως στόχος για το 2011 αναφέρεται η διατήρηση της συμμετοχής στο Carbon Disclosure Project. Ο στόχος διατήρησης υπάρχει και στον απολογισμό του 2011, στην σελίδα 12, για τον απολογισμό του 2013. (Απολογισμοί του ΟΤΕ Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010-2015).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει στον απολογισμό του 2011 ότι ένα από τα κύρια στρατηγικά θέματα εταιρικής υπευθυνότητας ήταν οι χαμηλές εκπομπές σε διοξειδίου του άνθρακα, όπως παρουσιάζεται στην σελίδα 13 του απολογισμού όπου οι χαμηλές εκπομπές σε διοξειδίου του άνθρακα παρουσιάζεται ως η πρώτη προτεραιότητα για την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού. Η υιοθέτηση του πρωτοκόλλου διατηρήθηκε και στο 2012, 2013, 2014 καθώς και 2015. Η συμμετοχή του ΟΤΕ στον δείκτη CDP διαχρονικά παρουσιάζεται στο παρακάτω πίνακα ο οποίος αντλήθηκε από την επίσημη σελίδα του CDP.

Πίνακας 60: Η συμμετοχή του ΟΤΕ στην πλατφόρμα του CDP:

Country: Greece

<u>Year</u>	<u>Program</u>	<u>Status</u>	Score
2016	Climate Change 2016	Submitted	
2015	Climate Change 2015	Submitted	Not Available
2014	Climate Change 2014	Submitted	Not Available
2013	Climate Change 2013	Submitted	Not Available
2012	Climate Change 2012	Submitted	Not Available
2011	Climate Change 2011	Submitted	Not Available
2010	Climate Change 2010	Submitted	Not Available

Πηγή: Η συμμετοχή του ΟΤΕ στην πλατφόρμα του CDP:

https://www.cdp.net/en/responses/8187?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fen%2Fresponses%3Fpage%3D2%26per_page%3D5%26queries%25Bname%25D%3DHELLENIC%26sort_by%3Dproject_year%26sort_dir%3Ddesc%26utf8%3D%25E2%259C%2593&per_page=10&queries%5Bname%5D=HELLENIC&sort_by=project_year&sort_dir=desc,19/2/2017

Το 2015 ο οργανισμός έλαβε στην αξιολόγηση του 2015 την βαθμολογία 94 όσον αφορά την διαφάνεια και την πληρότητα των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο (Disclosure Score). Το ερωτηματολόγιο είχε εύρος βαθμολογίας 0-100 και όσον αφορά την επίδοση του την βαθμολογία C. Η βαθμολογία αυτή κατατάσσει τον οργανισμό σε πάνω από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου του.

Το ερωτηματολόγιο καλύπτει τις ενότητες διακυβέρνησης, στρατηγικής, και πρωτοβουλίες του οργανισμού καθώς και στόχους, επικοινωνία, ρίσκα, ευκαιρίες, απόδοση τεχνολογιών και απόδοση εμπορίου. Αξίζει να σημειώσουμε ότι παρατηρώντας την συμμετοχή του ΟΤΕ στην πλατφόρμα CDP για το 2016 ο ΟΤΕ κατάφερε να αποσπάσει την διάκριση B. (<https://www.cdp.net/Documents/Guidance/2016/CDP-climate-change-scoring-methodology-2016.pdf>, 19/2/2017)

5.9.1.5 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ FORUM ETHIBEL

Το Φόρουμ Ethibel είναι ένας βελγικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός με εμπειρία πάνω από 20 χρόνια στον τομέα της αξιολόγησης, ανεξάρτητου έλεγχου και την πιστοποίηση των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ειδικές απαιτήσεις από την άποψη της ηθικής και της βιωσιμότητας. Συγκεκριμένα ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Ethibel ιδρύθηκε το 1991 από ένα σύνολο ΜΚΟ οι οποίες δραστηριοποιούταν σε πολλούς διαφορετικούς τομείς της κοινωνικής δράσης οι οποίοι είχαν ως σκοπό τις ανεξάρτητες προβολές των ηθικών επενδυτικών κεφαλαίων. (http://forumethibel.org/content/over_forum_ethibel.html, 19/2/2017)

Ο Ethibel πρόκειται για έναν ανεξάρτητο οργανισμό ο οποίος στοχεύει σε μια κοινωνία η οποία μπορεί να ισορροπήσει μεταξύ της οικονομικής προόδου, της κοινωνικής υπευθυνότητας και του σεβασμού προς το περιβάλλον. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος αναπτύσσονται διαδικασίες καθώς και μεθοδολογίες όσον αφορά τις υπεύθυνες επενδύσεις μέσα από την ενεργοποίηση των εταιρειών και των οργανισμών όσον αφορά την πολιτική τους σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Οι διαδικασίες αυτές

Το forum Ethibel προχωράει ενεργά σε κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (SRI) μέσα από τις προσφορές των υπηρεσιών του για τα βιώσιμα χρηματοοικονομικά προϊόντα.

Μέσα από το Forum Ethibel διασφαλίζεται τόσο η ποιότητα όσο και οι υπηρεσίες ελέγχου και βιωσιμότητας μέσα από την προσφορά συγκεκριμένων λύσεων για την βιώσιμη επένδυση. Πλέον του παραπάνω, το φόρουμ Ethibel προσφέρει τεχνογνωσία εντός του πλαισίου των ερευνητικών προγραμμάτων αλλά και των συμβουλευτικών υπηρεσιών. Το forum ethibel συνεργάζεται με διάφορους φορείς και μάλιστα αποτελεί ένα είδος συνδέσμου μεταξύ των επενδυτών, των καταθετών, των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, των εταιρειών, των κυβερνήσεων καθώς και των ΜΚΟ. Πρόκειται σαφώς για ένα σημείο αναφοράς όσον αφορά την ΕΚΕ τόσο εντός του Βελγίου όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η Ethibel ως ειδικός στις κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (SRI – Social Responsible Investment) δίδει βάσει της εμπειρογνωμοσύνης της ειδικά σήματα ποιότητας (Ethibel Pioneer και του Ethibel Excellence). Επίσης πιστοποιεί τα SRT κεφάλαια τα οποία δεν πληρούν πλήρως τις προδιαγραφές των σημάτων ποιότητας και αριστείας, προσαρμοσμένους ελέγχους για τις υπεύθυνες επενδύσεις SRI χωρίς πιστοποίηση, κοινωνικό – ηθικούς ελέγχους για μη χρηματοοικονομικά προϊόντα καθώς και ελέγχους σχετικά με την τήρηση της χρηστής διακυβέρνησης. Συζητούνται επίσης παράλληλα με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, τις εταιρείες, τις ΜΚΟ, τις κυβερνήσεις, τους επενδυτές, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα την διαμόρφωση εκείνων των κριτηρίων τα οποία πρέπει να ακολουθούν οι υπεύθυνες εταιρείες. (http://forumethibel.org/content/over_forum_ethibel.html, 19/2/2017)

Η συμμετοχή του ΟΤΕ στο Ethibel από το 2014 καταδεικνύει ότι ο οργανισμός σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας αποδίδει καλύτερα από τις υπόλοιπες εταιρείες του κλάδου. Έτσι είναι πιθανότερο να επενδυθούν κεφάλαια στον οργανισμό από επενδυτές οι οποίες χρησιμοποιούν κριτήρια ηθικής αλλά και βιώσιμης επιχειρηματικότητας. Τόσο στην αξιολόγηση του 2014, όσο και στην πιο πρόσφατη αξιολόγηση η οποία πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2016, ο οργανισμός έλαβε την βαθμολογία C γεγονός που αποδεικνύει την υψηλότερη απόδοση του οργανισμού σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας από τον μέσο όρο του κλάδου του. (Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2014, 2015)

5.9.1.6 ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ CRI ΕΛΛΑΔΑΣ

Το CRI (Corporate Responsibility Institute) πρόκειται για μια αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία. Το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι ο εκπρόσωπος του CRI Index στην Ελλάδα σε συνεργασία με το Ινστιτούτο BITC (Business In the Community). Όπως είδαμε και προηγουμένως στόχος του Ινστιτούτου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η παροχή στις ελληνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς ενός εργαλείου αξιολόγησης αλλά και αναφοράς όσον αφορά την αναγνώριση των επιδόσεων σε θέματα ΕΚΕ βάσει διεθνών κριτηρίων. Επιπροσθέτως το BITC πρόκειται για έναν κορυφαίο ΜΚΟ ο οποίος υποστηρίζει οργανισμούς και επιχειρήσεις να ενσωματώσουν καλές πρακτικές στις λειτουργίες τους. Ο Οργανισμός ήδη από την ίδρυση του δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Ελλάδα συμμετέχει σε αυτόν .

Ο δείκτης Εταιρικής Ευθύνης αναπτύχθηκε από το Business in the Community το 2002 αλλά με την συνεργασία αναλυτών από το City Of London καθώς και από εκπροσώπους επιχειρήσεων καθώς και από άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Υπάρχουν πέντε επίπεδα διάκρισης των επιδόσεων:

- Diamond.
- Platinum.
- Gold.
- Silver.
- Bronze.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι προκειμένου μια εταιρεία να έχει πιθανότητα να κατακτήσει το ανώτερο επίπεδο διάκρισης, Diamond, θα πρέπει ήδη να βρίσκεται στα επίπεδα Platinum και Gold.

Η εξέλιξη των διακρίσεων του οργανισμού διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:

Πίνακας 61: Δείκτης Εταιρικής Υπευθυνότητας CRI Ελλάδας.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ CRI ΕΛΛΑΔΑΣ (CORPORATE RESPONSIBILITY INDEX)							
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SILVER	SILVER	GOLD	GOLD	PLATINUM	PLATINUM	PLATINUM	DIAMOND
			<i>Ειδικός έπαινος για το περιβάλλον³⁸</i>	<i>Πλατινένιο βραβείο καλύτερης πρόοδου</i>	<i>Ειδικός έπαινος για την επίδοση στον τομέα της αγοράς.</i>	<i>Ειδικός έπαινος για την επίδοση στον τομέα της κοινωνίας.</i>	<i>Ειδικός Έπαινος για την διαχρονική στήριξη στο θεσμό.</i>

**Πηγή: Απολογισμοί Εταιρική Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2008-2015; Corporate Responsibility Index:
<http://www.cri.org.gr/Contents.aspx?lang=gr&CatId=87&View=8>, 20/2/2017.**

Όπως παρατηρούμε από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού, τα έτη 2008 και 2009 έλαβε την διάκριση “Silver”. Στην συνέχεια στα έτη 2010-2011 ο ΟΤΕ κατέκτησε το επόμενο επίπεδο την διάκριση “Gold”, ενώ για έτη 2012-2014 διατήρησε την αμέσως επόμενη διάκριση, το επίπεδο “Platinum”. Το 2015 κατέκτησε το ανώτατο επίπεδο διάκρισης για τον δείκτη CRI το επίπεδο Diamond. Πέρα από τις διακρίσεις αυτές ο οργανισμός έλαβε διαχρονικά και επαίνους. Το 2011 έλαβε ειδικό έπαινο για τις πολιτικές του σχετικά με το περιβάλλον. Το 2012 έλαβε το πλατινένιο βραβείο της επιχείρησης με την καλύτερη πρόοδο στον δείκτη CR. Το επόμενο έτος, το 2013, έλαβε ειδικό έπαινο για την επίδοση του στον τομέα της αγοράς ενώ το 2014 ειδικό έπαινο για την επίδοση του στον τομέα της κοινωνίας. Λαμβάνοντας την κορυφαία διάκριση “Diamond” το 2015 σχετικά με την επίδοση του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης έλαβε και ειδικό έπαινο για την διαχρονική στήριξη του οργανισμού στο θεσμό.

³⁸ Κάθε χρονιά για κάθε πυλώνα της ΕΚΕ (Αγορά – Εργαζόμενοι – Κοινωνία – Περιβάλλον) μία επιχείρηση λαμβάνει την αντίστοιχη διάκριση στον τομέα της ΕΚΕ που διέπρεψε. Ο ΟΤΕ έως και το 2015 έχει λάβει διακρίσεις για το περιβάλλον (2011) για την αγορά (2013) και για την κοινωνία (2014).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει να μελετήσουμε την σχέση του οργανισμού σε σχέση με τις άλλες επιχειρήσεις στον δείκτη CRI³⁹:

³⁹ Πριν κάποια επιχείρηση συμμετάσχει στο CR Index είναι απαραίτητο να έχει περάσει το CRI Pass το οποίο πρόκειται για ένα διαγνωστικό εργαλείο το οποίο βοηθάει τις επιχειρήσεις να πληροφορηθούν σχετικά με τις ενέργειες τις οποίες πρέπει να λάβουν υπόψη τους προκειμένου με επιτυχία να ακολουθούν και τους τέσσερις πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με επιτυχία μέσα από την αξιολόγηση των επιδόσεων των επιχειρήσεων στους πυλώνες της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς.

Πίνακας 62: Η διαχρονική εξέταση του δείκτη CRI για τα έτη 2008-2015 για τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Companies	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
OTE GROUP	★	★	★	★	★	★	★	★
Athenian Brewery			★	★	★	★	★	
Piraeus Bank	★	★	★	★	★	★	★	★
Hellenic Petroleum S.A.		★	★	★	★	★		
National Bank of Greece	★	★	★	★		★		
Coca Cola 3E		★	★		★	★	★	★
DIAGEO Hellas S.A.			★	★	★	★	★	★
WIND	★	★	★					
NOVARTIS Hellas	★		★	★	★	★		
GENESIS Pharma	★	★	★	★	★	★	★	
GEFYRA S.A.		★	★	★	★	★	★	★
Public Gas Corporation S.A.	★	★	★	★	★			
MAMIDOIL JETOIL S.A.		★	★	★	★	★		
Pfizer	★							
NovoNordisk	★	★						
Hellas Gold	★	★						
MSD	★							
PepsiCo - Tasty		★	★					
Evropaiki Pisti	★							
Neptune Lines	★							
Janssen		★						
VODAFONE				★				
ALPHA BANK				★		★	★	
Ideales				★	★	★	★	★
SCA Hygiene Products S.A.				★				
Aldemar Hotels & Spa					★	★		
BSH Home Appliances Hellas					★			
GlaxoSmithKline Hellas					★			
Johnson & Johnson Hellas							★	
South - East Europe Kotsovolos						★	★	
MICROSOFT Hellas								★
Regency Entertainment						★		★
ΟΠΑΠ S.A.						★	★	

★ DIAMOND award ★ PLATINUM award ★ GOLD award ★ SILVER award ★ BRONZE award

★ BEST PROGRESS PLATINUM award ★ BEST PROGRESS GOLD award

★ BEST PROGRESS SILVER award ★ BEST PROGRESS BRONZE award

Special distinction: Environment Society Working Environment Market Best New Entry Award

Πηγή: <http://www.cri.org.gr/Contents.aspx?lang=gr&CatId=87&View=8>, 20/2/2017.

Παρατηρούμε ότι δεν υφίσταται άλλη επιχείρηση στα έτη 2014 και 2015 η οποία να έχει λάβει την ανώτατη διάκριση, Diamond, του δείκτη CRI ενώ στο παρελθόν και συγκεκριμένα το έτος 2013 έχει καταφέρει να λάβει την διάκριση αυτή μόνο η Αθηναϊκή Ζυθοποιεία. Η Αθηναϊκή Ζυθοποιεία όπως και ο ΟΤΕ πριν να λάβει την ανώτατη διάκριση Diamond είχε λάβει την διάκριση Platinum για δύο έτη. Παρατηρούμε επίσης ότι πέρα από τον ΟΤΕ το Ινστιτούτο επιβράβευσε τις εταιρείες Τράπεζα Πειραιώς και Genesis Pharma για την συμμετοχή τους αλλά και την στήριξη τους προς τον θεσμό CR Index. Ήδη από το 2013 δίνεται βραβείο στην καλύτερη εταιρεία η οποία για πρώτη φορά συμμετέχει στον θεσμό.

Η πορεία του ΟΤΕ από την διαχρονική συμμετοχή του στο CR Index από την αρχή του θεσμού το 2008 έχει σημειώσει σταθερά ανοδική πορεία. Η πορεία του οργανισμού εντός του CR Index σχετίζεται με την ξεκάθαρη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και μέτρησης της αποτελεσματικότητας του οργανισμού μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαδικασιών αλλά και δεικτών. Μάλιστα σύμφωνα με την Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας του ομίλου ΟΤΕ ότι *«Η βιώσιμη ανάπτυξη διαπερνά κάθε προϊόν και υπηρεσία, κάθε στιγμή της επικοινωνίας με τον πελάτη και τους ανθρώπους μας. Επιχειρώντας βιώσιμα, πετυχαίνουμε σημαντικές επιδόσεις που μας επιτρέπουν να συνεχίσουμε να προσφέρουμε στην κοινωνία και τη χώρα»*. Βλέπουμε έτσι ότι η πορεία του οργανισμού εντός του CR Index σχετίζεται με την ξεκάθαρη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης και μέτρησης της αποτελεσματικότητας του οργανισμού μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαδικασιών αλλά και δεικτών.

5.9.1.7 GLOBAL REPORTING INITIATIVE (G.R.I.)

Ο Οργανισμός GRI πρόκειται για έναν διεθνή και ανεξάρτητο οργανισμό ο οποίος βοηθάει τις επιχειρήσεις, τις κυβερνήσεις και άλλους οργανισμούς να κατανοήσουν και να γνωστοποιήσουν τις επιπτώσεις των επιχειρήσεων σε κρίσιμα ζητήματα βιωσιμότητας, όπως η κλιματική αλλαγή, τα ανθρώπινα δικαιώματα και η διαφθορά.

Κάθε έκθεση GRI πρόκειται για μια αναφορά ενός οργανισμού σχετικά με τις επιπτώσεις της λειτουργίας και τις επιδόσεις του σε θέματα βιωσιμότητας, καθώς και αναφορά στις επιπτώσεις των επιπτώσεων της αειφορίας που συμβαίνει στην αλυσίδα εφοδιασμού η οποία προκαλείται από την σχέση της επιχείρησης με τον προμηθευτή. Μάλιστα αν ένας προμηθευτής εκδίδει και ο ίδιος μία αναφορά GRI τότε θα παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις επιπτώσεις της αειφορίας και υπάρχει ενημέρωση σχετικά με τις επιπτώσεις της βιωσιμότητας καθώς και της απόδοσης του προμηθευτή σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. (<https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>)


Κατά τον απολογισμό του οργανισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005 δεν υπάρχει αναφορά στο πρότυπο GRI παρ' όλα αυτά παρατηρούμε ότι προετοιμάζεται η δομή του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να ακολουθεί την δομή των προτύπων. Στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2006 αναφέρεται ότι από το 2005 ξεκίνησε η σταδιακή προσπάθεια εναρμόνισης των ετήσιων απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας του ΟΤΕ με τα διεθνή πρότυπα GRI. (Global Reporting Initiative) καθώς και των κατευθυντηρίων G3 προκειμένου σταδιακά να καταφέρει ο οργανισμός να απεικονίσει τις δράσεις του σύμφωνα με το πρότυπο αυτό. Μάλιστα στην σελίδα 24 του απολογισμού αναφέρεται η δέσμευση του οργανισμού για την μελλοντική υιοθέτηση του προτύπου «...για ευθυγράμμιση των παραμέτρων απόδοσης και καταγραφής της ΕΚΕ, σύμφωνα με τα διεθνή δεδομένα τα οποία να συμπεριλαμβάνουν και την κατευθυντήρια αναφορά βιωσιμότητας G3.» (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, 2006).

Την ίδια χρονιά παρατηρώντας τα ιστορικά γεγονότα που συνέβησαν το 2006 σχετικά με το GRI, πληροφορούμαστε ότι η ζήτηση για την καθοδήγηση εκθέσεων αειφορίας σταθερά αυξήθηκε και ενισχύθηκε μέσα από την διαμόρφωση νέων προτύπων που πλέον θα αποτελούν το πρότυπο GRI.3. Για την διαμόρφωση των νέων προτύπων εργάστηκαν πάνω από 3000 εμπειρογνώμονες από επιχειρήσεις, από την κοινωνία καθώς και από το εργατικό κίνημα προκειμένου να υπάρχει πολύπλευρη προσέγγιση όσον αφορά το επίκεντρο των δραστηριοτήτων του GRI. Το κλειδί για να ανακαλύψουμε το GRI όπως ενημερωνόμαστε από την ιστορική αναδρομή του είναι οι δημοσιευμένοι απολογισμοί οι οποίοι δημοσιεύονται από το GRI σε συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα.

Πλέον, στον απολογισμό του 2007 αναφέρεται ότι ήδη από το 2006 ο Οργανισμός ξεκίνησε την προσπάθεια αυτή της εναρμόνισης των πρακτικών εταιρικής υπευθυνότητας ώστε να συνάδει με τα διεθνή πρότυπα. Στην σελίδα 6 του

απολογισμού Εταιρικής υπευθυνότητας του 2007 βρίσκεται η πιστοποίηση του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας βάση των διεθνών προτύπων και των κατευθυντήριων γραμμών G3 της διεθνούς πρωτοβουλίας για την έκδοση κοινωνικών και περιβαλλοντικών απολογισμών. Η αξιολόγηση του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ αξιολογήθηκε με το επίπεδο B της κλίμακας G3 του GRI. (<https://www.globalreporting.org/information/news-and-press-center/Pages/Application-Levels-all-you-need-to-know.aspx>, 21/02/2017).

REPORT APPLICATION LEVELS

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared							
	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
Optional	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured

Σχήμα 123 : Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2007

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 6

Ο έλεγχος του επιπέδου εφαρμογής της κλίμακας GRI πρόκειται για ένα αμφισβητούμενο σημείο όσον αφορά την αξιολόγηση των απολογισμών. Επίσης ο έλεγχος θεωρείται υπεύθυνος ακόμα και για τις καθυστερήσεις όσον αφορά την αξιολόγηση των επιχειρήσεων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι έχει αναφερθεί ότι οι επιχειρήσεις πολλές φορές κάνουν ψευδούς ισχυρισμούς στις εκθέσεις βιωσιμότητας. Τα επίπεδα εφαρμογής του GRI εισήχθησαν το 2006 με την εισαγωγή των κατευθυντήριων γραμμών G3. Ο έλεγχος του επιπέδου εφαρμογής δείχνει τον βαθμό στον οποίο έχει εφαρμοσθεί το πλαίσιο GRI σε μια έκθεση βιωσιμότητας και επικοινωνεί με το κοινό μέσα από την δημοσίευση του απολογισμού τον βαθμό στο οποίο έχει εφαρμοσθεί το πλαίσιο GRI. Το βασικό σημείο για το οποίο ο έλεγχος του επιπέδου εφαρμογής της κλίμακας G3 είναι αμφισβητούμενο έγκειται στο γεγονός ότι οι εταιρείες ισχυρίζονται λανθασμένες δηλώσεις στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας και αυτό γιατί οι εταιρείες δηλώνουν μόνες τους τον βαθμό

υιοθέτησης του επιπέδου εφαρμογής.
(<https://www.globalreporting.org/information/news-and-press-center/Pages/Application-Levels-all-you-need-to-know.aspx>, 21/2/2017)

Υπάρχουν τρεις τύποι υιοθέτησης του πρωτοκόλλου GRI. Πρόκειται για τρία επίπεδα εφαρμογής A,B,C. Όταν προστίθεται ένα + στο επίπεδο εφαρμογής, αυτό δείχνει επιπλέον ότι η έκθεση είναι εξωτερικά εξασφαλισμένη.

Το επίπεδο εφαρμογής A αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο αριθμό των στοιχείων γνωστοποίησης του GRI όπου δίνει μία έκθεση σχετικά με την υιοθέτηση της πολιτικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης καθώς και την ενσωμάτωση στην στρατηγική του οργανισμού εκείνων των μέτρων της Εταιρικής Υπευθυνότητας τον οποίο τον καθιστά μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση. Στην αντίθετη κατεύθυνση, το επίπεδο C αντιπροσωπεύει το μικρότερο αριθμό πληροφοριών που υπάρχουν στον απολογισμό της και την καθιστούν μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση. Ένα στοιχείο το οποίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό και μάλιστα μπορεί συχνά να παρερμηνευθεί είναι ότι τα επίπεδα εφαρμογής δεν πρόκειται για μια επίδοση της βιωσιμότητας ή έκθεση ποιότητας ενός οργανισμού αλλά ούτε και μια αναπαράσταση της τυπικής συμμόρφωσης ή σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του GRI αλλά αντιπροσωπεύει τα στοιχεία γνωστοποίησης του GRI.

Η διαχρονική εξέταση των απολογισμών όσον αφορά την υιοθέτηση των στοιχείων γνωστοποίησης GRI παρουσιάζεται λεπτομερώς στο παράρτημα. Στις σελίδες 108-113 του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού παρουσιάζεται ο πίνακας περιεχομένων GRI. Μέχρι και τον απολογισμό 2010 ο οργανισμός ακολουθεί την υιοθέτηση του πρωτοκόλλου GRI. Συγκεκριμένα για τον απολογισμό του 2007 οι δείκτες υιοθέτησης GRI αφορούν το εταιρικό προφίλ, το οργανωτικό προφίλ, τους παραμέτρους του απολογισμού, την διακυβέρνηση, τους δείκτες επίδοσης (οικονομική επίδοση, περιβαλλοντική επίδοση, κοινωνική επίδοση – πρακτικές εργασίας, κοινωνική επίδοση – ανθρώπινα δικαιώματα, κοινωνική επίδοση – κοινωνία, κοινωνική επίδοση – Ευθύνη για τα προϊόντα).


Άλλο ένα σημείο στο οργανωτικό προφίλ όπου παρατηρείται μία μη κάλυψη παραμέτρων του απολογισμού αφορά τις εξηγήσεις σχετικά με τις επαναλήψεις στοιχείων των προηγούμενων απολογισμών είναι ότι δεν περιλαμβάνονται τέτοιες πληροφορίες στον απολογισμό του 2007. Κάτι που είναι αναμενόμενο γιατί πρόκειται για τον πρώτο απολογισμό ο οποίος συγκροτείται από δομημένα πρωτόκολλα δεικτών GRI. Φθάνοντας στην κοινωνική επίδοση και στις πρακτικές εργασίας ο

δείκτης LA2 αφορά τον «...συνολικό αριθμό και ποσοστό εργαζομένων που αποχώρησαν από τον οργανισμό ανά φύλο, ηλικία και περιοχή...». Ο οργανισμός παρουσιάζει μερική κάλυψη μόνο στον δείκτη αυτό. Μερική κάλυψη παρουσιάζουν επίσης οι δείκτες SO4 σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς καθώς και του δείκτη SO5 όπου αναφέρονται ότι οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και της συμμετοχής στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στην δημιουργία ομάδων πίεσης.

Η επόμενη μερική κάλυψη ενός δείκτη του GRI αφορά τον δείκτη PR2 σχετικά με την καταγραφή του συνολικού αριθμού περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς καθώς και τους προαιρετικούς κώδικες οι οποίοι διέπουν τις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια με βάση τον τύπο της έκβασης. Ο οργανισμός αναφέρει μερική κάλυψη της σχέσης της ευθύνης με την αγορά, την ασφάλεια των πληροφοριών καθώς και την εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας.

Από την έναρξη της έκδοσης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας μέχρι και το έτος 2008 ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού δεν εναπόκειται σε ανεξάρτητη έκθεση διασφάλισης. Η έναρξη της υιοθέτησης των δεικτών Global Reporting Initiative ξεκίνησε το 2007. Η εξωτερική πιστοποίηση ήταν απαραίτητη για την αναβάθμιση της βαθμολογίας των δεικτών GRI σε +. Προκειμένου να υπάρχει αξιοπιστία η ανεξάρτητη έκθεση διασφάλισης στηριζόταν σε συγκεκριμένα πρωτόκολλα.

Προχωρώντας στον απολογισμό του 2008, όπως παρατηρούμε και από τον παράρτημα όπου παρουσιάζονται με λεπτομέρειες η υιοθέτηση του προτύπου GRI και σε αυτόν τον απολογισμό η επιλογή των θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάση των κατευθυντήριων γραμμών G3 της διεθνούς πρωτοβουλίας για την έκδοση των κοινωνικών αλλά και περιβαλλοντικών απολογισμών GRI. Το 2008 ο ΟΤΕ παρέμεινε στο επίπεδο 3 του GRI όπου είχε ενταχθεί από το 2007. Αξιοσημείωτο είναι ότι στην σελίδα 28 του απολογισμού η διατήρηση και η εξέλιξη των πιστοποιήσεων του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας από Διεθνείς φορείς γεγονός που συνάγει με την δέσμευση του οργανισμού για τα διεθνή πρότυπα και πιστοποιήσεις.

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
	GRI Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured

Report Application Levels

Σχήμα 124: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2008

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 2

Εξετάζοντας τον λεπτομερή πίνακα των δεικτών ο οποίος εξετάζεται διαχρονικά στο παράρτημα διαπιστώνουμε ότι ενώ το 2007 στο 3.9 το οποίο αφορά τις μεθόδους οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν για την μέτρηση στοιχείων συμπεριλαμβανομένων και των στοιχείων τα οποία εφαρμόστηκαν για την προσέγγιση των δεικτών αλλά και άλλων πληροφοριών που περιέχονται στον απολογισμό και είχαν καλυφθεί μερικώς το 2007, το 2008 στην κατηγορία του εταιρικού προφίλ η περιγραφή του δείκτη GRI έχει μετασχηματισθεί σε «τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς, συμπεριλαμβανομένων των υποθέσεων και των τεχνικών εκτιμήσεων οι οποίες εφαρμόζονται στην κατάρτιση των δεικτών και των υπόλοιπων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό...».

Προχωρώντας στον δείκτη 3.10 είχαμε παρατηρήσει το 2007 ότι δεν περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τις επαναλήψεις στοιχείων προηγούμενων απολογισμών, βλέπουμε ότι και στον απολογισμό του 2008 η περιγραφή του κειμένου του δείκτη έχει τροποποιηθεί λαμβάνοντας την μορφή : «...Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών οι οποίες συμπεριλήφθησαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους γι' αυτήν την αναθεώρηση...». Σχολιάστηκε ότι δεν ισχύουν οι αναθεωρήσεις δεδομένων ενώ υπάρχει περιγραφή των κύριων επιχειρηματικών κινήσεων του οργανισμού. Εξετάζοντας τους κοινωνικούς δείκτες και τις εργασιακές πρακτικές, στεκόμαστε στον δείκτη LA2 όπου ο συνολικός αριθμός καθώς και το ποσοστό κίνησης του οργανισμού με βάση την ηλικιακή μονάδα, το φύλο και την περιοχή πλέον δεν αναφέρεται ότι καλύπτεται μερικώς και αναφέρεται στο σημείο του απολογισμού με την αναφορά του δείκτη.

Το 2007, στον κοινωνικό δείκτη LA6 σχετικά με το ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού το οποίο εκπροσωπείται από επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας στις οποίες μάλιστα συμμετέχουν τόσο οι εκπρόσωποι της διοίκησης όσο και των εργαζομένων και οι οποίες συμβάλλουν τόσο στον έλεγχο όσο και στην παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας εντός του χώρου εργασίας, καλύφθηκε μόνο μερικώς. Στον απολογισμό του 2008 και συγκεκριμένα στην σελίδα 122 δεν υπάρχει πλέον η ένδειξη μερικής κάλυψης, κάτι που δείχνει πρόοδο στην κάλυψη από τον οργανισμό του συγκεκριμένου δείκτη ενώ υπάρχει το σημείο στον απολογισμό όπου βρίσκεται το κείμενο κάλυψης του.




Ένας ακόμα δείκτης με μερική κάλυψη το 2007 ήταν ο δείκτης LA13 ο οποίος αναφερόταν στην σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης αλλά και την ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία σύμφωνα με το φύλο, την ηλικία και το ένα ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες αλλά και άλλους δείκτες διαφοροποίησης. Η διατύπωση και αυτού του δείκτη παρέμεινε ο ίδιος και το 2008. Το 2008 όμως δεν υπάρχει πλέον η ένδειξη μερική κάλυψη κάτι που δείχνει βελτίωση στην παρουσίαση των κατηγοριών των εργαζομένων π.χ. παρουσίαση ανά φύλο .

Εξετάζοντας τους δείκτες κοινωνικής επίδοσης και συγκεκριμένα στον δείκτη SO4 όπως βλέπουμε και από το παράρτημα ενώ στο 2007 η διατύπωση του δείκτη ήταν «ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς» η διατύπωση παρέμεινε η ίδια και το 2008 ενώ η ένδειξη της μερικής κάλυψης απουσιάζει πλέον και η διευκρίνιση ότι καλύπτεται στην ενότητα της εταιρικής διακυβέρνησης και του κώδικα δεοντολογίας καθώς και των διαδικασιών ελέγχου αντικαταστάθηκε από τις διαδικασίες ελέγχου και πολιτικής μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων. Ο αμέσως επόμενος δείκτης S05 ο οποίος αφορά «...τις θέσεις της δημόσιας πολιτικής και την συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στην δημιουργία ομάδων πίεσης...» παρουσιάζει επίσης μερική κάλυψη στον απολογισμό του 2007 ενώ το 2008 μετά την αφαίρεση της ένδειξης της μερικής κάλυψης ενημερωνόμαστε ότι ο δείκτης αναφέρεται στην ενότητα της συμμετοχής της εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και στην ενότητα της αγοράς η οποία αφορά τα ερευνητικά προγράμματα και συνέδρια.

Μέσα από την συνεχή πορεία εναρμόνισης με τα διεθνή πρότυπα όπου παρατηρείται σημαντική βελτίωση, στον απολογισμό του 2009 υπάρχει βελτίωση της αξιολόγησης του οργανισμού όσον αφορά το πρότυπο GRI. Για πρώτη φορά μετά από δύο συνεχόμενα χρόνια στα οποία ο οργανισμός εφαρμόζει με επιτυχία τις αρχές G3 σχετικά με την καταγραφή των δράσεων Εταιρικής υπευθυνότητας ο απολογισμός

έχει πλέον υποβληθεί σε διαδικασία εξωτερικής πιστοποίησης μέσω εξωτερικού συνεργάτη.

Έτσι, παρατηρούμε ότι το επίπεδο εφαρμογής του GRI για το 2009 έχει βελτιωθεί:

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Optional	Mandatory			Report Externally Assured				Report Externally Assured
	Self Declared							
	Third Party Checked							
	GRI Checked							

Report Application Levels

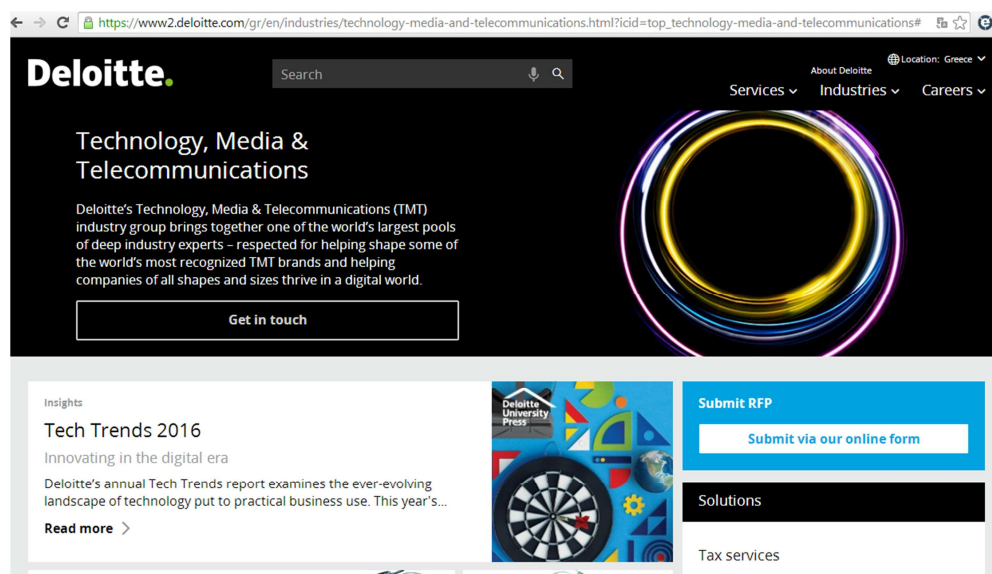
Σχήμα 125: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2009.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 3

Ο απολογισμός όπως παρατηρούμε πέρα από την αυτοδήλωση η οποία έχει το επίπεδο B. Έχει πλέον και εξωτερική πιστοποίηση, κατά συνέπεια η πιστοποίηση του οργανισμού μετακινείται σε πιο ευνοϊκή βαθμολογία σε B+. Επίσης έχει ελεχθεί από τον οργανισμό GRI και έχει διαπιστωθεί βαθμολογία B+. Μάλιστα ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας βραβεύθηκε ανάμεσα στους απολογισμούς οι οποίοι παρουσίασαν πιο πλήρη κάλυψη των δεικτών GRI. Επίσης, το πανεπιστήμιο Αιγαίου βράβευσε τον απολογισμό 2008 σχετικά με την ορθή εφαρμογή των αρχών του GRI. Στην σελίδα πληροφορούμαστε την επιτυχία των επιτευγμάτων του οργανισμού για το 2009 όσον αφορά την διατήρηση της πιστοποίησης GRI στο επίπεδο B καθώς και την πραγματοποίηση εξωτερικής πιστοποίησης του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009. Μάλιστα στην ημερίδα απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR Reporting Forum 2009) ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ για το 2009 ήταν ένα από τους βραβευμένους απολογισμούς οι οποίοι παρουσίασαν την πληρέστερη κάλυψη των δεικτών GRI.

Επίσης ο Οργανισμός το 2008 βραβεύθηκε από το πανεπιστήμιο Αιγαίου για την εφαρμογή των αρχών του GRI επιβεβαιώνοντας ότι ο οργανισμός έχει δώσει μεγάλη προσοχή στην υιοθέτηση των αρχών του πρωτοκόλλου. Μάλιστα ενώ η δέσμευση του οργανισμού για το 2009 ήταν η διατήρηση της πιστοποίησης GRI στο

επίπεδο B. καθώς και η εξωτερική πιστοποίηση του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας. Για το 2010 η δέσμευση εστιάζει στην επίτευξη βαθμολογίας GRI B+ για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 καθώς και την διατήρηση αλλά και επιπλέον βελτίωση της απόδοσης στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, γεγονός που δείχνει την δέσμευση της συνεχούς βελτίωσης του οργανισμού όσον αφορά την Εταιρική Υπευθυνότητα. Κατά την εξέταση των δεικτών στο παράρτημα δεν συναντούμε το 2009 δείκτη ο οποίος να παρουσιάζει την ένδειξη «μερική κάλυψη». Η έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης για το 2009 ανατέθηκε στην εταιρεία «Deloitte Χατζηπάυλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.». Όπως αναφέρεται στους περιορισμούς επισκόπησης της έκθεσης ανεξάρτητης διασφάλισης, όταν υφίσταται ασυμφωνία μεταξύ της Αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης του απολογισμού υπερισχύει η Αγγλική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματα. Παρατηρούμε ότι ακόμα και η ιστοσελίδα της «Deloitte Χατζηπάυλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.» είναι στα Αγγλικά χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα ελληνικής προβολής της:



Εικόνα 8: Επίσημη σελίδα της Deloitte

**Πηγή: https://www2.deloitte.com/gr/en/industries/technology-media-and-telecommunications.html?icid=top_technology-media-and-telecommunications# ,
24/02/2017**

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η επισήμανση στην σελίδα 88 του απολογισμού ότι η εξέταση της εταιρείας περιορίστηκε στην έρευνα του οργανισμού στην Ελλάδα. Έτσι οι θυγατρικές του οργανισμού οι οποίες δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό δεν έχουν

ελεχθεί από την συγκεκριμένη εταιρεία. Η εταιρεία αναφέρει ότι βάσει της διενέργειας του έργου διασφάλισης δεν εντοπίστηκε οποιοδήποτε στοιχείο το οποίο με την σειρά του θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες επίδοσης Εταιρικής Υπευθυνότητας αλλά και η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ στο επίπεδο B+ σχετικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για την σύνταξη του απολογισμού ήταν ουσιωδώς ανακριβείς.

Μάλιστα γίνεται μνεία στις βελτιώσεις στις οποίες προχώρησε ο οργανισμός όσον αφορά στην διαχείριση και την παρουσίαση του στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από την καθιέρωση μιας επίσημης διαδικασίας για την αναγνώριση των ενδιαφερόμενων μερών και την συμμετοχή σε διάλογο μαζί τους έτσι ώστε να υπάρξει βελτίωση της κατανόησης των θεμάτων της εταιρικής υπευθυνότητας. Μνεία γίνεται επίσης και στην έναρξη εκείνων των δράσεων του οργανισμού οι οποίοι είχαν ως στόχο την βελτίωση της ασφάλειας μέσα από την χρήση του διαδικτύου προς τους πελάτες του καθώς και στην εισαγωγή συστήματος κανονιστικής συμμόρφωσης το οποίο λειτουργεί ενισχυτικά με την εταιρική διακυβέρνηση.

Επίσης, πραγματοποιήθηκε επισκόπηση της στρατηγικής του ΟΤΕ όσον αφορά την διασφάλιση των οδηγιών GRI προκειμένου να επαληθευτεί αν ο πίνακας συμμόρφωσης ενσωματώνει τους σχετικούς δείκτες και επιπλέον πραγματοποιήθηκε επισκόπηση του περιεχομένου του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τα ευρήματα τα οποία υπήρξαν από τις διαδικασίες τις οποίες ακολουθεί ο οργανισμός και πραγματοποιήθηκε εισήγηση των κατάλληλων βελτιώσεων καθώς και προσθηκών στον απολογισμό.

Μένοντας πιστός στην εφαρμογή του προτύπου GRI ο οργανισμός το 2010 προσέγγισε την σύνταξη του απολογισμού της Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από την δέσμευση του για την συστηματική εναρμόνιση με τα διεθνή πρότυπα. Το 2010 έγινε η εφαρμογή των αρχών G3 ενώ παράλληλα ενσωματώθηκαν και οι αρχές του G3.1. οι οποίες εστιάζονταν στους δείκτες που αφορούσαν την διαφορετικότητα καθώς και τα ανθρώπινα δικαιώματα. Όπως το 2009, έτσι και το 2010 ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού έλαβε εξωτερική διασφάλιση μέσα από την οποία επιβεβαιώνεται η εφαρμογή των αρχών GRI.

Ο ΟΤΕ πρόκειται για μια από τις πρώτες εταιρείες η οποία προχώρησε στην καταγραφή δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας μέσα από την εφαρμογή των δράσεων G3 του Global Reporting Initiative G3. Sustainability Reporting Guidelines. Το 2010

εφάρμοσε και πάλι τις αρχές G3 του GRI οι οποίες συμπεριλάμβαναν τις αρχές GRI G3.1 όσον αφορά την διαφορετικότητα αλλά και στα ανθρώπινα δικαιώματα .

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

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

Σχήμα 126: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2010

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ.: 2

Επίσης, ο ΟΤΕ το 2010 ήταν από τις πρώτες εταιρείες οι οποίες προέβησαν σε μια ανεξάρτητη εξωτερική διασφάλιση, σύμφωνα πάντα με τις αρχές του AA1000 καθώς και του απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας 2009 με την βαθμολογία B+ σύμφωνα με τις αρχές G3 του GRI. Στην σελίδα 32 του απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας του 2010 ενημερώνομαστε ότι ο απολογισμός του 2009 βραβεύθηκε για την σωστή εφαρμογή των αρχών του GRI εντός του πλαισίου του «CSR Reporting Forum 2010». Μάλιστα ο οργανισμός συγκαταλέχθηκε στην λίστα του top 1000 κοινωνικά υπευθύνων επιχειρήσεων, σύμφωνα με διεθνή έρευνα η οποία στηρίζεται στο πλαίσιο των δεικτών GRI. Το 2010 βρισκόταν 5^{ος} σε σχέση με 10 ελληνικές επιχειρήσεις ενώ σε παγκόσμιο επίπεδο 407^{ος}. Στην σελίδα 35 του απολογισμού ενημερώνομαστε ότι ο οργανισμός πέτυχε τον στόχο ο οποίος αφορούσε την επίτευξη βαθμολογίας GRI B+ σχετικά με τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, ενώ για το 2011 τέθηκε ο στόχος της διατήρησης της πιστοποίησης GRI στο επίπεδο B+ για τον υπάρχον απολογισμό του 2010. Στον απολογισμό του 2010 στην κατηγορία των παραμέτρων του απολογισμού και συγκεκριμένα στον δείκτη 3.9 αναφέρεται ότι «οι τεχνικές εκτίμησης δεδομένων καθώς και οι βάσεις για τους απολογισμούς οι οποίες συμπεριλαμβάνουν τις

υποθέσεις και τις τεχνικές εκτιμήσεις οι οποίες εφαρμόζονται στην κατάρτιση των δεικτών και των υπόλοιπων πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό. Εντός του απολογισμού του 2009 δεν μας δίνεται η πληροφόρηση αν επιτεύχθηκε μερικώς ή πλήρως ο δείκτης 3.9 ενώ το 2010 πληροφορούμαστε την μερική κάλυψη του δείκτη και συγκεκριμένα στον τομέα του περιβάλλοντος πραγματοποιήθηκε εκτίμηση και αναφορά των περιβαλλοντικών επιπτώσεων καθώς και των πρωτοβουλιών ώστε να περιοριστούν οι επιπτώσεις.

Προχωρώντας στην γνωστοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης σε όλες τις κατηγορίες παρατηρούμε την μερική κάλυψη της. Προκειμένου να διαπιστώσουμε που ακριβώς εντοπίζεται αυτή η μερική κάλυψη βλέπουμε ότι μερική κάλυψη στην κατηγορία του περιβάλλοντος υπάρχει στην κατηγορία των υλικών, αλλά και στην διαχείριση πρώτων υλών και αποβλήτων.

Παρόμοια κατάταξη επικρατεί και στην συνέχεια όσον αφορά την κατηγορία της προσέγγισης του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα που αφορά τους εργαζομένους, τις ίσες ευκαιρίες, την αγορά καθώς και τις διαδικασίες των προμηθειών. Προκειμένου να δούμε σε ποιον συγκεκριμένο παράγοντα οφείλεται το παραπάνω προσεγγίζουμε την παράμετρο των επενδύσεων και των διαδικασιών προμηθειών

όπως παρατηρούμε και στο παράρτημα, εξετάζοντας τους δείκτες οι οποίες αφορούν την κοινωνική προσέγγιση παρατηρούμε και σε αυτήν την περίπτωση μερική κάλυψη των προϋποθέσεων προκειμένου να θεωρηθεί ότι ο δείκτης καλύπτεται πλήρως από τις πολιτικές του οργανισμού. Διερευνώντας περαιτέρω του δείκτες της κοινωνικής προσέγγισης εντοπίζουμε δύο δείκτες οι οποίοι έχουν μερικοί κάλυψη. Οι δείκτες αυτοί είναι ο δείκτης των τοπικών κοινωνιών όπου καλύπτεται μερικώς (στόχοι, αποτελέσματα, δεσμεύσεις, κοινωνία και σχέση ευθύνης με την κοινωνία) καθώς και ο δείκτης δημοσίων διαβουλεύσεων ο οποίος και αυτός καλύπτεται μερικώς (συμμετοχή σε ευρωπαϊκές και διεθνείς διαβουλεύσεις).

Όσον αφορά την προϊόντική προσέγγιση παρατηρούμε ότι καλύπτεται μερικώς. Η μερική κάλυψη της περιβαλλοντικής προσέγγισης οφείλεται τόσο στην μερική κάλυψη της ασφάλειας και υγείας των πελατών (Αγορά – Ασφάλεια στο διαδίκτυο – υπευθυνότητα στα προϊόντα) αλλά και στην μερική κάλυψη της κανονιστικής συμμόρφωσης (Αγορά και υπευθυνότητα στα προϊόντα). Προχωρώντας στους οικονομικούς δείκτες παρατηρούμε επιπλέον δύο δείκτες οι οποίοι καλύπτονται μερικώς. Ο πρώτος δείκτης αφορά την άμεση κατανάλωση ενέργειας από την πρωταρχική πηγή ενέργειας (Εργαζόμενοι – Ίσες ευκαιρίες παροχής) καθώς και ο

δείκτης EC8 ο οποίος αφορά την ανάπτυξη και την επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές ο οποίος αφορά την αγορά, τις νέες τεχνολογίες και τις υπηρεσίες ευρυζωνικότητας.

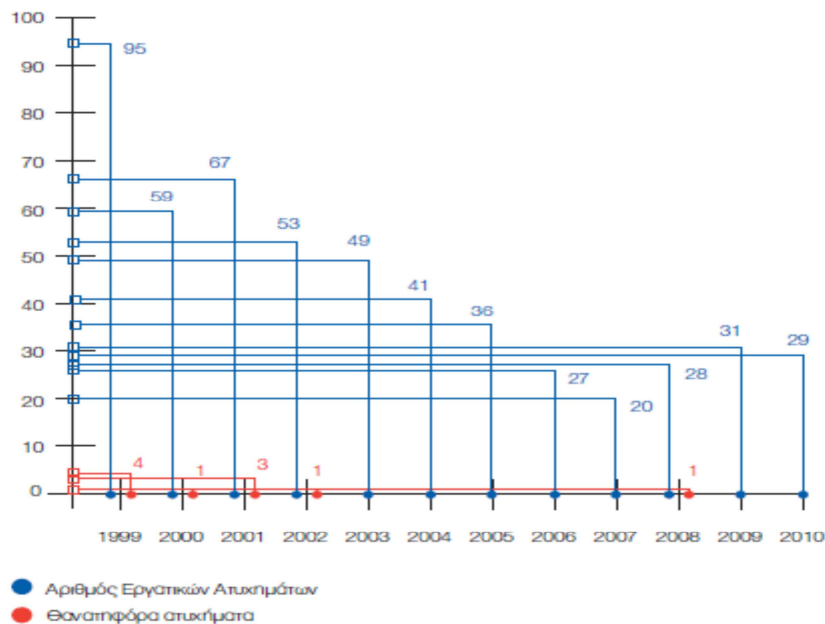
Σχετικά με τους περιβαλλοντικούς δείκτες οι οποίοι καλύπτονται μερικώς αυτοί είναι ο δείκτης EN5 ο οποίος αφορά την ενέργεια η οποία εξοικονομείται για την βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας με μερική κάλυψη όσον αφορά το περιβάλλον και την εξοικονόμηση ενέργειας αλλά και ο δείκτης EN6 ο οποίος αφορά τις πρωτοβουλίες για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ενεργειακής απόδοσης ή βασισμένων στην χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας καθώς και μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων οι οποίες είναι το αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών. Ένας ακόμα δείκτης για τον οποίο υπάρχει μερική κάλυψη πρόκειται για τον δείκτη EN7 ο οποίος αφορά τις πρωτοβουλίες για την μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας καθώς και τις μειώσεις οι οποίες επιτεύχθηκαν. Αξίζει να αναφέρουμε ότι ενώ οι δείκτες EN6 καθώς και ο δείκτης EN7 δεν αναφέρθηκαν τον προηγούμενο απολογισμό. Για τον δείκτη EN5 για τον οποίο υπήρχε αναφορά στον απολογισμό του 2009 δεν υπήρξε η πληροφόρηση σχετικά με την μερική κάλυψη του. Στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 συναντάμε όμως και άλλους δείκτες οι οποίοι καλύπτονται μερικώς.

Οι δείκτες αυτοί είναι ο EN 17 ο οποίος αναφέρεται στις έμμεσες εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου κατά βάρος, ο δείκτης EN 18 ο οποίος αναφέρεται στις πρωτοβουλίες για την μείωση των εκπομπών του αερίου του θερμοκηπίου καθώς και δείκτης EN 19 ο οποίος αναφέρεται στις εκπομπές ουσιών οι οποίες καταστρέφουν το όζον με βάση το βάρος. Στον απολογισμό του 2009 ο δείκτης EN 17 δεν εμφανίζεται καθόλου ενώ οι δείκτες EN 18 και EN 19 οι οποίοι εμφανίζονται δεν φέρουν την ένδειξη μερική κάλυψη. Αξίζει να σημειώσουμε ότι και στον απολογισμό του 2008 αλλά και του 2007 εμφανίζονται οι δείκτες EN16 και EN 18 χωρίς ένδειξη. Παραμένοντας πάλι στην κατηγορία του περιβάλλοντος συναντούμε έναν τελευταίο δείκτη ο οποίος καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2010. Πρόκειται για τον δείκτη EN 30 σχετικά με τον συνολικό αριθμό εξόδων για την προστασία του περιβάλλοντος και του τύπου επενδύσεων. Ο δείκτης αυτός δεν εμφανίζεται στους προηγούμενους απολογισμούς.

Σειρά έχουν τώρα οι κοινωνικοί δείκτες και οι δείκτες οι οποίοι μελετούν τις εργασιακές πρακτικές. Στους κοινωνικούς δείκτες συναντούμε αρκετούς δείκτες οι οποίοι καλύπτονται μόνο μερικώς στον απολογισμό του 2010. Αυτοί οι δείκτες είναι ο δείκτης LA2 ο οποίος αναφέρεται στον συνολικό αριθμό και το ποσοστό της

κίνησης του προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο αλλά και την περιοχή. Ο δείκτης αυτός δεν εμφανίζεται στον απολογισμό του 2009 ενώ εμφανίζεται στον απολογισμό του 2008 καθώς και στον απολογισμό του 2007 με την ένδειξη μερικής κάλυψης.

Στην συνέχεια, με την ένδειξη μερικής κάλυψης συναντούμε τον δείκτη LA6 σχετικά με το ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού ο οποίος εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας οι οποίες συμβάλουν στον έλεγχο αλλά και στην παροχή συμβουλών σχετικά με τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Ο δείκτης αυτός είχε παρουσιασθεί στον απολογισμό του 2007 με την ένδειξη μερική κάλυψη ενώ απουσιάζει από τους απολογισμούς του 2008 και του 2009. Στην ίδια κατηγορία, ο δείκτης LA7 σχετικά με τους τραυματισμούς των επαγγελματιών ασθενειών, την απώλεια των ημερών εργασίας καθώς και απουσιών των εργαζομένων αλλά και το συνολικό αριθμό θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή. Ο δείκτης LA7 στα προηγούμενα έτη δεν παρουσιάζεται με μερική κάλυψη αλλά στον απολογισμό του 2010 είναι η πρώτη φορά που ο δείκτης παρουσιάζεται με αυτήν την ένδειξη. Η μερική κάλυψη δεν οφείλεται στην αύξηση των εργατικών ατυχημάτων ή ακόμα και σε θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα όπως παρατηρούμε από το παρακάτω σχήμα. Έτσι η μερική κάλυψη του δείκτη οφείλεται σ παρ'αγοντες εκτός των εργατικών ατυχημάτων.



Σχήμα 127: Αριθμός εργατικών ατυχημάτων και θανατηφόρων ατυχημάτων για τον ΟΤΕ (1999-2010).

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 σελ: 76

Εξετάζοντας όμως τον αριθμό των εργαζομένων του οργανισμού παρατηρούμε ότι για το 2007 ο αριθμός των εργαζομένων ήταν 11.348 εργαζόμενοι, για το 2008 ο αριθμός των εργαζομένων 12.056, για το 2009 11.396 και για το έτος 2010 10.925 εργαζόμενοι. Παρατηρούμε μείωση κατά 423 εργαζομένους σε σχέση με το 2007. Παρατηρώντας επίσης και το προηγούμενο σχήμα διαπιστώνουμε ότι το 2007 ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων ήταν 20 εργατικά ατυχήματα με κανένα θανατηφόρο ατύχημα. Το 2008 σημειώθηκαν 28 εργατικά ατυχήματα και ένα θανατηφόρο εργατικό ατύχημα ενώ το 2009 ο αριθμος των ατυχημάτων αυξήθηκε στα 31. Για τα έτη 2008 και 2009 δεν υπάρχει χαρακτηρισμός ως μερική κάλυψη του δείκτη. Όμως η μερική κάλυψη η οποία εμφανίζεται στο 2010 μπορεί να δικαιολογηθεί από την μείωση του εργατικού δυναμικού κατά 423 εργαζομένους σε συνδυασμό με την αύξηση των εργατικών ατυχημάτων κατά 9 άτομα γεγονός που παρουσιάζει μια δυσχερέστερη κατάσταση σε σχέση με το 2007.

Προχωρώντας στον δείκτη LA8 παρατηρούμε ότι αφορά «την επιμόρφωση, την εκπαίδευση, την αποτροπή και των προγραμμάτων ελέγχου ρίσκου τα οποία εφαρμόζονται όσον αφορά την βοήθεια του εργατικού δυναμικού, της οικογένειας των εργαζομένων ή και γενικότερα της κοινωνίας σχετικά με την πρόληψη των σοβαρών ασθενειών». Ο δείκτης αυτός καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2010, ενώ δεν περιγράφεται στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2009, 2008 και 2007.

Ο δείκτης LA9 αφορά τα θέματα υγείας και ασφάλειας τα οποία αναφέρονται σε επίσημες συμφωνίες με τα συνδικάτα. Στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2009 και του 2007 δεν αναφέρεται ο δείκτης LA9 ενώ στον απολογισμό 2008 ο δείκτης LA9 αναφέρεται σε θέματα υγιεινής και ασφαλείας. Μερική κάλυψη στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2010 έχει και ο δείκτης LA10 ο οποίος αναφέρεται στον μέσο όρο εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο με βάση την κατηγορία των εργαζομένων. Ο ίδιος δείκτης με την ίδια περιγραφή αναφέρεται και στους προηγούμενους απολογισμούς αλλά χωρίς να αναφέρεται η μερική κάλυψη του. Μερική κάλυψη αναφέρεται στον απολογισμό του 2010 και του δείκτη LA11 ο οποίος αφορά «τα προγράμματα για την διαχείριση των δεξιοτήτων και της δια βίου μάθηση τα οποία στηρίζουν την συνεχή απασχόληση των εργαζομένων και συμβάλουν στην διαχείριση της ολοκλήρωσης της σταδιοδρομίας τους». Ο δείκτης αυτός αναφέρεται και στους απολογισμούς του 2009, 2008 και 2007 χωρίς την ένδειξη όμως ότι καλύφθηκε μερικώς.

Μερική κάλυψη επίσης έχει ο δείκτης LA13 ο οποίος αφορά την «σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης καθώς και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία σύμφωνα με το φύλλο, την ηλικιακή κατηγορία, το αν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες ή και άλλους δείκτες διαφοροποίησης. Ο δείκτης αυτός παρουσιάζεται στους απολογισμούς του 2009 και του 2008 χωρίς καμία ένδειξη ενώ στον απολογισμό του 2007 παρουσιάζεται με την ένδειξη της μερικής κάλυψης.

Προχωρώντας στην σημαντική κατηγορία των ανθρώπινων δικαιωμάτων επισημαίνουμε τρεις δείκτες με μερική κάλυψη. Πρόκειται για τους δείκτες HR5, HR6 και HR7. Ο δείκτης HR5 αφορά τις «δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι τι δικαίωμα στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων. Ένδειξη μερικής κάλυψης δεν υπάρχει στους απολογισμούς 2007, 2008 και 2009. Μάλιστα στον απολογισμό του 2007 υπάρχει η ένδειξη ότι δεν παρατηρείται τέτοιο φαινόμενο.

Προχωράμε στον δείκτη HR6 ο οποίος αναφέρεται «στις λειτουργίες και τους σημαντικούς προμηθευτές οι οποίοι έχουν εντοπισθεί για περιστατικά παιδικής απασχόλησης και μέτρα που έχουν παρθεί για την υποστήριξη των δικαιωμάτων των παιδιών». Παρατηρούμε ότι πλέον έχουμε προχωρήσει στον χώρο των προμηθευτών και εξετάζοντας τις πολιτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας στον κύκλο προμηθειών. Ο δείκτης HR6 αναφέρεται ως δείκτης με μερική κάλυψη στον απολογισμό του 2010, στον απολογισμό του 2009 δεν εμφανίζεται, στον απολογισμό του 2008 και HR7 εμφανίζεται χωρίς να υφίσταται η ένδειξη μερική κάλυψη. Μάλιστα στον απολογισμό του 2007, όπως συνέβει και τον δείκτη HR5, αναφέρεται ότι δεν παρατηρείται τέτοιο φαινόμενο.

Σειρά έχει ο δείκτης HR7 ο οποίος αφορά τον εντοπισμό των λειτουργιών που έχουν εντοπισθεί περιστατικά καταναγκαστικής εργασίας, και μέτρα που έχουν παρθεί για την εξάλειψη κάθε είδους τέτοιας εργασιακής σχέσης». Ενώ ο δείκτης υφίσταται στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, στον απολογισμό του 2009 δεν υφίσταται ενώ στον απολογισμό του 2008 παρουσιάζεται με επισήμανση. Τέλος, στον απολογισμό του 2007 όπως και στους δύο προηγούμενους δείκτες της κατηγορίας HR, παρουσιάζονται με την ένδειξη ότι δεν υφίσταται τέτοια κατάσταση.

Προχωρώντας στους δείκτες οι οποίοι αφορούν την κοινωνία συναντούμε τον δείκτη S01. Ο δείκτης αφορά την φύση, το πεδίο εφαρμογής και την αποτελεσματικότητα τόσο των προγραμμάτων όσο και των πρακτικών εκείνων οι οποίες αξιολογούν αλλά και διαχειρίζονται τις επιδράσεις των οργανισμών στις κοινότητες, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής, της λειτουργίας και της εξόδου. Στους προηγούμενους απολογισμούς 2007, 2008 και 2009 ο δείκτης δεν εμφανίζεται με την ένδειξη της μερικής κάλυψης, γεγονός που η εξωτερικός έλεγχος σχετικά με τα πρότυπα GRI βοήθησε στον εντοπισμό των δεικτών που χρησιμοποιούνται.

Ο δείκτης S03, σχετικά με τον ποσοστό των εργαζομένων, οι οποίοι εκπαιδεύονται στις πολιτικές αλλά και στις διαδικασίες τις οποίες εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς καθώς και ο δείκτης S05 σχετικά με τις θέσεις της δημόσιας πολιτικής και της συμμετοχής στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στην δημιουργία των ομάδων πίεσης εφαρμόζεται μερικώς στο 2010, ενώ στους απολογισμούς του 2009 και 2008 δεν υπάρχει ένδειξη ελέγχου. Στον απολογισμό του 2007 υπάρχει πάλι ο χαρακτηρισμός μερικής κάλυψης.

Προχωρώντας στην κατηγορία υπευθυνότητα για τα προϊόντα οι δείκτες PR2, PR3, PR7 και PR8 παρατηρούμε ότι στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2010

καλύπτονται μερικώς μόνο. Συγκεκριμένα ο δείκτης PR2 ο οποίος αναφέρεται στον συνολικό αριθμό περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς καθώς και εθελοντικές δεσμεύσεις σχετικά με τις επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια που έχουν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες κατά την διάρκεια του κύκλου ζωής τους έχει μερική κάλυψη στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2010. Το 2009 ο δείκτης PR2 δεν εμφανίζεται, ενώ στον απολογισμό του 2008 εμφανίζεται χωρίς κάποια ένδειξη. Στον απολογισμό του 2007 εμφανίζεται με την ένδειξη της μερικής κάλυψης. Ο δείκτης PR3 σχετικά με το είδος του προϊόντος και υπηρεσίας του οποίου η ύπαρξη απαιτείται τόσο από τις διαδικασίες όσο και από τα ποσοστά των προϊόντων αλλά και των υπηρεσιών οι οποίες υπάγονται σε αυτήν την κατηγορία καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2010 ενώ δεν εμφανίζεται στους απολογισμούς του 2009, 2008 και 2007.

Ο δείκτης PR7 ο οποίος αφορά τον συνολικό αριθμό των περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κώδικες και τους κανονισμούς της εταιρείας συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, των προωθητικών ενεργειών και των χορηγιών καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2010 ενώ δεν καλύπτεται καθόλου στους απολογισμούς του 2009, 2008 και 2007. Προχωρώντας στον δείκτη PR8 σχετικά με το σύνολο των παραπόνων που αφορούν σε αθέτηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και στην απώλεια στοιχείων πελατών παρατηρούμε ότι ο δείκτης αυτός καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2010, ενώ δεν εμφανίζεται στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, 2008 και 2007. Όσον αφορά τους δείκτες PR3, PR7, PR8 πρόκειται για δείκτες οι οποίοι γίνεται προσπάθεια να εφαρμοστούν στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για πρώτη φορά στον απολογισμό του 2010 και ως αποτέλεσμα να δικαιολογείται αυτή η μερική κάλυψη τους.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι και το 2010 η έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης εκπονήθηκε από την εταιρεία Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός και Καμπάνης. Εξακολουθεί να υπερτερεί η Αγγλική μετάφραση σε περίπτωση ασυμφωνίας ενώ και σε αυτήν την έκθεση που αφορά το 2010, το εύρος της περιορίστηκε στις δραστηριότητες του οργανισμού εντός της Ελλάδας. Και στην έκθεση διασφάλισης 2010 η φράση που διασφαλίζει ότι η αυτοαξιολόγηση του οργανισμού στο επίπεδο B+ διασφαλίζεται είναι ότι «δεν περιήλθε στην αντίληψη της εταιρείας ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Το 2011 ήταν η χρονιά κατά την οποία ο οργανισμός πλέον ξεκίνησε την υιοθέτηση των δεικτών GRI3 σε GRI 3,1 με συνέπεια την αναβάθμιση των δεικτών. Πλέον η ονοματοδοσία των δεικτών αλλάζει. Θα προσπαθήσουμε να εντοπίσουμε κείνους τους δείκτες οι οποίοι εμφανίζονται και στους προηγούμενους απολογισμούς με συνέπεια να μπορεί να υπάρχει σύγκριση μεταξύ τους. Ιδιαίτερα χρήσιμο για αυτήν την διαδικασία είναι το παράρτημα μας στο οποίο γίνεται η διαχρονική απεικόνιση των δεικτών GRI.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	<p>Profile Disclosures OUTPUT</p> <p>Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15</p>	Report Externally Assured	<p>Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17</p>	Report Externally Assured	<p>Same as requirement for Level B</p>	Report Externally Assured
	<p>Net Required</p>		<p>Management Approach Disclosures for each Indicator Category</p>		<p>Management Approach disclosed for each Indicator Category</p>	
	<p>Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**</p>		<p>Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.***</p>		<p>Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.</p>	

Σχήμα 128: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2011

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ, σελ: 6

Εξετάζοντας τον απολογισμό του 2011 και του δείκτη GRI εντοπίζουμε ότι η οικονομία και οι έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις καλύπτονται μερικώς. Συγκεκριμένα στον τομέα των έμμεσων οικονομικών επιπτώσεων οι οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής, οι τοπικές προμηθευτές και τοπικές προλήψεις δηλαδή οι δείκτες EC6 και EC7. Ο δείκτης EC2 ο οποίος αφορά τις οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής αλλαγής καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2011, ενώ στον απολογισμό του 2010, 2009, 2008 και 2007 δεν παρουσιάζεται. Είναι η πρώτη προσπάθεια υιοθέτησης του δείκτη EC2 και κατά συνέπεια δικαιολογεί την μερική κάλυψη του. Σειρά έχει η εξέταση των δεικτών EC6 και EC7 δηλαδή οι δείκτες που αφορούν του τοπικούς προμηθευτές και τις τοπικές προσλήψεις οι οποίοι παραμένουν εκτός στον απολογισμό του 2011. Ο δείκτης EC6 σχετικά με τους τοπικούς προμηθευτές δεν εμφανίζεται στους απολογισμούς του 2010, 2009, 2008

ενώ εμφανίζεται στον απολογισμό του 2007 με την ένδειξη μερικής κάλυψης. Η περιγραφή του δείκτη EC6 αναφέρει την πολιτική, τις πρακτικές και την αναλογία δαπανών σε περιοχές που δραστηριοποιείται ο οργανισμός. Παρατηρούμε ότι ο οργανισμός επανήλθε στον δείκτη EC6 μετά από 3 χρόνια μη επιτυγχάνοντας όμως την πλήρη κάλυψη του όσον αφορά την πολιτική για τις πρακτικές και την αναλογία των δαπανών σε περιοχές που δραστηριοποιείται ο οργανισμός.

Από την εταιρεία υπήρξε δειγματοληπτικός έλεγχος καθώς και εξέταση των διαδικασιών οι οποίες αφορούν την αναγνώριση αλλά και την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία συμπεριλαμβάνουν την επισκόπηση δείγματος των συναντήσεων καθώς και των αποτελεσμάτων τα οποία εξήλθαν από την δειγματοληπτική εξέταση των διαδικασιών. Επίσης, πραγματοποιήθηκε επισκόπηση των διαδικασιών οι οποίες εφαρμόζονται στον ΟΤΕ έτσι ώστε να εντοπισθούν τα θέματα τα οποία συμπεριλαμβάνονται στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η επίσκοπηση αυτή δεν έγινε μόνο εντός του πλαισίου του οργανισμού αλλά και μέσα από τα ΜΜΕ σχετικά με τον οργανισμό αλλά και άλλων εταιρειών αλλά και μέσα από την λήψη συνεντευξεων από στελέχη του ΟΤΕ με λειτουργική ευθύνη για τα θέματα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και επιπλέον την υλοποίηση και παρακολούθηση τόσο των πολιτικών και των δράσεων της Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2010. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση και δειγματοληπτική επισκόπηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών καθώς και των ελέγχων οι οποίοι σχετίζονται τόσο με την συλλογή των στοιχείων όσο και με την συγκέντρωση αλλά και την επαλήθευση και παρουσίαση των δεικτών Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Επίσης προκειμένου να πραγματοποιηθεί η διασφάλιση της αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε επίσκοπηση της προσέγγισης του ΟΤΕ για την διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάστηκαν λεπτομερώς οι δείκτες του πίνακα επιμόρφωσης GRI. Οι δείκτες παρουσιάζονται λεπτομερώς στο παράρτημα της εργασίας μας.

Η πρόοδος η οποία πραγματοποιήθηκε το 2011 φέρεται και στο μήνυμα του προέδρου για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2011 όπου αναφέρεται ότι ο απολογισμός του 2011 περιγραφεί λεπτομερώς και με διαφάνεια τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας όπως είναι οι κατευθυντήριες οδηγίες GRI και το οικουμενικό σύμφωνο του ΟΗΕ.

Στην σελίδα 24 του απολογισμού μάλιστα αναφέρεται ότι επιτεύχθηκε ο στόχος της διατήρησης βαθμολογίας GRI B+ για τον απολογισμό ενώ ως στόχο για το 2013 και

για το 2014 τίθεται η προσπάθεια για την επίτευξη βαθμολογίας GRI A+. Κατά την διάρκεια του 2011 πραγματοποιήθηκε βράβευση από το πανεπιστήμιο Αιγαίου βάσει των προτύπων GRI – G3 στο CSR Reporting forum 2011.

Ο πρώτος δείκτης GRI ο οποίος καλύπτεται μερικώς στον απόλογοισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2011 πρόκειται για τον δείκτη EC2 ο οποίος αφορά τις σημαντικές επιπτώσεις λόγω της κλιματικής αλλαγής. Ο δείκτης EC2 δεν εμφανίζεται στον απολογοισμό του 2010, 2009, 2008 και 2007. Επίσης, οι δείκτες EC6 καθώς και EC7 οι οποίοι αφορούν τους τοπικούς προμηθευτές είναι εκτός.

Προχωρώντας στους δείκτες που αφορούν το περιβάλλον παρατηρούμε ότι ο δείκτης των υλικών και της βιοποικιλότητας καλύφθηκε μερικώς ενώ μερικώς καλύφθηκε και ο δείκτης της βιοποικιλότητας. Στον προηγούμενο απολογοισμό του 2010 ο δείκτης των υλικών καλύφθηκε επίσης μερικώς ενώ στον απολογοισμό του 2009, 2008 και 2007 δεν εμφανίζεται. Ο δείκτης της βιοποικιλότητας καλύφθηκε μερικώς στον απολογοισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2011 ενώ στους προηγούμενους απολογοισμούς δεν υπήρχε αναφορά για τον συγκεκριμένο δείκτη.

Ο επόμενος δείκτης στον απολογοισμό του 2011 ο οποίος έχει μερική κάλυψη πρόκειται για τον δείκτη EN1 ο οποίος αφορά τον όγκο των υλικών που ανακυκλώθηκαν και ο οποίος καλύπτεται μερικώς. Ο δείκτης δεν εμφανίζεται το 2010, 2009, 2008 καθώς και του 2007. Στην συνέχεια παρατηρούμε ότι ο δείκτης EN2 ο οποίος αφορά τα υλικά από ανακύκλωση βρίσκεται εκτός του απολογοισμού. Το 2010 και το 2009 ο δείκτης δεν εμφανίζεται, ενώ στον απολογοισμό του 2008 ο δείκτης καλύπτεται με την περιγραφή «ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που καλύπτονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών.» Το ίδιο διακρίνουμε και στον απολογοισμό του 2007 όπου διακρίνουμε ότι ο δείκτης EN2 καλύπτεται από τον απολογοισμό. Το γεγονός της μη κάλυψης του δείκτη σχετίζεται και με την υποβολή της εξωτερικής έγκρισης του απολογοισμού από τρίτο συνεργάτη και τα επιπλέον κριτήρια τα οποία πλέον είναι αυστηρότατα, λαμβάνοντας υπ'οψιν και το γεγονός ότι η κάλυψη ή μη κάλυψη των δεικτών των απολογοισμών πρόκειται για ενέργειες αυτοδήλωσης.

Στην συνέχεια εξετάζουμε τον δείκτη EN7 ο οποίος αφορά τις πρωτοβουλίες για την μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας και καλύπτεται μερικώς στον απολογοισμό του 2011. Ο δείκτης καλύπτεται μερικώς στον απολογοισμό του 2010, ενώ στους απολογοισμούς του 2009, 2008 και 2007 δεν εμφανίζεται. Μερική κάλυψη έχουν στον απολογοισμό του 2011 και οι δείκτες EN11 σχετικά με τα ακίνητα

περιουσιακά στοιχεία σε ή δίπλα σε προστατευμένες περιοχές και EN12 που αφορά επιπτώσεις στην βιοποικιλότητα. Οι δύο αυτοί δείκτες δεν εμφανίζονται στους προηγούμενους απολογισμούς ενώ η μερική κάλυψη τους συνδέεται με το γεγονός ότι ο οργανισμός έχει εγκαταστάσεις δίπλα σε προστατευμένες περιοχές για την κάλυψη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου όπως ασυρματικές ζεύξεις. Στην συνέχεια συναντούμε ένα ακόμη δείκτη με μερική κάλυψη, τον δείκτη EN 14 ο οποίος αφορά την στρατηγική για την βιοποικιλότητα ενώ ο δείκτης EN15 είναι εκτός του απολογισμού. Οι δύο δείκτες είναι η πρώτη φορά που εμφανίζονται στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ. Ο δείκτης EN 27 ο οποίος αφορά τα υλικά συσκευασίας είναι εκτός ενώ ο δείκτης EN 30 σχετικά με τα έξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος καλύπτεται μερικώς. Ο δείκτης EN 27 στον απολογισμό του 2010 δεν υπάρχει ενώ ο EB 30 στον απολογισμό του 2010 καλύπτεται μερικώς. Στους υπόλοιπους απολογισμούς 2009, 2008 και 2007 και οι δύο παραπάνω δείκτες δεν αναφέρονται.

Σχετικά με την απασχόληση, ο δείκτης LA2 ο οποίος αφορά τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2011, του 2010 και 2007 ενώ στον απολογισμό του 2009 δεν αναφέρεται. Στον απολογισμό του 2008 πρόκειται για τον μοναδικό απολογισμό στον οποίο ο δείκτης LA2 δεν έχει την ένδειξη μερική κάλυψη. Παραμένοντας στον τομέα της απασχόλησης συναντούμε τους δείκτες LA7 - επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θάνατοι LA8 – Επιμόρφωση για σοβαρές ασθένειες – LA11 - Προγράμματα δια βίου μάθησης – LA13 – Φορείς διακυβέρνησης με βάση τα κριτήρια διαφορτικότητας, LA15 – Επιστροφή από γονική άδεια και ποσοστά διακράτησης προσωπικού οι οποίοι καλύπτονται μερικώς στον απολογισμό του 2011 και του 2010, στους απολογισμούς του 2009 και 2008 ο δείκτης LA8 δεν αναφέρεται ενώ οι δείκτες LA7, LA11 και LA13 αναφέρονται χωρίς την ένδειξη της μερικής κάλυψης. Στον απολογισμό του 2007 οι δείκτες LA7 και LA11 εμφανίζονται με κανονική κάλυψη, ο δείκτης LA13 με την ένδειξη της μερικής κάλυψης ενώ ο δείκτης περιγράφεται ως «...σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικία, την ένταξη τους σε μειονοτικές ομάδες ή άλλους δείκτες διαφοροποίησης...». Ο δείκτης LA8 σχετικά με την επιμόρφωση για σοβαρές ασθένειες δεν αναφέρεται και στον απολογισμό του 2007.

Στον τομέα της κοινωνίας και των ανθρώπινων δικαιωμάτων, για τον απολογισμό του 2011 η κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης και οι πρακτικές ασφαλείας καλύπτονται μερικώς ενώ τα δικαιώματα σε τοπικό επίπεδο, η αξιολόγηση και η επανόρθωση καλύπτονται μερικώς. Εξετάζοντας τώρα τους συγκεκριμένους δείκτες

και σύμφωνα με το παράρτημα στον οποίο εμφανίζεται η διαχρονική σύγκριση των δεικτών GRI, παρατηρούμε ότι στον απολογισμό του 2011 οι δείκτες HR1 σχετικά με την εξέταση συμβάσεων για επενδύσεις και ανθρωπίνων δικαιωμάτων, HR2 σχετικά με την εγκατάσταση των προμηθευτών σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, HR3-σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, HR9 σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα αυτόχθονων λαών, HR10 σχετικά με αναθεωρήσεις ή αξιολογήσεις κινδύνων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, HR11 σχετικά με τα παράπονα τα οποία υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι εκτός του απολογισμού όπως και στους προηγούμενους απολογισμούς για τα έτη 2007 -2010. Οι δείκτες HR5 οποίος αφορά την ελευθερία του συντεριζέσθε και της συλλογικής διαπραγμάτευσης, HR6 σχετικά με την παιδική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών, HR7 σχετικά με την καταναγκαστική εργασία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στην αλυσίδα προμηθειών και HR8 σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού ασφαλείας σε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού καλύπτονται μερικώς στους απολογισμούς 2011 και 2010.

Στους απολογισμούς 2007 και 2008 αναφέρονται και οι τρεις παραπάνω δείκτες κανονικά ενώ στον απολογισμό του 2009 αναφέρεται μόνο ο δείκτης HR5. Στον τομέα της κοινωνίας παρατηρούμε επίσης την μερική κάλυψη των δεικτών οι οποίοι αφορούν τις τοπικές κοινωνίες. Συγκεκριμένα ο δείκτης SO1 ο οποίος αφορά τα προγράμματα συμμετοχής και επίδρασης των τοπικών κοινωνιών, ο δείκτης SO2 ο οποίος αφορά την κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς, SO3 ο οποίος αφορά το ποσοστό επί τοις εκατό των εργαζομένων οι οποίοι εκπαιδεύονται για την καταπολέμηση της διαφθοράς, SO4 σχετικά με τα περιστατικά της διαφθοράς και τα μέτρα που λήφθηκαν, SO5 σχετικά με την δημόσια πολιτική και τις θέσεις των ομάδων πίεσης, SO6 σχετικά με πολιτικές δωρεές και εισφορές και SO7 σχετικά με δικαστικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά καλύπτονται μερικώς μόνο στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2011.

Ο δείκτης SO1 ότι ενώ το 2010 εμφανίζεται με την ίδια ένδειξη με το 2011 ως μερικά καλυπτόμενος δείκτης, το 2009 και το 2008 δεν εμφανίζεται με αυτήν την ένδειξη, ενώ το 2007 εμφανίζεται με την ένδειξη πλήρως. Παρατηρούμε μια επιδείνωση του δείκτη από το 2007 προς το 2011 ο οποίος επηρεάζεται και με την εξωτερική διασφάλιση στην οποία υπόκειται ο απολογισμός τα δύο αυτά χρόνια. Οι δείκτες SO2 και SO6 δεν εμφανίζονται στους προηγούμενους απολογισμούς, ενώ ο δείκτης SO3 εμφανίζεται με μερική κάλυψη το 2010 και χωρίς καμία ένδειξη το 2009 και 2008 χωρίς εμφάνιση στον απολογισμό του 2007. Επιδείνωση σε σχέση με το

2010 παρουσιάζει ο δείκτης SO4 ο οποίος εξετάζει τα περιστατικά διαφθοράς και τα μέτρα που λήφθηκαν.

Ο δείκτης αυτός είχε καλυφθεί πλήρως το 2010 ένα χρόνο νωρίτερα, ενώ δεν υπήρξε ένδειξη για μερική κάλυψη του στα έτη 2009 και 2008. Μερική κάλυψη του δείκτη αυτού συναντούμε 4 χρόνια πριν, στον απολογισμό του 2007. Ο δείκτης SO5 παρουσιάζει μερική κάλυψη τα έτη 2010 και 2007 ενώ στα έτη 2008 και 2009 δεν υπήρξε η ένδειξη αυτή. Επιδείνωση παρουσιάζει και ο δείκτης SO7 σχετικά με τις δικαστικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά. Ο δείκτης αυτός στον απολογισμό του 2010 καλύπτεται πλήρως όπως και στον απολογισμό του 2007. Όμως στον απολογισμό του 2010 ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ήδη είχε την εξωτερική πιστοποίηση. Το 2011 όμως ήταν η πρώτη χρονιά υιοθέτησης του πρωτοκόλου GRI 3.1 γεγονός που δημιούργησε νέα πολιτική στους δείκτες. Για τα έτη 2009 και 2008 ο δείκτης SO7 δεν φέρει χαρακτηρισμό μερικώς καλυπτόμενου δείκτη. Επανερχόμαστε στον απολογισμό του 2011 όπου συναντούμε τον δείκτη SO10 σχετικά με την πρόληψη και την μείωση των αρνητικών επιπτώσεων. Ο δείκτης βρίσκεται εκτός του απολογισμού όπως και στους προηγούμενους απολογισμούς, πρόκειται κατά συνέπεια για την πρώτη προσπάθεια υιοθέτησης του δείκτη.

Στον τομέα της κοινωνίας, στην υγεία και ασφάλεια των πελατών και στις επικοινωνίες μάρκετινγκ υπάρχει μερική κάλυψη των δεικτών. Συγκεκριμένα ο δείκτης PR1 σχετικά με τις επιπτώσεις της πολιτικής για την υγεία και την ασφάλεια στον κύκλο ζωής των προϊόντων, ο δείκτης PR6 σχετικά με τα πρότυπα Μάρκετινγκ και ο δείκτης PR7 σχετικά με την μη συμμόρφωση με τα πρότυπα Μάρκετινγκ υφίσταται μερική κάλυψη των παραπάνω δεικτών. Από τους παραπάνω δείκτες οι δείκτες PR1 και PR2 καλύπτονται για πρώτη φορά ενώ ο δείκτης PR7 καλύφθηκε το 2010 με μερική κάλυψη. Ο δείκτης PR8 σχετικά με παράπονα τα οποία αφορούσαν την ασφάλεια πελατών ήταν εκτός για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2011, ενώ το 2010 με την περιγραφή του συνόλου παραπόνων τα οποία αφορούσαν την αθέτηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών και στην απώλεια στοιχείων των πελατών καλύφθηκε μερικώς, ενώ στους απολογισμούς 2007, 2008 και 2009 δεν εμφανίζεται ο δείκτης PR8.

Στον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας στον οποίο ο ΟΤΕ και η COSMOTE παρουσίασαν από κοινού τα επιτεύγματα τους στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας τα πρότυπα GRI και η δέσμευση του οργανισμού στην υιοθέτηση τους αναφέρεται στο μήνυμα του προέδρου αλλά και στην σελίδα 5 του απολογισμού όπου αναφέρεται συγκεκριμένα ότι το περιεχόμενο του απολογισμού έχει ορισθεί

βάση των αρχών και των κατευθυντήριων οδηγιών για την έκδοση Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI G3,1.

Σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής του απολογισμού GRI αναφέρεται ότι το επίπεδο εφαρμογής B+ επαληθεύτηκε από τον φορέα εξωτερικής πιστοποίησης αλλά και από τον έλεγχο του επιπέδου εφαρμογής της GRI.

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

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

Σχήμα 129: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2012.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE, σελ: 6

Στην σελίδα 15 του απολογισμού του 2012 αναφέρονται τα κύρια επιτεύγματα για το 2012 όπου ήταν η διατήρηση των βαθμολογιών σε βασικούς δείκτες της απόδοσης Εταιρικής Υπευθυνότητας όπως η επίδοση GRI B+. Το 2012 αποσπάρθηκε το 3^ο βραβείο «Υψηλής απόδοσης» για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2011 βάση των αναθεωρημένων προτύπων του GRI G3.1 από το πανεπιστήμιο Αιγαίου. Στην σελίδα 33 του απολογισμού ενημερωνόμαστε ότι επιτεύχθηκαν οι στόχοι που είχε θέσει ο οργανισμός για την διατήρηση της βαθμολογίας το 2012 σε GRI B+ καθώς και την καταβολή προσπαθειών για την επίτευξη βαθμολογίας GRI A+. Πλέον για το 2013 ο οργανισμός θέτει ως στόχο την διατήρηση της βαθμολογίας GRI B+ καθώς και την έναρξη της προετοιμασίας για το πρωτόκολλο GRI G4.

Όπως παρατηρούμε και από το παράρτημα οι έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις καλύπτονται μερικώς στον απολογισμό του 2012. Συγκεκριμένα οι δείκτες EC1 σχετικά με την άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, EC2 σχετικά με τις οικονομικές επιπτώσεις λόγω κλιματικής, EC8 σχετικά με επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ωφελούν το κοινό και EC9 σχετικά με τις έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις καλύπτονται μερικώς. Ενώ οι δείκτες EC3 σχετικά με την κάλυψη του καθορισμένου προγράμματος παροχών του οργανισμού, EC6 σχετικά με τους τοπικούς προμηθευτές και EC7 σχετικά με τις τοπικές προσλήψεις βρίσκονται εκτός των μετρήσεων του απολογισμού. Παρατηρώντας την διαχρονική εξέταση των απολογισμών παρατηρούμε μια πιο δυσμενή πορεία των δεικτών οι EC1, EC8, EC9, EC3 οι οποίοι είχαν πλήρη κάλυψη στο έτος 2011. Το 2012 όμως πρόκειται για την πρώτο ενοποιημένο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE και ως συνέπεια υπάρχουν και οι διαφορές στους δείκτες.

Οι δείκτες EC6 και EC7 δεν παρουσίασαν μεταβολή, ήταν εκτός και στους δύο απολογισμούς όπως και ο δείκτης EC2 ο οποίος είχε μερική κάλυψη και στους δύο απολογισμούς. Ένα χρόνο νωρίτερα, στον απολογισμό του 2010 ο δείκτης EC1 καλυπτόταν πλήρως (καλύτερο επίπεδο σε σχέση με το 2012), ο δείκτης EC8 καλυπτόταν μερικώς το 2010 και έχει πλέον το ίδιο επίπεδο με το 2012 ενώ ο EC3 καλυπτόταν μερικώς το 2010 ενώ το 2011 καλύφθηκε πλήρως πριν να επανέλθει στα επίπεδα το 2010 και να καλυφθεί πάλι μερικώς το 2012. Το 2009 δεν καλυπτόταν ο δείκτης EC3 ενώ χωρίς ένδειξη καλύφθηκαν οι δείκτες EC1 και EC8. Καλύφθηκαν δηλαδή δύο δείκτες λιγότεροι από το 2008 όπου εκτός του EC1 και EC8 υπήρχε κάλυψη των EC9 και EC3. Οι ίδιοι δείκτες με το 2008 καλύφθηκαν και στο έτος 2007 με την ένδειξη μερική κάλυψη να υπάρχει μόνο στον δείκτη EC3.

Προχωρώντας στην κατηγορία του περιβάλλοντος εντοπίζουμε τον δείκτη EN1 ο οποίος αφορά τον όγκο των υλικών που χρησιμοποιήθηκαν, τον EN2 ο οποίος αφορά τα υλικά από την ανακύκλωση, τον EN7 ο οποίος αφορά τις πρωτοβουλίες για την μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας, τον δείκτη EN11 ο οποίος αφορά τα ακίνητα περιουσιακά στοιχεία τα οποία είναι μέσα ή δίπλα σε προστατευμένες περιοχές, ο δείκτης EN 14 ο οποίος αφορά την στρατηγική για την βιοποικιλότητα, ο δείκτης EN 27 σχετικά με τα υλικά συσκευασίας και τέλος ο δείκτης EN30 σχετικά με τα έξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος καλύπτονται μερικώς στον απολογισμό του 2012. Το 2011 ο δείκτης EN1 καλύπτεται πάλι μερικώς ενώ δεν καλύπτεται σε κανένα άλλο έτος. Ο δείκτης EN2 το 2011, 2010, 2009 είναι εκτός ενώ καλύπτεται στα πρώτα χρόνια εφαρμογής των δεικτών GR 2007 και 2008. Το 2008 και 2009 δεν εφαρμόζεται ο παραπάνω δείκτης. Οι δείκτες EN11 και EN14

καλύπτονται μερικώς μόνο το έτος 2011 ενώ δεν ξαναεμφανίζονται όπως παρατηρούμε και στην διαχρονική εξέταση των απολογισμών στο παράρτημα σε κανένα άλλο έτος πριν το 2011. Τέλος ο δείκτης EN 30 καλύπτεται μερικώς εκτός του 2012 και στα έτη 2011 και 2010 χωρίς να εμφανίζεται σε προηγούμενα έτη.

Εξετάζοντας στην συνέχεια τους δείκτες που αφορούν την κοινωνία και τις πρακτικές απασχόλησης παρατηρούμε ότι ο δείκτης LA2 σχετικά με τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων, ο δείκτης LA6 σχετικά με το ποσοστό του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επιτροπές υγείας και ασφάλειας, τον δείκτη LA7 ο οποίος αφορά τις επαγγελματικές ασθένειες, τις απώλειες ημερών εργασίας, τον δείκτη LA10 ο οποίος αφορά την επιμόρφωση ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο και την κατηγορία, τον δείκτη LA11 σχετικά με προγράμματα δια βίου μάθησης, τον δείκτη LA13 ο οποίος αφορά τους φορείς διακυβέρνησης με βάση τα κριτήρια διαφορετικότητας καλύπτονται μερικώς στον απολογισμό του 2012. Ο δείκτης LA15 σχετικά με την επιστροφή από γονική άδεια και τα ποσοστά διακράτησης προσωπικού ανά φύλλο είναι εκτός στον απολογισμό του 2012. Σχολιάζοντας την πορεία των δεικτών παρατηρούμε ότι για τον δείκτη LA2 καλύπτεται στα έτη 2007, 2010, 2011 μερικώς εκτός από το 2008 όπου δεν υπάρχει ένδειξη και το 2009 χρονιά που δεν καλύπτεται. Ο δείκτης LA6 καλύπτεται μερικώς στα έτη 2012, 2010, 2007, ενώ στα έτη 2008 και 2009 χωρίς την ένδειξη μερικής κάλυψης.

Το 2011 όμως έφθασε στο σημείο να καλύπτεται πλήρως όμως μετά την ενοποίηση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2012 καλύπτεται πλέον μερικώς. Ο δείκτης LA7 εν εξαιρέσουμε το έτος 2007 στο οποίο δεν υπήρχε εξωτερική διασφάλιση με συνέπεια τον καλύτερο έλεγχο για την αυτοδήλωση των δεικτών που καλύπτονται από τον απολογισμό όπου δηλώθηκε ότι καλυπτόταν πλήρως όλα τα επόμενα έτη καλύπτεται μερικώς, στα έτη 2008 και 2009 όμως δεν υπάρχει η δήλωση μερικής κάλυψης. Ο δείκτης LA10 καλυπτόταν πλήρως στα έτη 2007 και 2011 ενώ στα έτη 2008 και 2009 χωρίς την ένδειξη της μερικής κάλυψης. Ο δείκτης ακολουθεί μια προσπάθεια να κερδίσει το επίπεδο αυτοδήλωσης του 2007 πριν την πτώση του 2012 με την μερική του κάλυψη.

Ο δείκτης LA7 ξεκίνησε με την δήλωση της πλήρους κάλυψης το 2007 στην συνέχεια ακλούθησαν τα έτη 2008 και 2009 χωρίς την ένδειξη της μερικής κάλυψης και στα έτη 2010, 2011 και 2012 διατήρησε το ίδιο δείκτη μερικής κάλυψης. Ο δείκτης LA13 κινήθηκε στο επίπεδο της μερικής κάλυψης σε όλα τα έτη που υιοθετούσαν από τον οργανισμό από το 2007 έως και το 2013 καλυφθήκαν μερικώς ενώ στα έτη 2008 και 2009 δεν υπήρχε η ένδειξη της μερικής ή μη κάλυψης. Ο δείκτης LA15 άργησε

να υιοθετηθεί από τον οργανισμό και υιοθετήθηκε μόλις το 2011 με μερική κάλυψη χωρίς όμως να μπορεί να διατηρηθεί για το 2012 όπου ο δείκτης ήταν εκτός για τον οργανισμό για την χρονιά αυτή.

Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην εξέταση των δεικτών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα. Παρατηρούμε ότι οι πρακτικές επενδύσεων και προμηθειών καλύφθηκαν μερικώς το 2012, τα δικαιώματα σε τοπικό επίπεδο ήταν εκτός του απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE για το 2012 ενώ η αξιολόγηση και η επανόρθωση καλύφθηκαν μερικώς το 2012. Συγκεκριμένα για το 2012 παρατηρούμε ότι ο δείκτης HR1 σχετικά με τον έλεγχο των επενδυτικών συμβάσεων και εφαρμογής ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ο δείκτης HR2 σχετικά με την εξέταση των προμηθευτών σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα, ο δείκτης HR3 αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ο δείκτης HR9 ο οποίος αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα αυτοχθόνων λαών, ο δείκτης HR10 ο οποίος αφορά τις αντιρρήσεις ή αξιολογήσεις κινδύνων σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα και ο δείκτης HR11 ο οποίος αφορά τα παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα βρίσκονται εκτός του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2012. Οι συγκεκριμένοι δείκτες δεν έχουν παρουσία στους απολογισμούς του 2010, 2009, 2008, 2007 ενώ το 2011 ο HR1, HR2, HR3, HR9, HR10 και HR11 βρίσκονται εκτός του απολογισμού. Ο δείκτης HR8 το 2012 όπως και το 2011 καλύπτονται μερικώς.

Προχωρώντας στην εξέταση των δεικτών που αφορούν την κοινωνία παρατηρούμε ότι ο δείκτης SO1 ο οποίος αφορά τα προγράμματα συμμετοχής και επίδρασης των τοπικών κοινωνιών, ο δείκτης SO2 ο οποίος αφορά την κάλυψη των αξιολογήσεων κινδύνου διαφθοράς, ο δείκτης SO3 ο οποίος αφορά το ποσοστό των εργαζομένων τα οποία εκπαιδεύονται για την καταπολέμηση της διαφθοράς, ο δείκτης SO4 ο οποίος αφορά τα περιστατικά διαφθοράς και τα μέτρα που ελήφθησαν καθώς και ο δείκτης SO9 σχετικά με τις αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες καλύπτονται μερικώς στον απολογισμό του 2012. Ο δείκτης SO10 ο οποίος αφορά την πρόληψη και την μείωση των αρνητικών επιπτώσεων ο οποίος αφορά την πρόληψη και την μείωση των αρνητικών επιπτώσεων βρίσκεται εκτός του απολογισμού. Ο δείκτης SO1 καλύπτεται μερικώς σε όλους τους απολογισμούς, στον απολογισμό 2009 και 2008 δεν υπάρχει ένδειξη, ενώ στον απολογισμό του 2007 καλύπτεται πλήρως. Η μετατροπή του δείκτη αυτού σε μερικώς καλυπτόμενου δείκτη μπορεί να αποδοθεί στην παρουσία εξωτερικής πιστοποίησης μετά τους πρώτους απολογισμούς.

Ο δείκτης SO2 πέρα από την μερική κάλυψη την οποία παρατηρούμε το 2012 δεν παρουσιάζει κάλυψη σε κανένα άλλο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας έως το 2012. Ο δείκτης SO3 παρουσιάζει μερική κάλυψη σε όλους τους απολογισμούς, εκτός του απολογισμού του 2007 (σημειώνουμε ότι στους απολογισμούς του 2008 και του 2009 δεν υπάρχει η ένδειξη στον πίνακα του απολογισμού). Ο δείκτης SO4 μόνο στο έτος 2010 κατάφερε να καλυφθεί πλήρως ενώ στα προηγούμενα και επόμενα έτη, καλύφθηκε μερικώς, γεγονός που σχετίζεται με το πλήθος και των ωρών των προγραμμάτων που παρακολούθησαν οι εργαζόμενοι του οργανισμού κατά της διαφθοράς. Στην συνέχεια, εξετάζοντας τον δείκτη SO9 το 2012 καλύπτεται μερικώς, μετά την ενοποίηση του απολογισμού ΟΤΕ και COSMOTE ενώ το 2011 ο δείκτης καλύφθηκε πλήρως. Ο δείκτης SO10 ο δείκτης ήταν εκτός του 2012 και το 2011.

Ο δείκτης PR8 ο οποίος αναφέρεται στα παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών και καλύπτεται μερικώς στον απολογισμό του 2012 ενώ στον απολογισμό του 2011 είναι εκτός και το 2010 καλύπτεται μερικώς

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι και για το 2012, ο εξωτερικός έλεγχος δόθηκε στην εταιρεία Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός κ Καμπάνης Α.Ε. Υπήρξε παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI στο επίπεδο B και όπως ενημερωνόμαστε στην σελίδα 123 του απολογισμού «διασφαλίζεται ότι η αυτοαξιολόγηση του ΟΤΕ και της COSMOTE στο επίπεδο B+, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για την σύνταξη του ενιαίου απολογισμού δεν είναι ουσιωδώς ανακριβείς». Στην έκθεση αναφέρεται ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE βελτίωσαν την διαχείριση και την παρουσίαση της επίδοσης τους στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2012 μέσα από την υιοθέτηση μια κοινή στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας με κοινά προγράμματα και δράσεις, όσον αφορά για τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρεται ότι διεξήχθη μια εκτεταμένη έρευνα σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE και την διεξαγωγή ομαδικών συζητήσεων αλλά και προσωπικών συνεντεύξεων σε βαθμούς. Τονίζεται κατά συνέπεια από την πλευρά του οργανισμού οι ενέργειες τις οποίες έπραξε για την εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στην πολιτική της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ο απολογισμός του 2013 ορίστηκε με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες για την έκδοση απολογισμών βιωσιμότητας της πρωτοβουλίας GRI G.3.1. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE πλέον μέσα από την έκδοση του απολογισμού και ακολουθώντας τις

οδηγίες GRI G4 οι εταιρείες προχώρησαν στην ενίσχυση του τρόπου ανάλυσης των δικών τους θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

Το επίπεδο εφαρμογής του GRI για τον απολογισμό του 2013 σημείωσε πρόοδο φθάνοντας στο επίπεδο A+.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.32 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9 – 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	
	Disclosures on Management Approach	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
	Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic and environment.**		Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labour, society, product responsibility***		Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission	
* Sector supplement in final version.		** Performance Indicators may be selected from any finalised Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines.		*** Performance Indicators may be selected from any finalised Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines.			

Σχήμα 130: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2013.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE, σελ: 6

Το επίπεδο εφαρμογής A+ έχει ελεγχθεί από το GRI. Το προφίλ γνωστοποίησης του απολογισμού αναφέρεται όπως διακρίνουμε στο παράρτημα του απολογισμού του 2013 αφορά τους δείκτες που αφορούν το προφίλ του ανώτατου αρμόδιου λήψης αποφάσεων, τις σημαντικές επιπτώσεις, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες. Επίσης αφορά την επωνυμία του οργανισμού, τις μάρκες, των προϊόντων και υπηρεσίες, την δομή λειτουργιών του οργανισμού, την τοποθεσία της έδρας, τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται, το καθεστώς ιδιοκτησίας και νομικής μορφής, τις αγορές που εξυπηρετούνται, το μέγεθος του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό, τις σημαντικές μεταβολές κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού καθώς και τα βραβεία τα οποία λήφθηκαν κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού. Στους παραμέτρους απολογισμούς εξετάστηκαν επίσης οι δείκτες της περιόδου απολογισμού, την ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού, τον κύκλο απολογισμό, το σημείο επικοινωνίας σχετικά με τον απολογισμό, την διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού, τα όρια απολογισμού, οι περιορισμοί ως προς τα όρια ή το πεδίο του απολογισμού, οι κοινοπραξίες θυγατρικές και εξωτερική ανάθεση, οι τεχνικές εκτίμησης δεδομένων, οι επιπτώσεις και η

επεξήγηση των αναθεωρήσεων των πληροφοριών, οι σημαντικές αλλαγές στον απολογισμό όσον αφορά το πεδίο, τα όρια και τις μεθόδους, τον πίνακα των δεικτών GRI και την πολιτική εξωτερικής διασφάλισης.

Επίσης όπως παρατηρούμε και από το παράρτημα εξετάζονται οι δείκτες της προληπτικής προσέγγισης, οι εξωτερικοί χάρτες οι κώδικες και οι αρχές, η ιδιότητα μέλους σε σωματεία και φορείς υποστήριξης, οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν, ο προσδιορισμός και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών, θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Επίσης εξετάζεται η προσέγγιση του Management και οι γνωστοποιήσεις για τους δείκτες κάθε κατηγορίας.

Οι δείκτες απόδοσης καθώς και συμπληρωματικούς δείκτες απόδοσης G. Επίσης εξετάζεται ο πυρήνας και ο τομέας της κάθε ομάδας δεικτών, υποβάλλοντας έκθεση και σχολιασμό για τον κάθε δείκτη ή εξηγώντας το λόγο για τον οποίο ο δείκτης παραλείπεται. Για το επίπεδο A οι δείκτες απόδοσης μπορούν να επιλεγούν από οποιοδήποτε οριστικοποιημένο τομέα συμπλήρωμα αλλά οι 14 δείκτες από τους 20 πρέπει να είναι από τις αρχικές κατευθυντήριες γραμμές του GRI. Οι στόχοι για το 2013 ήταν η διατήρηση της βαθμολογίας GRI B+ και η έναρξη προετοιμασίας για το GRI G4. Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2013 διαπιστώθηκε ότι συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις από το Global Reporting Initiative 3.1. Αυτή η συμμόρφωση οδήγησε στην αναγνώριση ότι ο απολογισμός πληροί τα κριτήρια του υψηλότερου επιπέδου προσαρμογής A+.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειώσουμε ότι το επίπεδο A+ του GRI 3,1 έχει δεχθεί κριτική σχετικά με την αξιοπιστία του. Μάλιστα σύμφωνα με το άρθρο του Sebastian Knebel και του Peter Steele το 2015 «Quo vadis GRI. Μια κριτική αξιολόγηση του GRI 3,1 A+ - μη οικονομικές εκθέσεις για την αξιοπιστία και την τυποποίηση», αναφέρει ότι τα αποτελέσματα της έρευνας του έδειξαν μια έλλειψη πληρότητας και αξιοπιστίας των βασικών δεικτών απόδοσης GRI A+ στις εκθέσεις επιβεβαίωσης τις οποίες υποβάλλει η επιχείρηση λόγω της ευελιξίας που έχουν καθώς όσον αφορά την επιλογή των κριτηρίων αλλά και την κατευθυντήρια γραμμή τους. Οι δύο συγγραφείς διαπίστωσαν ότι ο μέσος όρος των βασικών δεκτών έφθανε το 77, 67% και οι εκθέσεις A+ χρησιμοποιούσαν λιγότερους βασικούς δείκτες GRI από ότι η B+

εκθέσεις. Με το άρθρο τους αυτό οι Kebel και Seele αμφισβήτησαν την εγκυρότητα του συστήματος διασφάλισης GRI 3.1.⁴⁰ (Kebel, Seele, 2015).

Κατά την εξέταση των δεικτών παρατηρούμε ότι όλοι οι δείκτες καλύπτονται πλήρως εκτός από τον δείκτη κοινωνικής επίδοσης σχετικά με τα δικαιώματα του αυτόχθονα πληθυσμού λόγω ότι δεν ήταν σχετικός, ο δείκτης κοινωνικής επίδοσης HR9 ο οποίος αφορά και αυτός το ίδιο θέμα των αυτοχθόνων λαών (δικαιώματα τίνα αυτοχθόνων λαών) ο οποίος δεν καλύπτεται ως μη σχετικός δείκτης. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013). Ο δείκτης HR13 δεν χρησιμοποιήθηκε στον απολογισμό του 2012, 2011, 2010, 2009, 2008 και 2007.

Όπως και οι προηγούμενοι απολογισμοί, έτσι και η εξωτερική διασφάλιση του απολογισμού Εταιρικής Βιωσιμότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE για το 2013 δόθηκε στην εταιρεία Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός G Καμπάνη Α.Ε.

Δόθηκε περιορισμένη διασφάλιση στους παρακάτω δείκτες απόδοσης στον αριθμό των παραπόνων από πελάτες, στο ποσοστό παραπόνων από πελάτες τα οποία επιλύθηκαν εντός 2 ημερών, ο δείκτης αφοσίωσης TRIM, την αξιολόγηση των προμηθευτών με βάση τα κριτήρια βιωσιμότητας, τον αριθμό των φοιτητών οι οποίοι υποστηρίχθηκαν εντός του προγράμματος υποτροφιών ΟΤΕ και COSMOTE και το συνολικό ύψος ενίσχυσης, τις δαπάνες Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2013, τον αριθμό των εθελοντικών δράσεων των εργαζομένων, το ανθρώπινο δυναμικό, την επίδοση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας για το 2013, τον αριθμό εργαζομένων σε θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα, την κατανομή του προσωπικού ανά φύλο, το ποσοστό των εργαζομένων οι οποίοι υπόκεινται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας με τον μέσο όρο των εκπαιδευτικών ωρών, ανά εργαζόμενο σε θέματα υγείας και ασφάλειας, στον αριθμό των καταγγελιών σχετικά με θέματα τα οποία απαιτούν διορθωτικές ενέργειες, τις αποχωρήσεις επί του συνόλου των εργαζομένων, στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, στην κατανάλωση καυσίμων σε κτίρια και εγκαταστάσεις, στην κατανάλωση καυσίμων του στόλου οχημάτων, στις άμεσες και έμμεσες εκπομπές των αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου, τα επικίνδυνα απόβλητα, την ανακύκλωση τηλεφώνων και των αξεσουάρ τους καθώς και τον αριθμό των μετρήσεων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.

⁴⁰ Οι συγγραφείς εφάρμοσαν μια έρευνα τριών βημάτων οι οποίες βασιζόταν σε τέσσερις βιβλιογραφικές υποθέσεις και εξέτασαν όλες τις εκθέσεις 3.1+ και τους 177 δείκτες GRI με κωδικοποίηση των 41 μεταβλητών καθώς και των 84 δεικτών απόδοσης της GRI και ελέγχθηκε η προσβασιμότητα, η ικανότητα να κατέβουν στον υπολογιστή, η επάρκεια καθώς και η δυνατότητα σύγκρισης με παλαιότερες αναφορές. Τα αποτελέσματα της έρευνας αμφισβητούν την εγκυρότητα του συστήματος διασφάλισης της GRI 3.1

Προκειμένου να παράσχει η εταιρεία την εξωτερική διασφάλιση στον ΟΤΕ προβεί σε δειγματοληπτικό έλεγχο και ανάλυση των διαδικασιών οι οποίες αφορούν την αναγνώριση και την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και την ανασκόπηση του δείγματος τόσο των συναντήσεων όσο και των αποτελεσμάτων τα οποία προέκυψαν από αυτές τις συναντήσεις.

Επίσης, έγινε επισκόπηση των διαδικασιών εκείνων οι οποίες ακολουθήθηκαν από ΟΤΕ και την COSMOTE προκειμένου να εντοπισθούν αλλά και να καθοριστούν τα θέματα εκείνα τα οποία θα έπρεπε να συμπεριληφθούν στον ενιαίο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Για την επισκόπηση αυτή χρησιμοποιήθηκε τόσο η θεματολογία των ΜΜΕ όσο και οι απολογισμοί άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνιών για το 2013.

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με στελέχη του ΟΤΕ και της COSMOTE, ανάλυση και δειγματοληπτική επισκόπηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών που αφορούν την συλλογή, την επαλήθευση καθώς και την παρουσίαση των δεικτών απόδοσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Έγινε επισκόπηση πληροφοριών αλλά και επεξηγήσεων οι οποίες αφορούσαν την υποστήριξη των ισχυρισμών για τον ενιαίο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013 καθώς και του ενιαίου απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013. Σύμφωνα με την έκθεση εξωτερικής διασφάλισης ο ΟΤΕ και η COSMOTE βελτίωσαν σημαντικά τις επιδόσεις τους σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Κατάφεραν να πιστοποιήσουν το πρόγραμμα περιβαλλοντικής διαχείρισης του ΟΤΕ, συμμετείχαν σε ημερίδα κατά την διάρκεια της οποίας τα ενδιαφερόμενα μέρη συζήτησαν θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με εκπρόσωπο του ΟΤΕ και της COSMOTE και πραγματοποιήθηκε βαθμολόγηση των επί μέρους θεμάτων με την χρήση των κριτηρίων εταιρικής υπευθυνότητας. Επίσης πραγματοποιήθηκε ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος με σκοπό την συλλογή περιβαλλοντικών στοιχείων. Το συμπέρασμα της εξωτερικής διασφάλισης ήταν ότι δεν περιήλθε στην αντίληψη της εταιρείας οτιδήποτε θα μπορούσε να οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Προχωρώντας στην εξέταση του απολογισμού του 2014 ενημερωνόμαστε στην σελίδα 3 ότι το περιεχόμενο του απολογισμού αυτού ορίζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες για την έκδοση των απολογισμών βιωσιμότητας σύμφωνα με την πρωτοβουλία GRI G3.1

Το επίπεδο εφαρμογής GRI σχετικά με τον απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης για το 2014 σύμφωνα με το GRI, έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI 3.1 για το επίπεδο εφαρμογής A+.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.6, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9 – 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17		Same as requirement for Level B	
Disclosures on Management Approach OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic and environment.**	Report Externally Assured	Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labour, society, product responsibility***	Report Externally Assured	Respond on each core and Sector Supplement** indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission	Report Externally Assured

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

Σχήμα 131: Το επίπεδο εφαρμογής GRI για το 2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ - COSMOTE, σελ: 5

Πέρα από την πολύ καλή επίδοση των εταιρειών στον δείκτη GRI 3.1 τα στελέχη της υποδιεύθυνσης εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού συμμετείχαν σε εκδηλώσεις και σεμινάρια σχετικά με την μέθοδο Social Return On Investment (SROI) καθώς και των οδηγιών G.4 Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είχαν ως στόχο για το 2014 την έκδοση του ετήσιου απολογισμού σύμφωνα πάντα με τις οδηγίες GRI G4. Η επίτευξη του στόχου αυτού είναι σε εξέλιξη το 2014. Αναφέρεται επίσης ότι από το 2014 ο ΟΤΕ και η COSMOTE μελέτησαν τις νέες οδηγίες GRI G4 και προχώρησαν σε μια σειρά δράσεων όπως είναι η ενίσχυση της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την ανάπτυξη της πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και της κοινωνικής χάρτας, την βελτίωση της μεθοδολογίας ανάλυσης της ουσιαστικότητας καθώς και την αναβάθμιση του τρόπου διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Πρόκειται λοιπόν για μια προετοιμασία η οποία θα συντελέσει στην έκδοση του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015 σύμφωνα με το πρότυπο GRI G4 κάτι που αποτελεί στόχο των δύο επιχειρήσεων για το 2015. Ως στόχος για το 2015 έχει τεθεί η έκδοση του ετήσιου απολογισμού βιώσιμης ανάπτυξης σύμφωνα πάντα με τις οδηγίες του GRI G4.

Στην ίδια κατεύθυνση είχε προγραμματιστεί το 2015 αλλά και το 2016 να χρησιμοποιηθεί το αναθεωρημένο ερωτηματολόγιο με νέες ερωτήσεις προς τους προμηθευτές ώστε να αυτοαξιολογήσουν την επίδοσή τους πάνω σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης. Το αναθεωρημένο ερωτηματολόγιο θα περιλαμβάνει ερωτήσεις οι οποίες θα αφορούν την εταιρική υπευθυνότητα, την βιώσιμη ανάπτυξη, την εργασία, το περιβάλλον καθώς την υγεία, την ασφάλεια αλλά και την υπηρεσιακή συνέχεια. Έτσι οι προμηθευτές θα παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές της βιώσιμης ανάπτυξης που εφαρμόζουν καθώς και των συστημάτων διαχείρισης των πόρων τους βάση των κατευθυντήριων γραμμών GRI G4. Στον απολογισμό του 2014, το GRI έχει επιβεβαιώσει ότι ο απολογισμός βιώσιμης ανάπτυξης έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G3.1 και συγκεκριμένα για το επίπεδο εφαρμογής A+.

Μάλιστα στους δείκτες οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν, χρησιμοποιήθηκαν επιπλέον δείκτες οι οποίοι δεν ήταν απαραίτητοι για το επίπεδο A+. Έτσι ο οικονομικός δείκτης EC5 (κατώτατος μισθός πρόσληψης σε σύγκριση με το βασικό μισθό), ο επίσης οικονομικός δείκτης EC9 (έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις), οι περιβαλλοντικοί δείκτες EN5 (εξοικονόμηση ενέργειας), EN6 (πρωτοβουλίες για ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας), EN7 (πρωτοβουλίες για την μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας), EN9 (επίπτωση της άντλησης νερού), EN10 (νερό που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε), EN13 (Βιότοποι που προστατεύονται ή αποκαταστάθηκαν), EN14 (Στρατηγική για τη βιοποικιλότητα), EN 15 (Απειλούμενα είδη), EN 18 (πρωτοβουλίες για την μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου), EN 24 (Απόβλητα που κρίνονται επιβλαβή σύμφωνα με την σύμβαση της βασιλείας), EN 25 (Επιπτώσεις στην βιοποικιλότητα από την απόρριψη και την απορρόφηση των απόβλητων), EN 29 (περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις μεταφορές), EN 30 (Εξοδα για την προστασία του περιβάλλοντος) παρά το γεγονός ότι δεν ήταν απαραίτητοι για την επίτευξη του επιπέδου A+.

Στην συνέχεια στους δείκτες οι οποίοι αφορούν την κοινωνία και τις πρακτικές απασχόλησης LA3 (παροχές για εργαζομένους πλήρους απασχόλησης), LA6 (ποσοστό εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας), ο LA9 (συμφωνίες συνδικάτων για θέματα Υγείας και ασφάλειας), LA11 (προγράμματα δια βίου μάθησης), LA12 (εκθέσεις επίδοσης και εξέλιξης ανά φύλο) αλλά και στους δείκτες σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα HR8 (Εκπαίδευση του προσωπικού ασφαλείας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων), HR9 (Ανθρώπινα δικαιώματα αυτοχθόνων λαών), τους κοινωνικούς δείκτες S06 (πολιτικές δωρεές και εισφορές) και S07 (δικαστικές ενέργειες για αντί ανταγωνιστική

συμπεριφορά, PR2 (Μη συμμόρφωση με κανονισμούς υγείας και ασφάλειας σε σχέση με προϊόντα), PR7 (Μη συμμόρφωση σε σχέση με τα πρότυπα Marketing), PR8 (Παράπονα σχετικά με την ασφάλεια των πελατών), επίσης χρησιμοποιήθηκαν στην σύνταξη του απολογισμού παρά το γεγονός ότι δεν ήταν απαραίτητοι για την επίτευξη του επιπέδου GRI 3.1 A+. Οι δείκτες όλοι καλύφθηκαν πλήρως εκτός από τον δείκτη HR9 σχετικά με τα δικαιώματα αυτοχθόνων λαών ο οποίος ήταν μη σχετικός όπως και στον απολογισμό του 2013, του 2012 ενώ στους προηγούμενους απολογισμούς ο δείκτης δεν εμφανίζεται.

Η έκθεση Ανεξάρτητης διασφάλισης δόθηκε και για το 2014 στην εταιρεία Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός G Καμπάνης. Δόθηκε περιορισμένη διασφάλιση στους παρακάτω δείκτες : τον αριθμό παραπόνων από πελάτες, το ποσοστό παραπόνων από πελάτες τα οποία επιλύθηκαν εντός 2 ημερών, τον δείκτη αφοσίωσης τους προμηθευτές οι οποίοι αξιολογήθηκαν βάσει κριτηρίων βιωσιμότητας, ο αριθμός των φοιτητών οι οποίοι στηρίχθηκαν από το πλαίσιο του προγράμματος υποτροφιών ΟΤΕ και COSMOTE, οι δαπάνες εταιρικής υπευθυνότητας για το 2014 οι οποίες αφορούσαν ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και των παιδιών, τον αριθμό των εθελοντικών δράσεων των εργαζομένων, τον αριθμό των εργαζομένων, τον συνολικό αριθμό των εργαζομένων οι οποίοι εμπλέκθηκαν σε θανατηφόρα και μη θανατηφόρα εργατικά ατυχήματα, την κατανομή του προσωπικού ανά φύλο, το ποσοστό των εργαζομένων οι οποίοι υπόκεινται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας στο μέσο όρο εκπαιδευτικών ορών ανά εργαζόμενο καθώς και τον συνολικό αριθμό των εργαζομένων οι οποίοι συμμετείχαν στις εκπαιδεύσεις, στις εκπαιδευτικές ώρες ανά εργαζόμενο σχετικά με θέματα υγείας και ασφάλειας, στον αριθμό των καταγγελιών οι οποίες αφορούσαν θέματα διάκρισης και απαιτούσαν διορθωτικές ενέργειες, στις αποχωρήσεις ως ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων, στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, στην κατανάλωση καυσίμων σε κτίρια και εγκαταστάσεις, στην κατανάλωση καυσίμων του στόλου οχημάτων, στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, στους τόνους επικίνδυνων αποβλήτων, στην ανακύκλωση μη επικίνδυνων τεχνικών απορριμμάτων τα οποία προερχόταν από την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στην ανακύκλωση τηλεφώνων καθώς και στον αριθμό μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό.

Ως παρατηρήσεις της ανεξάρτητης έκθεσης αναφέρεται η ανάπτυξη της κοινής πολιτικής εταιρικής υπευθυνότητας από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, η ανάπτυξη μιας κοινωνικής χάρτας η οποία έθεσε τους κανόνες οι οποίοι θεσπίστηκαν για τον όμιλο όσον αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, την βιώσιμη ανάπτυξη, την προστασία του περιβάλλοντος, την παροχή ίσων ευκαιριών, την υγείας και ασφάλεια και τα

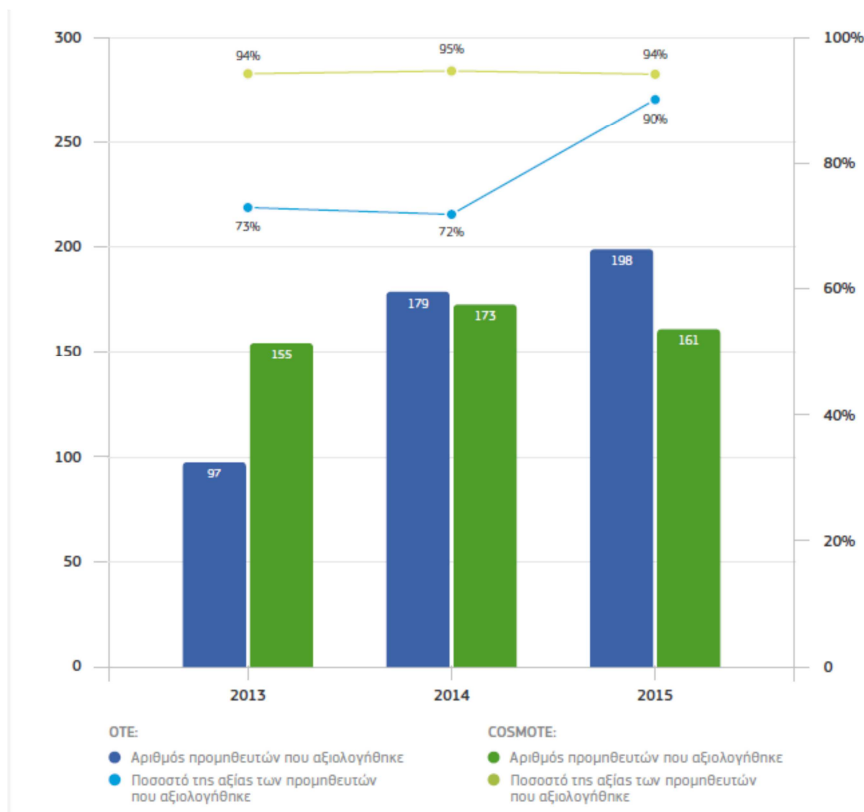
δικαιώματα των εργαζομένων. Μία σημαντική παρατήρηση της ανεξάρτητης έκθεσης αναφέρεται στην αναβάθμιση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσα από διαδραστική παρουσίαση του απολογισμού βιώσιμης ανάπτυξης μέσα από την χρήση του διαδικτύου.

Σε αυτήν την έκθεση όπως και στις προηγούμενες αναφέρεται ότι δεν περιήλθε στην αντίληψη της εταιρείας ότι «οτιδήποτε θα την οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης εταιρικής υπευθυνότητας είναι ουσιωδώς ανακριβείς». Αξιοσημείωτο είναι ότι για πρώτη φορά αναφέρεται η υπερίσχυση της Ελληνικής έκδοσης του απολογισμού έναντι της Αγγλικής σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας όσον αφορά τα συμπεράσματα της εταιρείας διασφάλισης.

Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015 πρόκειται για τον πρώτο απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας ο οποίος συντάχθηκε με τις κατευθυντήριες οδηγίες για την έκδοση απολογισμών βιωσιμότητας Global Reporting Initiative G4. Έτσι, παρατηρούμε ότι επιτεύχθηκαν οι στόχοι οι οποίοι είχαν τεθεί από την προηγούμενη χρονιά για το 2015 οι οποίοι είχαν ως στόχο την έκδοση του ετήσιου απολογισμού βιώσιμης ανάπτυξης σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4.

Στην σελίδα 103 και 104 του απολογισμού εντοπίζουμε ένα σημείο το οποίο έχει να κάνει με την αναβάθμιση των απαιτήσεων από τον οργανισμό προς τους προμηθευτές. Συγκεκριμένα αναφέρεται ότι οι υποδιευθύνσεις εταιρικής υπευθυνότητας σταθερής και κινητής αλλά και διαχείρισης και βελτιστοποίησης οικονομικών και υποστηρικτικών διαδικασιών του ομίλου ΟΤΕ προοχώρησαν σε συνεργασία προκειμένου να βελτιώσουν το ερωτηματολόγιο και να ενσωματωθούν σε αυτό νέες ερωτήσεις προς τους προμηθευτές έτσι ώστε να καλυφθούν οι αυξανόμενες απαιτήσεις του GRI G4.

Η επιρροή της πρωτοβουλίας GRI G4 επιβεβαιώνεται και από το παρακάτω σχήμα στο οποίο παρατηρούμε ότι το ποσοστό των προμηθευτών τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE αυξήθηκαν σημαντικά το 2015.



Σχήμα 132: Η αξιολόγηση των προμηθευτών ΟΤΕ και COSMOTE για το 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015, σελ: 104.

Το GRI έχει επιβεβαιώσει ότι ο απολογισμός βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζεται στις απαιτήσεις οι οποίες ορίζονται από το Global Reporting Initiative GRI G4. Όπως παρατηρούμε στην διαχρονική εξέταση των δεικτών GRI στο παράρτημα βλέπουμε ότι οι δείκτες οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν καλύφθηκαν πλήρως χωρίς την ένδειξη μερικής κάλυψης.

Το 2015 άλλαξε η εταιρεία η οποία παρείχε την εξωτερική διασφάλιση σχετικά με την υιοθέτηση των προτύπων GRI και από την εταιρεία Deloitte Χατζηπαύλου κ Καμπάνης Α.Ε. δόθηκε στην εταιρεία KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. η οποία υλοποίησε και την ανεξάρτητη έκθεση περιορισμένου εύρους διασφάλισης προς την διοίκηση του ΟΤΕ Α. Ε. και της COSMOTE Α.Ε. Στην έκθεση αναφέρεται ότι η εργασία σχεδιάστηκε με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μπορέσει να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση για την αξιοπιστία των γενικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων οι οποίες απαιτούνται για την βασική επιλογή των κριτηρίων συμφωνίας των κατευθυντήριων οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI) και την αξιοπιστία

των ειδικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων για τα ουσιαστικά θέματα τα οποία είναι:

Η οικονομική επίδοση, οι υγρές εκροές και τα απόβλητα, η υγεία και ασφαλείς στην εργασία, η καταπολέμηση της διαφθοράς, η αντί ανταγωνιστική συμπεριφορά, η κανονιστική συμμόρφωση, η υγεία και ασφάλεια των πελατών, σχετικά με τα θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, η ιδιωτικότητα των πελατών. Αναφέρεται ότι η εταιρεία παρέχει περιοχές διασφάλισης 2,3, και 4 σχετικά με την αξιοπιστία των γενικών τυποποιημένων δημοσιεύσεων τόσο για τα ουσιαστικά θέματα όσο και για τα μη ουσιαστικά θέματα. Προκειμένου να παράσχει την διασφάλιση η εταιρεία διενήργησε τις εργασίες της βάσεις του διεθνούς προτύπου αναθέσεων διασφάλισης ISAE 3000⁴¹, των απαιτήσεων του προτύπου AA1000 AS (2008) σχετικά με εργασίες διασφάλισης τύπου Επίσης η εταιρεία KPMG εφαρμόζει και το διεθνές πρότυπο ISQC⁴² το οποίο αφορά ένα ολοκληρωμένο σύστημα ποιότητας.

⁴¹ Το πρότυπο ISAE 3000 υπαγορεύει την σχεδίαση και την εκτέλεση των εργασιών της εταιρείας η οποία παρέχει την εξωτερική διασφάλιση σχετικά με το αν κάποια στοιχεία του απολογισμού τα οποία επιλέχθηκαν περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις.

⁴² Πρόκειται για το διεθνές πρότυπο δικλείδων ποιότητας των εταιρειών οι οποίες ασκούν ελέγχους και επισκοπήσεις ιστορικών χρηματοοικονομικών πληροφοριών και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης και προέλθει από την φράση Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements and Other Assurance and relative Services Engagements.

5.9.1.8 ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΑ1000 Α.Ρ.Σ (ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD) – 1000 Α.Σ (ACCOUNTABILITY STANDARDS) – 1000 Α.Σ (ACCOUNTABILITY ASSURANCE STANDARD).

Η διαχρονική υιοθέτηση του προτύπου ΑΑ 1000 από τον οργανισμό διαφαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 63: Διαχρονική εξέταση πρότυπο ΑΑ1000ΑΣ -1000 ΑΡ.Σ.

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΑ1000 ΑΡ.Σ				
	ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΜΕΘΟΔΟΙ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΥΨΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
2009	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Προσδιορισμό των Ενδιαφερόμενων Μερών και τη συνεργασία μαζί τους προκειμένου να αποκτήσουμε συνολική εικόνα των ζητημάτων</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ: 19). - Ενδιαφερόμενα Μέρη (κεφ:26) - Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης (κεφ. 7).</i>
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Προσδιορισμό των ζητημάτων που είναι σημαντικά για τον ΟΤΕ και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ.: 19). - Ενδιαφερόμενα Μέρη (κεφ:26) - Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης (κεφ.7).</i>
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	<i>Ανταπόκριση σε σημαντικά ζητήματα και τη διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση του οργανισμού.</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ: 19). - Ενδιαφερόμενα Μέρη (κεφ:26) - Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης (κεφ.7).</i>

2010	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Προσδιορισμός των ενδιαφερόμενων μερών και η συνεργασία μαζί τους ώστε να υπάρχει η συνολική εικόνα των ζητημάτων που τα απασχολούν.</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις εξωτερικής Υπευθυνότητας (κεφ: 2.1), Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.6), Έκθεση εξωτερικής διασφάλισης (κεφ.7)</i>
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Προσδιορισμό των ζητημάτων που είναι σημαντικά για τον ΟΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις εξωτερικής Υπευθυνότητας (κεφ: 2.1.)Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.6), Έκθεση εξωτερικής διασφάλισης (κεφ.7)</i>
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	<i>Ανταπόκριση σε βασικά ζητήματα και στη διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Δείκτες και πιστοποιήσεις εξωτερικής Υπευθυνότητας (κεφ: 2.1)</i>
2011	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Ορισμός των βασικών ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας - ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ.2)Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.6), Έκθεση εξωτερικής διασφάλισης (κεφ.7)</i>
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της.</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Στόχοι και αποτελέσματα. Μεθοδολογία και Σημασία, Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.1, 2.3, 2.6).</i>

	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	<i>Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια όσον αφορά στην απόδοση.</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Στόχοι και αποτελέσματα Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.2,2.6).</i>
2012	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Ορισμός των βασικών ενδιαφερομένων μερών - Διάλογος για την κατανόηση βασικών θεμάτων</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Αρχές Στρατηγικού πλαισίου Εταιρικής Υπευθυνότητας (2.3.1) -Μεθοδολογία της ουσιαστικότητας (2.3.2) - Προσέγγιση διαχείρισης της συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών (2.6.1) - Έρευνα Ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα (2.6.2) - Επισκόπηση της συμμετοχής Ενδιαφερομένων μερών κατά το 2012</i>
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Ορισμός των θεμάτων που είναι σημαντικά για τη εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα</i>
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	<i>Ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στη διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση.</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα</i>

2013	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ. 2)- Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας (κεφ. 2.6) - Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ: 2.5).
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα
2014	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ. 2.1) - Ανάλυση Ουσιαστικότητας (κεφ. 2.6) - Ενδιαφερόμενα Μέρη (2.5) - Προσέγγιση Αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα Μέρη (κεφ. 2.5.1) - Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.5.2)
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	Όπως στον απολογισμό του 2012	ΠΛΗΡΩΣ	Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα

2015	ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Όπως στον απολογισμό του 2012</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Στρατηγική και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας (κεφ. 2.9) - Ανάλυση Ουσιαστικότητας (κεφ. 2.6) - Ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.5) - Προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.5.1) - Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (κεφ. 2.5.2).</i>
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	<i>Όπως στον απολογισμό του 2012</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα</i>
	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	<i>Όπως στον απολογισμό του 2012</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>Το ίδιο όπως συμμετοχικότητα</i>

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρική Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2009 – 2015. AA1000APS Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας (Accountability Principles Standard) Διαθέσιμο στο: <http://www.mas-business.com/docs/AA1000APS%202008%20Final.pdf>, 11/3/2017. AA1000AS Πρότυπο Διασφάλισης 2008 (Accountability Standard).

Για το 2008 υιοθετήθηκε το πρωτόκολλο AA 1000 APS ή Accountability Principles Standard (2008). Με την εφαρμογή του προτύπου αυτού οι αρχές υπευθυνότητας AA1000 θα έπρεπε να παρουσιαστούν με ξεχωριστό πρότυπο έτσι ώστε να μπορέσει να επιτραπεί η εφαρμογή τους ευρύτερα και έτσι κατά την διάρκεια της διασφάλισης της βιωσιμότητας. Το πρότυπο αυτό περιλαμβάνει την υιοθέτηση τριών αρχών την θεμελιώδη αρχή της συμμετοχικότητας, τις αρχές της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης.

Στο παράρτημα βρίσκεται η διαχρονική εξέταση της υιοθέτησης των αρχών της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης οι οποίες από το 2009 χρονιά κατά την οποία υφίσταται εξωτερική διασφάλιση υιοθετούνται πλήρως. Μέσα από την υιοθέτηση του πρωτοκόλλου αυτού ο οργανισμός υποχρεώθηκε να συμπεριλάβει τα ενδιαφερόμενα μέρη στην διαδικασία της εταιρικής υπευθυνότητας. Έτσι μέσα από την υιοθέτηση του προτύπου αυτού καθιερώνεται πλέον μια στρατηγική η οποία στηρίζεται στην ισορροπημένη κατανόηση και ανταπόκριση πάνω σε ουσιαστικά θέματα αλλά και σε θέματα και ανησυχίες των ενδιαφερόμενων μερών, καθιερώνει στόχους και πρότυπα τα οποία είναι διαχειρίσιμα αλλά και

αξιολογήσιμα και έχουν μετατρέπεται σε έναν πομπό αξιόπιστης πληροφόρησης όσον αφορά την στρατηγική, τους στόχους καθώς και την επίδοση του οργανισμού.

Σκοπός του προτύπου AA 1000APS είναι η παροχή στους οργανισμούς ενός συνόλου αρχών το οποίο αφορά την πλαισίωση αλλά και την διάρθρωση του τρόπου κατανόησης, διακυβέρνησης αλλά και διαχείρισης, εφαρμογής αξιολόγησης αλλά και επικοινωνίας της υπευθυνότητας τους. Οι αρχές υπευθυνότητας θα πρέπει να εφαρμοσθούν από τους οργανισμούς εκείνους οι οποίοι και προχωρούν στην ανάπτυξη υπεύθυνης και στρατηγικής προσέγγισης όσον αφορά την βιωσιμότητα.

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα η ανεξάρτητη αρχή διασφάλισης ακολουθεί πάντα το πρότυπο A1000APS. Μάλιστα στο συγκεκριμένο πρότυπο υπάρχουν τρεις αρχές υπευθυνότητας από τις οποίες η πρώτη είναι θεμελιώδης. Οι αρχές της υπευθυνότητας είναι:

- Η θεμελιώδης αρχή της συμμετοχικότητας.
- Η αρχή της ουσιαστικότητας.
- Η αρχή της ανταπόκρισης.

Προκειμένου να μπορέσει να επιτευχθεί η αρχή της **ουσιαστικότητας** και της ανταπόκρισης είναι απαραίτητη η επίτευξη της θεμελιώδης αρχή της συμμετοχικότητας. Η ουσιαστικότητα πρόκειται για την ενέργεια η οποία προσδιορίζει τα πιο σημαντικά θέματα για τον οργανισμό καθώς και τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Η αρχή της **ανταπόκρισης** σχετίζεται τόσο με τις αποφάσεις όσο και με τις ενέργειες και τις επιδόσεις των ουσιαστικών θεμάτων και πρόκειται για την αντιμετώπιση του οργανισμού όσον αφορά τα θέματα των ενδιαφερόμενων μερών του που με την σειρά τους επηρεάζουν τις επιδόσεις του οργανισμού σε θέματα βιωσιμότητας.

Η **συμμετοχικότητα** αφορά την διαδικασία με την οποία ο οργανισμός δεσμεύεται για υπευθυνότητα προς εκείνους τους οποίους επηρεάζει και τον επηρεάζουν. Η αρχή επίσης της συμμετοχικότητας αφορά την δυνατότητα συνεργασίας του οργανισμού σε όλα τα επίπεδα συμπεριλαμβανομένης και της διακυβέρνησης ώστε να επιτευχθούν καλύτερα αποτελέσματα.

Τα κριτήρια τα οποία ο οργανισμός θα πρέπει να τηρεί ώστε να ακολουθεί την αρχή της **ουσιαστικότητας** είναι:

- Η δέσμευση και η υπευθυνότητα προς εκείνους τους οποίους επηρεάζει αλλά και επηρεάζεται.
- Η διάθεση διαδικασίας συμμετοχής για τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Η πρόσβαση στις απαραίτητες ικανότητες και πόρους ώστε να επέλθει η λειτουργία συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών.
- Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών με αποτέλεσμα την ανάμειξη τους στην ανάπτυξη και στην υπεύθυνη στρατηγική ανταπόκριση στην βιωσιμότητα.

Η αρχή της ουσιαστικότητας αφορά την λήψη κατάλληλων αποφάσεων αλλά και κατάλληλη επιλογή ενεργειών προκειμένου ένας οργανισμός αλλά και τα ενδιαφερόμενα μέρη του να γνωρίζουν τα ουσιαστικά θέματα του οργανισμού για την βιωσιμότητα του. Προκειμένου να προσδιοριστούν τα ουσιαστικά θέματα είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί μία διαδικασία προσδιορισμού της σημαντικότητας η οποία να εξασφαλίσει την εισροή και ανάλυση πλήρους αλλά και ισορροπημένης πληροφόρησης. Η πληροφόρηση του οργανισμού πρέπει να προέρχεται από τις κατάλληλες πηγές και να καλύπτεται κατάλληλη χρονική περίοδο. Μάλιστα οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν πληροφορίες οι οποίες έχουν ως αφετηρία τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πηγές πληροφόρησης περιλαμβάνουν πληροφορίες οι οποίες προέρχονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Τα κριτήρια τα οποία θα πρέπει ένας οργανισμός να τηρεί προκειμένου να υιοθετεί την αρχή της ουσιαστικότητας είναι:

- Η διάθεση της διαδικασίας προσδιορισμού της ουσιαστικότητας.
- Η διάθεση ή η πρόσβαση στις ικανότητες και τους πόρους για την λειτουργία του προσδιορισμού της ουσιαστικότητας.
- Την διαδικασία προσδιορισμού της ουσιαστικότητας.
- Η διαδικασία προσδιορισμού της ουσιαστικότητας προκαλείται από την συνολική και ισορροπημένη κατανόηση αλλά και ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.

Μία ακόμα αρχή αφορά την αρχή της ανταπόκρισης δηλαδή την αρχή με την οποία ένας οργανισμός εκδηλώνει την ανταπόκριση των ενδιαφερόμενων μερών του και είναι υπεύθυνος απέναντι τους. Η αρχή της ανταπόκρισης περιλαμβάνει τόσο τους σκοπούς, τους στόχους, τις δομές διακυβέρνησης, τα διαχειριστικά συστήματα και τις διαδικασίες, τα σχέδια δράσης και εμπλοκής των ενδιαφερόμενων μερών, τις

μετρήσεις και παρακολουθήσεις των επιδόσεων καθώς και την καθιέρωση της διασφάλισης.

Προκειμένου ένας οργανισμός να τηρεί την αρχή της ανταπόκρισης θα πρέπει:

- Να διαθέτει την κατάλληλη διαδικασία ώστε να αναπτυχθούν οι κατάλληλοι τρόποι ανταπόκρισης.
- Να διαθέτει πρόσβαση στις απαραίτητες ικανότητες και πόρους ώστε να πετύχει τις δεσμεύσεις του.
- Να υπάρχει ανταπόκριση με συνολικό και ισορροπημένο τρόπο στα ουσιαστικά θέματα.
- Να ανταποκρίνεται με τρόπο ο οποίος να εμπίπτει στις ανάγκες, τις ανησυχίες καθώς και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.
- Να υπάρχει έγκαιρη ανταπόκριση.
- Να υπάρχει διάθεση επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Η διαδικασία να εκπροσωπεί τις ανάγκες αλλά και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, επίσης είναι συνολική και ισορροπημένη, αναγνωρίζει τα μειονεκτήματα και αποτρέπει τις λανθασμένες δηλώσεις και επίσης να χρησιμοποιεί κατάλληλες αρχές, πλαίσια ή κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με την έκδοση των απολογισμών βιωσιμότητας.
- Από την διαδικασία επικοινωνίας προκύπτουν συνολικοί και ισορροπημένοι τρόποι επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Μέσα από την εφαρμογή του πρωτοκόλλου AA1000APS δόθηκε η δυνατότητα στον οργανισμό να χρησιμοποιήσει ένα σύνολο από αρχές για την πλαισίωση καθώς και την διάρθρωση του τρόπου κατανόησης, της διακυβέρνησης, της διαχείρισης, της εφαρμογής, της αξιολόγησης, της επικοινωνίας καθώς και της υπευθυνότητας του. Επίσης ο οργανισμός μέσα από το AA1000 APS κατάφερε να επικεντρωθεί στο δικό του όραμα και παράλληλα να του παράσχει μια υπεύθυνη στρατηγική με την οποία θα προσέγγιση την βιωσιμότητα. Επίσης μέσα από την υιοθέτηση του AA1000APS ο οργανισμός εμπλέκεται με τα ενδιαφερόμενα μέρη και αναγνωρίζεται σε αυτόν πλήρως τα θέματα της βιωσιμότητας τα οποία άλλωστε επηρεάζουν και τις επιδόσεις του. Επίσης μέσα από το πρωτόκολλο AA1000 APS παρέχεται η βάση για την κατανόηση αλλά και την επίτευξη της διασφάλισης της βιωσιμότητας σύμφωνα με το πρωτόκολλο AA1000AS.

Για τον απολογισμό του 2009 ενημερωνόμαστε ότι τόσο η θεματολογία όσο και η δομή του απολογισμού έχει λάβει υπόψη της και 3 βασικές αρχές οι οποίες αφορούν

το πρότυπο AA 1000 Accountability Principles Standard. Η Υιοθέτηση του πρωτοκόλλου. Έτσι, μέσα στο 2009, πραγματοποιήθηκαν τα πρώτα βήματα για την υιοθέτηση των αρχών της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης. Η επιχείρηση αναγνώρισε ότι θα πρέπει η διαδικασία διαλόγου να συστηματοποιηθεί κάτω από το συγκεκριμένο πρότυπο. Η επιχείρηση επίσης έχει προχωρήσει ήδη στην καθιέρωση παραδοσιακών μηχανισμών διαλόγου με τους εργαζομένους, τους επενδυτές, τους πελάτες, τους κρατικούς και ρυθμιστικούς φορείς, της ΜΚΟ και τα ΜΜΕ. Αποτελεί μια πρόκληση για τον οργανισμό η υπέρβαση αυτών των παραδοσιακών μορφών διαλόγου και η ενασχόληση με θέματα τα οποία θα συναντώνται στην πορεία έτσι ώστε να λαμβάνονται οι μελλοντικές αποφάσεις με την ενεργότερη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών.

Σχετικά με την ουσιαστικότητα δηλαδή τον προσδιορισμό των ζητημάτων τα οποία είναι σημαντικά για τον ΟΤΕ αλλά και για τα ενδιαφερόμενα μέρη, το πρότυπο AA 1000 APS θα εστιάσει πλέον στα ζητήματα τα οποία έχουν υψηλή επίδραση τόσο για την επιχείρηση όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι η επιχείρηση θα μπορέσει να εστιάσει σε ζητήματα τα οποία έχουν μεγάλη επίδραση τόσο για την επιχείρηση όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η επιχείρηση έχει ως στόχο να περάσει στην συστηματοποίηση της διαδικασίας της ουσιαστικότητας για τα επόμενα έτη, δηλαδή για τα έτη 2010 και 2011.

Σχετικά με την ανταπόκριση η οποία αφορά τα σημαντικά ζητήματα καθώς και την διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση της επιχείρησης. Ο τομέας της ανταπόκρισης αναπτύχθηκε στους τομείς των πελατών, των επενδυτών και των εργαζομένων και υπάρχει ενσωμάτωση όλο και περισσότερο στην περιβαλλοντική διαχείριση. Όσον αφορά τους τομείς εκείνους οι οποίοι αφορούν πλήθος ατόμων και πολλά ενδιαφερόμενα μέρη όπως π.χ. η ασφάλεια του διαδικτύου αλλά και ο περιβαλλοντικός έλεγχος των προμηθευτών είναι από εκείνους τους τομείς οι οποίοι θα ενσωματωθούν και αυτοί σταδιακά στον στρατηγικό σχεδιασμό του οργανισμού.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην καλλιέργεια του διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου AA 1000 APS. Η επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών γίνεται η διαμόρφωση εντός της αξιολόγησης του περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών. Στην έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης αναφέρετε ότι ο οργανισμός εφάρμοσε τις διαδικασίες οι οποίες ακολουθούν τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας αλλά και της ανταπόκρισης.

Όπως το 2009, έτσι και το 2010 ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού υποβλήθηκε σε εξωτερική διασφάλιση η οποία επιβεβαίωσε την εφαρμογή των αρχών του GRI αλλά και το πρότυπο των αρχών υπευθυνότητας AA1000 AAPS – Accountability Principles Standard). Εντός του 2010 υπήρξε διεύρυνση της εφαρμογής του προτύπου AA1000 μέσα από την ανάπτυξη αλλά και καταγραφή των μηχανισμών διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η προσέγγιση η οποία πραγματοποιήθηκε εντός της χρονιάς κάλυψε και τις τρεις αρχές του προτύπου AA1000 οι οποίες αφορούσε την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα και την ανταποκρισιμότητα. Μάλιστα ο Οργανισμός, πρόκειται για μία από τις πρώτες σελίδες στην Ελλάδα που προέβη σε εξωτερική διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο AA 1000 το οποίο συνέσφερε στην επιτυχία της πιστοποίησης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, με B+. Στις σελίδες 26-29 του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού για το 2010 γίνεται ενημέρωση σχετικά με την υιοθέτηση τόσο στις συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας όσο και της ανταποκρισιμότητας.

Όσον αφορά την συμμετοχικότητα, δηλαδή τον προσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών του οργανισμού καθώς και την συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τους εργαζόμενους, τους επενδυτές, τους πελάτες, τους κρατικούς και ρυθμιστικούς φορείς, τις ΜΚΟ και τα ΜΜΕ. Το 2010 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στα στοιχεία εκείνα τα οποία αφορούσαν τον διάλογο με τις ΜΚΟ ώστε να υπάρξει αμεσότερη επικοινωνία με την εταιρεία εντός του πλαισίου της επίτευξης στόχων. Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην ελληνική κοινωνία. Συγκεκριμένα τα ζητήματα τα οποία προέκυψαν με τον διάλογο με τις ΜΚΟ αφορούσε το αρνητικό αντίκτυπο της οικονομικής κρίσης τόσο σε παιδιά όσο και σε οικογένειες. Η τεχνολογία από την άλλη, πάντα με την σωστή εκπαίδευση μπορεί να επιδράσει θετικά στην καθημερινότητα των ανθρώπων.

Τα ήδη χαμηλά επίπεδα κοινωνικής πρόνοιας επιβαρύνθηκε επιπλέον μετά την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης τα χαμηλά επίπεδα δημόσιας ευαισθητοποίησης καθώς και της έλλειψης κρατικής πρόνοιας η οποία αφορά εύλωτες κοινωνικές ομάδες και άτομα με αναπηρία καθώς και σοβαρές ασθένειες. Εξαιτίας της οικονομικής κρίσης παρατηρείται έλλειψη κρατικών δράσεων στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και η έλλειψη αυτή με την σειρά της οδηγεί στο μεγάλο περιθώριο για την εταιρική εμπλοκή στην ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Ιδιαίτερη σημασία έχει το γεγονός ότι υπάρχει η παραδοχή από τις ΜΚΟ ότι θα πρέπει να υπάρχει εστίαση σε φαινόμενα όπως το green washing .

Πέρα από την οικονομική ενίσχυση προς τις ΜΚΟ τέθηκε και το θέμα για την υιοθέτηση των αξιών της εταιρικής υπευθυνότητας στην επιχειρησιακή δομή της κάθε εταιρείας.

Από τον διάλογο με τις ΜΚΟ αναφέρθηκε ότι μπορεί μία επιχείρηση ανά κλάδο δραστηριοποίησης της να χρησιμοποιήσει εξειδικευμένους τομείς για βοήθεια προς τις κοινωνικές ομάδες και την προστασία του περιβάλλοντος, ιδιαίτερα για τον οργανισμό η τεχνολογία είναι εκείνη η δραστηριότητα με την οποία μπορούν να στηριχθούν οι ΜΚΟ.

Σχετικά με την ουσιαστικότητα, δηλαδή τον προσδιορισμό των ζητημάτων εκείνων τα οποία είναι ουσιαστικά τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη, ο οργανισμός εστίασε στις άμεσες επιδράσεις της εταιρείας τόσο στην αγορά και στο περιβάλλον όσο και στην υποστήριξη της προς την κοινωνία και τους εργαζομένους. Αυτό πραγματοποιήθηκε μέσα από ένα σύστημα καταγραφής το οποίο αφορά τον προσδιορισμό εκείνων των ζητημάτων τα οποία ουσιαστικά δρομολογήθηκαν για το επόμενο έτος 2011. Για την χρονιά αυτή ο στόχος του οργανισμού έγκειται τόσο στην ανάπτυξη όσο και την επίλυση εκείνων των ζητημάτων τα οποία έχουν υψηλή επίπτωση τόσο για την επιχείρηση όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Όσον αφορά την ανταπόκριση του οργανισμού σε σημαντικά θέματα καθώς και την διαφάνεια η οποία αφορά την απόδοση έχει υπάρξει ανάπτυξη σε μεγάλο βαθμό σε όσον αφορά τους πελάτες, τους επενδυτές και τους εργαζομένους καθώς και αυξημένη εστίαση στην περιβαλλοντική διαχείριση του οργανισμού. Παρατηρήθηκε μάλιστα ανάπτυξη των θεμάτων της εταιρικής υπευθυνότητας τα οποία αφορούν πολλά από τα ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι η ασφάλεια στο διαδίκτυο.

Όπως παρατηρούμε από το παράρτημα η διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού καλύπτεται πλήρως σύμφωνα με τον δείκτη 3.5 της κάλυψης του πρωτοκόλλου GRI ο οποίος αφορά τις παραμέτρους του απολογισμού. Ο συνδυασμός και η βοήθεια της πιστοποίησης AA1000 προς την υιοθέτηση των δεικτών GRI διαφαίνεται και στον δείκτη 4.15 ο οποίος αφορά βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών ο οποίος καλύπτεται πλήρως με την Εταιρική Υπευθυνότητας και την επιχειρησιακή στρατηγική. Παρατηρούμε επίσης ότι και στην έκθεση της ανεξάρτητης διασφάλισης υπογραμμίζεται η τήρηση από τον οργανισμό των διαδικασιών οι οποίες αφορούν τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης όπως περιγράφονται από το πρότυπο αρχών AA1000APS.

Και ο απολογισμός του 2011 τηρεί τις αρχές υπευθυνότητας AA1000. Η εσωτερική διασφάλιση και αυτήν την χρονιά καλύπτει τόσο το επίπεδο εφαρμογής GRI όσο και το πρότυπο των αρχών υπευθυνότητας AA1000 – Accountability Principles Standard. Το 2011 έγινε προσπάθεια ώστε να υπάρξει προσέγγιση του οργανισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με τις αρχές υπευθυνότητας AA 1000 APS (Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα και Ανταπόκριση). Μάλιστα και οι τρεις αρχές όπως αναφέρεται σε πίνακα στην σελίδα 100 του απολογισμού καλύφθηκαν πλήρως το 2011 ενώ εταιρεία εξωτερικής διασφάλισης παρείχε περιορισμένη διασφάλιση⁴³ για την υιοθέτηση των αρχών AA 1000 APS.

Στην έκθεση εξωτερικής διασφάλισης η εταιρεία Deloitte προτείνει την καθιέρωση της διαδικασίας ελέγχου με τα ενδιαφερόμενα μέρη έτσι ώστε να διαμορφωθεί μια ολοκληρωμένη και συνεπής στρατηγική σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Μέσα από την ενσωμάτωση αυτής της διαδικασίας στις διαδικασίες και τις πολιτικές οι οποίες ακολουθούνται από τον οργανισμό δίνεται η δυνατότητα καλύτερου ποιοτικά διαλόγου του οργανισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Σχετικά με την ουσιαστικότητα προτείνεται από την εταιρεία να γίνει θεσμική η επικοινωνία η οποία ήδη πραγματοποιείται μεταξύ διευθυντικών και στελεχών εταιρικής υπευθυνότητας για την ανάδειξη της στρατηγικής του οργανισμού σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Όσον αφορά την ανταπόκριση αναφέρεται ότι θα πρέπει να καταγράφονται οι διαδικασίες τόσο για την συλλογή όσο και για την συγκέντρωση επαληθεύσιμων στοιχείων εταιρικής υπευθυνότητας. Στον απολογισμό της Εταιρικής υπευθυνότητας θα πρέπει να υπάρχουν στόχοι για την ενίσχυση της ανταπόκρισης σε ουσιαστικά θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Οι στόχοι όμως αυτοί θα πρέπει να είναι μετρήσιμοι και για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να περιέχουν τους ποσοτικούς δείκτες επίδοσης.

Στον απολογισμό του 2012, τον πρώτο κοινό απολογισμό ΟΤΕ και COSMOTE το περιεχόμενο του απολογισμού στηρίζεται και αυτός στις αρχές του προτύπου AA 1000 Accountability Standard, πρόκειται για την τέταρτη χρονιά κατά την οποία ο απολογισμός υπόκειται σε αυτές τις αρχές. Ο απολογισμός αυτός υπόκειται σε

⁴³ Πρόκειται για την διασφάλιση τύπου 1 ή μέτρια διασφάλιση. Η διασφάλιση αυτή, απαιτεί από την εταιρεία εξωτερικής διασφάλισης να αναφέρει στην έκθεση της τόσο τον τρόπο όσο και τον βαθμό της τήρησης του AA 1000 APS.

εξωτερική πιστοποίηση. Η εξωτερική πιστοποίηση και το 2012 καλύπτει και το επίπεδο εφαρμογή GRI αλλά και το πρότυπο υπευθυνότητας AA1000.

Η ενσωμάτωση στο πρότυπο AA 1000 APS και στις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης ακολουθεί την διαδικασία της διεξαγωγής έρευνας σχετικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης σε σχέση με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, την διεξαγωγή συστηματικού διαλόγου και την διοργάνωση συναντήσεων με διάφορες ΜΚΟ, την διατήρηση συνεχής επαφής και της πραγματοποίησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων με την ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ και COSMOTE η οποία έχει ως στόχο την ανταλλαγή απόψεων καθώς και την προώθηση των δραστηριοτήτων της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Στην έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης του απολογισμού παρέχεται μέτρια -περιορισμένη διασφάλιση τύπου όσον αφορά το πρότυπο διασφάλισης AA 1000 AS. Σχετικά την συμμετοχικότητα, παρέχεται η διασφάλιση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν τα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η εξωτερική διασφάλιση περιορίζεται στις δραστηριότητες του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Ελλάδα και όσον αφορά τον βαθμό της παρέχεται μέτρια διασφάλιση. Το έργο τύπου 1 απαιτεί την αναφορά στην έκθεση με τον τρόπο και τον βαθμό συμμόρφωσης με το AA 1000 APS. Προκειμένου να επιτευχθεί διασφάλιση μετρίου επιπέδου και χρησιμοποιούνται κριτήρια στο AA1000AS ώστε να αξιολογηθεί η τήρηση του AA1000 APS.

Η εταιρεία διασφάλισης προτείνει για την συμμετοχικότητα, την ενσωμάτωση της διαδικασίας στις εταιρικές πολιτικές αλλά και διαδικασίες οι οποίες ακολουθεί ο οργανισμός ο οποίος θα οδηγούσε σε μια ολοένα και αυξανόμενη δομημένη προσέγγιση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σχετικά με την ουσιαστικότητα προτείνεται από την εταιρεία εξωτερικής διασφάλισης η καθιερωμένη επικοινωνία των στελεχών με την ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας και μάλιστα προτείνεται η επικοινωνία να γίνεται σε θεσμική και σε τακτική βάση προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός αλλά και η αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Σχετικά με την ανταπόκριση προτείνεται η διοίκηση των δυο εταιρειών του ΟΤΕ και της COSMOTE να θέσουν ποσοτικοποιημένους και στοχευμένους δείκτες επίδοσης εντός των πλαισίων των μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων στόχων.

Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013 υπόκειται και αυτός στην αρχή ανεξάρτητης διασφάλισης η οποία καλύπτει τις αρχές του προτύπου AA1000 και δείκτες επίδοσης των εταιρειών ΟΤΕ και COSMOTE. Το 2013 και οι δυο εταιρείες ακολουθούν το πρότυπο AA 1000 Accountability Principles Standard το οποίο αφορούσε την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα και την ανταπόκριση μέσα από την διεξαγωγή διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η διαδικασία της υιοθέτησης με το πρότυπο AA 1000 AS πραγματοποιείται μέσα από την διεξαγωγή έρευνας για τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης σε σχέση με την εταιρική υπευθυνότητα. Επίσης αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την διεξαγωγή συστηματικού διαλόγου και την διεξαγωγή οργανώσεων και συναντήσεων με διάφορες ΜΚΟ. Η υιοθέτηση του πρωτοκόλλου AA1000AS πραγματοποιείται μέσα από την διατήρηση της διατήρηση συνεχούς επαφής και πραγματοποίησης εκπαιδευτικών σεμιναρίων ώστε έτσι να υπάρχει διαρκή ανταλλαγή απόψεων και προώθηση δραστηριοτήτων της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Προκειμένου να επιτευχθεί η αρχή της συμμετοχικότητας ορίστηκαν τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη και πραγματοποιήθηκε διάλογος για την κατανόηση των βασικών θεμάτων. Για την επίτευξη της ουσιαστικότητας ορίστηκαν τα θέματα τα οποία είναι σημαντικά τόσο για την εταιρεία όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη της ενώ για την επίτευξη της ανταπόκρισης πραγματοποιείται μέσα από την ανταπόκριση σε βασικά θέματα αλλά και όσον αφορά την διαφάνεια και την απόδοση. Τόσο η συμμετοχικότητα, όσο και η ουσιαστικότητα αλλά και η ανταπόκριση καλύφθησαν πλήρως από τον απολογισμό.

Προτάσεις από την εταιρεία σχετικά με την συμμετοχικότητα ήταν η ενσωμάτωση της διαδικασίας διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής στα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η ενσωμάτωση αυτή που προτείνεται θα μπορεί να οδηγήσει σε μια περισσότερο δομημένη προσέγγιση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Σχετικά με την ουσιαστικότητα, και οι δύο εταιρείες έχουν προχωρήσει στην καθιέρωση μιας διαδικασίας προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων τα οποία εφαρμόζονται σε ολόκληρο τον οργανισμό και σε συνεχή βάση, έτσι θα υπήρχε καλύτερη κατανόηση των θεμάτων της εταιρικής υπευθυνότητας από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Όσον αφορά την ανταπόκριση στον ενιαίο απολογισμό προτείνεται να τεθούν περισσότεροι ποσοτικοί και στοχευμένοι δείκτες έκδοσης εντός των πλαισίων των γενικότερων αλλά και βραχυπρόθεσμων στόχων.

Ο απολογισμός βιώσιμης ανάπτυξης του 2014 καλύφθηκε από τις αρχές του προτύπου AA1000. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE ακολούθησαν τις αρχές του προτύπου, δηλαδή την αρχή της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης μέσα από την διεξαγωγή του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη ο οποίος διασφαλίζεται τόσο μέσα από την διεξαγωγή ερευνών με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τους παράγοντες της διαμόρφωσης της κοινής γνώμης σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα όσο και με τον διάλογο ο οποίος μέσα από την συμμετοχή σε εκδηλώσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Η αρχή της υπευθυνότητας πραγματοποιείται μέσα από την μέθοδο του ορισμού των βασικών ενδιαφερόμενων μερών καθώς και την διεξαγωγή διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να κατανοηθούν τα βασικά θέματα. Στον απολογισμό του 2014 προκειμένου να καλυφθεί η αρχή της συμμετοχικότητας πραγματοποιείται αναφορά στην στρατηγική εταιρική υπευθυνότητα, στην ανάλυση της ουσιαστικότητας, στον προσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών και στον διάλογο μαζί τους.

Η αρχή της ανταπόκρισης υλοποιήθηκε μέσα από τον ορισμό των θεμάτων που είναι σημαντικά, για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα της. Η αναφορά στον απολογισμό πραγματοποιείται μέσα από την στρατηγική εταιρική υπευθυνότητα, την ανάλυση ουσιαστικότητας, τα ενδιαφερόμενα μέρη, την προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τον διάλογο μαζί τους. Όσον αφορά την ουσιαστικότητα οι μέθοδοι οι οποίοι χρησιμοποιούνται μέσα από τον ορισμό των θεμάτων τα οποία είναι σημαντικά για την εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Στον απολογισμό γίνεται αναφορά στην στρατηγική εταιρική υπευθυνότητας, την ανάλυση ουσιαστικότητας, τα ενδιαφερόμενα μέρη, την προσέγγιση της αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σχετικά με την αρχή της ανταπόκρισης αυτή πραγματοποιείται μέσα από την ανταπόκριση σε βασικά θέματα και στην διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση. Η αναφορά στον απολογισμό πραγματοποιείται μέσα από την στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας, την ανάλυση ουσιαστικότητας, τα ενδιαφερόμενα μέρη, την προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τον διάλογο μαζί τους.

Στην εξωτερική διασφάλιση τύπου 2 πραγματοποιείται με την παροχή μέτριας ή περιορισμένης διασφάλισης τύπου 2 σύμφωνα με τα πρότυπα AA 1000 διασφάλισης 2008 AS. Η συμμετοχικότητα πραγματοποιείται μέσα από την αναγνώριση και την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, σε σχέση με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Η ουσιαστικότητα πραγματοποιήθηκε μέσα από την αξιολόγηση της σημαντικότητας κάθε θέματος εταιρικής υπευθυνότητας ενώ η ανταπόκριση πραγματοποιήθηκε μέσα από την ανταπόκριση των θεμάτων των ενδιαφερόμενων

μερών και τον τρόπο με τον οποίο αντικατοπτρίζεται μέσα στον ενιαίο απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης.

Η εξωτερική διασφάλιση πραγματοποιήθηκε μόνο στις δραστηριότητες των εταιρειών στην Ελλάδα. Η εταιρεία παρείχε μέτρια διασφάλισης τύπου 2 σύμφωνα με το πρότυπο AA1000AS. Προκειμένου να επιτευχθεί διασφάλιση μέτριου επιπέδου χρησιμοποιώντας τα κριτήρια AA1000 AS ώστε να αξιολογηθεί η τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με την βασιμμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και σε ελεγχόμενη ποιοτικά προσέγγιση η οποία τηρείται στην ανεξάρτητη διασφάλιση.

Από την εταιρεία εξωτερικής διασφάλισης προτείνεται η καθιέρωση της διαδικασίας διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη έτσι όσον αφορά την συμμετοχικότητα η σταδιακή ενσωμάτωση της διαδικασίας διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη θα οδηγηθεί σε μια περισσότερο δομημένη προσέγγιση. Σχετικά με την ουσιαστικότητα ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχει προχωρήσει στην διαδικασία προσδιορισμού ουσιαστικών θεμάτων η οποία και εφαρμόζεται σε ολόκληρο τον οργανισμό. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE θα πρέπει επίσης με βάση την σημαντικότητα των ουσιαστικών θεμάτων να οδηγηθούν στην όλο και μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών και των ενδιαφερόμενων μερών.

Σχετικά με την ανταπόκριση ο οργανισμός έχει καθιερωθεί μια διαδικασία ανταπόκρισης στα θέματα τα οποία απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν καθιερώσει μια διαδικασία η οποία αφορά την απόφαση και την ανταπόκριση από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Μέσα από την σημαντικότητα των ουσιαστικότητας θεμάτων θα οδηγηθεί ο οργανισμός στην πληρέστερη ικανοποίηση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Η αρχή της συμμετοχικότητας, της ανταπόκρισης, καλύπτεται πλήρως στον απολογισμό του 2014.

Στον απολογισμό του 2015, οι αρχές του προτύπου Accountability AA1000 σχετικά με την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα και την ανταπόκριση υιοθετούνται από τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015. Ο απολογισμός βιώσιμης ανάπτυξης 2015 η οποία υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση καλύπτει τις αρχές του προτύπου AA1000. Προκειμένου να επιτευχθεί ο διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη αυτός πραγματοποιείται και το 2015 μέσα από έρευνες σχετικά με αυτά καθώς και έρευνες σχετικά με τους παράγοντες οι οποίοι διαμορφώνουν την κοινή γνώμη πάντα σε σχέση με την βιώσιμη ανάπτυξη. Επίσης, η εναρμόνιση των αρχών του προτύπου AA1000APS πραγματοποιείται μέσα από τον διάλογο καθώς και τις συναντήσεις οι

οποίες πραγματοποιούνται με τις ΜΚΟ αλλά και την συμμετοχή του οργανισμού σε εκδηλώσεις οι οποίες συμμετέχουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και σχετίζονται με την βιώσιμη ανάπτυξη.

Η αρχή της συμμετοχικότητας στον απολογισμό του 2015 πραγματοποιείται μέσα από τον ορισμό των βασικών ενδιαφερόμενων μερών καθώς και με την διεξαγωγή διαλόγου ώστε να κατανοηθούν τα βασικά θέματα. Μάλιστα στον απολογισμό γίνεται αναφορά στα κεφάλαια της στρατηγικής και της διοίκησης της εταιρικής υπευθυνότητας, την ανάλυση της ουσιαστικότητας, στο κεφάλαιο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, στην προσέγγιση της αλληλεπίδρασης μαζί τους καθώς και στον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η αρχή της ουσιαστικότητας υλοποιείται μέσα από τον ορισμό των θεμάτων εκείνων τα οποία είναι σημαντικά τόσο για την εταιρεία όσο και για ενδιαφερόμενα μέρη ενώ στον απολογισμό υλοποιείται μέσα από τα κεφάλαια της στρατηγικής και διοίκησης της εταιρικής υπευθυνότητας, της ανάλυσης της ουσιαστικότητας, των ενδιαφερόμενων μερών, την προσέγγιση αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σχετικά με την ανταπόκριση, χρησιμοποιείται η μέθοδος της ανταπόκρισης σε βασικά θέματα αλλά και στην παράμετρο της διαφάνειας όσον αφορά την ανταπόκριση. Η αναφορά στον απολογισμό υλοποιείται μέσα από την στρατηγική και διοίκηση της εταιρικής υπευθυνότητας, την ανάλυσης ουσιαστικότητας, και τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

5.9.1.9 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISAE 3000

Ήδη από το 2009 στην έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας υπήρξε περιορισμένη διασφάλιση σε σημαντικούς δείκτες επίδοσης όσον αφορά το διεθνές πρότυπο εργασιών διασφάλισης 3000. Προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλιστεί η περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE προϋπέθετε την επισκόπηση τόσο των διαδικασιών όσο και των δεξιοτήτων οι οποίες χρησιμοποιούταν ώστε να συνταχθούν οι τομείς οι οποίοι έχριζαν την περιορισμένη διασφάλιση. Μάλιστα, η συγκεκριμένη προσέγγιση σχεδιάστηκε έτσι ώστε να δίνει την δυνατότητα παρομοίου επιπέδου διασφάλισης με εκείνη η οποία δίνεται στις επισκοπήσεις των ενδιαμέσων οικονομικών καταστάσεων και χωρίς να περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων καθώς και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών.

Το πρότυπο διασφάλισης ISAE 3000 προχωρά στην θέσπιση βασικών αρχών και αναγκαίων διαδικασιών μέσα από την παροχή καθοδήγησης προς τους επαγγελματίες λογιστές όσον αφορά την δημόσια άσκηση του επαγγέλματος σχετικά με την διενέργεια αναθέσεων διασφάλισης, μέσα από ελέγχους ή ακόμα και επισκοπήσεις ιστορικών χρηματοοικονομικών πληροφοριών οι οποίες ακολουθούν τόσο τα διεθνή πρότυπα ελέγχου όσο και τα διεθνή πρότυπα αναθέσεων επισκοπήσεων. Συγκεκριμένα το πρότυπο περιέχει ένα σύνολο αρχών οι οποίες τα μέλη διασφάλισης, οι λογιστικές επιχειρήσεις καθώς και τα δίκτυα λογιστικών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τόσο για την αντιμετώπιση απειλής κατάλληλης ανεξαρτησίας της διασφάλισης και της ελευθερίας της εταιρείας διασφάλισης, επίσης να μπορεί να αξιολογηθεί η σημασία των απειλών αυτών έτσι ώστε να παρθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να τις μειώσουν ή ακόμα και να τις εξαλείψουν. Έτσι, σύμφωνα με το ISAE 3000 η εταιρεία η οποία αναλαμβάνει την εξωτερική πιστοποίηση θα πρέπει να εφαρμόζει εκείνες τις δικλίδες ασφαλείας οι οποίες να μπορούν να εφαρμοστούν στην ανάθεση. Η ανάθεση διασφάλισης θα πρέπει να παρέχεται μόνο όταν η εταιρεία η οποία εξετάζεται, δεν σχετίζεται με την εταιρεία της διασφάλισης. Επίσης θα πρέπει τα πρόσωπα εκείνα να διενεργήσουν την ανάθεση συλλογικά να διαθέτουν τις απαραίτητες επαγγελματικές ικανότητες.

Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στους όρους της ανάθεσης όπου τα θα πρέπει να γίνεται κατανόηση της εταιρείας η οποία πραγματοποιεί την εξωτερική πιστοποίηση. Η έκθεση διασφάλισης είναι απαραίτητο να περιέχει τα βασικά στοιχεία του τίτλου ο

οποίος θα πρέπει να υποδηλώνει ότι η έκθεση είναι μια ανεξάρτητη πηγή διασφάλισης τον αποδέκτη ο οποίος να ταυτοποιεί το μέρος ή ακόμα και τα μέρη στα οποία η έκθεση διασφάλισης απευθύνεται, επίσης θα πρέπει να υπάρχει ταυτοποίηση αλλά και περιγραφή των πληροφοριών του θέματος το οποίο θα αναλυθεί αλλά και την ταυτοποίηση των κριτηρίων με τα οποία θα δοθεί η πιστοποίηση στην εταιρεία η οποία ελέγχεται. Επίσης είναι απαραίτητη τόσο η δήλωση της ταυτοποίησης του υπεύθυνου μέρους αλλά και της περιγραφής των ευθυνών του υπευθυνου μέρους και του ασκούντος το επάγγελμα . Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει σύνοψη του έργου το οποίο εκτελέστηκε ώστε να κατανοηθεί η φύση της διασφάλισης η οποία εκφράστηκε μέσα από την έκθεση διασφάλισης. Το συμπέρασμα του ασκούντος το επάγγελμα έτσι ώστε οι πληροφορίες του θέματος να αποτελούνται από ένα αριθμό παραγόντων έτσι ώστε να παρέχονται ξεχωριστά συμπεράσματα . Επίσης παρέχει περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο εργασιών διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Μέσα από την περιορισμένη διασφάλιση το ISAE 3000 αφορά τόσο την επισκόπηση των διαδικασιών όσο και των συστημάτων αλλά και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται ώστε να συνταχθούν οι περιοχές για τις οποίες παρέχεται περιορισμένη διασφάλιση. Η περιορισμένη διασφάλιση δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας τόσο των διαδικασιών όσο και των δικλείδων ασφαλείας. Στον απολογισμό του 2011 υπήρχε παροχή περιορισμένης διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης το οποίο ακολουθεί σημαντικούς δείκτες επίδοσης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο.

Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης, το ISAE 3000 προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων τα οποία χρησιμοποιούνται για την σύνταξη των περιοχών στις οποίες παρέχεται περιορισμένη διασφάλιση. Στον απολογισμό του 2011 δεν συμπεριλαμβάνεται ο έλεγχος των στοιχείων της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλείδων ασφαλείας.

Προχωρώντας και στους απολογισμούς του 2012, 2013 και 2014 παρέχεται και εκεί περιορισμένη διασφάλιση σε σημαντικούς δείκτες επίδοσης και προκειμένου να πραγματοποιηθεί η περιορισμένη διασφάλιση υπάρχει επισκόπηση τόσο των διαδικασιών όσο των συστημάτων και των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες προκειμένου να συνταχθούν οι περιοχές στις οποίες παρέχεται η περιορισμένη διασφάλιση. (Anvouleas, 2005).

Στον απολογισμό του 2015 με την ανάθεση της εξωτερικής διασφάλισης στην εταιρεία KPMG Σύμβουλοι ΑΕ χρησιμοποιείται και σε αυτήν την περίπτωση το

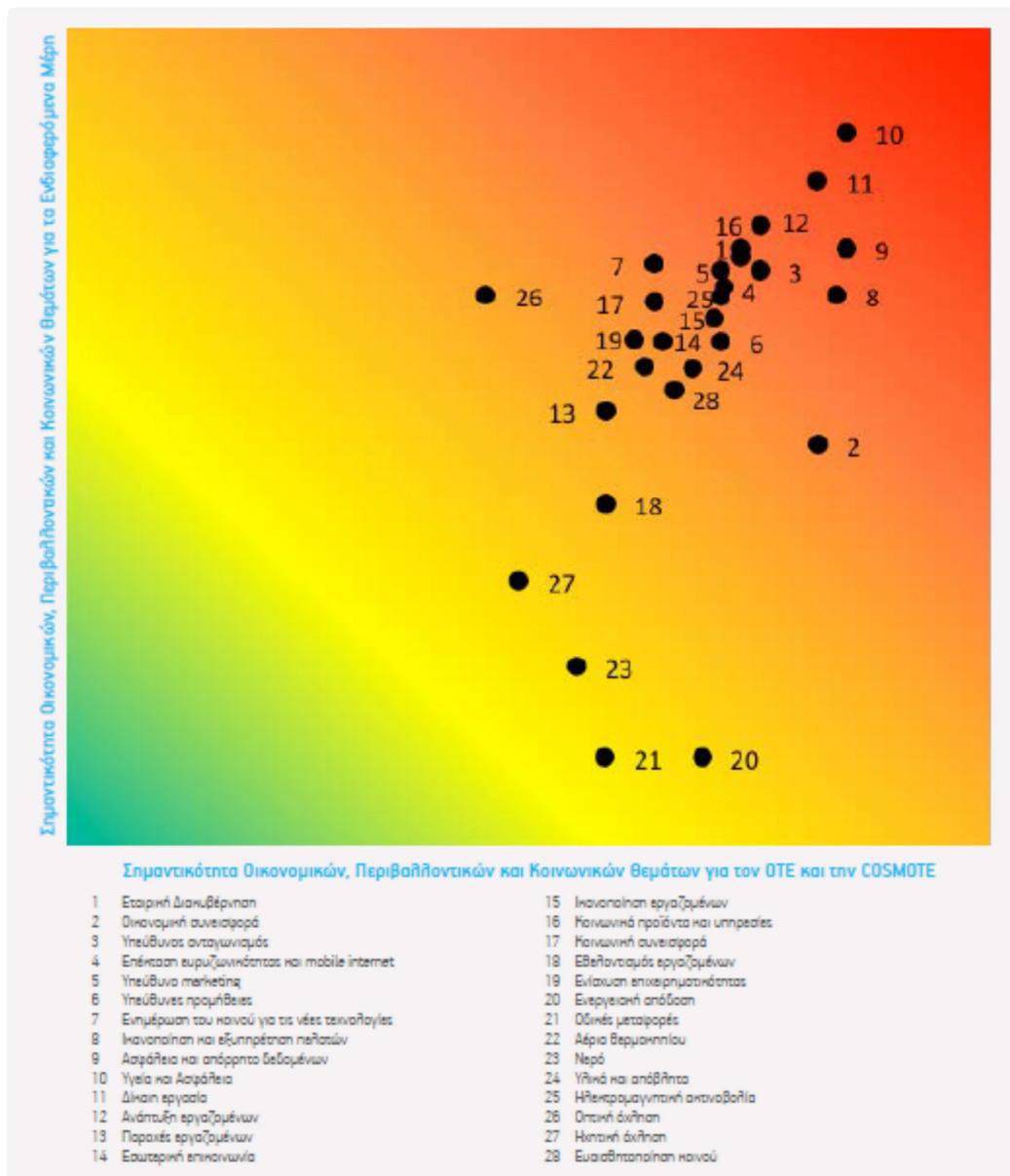
δοεθνές πρότυπο αναθέσεων διασφάλισης ISAE300 ως εργαλείο για την διασφάλιση τύπου 2 δηλαδή πέρα από τον τρόπο και τον βαθμό που ένας οργανισμός εφαρμόζει το πρότυπο AA1000APS πραγματοποιείται η αξιολόγηση και ο έλεγχος της αξιοπιστίας των επιλεγμένων πληροφοριών όσον αφορά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

5.9.10 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στους απολογισμούς των 2013, 2014 και 2015 υπάρχουν γραφήματα σημαντικότητας τα οποία συσχετίζουν τις προτεραιότητες των ενδιαφερόμενων μερών με εκείνες τις προτεραιότητες του οργανισμού. Στο παρόν υποκεφάλαιο θα προχωρήσουμε στην σύγκριση των γραφημάτων αυτών, ενώ για τα προηγούμενα έτη θα αναφερθούμε περιληπτικά στις προτεραιότητες που έχει ο οργανισμός σε όσον αφορά τους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Για πρώτη φορά το γράφημα το οποίο συσχετίζει την σημαντικότητα των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων για τα ενδιαφερόμενα μέρη με την σημαντικότητα των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων του ΟΤΕ και της COSMOTE παρουσιάστηκε στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2013. Αφορμή για την δημιουργία των γραφημάτων στάθηκε η ανάλυση ουσιαστικότητας. Συγκεκριμένα σκοπός των γραφημάτων ήταν να βελτιωθεί ο τρόπος προσέγγισης των ουσιαστικών θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μάλιστα 24 μέρη από την διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE τα οποία προήλθαν από διαφορετικές επιχειρησιακές μονάδες προχώρησαν στην ιεράρχηση ουσιαστικών θεμάτων τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE. Οι συμμετέχοντες χρησιμοποίησαν την κλίμακα αξιολόγησης η οποία αναπτύχθηκε και χρησιμοποιείται από την υποδιεύθυνση του risk management.

Από τον οργανισμό συμμετείχαν εννέα άτομα τα οποία προέρχονται από διαφορετικές ομάδες μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών των εταιρειών που κλήθηκαν να συζητήσουν την επίδοση και τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΟΤΕ και της COSMOTE. Μάλιστα, τα ενδιαφερόμενα μέρη κλήθηκαν να χρησιμοποιήσουν την ίδια κλίμακα διαβάθμισης η οποία χρησιμοποιείται τόσο από την διεύθυνση του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE. Έτσι μέσα από την υποδιεύθυνση εταιρικής υπευθυνότητας υπήρξε η δυνατότητα να συγκρίνει τις απόψεις τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών παραγόντων.

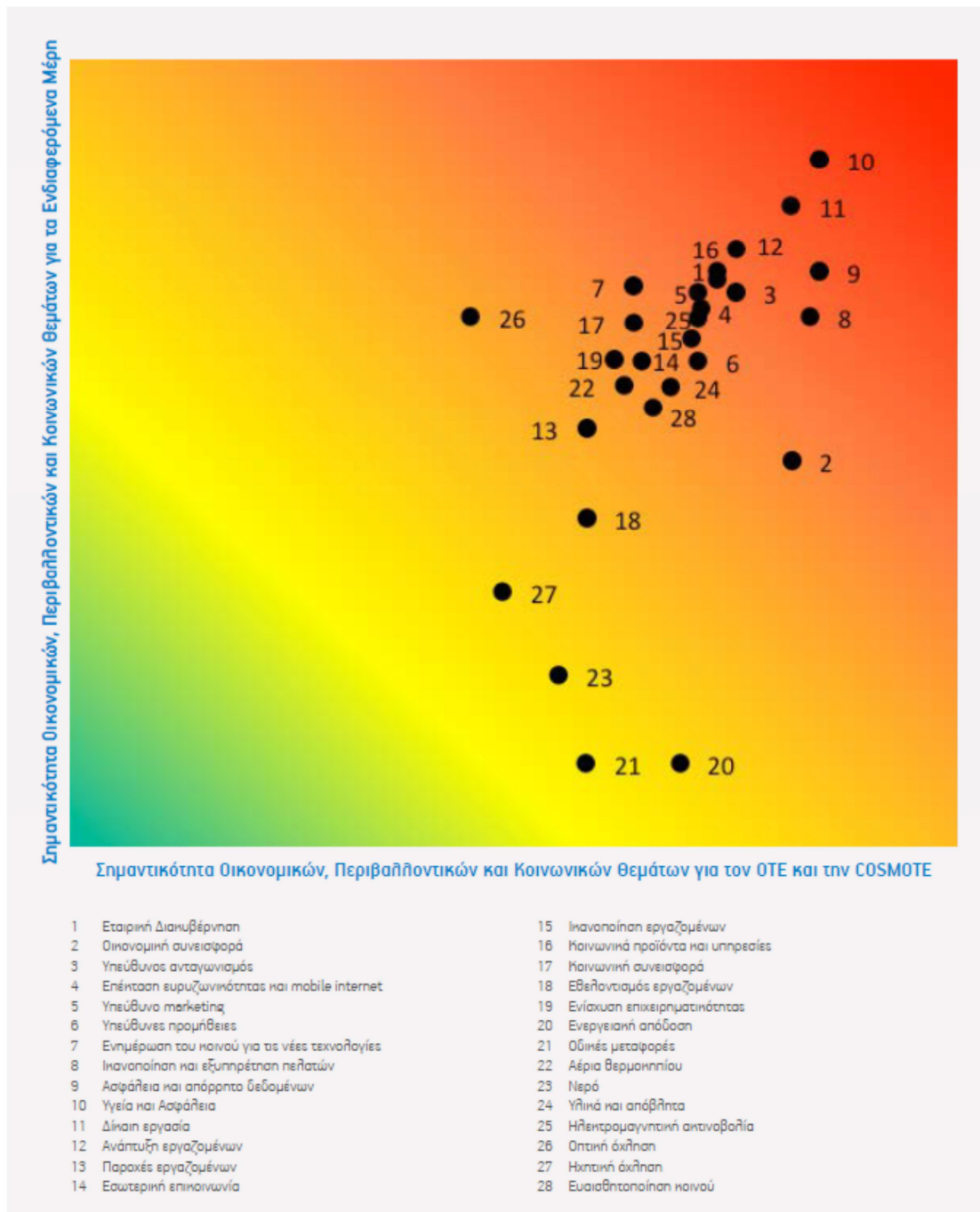


Σχήμα 133: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2013

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2013, σελ: 39

Όπως παρατηρούμε από το παραπάνω γράφημα η Υγεία και η Ασφάλεια καθώς και η δίκαιη εργασία πρόκειται για δύο στοιχεία στα οποία οι απόψεις τόσο του οργανισμού όσο και των ενδιαφερόμενων μερών συγκλίνουν. Μάλιστα το στοιχείο της Υγείας και Ασφάλειας πρόκειται για τον σημαντικότερο παράγοντα για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Άλλα πολύ σημαντικά ζητήματα είναι η Δίκαιη εργασία και οι παροχές των εργαζομένων. Όπως διαπιστώνουμε για τα ενδιαφερόμενα μέρη τα ζητήματα τα οποία σχετίζονται με το προσωπικό έχουν την μεγαλύτερη σημασία. Τα σημαντικότερα ζητήματα για τον οργανισμό είναι η Υγεία και Ασφάλεια καθώς η ασφάλεια και το απόρρητό των δεδομένων και η Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση των πελατών. Παρατηρούμε επίσης ότι για τον οργανισμό πέρα από την Υγεία και την Ασφάλεια, τα υπόλοιπα ζητήματα αυξημένης σημασίας σχετίζονται και με οικονομικά κριτήρια όπως η ικανοποίηση και εξυπηρέτηση των πελατών. Στην αντίθετη κατεύθυνση για τα ενδιαφερόμενα μέρη η ενεργειακή απόδοση και οι οδικές μεταφορές πρόκειται για ζητήματα ελάχιστης σημασίας (ενώ για τον οργανισμό, τα ζητήματα αυτά βρίσκονται στη μέση της κλίμακας). Για τον οργανισμό το ζήτημα της οπτικής και της ηχητικής όχλησης έχει την μικρότερη σημασία. Αξίζει να σημειώσουμε ότι η οπτική όχληση πρόκειται για ένα ζήτημα το οποίο βρίσκεται ψηλά στην σημασία για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα ζητήματα στα οποία παρατηρείται χαμηλή σημαντικότητα τόσο για τα ενδιαφερόμενα μέρη όσο και για τον οργανισμό είναι οι οδικές μεταφορές, και το νερό, πρόκειται για δύο περιβαλλοντικά ζητήματα τα οποία έχουν μειωμένη σημασία. Το γεγονός αυτό οφείλεται στην φύση των εταιρειών των τηλεπικοινωνιών, οι οποίες δεν χρησιμοποιούν νερό, ενώ οι οδικές μεταφορές αφορούν κυρίως τις μεταφορές των τεχνικών για την αποκατάσταση της βλάβης.



Σχήμα 134: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2014

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014 , σελ: 40

Όπως παρατηρούμε από το γράφημα σημαντικότητας του απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας του απολογισμού του 2014 πρόκειται για το ίδιο γράφημα στο οποίο συναντήσαμε στον απολογισμό του 2013. Το γράφημα αυτό ξεκίνησε από την υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσα από την ανάλυση της ουσιαστικότητας, στις αρχές του 2013 και ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2014. Κατά την περίοδο της έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας το 2013 ο οργανισμός προχώρησε στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων τα οποία αποτέλεσαν την λίστα θεμάτων προς αξιολόγηση από τον οργανισμό. Η λίστα αυτή των θεμάτων περιλάμβανε τα αναγνωρισμένα σημαντικά θέματα του ΟΤΕ και της COSMOTE και τις απαιτήσεις στις κατευθυντήριες γραμμές G4 του GRI. Επιπλέον θέματα ήταν το περιεχόμενο του εξειδικευμένου τμήματος του GRI το οποίο αφορά τον κλάδο επικοινωνιών, το απόρητο των δεδομένων και της ελευθερίας της έκφρασης, οι σχέσεις με τους πελάτες, ο ρόλος των προϊόντων αλλά και των υπηρεσιών των τεχνολογιών πληροφορικής, η αγορά, η εφοδιαστική αλυσίδα, το χαμηλό ανθρακικό αποτύπωμα και της κυκλικής οικονομίας.

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων
Για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τον ΟΤΕ και την COSMOTE

- | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1. Ψηφιακή ένταξη | 15. Πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται στα προϊόντα |
| 2. Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών | 16. Διακυβέρνηση και διοίκηση |
| 3. Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων | 17. Υπεύθυνος ανταγωνισμός |
| 4. Επικοινωνία marketing | 18. Οικονομική επίδοση |
| 5. Δυνατότητες των προϊόντων και υπηρεσιών | 19. Επιχειρηματική ανθεκτικότητα / επιχειρησιακή συνέχεια |
| 6. Ποιότητα και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών | 20. Συμμόρφωση, καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας |
| 7. Απόρρητο και ελευθερία της έκφρασης | 21. Επιπτώσεις στην Κοινωνία και το Περιβάλλον |
| 8. Απασχόληση | 22. Έρευνα και τεχνολογία |
| 9. Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων | 23. Οικονομικές επιπτώσεις |
| 10. Κατάρτιση και εκπαίδευση | 24. Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής |
| 11. Υπεύθυνες εργασιακές πρακτικές | 25. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (Η/Μ) |
| 12. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα | 26. Διαχείριση υδάτινων πόρων και χρήσης γης |
| 13. Διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη | 27. Περιβαλλοντική επιβάρυνση |
| 14. Εφοδιαστική αλυσίδα (προμηθευτές) | 28. Διαχείριση απορριμμάτων |

Σχήμα 135: Γράφημα σημαντικότητας Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2015

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2015, σελ: 46

Η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων πρόκειται για ένα ζήτημα το οποίο είναι σημαντικό τόσο για τον ΟΤΕ και την COSMOTE όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων πρόκειται για ένα συνηθισμένο θέμα με το πρωτόκολλο GRI G4 το οποίο αφορά την ιδιωτικότητα των πελατών. Πρόκειται για ένα εσωτερικό ζήτημα της εταιρείας, όμως η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων επηρεάζει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Εξετάζοντας διαχρονικά την ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων παρατηρούμε ότι και για το 2013-2014 πρόκειται για τον υψηλότερο δείκτη μαζί με την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων όσον αφορά τον οργανισμό, ενώ πρόκειται για έναν από τους υψηλότερους δείκτες όσον αφορά τα ενδιαφερόμενα μέρη. Το 2015 παρατηρείται μεγαλύτερη ανησυχία για την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, γεγονός που μπορεί να συσχετισθεί με την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τα γεγονότα τα οποία συνέβησαν το 2015 όπως η επιβολή των Capital Control, γεγονός που συνέβαλε στην αύξηση του αριθμού των πολιτών οι οποίοι συναλάσσοταν ηλεκτρονικά σε καθημερινή βάση. Μάλιστα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2015, μετά την επιβολή των Capital Controls αυξήθηκαν κατά 90% σε σχέση με την προηγούμενη χρονική περίοδο. (<http://www.kathimerini.gr/849098/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/oi-hlektronikes-synallages-logw-capital-controls-periorisan-thn-yfesh-to-2015>, 15/3/2017; http://www.huffingtonpost.gr/2015/09/04/plastiko-xrhma-capital-controls_n_8087212.html, 15/3/2017).

Το σημαντικότερο ζήτημα του 2014-2015 το οποίο αφορά την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων εξακολουθεί να είναι σημαντικό και για τα δύο μέρη και για το 2015. Πρόκειται και αυτό για ένα θέμα εσωτερικό το οποίο όμως έχει ιδιαίτερα σημαντική επίπτωση στην λειτουργία των εταιρειών, των εργαζομένων καθώς και σε ένα σημαντικό μέρος των προμηθευτών. Ο υπεύθυνος ανταγωνισμός είναι και αυτό ένα ζήτημα ψηλά στην θέση της σημαντικότητας τόσο των ενδιαφερόμενων μερών όσο και από τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Το άμεσο θέμα του GRI G.4 αφορά τον δείκτη της αντι ανταγωνιστικής συμπεριφοράς και πρόκειται για ένα θέμα κυρίως εσωτερικό μιας και στηρίζεται στις αρχές τις οποίες διέπουν την λειτουργία μιας επιχείρησης και το αντίκτυπο από την εφαρμογή του αυτή επηρεάζει την λειτουργία των υπόλοιπων εταιρειών τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, τους μετόχους, τους προμηθευτές τους εργαζομένους καθώς και τους πελάτες. Η οικονομική επίδοση η οποία καθορίζει το ομόνυμο δείκτη GRI 4 είχε και στον σχεδιάγραμμα της σημαντικότητας για το 2013-2014 υψηλή θέση τόσο για τον οργανισμό όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Πρόκειται για ένα ζήτημα το οποίο

επηρεάζει τους μετόχους, τους εργαζομένους, τους προμηθευτές και τους πελάτες αλλά πρόκειται για ένα ζήτημα κυρίως εσωτερικό.

Το ζήτημα της συμμόρφωσης και της καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας, αν και δεν υφίσταται στο διάγραμμα σημαντικότητας του προηγούμενου έτους εντούτοις ικανοποιεί τον δείκτη GRI4 «καταπολέμηση της διαφθοράς, κανονιστική συμμορφωση». Το εσωτερικό αυτό ζήτημα επηρεάζει κυρίως την λειτουργία των εταιρειών αλλά μπορεί να επηρεάσει και τα ενδιαφερόμενα μέρη του ΟΤΕ και της COSMOTE.

Το ζήτημα της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας βρίσκεται σε πολύ σημαντική θέση στην σημαντικότητα των ενδιαφερόμενων μερών ενώ διακατέχει υψηλή θέση και για τον οργανισμό. Ήταν ένα από τα ζητήματα τα οποία είχε σημαντική θέση και στο διάγραμμα σημαντικότητας 2013 -2014. Επίσης ικανοποιεί το συναφές θέμα του GRI G4 το οποίο αφορά την υγεία και την ασφάλεια των πελατών. Πρόκειται για ένα θέμα το οποίο είναι τόσο εσωτερικό όσο και εξωτερικό μιας και εξαρτάται και από την πολιτική του οργανισμού και επηρεάζει την λειτουργία των εταιρειών και των πελατών οι οποίοι ανησυχούν για τις επιπτώσεις από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Επίσης στην συνέχεια από τις ενδεχόμενες επιπτώσεις επηρεάζει του εργαζομένους αλλά και του προμηθευτές και τους μετόχους, και αυτό γιατί το ζήτημα αυτό έχει άμεση σχέση με την λειτουργία των δύο εταιρειών (σταθμοί βάσης, κεραιές κινητής, προϊόντα κλπ). Αξίζει να σημειωθεί ότι όπως αναφέρεται στους απολογισμούς του οργανισμού, ο οργανισμός δρά προληπτικά κατά των επιπτώσεων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας μέσα από την αύξηση των μετρήσεων και της αναφορά στον ειδικό ρυθμό απορόφησης και των χαρακτηριστικών ασφαλείας των προϊόντων.

Ακολουθεί επίσης ένα περιβαλλοντικό ζήτημα το οποίο αφορά την διαχείριση των απορριμάτων , πρόκειται για ένα ζήτημα το οποίο καλύπτει την θεματολογία «Υγρές Εκροές και Απόβλητα» του προτύπου GRI G4. Το θέμα της διαχείρισης απορριμάτων δεν διακρίνεται στο σχεδιάγραμμα σημαντικότητας της προηγούμενης χρονιάς. Πρόκειται για ένα εσωτερικό θέμα το οποίο συνδέεται άμεσα με την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρείας και επηρεάζει τόσο τους εργαζομένους όσο τους προμηθευτές όσο και τους πελάτες. Η σημασία του ζητήματος αυτού διαφαίνεται και από το μεγάλο κομμάτι το οποίο καταλαμβάνει στον απολογισμό του 2015 το κεφ. 6.5 σχετικά με την χρήση των πόρων και την διαχείριση των απορριμάτων. Η διαχείριση αυτή πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό ζήτημα γιατί με αυτές τις πρακτικές ανακύκλωσης βοηθείται η αποδοτική λειτουργία του ΟΤΕ και της COSMOTE τόσο

στον έλεγχο του λειτουργικού τους κόστος όσο και στις επιπτώσεις προς το περιβάλλον.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η σχέση μεταξύ της σχέσης μεταξύ των ζητημάτων τα οποία είναι σημαντικά για τον οργανισμό και για τα ενδιαφερόμενα μέρη και τον αριθμό των κεφαλαίων στον απολογισμό. Έτσι, για την ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων, στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας ήδη από το 2013 αφιερώνεται ένα ολόκληρο υποκεφάλαιο. Για το 2013 πρόκειται για το κεφάλαιο 3.8 του τομέα της αγοράς και καλύπτει τις σελίδες 81-83, στον απολογισμό του 2014 το κεφάλαιο 3.8 του τομέα της αγοράς καλύπτοντας τις σελίδες 82-85 του απολογισμού και το 2015 επίσης το κεφάλαιο 3.8 του τομέα της αγοράς καλύπτοντας τις σελίδες 82-85 του απολογισμού. Ήδη από το 2013 γίνεται ιδιαίτερη μνεία για την ασφάλεια τόσο των υπηρεσιών όσο και των προϊόντων καθώς και για τις πληροφορίες οι οποίες δίνονται στον οργανισμό από τους πελάτες. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν ήδη δεσμευθεί για την εφαρμογή του πλαισίου ασφαλείας και προστασίας των δεδομένων η οποία αποτελεί ένα στοιχείο το οποίο χαρακτηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες των δύο εταιρειών και όχι απλά μια υποχρέωση με την οποία συμμορφώνονται οι δυο εταιρείες στις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Το 2014 το ύψος και το περιεχόμενο του μηνύματος στο υποκεφάλαιο το οποίο αφορά το απόρρητο και την ασφάλεια των δεδομένων είναι παρόμοιο με αυτό του απολογισμού του 2013 ενώ το 2015 γίνεται ιδιαίτερη αναφορά της σημαντικότητας των δεδομένων τα οποία αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία του ομίλου και αποτελεί κύρια απαίτηση των πελατών.

Έτσι σχετικά με την ασφάλεια και το απόρρητο δεδομένων είχαν ήδη τεθεί στόχοι από το 2014 οι οποίοι αφορούσαν:

- Την υλοποίηση του συστήματος καταγραφής ενεργειών και την προστασία των βάσεων δεδομένων - πλήρης επίτευξη το 2015.
- Η πιστοποίηση ασφαλείας ISO 27001⁴⁴ – πλήρης επίτευξη το 2015.

⁴⁴ Το ISO 27001 πρόκειται για το πρώην πρότυπο BS 7799 και αφορά την διαχείριση της ασφάλειας αλλά και της διαχείρισης των πληροφοριών. Αφορά την ασφάλεια των πληροφοριών ανεξάρτητα με τον τρόπο που τηρούνται και το ISO 27001 συντελεί στην επαρκή προστασία των πληροφοριών αυτών από τον οργανισμό. Κύριο στοιχείο του ISO 27001 είναι η περίληψη ελέγχων και ελέγχους που για τον οργανισμό αφορούν την πολιτική ασφαλείας και την ασφάλεια του, την κατάταξη και τον έλεγχο των περιουσιακών του στοιχείων, την ασφάλεια του προσωπικού καθώς και την φυσική και περιβαλλοντική ασφάλεια, την διαχείριση της επικοινωνίας των λειτουργιών, τον έλεγχο της πρόσβασης, την ανάπτυξη καθώς και την συντήρηση συστημάτων και την διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας.

- Την επέκταση του συστήματος περιοδικής παρακολούθησης τον οποίο αφορά μη εγκατεστημένο και διορθωτικό λογισμικό ασφαλείας. – πλήρης επίτευξη 2015.
- Την ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφαλείας δομικές παρεμβάσεις και συστήματα ασφαλείας σε 25 καταστήματα – πλήρης επίτευξη το 2015⁴⁵.
- Την ενίσχυση των μέτρων φυσικής ασφαλείας καθώς και τις δομικές παρεμβάσεις ασφαλείας σε 20 κύρια κτίρια. – Πλήρης επίτευξη⁴⁶.
- Την εγκατάσταση συστήματος ελέγχου πρόσβασης σε τουλάχιστον 40000 KV καμπίνες – Δεν επιτεχθηκε. Η μη επίτευξη οφείλεται στην επανάληψη του διαγωνισμού ανάθεσης ο οποίος περιελάμβανε αναθεωρημένες τεχνικές προδιαγραφές.

Το 2013 λήφθηκαν από τον ΟΤΕ 288 καταγγελίες από πελάτες σχετικά με το απόρρητο των τηλεπικοινωνιών (80 η COSMOTE) ο μέσος χρόνος απόκρισης για τον ΟΤΕ ήταν 5 ημέρες (2,5 ημέρες για την COSMOTE). Επίσης λήφθηκαν 23 και 8 παράπονα από την αρχή διασφάλισης απορρήτου των τηλεπικοινωνιών και δεν εντοπίστηκε καμία παραβίαση από τον έλεγχο που διεξήχθει. Για το 2014 ο ΟΤΕ έλαβε 4 αιτήματα από πελάτες τα οποία αφορούσαν το απόρρητο των επικοινωνιών και την ασφάλεια των στοιχείων των πελατών (για τα ίδια ζητήματα η COSMOTE έλαβε 67 αιτήματα). Ο μέσος χρόνος απόκρισης για τον ΟΤΕ ήταν 15 (7,5 ημέρες για την COSMOTE). Από την αρχή διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών λήφθηκαν 5 αιτήματα για τον ΟΤΕ και 9 για την COSMOTE χωρίς να εντοπισθεί οτιδήποτε. Το 2015 ο οργανισμός έλαβε 3 αιτήματα από τους πελάτες σχετικά με το απόρρητο τηλεπικοινωνιών ενώ η COSMOTE 48 αιτήματα. Ο μέσος χρόνος απόκρισης για τον ΟΤΕ ήταν 15 ημέρες ενώ για την COSMOTE 5, 2 ημέρες. Ο ΟΤΕ έλαβε 6 αιτήματα από την αρχή διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών ενώ η COSMOTE 10 αιτήματα. Παρατηρούμε ότι διαχρονικά ο οργανισμός δέχεται διαχρονικά πολύ λιγότερα αιτήματα σχετικά με θέματα για το απόρρητο των τηλεπικοινωνιών εν τούτοις θα πρέπει να βελτιωθεί ο χρόνος απόκρισης ο οποίος τριπλασιάστηκε από τις 5 ημέρες το 2013 στις 15 ημέρες το 2015.

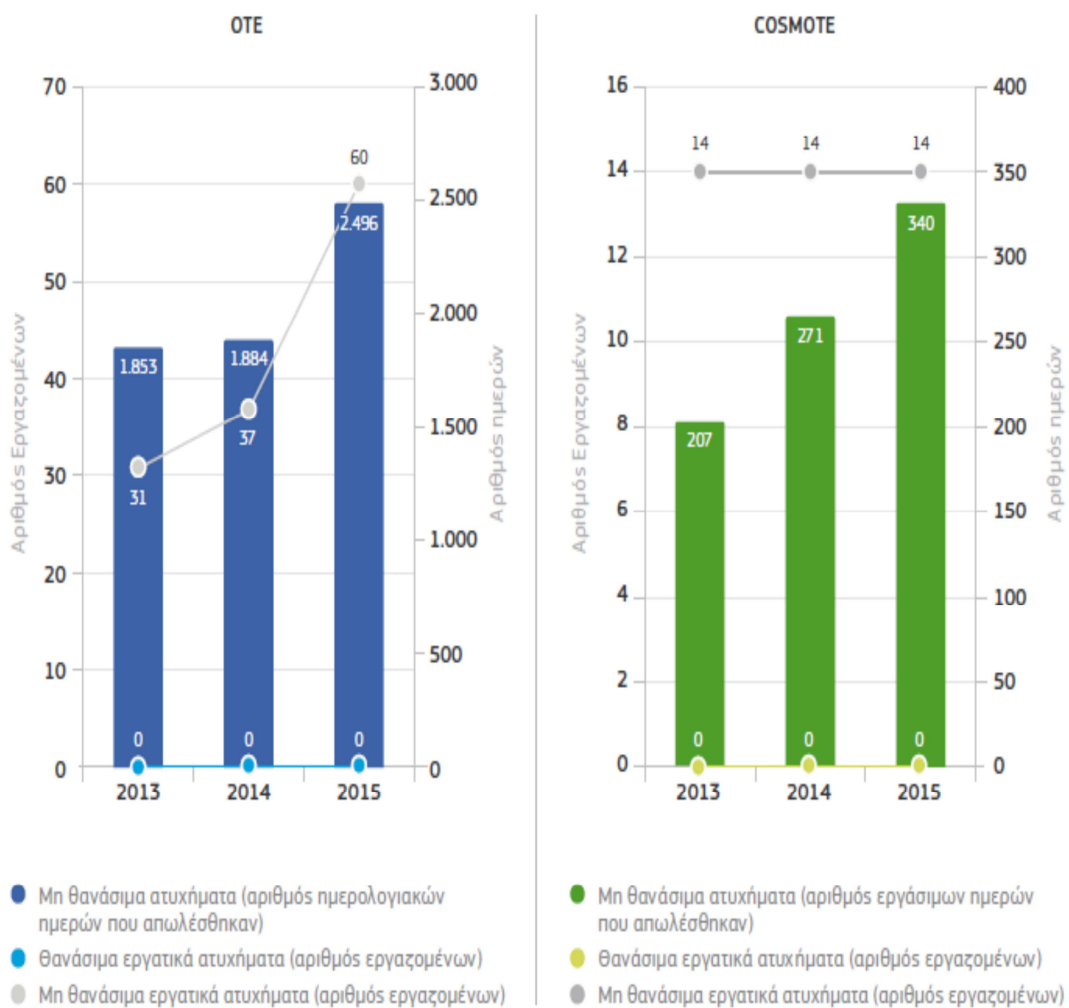
Το ζήτημα της Υγείας και Ασφάλειας καταλαμβάνει ένα υποκεφάλαιο σε κάθε απολογισμό. Στον απολογισμό του 2013 πρόκειται για ένα υποκεφάλαιο της ενότητας των εργαζομένων και συγκεκριμένα καταλαμβάνει τις σελίδες 103-108. Στον απολογισμό του 2014 καταλαμβάνει επίσης υποκεφάλαιο στην ενότητα των

⁴⁵ Ενισχύθηκαν 40 καταστήματα, δηλαδή 15 καταστήματα πάνω από τον στόχο.

⁴⁶ Ενισχύθηκαν 30 κτίρια, δηλαδή 10 κτίρια πάνω από τον στόχο.

εργαζομένων και συγκεκριμένα τις σελίδες 103-109 ενώ στον απολογισμό του 2015, επίσης στην ενότητα των εργαζομένων εκτείνεται στις σελίδες 118-127 του απολογισμού. Αναφέρεται από τον οργανισμό ότι η διασφάλιση ενός περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζομένους το οποίο είναι ασφαλές και υγιές πρόκειται για βασική προτεραιότητα του ΟΤΕ και της COSMOTE. Μάλιστα σημειώνεται ότι η Υγεία και η ασφάλεια πρόκειται για βασικά ζητήματα τα οποία σχετίζονται άμεσα με ένα επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του οργανισμού. Κατά συνέπεια οι εταιρείες του ομίλου ενεργούν προληπτικά ώστε να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του ελληνικού δικαίου καθώς και των αντίστοιχων προτύπων ως ελάχιστες απαιτήσεις σχετικά με θέματα όπως είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ποιότητα της εργασίας καθώς και η εταιρική κουλτούρα. Παρόμοια αναφορά γίνεται και στον απολογισμό του 2014 στον οποίο τονίζεται ότι για τον οργανισμό θεμελιώδη προτεραιότητα είναι η Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων για τους πελάτες αλλά και για τους συνεργάτες του. Στον απολογισμό του 2015 αναφέρεται ότι η υγεία, η ασφάλεια και η ποιότητα ζωής των εργαζομένων του ομίλου ΟΤΕ αποτελούν για τους εργαζομένους αλλά και την διοίκηση βασική προϋπόθεση για την βιώσιμη ανάπτυξη του ομίλου. Τόσο η Διοίκηση όσο και οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι και εργάζονται για την διασφάλιση ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας.

Σχετικά με την εξέλιξη της επίδοσης του ΟΤΕ και της COSMOTE το 2015, δεν υπήρχαν θανάσιμα ατυχήματα αλλά τα μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα αυξήθηκαν και ως συνέπεια αυξήθηκε και ο αριθμός ημερολογιακών ημερών που απολέσθηκε εργασία όσον αφορά τον ΟΤΕ. Σχετικά με την COSMOTE ο αριθμός των εργαζομένων παρέμεινε σταθερός αλλά με αύξηση των εργάσιμων ημερών που απωλέσθηκαν.



Σχήμα 136: Εξέλιξη της επίδοσης της Υγείας και Ασφάλειας ΟΤΕ και COSMOTE.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE σελ: 121.

Ο υπεύθυνος ανταγωνισμός είναι ένα ακόμα ζήτημα το οποίο βρίσκεται και αυτό ιδιαίτερα ψηλά στις προτεραιότητες τόσο του Οργανισμού όσο και των ενδιαφερόμενων μερών. Το ζήτημα αυτό συνδέεται άμεσα με την τήρηση του εθνικού και ευρωπαϊκού κανονισμού αγοράς. Ο υπεύθυνος ανταγωνισμός επιτυγχάνεται και μέσα από την συνεργασία με κρατικούς φορείς και επιχειρήσεις αλλά και από άλλους κοινωνικούς εταίρους. Το παραπάνω θα έχει ως αποτέλεσμα την διασφάλιση ενός κανονιστικού πλαισίου το οποίο προστατεύει τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών και προωθεί την γενικότερη ευημερία της κοινωνίας. Μάλιστα έχουν διαμορφωθεί συγκεκριμένες εσωτερικές πολιτικές για τον υπεύθυνο ανταγωνισμό από τον ΟΤΕ ήδη από το 2011 ενώ για την COSMOTE από το 2006. Επίσης το 2013 ήταν η χρονιά κατά την οποία η Εθνική Επιτροπή τηλεπικοινωνιών προχώρησε στην δημοσίευση των αποφάσεων όπως π.χ. του κανονισμού γενικών αδειών και του κανονισμού φορητότητας έχοντας ως βάση τις διατάξεις του Νόμου 4070/2012. Η πολιτική του οργανισμού σχετικά με την συμμόρφωση στο δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού η οποία και καθορίζει το πλαίσιο λειτουργία του ομίλου ΟΤΕ αλλά και των εργαζομένων του τέθηκε σε ισχύ το 2013.

Για το ζήτημα του υπεύθυνου ανταγωνισμού αφιερώθηκε το δεύτερο υποκεφάλαιο του τομέας της αγοράς και για τους τρεις απολογισμούς οι οποίοι παρουσίασαν το διάγραμμα σημαντικότητας καταλαμβάνοντας την έκταση 3 σελίδων στον κάθε έναν. Η εξήγηση της σημαντικότητας του ζητήματος του υπεύθυνου ανταγωνισμού στον απολογισμό του 2015 έγκειται στον σεβασμό προς τον καταναλωτή και την βοήθεια του οργανισμού προς την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Ο ΟΤΕ για το 2013 δέχθηκε 11 πρόστιμα και 11 προσφυγές, ενώ υπήρξε και 1 μη χρηματική ποινή. Μετά την εφαρμογή των κανόνων περί υπεύθυνου ανταγωνισμού το 2014 υπήρχε εντυπωσιακή μείωση τόσο των προστίμων όσο και των προσφυγών. Έτσι για το 2014 υπήρξε 1 πρόστιμο και 1 προσφυγή κατά του ΟΤΕ, ενώ υπήρξε και 1 μη χρηματική ποινή. Το 2015 διατηρήθηκαν τα πρόστιμα στον ίδιο αριθμό με το 2014 (1 πρόστιμο) για τον ΟΤΕ από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε σχέση με το μητρώο του άρθρου 11 του Ν. 3471/06.⁴⁷ Ο ΟΤΕ άσκησε προσφυγή στον αρμόδιο δικαστήριο ζητώντας την ακύρωση του προστίμου αυτού. Το

⁴⁷ Ο Νόμος 3471/06 αφορά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθώς και την τροποποίηση του Ν. 2472/1997. Ο νόμος ενσωμάτωσε τις ρυθμίσεις της οδηγίας 02/58/EK, συμπλήρωσε και εξειδίκευσε τους κανόνες του Ν.2472/97. Επίσης ο Νόμος αφορά την εφαρμογή της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων των επικοινωνιών εντός του πλαισίου της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών κυρίως στα δημόσια δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών τα οποία περιλαμβάνουν τις συσκευές συλλογής δεδομένων αλλά και ταυτοποίησης.

ποσό του προστίμου ήταν 60.000 €. Από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών επιβλήθηκε ένα πρόστιμο στην COSMOTE αξίας 1.223.000 € σχετικά με παράβαση του κανονισμού φορητότητας⁴⁸. Η COSMOTE προσέφυγε στο αρμόδιο δικαστήριο σχετικά με την ακύρωση του συγκεκριμένου προστίμου. (http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/Numbering/Portablenumbers/portability_LAW.html, 17/03/2017)

Προχωρώντας σε ένα ακόμα ζήτημα το οποίο είναι ψηλά στο ενδιαφέρον τόσο του οργανισμού όσο και των ενδιαφερόμενων μερών. Το ζήτημα της οικονομικής επίδοσης στον απολογισμό του 2013 αναφέρεται στο πρώτο κεφάλαιο του απολογισμού και πρόκειται για μέρος του υποκεφαλαίου 1.3.

Η έκταση η οποία καταλαμβάνει η αναφορά του απολογισμού στο συγκεκριμένο ζήτημα εκτείνεται στις σελίδες 13 ως και 15. Στο ίδιο κεφάλαιο πραγματοποιείται ενημέρωση σχετικά με τους υπαλλήλους τους οποίους απασχολεί ο οργανισμός. Συγκεκριμένα για το 2013 ο ΟΤΕ πραγματοποίησε έσοδα 1557,2 εκατομμυρίων € και το προσωπικό του ΟΤΕ έφθανε του 6878 υπαλλήλους. Όσον αφορά την COSMOTE το 2013 είχε έσοδα 1.281 € και απασχολούσε 2045 εργαζομένους.

Το 2014 η οικονομική επίδοση αναφέρεται επίσης στο κεφάλαιο 1.3 του κεφαλαίου «σχετικά με τον απολογισμό» και καταλαμβάνει την έκταση 6 έως και 10 σελίδες. Στον απολογισμό του 2014, αναφέρεται ότι ο ΟΤΕ είχε έσοδα 1.511, 7 εκατομμύρια € ενώ το προσωπικό του ΟΤΕ έφθανε τους 6.924 υπαλλήλους.

Δηλαδή 45,5 εκατομμυρίων € λιγότερα από το 2014 και 46 υπαλλήλους περισσότερους από το 2014.

⁴⁸ Φορητότητα είναι η δυνατότητα που έχει ο κάθε συνδρομητής να διατηρεί το τηλεφωνικό του αριθμό όταν αλλάζει φορέα παροχής υπηρεσίας. Πρόκειται δηλαδή για την μεταφορά από έναν πάροχο ο οποίος ονομάζεται δότης σε έναν ο οποίος ονομάζεται δέκτη. Με την λειτουργία της φορητότητα του αριθμού ο αριθμός ανήκει στον συνδρομητή και ο συνδρομητής έχει την δυνατότητα να διατηρεί τον αριθμό σε του όποτε αλλάζει πάροχο υπηρεσιών. Κατά συνέπεια ο συνδρομητής όταν αλλάζει πάροχο μπορεί να κρατήσει τον αριθμό του. Η παροχή της φορητότητας αριθμών πρόκειται για υποχρέωση την οποία έχουν οι πάροχοι. (http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/Numbering/Portablenumbers/portability_LAW.html, 17/03/2017)

Όσον αφορά την COSMOTE, το 2014 απασχολούσε 2050 εργαζομένους δηλαδή 5 εργαζομένους περισσότερους από ότι απασχολούσε το 2013. Το 2014 η COSMOTE είχε έσοδα 1202,2 εκατομμυρίων € δηλαδή 78,8 εκατομμύρια € λιγότερα από το 2013.

Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στην μείωση του κύκλου εργασιών του ομίλου κατά το 2014 ο οποίος μειώθηκε κατά 3,3% σε σχέση με το 2013 ο οποίος οφείλεται κυρίως στην μείωση των εσόδων της κινητής τηλεφωνίας κατά 6,1%, την μείωση των εσόδων σταθερής τηλεφωνίας κατά 0,3% και την μείωση των υπολοίπων εσόδων κατά 16,8%.

Σχετικά με τον κύκλο εργασιών, αυτός παρουσίασε πτώση κατά 2,9% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Η μείωση αυτή του κύκλου εργασιών αντισταθμίστηκε εν μέρει και από την μείωση των λειτουργικών εξόδων της εταιρείας τα οποία οφείλονται κυρίως:

- Στην μείωση κατά 29,1% των αποδοχών του προσωπικού.
- Στην μείωση κατά 14,64% των τελών διασύνδεσης και περιαγωγής Δηλαδή την δυνατότητα χρήση τους κινητού τηλεφώνου και στο εξωτερικό.⁴⁹
- Στην μείωση κατά 18,3% των εξόδων των προμηθειών.
- Στην μείωση κατά 13,4% των αποσβέσεων καθώς και των απομειώσεων⁵⁰.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ιδιαίτερα όσον αφορά την μείωση των αποδοχών του προσωπικού, το γεγονός αυτό οφείλετε τόσο στα προγράμματα της εθελουσίας εξόδου, που είχαν ως συνέπεια στον οργανισμό να εργάζεται πλέον προσωπικό νεότερο και με χαμηλότερες απολαβές από το αποχωρήσαν προσωπικό.

Επίσης, αξίζει να αναφέρουμε ότι ο εξορθολογισμός της πολιτικής διαχείρισης των προμηθευτών αλλά και των εργολαβικών δαπανών π.χ. με οικονομικές ρήτρες σε περίπτωση καθυστέρησης των έργων αποδίδει πλέον καρπούς .

⁴⁹ Σύμφωνα με την ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) η δυνατότητα αυτή είναι δυνατή μέσα από την σύναψη συμφωνιών των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα με τις αντίστοιχες εταιρείες στο εξωτερικό.

⁵⁰ Δηλαδή το ποσό κατά το οποίο η λογιστική αξία ενός περιουσιακού στοιχείου της επιχείρησης υπερβαίνει την ανακτήσιμη αξία της.

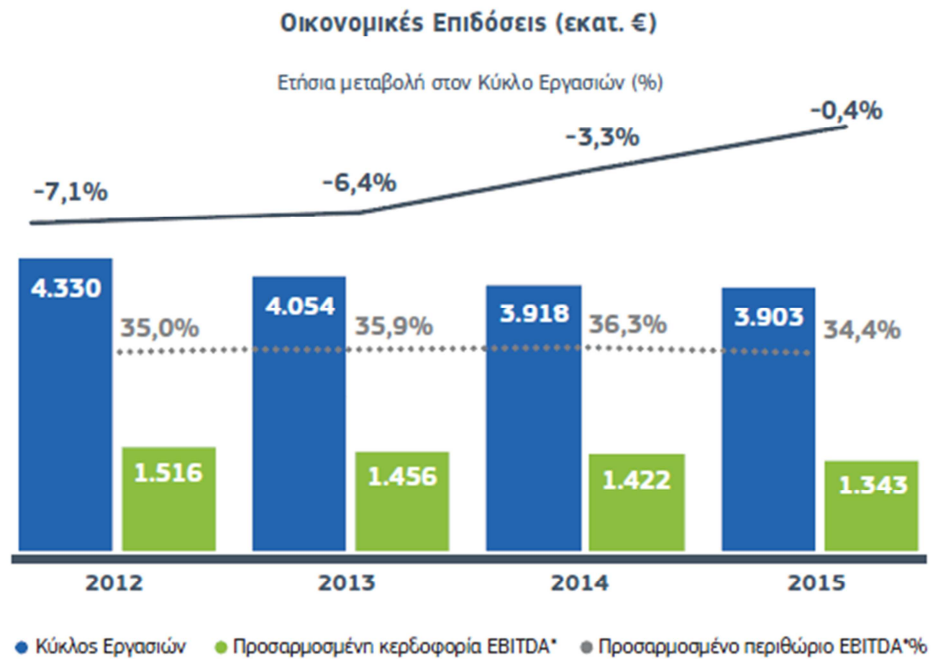
Το ζήτημα της οικονομικής επίδοσης στον απολογισμό του 2015 θίγεται στο υποκεφάλαιο 1.4 (ΟΤΕ και COSMOTE) του κεφαλαίου «Σχετικά με τον απολογισμό». Το ζήτημα της οικονομικής επίδοσης καταλαμβάνει τις σελίδες 14 έως και 16^ο υποκεφαλαίου.

Για το 2015 αναφέρεται ότι ο κύκλος εργασιών της εταιρείας ανήλθε σε 1536 εκ. € δηλαδή 24,3 εκ. € περισσότερα από το 2014 ενώ όσον αφορά το προσωπικό του ΟΤΕ, αυτό έφθανε τους 8496 εργαζομένους δηλαδή 1572 εργαζομένους περισσότερους από το 2014.

Όσον αφορά την COSMOTE, για το 2015 απασχολούσε 2008 εργαζομένους, 42 εργαζομένους λιγότερους από το 2014, ενώ τα έσοδα της εταιρείας ήταν 1165 εκ. € δηλαδή 37,2 εκ. € λιγότερα από το 2014.

ΟΙ παραπάνω μειώσεις των εσόδων αντικατοπτρίζουν τόσο τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης οι οποίες εξακολουθούν να είναι ιδιαίτερα έντονες, όσο και των ιδιαίτερα έντονο ανταγωνισμό που διέπει τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα/

Οι οικονομικές επιδόσεις του ομίλου ΟΤΕ για έτη 2013 -2015 παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 137 Οικονομικές Επιδόσεις ΟΤΕ-COSMOTE 2012-2015

Σχήμα: Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Ομίλου ΟΤΕ, σελ: 14

Όπως παρατηρούμε, η μείωση του κύκλου εργασιών οδηγεί σε μειωμένα προσαρμοσμένη κερδοφορία, ενώ η θετική εξέλιξη αποτελεί η μείωση του ποσοστού της πτώσης του κύκλου εργασιών η οποία από το -7,1% το 2012, το 2015 μεταβλήθηκε σε -0,4%. Παρατηρούμε επίσης συνεχή μείωση των αποδοχών του προσωπικού και των λειτουργικών εξόδων. Μείωση παρατηρείται και στις λοιπές δαπάνες ενώ για τον ΟΤΕ στο κόστος εμπορευμάτων. Ένα στοιχείο που συνδέει άμεσα την οικονομική πολιτική του ομίλου με την Εταιρική Υπευθυνότητα είναι ότι παρά τις δυσκολίες που απορρέουν από την οικονομική κρίση η κοινωνική συνεισφορά του ΟΤΕ αυξήθηκε από 1,1 εκ. € σε 1,6 εκ. € ενώ η κοινωνική συνεισφορά της COSMOTE παρέμεινε σταθερή στα 1,6 εκ. €.

Το επόμενο ζήτημα αποτελεί προτεραιότητα τόσο για τον οργανισμό όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη, το ζήτημα της επιχειρηματικής ανθεκτικότητας και της επιχειρησιακής συνέχειας διαπιστώνουμε ότι στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2013 αποτελεί υποκεφάλαιο του κεφαλαίου της αγοράς και έχει την έκταση δύο σελίδων. Ίδια έκταση αφιερώνεται στο ζήτημα της επιχειρησιακής συνέχειας και στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2014 αλλά και του 2015 στους οποίους αφιερώνεται έκταση 2 σελίδων για την κάλυψη του συγκεκριμένου ζητήματος 2 σελίδες πάλι στο ίδιο υποκεφάλαιο. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE θεωρούν ότι έχουν καθήκον να διατηρούν την αναπτυξιακή τους πορεία και να διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με την ικανότητα την οποία έχουν να μπορούν να ανταποκρίνονται σε έκτακτες συνθήκες. Μάλιστα η COSMOTE πρόκειται για την πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα η οποία πιστοποίησε το σύστημα διοίκησης επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity Management System, BCMS πιστοποιημένο κατά ISO 22301⁵¹) ενώ ο ΟΤΕ ήδη από τον Μάιο του 2012 έχει ξεκινήσει την ανάπτυξη ενός συστήματος BCMS. Ο ΟΤΕ έτσι μέσα από την πιστοποίηση την οποία θα λαμβάνει από ανεξάρτητο φορέα θα έχει την δυνατότητα να αποδείξει σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη την πραγματική δέσμευση της εταιρείας σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας.

Επίσης το 2014 ο όμιλος ΟΤΕ ολοκλήρωσε την πιστοποίηση του κατά ISO 22301:2012 και πρόκειται για τον πρώτο οργανισμό στον όμιλο Deutsche Telekom αλλά και σε ελάχιστες εταιρείες σε παγκόσμιο επίπεδο η οποία κατέχει την συγκεκριμένη πιστοποίηση.

Στον απολογισμό του 2015 τονίζεται η σημασία της αδιάλειπτης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και την βλαβερές συνέπειες μιας διακοπής της λειτουργίας του δικτύου του οργανισμού η οποία με την σειρά της θα έχει άμεση επίπτωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες του οργανισμού. Έτσι είναι πλέον αναγκαία η ανάπτυξη συστημάτων τα οποία να προσεγγίζουν ολιστικά και να αναγνωρίζουν και να εντοπίζουν έγκαιρα τις καταστάσεις εκείνες οι οποίες πρόκειται

⁵¹ Το πρότυπο ISO 22301 αφορά τις απαιτήσεις για την δημιουργία αλλά και την διαχείριση αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας. Το ISO 22301 πρόκειται για εξέλιξη του παλαιότερου προτύπου επιχειρησιακής συνέχειας BS 25999 το οποίο σταδιακά αντικαθιστά. Μέσα από την υιοθέτηση του προτύπου αυτού οι επιχειρήσεις μπορούν να αντιμετωπίσουν με καταλληλότερο τρόπο τις έκτακτες ανάγκες προκειμένου η επιχείρηση να είναι σε θέση να μπορεί να συνεχίσει την λειτουργία της σε μια έκτακτη ανάγκη με όσον το δυνατόν λιγότερες επιπτώσεις τόσο για τους πελάτες της όσο και για την ίδια την εταιρεία. Επίσης η επιχείρηση η οποία υιοθετεί το πρότυπο επιχειρησιακής συνέχειας ISO 22301 θα μπορεί να ανακάμψει μετά από ένα γεγονός και να βοηθήσει έτσι το μερίδιο αγοράς της αλλά και την φήμη της.

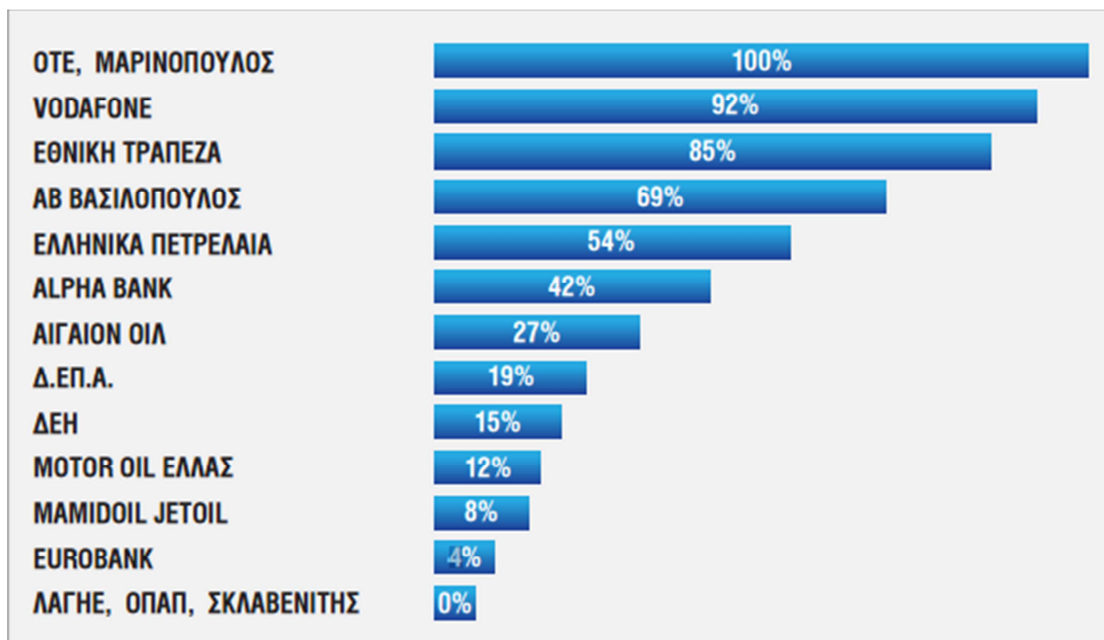
να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια των πλέον σημαντικών λειτουργιών του οργανισμού.

Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην εξέταση του ζητήματος της συμμόρφωσης καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Η καταπολέμηση της διαφθοράς πρόκειται για μία από τις 10 αρχές του οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και περιλαμβάνει την καταπολέμηση της διαφθοράς σε κάθε της μορφή. Η καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας βρίσκεται στο 2^ο κεφάλαιο του απολογισμού και συγκεκριμένα στο μέρος του υποκεφαλαίου 2.4 «Πολιτικές και Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης». Συγκεκριμένα για τον απολογισμό του 2013 γίνεται αναφορά στο υποκεφάλαιο του 2.4 (Πολιτικές και Διαχείριση Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης). Η διασφάλιση της κανονιστικής συμμόρφωσης πρόκειται για προτεραιότητα των διοικητικών συμβουλίων τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE και λειτουργεί ως δέσμευση για την ακεραιότητα, την διαφάνεια, την δικαιοσύνη, του επαγγελματισμού καθώς και του ομαδικού πνεύματος μέσα από σύστημα διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης έτσι ωφελούνται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι προμηθευτές και οι μέτοχοι.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι σε έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε από την «Διεθνή Διαφάνεια Ελλάς⁵²» η οποία είχε ως αντικείμενο την αξιολόγηση του επιπέδου της δημοσιοποίησης των προγραμμάτων τα οποία εφαρμόζουν οι μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις, ο οργανισμός ήταν στην πρώτη θέση της κατάταξης με βαθμολογία 100% της δημοσιοποίησης της σχετικής κατάταξης όσον αφορά την δημοσιοποίηση του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς σε ότι αφορά τα μέσα πληροφόρησης τα οποία είναι προσβάσιμα στο κοινό και έτσι να επιβεβαιώσουν την δέσμευση της εταιρείας όσον αφορά την δημοσιοποίηση του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς σε μέσα πληροφόρησης τα οποία είναι προσβάσιμα στο κοινό.

Η δημοσιοποίηση του προγράμματος καταπολέμησης διαφθοράς παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:

⁵² Η «Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς» πρόκειται για ένα παγκόσμιο κίνημα με κοινό όραμα το οποίο αφορά την απαλλαγή από την διαφθορά των κυβερνήσεων, της πολιτικής, του επιχειρηματικού κόσμου, της κοινωνίας και εν γένει της καθημερινής ζωής των ανθρώπων. Οι βασικές αξίες οι οποίες καθορίζουν το έργο της διεθνούς διαφάνειας είναι η διαφάνεια, η λογοδοσία, η ακεραιότητα, η αλληλεγγύη, η τόλμη, η δικαιοσύνη και η δημοκρατία.



Σχήμα 138: Δημοσίευση προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς στις μεγαλύτερες ελληνικές επιχειρήσεις βάσει κύκλου εργασιών

Πηγή: http://www.transparency.gr/wp-content/uploads/2013/11/TRAC_Report-for-web.pdf, 23/3/2017.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο μέσος όρος βαθμολογίας των εταιρειών σχετικά με την δημοσιοποίηση του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς ήταν πολύ μικρότερο από του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας και έφθανε το 39%.⁵³ Το ποσοστό αυτό μάλιστα ήταν πολύ χαμηλότερο και από τον μέσο όρο των μεγαλύτερων διεθνών εταιρειών οι οποίες αξιολογήθηκαν μέσα από την μελέτη αυτή.

Εξαιτίας του γεγονότος ότι η απαίτηση της υιοθέτησης της πρακτικής δημοσιοποίησης είναι προαιρετική, η βαθμολογία μεταξύ των εταιριών οι οποίες αξιολογήθηκαν παρουσίασε μεγάλη διακύμανση. (http://www.transparency.gr/wp-content/uploads/2013/11/TRAC_Report-for-web.pdf).

⁵³ Η μηδενική βαθμολογία της εταιρείας Σκλαβενίτης οφείλεται στο γεγονός ότι δεν διαθέτει ιστοσελίδα και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να έχει μηδενική βαθμολογία σε όλες τις ερωτήσεις για την αξιολόγηση της όσον αφορά τα θέματα διαφάνειας και δημοσιοποίησης πληροφοριών. Σύμφωνα με γραπτή δήλωση της εταιρείας Σκλαβενίτης το παραπάνω δεν σημαίνει ότι δεν εφαρμόζονται πολιτικές για την καταπολέμηση της διαφθοράς. Η ΛΑΓΗΕ και η ΟΠΑΠ δεν σχολίασαν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών πρόκειται για τον μοναδικό κλάδο στην Ελλάδα όπου η δημοσίευση του προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς υπερτερεί των υπολοίπων εταιρειών με την μεγαλύτερη υστέρηση να παρουσιάζει ο κλάδος των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας.



Σχήμα 139: Δημοσιοποίηση προγράμματος καταπολέμησης της διαφθοράς ανά κλάδο

Πηγή: http://www.transparency.gr/wp-content/uploads/2013/11/TRAC_Report-for-web.pdf, 23/3/2017

Μέσα από την πρόληψη της συμπεριφοράς η οποία οδηγεί στην διαφθορά, την προστασία της εταιρικής φήμης, των εργαζομένων καθώς και των εταιρειών πρόκειται για τα βασικά σημεία της στρατηγικής του οργανισμού κατά της διαφθοράς.

Οι αναθεωρημένες πολιτικές κανονιστικής συμμόρφωσης οι οποίες υιοθετήθηκαν από τις εταιρείες του ομίλου ΟΤΕ και ενημερώθηκαν τόσο οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE είναι οι εξής:

- Η πολιτική παροχών Ασφάλισης Κινδύνου και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων.
- Η πολιτική για την συμμόρφωση στο δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού.
- Η πολιτική για την αποφυγή της διαφθοράς και άλλων συγκρούσεων συμφερόντων.

- Η πολιτική σχετικά με την διοργάνωση εταιρικών εκδηλώσεων.
- Η πολιτική σχετικά με τις δωρεές και τις χορηγίες.
- Η πολιτική σχετικά με την κατάχρηση πληροφοριακών πληροφοριών.

Το 2013 μέσα από το ηλεκτρονικό πρόγραμμα καταπολέμησης της διαφθοράς εκπαιδεύθηκε το 36,32% των εργαζομένων του ΟΤΕ και το 64,61% των εργαζομένων της COSMOTE ενώ από το ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την εξακρίβωση της οικονομικής απάτης και του κώδικα δεοντολογίας για τα ανώτερα στελέχη των οικονομικών υπηρεσιών εκπαιδεύθηκε το 78,50% των στελεχών του ΟΤΕ και το 88,57% των στελεχών της COSMOTE. Το 2014 μέσα από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την καταπολέμηση της διαφθοράς εκπαιδεύθηκε το 71,97% των εργαζομένων του οργανισμού και μέσω e learning το 73,86% του οργανισμού.

Παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν και διαδικτυακά αλλά και μέσα από την φυσική παρουσία τους σε αίθουσα. Μέσα από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με την συμμόρφωση για το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού εκπαιδεύθηκε το 88,99% των εργαζομένων του οργανισμού ενώ μέσα από e learning το 93,99% του οργανισμού. Παρατηρούμε ότι και σε αυτήν την περίπτωση οι εργαζόμενοι του οργανισμού εκπαιδεύθηκαν τόσο διαδικτυακά όσο και εν μέσω της φυσικής τους παρουσίας. Το 2015 εκπαιδεύτηκαν 44 στελέχη σχετικά με την αξιολόγηση κινδύνων κανονιστικής συμμόρφωσης. Επίσης συμμετείχαν 136 εργαζόμενοι στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα κανονιστικής συμμόρφωσης το οποίο περιελάμβανε εκπαιδευτικά προγράμματα σε αίθουσα. Μάλιστα, για πρώτη φορά στην Ελλάδα διοργανώθηκε η ετήσια εκδήλωση κανονιστικής συμμόρφωσης η οποία είχε ως τίτλο «DT International Compliance Days» όπου συμμετείχαν 130 στελέχη κανονιστικής συμμόρφωσης από τον όμιλο DT. Το 2015 εξετάστηκαν 134 περιπτώσεις οι οποίες ήταν σχετικές με κανόνες σχετικά με την κανονιστική συμμόρφωση. Από αυτές τις περιπτώσεις οι 66 βρέθηκαν ως μη βάσιμες ενώ για τις 65 οι οποίες βρέθηκαν βάσιμες υιοθετήθηκαν τα ανά περίπτωση μέτρα. Μάλιστα, το 2015 βρέθηκαν 4 περιπτώσεις στις οποίες απολύθηκαν εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE ή επιβλήθηκαν πειθαρχικές κυρώσεις οι οποίες ήταν σχετικές με θέματα απάτης και σοβαρής παραβίασης του κώδικα δεοντολογίας του ΟΤΕ. Επίσης εξαιρέθηκαν από διαγωνιστικές διαδικασίες 2 εταιρείες λόγω παραβιάσεων της πολιτικής προμηθειών.

Το 2013 εξετάσθηκαν 34 περιπτώσεις ενώ από την διερεύνηση της προέκυψε ότι οι 22 δεν είχαν βάση και για τις υπόλοιπες 12 υιοθετήθηκαν τα κατά περίπτωση μέτρα. Μάλιστα το 2013 υπήρξαν 6 περιπτώσεις κατά τις οποίες απολύθηκαν ή επιβλήθηκαν πειθαρχικές ποινές στους εργαζομένους του ΟΤΕ και της COSMOTE. Το 2014 αναφέρθηκαν 58 περιπτώσεις οι οποίες αναφερόταν σε πολιτικές συμμόρφωσης, οι 35 αποδείχθηκαν ότι δεν ήταν βάσιμες και στις υπόλοιπες 22 υιοθετήθηκαν τα κατά περίπτωση μέτρα.

Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην εξέταση του ζητήματος της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας. Το ζήτημα της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας εξετάζεται σε ξεχωριστό υποκεφάλαιο με τίτλο «Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία» εντός του κεφαλαίου Περιβάλλον και στους τρεις απολογισμούς του 2013, 2014 και 2015.

Συγκεκριμένα, στους απολογισμούς του 2013, 2014 και 2015 αφιερώνεται το υποκεφάλαιο με τίτλο «Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία», στο κεφάλαιο «Περιβάλλον της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στον απολογισμό του 2013 αφιερώνονται τρεις σελίδες, στον απολογισμό του 2014 αφιερώνονται 2 σελίδες ενώ στον απολογισμό του 2015 αφιερώνονται τρεις σελίδες. Γίνεται αναφορά ότι σχετικά με την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία υφίστανται ενδεχόμενες επιπτώσεις στην υγεία. Έτσι έχουν διαμορφωθεί συγκεκριμένα όρια αποδεκτής έκθεσης σε μη ιονίζουσες ακτινοβολίες Η/Μ. Για τον σκοπό αυτό μέσα από το πρόγραμμα συνεχώς μετρήσεων «Πεδίον 24» προέρχεται από την συνεργασία του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, του εργαστηρίου ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, του εργαστηρίου Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών του πανεπιστημίου Αιγαίου και τον συντονισμό του προϊσταμένου του τμήματος ελέγχου και μετρήσεων ραδιοεκπομπών κινητής (EMF Manager). Οι νομοί οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι οι σταθμοί βάσης του «Πεδίον 24» είναι με πράσινο χρώμα στο επόμενο χάρτη:



Σχήμα 140: Νομοί στους οποίους είναι εγκατεστημένοι οι σταθμοί βάσης του «Πεδίον 24».

Πηγή: http://www.pedion24.gr/gr/index_gr.jsp, 23/03/2017.

Συνολικά έχουν εγκατασταθεί 236 σταθμοί μέτρησης σε 41 νομούς της χώρας και έχουν πραγματοποιηθεί 67.432.829 μετρήσεις.

Το πρόγραμμα μετρήσεων Η/Μ ακτινοβολίας του «Πεδίον 24» διακρίνεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 141: : Μετρήσεις Η/Μ ακτινοβολίας, σταθμοί μέτρησης και AD HOC μετρήσεις του «Πεδίον 24»

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015, σελ: 196

Όπως παρατηρούμε οι αριθμοί των σταθμών μετρήσεως αυξάνονται συνεχώς από το 2009 και το 2015 έφθασαν τους 232 σταθμούς. Επίσης διαπιστώνουμε ότι σε καμία χρονιά δεν παρουσιάστηκε υπέρβαση των ορίων της Η/Μ ακτινοβολίας ενώ στις AD HOC μετρήσεις οι οποίες αν και παρουσίασαν αύξηση στο 2013, τα έτη 2014 και 2015 μειώθηκαν, φθάνοντας το 2015 τις 46 AD HOC μετρήσεις. Οι AD HOC μετρήσεις αφορούν τις επί τόπου μετρήσεις των πιστοποιημένων κατά ISO 17025⁵⁴ εργαστηρίων όπου υφίσταται διαχωρισμός της συνεισφοράς της κινητής τηλεφωνίας, των ραδιοτηλεοπτικών πομπών ή άλλων πηγών στο ηλεκτρομαγνητικό υπόβαθρο. Επίσης στον οργανισμό ακολουθούνται ισχυρά πρότυπα ασφαλείας για την διάθεση προϊόντων τηλεφωνίας και πραγματοποιούνται ενημερωτικές εκστρατείες όπως του έντυπο «Πώς λειτουργεί η τηλεφωνία» το οποίο μοιράστηκε σε 1500 ενδιαφερομένους μέσα από το εμπορικό δίκτυο του οργανισμού.

Στην συνέχεια θα προχωρήσουμε στην εξέταση της διαχείρισης απορριμμάτων. Για το ζήτημα αυτό αφιερώνεται μέρος του υποκεφαλαίου «χρήση πόρων και διαχείριση απορριμμάτων τόσο στον απολογισμό του 2013, όσο και στους απολογισμούς του 2014 καθώς και του 2015. Στον απολογισμό του 2013 αφιερώνονται 13 σελίδες στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2014 και του 2015 αφιερώνονται από 6 σελίδες.

⁵⁴ Το ISO 17025 πρόκειται για ένα πρότυπο το οποίο χρησιμοποιείται για την δημιουργία, την οργάνωση και την διαπίστευση των εργαστηρίων μετρήσεων, δοκιμών αλλά και διακριβώσεων. Το πρότυπο αυτό είναι μια σημαντική βοήθεια στα εργαστήρια στην δημοσίευση έγκυρων αποτελεσμάτων και λόγω της διαπίστευσης από το εθνικό σύστημα διαπίστευσης.

Ο οργανισμός μέσα από την υιοθέτηση της αρχής «Μείωση – Επαναχρησιμοποίηση- Ανακύκλωση» στοχεύει στην μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων τα οποία προκύπτουν από την επιχειρηματική δραστηριότητα και μέσα από την ορθολογική και αποδοτική χρήση αυτών των πόρων αναγνωρίζει ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητη και στοχεύει στην βιώσιμη ανάπτυξη του οργανισμού. Μέσα από το δίκτυο συλλογής, καταγραφής, αποθήκευσης και διαχείρισης αλλά και ανακύκλωσης του το οποίο καλύπτει το σύνολο των εργασιών τόσο του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE. Επίσης με πιστοποιημένες αλλά και εξουσιοδοτημένες επιχειρήσεις τόσο για την ορθή διαχείριση των παραγόμενων απορριμμάτων όσο και για την αξιοποίηση των περιεχόμενων υλικών τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πρώτες ύλες για την παραγωγή άλλων υλικών. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης του οργανισμού εντάσσονται είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004.⁵⁵

Επίσης σχετικά με την διαχείριση των απορριμμάτων σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ανάπτυξη διαδραστικών ηλεκτρονικών εφαρμογών σχετικά με την εξυπηρέτηση καθώς και την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες που συμβάλει ιδιαίτερα στην οικονομία του χαρτιού. Η ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τα εργαλεία ηλεκτρονικής διαχείρισης όπως ανανέωση συμβολαίων, ηλεκτρονική υπογραφή αιτημάτων, η δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας των πελατών καρτοκινητής, το πρόγραμμα Work Force Management σχετικά με την διαχείριση των δραστηριοτήτων των τεχνικών ήταν από τους κύριους παράγοντες οι οποίοι συνέβαλαν στην εξοικονόμηση χαρτιού. Επίσης μέσα από την διαχείριση των υλικών συσκευασίας ο οργανισμός εφαρμόζει πρόγραμμα παρακολούθησης για τις συσκευασίες των προϊόντων. Τέλος, ήδη από το 2013 ο οργανισμός υλοποιεί ένα εσωτερικό πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κτίρια με στόχο την ανακύκλωση των απορριμμάτων τα οποία παράγονται από την καθημερινή λειτουργία των κτιρίων. Το πρόγραμμα περιβαλλοντικής διαχείρισης έρχεται σε άμεση συσχέτιση με τα ενδιαφερόμενα μέρη των πελατών, των εργαζομένων αλλά και των προμηθευτών

⁵⁵ Το πρότυπο ISO 14001:2004 αφορά τον καθορισμό των απαιτήσεων και προδιαγραφών σχετικά με την εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Σκοπός του προτύπου είναι να βοηθήσει την επιχείρηση στην μείωση της περιβαλλοντικής επίδρασης από την δραστηριότητα της, την συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής της απόδοσης καθώς και την συμμόρφωση της με την περιβαλλοντική νομοθεσία. Το πρότυπο αυτό ενσωματώνει οδηγίες οι οποίες αφορούν την περιβαλλοντική οργάνωση της επιχείρησης, την επίτευξη μεγαλύτερου βαθμού συμμόρφωσης με την νομοθεσία καθώς και την αποφυγή προστίμων, την πρόληψη της ρύπανσης, την μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης, την ορθολογική χρήση πρώτων υλών και φυσικών πόρων, την αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας, την μείωση του κόστους διαχείρισης των αποβλήτων, την μη επιβολή προστίμων από τις περιβαλλοντικές παραβάσεις, την δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, την προσέλκυση νέων πελατών και την είσοδο σε νέες αγορές.

επιλέγοντας προμηθευτές οι οποίοι χρησιμοποιούν υλικά με τις λιγότερες επιπτώσεις προς το περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015

Εξετάζοντας την χρηματοοικονομική κατάσταση του οργανισμού για το 2005 πρόκειται για μια χρονιά στην οποία ο ΟΤΕ δεν είναι μόνο ο μεγαλύτερος πάροχος σταθερής τηλεπικοινωνίας στην Ελλάδα αλλά και ο βασικότερος μέτοχος στη RomTelecom ο οποίος ήταν και ο βασικότερος μέτοχος στον παραδοσιακό οργανισμό τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας. Ήδη από το 1996⁵⁶ ο ΟΤΕ ιδιωτικοποιήθηκε και από το 2001 λειτουργούσε σε απελευθερωμένη αγορά τηλεπικοινωνιών ακολουθώντας την πορεία των κρατικών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών στην Ε.Ε η οποία διακρίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 64: Η πορεία της απελευθέρωσης τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη

ΧΩΡΑ	ΚΡΑΤΙΚΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΕΤΟΣ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ	ΕΤΟΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΔΑΝΙΑ	TELE DENMARK	1994	1990
ΓΑΛΛΙΑ	FRANCE TELECOM	1998	1997
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	DEUTSCHE TELEKOM	1998	1996
ΕΛΛΑΔΑ	OTE (Hellenic Telecommunication Organization)	2001	1996
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	EIRCOM	1998	1999
ΙΤΑΛΙΑ	TELEKOM ITALIA	1998	1994
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	KPN (Koninklijke KPN N.V)	1997	1994
ΙΣΠΑΝΙΑ	TELEFONICA	1998	1995
Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ	BT (BRITISH TELEKOM)	1991	1984

Πηγή: Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις τηλεπικοινωνίες 2001, 2002.

Διαθέσιμο στο: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-644_el.htm, 24/03/2017.

⁵⁶ Με τον νόμο 2167/1993 ο οργανισμός λειτούργησε ως ανώνυμη εταιρεία χωρίς όμως να μεταβάλλεται η νομική προσωπικότητα του οργανισμού και χωρίς να αλλοιώνεται ο χαρακτήρας του. Ο συγκεκριμένος νόμος αποτέλεσε το καταστατικό του οργανισμού το οποίο τροποποιήθηκε με το Ν. 2257/1994 (ΦΕΚ 197 Α.)

Τα έτη πριν από τον πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας πρόκειται για έτη στα οποία παρατηρήθηκε αύξηση του βιοτικού επιπέδου της Ευρώπης η οποία συνδυάστηκε από το ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον τόσο για την περιβαλλοντική προστασία όσο την ποιότητας εργασίας, την εταιρική κοινωνική ευθύνη και την προστασία του καταναλωτή. Εντός του Σεπτεμβρίου του 2001 η έκτακτη γενική συνέλευση των μετόχων αποφάσισε την τροποποίηση και την κατάργηση άρθρων του καταστατικού η οποία οδήγησε στην μείωση της συμμετοχής του ποσοστού του ελληνικού δημοσίου κάτω του 51%.

Ιδιαίτερη μέριμνα δινόταν τις χρονιές πριν από το 2004 δινόταν στην χορηγία της κοινοπραξίας ΟΤΕ – COSMOTE – ΟΤΕΝΕΤ ήταν ο Μέγας Εθνικός Χορηγός για τις Τηλεπικοινωνίες των Ολυμπιακών Αγώνων και είχε αναλάβει την υποχρέωση να κατασκευάσει την απαραίτητη τηλεπικοινωνιακή υποδομή αλλά και την υποστήριξη των ολυμπιακών αγώνων, των Παραολυμπιακών αγώνων καθώς και των δοκιμαστικών εκδηλώσεων.

Η πολιτική του ΟΤΕ σχετικά με έναν από τους πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού επηρεάστηκε από αυτήν την αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς προς την ιδιωτικοποίηση. Έτσι, από τον Ιανουάριο του 2002 ο οργανισμός δεν έχει πλέον την υποχρέωση να προσλαμβάνει το προσωπικό του από την εποπτεία του κράτους και πλέον θα προσλαμβάνει το προσωπικό του σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες καθώς και αποφάσεις της διοίκησης. Αξίζει να σημειώσουμε ότι ήδη υπήρχαν προγράμματα αποδοχής κινήτρων συνταξιοδότησης με υπεύθυνους τρόπους τα οποία συνεχίστηκαν και στην συνέχεια, στους απολογισμούς που εξετάσαμε μέσα από τα προγράμματα εθελουσίας εξόδου του προσωπικού. Η μείωση του συνολικού αριθμού των εργαζομένων ήδη δηλαδή πραγματοποιούνταν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

Τα χρόνια πριν από την απόφαση του οργανισμού για την δημιουργία του ετήσιου απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υπήρχε η βούληση για την εστίαση του ενδιαφέροντος του οργανισμού σε χορηγικές ενέργειες οι οποίες είχαν ως στόχο την επικοινωνία, το κύρος και την ελληνικότητα τους. Η χορηγική δραστηριότητα του ΟΤΕ είχε έναν προσανατολισμό ο οποίος ήταν διαφορετικός από τα χρόνια της οικονομικής κρίσης τα οποία εμπεριέχονται στο χρονικό διάστημα εξέτασης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας του Οργανισμού

(2005 -2015) και στρεφόταν σε πολύ μεγάλο βαθμό στο χώρο του αθλητισμού⁵⁷ πέρα από την Ολυμπιακή χορηγία.

Αλλά και στον πολιτισμό υπήρχαν σημαντικές χορηγίες μέσα από την συμμετοχή στα πολιτιστικά δρώμενα της χώρας (συναυλίες Μ. Θεοδωράκη, Γιάννη Μαρκόπουλο, ΔΗ ΠΕ ΘΕ Ρούμελης και Αγρινίου, Φεστιβάλ Ερασιτεχνικού Θεάτρου και εικαστικών και υπολοίπων δραστηριοτήτων). Ήδη από τον ετήσιο απολογισμό της επιχειρηματικής δραστηριότητας της επιχείρησης του 2002 αναφέρεται ότι «η επιχείρηση δεν δραστηριοποιείται μόνο στο πλαίσιο της οικονομίας αλλά και μέσα σε ένα μεταβαλλόμενο κοινωνικό – πολιτιστικό περιβάλλον». Στο πλαίσιο αυτό υπήρχαν εκπτώσεις στα τηλεφωνικά τέλη των ατόμων με αναπηρία , λειτουργία κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης κωφών, δωρεάν προσφορές ειδικών συσκευών «άμεσης βοήθειας» στους χρήστες της υπηρεσίας «Τηλεβοήθεια στο σπίτι».

Ένα έτος πριν από τον απολογισμό του 2004 ο οργανισμός ήταν Μέγας Εθνικός Χορηγός της Οργανωτικής Επιτροπής των Ολυμπιακών Αγώνων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών αναλαμβάνοντας την υποχρέωση της παροχής όλων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την υποστήριξη των Ολυμπιακών Αγώνων⁵⁸, των παρά ολυμπιακών αγώνων, των δοκιμαστικών εκδηλώσεων.

Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης υπήρξε προσπάθεια να εξασφαλιστεί καλύτερων συνθηκών υγείας καθώς και στην τόνωση του αισθήματος ασφάλειας και φροντίδας για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους. Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι δύο χρόνια στον ετήσιο απολογισμό τόσο του 2003 όσο και το 2004 στην σελίδα 69 και 94 αντίστοιχα αφιερώνεται ένα ολόκληρο κεφάλαιο με το όνομα «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη». Το κεφάλαιο αυτό αναφερόταν στο ολοκλήρωση της αναβάθμισης της ποιότητας ζωής τόσο των εργαζομένων της εταιρείας όσο και ολόκληρης της κοινωνίας. Γίνεται αναφορά στην εκπαίδευση των εργαζομένων, στην ιδιωτική ασφάλιση την οποία παρέχει η εταιρεία σε αυτούς, στις χορηγίες σε πολιτιστικά κέντρα, στην υποστήριξη συλλόγων όπως το χαμόγελο του παιδιού και το ελληνικό συμβούλιο για τους πρόσφυγες αλλά και σε χορηγίες στον χώρο του αθλητισμού. Χρησιμοποιείται επίσης η έκφραση για τον χαρακτηρισμό του οργανισμού «κοινωνικά υπεύθυνος πολίτης».

⁵⁷ Χορηγίες στο ποδόσφαιρο (ΠΑΕ Παναθηναϊκός), στο μπάσκετ (ΚΑΕ Ηρακλής), την Ιστιοπλοΐα (Ιστιοπλοϊκοί Αγώνες Ανοικτής Θαλάσσης Aegean Regatta 2002), σημαντικές εκδηλώσεις Στίβου (Βενιζέλια 2002)

⁵⁸ Ο ΟΤΕ ήταν (σε κοινοπραξία με την COSMOTE και την OTENET ο αποκλειστικός πάροχος όλων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Πέρα όμως από το προϋπάρχον θεμέλιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από τις χορηγίες η χρονιά η οποία προηγήθηκε από την έκδοση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας ήταν μια όχι καλή χρονιά για τον οργανισμό μιας και το 2004 ο ΟΤΕ ήταν η πρώτη χρονιά στην ιστορία του όπου υπήρξε ζημιογόνος. Μάλιστα τα λόγια του τότε προέδρου Παναγή Βουρλούμη στον Ετήσιο Απολογισμό του 2004 ο οποίος απευθυνόταν στους μετόχους ήταν : «Κύριοι μέτοχοι, ... Για πρώτη φορά στην ιστορία του ο ΟΤΕ Α.Ε. το 2004 υπήρξε ζημιογόνος....» Στην συνέχεια δικαιολογεί την όχι καλή οικονομική παρουσία του ΟΤΕ σε δύο κυρίως λόγους. Ο πρώτος λόγος αφορά την μείωση των εσόδων λόγω των δυσμενών αποφάσεων της Ρυθμιστικής αρχής, ενώ ο δεύτερος λόγος αφορά την φυσιολογική ελάττωση του μεριδίου της αγοράς του ΟΤΕ από τον ανταγωνισμό και των παρόχων. Επιπροσθέτως αναφέρεται το γεγονός ότι οι δαπάνες ήταν σημαντικά υψηλότερες κυρίως λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων καθώς και λόγω των μεγαλύτερων προβλέψεων που αφορά επισφαλείς απαιτήσεις και απαξίωση του υλικού.

Όπως είδαμε κατά την διαχρονική εξέταση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας η πρώτη προσπάθεια της έκδοσης απολογισμού ο οποίος αφορά όλες εκείνες οι χορηγίες και οι πολιτικές του οργανισμού οι οποίοι περιείχαν την εταιρική υπευθυνότητα και οι οποίες προαναφέρθηκαν για τα προηγούμενα έτη να κατατάσσονται στους 4 πυλώνες της εταιρικής υπεύθυνότητας (Αγορά – Εργαζόμενοι – Κοινωνία – Περιβάλλον). Ήταν το αποτέλεσμα που είδαμε παραπάνω ότι τα δύο τελευταία χρόνια το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού υλοποιούταν με συστηματικό τρόπο και είχε πλέον ενταχθεί στο στρατηγικό σχεδιασμό της εταιρείας. Είχε πλέον ως στόχο την διέγερση των δράσεων του και την ένταξη του σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας. Είχαν περάσει λίγα χρόνια από τον Μάρτιο του 2000 στην συνάντηση κορυφής του Ευρωπαϊκού συμβουλίου στην Λισαβόνα όπου η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εντάχθηκε στο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό πρόγραμμα. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:c10241>, 26/03/2017.)

Υπήρξε τότε διάχυτη η αισιοδοξία η οποία ανετράπη βίαια με την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης λίγα χρόνια αργότερα ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα ήταν η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο και θα ήταν πλέον ικανή για παρατεταμένη οικονομική ανάπτυξη σε συνδυασμό με την ολοένα και μεγαλύτερη οικονομική συνοχή. Οι Ολυμπιακοί Αγώνες του 2004 έδωσαν ώθηση στις χορηγικές δράσεις της εταιρείας τις οποίες βλέπουμε για πρώτη φορά συγκεντρωμένες έστω και σε πολύ περιληπτική μορφή στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2005 αλλά παράλληλα διέδωσαν την ιδέα του εθελοντισμού η

οποία διαφαίνεται από τα υψηλά ποσοστά συμμετοχής των εθελοντών του προσωπικού μετά στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας μετά τους Ολυμπιακούς Αγώνες.

Το αποτέλεσμα του συνδυασμού της έκτασης της κάθε ενότητας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε σχέση με την χρονολογία εξέτασης παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 142: : Η σχέση των ποσοστών των κύριων πυλώνων της Εταιρικής υπευθυνότητας όπως παρουσιάστηκαν διαχρονικά στα έτη εξέτασης των απολογισμών Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2005-2015.

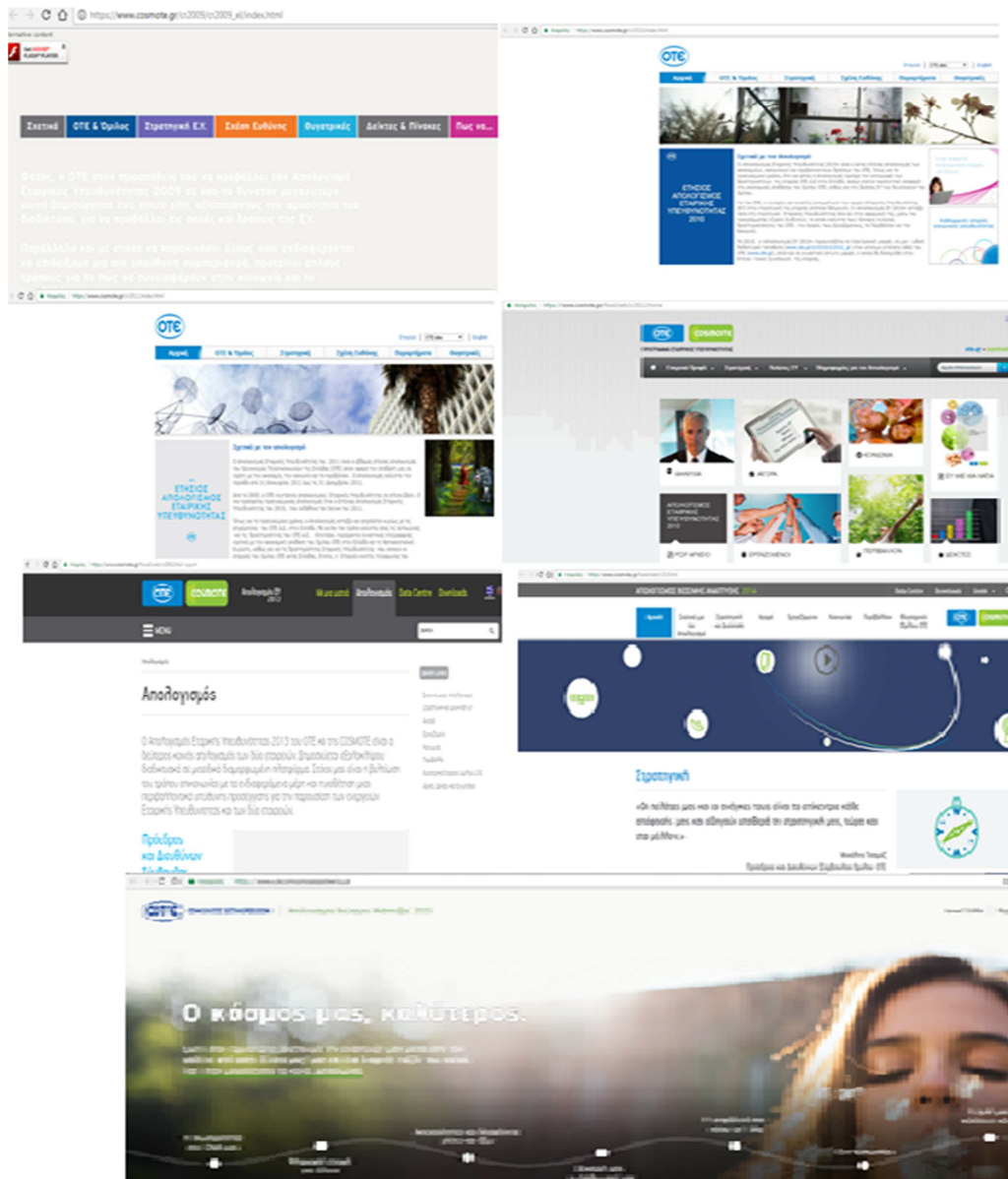
Πηγή: Στοιχεία απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2005-2015.

Το μεγαλύτερο ποσοστό το οποίο αφορά την έκταση του πυλώνα της αγοράς στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015 βρίσκεται στον απολογισμό του 2012 και καταλαμβάνει έκταση 14,17 %, στον ίδιο απολογισμό βρίσκεται και η μεγαλύτερη σε έκταση ενότητας της εταιρικής υπευθυνότητας η οποία αφορά στην κοινωνία με ποσοστό 11,81% καθώς και του περιβάλλοντος με ποσοστό 19,69% του απολογισμού και πρόκειται για την μεγαλύτερη σε έκταση όχι μόνο της ενότητας του

περιβάλλοντος αλλά και την μεγαλύτερη έκταση σε ενότητα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σε όλους τους απολογισμούς. Η μεγαλύτερη έκταση της ενότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους παρουσιάζεται στον απολογισμό του 2015. Αντίθετα το μικρότερο ποσοστό σε έκταση της ενότητας της αγοράς βρίσκεται στον απολογισμό του 2009 με ποσοστό 7,61% επί του συνόλου του απολογισμού, η ενότητα των εργαζομένων έχει την μικρότερη έκταση στον απολογισμό του 2008 και η ενότητα του απολογισμού που αφορά την κοινωνία στον απολογισμό του 2007 με ποσοστό 2,61%, ενώ η ενότητα του περιβάλλοντος έχει την μικρότερη έκταση στον απολογισμό του 2006 με ποσοστό 1,94% και έχει και την μικρότερη έκταση σε όλους τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας από το 2005 έως και το 2015.

Παρατηρούμε ότι η μεγαλύτερη έκταση όσον αφορά το ποσοστά της έκτασης των εννοιών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης είναι στο έτος 2012. Το έτος 2012 είναι η πρώτη φορά όπου ο ΟΤΕ και η COSMOTE εξέδωσαν κοινό απολογισμό, ενώ ήταν η πρώτη χρονιά εξ' ολοκλήρου δημοσιεύθηκε σε ηλεκτρονική μορφή.

Η ηλεκτρονική απεικόνιση απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας 2009-2015



Εικόνα 9: ηλεκτρονική απεικόνιση απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας 2009-2015

Πηγή: https://www.cosmote.gr/cr2009/cr2009_el/index.html;
<https://www.cosmote.gr/cr2010/index.html>; <https://www.cosmote.gr/cr2011/index.html>;
<https://www.cosmote.gr/fixed/web/cr2012/home>;
<https://www.cosmote.gr/fixed/web/CR2013/>; <https://www.cosmote.gr/fixed/web/CR2014/>;
<https://www.okosmosmaskalyteros.gr/>, 26/3/2017

Η ηλεκτρονική μορφή του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2012 παρουσιάζει μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών σε σχέση με τους προηγούμενους απολογισμούς. Το 2012 ήταν η χρονιά όπου δημιουργήθηκε η κοινή ομάδα εταιρικής υπευθυνότητας καθώς και περιβαλλοντικής επιτροπής ΟΤΕ-COSMOTE ενώ ενισχύθηκε περαιτέρω το πρόγραμμα διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη το οποίο περιελάμβανε ειδικές έρευνες, ετήσιες συναντήσεις με κοινωνικούς εταίρους καθώς και πρακτικές εσωτερικού διαλόγου και αξιολόγησης. Ήταν και η χρονιά κατά την οποία ο ΟΤΕ απέσπασε και την διάκριση του 2^{ου} βραβείου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην 9^η τελετή επιχειρηματικών βραβείων «Χρήμα – Γεώργιος Ουζούνης», το βραβείο αναγνώρισης αποτύπωσης ανθρακικού αποτυπώματος σε κοινωνικό απολογισμό στα βραβεία my climate «Green Leader – Υπολογισμός και μείωση Ανθρακικού Αποτυπώματος». Το 2012 κατέκτησε την 1^η θέση στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών σε σχέση με το χαρακτηριστικό της κοινωνικής ευαισθησίας όσον αφορά το προφίλ τους. Μάλιστα το 2012 πάνω από το 50% του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (56,69%) αφιερώθηκε στα 4 κύρια ζητήματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μετά το 2012 παρατηρούμε σταθεροποίηση της έκτασης του απολογισμού η οποία αφιερώνεται στα 4 κύρια ζητήματα της εταιρικής υπευθυνότητας.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και το γεγονός ότι το 2013 ένα χρόνο μετά την ενσωμάτωση του ΟΤΕ και της COSMOTE δόθηκε ιδιαίτερη μέριμνα στην πολιτική η οποία αφορούσε τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Πλέον στον κοινό εταιρικό απολογισμό αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία το ενδιαφέρον για την τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας όσον αφορά τα κινητά τηλέφωνα αλλά και τους σταθμούς βάσης. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι πέρα από την όλο και μεγαλύτερη έκταση η οποία καταλαμβάνουν πλέον οι επιπτώσεις από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία το 2013 εκδόθηκε η πολιτική για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (κωδ: PL1.EEM.09). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενημέρωση τόσο απέναντι στους συνδρομητές του οργανισμού αλλά και σε εκείνους οι οποίοι γειτνιάζουν με σταθμούς βάσης και αναφέρεται η συνεργασία του οργανισμού με το κράτος και την επιστημονική κοινότητα όσον αφορά την ενθάρυνση των ανεξάρτητων επιστημονικών μελετών σχετικά με την έρευνα και την υγεία.

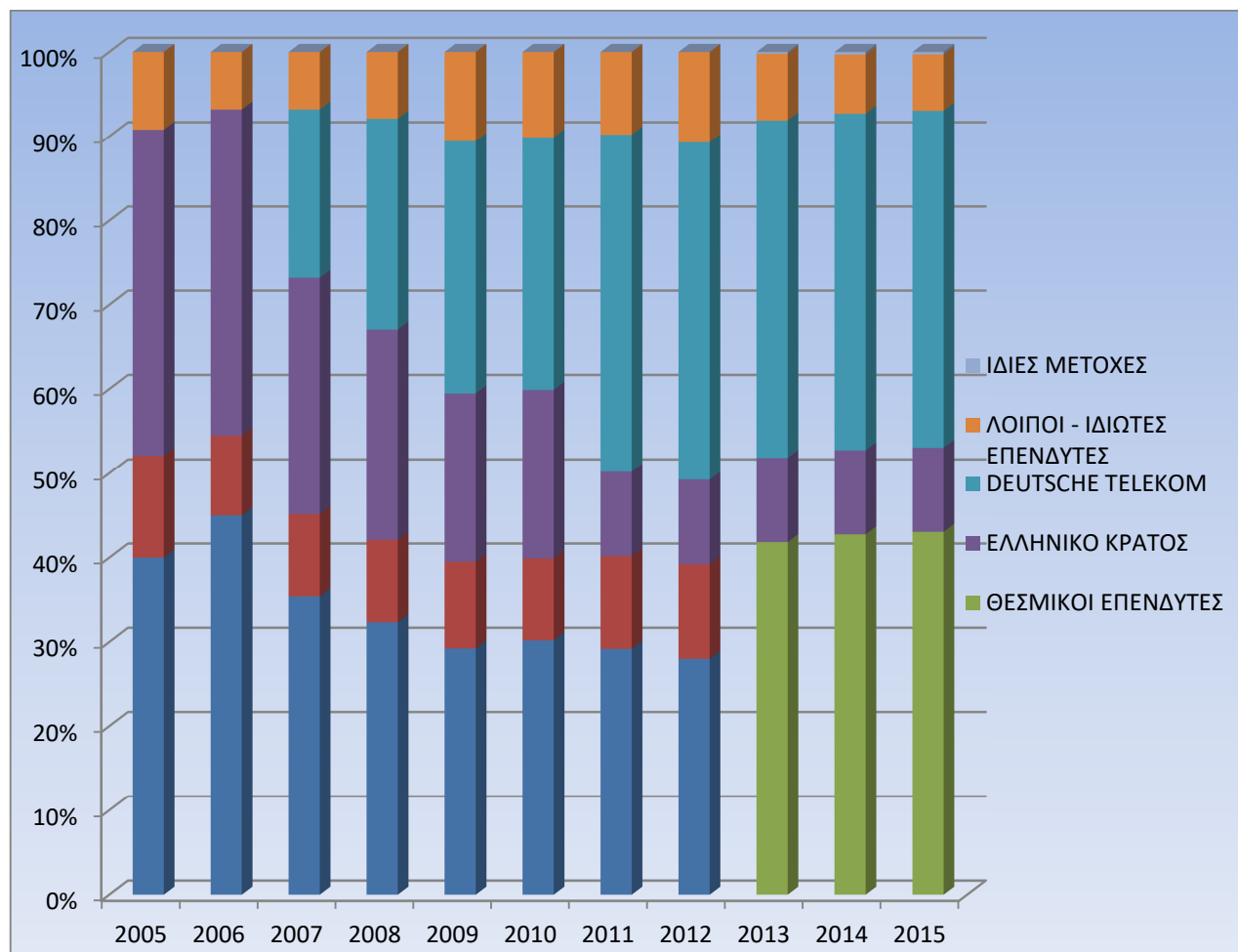
Διαπιστώνουμε ότι προκειμένου να ανταποκριθεί στο ενδιαφέρον του κοινού όσον αφορά την εξασφάλιση διαφάνειας, ειλικρίνειας και επικοδομοιτικών συνεργασιών σε θέματα τα οποία αφορούν την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία στους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας αντικατοπτρίζονται οι παρακάτω αρχές:

- Η διαφάνεια. Μέσα από την καθιέρωση δομών και ροών εργασιών για την παροχή ενημέρωσης, την δημιουργία εθνικής βάσης δεδομένων με τα σημεία της εκπομπής του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου. Σημαντικό στοιχείο είναι ότι ιδιαίτερα από το 2013 και στην συνέχεια δίνεται βαρύτητα στην επικοινωνία και την συμμόρφωση όλων των σταθμών βάσης του ομίλου ΟΤΕ με τα εθνικά όρια μη ασφαλούς έκθεσης καθώς και με τις οδηγίες της διεθνούς επιτροπής προστασίας από την μη ιονίζουσα ακτινοβολία (ICNIRP).
- Η ενημέρωση. Είναι διάχυτες οι αναφορές για συνεργασία με όλους τους τοπικούς εταίρους του οργανισμού για την ενημέρωση του κοινού και τους πελάτες του σχετικά με τις πληροφορίες των κατασκευαστών για το ειδικό ρυθμό απορρόφησης (SAR) των κινητών τηλεφώνων.
- Η συμμετοχή. Η συμμετοχή πραγματοποιείται μέσα από την συνεργασία με τις τοπικές αρχές για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ανάπτυξη των δικτύων, με την δημιουργία σχέσεων συνεργασίας και την ελαχιστοποίηση της οπτικής όχλησης από τους σταθμούς βάσης και την επίδραση του δικτύου της στο περιβάλλον.
- Την προώθηση της επιστήμης μέσα από την υποστήριξη της επιστημονικής γνώσης σχετικά με τις επιδράσεις των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων στην υγεία του κοινού και την ασφαλή έκθεση σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία τα οποία θεσπίζονται βάση τεκμηριωμένης έρευνας.

Όπως είδαμε, η υιοθέτηση των προτύπων GRI ξεκίνησε στον οργανισμό από το 2011. Η υιοθέτηση των πολιτικών του οργανισμού σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετίζεται άμεσα με την ικανοποίηση των απαιτήσεων για την ικανοποίηση των εκδόσεων του GRI καθώς και των υπολοίπων προτοκόλλων του οργανισμού αλλά και με το ιδιοκτησιακό του καθεστώς. Συνδιάζοντας τις κύριες πολιτικές του οργανισμού για κάθε έτος οι οποίες παρουσιάζονται σε αυτόνομα κεφάλαια στον απολογισμό σε σχέση με τα πρότυπα τα οποία υιοθετεί ο οργανισμός σε κάθε εξεταζόμενη χρονιά καταλήγουμε σε χρήσιμα συμπεράσματα όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο τα πρότυπα επηρεάζουν τις κύριες πολιτικές του οργανισμού.

Προκειμένου να καταλήξουμε στις συνδιαστικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα εξετάζουμε τις πολιτικές του οργανισμού σε σχέση με τα πρότυπα τα οποία ακολουθεί ο οργανισμός αλλά και του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού.

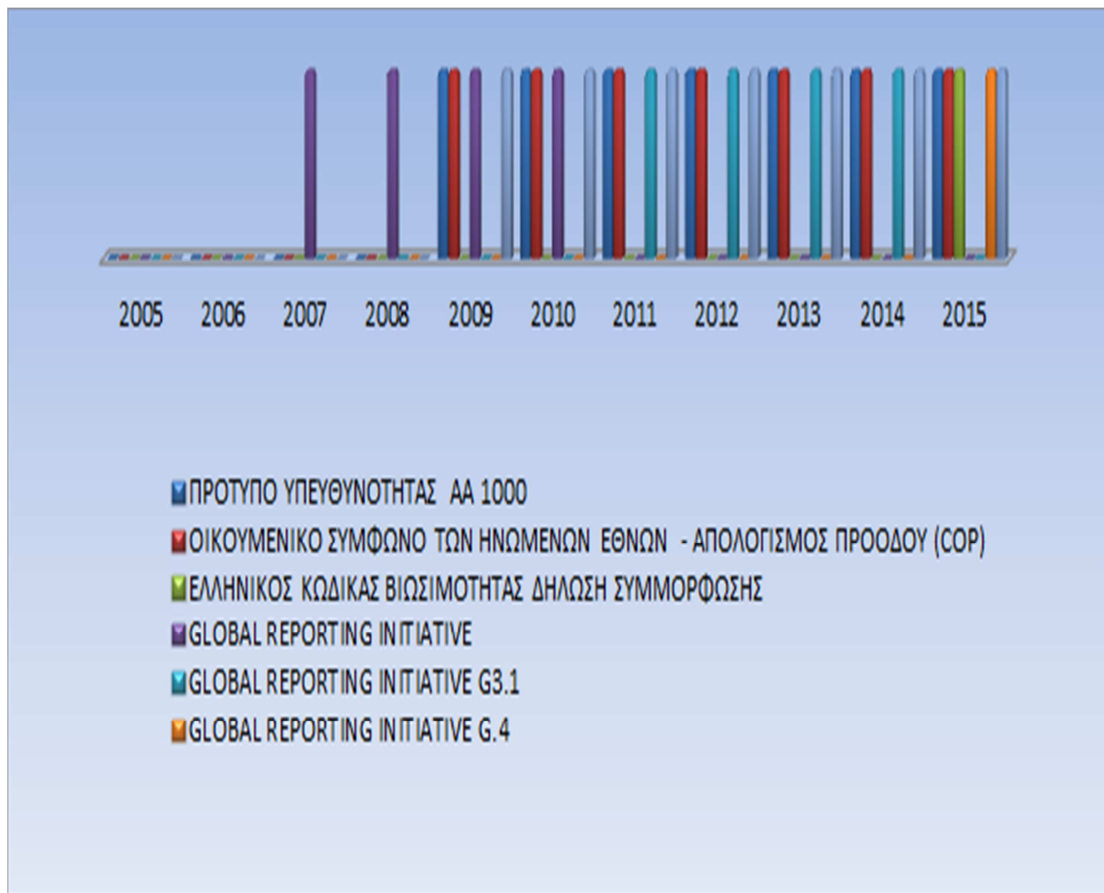
Η διαχρονική εξέταση του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού παρουσιάζεται στην συνέχεια:



Σχήμα 143: Το ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού για τα έτη 2005-2015

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2005-2015.

Στην συνέχεια παρουσιάζεται η διαχρονική υιοθέτηση των προτύπων από τον οργανισμό.

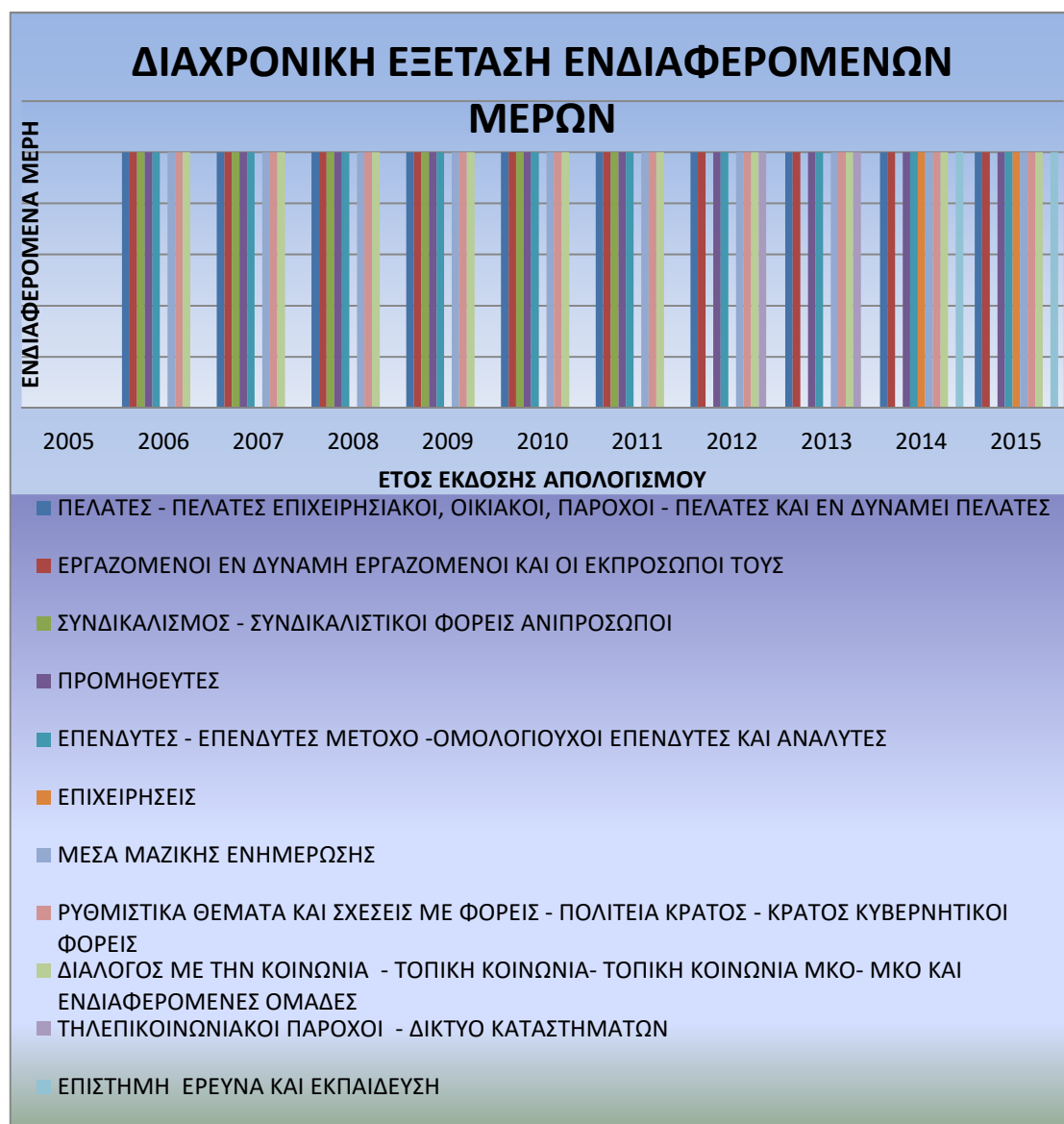


Σχήμα 144: Η διαχρονική υιοθέτηση των προτύπων από των ΟΤΕ για τα έτη 2005-2015.

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2005-2015.

Συνδυάζοντας τα δύο παραπάνω σχήματα παρατηρούμε ότι η μείωση της συμμετοχής του δημοσίου και η συμμετοχή της Deutsche Telekom στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού πραγματοποιείται με την ολοένα και μεγαλύτερη συμμετοχή της Deutsche Telekom στο μετοχικό του κεφάλαιο. Πλέον ο οργανισμός βρισκόταν σε μια προσπάθεια εναρμόνισης των πολιτικών του καθώς και της πολιτικής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Μάλιστα το 2007 με την πρώτη συμμετοχή της Deutsche Telekom στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ έγινε και η πρώτη υιοθέτηση του πρωτοκόλου GRI.

Το επόμενο διάγραμμα είναι η διαχρονική πορεία των ενδιαφερόμενων μερών στον ΟΤΕ:



Σχήμα 145: : Διαχρονική εξέταση ενδιαφερόμενων μερών ΟΤΕ 2005-2015.

Πηγή: Απολογισμοί εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ- COSMOTE 2005-2015.

Παρατηρούμε ότι οποιαδήποτε αλλαγή στο μετοχικό κεφάλαιο και στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού δεν επηρεάζει ορισμένες βασικές κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών. Οι κατηγορίες αυτές των ενδιαφερόμενων μερών είναι οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι επενδυτές, η πολιτεία και η κοινωνία. Η κατηγορία των πελατών είδαμε ότι συναντάνται και με το όνομα πελάτες επιχειρησιακοί και οικιακοί πάροχοι και εν δυνάμει πελάτες. Η κατηγορία εν δυνάμει πελάτες διαφάνηκε ιδιαίτερα στον απολογισμό του 2015. Μέσα από την παρακολούθηση της στρατηγικής της επιχείρησης τα τελευταία έτη διαπιστώνουμε ότι η εξάπλωση της και η ιδιαίτερη βαρύτητα την οποία δείχνει σε νέες ομάδες πελατών π.χ. με την χρήση της ευρυζωνικής τηλεόρασης, εξειδικευμένα προϊόντα κλπ έχει ως στόχο την επέκταση των εν πελατών της καλύπτοντας τις ανάγκες των εν δυνάμει πελατών της ώστε να μετατραπούν σε πελάτες της και με την βαρύτητα στην εμπειρία πελάτη να μετατραπούν σε ευχαριστημένους πελάτες.

Ένα παράδειγμα μιας τέτοιας πολιτικής την οποία είδαμε προηγουμένως αφορά την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών. Πρόκειται για ένα ζήτημα που όπως είδαμε και από τα διαγράμματα σημαντικότητας είναι ιδιαίτερα σημαντικό τόσο για τον οργανισμό όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι εξεδίδοντας εσωτερική πολιτική για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, των εργαζομένων και άλλων φυσικών προσώπων αναφέρει ότι ο όμιλος Deutsche Telekom θεωρείται από τους πελάτες του ως μια ενιαία νομική ενότητα και ως τούτο όλες οι εταιρείες θα πρέπει να συμβάλουν στην κοινή αντίληψη ότι ο όμιλος προσφέρει υψηλής ποιότητας προϊόντα καθώς και καινοτόμες υπηρεσίες ενώ παράλληλα εφαρμόζει τους παρόντες δεσμευτικούς και εταιρικούς κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αναφέρει συγκεκριμένα τους κανόνες BCRP οι οποίοι πρόκειται για δεσμευτικούς κανόνες οι οποίοι είναι σχετικοί με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από όλες τις εταιρίες του ομίλου DR και έχουν υιοθετήσει νομικά δεσμευτική ισχύ. Οι γενικές αρχές των κανόνων αφορούν:

- Την διαφάνεια στην επεξεργασία δεδομένων που περιλαμβάνει το δικαίωμα ενημέρωσης, το περιεχόμενο και την μορφή της ενημέρωσης και την διαθεσιμότητα της ενημέρωσης.
- Τους κανόνες αποδεκτής χρήσης προσωπικών δεδομένων που περιλαμβάνει τις προϋποθέσεις της αποδεκτής χρήσης των προσωπικών δεδομένων την συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, την αυτοποιημένη χρήση των

προσωπικών δεδομένων, την χρήση των προσωπικών δεδομένων με σκοπό την απευθείας προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και τις ειδικές κατηγορίες προσωπικών δεδομένων δηλαδή τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, την ελαχιστοποίηση της χρήσης των δεδομένων και την αποφυγή χρήσης καθώς και την απαγόρευση δέσμευσης δηλαδή ότι οι υπηρεσίες δεν πρέπει να παρέχονται κάτω από την προϋπόθεση ότι το υποκείμενο των δεδομένων συναινεί στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων διαφορετικών από εκείνων οι οποίες προβλέπονται κατά την σύναψη της σύμβασης με την εταιρεία.

- Το ζήτημα της διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων που περιλαμβάνει την φύση και τον σκοπό της διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων, την διαβίβαση των δεδομένων, την ανάθεση επεξεργασίας των δεδομένων.
- Την ποιότητα και την ασφάλεια των δεδομένων που περιλαμβάνει την ποιότητα στην επεξεργασία των δεδομένων και τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα τα οποία απαιτούνται για την ασφάλεια των δεδομένων.

Σημαντικοί κανόνες αφορούν πάνω στην ίδια πολιτική και τα δικαιώματα του υποκειμένου (δικαίωμα ενημέρωσης, δικαίωμα αντίρρησης, δικαίωμα διαγραφής ή αποκελισμού δεδομένων και δικαίωμα διόρθωσης, το δικαίωμα υποβολής αιτήματος για την παροχή διαυκρίσεων, παρατηρήσεων και αποκατάστασης σχολιασμού, το δικαίωμα υποβολής ερωτήσεων και παραπόνου).

Η βαρύτητα της συγκεκριμένης πολιτικής ενισχύεται επιπλέον με την παράγραφο που αφορά την αποζημίωση καθώς αναφέρει ότι κάθε άτομο το οποίο έχει υποστεί ζημιά ως αποτέλεσμα της παραβίασης των προσωπικών του δεδομένων δικαιούται να διεκδικήσει αποζημίωση από τον όμιλο Deutsche Telekom.

Πέρα όμως από την ενίσχυση του ζητήματος που αφορά τους πελάτες η παραπάνω πολιτική απευθύνεται και στους εν δυνάμει πελάτες και αυτό γιατί ευκολότερα θα εμπιστευθούν και θα γίνουν πελάτες σε μια εταιρεία η οποία σέβεται τα προσωπικά τους δεδομένα. Οι κύριες στρατηγικές του οργανισμού μπορούν να συσχετισθούν με τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία παρουσιάσαμε παραπάνω. Οι στρατηγικές αυτές διακρίνονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 146: Οι κύριοι πυλώνες της στρατηγικής του οργανισμού για το 2015.

Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2015.

Η διαχρονική στρατηγική του ΟΤΕ καθορίζει τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά έτος. Έτσι όπως είδαμε η στρατηγική του οργανισμού σύμφωνα με το μήνυμα του προέδρου το 2015 ήταν: η υπεροχή στην τεχνολογία και στην πληροφορική, η εμπειρία του πελάτη, η καινοτομία καθώς και οι νέες πηγές εσόδων, η διατήρηση στις παραδοσιακές υπηρεσίες, η βελτιστοποίηση λειτουργιών και κόστους καθώς και του ανθρωπίνου δυναμικού. Έτσι η υπεροχή στην τεχνολογία μπορεί να αντιστοιχιστεί με την επιστήμη, την έρευνα και την τεχνολογία, η εμπειρία του πελάτη με το ενδιαφερόμενο μέρος «πελάτες, πελάτες επιχειρησιακοί, οικιακοί, πάροχοι, πελάτες και εν δυνάμει πελάτες. Η καινοτομία και οι νέες πηγές εσόδων μπορούν να συσχετιστούν με το ενδιαφερόμενο μέρος αλλά και η βελτιστοποίηση των λειτουργιών και του κόστους. Το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να συσχετισθεί με το ενδιαφερόμενο μέρος «εργαζόμενοι εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποι τους» καθώς και «συνδικαλισμός – συνδικαλιστικοί φορείς αντιπρόσωποι».

Οι κύριες ενότητες των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας οι οποίες είναι σταθερές ανεξάρτητα από το ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού ήταν πέρα από τους «πελάτες – πελάτες επιχειρησιακοί, οικιακοί, πάροχοι – πελάτες και εν δυνάμει πελάτες», «οι εργαζόμενοι, οι εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποι τους», «οι προμηθευτές», «οι επενδυτές, οι επενδυτές μέτοχοι ομολογιούχοι επενδυτές και αναλυτές», «τα ρυθμιστικά θέματα και σχέσεις με φορείς, πολιτεία και κράτος, κράτος κυβερνητικοί φορείς», «ο διάλογος με την κοινωνία, τοπική κοινωνία, τοπική κοινωνία και ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες».

Πρόκειται για κύριους πυλώνες λειτουργίας της εταιρείας οι οποίες αφορούν τις κύριες λειτουργίες της εταιρείας που είναι άκρως απαραίτητα για την λειτουργία της

και έχουν να κάνουν με τους πελάτες, τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τους επενδυτές, τους επενδυτές μέτοχοι ομολογιούχοι επενδυτών και αναλυτών, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, την σχέση της εταιρείας με το περιβάλλον λειτουργίας της εταιρείας. Προεκτείνοντας τις παραπάνω στρατηγικές στο απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας εντοπίζουμε συγκεκριμένες ενέργειες οι οποίες εξυπηρετούν τις συγκεκριμένες στρατηγικές. Έτσι στους ετήσιους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας διαπιστώσαμε ότι προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι στρατηγικές του οργανισμού εντάσσονται σημαντικές ενέργειες στην κάθε στρατηγική. Για τον απολογισμό του 2015 μετά την μελέτη του ετήσιου απολογισμού διαπιστώσαμε ότι οι κύριες ενέργειες για κάθε στρατηγική ήταν οι παρακάτω:

- Η τεχνολογική υπεροχή εξυπηρετείται από την ετίαση στην ανάπτυξη των δικτύων και των υποδομών του, την ανάπτυξη του VDSL, την ανάπτυξη του δικτύου (4G/4G+), τον μετασχηματισμό σε της τηλεφωνίας σε IP (την ανάπτυξη υποδομών στην Ελλάδα με στόχο την απλοποίηση του εκσυγχρονισμού του δικτύου, την βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, την εισαγωγή νέων υπηρεσιών), τις τεχνολογικές συνέργειες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, το έργο single radio access network (τον μετασχηματισμό του δικτύου κινητής τηλεφωνίας ώστε να δημιουργηθούν κοινές υποδομές για το δίκτυο 2G/3G/4G).
- Η καλύτερη εμπειρία πελάτη εξυπηρετείται από την νέα εμπορική επωνυμία, τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, τον μετασχηματισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι έρευνες ικανοποίησης των πελατών, οι πελάτες στα καταστήματα.
- Οι νέες πηγές εσόδων αφορούν την αξιοποίηση των δεδομένων κινητής τηλεφωνίας, την αξιοποίηση των υψηλότερων ευρυζωνικών ταχυτήτων, την συνδρομητική τηλεόραση, την ICT υπηρεσίες (Information and communications technologies), M2M υπηρεσίες (Machine to Machine) καθώς και έσοδα από την αξιοποίηση νέων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Η διατήρηση της ηγετικής θέσης στις παραδοσιακές υπηρεσίες τόσο στην σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία.
- Την βελτίωση των λειτουργιών καθώς και του κόστους η οποία οδηγεί στην μείωση του κόστους και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του οργανισμού.

- Την στρατηγική στο ανθρώπινο δυναμικό η οποία έχει ως στόχο την αναγνώριση ως υπεύθυνοι και ελκυστικοί εργοδότες ο ΟΤΕ και η COSMOTE και να προσπαθούν να επενδύουν στην ανάπτυξη των ανθρώπων προκειμένου να μπορούν να ενισχύσουν την επαγγελματική τους εξέλιξη και να τους παρέχει ένα περιβάλλον εργασίας το οποίο να είναι υγιές και ασφαλές.

Στο ζήτημα της διαχρονικής εξέτασης των ενδιαφερόμενων μερών παρατηρούμε ότι οι κύριοι πυλώνες της εταιρικής κοινωνικής κοινωνικής ευθύνης αντικατοπτρίζονται στα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι π.χ. για τους εργαζόμενους πρόκειται για ένα ενδιαφερόμενο μέρος το οποίο έχει σταθερή παρουσία από την έναρξη της εξέτασης των απολογισμών, ενώ και έως και το 2011 μία χρονιά πριν την ενοποίηση των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας με την COSMOTE ως ξεχωριστό ενδιαφερόμενο μέρος θεωρούνταν και οι συνδικαλιστικοί φορείς οι οποίοι μετά την χρονιά αυτή αποροφήθηκαν από την κατηγορία των εργαζομένων η οποία ονομάστηκε εργαζόμενοι εν δυνάμει και οι εκπρόσωποι τους. Αλλά και ο πυλώνας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Κοινωνία) διατηρεί σταθερή παρουσία ως ανεξάρτητο ενδιαφερόμενο μέρος σε όλα τα έτη εξέτασης των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας με το όνομα «Διάλογος με την κοινωνία – Τοπική Κοινωνία – Τοπική Κοινωνία ΜΚΟ – ΜΚΟ και ενδιαφερόμενες ομάδες». Ο πυλώνας της αγοράς αντικατοπτρίζεται στις κατηγορίες «Πελάτες – Πελάτες Επιχειρησιακοί – Οικιακοί – Πάροχοι – Πελάτες και εν δυνάμει πελάτες», «Προμηθευτές», «Ρυθμιστικά θέματα και σχέσεις με φορείς – Πολιτεία και Κράτος – Κράτος – Κυβερνητικοί φορείς». Διαπιστώνουμε ότι ο πυλώνας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος αφορά το περιβάλλον δεν υπάρχει ως ανεξάρτητη κατηγορία σε καμία παρουσία όσον αφορά τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού. Το παραπάνω μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι ενέργειες οι οποίες εξυπηρετούν τις ενέργειες της προστασίας του περιβάλλοντος βρίσκεται στις κατηγορίες του διαλόγου με την «τοπική κοινωνία».

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι από το 2012 και στην συνέχεια παρουσιάστηκαν νέα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία είναι η κατηγορία των επιχειρήσεων η οποία εμφανίστηκε τα έτη 2014 και 2015. Επίσης η κατηγορία της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης εμφανίστηκε και αυτή τα τελευταία χρόνια στα οποία άλλωστε παρατηρείται η ραγδαία αύξηση των νέων τεχνολογιών και προϊόντων όπως είναι η ευρυζωνική τηλεόραση.⁵⁹ Συγκρίνοντας λοιπόν τα προηγούμενα έτη της εξέτασης

⁵⁹ Αξίζει να σημειώσουμε η ιδιαίτερη μέριμνα η οποία δίνεται στον τομέα της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης συνεχίζεται εντονότερη και στα επόμενα έτη με ιδιαίτερα φιλόδοξες προοπτικές. Ένα χαρακτηριστικό γεγονός είναι το πρόγραμμα BRAVE (Broadband Rollout & Aggressive

των απολογισμών εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης παρατηρούμε την ολοένα και αυξημένη βαρύτητα στην ενότητα της ανάπτυξης τεχνολογίας.

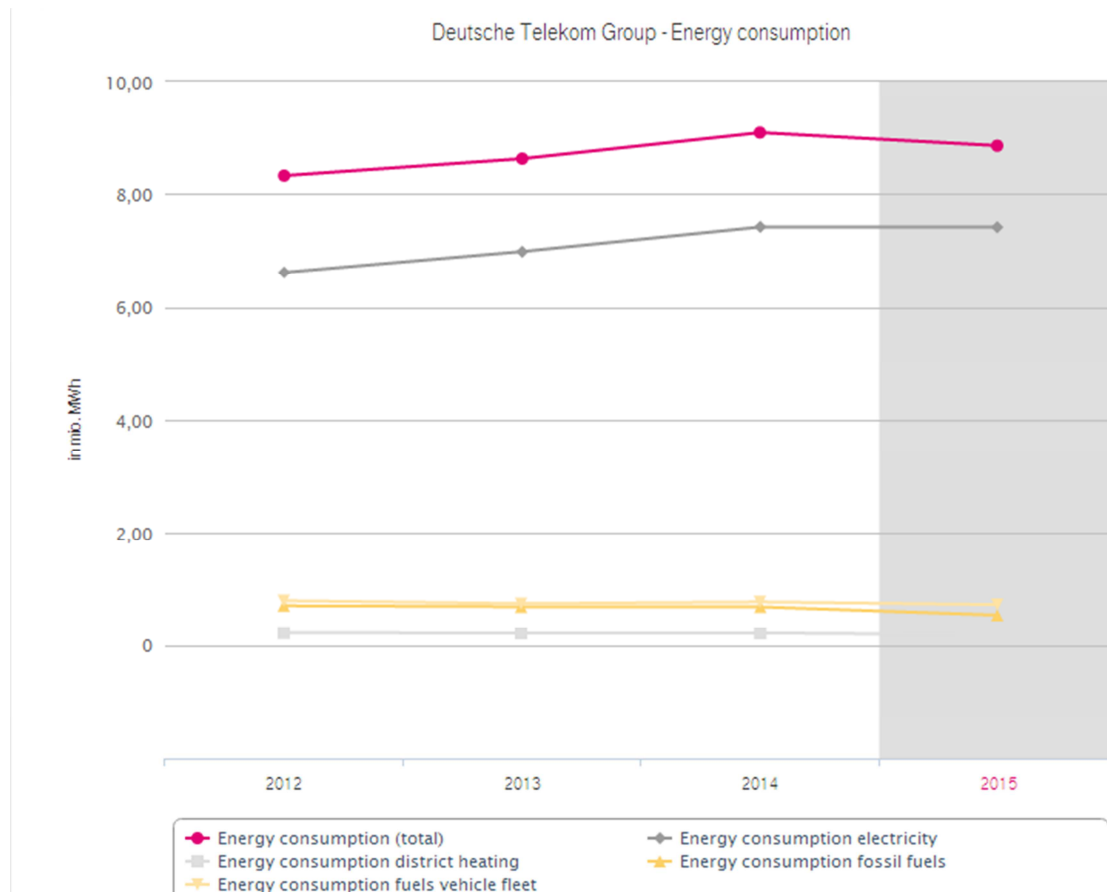
Σχετικά με την διαχρονική εξέταση των πρωτοκόλλων GRI και σε αυτό το σημείο θα εξετάσουμε συνδιαστικά την υιοθέτηση των πρωτοκόλλων GRI και την ολοένα και μεγαλύτερη συμμετοχή της Deutsche Telekom στον ΟΤΕ. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η Deutsche Telekom υποβάλει τις εκθέσεις σχετικά με τις δραστηριότητες της βιωσιμότητας σε διάφορα έντυπα είδη από το 1996. Το χρονικό διάστημα από το 2003 έως και το 2006 δημοσίευσε μία έκθεση η οποία συνδυάζε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού και βιώσιμης ανάπτυξης. Το 2007 ήταν το έτος μετατροπής της στην μορφή που έχει η Εταιρική Υπευθυνότητα για την DT κάθε χρόνο. Έτσι από το 2008 ο όμιλος της Deutsche Telekom προχωράει στην δημοσίευση μιας πλήρους έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας κάθε έτος. (<http://www.cr-report.telekom.com/site16/page-search/Further%20GRI%20aspects%20reported?ignore=lang>, 30/3/2017).

Κατά την διάρκεια των ετών που το μετοχικό κεφάλαιο της DT στον ΟΤΕ έφθασε το 40% η εναρμόνιση των πολιτικών της DT με τον ΟΤΕ πραγματοποιούνται με υψηλότερο ρυθμό. Έτσι φθάνουμε στο σημείο όπου η έκθεση της Deutsche Telekom για το 2015 να δημιουργηθεί σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative. Όπως και στον οργανισμό τηλεπικοινωνιών Ελλάδας έτσι και στην Deutsche Telekom ο απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υποβλήθηκε σε εξωτερική έκθεση διασφάλισης.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η σύγκριση της πορείας της Deutsche Telekom με τις πολιτικές του οργανισμού από το 2012 έως και το 2015 όπου πρόκειται για τα έτη κατά τα οποία η Deutsche Telekom είχε το 40% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ με αυξητικές τάσεις.

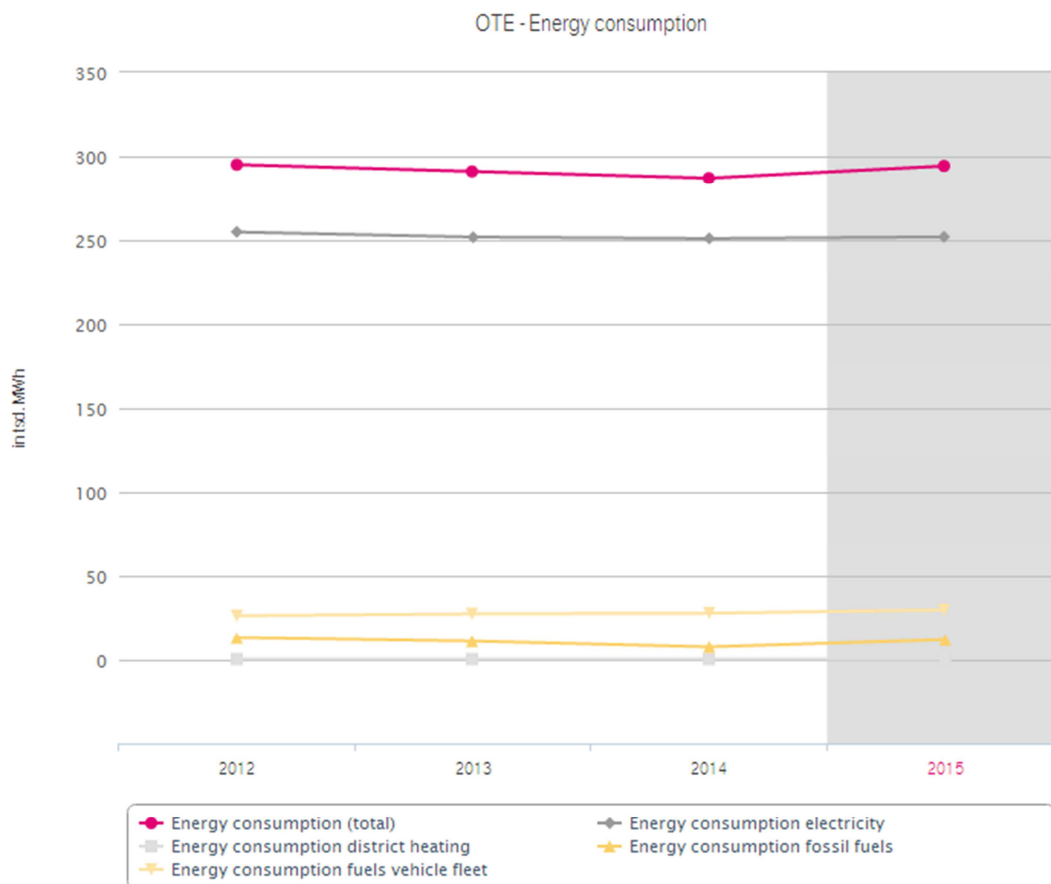
Η κατανάλωση ενέργειας για τα έτη 2012 έως και 2015 για τον όμιλο DT παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Vectoring Evolution”το οποίο επικοινωνήθηκε στους τεχνικούς υπαλλήλους της εταιρείας στις 30/3/2017 και προέβλεπε την ενεργοποίηση 12668 καμπινών οι οποίες να έχουν την άμεση δυνατότητα παροχής υπηρεσιών VDSL έως τις 6/10/2017. Πρόκειται για ένα έργο το οποίο φέρνει τις οπτικές ίνες ακόμη πιο κοντά στις οικείες των συνδρομητών εξασφαλίζοντας πολύ υψηλές ταχύτητες..



Σχήμα 147: Η κατανάλωση ενέργειας στον όμιλο DT για τα έτη 2012-2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/03/2017.

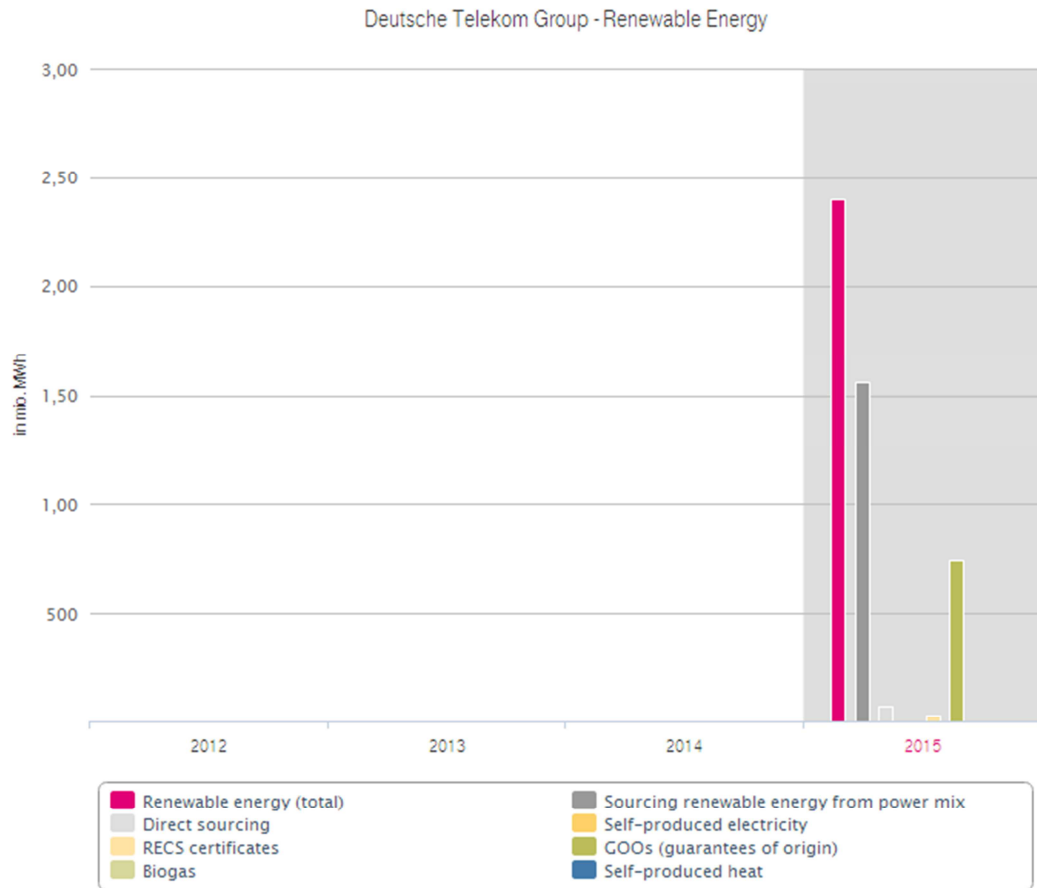


Σχήμα 148: κατανάλωση ενέργειας για τον ΟΤΕ για τα έτη 2012-2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/3/2017

Παρατηρούμε ότι η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας παραμένει σχεδόν σταθερή για τον όμιλο ΟΤΕ για τα έτη 2012 -2015 ενώ για την Deutsche Telekom μετά την ήπια αυξητική πορεία για τα έτη 2012-2014 παρατηρήθηκε μια ελαφριά μείωση το έτος 2015. Βλέπουμε ότι ο ΟΤΕ υιοθετώντας τα πρωτόκολλα GRI και τις πολιτικές που τα συνοδεύουν ακολουθεί την πορεία του ομίλου της DT.

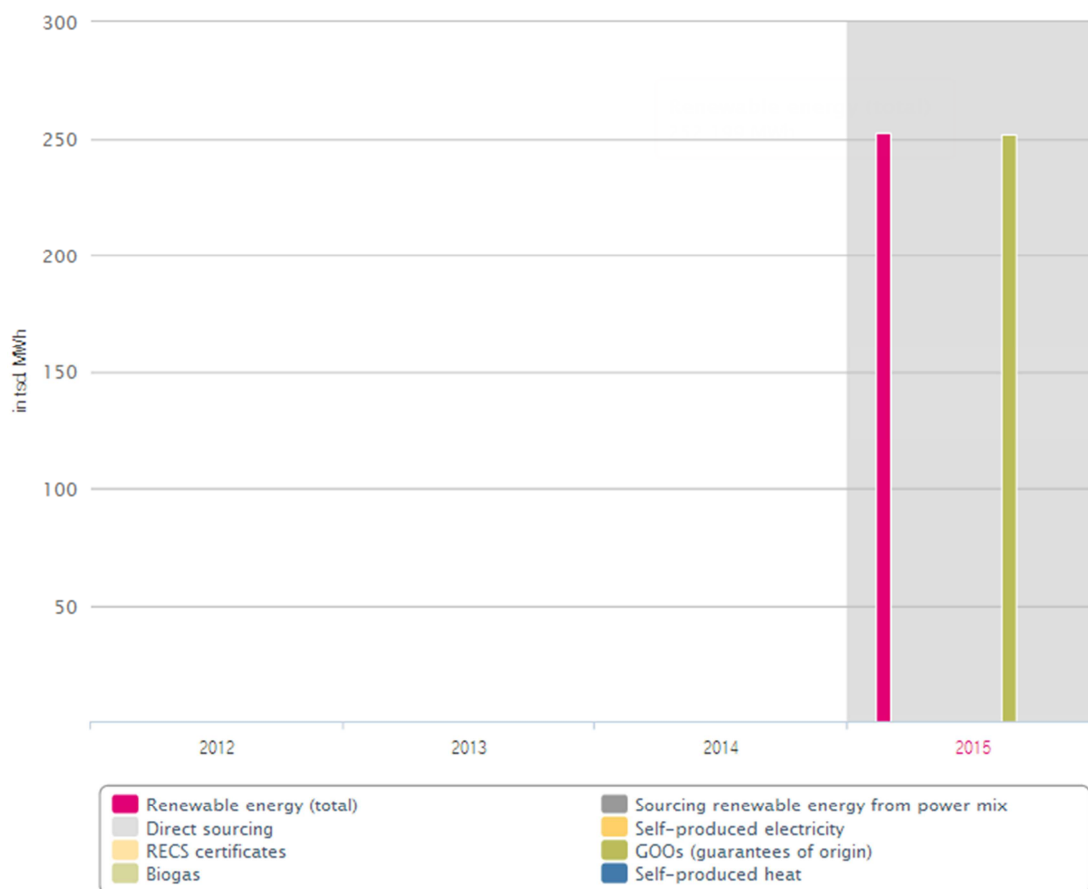
Διαφορές παρατηρούμε στο επόμενο διάγραμμα στο οποίο παρουσιάζεται η χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές: Η χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας από την DT παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 149: Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας από την DT 2012-2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/12/2017

Η χρήση των ανανεώσιμων πηγών από τον ΟΤΕ παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:

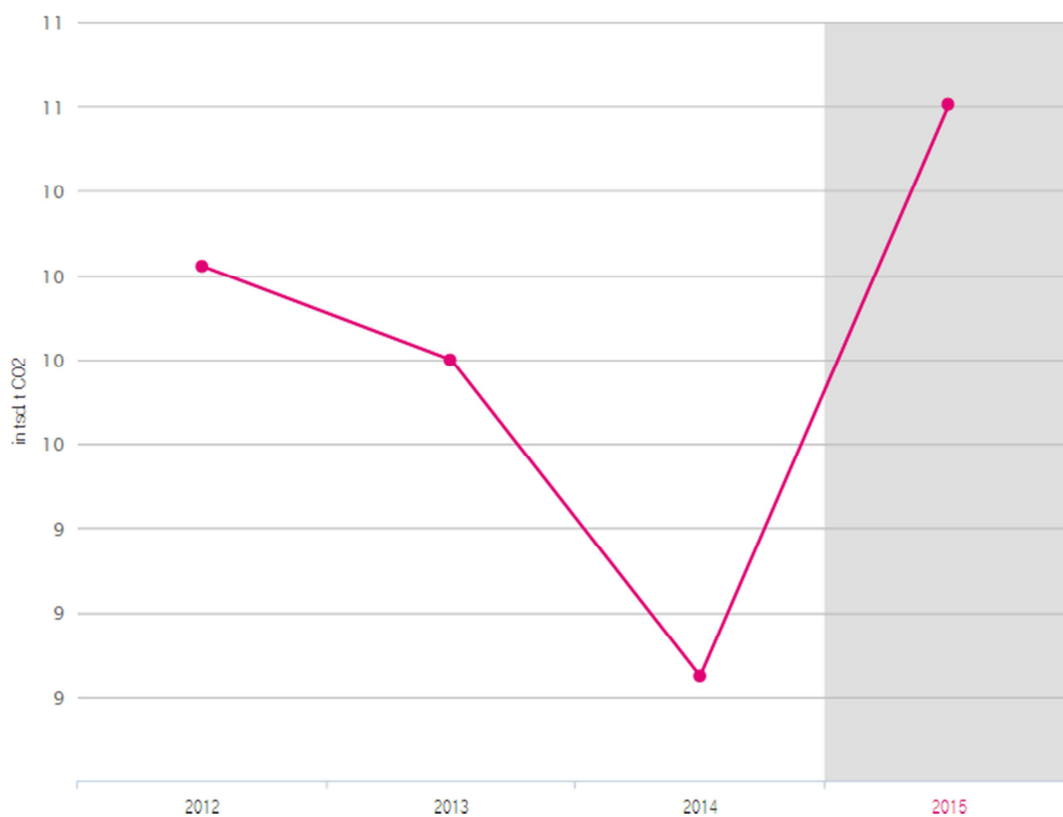


Σχήμα 150: Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας από την DT 2012-2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>,
31/12/2017

Από τα παραπάνω διαγράμματα παρατηρούμε ότι υπάρχουν στοιχεία για την χρήση ανανεωσιμών πηγών για τα προηγούμενα έτη 2012-2014. Αυτό συμβαίνει γιατί τόσο για την Deutsche Telekom ως όμιλο όσο και για τον ΟΤΕ είναι η πρώτη χρονιά κατά την οποία παρουσιάζονται τα συγκεντρωτικά στοιχεία για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Έτσι εξετάζοντας μόνο το 2015 παρατηρούμε ότι ενώ εμφανίζονται δύο κατηγορίες, το σύνολο των ανανεωσίμων πηγών ενέργειας και η εγγύηση προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας εν τούτοις δεν εμφανίζεται η κατηγορία προμήθεια ενέργειας από συνδισσόμενες πηγές ενέργειας.

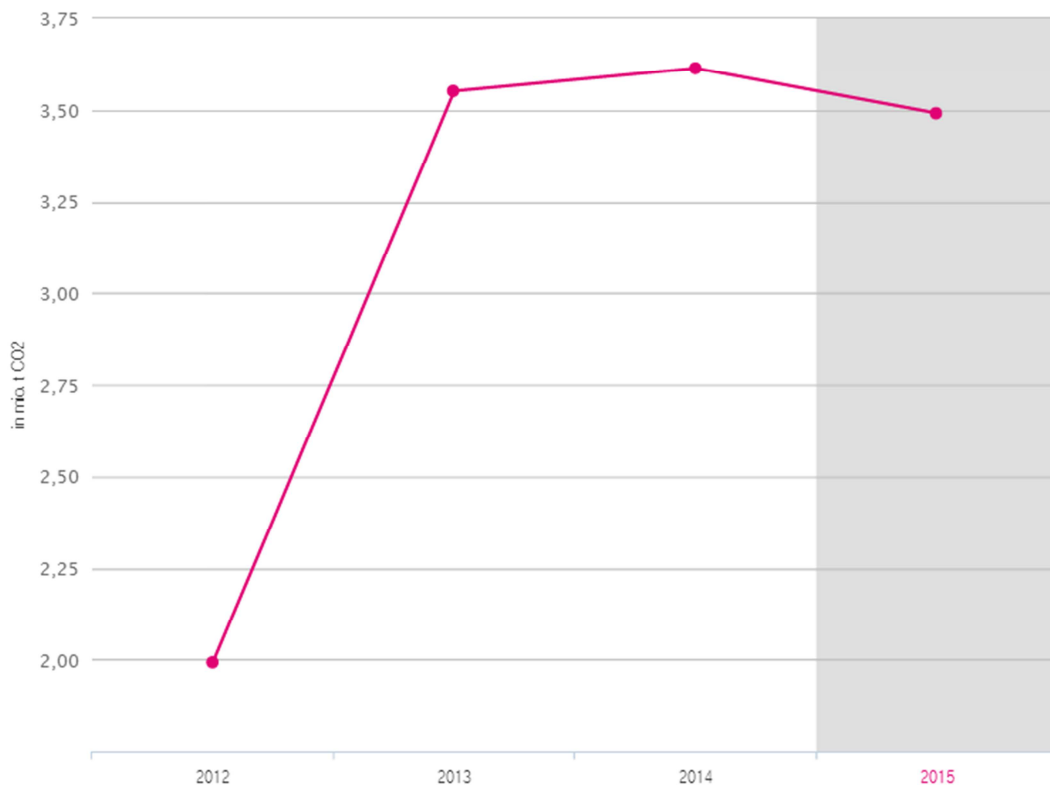
Οι συνολικές εκπομπές αερίων για τον ΟΤΕ παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 151: Οι συνολικές εκπομπές αερίων για τον ΟΤΕ για τα έτη 2012-2015.

**Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>,
31/12/2017**

Οι συνολικές πηγές αερίων για την Deutsche Telekom παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:

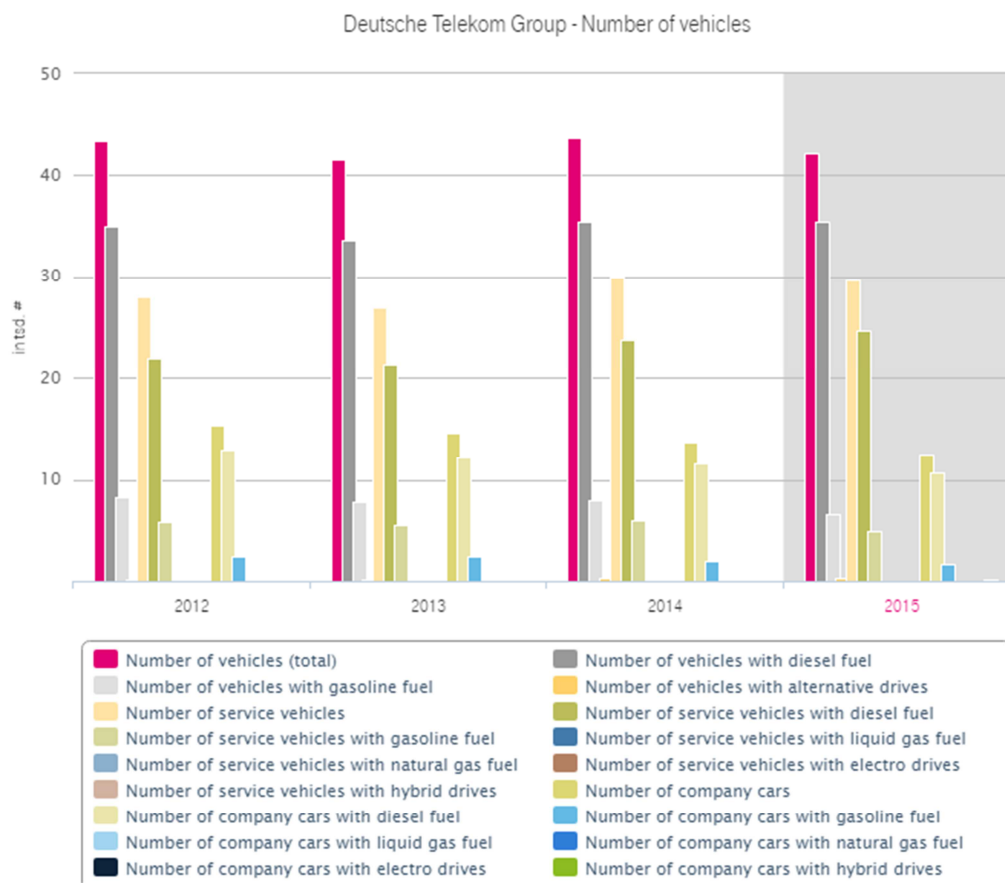


Σχήμα 152: Συνολικές πηγές αερίων για την Deutsche Telekom 2012-2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/12/2017

Για τον όμιλο Deutsche Telekom οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα παρουσίασαν αύξηση τα έτη 2013, 2014 ενώ το 2015 παρουσιάστηκε μείωση χωρίς να επανέρχεται στα επίπεδα του 2012 ενώ για τον ΟΤΕ είχαμε μια αντίθετη πορεία. Παρουσιάζεται μείωση στα έτη 2013, 2014 και αύξηση στο έτος 2015. Το γεγονός αυτό οφείλεται στις απαιτήσεις τις ενέργειας οι οποίες απαιτούνταν για την υλοποίηση νέων σταθμών βάσεως και την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα καθώς και τις αυξημένες ανάγκες για την τεχνολογία 4G τα οποία κάποια προγράμματα ήδη είχαν πραγματοποιηθεί σε χώρες όπως η Γερμανία και η Αυστρία. Επίσης η αύξηση αυτή οφείλεται και στις αυξημένες ώρες που απαιτούνταν για την λειτουργία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Επίσης, η αύξηση που παρατηρούμε οφείλεται εν μέρει και στα ακραία καιρικά φαινόμενα τα οποία χαρακτήρισαν τον χειμώνα του 2015 καθώς και τις αυξημένες ανάγκες μετακινήσεων ώστε να συντηρηθεί και να επεκταθεί το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.

Άμση σχέση με τις εκπομπές των συνολικών αερίων που μόλις είδαμε έχει και ο αριθμός των οχημάτων τα οποία χρησιμοποιεί ο όμιλος Deutsche Telekom καθώς και ο ΟΤΕ. Τα οχήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο όμιλος Deutsche Telekom για τα έτη 2012 -2015 παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα 153: Οχήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο όμιλος Deutsche Telekom για τα έτη 2012 – 2015.

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138,,atn-9133-9135,atn-9133-9136,atn-9133-9137>, 1/4/2017.

Ο συνολικός αριθμός των οχημάτων είναι μειωμένος σε σχέση με τον αριθμό των οχημάτων του 2014 φθάνοντας τα 42186 οχήματα. Διαχρονικά ο αριθμός των οχημάτων από 43306 το 2012 μειώθηκε κατά 1688 οχήματα το 2013 και έφθασε τα 41618 οχήματα ενώ το 2013 αυξήθηκε κατά 2043 οχήματα και έφθασε τα 43661. Το 2015 ο συνολικός αριθμός των οχημάτων μειώθηκε κατά 1475 και πλέον έφθασε τα 42186 οχήματα. Διαχρονικά η μεγαλύτερη κατηγορία οχημάτων σε όλα τα έτη ήταν

τα οχήματα Diesel και ως μεγαλύτερη κατηγορία οχημάτων ήταν τα οχήματα τα οποία χρησιμοποιούσαν για υπηρεσίες π.χ. οχήματα για την μεταφορά τεχνικών και εργαλείων για την αποκατάσταση βλαβών. Από τα οχήματα αυτά ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά οχήματα τα οποία χρησιμοποιούν ως καύσιμο πετρέλαιο Diesel. Η κατηγορία των οχημάτων τα οποία ανήκουν στην εταιρεία αλλά δεν χρησιμοποιούνται για υπηρεσίες αλλά για άλλους λόγους και είναι σχεδόν τα μισά από τα οχήματα τα οποία χρησιμοποιούνται για υπηρεσίες, παρατηρείται μια μείωση τα έτη 2012 - 2015 από 15287 οχήματα το 2012 στα 14870 οχήματα το 2013, στα 13714 και στα 12504 οχήματα το 2015 γεγονός που συνδυάζοντας το με το συνολικό αριθμό των οχημάτων διαπιστώνουμε ότι ο αριθμός των οχημάτων με καύσιμο diesel συνεχώς μειώνεται. Μετά από μια πολύ μικρή αύξηση το 2013 κατά 58 οχήματα σε όλο τον όμιλο της Deutsche Telekom παρουσιάζεται πτώση στον αριθμό των οχημάτων τα οποία κινούνται με βενζίνη ως καύσιμο, γεγονός που κατεδεινώνει την περιβαλλοντική ευαισθησία του ομίλου μέσω της μείωσης της εκπομπής των αερίων τα οποία είναι επικίνδυνα για το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

Όσον αφορά τα οχήματα του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος, αυτά παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 154: Οχήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο ΟΤΕ για τα έτη 2012 – 2015

Πηγή: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138,,atn-9133-9135,atn-9133-9136,atn-9133-9137,1/4/2017>.

Ο συνολικός αριθμός οχημάτων του ΟΤΕ παρουσίασε μια μικρή αύξηση το 2015 σε σχέση με το 2012 κατά 66 οχήματα ενώ το 2014 είχε παρουσιασθεί μείωση σε σχέση με τον αριθμό των οχημάτων το 2013. Το 2012 ο οργανισμός είχε 2521 οχήματα από τα οποία τα 2313 ήταν οχήματα τα οποία χρησιμοποιούνταν για την κάλυψη υπηρεσιακών αναγκών ενώ 208 για την κάλυψη άλλων αναγκών της εταιρείας, το 2013 ο συνολικός αριθμός των οχημάτων ήταν 2547 οχήματα από τα οποία τα 2236 κάλυπταν υπηρεσιακές ανάγκες ενώ τα υπόλοιπα 311 οχήματα κάλυπταν άλλες ανάγκες της εταιρείας. Το 2014 ο συνολικός αριθμός οχημάτων του ΟΤΕ ήταν 2361 οχήματα από τα οποία 2037 οχήματα αφορούσαν τα οχήματα τα οποία κάλυπταν άλλες ανάγκες της εταιρείας. Τέλος, το 2015 σε σύνολο 2587 οχημάτων, τα 2533 οχήματα αφορούσαν την κάλυψη υπηρεσιακών όπως π.χ. κάλυψη αποκατάσταση βλαβών, μετάβαση συνεργείων για νέες συνδέσεις κτλ ενώ τα

υπόλοιπα οχήματα απασχολούταν σε άλλες ανάγκες του οργανισμού. Σε αυτό το σημείο παρατηρούμε μια σημαντική διαφορά όσον αφορά την χρήση των οχημάτων μεταξύ του ΟΤΕ και της Deutsche Telekom όπου περίπου τα οχήματα τα οποία χρησιμοποιούταν για την κάλυψη άλλων αναγκών του οργανισμού πέρα από την κάλυψη υπηρεσιών ήταν περίπου ο μισός αριθμός των οχημάτων στον ΟΤΕ τα οχήματα αυτά είχαν πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με το σύνολο των οχημάτων. Για το 2012 μόλις 208 οχήματα απασχολούταν σε έργο το οποίο δεν είχε ως σκοπό την κάλυψη υπηρεσιών του οργανισμού, το 2013 ο αριθμός των οχημάτων αυτών ήταν 308, το 2014 309 ενώ το 2015 μόλις 54 οχήματα σε σύνολο 2587 οχημάτων απασχολούταν σε έργο μη υπηρεσιακό.

Η προσφυγική κρίση είναι ένα ακόμα ζήτημα το οποίο μπορεί να αναφερθεί όσον αφορά την αντιμετώπιση του από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος και την Deutsche Telekom. Η Deutsche Telekom στην Γερμανία συνεργάζεται με τα υπουργεία, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και τα κέντρα υποδοχής προσφύγων για την παροχή άμεσης βοήθειας. Μάλιστα, τον Αύγουστο του 2015 το διοικητικό συμβούλιο της DT συγκρότησε ειδική ομάδα αποκλειστικά για τον σκοπό αυτό. Δημιουργήθηκε επίσης η ειδική πλατφόρμα accesses.telekom.de ώστε να υπάρχει πληροφόρηση σε βασικά ζητήματα τα οποία αφορούν την πληροφόρηση των προσφύγων.

Μάλιστα η DT έχει δημιουργήσει στο πανεπιστήμιο εφαρμοσμένων επιστημών HftL στην Λειψία και παρέχεται δωρεάν WI-FI σε πολλά κέντρα υποδοχής προσφύγων ενώ πολλά ακίνητα της έχουν μετατραπεί σε καταλύματα για πρόσφυγες. Επιπλέον 500 υπάλληλοι της DT μετά από αίτηση τους εργάζονται στο Γερμανικό Ομοσπονδιακό Γραφείο για την μετανάστευση για τους πρόσφυγες BAMF το οποίο μάλιστα είναι αρμόδιο και για την διεκπεραίωση των αιτήσεων ασύλου. Επίσης μέσα από την πλατφόρμα careers4refugess.de και σε συνεργασία με την jobeare και την jobstairs οι εταιρείες μπορούν να τοποθετούν θέσεις εργασίες για τους πρόσφυγες.

Ο οργανισμός μέσα τηλεπικοινωνιών Ελλάδας στο θέμα της προσφυγικής κρίσης υποστήριξε έκτακτα ζητήματα ευάλωτων κοινωνικών ομάδων όπως είναι οι πρόσφυγες μέσα από την δωρεάν διάθεση προϊόντων αλλά και υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφώνιας στην δομή φιλοξενίας του Ελαιώνα στην Αττική. Την υποστήριξη του έργου του φορέα μετάδραση και δράση για την μετανάστευση και την ανάπτυξη και την κάλυψη αναγκών 71 ασυνόδευτων παιδιών μέσα από το δίκτυο επιτροπείας ασυνόδευτων ανηλίκων αλλά και στην κάλυψη του κόστους 95 γευμάτων στην μεταβατική δομή φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων στην Λέσβο.

Επίσης υποστηρίχθηκαν οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί και υπήρξε συνεργασία με την υποστήριξη του Λιμενικού σώματος της ελληνικής ακτοφυλακής μέσα από την επισκευή και συντήρηση 52 πλωτών σκαφών του Λιμενικού Σώματος.

Στην Ελλάδα οι δυνατότητες του οργανισμού σχετικά με την συμβολή του στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης της προσφυγικής ροής είναι περιορισμένες σε σχέση με τις ενέργειες σχετικά με την προσφυγική κρίση σε σχέση με την Γερμανία. Παρατηρούμε ότι δεν υπάρχουν ενέργειες όπως είναι η παραχώρηση κτιρίων του οργανισμού καθώς και η απασχόληση προσωπικού του οργανισμού αποκλειστικά για την υποστήριξη της ροής των προσφύγων, το παραπάνω οφείλεται και στην γενικότερη στρατηγική της Ελλάδας στο σημαντικό αυτό ζήτημα.

6.3 Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΥΣ

Από τα ευρήματα της εργασίας μας μπορούμε να οδηγηθούμε σε συμπεράσματα τα οποία θα μας δώσουν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία τέθηκαν στην αρχή της εργασίας. Από την διατύπωση των ερευνητικών μας ερωτημάτων δρομολογήθηκε η μελέτη μας ώστε να διαμορφωθεί η κατάλληλη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων της.

Μέσα από την διαχρονική εξέταση των απολογισμών Εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού συνελέγησαν τόσο ποσοτικής όσο και ποιοτικής μορφής στοιχεία τα οποία, μεταβάλλονται από περίοδο σε περίοδο. Πρόκειται λοιπόν για έρευνα η οποία εστιάζει στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στις ενέργειες και την στρατηγική της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του μεγαλύτερου εγχώριου παρόχου τηλεπικοινωνιών υπηρεσιών σε πολύ σημαντικές αλλαγές οι οποίες συνέβησαν τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του.

Στο εσωτερικό περιβάλλον είχαμε την δυνατότητα να διαπιστώσουμε με ποιον τρόπο και αν οι αλλαγές στην σύνθεση του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ επηρεάζει την στρατηγική του στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μελετώντας τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του. Η αλλαγή του μετοχικού κεφαλαίου είναι καθοριστική και αυτό γιατί παρακολουθούμε την σταδιακή μείωση του ποσοστού του δημοσίου στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ. Έτσι παρακολουθήσαμε την πορεία προς την ιδιωτικοποίηση του 9 χρονιά μετά το 1996 όπου ξεκίνησε καθώς και την σταδιακή μεταβίβαση του μεγαλύτερου μέρους του μετοχικού κεφαλαίου του στην

Deutsche Telekom. Το δημόσιο από το 38,7% του μετοχικού κεφαλαίου το 2005 έφθασε να κατέχει μόνο το 10% το 2015. Μάλιστα στις 23 Νοεμβρίου 2016 η ανώνυμη εταιρεία «Ταμείο Αξιοποίηση Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου Α.Ε. απέκτησε από το ελληνικό δημόσιο 24.507.520 κοινές ονομαστικές μετοχές καθώς και δικαιώματα ψήφου της ΟΤΕ ΑΕ». Έτσι αφαιρώντας το ποσοστό που κατέχει το ΙΚΑ – ΕΤΑΜ το ποσοστό του δημοσίου ανέρχεται πλέον στο 1% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ. Παρατηρήσαμε έτσι διαχρονικά όλη την πορεία ενός οργανισμού ως την ιδιωτικοποίηση του και τον έλεγχο του από την Deutsche Telekom. Επίσης, είδαμε τον τρόπο με τον οποίο η υιοθέτηση των πρωτοκόλων και των πρωτοβουλιών για το περιβάλλον οδηγεί τον οργανισμό να δώσει έμφαση σε συγκεκριμένες ενέργειες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Το σημαντικότερο στοιχείο κατά την διαχρονική εξέταση των απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ότι πρόκειται για μετρήσιμα μεγέθη τα οποία μπορούν να εξετασθούν διαχρονικά. Η καταμέτρηση της έκτασης των απολογισμών Εταιρικής υπευθυνότητας σε σελίδες αλλά και σε λέξεις, στην συνέχεια όσον αφορά την έκταση των τεσσάρων ενότητων, καθώς και η καταμέτρηση της συχνότητας των λέξεων κλειδιών, η υιοθέτηση ή μη συγκεκριμένων δεικτών, η παρακολούθηση με ποσοστά αναλογίας του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ, η παρουσία ή μη των ενδιαφερόμενων μερών του οργανισμού σε κάθε έτος πρόκειται για μεγέθη τα οποία μπορούν να μετρηθούν με σαφήνεια.

Η λεπτομερής ανάλυση περιεχομένου η οποία εστίασε στους τέσσερις κύριους πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού και η διερεύνηση χαρακτηριστικών του ετήσιου μηνύματος του προέδρου κατά τον απολογισμό μας έδωσε την δυνατότητα να διαπιστώσουμε αν η αλλαγή του προσώπου του προέδρου του οργανισμού επηρεάζει την στρατηγική και τις ενέργειες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του οργανισμού.

Εντός της περιόδου εξέτασης δημιούργησε η κοινή εμπορική μάρκα COSMOTE τόσο για τα προϊόντα σταθερής όσο και κινητής και Intranet του ομίλου ΟΤΕ. Η ενιαία εμπορική μάρκα COSMOTE λειτούργησε από της 26/10/2015 όμως όπως είδαμε και στους απολογισμούς από το 2012 εκδίδονται κοινοί απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE. Έτσι, μας δόθηκε η δυνατότητα να παρατηρήσουμε την πορεία της έκδοσης κοινού απολογισμού και το πώς επηρέασε το rebranding την εταιρική κοινωνική ευθύνη του οργανισμού. Δεν είναι τυχαίο ότι πλέον οι περισσότεροι εταιρείες τηλεφωνίας προκειμένου να προσελκύσουν πελάτες, προχωρούν σε συνδιαστικές προσφορές. Η ενοποίηση αυτή οδήγησε στην ενίσχυση

του οργανισμού όσον αφορά την υποστήριξη τέτοιων προσφορών με αποτέλεσμα να μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την θέση του έναντι του ανταγωνισμού.

Έτσι, μέσα από την διαχρονική εξέταση των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας μπορούμε να διαπιστώσουμε αν η αλλαγή της διοίκησης ενός οργανισμού μπορεί να επηρεάσει την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού, αν η συγχώνευση ΟΤΕ και COSMOTE επηρέασε την εταιρική υπευθυνότητα.

Όσον αφορά το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού μέσα στο διάστημα που εξετάσαμε, παρακολουθήσαμε την πορεία του μέσα σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Μάλιστα, στο διάστημα το οποίο εξετάσαμε, η αγορά των υπηρεσιών της σταθερής, της κινητής και του ίντερνετ διευρύνθηκε σημαντικά μάλιστα με ρυθμό το οποίο υπερέβενε το ποσό του ΑΕΠ. Από την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης και στην συνέχεια παρουσιάστηκε βαθύτερη μείωση της δραστηριότητας του. Μάλιστα, οι επιχειρήσεις έχουν παρουσιάσει μείωση στα έσοδα τους κατά 38% από το 2007 στο 2014 (στοιχεία eurostat). Μάλιστα, στο τελευταίο έτος της περιόδου εξέτασης αφορά τα έσοδα του κλάδου από υπηρεσίες τα οποία μειώθηκαν κατά -2,9%, χαμηλότερα ακόμα και από το 2008. Μας δόθηκε έτσι η δυνατότητα να δούμε την πορεία ενός οργανισμού όσον αφορά την εταιρική υπευθυνότητα σε περίοδο παρατεταμένης οικονομικής κρίσης.

Ολοκληρώνοντας τους τρόπους με τους οποίους η εργασία μας μπορεί συνεισφέρει στους θεωρητικούς προβληματισμούς, θα προχωρήσουμε στην ανακεφαλαίωση της εργασίας εστιάζοντας στις απαντήσεις των ερευνητικών μας ερωτημάτων τα οποία ετέθησαν στην αρχή της. Έτσι θα εξετάσουμε αν η εταιρική ευθύνη μπορεί να λειτουργήσει ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον οργανισμό. Επίσης, θα αναφερθούμε στα συμπεράσματα μας τα οποία προκύπτουν από τον συνδιασμό των αποτελεσμάτων των στοιχείων της έρευνας μας. Ακόμα θα αναφερθούμε στους περιορισμούς οι οποίοι υπήρχαν κατά την εκπόνηση της ερευνητικής εργασίας μας και τέλος θα αναφερθούν προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ .

Η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης χαρακτηρίζεται από μια διαδικασία η οποία έχει ως κύριο στόχο την ανάδειξη των ευθυνών της εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Κυρίως πρόκειται για οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων όσον αφορά τις κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις τους οι οποίες δεν επιβάλλονται από την νομοθεσία. Η δικαιοσύνη, η τιμιότητα, η ειλικρίνεια, ο σεβασμός και η ανάπτυξη συνάγουν με την ηθική αλλά και με την ηθική η οποία έχει άμεση σχέση με την ΕΚΕ.

Η εταιρική Κοινωνική Ευθύνη πρόκειται για έναν θεσμό ο οποίος προέρχεται από τον 5^ο και 6^ο αιώνα π.Χ με την μορφή της χορηγίας στον οποίο οι εύποροι επαγγελματίες έκαναν χορηγίες έτσι ώστε όλες οι κοινωνικές τάξεις να μπορούν να απολαμβάνουν πολιτιστικές εκδηλώσεις. Παρόλο που μια επιχείρηση απαιτεί μια αλληλεπίδραση με το φυσικό και κοινωνικό της περιβάλλον προκειμένου να λειτουργήσει, κυριαρχούσε για χρόνια η άποψη ότι η μοναδική ευθύνη η οποία έχει μια επιχείρηση είναι απέναντι στους μετόχους της.⁶⁰ Μέσα από την θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών ο Edwan Freeman υποστήριξε μέσα από την διατύπωση της θεωρίας των ενδιαφερόμενων μερών ότι κάθε επιχείρηση επηρεάζει επηρεάζεται εκτός από τους μετόχους της και από άλλες κοινωνικές ομάδες είτε άμεσα είτε έμμεσα.

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, ένας ιδιαίτερα δυναμικός και ανταγωνιστικός κλάδος τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο όσο και στην Ελλάδα ενσωματώνει όλο και περισσότερο προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας τα οποία, ιδιαίτερα σε μια πολύ δύσκολη περίοδο μπορούν να ενισχύσουν την θέση τους στην αγορά και γενικότερα το εταιρικό της προφίλ με την προϋπόθεση όμως της ενημέρωσης των καταναλωτών για τα προγράμματα τα οποία και υιοθετούν μέσα από την ενημερωτική τους εκστρατεία.

Έχουν υποστηριχθεί αρκετές θεωρίες οι οποίες εξετάζουν την Εταιρική κοινωνική ευθύνη όπως η θεωρία των ομόκεντρων κύκλων όπου προσδιορίζεται σχηματικά η

⁶⁰ Με κύριο εκφραστή της άποψης αυτή τον Milton Freedman στο βιβλίο του Freedom and capitalism.

έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης , η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών τα οποία αποτελούν το άμεσο και το έμμεσο περιβάλλον της επιχείρησης και επηρεάζονται ή έχουν ενδιαφέρον για τις δραστηριότητες της. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη μπορεί να αναλυθεί σε εσωτερικές και εξωτερικές διαστάσεις. Οι εσωτερικές διαστάσεις της περιλαμβάνουν το ανθρώπινο δυναμικό, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, την προσαρμογή στην αλλαγή καθώς και την διαχείριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων και φυσικών πόρων. Οι εξωτερικές διαστάσεις της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης περιλαμβάνουν τις τοπικές κοινωνίες, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις παγκόσμιες περιβαλλοντικές ανησυχίες, τους επιχειρηματικούς εταίρους, τους προμηθευτές καθώς και τους καταναλωτές.

Επίσημα, η εταιρική κοινωνική ευθύνη στην Ελλάδα ξεκίνησε το 2000 και το 2001 μέσα από την δημιουργία του ελληνικού δικτύου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Από τα χρόνια εκείνα και στην συνέχεια όλο και περισσότερες επιχειρήσεις ξεκίνησαν να ενδιαφέρονται για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και σταδιακά ξεκίνησε η έκδοση ετήσιων απολογισμών οι οποίοι είχαν και ως σκοπό την ενίσχυση της θετικής εικόνας της επιχείρησης. Στην Ελλάδα, πλέον σύμφωνα με έρευνα του κέντρου αειφορίας οι εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται στην εταιρική κοινωνική ευθύνη και προχωρούν στις εκδόσεις ετήσιων απολογισμών πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό μέρος της οικονομίας της χώρας.

Για την μελέτη μας ως κύρια πηγή χρησιμοποιήσαμε τους ετήσιους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού. Οι ετήσιοι απολογισμοί που εκδίδονται από μια επιχείρηση θεωρούνται οι πιο αξιόπιστες πηγές στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνη σε σχέση με τις υπόλοιπες πηγές, ενώ είναι επιπλέον περισσότερες προσβάσιμες για την έρευνα συγκριτικά με άλλα εταιρικά έγγραφα. Επίσης, η επιλογή των απολογισμών πραγματοποιήθηκε γιατί αποτελούν το κύριο μέσο επικοινωνίας της εταιρείας και μάλιστα είναι ευρέως διαθέσιμο.

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα πρόκειται για έναν κλάδο με μεγάλη επιρροή όσον αφορά την οικονομία και την απασχόληση της χώρας. Ο όμιλος ΟΤΕ αποτελείται από 21000 εργαζομένους σε τρεις χώρες. Οι κύριες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες του οργανισμού αφορούν την σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, την συνδρομητική τηλεόραση , τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και τις υπηρεσίες μελέτης, σχεδίασης, ανάπτυξης, υλοποίησης, συντήρησης και διαχείρισης πληροφοριακών συστημάτων.

Ο ΟΤΕ ήταν κρατικό μονοπώλιο έως το 1996 ενώ στην συνέχεια ξεκίνησε η ιδιωτικοποίηση του και σήμερα πρόκειται για τον κυριότερο μέτοχο της εταιρείας με ποσοστό 40% το οποίο αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω είναι η Deutsche Telekom. Η πρώτη έδωση απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας από τον οργανισμό ξεκίνησε το 2005, ενώ από το 2012 εκδίδει κοινούς απολογισμούς με την COSMOTE. Ο οργανισμός προκειμένου παρακολουθεί πρωτοβουλίες, πρωτόκολλα και δείκτες μέτρησης της Εταιρικής υπευθυνότητας έτσι ώστε να μπορεί να μετρήσει τα επιτεύγματα του πάνω σε αυτό το ζήτημα.

Ο ΟΤΕ συμμετέχει σε εθνικό επίπεδο στο ελληνικό δίκτυο για την εταιρική κοινωνική ευθύνη ενώ από το 2001 ενώ η Cosmote από το 2005. Τόσο ο ΟΤΕ όσο και η COSMOTE έχουν δεσμευθεί στην προαγωγή των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών και να δημοσιεύουν ετησίως έναν απολογισμό προόδου. Επίσης, τόσο ο ΟΤΕ και η COSMOTE συμμετέχουν από το 2014 ως πρεσβευτές βιωσιμότητας στην πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020. Ο στόχος της πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου διαλόγου σχετικά με την σχέση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Ελλάδα μέσα από την υποστήριξη της Ελλάδας σε μικροοικονομικό όσο και μακροοικονομικό επίπεδο. Επίσης ο οργανισμός είναι μέλος του Ινστιτούτου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το 2008 καθώς και το Global Sustain από το 2007.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο ο ΟΤΕ συμμετέχει στην ομάδα εργασίας Εταιρικής Υπευθυνότητας η οποία έχει χαρακτηριστεί ως η φωνή των τηλεπικοινωνιακών φορέων της Ευρώπης από το 1992 και οι εταιρείες που την αποτελούν θεωρούνται οι πρωτεργάτες των ψηφιακών επικοινωνιών. Επίσης, ο οργανισμός συμμετέχει στην Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών από τις αρχές της δεκαετίας του 90, είναι μέλος του GeSI (Global e-Sustainable Initiative) από το 2008. Η παγκόσμια πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική αειφορία πρόκειται για πηγή πληροφόρησης πόρων καθώς και βέλτιστων πρακτικών ώστε να επιτευχθεί ολοκληρωμένη κοινωνική και περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Επίσης είναι συνεδμεμένο μέλος με την διεθνή ένωση τηλεπικοινωνιών και παρέχει στις επιχειρήσεις τα κατάλληλα εργαλεία και πόρους ώστε να λαμβάνουν αποφάσεις οι οποίες βελτιώνουν την κανονιστική συμμόρφωση και υποστηρίζουν την υπεύθυνη προμήθεια από τις περιοχές εκείνες οι οποίες πλήττονται από συγκρούσεις και περιοχές υψηλού κινδύνου.

Προκειμένου να παράσχονται μετρήσιμα αποτελέσματα σχετικά με τα επιτεύγματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον οργανισμό, υιοθετήθηκαν από τον οργανισμό οι παρακάτω δείκτες. Ο δείκτης FTSE4Good στον οποίο ο ΟΤΕ από το

2008 μέχρι και την νέα αξιολόγηση του οργανισμού το 2015 εκπληρώνει σταθερά όλες τις προϋποθέσεις παραμονής του σε αυτόν με συνεχή βελτίωση της συνολικής βαθμολογίας του. Ο δείκτης FTSE4Good αφορά τις επιδόσεις των εταιρειών οι οποίες επιδεικνύουν ισχυρές πρακτικές για το περιβάλλον, την κοινωνία και την διακυβέρνηση. Επίσης ο ΟΤΕ από τον Δεκέμβριο του 2013 συμμετέχει στον δείκτη αειφορίας του Euronext Vigeo 120 ενώ στον δείκτη αειφορίας Euronext Vigeo Emerging 70.

Ο Euronext Vigeo 70 πρόκειται για έναν από τους επτά δείκτες ο οποίος δημιουργήθηκε από τον Euronext ο οποίος είναι ο μεγαλύτερος χρηματιστηριακός όμιλος στον κόσμο και αποτελείται από 70 εταιρείες οι οποίες είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο και αφορά τις επιδόσεις των εταιρειών στην εταιρική κοινωνική ευθύνη. Στον δείκτη αυτό περιλαμβάνονται οι 70 εταιρείες οι οποίες έχουν την υψηλότερη απόδοση σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας σε αναπτυγμένες χώρες ενώ συνεχίζει να συγκαταλέγεται και στον δείκτη Euronext Vigeo 120. Το 2015 ο οργανισμός αναβαθμίστηκε σε εταιρεία Prime. Ο χαρακτηρισμός Prime χαρακτηρίζεται από τον οργανισμό ΟΕΚΟΜ Research στις εταιρείες οι οποίες είναι ηγέτιδες για κάθε κλάδο και αναγνωρίζουν ότι τα ομόλογα αλλά και οι μετοχές τους ανταποκρίνονται στις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις.

Επίσης, ο ΟΤΕ συμμετέχει στο CDP (Carbon Disclosure Project), από το 2010 σχετικά με την κλιματική αλλαγή μέσα από την απάντηση συγκεκριμένου ερωτηματολογίου. Ο οργανισμός έχει λάβει την βαθμολογία 94 με εύρος βαθμολογίας 0-100 και πλέον ενώ είναι πάνω από το μέσο όσο όσον αφορά την πληρότητα και την διαφάνεια των απαντήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Ένας ακόμα δείκτης στον οποίο συμμετέχει ο οργανισμός είναι ο Ethibel Excellence Investment Resister, η συμμετοχή του οργανισμού στον συγκεκριμένο δείκτη αναφέρει ότι ο οργανισμός έχει καλύτερη απόδοση από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Ήδη από το 2008, ο οργανισμός συμμετέχει και στον δείκτη εταιρικής υπευθυνότητας CRI Ελλάδας. Στον δείκτη αυτό συμμετέχει το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε συνεργασία με το Business in the Community.

Η μελέτη μας εμβάθυνε ιδιαίτερα και στο πρότυπο GRI το οποίο πρόκειται για τα πρώτα παγκόσμια πρότυπα τα οποία αφορούν την υποβολή των εκθέσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Από το 2007 έως και το 2010 ο οργανισμός υιοθέτησε το πρότυπο GRI 3, από το 2011 έως και το 2014 το πρότυπο GRI 3.1 και το 2014 την νέα έκδοση του προτύπου GRI 4.

Για την επεξεργασία των ετήσιων απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας επιλέξαμε την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου η οποία πρόκειται για ένα ερευνητικό εργαλείο το οποίο μας δίνει την δυνατότητα να επιτύχουμε με αντικειμενικότητα συστηματική και ποσοστική περιγραφή του περιεχομένου του κειμένου το οποίο αναλύουμε έτσι ώστε να φθάσουμε στην ερμηνεία τους.

Πρόκειται για μια διαδικασία η οποία συγκεντρώνει και κωδικοποιεί τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία σε προκαθορισμένες κατηγορίες. Προκειμένου να φθάσουμε στο στάδιο της εξαγωγής των συμπερασμάτων. Ξεκινήσαμε με την συγκέντρωση του υλικού προς ανάλυση. Η συγκέντρωση του υλικού πραγματοποιήθηκε κυρίως από το διαδικτυακό τόπο της ιστοσελίδας του ΟΤΕ όπου είχαμε την δυνατότητα να αντλήσουμε τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας από τον πρώτο απολογισμό το 2005 έως και τον πιο πρόσφατο. Επίσης υποστηρικτικά χρησιμοποιήθηκε υλικό από δημοσιεύσεις στον τύπο αλλά και από το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας. Μάλιστα πραγματοποιήθηκε η δημιουργία πίνακα με τις χορηγίες του οργανισμού ανά μήνα για ολόκληρο το διάστημα με στοιχεία από το intranet της επιχείρησης για όλους τους μήνες οι οποίοι ήταν διαθέσιμοι. Στην συνέχεια επιλέξαμε τις κατηγορίες οι οποίες επιλέχθηκαν με κριτήριο την απάντηση των ερευνητικών μας ερωτημάτων.

Ξεκινήσαμε με την διαχρονική εξέταση της έκτασης των απολογισμών ανά έτος. Διαπιστώσαμε ότι η μεγαλύτερη αύξηση των σελίδων του απολογισμού πραγματοποιήθηκε κατά το δεύτερο έτος της έκδοσης των απολογισμών, το 2006 όπου πλέον μετά την πρώτη καταγραφή των ενεργειών εταιρικής υπευθυνότητας έγινε προσπάθεια συστηματοποιημένης παρουσίασης των δράσεων του προγράμματος σχέση εύθνης που υφίσταται πριν την έκδοση του πρώτου απολογισμού. Ο απολογισμός του 2006 ήταν η προετοιμασία για την εναρμόνιση του οργανισμού με τα διεθνή πρότυπα Global Reporting Initiative GRI και ειδικά για τις κατευθυντήριες G3 οι οποίες υιοθετήθηκαν από τον οργανισμό από το 2007 έως και το 2010, ενώ από το 2011 έως και το 2014 ο οργανισμός προχωρήσε στην υιοθέτηση του προτύπου GRI 3.1 και το 2015 με την υιοθέτηση του προτύπου GRI 4. Η μεγαλύτερη όμως αύξηση πραγματοποιήθηκε το 2013, ένα χρόνο μετά την έκδοση του πρώτου κοινού απολογισμού ΟΤΕ και COSMOTE όπου η έκταση του απολογισμού σε σελίδες σχεδόν διπλασιάστηκε και εκτοτε παρέμεινε σε αυτά τα επίπεδα.

Για να αποφευχθούν παράγοντες οι οποίοι δεν θα μας έδιναν αξιόπιστα αποτελέσματα η έκταση των απολογισμών μετρήθηκε και όσον αφορά τον αριθμό των λέξεων οι

οποίες χρησιμοποιήθηκαν. Η καταμέτρηση της έκτασης των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας σε λέξεις ακολούθησε την μελέτη της έκτασης των απολογισμών σε σελίδες δίνοντας μας έτσι την δυνατότητα να προχωρήσουμε με μεγαλύτερη ακρίβεια στον προσδιορισμό της έκτασης λόγω αντικειμενικών δυσκολιών στην εξέταση της έκτασης των απολογισμών σε σελίδες (π.χ. παρεμβολή εικόνων ή γραφημάτων στις σελίδες).

Στην συνέχεια προχωρήσαμε στην έκταση των απολογισμών βάση των κυρίων κατευθύνσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ο οργανισμός. Η μεγαλύτερη έκταση στην ενότητα της αγοράς εμφανίζεται στον απολογισμό του 2015, των εργαζομένων του 2014 και της κοινωνίας το 2013 όπως και του περιβάλλοντος. Η υιοθέτηση του πρωτοκόλλου GR 3.1 το 2011 και η έκδοση κοινών απολογισμών με την COSMOTE οδήγησε στην έκδοση μεγαλύτερων σε έκταση απολογισμών προκειμένου να μπορεί να παρουσιαστούν οι δράσεις και των δυο εταιρειών. Η αύξηση της έκτασης της ενότητας της αγοράς και των εργαζομένων συμπίπτει με την συμμετοχή του οργανισμού στην πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020 της οποίας στόχος είναι η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που υποστηρίζουν την πορεία της χώρας προς την βιώσιμη ανάπτυξη και κατά συνέπεια προυποθέτει την μεγαλύτερη εστίαση του οργανισμού στους τομείς της εταιρικής υπευθυνότητας. Η διατήρηση και η ενίσχυση του οργανισμού σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας οδήγησε στην ένταξη του οργανισμού στην πρωτοβουλία Euronext Vigeo 70 το οποίο αποτελείται από τις 70 κορυφαίες επιχειρήσεις εισηγμένες στον δείκτη Russel όσον αφορά τις επιδόσεις τους στην εταιρική κοινωνική ευθύνη ενώ το 2014 άνηκε στο Euronext Vigeo 120.

Μέσα από την ανάλυση των απολογισμών 2005-2015 εντοπίσαμε τις φράσεις και λέξεις κλειδιά για τον κάθε απολογισμό ξεχωριστά οι οποίες υποστήριζαν την κάθε ενότητα της εταιρικής υπευθυνότητας. Οι κύριες φράσεις και λέξεις κλειδιά ήταν για τους εργαζομένους η υγεία και η ασφάλεια, η εσωτερική επικοινωνία, η εκπαίδευση και η ισότητα των ευκαιριών. Για την ενότητα της αγοράς με την βελτιστοποίηση των λειτουργιών, τις νέες τεχνολογίες, την μείωση του λειτουργικού κόστους, τις υπεύθυνες προμήθειες, την επέκταση της ευρυζωνικότητας και την εμπειρία πελάτη. Στην ενότητα της κοινωνίας λέξεις και φράσεις κλειδιά σχετιζόταν με την υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, τις χορηγίες και τις δωρεές, την υποστήριξη της εκπαίδευσης, τον πολιτισμό και τον αθλητισμό. Η ενότητα του περιβάλλοντος συνδέεται κυρίως με την διαχείριση της ενέργειας και την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, την κατανάλωση των πρώτων υλών και την

διαχείριση των αποριμάτων, τα αέρια και το φαινόμενο του θερμοκηπίου, την μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και την προστασία από την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Στην συνέχεια προχωρήσαμε στην εύρεση και στην διαχρονική σύγκριση των ενδιαφερόμενων μερών για τον οργανισμό από το 2005 έως και το 2015. Από την εξέταση αυτή διαπιστώσαμε ότι οι πελάτες (οικιακοί, υπηρεσιακοί, πάροχοι και εν δυνάμει πελάτες) όπως αναφέρονται στους απολογισμούς έχουν διαχρονική και σταθερή παρουσία σε όλους τους απολογισμούς. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι στην πρώτο απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας δεν υπήρχε σαφής αναφορά για τα ενδιαφερόμενα μέρη σε αντίθεση με τους υπόλοιπους απολογισμούς παρόλο που από τις αναφορές του απολογισμού υπήρχε εστίαση στην κοινωνία, στους πελάτες και στους εργαζόμενους, έτσι επιλέχθηκε να μην προσμετρηθεί στην σύγκριση της παρουσίας των ενδιαφερόμενων μερών ο πρώτος απολογισμός του 2005. Διαχρονικά, σταθερή ομάδα σε όλους τους απολογισμούς ήταν οι εργαζόμενοι, οι εν δυνάμει εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποι τους, οι προμηθευτές, οι επενδυτές, οι επενδυτές μέτοχοι, οι ομολογιούχοι επενδυτές και οι αναλυτές. Επίσης σταθερά ενδιαφερόμενα μέρη σε όλους τους απολογισμούς ήταν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και τα ρυθμιστικά θέματα και οι σχέσεις με τους φορείς, η πολιτεία και το κράτος και ο διάλογος με την κοινωνία και τις ΜΚΟ καθώς και τις ενδιαφερόμενες ομάδες.

Ο συνδικαλισμός, οι συνδικαλιστικοί φορείς καθώς και οι αντιπρόσωποι των εργαζομένων ήταν ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού για τα έτη 2006 έως και 2011, οι επιχειρήσεις από το 2014 και 2015, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και το δίκτυο καταστημάτων το 2013 και 2014. Η έρευνα και η εκπαίδευση θεωρείται ως ενδιαφερόμενο μέρος του οργανισμού από το 2014 και για το 2015. Διαπιστώσαμε ότι το πλήθος των ενδιαφερόμενων μερών για τα έτη 2009 έως και 2013 ήταν 8 ενώ για τα έτη 2014 και 2015, το πλήθος των ενδιαφερόμενων μερών αυξήθηκε στα 9.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού συνδέονται τόσο με τους τέσσερις πυλώνες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Διαπιστώσαμε ότι στην κατηγορία που εμπίπτει στην αγορά εντάσσονται οι πελάτες (επιχειρησιακοί, οικιακοί, πάροχοι, εν δυνάμει), οι προμηθευτές, οι επενδυτές (επενδυτές – μέτοχοι, ομολογιούχοι επενδυτές και αναλυτές, οι επιχειρήσεις, τα ρυθμιστικά θέματα και οι σχέσεις με τους φορείς, η πολιτεία και το κράτος και οι κυβερνητικοί φορείς καθώς και οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και το δίκτυο των καταστημάτων. Στην κατηγορία της αγοράς μπορεί να ενταχθεί και το ενδιαφερόμενο μέρος της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης. Η παραπάνω κατηγορία εντάσσεται παράλληλα και στην κοινωνία,

έτσι εξετάζοντας τις δράσεις της στους απολογισμούς 2014 και 2015 διαπιστώνουμε ότι το ενδιαφερόμενο αυτό μέρος πέρα από τα ερευνητικά και εκπαιδευτικά ιδρύματα αφορά και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις του τομέα τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Στον πυλώνα της εταιρικής υπευθυνότητας η οποία αφορά τους εργαζομένους περιλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες των εργαζομένων (εν δυνάμει εργαζομένων, εκπροσώπων εργαζομένων), του συνδικαλισμού, των συνδικαλιστικών φορέων και των αντιπροσώπων. Όσον αφορά τον πυλώνα της κοινωνίας, σε αυτόν περιλαμβάνεται ο διάλογος με την κοινωνία και την τοπική κοινωνία, οι ΜΚΟ και το ενδιαφερόμενο μέρος της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης. Στο πυλώνα του περιβάλλοντος εξετάζονται τα ενδιαφερόμενα μέρη του διαλόγου με τις ΜΚΟ και τις ενδιαφερόμενες ομάδες.

Διαπιστώσαμε επίσης ότι τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη διαχρονικά σε όλους τους απολογισμούς του οργανισμού που εξετάσαμε αφορούν την αγορά. Κάθε έτος κατά μέσο όρο 6 στα 8 ενδιαφερόμενα μέρη σχετιζόταν με την αγορά. Παρατηρούμε ότι η προσθήκη των επιχειρήσεων και της επιστήμης, της έρευνας και της εκπαίδευσης συμπίπτει με την υιοθέτηση του Euronext Vigeo Urozone 120 και του Ethibel Excellence, στοιχεία τα οποία βοήθησαν στην συμμετοχή του οργανισμού στους συγκεκριμένους δείκτες.

Η αλλαγή του διευθύνοντος συμβούλου του οργανισμού και η αναβάθμιση του δείκτη δεν είχαν επιπτώσεις στα ενδιαφερόμενα μέρη. Επίσης, διαπιστώσαμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού της Deutsche Telekom οδήγησε στην μη συνέχιση ως ενδιαφερόμενο μέρος για τον οργανισμό τον συνδικαλισμό και τους συνδικαλιστικούς φορείς αλλά και τους αντιπροσώπους των εργαζομένων. Επίσης, η ενίσχυση αυτή στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού οδήγησε στην προσθήκη του ενδιαφερόμενου μέρους των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και του δικτύου των καταστημάτων.

Στην συνέχεια προχωρήσαμε στην ανάλυση του ύφους, της έκτασης και του περιεχομένου του μηνύματος του προέδρου του οργανισμού. Η μεγαλύτερη έκταση του μηνύματος ήταν το 2012 με την έκδοση κοινού απολογισμού ΟΤΕ και COSMOTE και ακολουθεί το μήνυμα του προέδρου για το 2015 το οποίο έχει την 2^η μεγαλύτερη έκταση ενώ η τρίτη μεγαλύτερη έκταση του απολογισμού ήταν κατά την αλλαγή του προέδρου του οργανισμού. Όσον αφορά το ύφος του μηνύματος διαπιστώσαμε ότι έως την αλλαγή του προέδρου του οργανισμού το 2010, το κύριο

ύφος ήταν στο τρίτο πρόσωπο, ενώ από την αλλαγή του προέδρου και στην συνέχεια υπερτερεί το πρώτο πρόσωπο δίδοντας έτσι μεγαλύτερη έμφαση στην αμεσότητα.

Τέλος, μέσα από το μήνυμα του 2015 δίνεται η υπόσχεση ότι αξιοποιώντας την τεχνολογία και την καινοτομία ο οργανισμός θα οδεύσει στην δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για όλους όπως είναι και ο τίτλος του απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2015. Κατά την διαχρονική εξέταση των απολογισμών εντοπίστηκαν οι φράσεις οι οποίες αναλύονται μήνυμα του προέδρου. Επίσης αξίζει να αναφέρουμε ότι ανεξάρτητα του αριθμού των λέξεων του μηνύματος του προέδρου η έκταση του μηνύματος είναι σε όλους τους απολογισμούς μία σελίδα.

Στην συνέχεια διερευνήθηκε το ιδιοκτησιακό καθεστώς του οργανισμού για το 2005-2015. Η σημαντικότερη μεταβολή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδος 2005-2015 όπου το ελληνικό κράτος μειώθηκε από 38,7% το 2005 στο 10% του 2015 και στο 5% το 2016 μετά την μεταβίβαση του 5% στο ΤΑΙΠΕΔ. Μάλιστα το καθαρό ποσοστό του δημοσίου είναι πλέον 1%, το 4% ανήκει στο ΙΚΑ – ΕΤΑΜ. Η μείωση του ποσοστού του δημοσίου συνοδεύθηκε από το αύξηση του ποσοστού της DT και αυτό γιατί το δημόσιου πουλούσε σταδιακά το ποσοστό του , από το 20% το 2007 στο 40% το 2015. Το ποσοστό των ελλήνων και ξένων θεσμικών επενδυτών μειώθηκε στο 43,05%. Έως το 2012 στους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας δίδονταν ξεχωριστά ποσοστά για τους ξένους και τους έλληνες θεσμικούς επενδυτές (η συντριπτική πλειοψηφία των επενδυτών ήταν ξένοι θεσμικοί πενδυτές), ενώ το ποσοστό των λοιπών ιδιωτών επενδυτών κυμνείται διαχρονικά μεταξύ 6,67% έως και 10,6%.

Ήδη από τα έτος 2008 ο ΟΤΕ καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις ώστε να είναι μέλος του FTSE4Good Index Series που είχε ως σκοπό την μέτρηση των επιδόσεων των εταιρειών με ισχυρή περιβαλλοντική, κοινωνική και διακυβερνητική πρακτική. Από το 2014 ο οργανισμός ακολουθεί το πρότυπο Euronext Vigeo 120 ενώ από το 2015 το πρότυπο Euronext Vigeo 70. Μάλιστα αποτελεί την μοναδική ελληνική εταιρεία η οποία συμμετέχει στους παραπάνω δείκτες. Διαπιστώσαμε ότι τα έτη 2014 και 2015 ο οργανισμός εστιάζει ιδιαίτερα στον τομέα της αγοράς. Προς επιβεβαίωση του παραπάνω το 2015 ο οργανισμός αναβαθμίστηκε το 2015 σε εταιρεία Prime από την εταιρεία ερευνών ΟΕΚΟΜ Research. Ο χαρακτηρισμός αυτός επιβεβαιώνει ότι οι μετοχές του ΟΤΕ καλύπτουν τις προϋποθέσεις για υπεύθυνες επενδύσεις με την ταυτόχρονη παροχή προϊόντων υψηλής ποιότητας. Από το 2010 ο οργανισμός συμμετέχει στο Carbon Disclosure Project το οποίο αφορά στρατηγικά θέματα του περιβάλλοντος όπως οι χαμηλές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Πράγματι,

διαπιστώσαμε ότι από το 2010 και στην συνέχεια η πολιτική του οργανισμού σχετικά με τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα αποτελεί προτεραιότητα για τον οργανισμό.

Μία ακόμα σημαντική συμμετοχή του ΟΤΕ είναι το Forum Ethibel στο οποίο συμμετέχει από το 2014. Το Forum Ethibel πρόκειται για έναν Βελγικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος ως σκοπό έχει την προώθηση κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων αλλά και την διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων μέσα από την προσφορά συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Ο οργανισμός όπως είδαμε συμμετέχει ήδη από την ίδρυση του δείκτη CRI (Corporate Responsibility Institute) στην Ελλάδα το 2008. Το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πρόκειται για τον εκπρόσωπο του CRI Index στην Ελλάδα και συνεργάζεται με το Ινστιτούτο BITC (Business in the Community). Από το 2008 και στην συνέχεια ο οργανισμός έλαβε συνεχής διακρίσεις για τις επιδόσεις του στον συγκεκριμένο δείκτη. Τα έτη 2008 και 2009 έλαβε την διάκριση Silver, τα έτη 2010 και 2011 έλαβε την διάκριση Gold ενώ για τα έτη 2012, 2013, 2014 την διάκριση Platinum. Το 2015 έλαβε την ανώτατη διάκριση Diamond καθώς και ειδικό έπαινο για την διαχρονική του συμμετοχή στο CR Index. Η ανώτατη διάκριση Diamond δίνεται μόνο σε εταιρείες οι οποίες βρίσκονται ήδη στα επίπεδα Platinum και Gold. όπως ο ΟΤΕ.

Η ένταξη του ΟΤΕ στον δείκτη εταιρικής υπευθυνότητας CRI οδήγησε στην συστηματοποίηση της παρουσίασης των ζητημάτων εταιρικής υπευθυνότητας στους ετήσιους απολογισμούς της εταιρείας. Ιδιαίτερα από το 2012 όπου η διαδικασία της αξιολόγησης διενεργείται σε συνεργασία με το Business in the Community η επιχείρηση αξιολογείται στις επιδόσεις για τους τέσσερις βασικούς πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας, κοινωνία, περιβάλλον, εργαζόμενοι και αγορά. Οι ενέργειες του οργανισμού σε κάθε κύριο πυλώνα της εταιρικής υπευθυνότητας έχει άμεση συνάφεια και συνέπεια με τις δράσεις του οργανισμού. Στον πυλώνα των εργαζομένων το Business in the Community προτείνει στις επιχειρήσεις την ισότητα της αμοιβής των ανδρών και των γυναικών, μηδενική ανοχή στον εκφοβισμό και την παρενόχληση στην εργασία, αξιοκρατικές προσλήψεις καθώς και προσπάθεια για βελτίωση της ψυχικής ευεξίας στο χώρο της εργασίας. Στον πυλώνα της αγοράς παρατηρήσαμε ότι ο οργανισμός όπως προτείνει και το BITC εστιάζει στα ΜΜΕ. Μάλιστα τα ΜΜΕ είναι ένα διαχρονικό ενδιαφερόμενο μέρος που διαχρονικά έχει υιοθετηθεί από τον οργανισμό και παράλληλα βοηθάει στην υιοθέτηση των υπόλοιπων πρωτοκόλλων Εταιρικής Υπευθυνότητας από τον οργανισμό. Η υιοθέτηση καλών πρακτικών από τους συνεργάτες της επιχείρησης και η δημόσια

δέσμευση της επιχείρησης στον οργανισμό πραγματοποιείται μέσα από το μήνυμα π.χ. του προέδρου της επιχείρησης.

Ο οργανισμός συμμετείχε και στο πρότυπο GRI (Global Reporting Initiative) του οργανισμού GRI. Ο οργανισμός αυτός πρόκειται για έναν οργανισμό ο οποίος έχει ως σκοπό την βοήθεια προς τις επιχειρήσεις της κατανόησης και της γνωστοποίησης του αντίκτυπου τους σε θέματα βιωσιμότητας. Ο οργανισμός προετοιμάστηκε για την υιοθέτηση του προτύπου το 2006, ενώ από το 2007 έως και το 2010 την έκδοση GRI 3 του προτύπου ενώ από το 2011 έως και το 2014 υιοθέτησε το πρότυπο GRI 3.1 και το 2015 το GRI 4. Από το 2009 ο οργανισμός προχώρησε μέσω εξωτερικού συνεργάτη στην πιστοποίηση του προτύπου διασφαλίζοντας την αναβάθμιση του σε αυτό. Οι εταιρείες πιστοποίησης όπως είδαμε εξετάζουν αν οι διαδικασίες που τηρεί ο οργανισμός συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης οι οποίες προδιαγράφονται στο AA1000 πρότυπο αρχών όσον αφορά την ουσιαστικότητα, την συμμετοχικότητα και την ανταπόκριση. Ο οργανισμός συμμετέχει επίσης στο πρότυπο ISAE 3000 με το οποίο θεσπίζονται οι βασικές αρχές και οι διαδικασίες οι οποίες βοηθούν στην περιορισμένη διασφάλιση η οποία παρέχεται στον οργανισμό κατά τον έλεγχο του.

Ένα πολύ σημαντικό εργαλείο στην διαχρονική εξέταση των απολογισμών του οργανισμού όσον αφορά την εξαγωγή συμπερασμάτων για την υιοθέτηση συγκεκριμένων πολιτικών εταιρικής υπευθυνότητας ήταν τα διαγράμματα σημαντικότητας τα οποία παρουσιάζονται στους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας το 2013, 2014 και 2015.

Κατά την σύγκριση των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας του ΟΤΕ για τα έτη 2005-2015 προχωρήσαμε στην διαχρονική εξέταση των τεσσάρων ενοτήτων της εταιρικής υπευθυνότητας. Προκειμένου τα αποτελέσματα μας να είναι αξιόπιστα λόγω της διαφορετικής έκτασης των απολογισμών, η έκταση των επιμέρους ενοτήτων εξετάστηκε σε ποσοστό που καταλαμβάνουν επί του συνόλου της έκτασης του κάθε απολογισμού. Έτσι είχαμε την δυνατότητα ανεξάρτητα από την έκταση του απολογισμού της κάθε χρονιάς να διαπιστώσουμε την πραγματική εξέλιξη που καταλαμβάνει η κάθε ενότητα.

Όπως διαπιστώσαμε η μεγαλύτερη έκταση επί του συνόλου των ενοτήτων οι οποίες αφορούν τους κύριους πυλώνες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης παρατηρούνται το 2012. Στον απολογισμό του 2012, στον κοινό απολογισμό ΟΤΕ και COSMOTE ήταν αυξημένη η ανάγκη για την παρουσίαση της στρατηγικής της κοινής πλέον

στρατηγικής της επιχείρησης και η ενσωμάτωση των ιδιαίτερων στοιχείων της στρατηγικής υπευθυνότητας τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για την COSMOTE π.χ. κεραίες. Διαπιστώσαμε επίσης ότι το 2012 όχι μόνο υπήρξε η χρονιά με την μεγαλύτερη έκταση αναλογικά με τους απολογισμούς των τεσσάρων ενοτήτων αλλά παράλληλα η κάθε ενότητα κατελάμβανε την μεγαλύτερη έκταση σε όλη την διάρκεια εξέτασης των απολογισμών.

Εξετάζοντας την διαχρονική εξέταση του μετοχικού κεφαλαίου του οργανισμού είδαμε ότι η αύξηση του ποσοστού της Deutsche Telekom στον οργανισμό λειτούργησε παράλληλα με την υιοθέτηση ενός πιο περιεκτικού απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας. Σημαντική διαφορά παρατηρείται στην αλλαγή των ενδιαφερόμενων μερών του οργανισμού. Το 2012, χρονιά κατά την οποία ήδη είχε αυξήσει η DT το ποσοστό της κατά 40% από το 2011 σταματούν πλέον οι συνδικαλιστικοί φορείς να θεωρούνται ως ενδιαφερόμενο μέρος του οργανισμού ενώ προστίθεται ως ενδιαφερόμενο μέρος οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και το δίκτυο καταστημάτων.

Κατά την διαχρονική εξέταση του μετοχικού κεφαλαίου του κεφαλαίου του οργανισμού διαπιστώσαμε ότι τα διαγράμματα σημαντικότητας είναι άρρηκτα διασυνδεδεμένα με το θέμα του προτύπου GRI 4. Μετά την διερεύνηση των θεμάτων τα οποία είναι σημαντικά για την διοίκηση καθώς και για τα ενδιαφερόμενα μέρη είδαμε ότι η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων, η υγεία και η ποιότητα ζωής των εργαζομένων, ο υπεύθυνος ανταγωνισμός, η οικονομική επίδοση, επιχειρηματική ανθεκτικότητα και επιχειρησιακή συνέχεια, συμμόρφωση, καταπολέμηση και διαφθοράς και της δωροδοκίας, την Η/Μ και την διαχείριση απορριμμάτων. Τα ζητήματα αυτά είναι συναφές με το πρωτόκολλο GRI G4 και πρόκειται για σημαντικά στοιχεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν ως λέξεις κλειδιά στους απολογισμούς της περιόδου που εξετάσαμε ώστε να διαπιστώσουμε το πώς εμφανίσθηκαν τα ζητήματα τα οποία απασχολούν τον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του διαχρονικά και την βαρύτητα την οποία υποδείκνυε ο οργανισμός για αυτά τα ζητήματα.

Μέσα από την διαχρονική εξέταση του ιδιοκτησιακού κεφαλαίου του οργανισμού και την μείωση του ποσοστού του δημοσίου σε αυτό διαπιστώσαμε ότι επηρεάστηκαν τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού. Η αύξηση του ποσοστού της DT στο 40% του μετοχικού κεφαλαίου του οργανισμού οδήγησε τον προσανατολισμό των ενδιαφερόμενων μερών στην αγορά και την μείωση της σημασίας του συνδικαλισμού στον Οργανισμό.

Μέσα από τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη βρέθηκαν κοινά ζητήματα με αυξημένη σημασία τόσο για τον οργανισμό όσο και για τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη. Έτσι αναδείχθηκε το ζήτημα της ασφάλειας και του απορρήτου δεδομένων, η υγεία, η ασφάλεια και η ποιότητα ζωής των εργαζομένων, ο υπεύθυνος ανταγωνισμός, η οικονομική επίδοση, η επιχειρησιακή συνέχεια η καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας, η ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία και η διαχείριση των απορριμμάτων. Τα παραπάνω θέματα πρόκειται για θέματα μείζονος σημασίας τόσο για την διοίκηση όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία όπως αναφέρθηκε προηγουμένως έχουν άμεση σχέση με το πρότυπο GRI4 που ακολουθεί ο οργανισμός από το 2015. Διαπιστώσαμε ότι όλα τα θέματα πέρα από την σύνδεση τους με συγκεκριμένες πολιτικές του προτύπου GRI G4 αφορούν κυρίως το εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας με επιπτώσεις στο εξωτερικό περιβάλλον.

Από τα διαγράμματα σημαντικότητας εντοπίσαμε τις λέξεις κλειδιά τις οποίες διερευνήσαμε την συχνότητα εμφάνισης τους σε όλους του απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας που εξετάσαμε. Πράγματι διαπιστώσαμε μια εστίαση του οργανισμού στα ζητήματα της αγοράς μετά την αύξηση του ποσοστού της DT, ενώ διαπιστώσαμε ότι η μέγιστη συχνότητα των περισσότερων λέξεων κλειδιών παρουσιάστηκε το 2012 με την έκδοση κοινού απολογισμού ΟΤΕ και COSMOTE. Ενδιαφέρον παρουσίασε η μελέτη της σύνδεσης των προτύπων τα οποία υιοθετεί ο οργανισμός. Είδαμε ότι μέσα από την υιοθέτηση της πρωτοβουλίας GRI (Global Reporting Initiative) και την υιοθέτηση των πολιτικών της, ταυτόχρονα ο οργανισμός εξυπηρετεί την υιοθέτηση του Carbon Disclosure Project όπως είδαμε και προηγουμένως οι δύο πρωτοβουλίες αλληλοσυμπληρώνονται και τροφοδοτούνται από τις ίδιες πολιτικές του οργανισμού. π.χ. η μείωση των εκπομπών για το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

Η σταδιακή υιοθέτηση συγκεκριμένων πολιτικών εταιρικής υπευθυνότητας είναι πλέον εναρμονισμένη με αυτήν της Deutsche Telekom και ακολουθεί η επίτευξη των στόχων του ομίλου ως σύνολο, οι οποίοι μπορούν να κάνουν την διαφορά στον ελληνικό χώρο και να λειτουργήσουν ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον οργανισμό ο οποίος έχει ως προτεραιότητα την εταιρική υπευθυνότητα και την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των ενδιαφερόμενων μερών του έχοντας τον πελάτη στο επίκεντρο της στρατηγικής του.

7.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Η διαχρονική εξέταση των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας από το 2008 και στην συνέχεια εμπεριέχει την στρατηγική της επιχείρησης σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Η οικονομική κρίση, όπως άλλωστε και στην περίοδο του 1929 κάνει την κρατική παρέμβαση ατελής και τις αγορές να λειτουργούν με προβλήματα.

Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και ο οργανισμός έχει πλέον ένα θεσμικό ρόλο. Τον θεσμικό αυτό ρόλο, τον χαρακτηρίζουν οι δεσμεύσεις, οι αξίες καθώς και οι προτεραιότητες του, στοιχεία δηλαδή τα οποία χαρακτηρίζουν τον οργανισμό.

Ενώ για χρόνια η ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας αποτελούταν από φιλανθρωπικές πράξεις η καινοτομία έχει ως έναυσμα την στρατηγική της εταιρικής υπευθυνότητας για την ικανοποίηση τόσο της εταιρείας όσο και των ενδιαφερόμενων μερών της μπορεί να λειτουργήσει ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την εταιρεία. Ένα παράδειγμα είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του οργανισμού με τον οποίο ο οργανισμός έθεσε στο επίκεντρο της στρατηγικής του στους πελάτες του, τους εργαζομένους και τα ενδιαφερόμενα μέρη προσπαθώντας να αξιοποιήσει στο έπακρο τις νέες ψηφιακές δυνατότητες.

Ζούμε σε ένα κόσμο που μετασχηματίζεται ψηφιακά με ταχείς ρυθμούς. Ως προτεραιότητα στο θέμα των πελατών είναι η ολοένα και πιο σημαντική η ψηφιακή εμπειρία τους. Μάλιστα το rebranding με το όνομα COSMOTE, το οποίο πραγματοποιήθηκε το 2015, είχε σκοπό την μεγαλύτερη προσέγγιση των νέων ηλικιών οι οποίες ήταν περισσότερο εξοικειωμένες με το όνομα COSMOTE λόγω του ποσοστού των πελατών της κινητής τηλεφωνίας από νέους πελάτες.

Για τους εργαζομένους, μέσα από την πρόσβαση στα εργαλεία για τις επιχειρηματικές λειτουργίες από οποιαδήποτε συσκευή και σημείο, από την απλοποίηση, αυτοματοποίηση και ενοποίηση των διαδικασιών και λειτουργιών, την δημιουργία ενιαίων ροών εργασίας και την ανάπτυξη ψηφιακών καναλιών τα οποία συντελούν στην αμεσότερη συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, οδηγεί στην αύξηση της απόδοσης τους και την διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών εργασίας. Μελλοντικά όμως μπορεί να λειτουργήσει ως στοιχείο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί με σκοπό την ελάττωση των θέσεων εργασίας π.χ. σε γραμματείες και την χρήση του προσωπικού αυτού σε άλλες πιο απαραίτητες για τον οργανισμό εργασίες. Έτσι για τους εργαζομένους κύριος στόχος της ψηφιοποίησης

του οργανισμού είναι η απλοποίηση και η βελτίωση του τρόπου λειτουργίας του οργανισμού μέσα από την ανάπτυξη παράλληλων ψηφιακών εργαλείων εργασίας καθώς και την ανάπτυξη μιας νέας κουλτούρας συνεργασίας.

Ο μετασχηματισμός του οργανισμού μέσα από την ψηφιοποίηση του έχει άμεσο αντίκτυπο και στους προμηθευτές του οργανισμού μέσα από την απλοποίηση των συναλλαγών μαζί τους και την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Έτσι ο οργανισμός καταφέρνει να μειώσει τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών χρησιμοποιώντας ψηφιακά έγγραφα και παραστατικά με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους και την ανάπτυξη ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας και συναλλαγών.

Οι απολογισμοί εταιρικής υπευθυνότητας για τα πρώτα έτη ήταν μια συνέχεια του προγράμματος που ήδη υπήρχε στον ΟΤΕ «Σχέση ευθύνης» και ιδιαίτερα στον πρώτο απολογισμό υπήρξε μια προσπάθεια έστω και σε πολύ μικρό βαθμό κατανομής των δράσεων του οργανισμού στους τέσσερις πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας εργαζόμενοι, αγορά, κοινωνία και περιβάλλον. Το 2005 και το 2006 ήταν τα έτη όπου υπήρξε προσπάθεια για την εύρεση στρατηγικού επενδυτή με το ελληνικό κράτος να κατέχει ποσοστό 38,7%. Τα προγράμματα εθελουσίας εξόδου που παρακολουθήσαμε τα οποία συνεχίστηκαν και στην συνέχεια αλλά και γεγονότα όπως η υπογραφή συλλογικής σύμβασης η οποία καταργούσε την μονιμότητα των νεοπροσλαμβανομένων υπαλλήλων μετά τον Μάιο του 2005 ήταν η έναρξη για την εφαρμογή των εθελουσίων εξόδου στα επόμενα έτη. Το 2007 με την ένταξη στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ της Deutsche Telekom, ο απολογισμός πραγματοποιήθηκε με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του G3 και συγκεκριμένα με το επίπεδο B του GRI της διεθνούς πρωτοβουλίας για την εκροή κοινωνικών και περιβαλλοντικών απολογισμών αλλά με το επίπεδο B της κλίμακας G3. Το 2007 δεν υπήρξε εξωτερική πιστοποίηση για το επίπεδο GRI αλλά έγινε αυτοαξιολόγηση από τον ίδιο τον οργανισμό. Το 2007 ήταν η χρονιά στην οποία ευρέθει ο στρατηγικός επενδυτής για τον οργανισμό η Deutsche Telekom, ο στρατηγικός επενδυτής επηρέασε καθοριστικά τις προτεραιότητες του οργανισμού και αυτό γιατί υπήρξε εναρμόνιση της πολιτικής του οργανισμού όσον αφορά και την στρατηγική για την εταιρική υπευθυνότητα με εκείνη του στρατηγικού επενδυτή.

Έτσι η διάδοση των νέων τεχνολογιών και της ευρυζωνικότητας, η έμφαση στην εξυπηρέτηση πελατών και η τοποθέτηση του πελάτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, η ασφάλεια και το απόρρητο των δεδομένων ήταν οι κύριες προτεραιότητες στον τομέα της αγοράς. Η είσοδος της DT στο μετοχικό

κεφάλαιο του οργανισμού οδήγησε σε πολιτικές που είχαν ως σκοπό την στήριξη και την προβολή του εθελοντισμού, την επιμόρφωση του κοινού σε θέματα τα οποία αφορούν την ιστορία και το μέλλον των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας, την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία και την διαχείριση των απορριμμάτων. Η πολιτική του οργανισμού η οποία αφορά την κοινωνία, την έλλειψη των διακρίσεων καθώς και την στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων ήταν από τα κύρια στοιχεία της στρατηγικής του οργανισμού για την εταιρική υπευθυνότητα, την στήριξη των ΜΚΟ ενώ για τους εργαζομένους η πολιτική του οργανισμού εστίασε στην σύναψη επιχειρησιακής συλλογικής σύμβασης για την επόμενη τριετία, την ρύθμιση της μισθοδοσίας καθώς και τα κίνητρα εθελουσίας εξόδου, την ασφάλεια των εργαζομένων και την ανάπτυξη τους μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα.

Η έμφαση στις πολιτικές τις οποίες ακολουθεί κάθε χρόνο ο οργανισμός επηρεάζεται και από τις διαδοχικές υλοποιήσεις των δεικτών βιώσιμης ανάπτυξης FTSE 4 Good από το 2008, Euronext Vigeo Eurozone 120 από το 2014, Euronext Vigeo Emerging 70 από το 2015, Oekom Research – Corporate Responsibility Prime από το 2015, CDP από το 2009, Ethibel Excellence από το 2014 και CRI Index από το 2009 ενώ για το GRI (Global Reporting Initiative) η υιοθέτηση του προτύπου έχει πραγματοποιηθεί ανάλογα με την έκδοση του προτύπου GRI 3 για τα έτη 2007-2010, GRI 3.1 για τα έτη 2011 έως και 2014 ενώ για το έτος 2015 υιοθετήθηκε η αναβαθμισμένη έκδοση του προτύπου GRI 4.

Η υιοθέτηση των προτύπων αυτών για τον οργανισμό ακολούθησε και την πολιτική εναρμόνισης με την εταιρική υπευθυνότητα της Deutsche Telekom. Παράλληλα η εναρμόνιση με τα πρότυπα αυτά συνετέλεσε στο να ενσωματωθούν οι αρχές που τα διέπουν στην εταιρική κουλτούρα με μετρήσιμα όμως στοιχεία. Π.χ. όσον αφορά την εκπαίδευση και την ανάπτυξη του προσωπικού με τις ώρες εκπαίδευσης, η ικανοποίηση των εργαζομένων με τα αποτελέσματα των ερευνών ικανοποίησης των εργαζομένων.

Στην συνέχεια θα απαντήσουμε στα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία θέσαμε στην έναρξη της εργασίας. Σχετικά με το ερώτημα μας αν υφίσταται συνάφεια μεταξύ του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού και την πολιτική του όσον αφορά την εταιρική υπευθυνότητα, διαπιστώσαμε ότι υπάρχει άμεση σχέση. Σημαντική χρονιά ήταν το 2008 όπου το ποσοστό του ελληνικού κράτους περιορίστηκε στο 25%, δηλαδή σε επίπεδο κάτω από το 26,6% με το οποίο το δημόσιο θα μπορούσε να σταματήσει αποφάσεις τις γενικής συνέλευσης του οργανισμού. Η είσοδος της DT στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού το 2007 πραγματοποιήθηκε μέσα από την

Marfin Investment Group η οποία το 2007 κατείχε το 10% του ποσοστού του οργανισμού. Έως και το 2011, χρονιά στην οποία το ποσοστό της DT έφθασε στο 40% του μετοχικού κεφαλαίου του οργανισμού δεν παρατηρείται μεταβολή στα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού. Με την είσοδο όμως της DT στο μετοχικό κεφάλαιο του οργανισμού παρατηρείται μια στροφή του οργανισμού προς μετρήσιμα αποτελέσματα. Έτσι το 2007 όπου το ποσοστό της DT ήταν ακόμα στο 20% υιοθετήθηκε το πρότυπο GRI 3 (Χωρίς εξωτερική πιστοποίηση). Το 2008 με την αύξηση του ποσοστού της ξεκινά η διαδικασία για την υιοθέτηση των αρχών AA 1000 που αφορούν την συμμετοχικότητα, την ουσιαστικότητα και την ανταπόκριση. Υιοθετώντας το AA1000 ήταν μια πρώτη προσέγγιση προς τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού γιατί μία από τις τρεις βασικές αρχές του, η συμμετοχικότητα περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών καθώς και την συνεργασία μαζί τους η οποία ήταν ένα κύριο χαρακτηριστικό της στρατηγικής του ΟΤΕ. Η υιοθέτηση της αρχής της συμμετοχικότητας μάλιστα μπορεί να είναι το προοίμιο για τον συνεχή διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η ανάλυση της ουσιαστικότητας συνετέλεσε στον προσδιορισμό εκείνων των ζητημάτων τα οποία είναι σημαντικά τόσο για τον ίδιο τον οργανισμό όσο και τα ενδιαφερόμενα μέρη και μέσα από αυτόν τον διάλογο την δημιουργία του διαγράμματος της ανάλυσης ουσιαστικότητας. Η τρίτη διάσταση των αρχών AA 1000 σχετικά με την ανταπόκριση οδήγησε στην σταδιακή ενσωμάτωση των αρχών της ανταπόκρισης και της διαφάνειας στην στρατηγική της επιχείρησης.

Είναι επίσης φανερό ότι η αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς του ΟΤΕ οδήγησε στην νέα υιοθέτηση προτύπων με σκοπό την μέτρηση των στρατηγικών του οργανισμού όσον αφορά τις δράσεις της ΕΚΕ. Έτσι είδαμε την υιοθέτηση των προτύπων FTSE4 Good, Euronext Vigeo Eurozone 120, Euronext Vigeo 70, Oekom Research – Corporate Responsibility Prime, CDP, Ethibel Excellence, CRI Index.

Ιδιαίτερα σημαντική επίπτωση στην αλλαγή του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του οργανισμού ήταν η μη ένταξη των εκπροσώπων των συνδικαλιστικών φορέων του οργανισμού ως ενδιαφερόμενο μέρος από το 2012 και στην συνέχεια. Επίσης θα πρέπει να σημειώσουμε την σύμπτωση στα ενδιαφερόμενα μέρη τόσο του οργανισμού όσο και της DT. π.χ. τα ενδιαφερόμενα μέρη της DT είναι οι πελάτες, οι δυνητικοί πελάτες καθώς και οι εκπρόσωποι τους, επιστήμη έρευνα και εκπαίδευση, ΜΚΟ και ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος, Μέσα μαζικής ενημέρωσης, Πολιτική, οι εργαζόμενοι, οι δυνητικοί εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποι τους, οι πάροχοι, οι αναλυτές, οι επενδυτές και οι εκπρόσωποι τους πρόκειται για τα ίδια ενδιαφερόμενα μέρη με τον ΟΤΕ.

Όσον αφορά την επίδραση της οικονομικής κρίσης στην ΕΚΕ, χαρακτηριστικό της επίδρασης της οικονομικής κρίσης στον οργανισμό είναι το μήνυμα του προέδρου του οργανισμού το 2008 ένα χρόνο πριν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης. Συγκεκριμένα όπως είδαμε έγγραφε ότι «..... η διαφορά με το παρελθόν είναι ότι έτσι όπως αλλάζει η κοινωνία, έτσι μεταβάλλονται και οι προτεραιότητες..... σήμερα η συμβολή του ΟΤΕ στον τομέα αυτό είναι πιο συστηματική και κατευθύνεται όλο και περισσότερο σε στόχους όπως το περιβάλλον και η εκπαίδευση.... ». Οι προτεραιότητες της στρατηγικής της εταιρικής υπευθυνότητας για τον οργανισμό ήταν το περιβάλλον και η εκπαίδευση όπως προκύπτει από τις δράσεις του οργανισμού πριν το 2008 αλλά και από τις χορηγίες οι οποίες παρατίθενται στο παράρτημα. Στον απολογισμό του 2009 η οικονομική κρίση είναι το σημαντικότερο ζήτημα για την κοινωνία και τον οργανισμό. Το μήνυμα του προέδρου ξεκινάει με την φράση «Βρισκόμαστε στη μέση μιας σοβαρής οικονομικής κρίσης η οποία προκαλεί ερωτηματικά σχετικά με τις αξίες πάνω στις οποίες βασίζεται η κοινωνία μας.....».

Η έναρξη των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης το 2008 και το 2009 συνέπεσε με την παρουσία στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ της Deutsche Telekom σε 25% το 2008 και 30 % το 2009. Το γεγονός αυτό συνετέλεσε στην αύξηση της αντοχής του οργανισμού όσον αφορά στην χρηματοδότηση τους στις ελληνικές επιχειρήσεις και στην λειτουργία του σε ένα εξαιρετικά δυσμενές επενδυτικό περιβάλλον. Το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού επηρεάστηκε άμεσα από την οικονομική κρίση. Οι τηλεπικοινωνίες στην Ελλάδα παρουσίασαν μείωση της δραστηριότητας καθώς το υφεσιακό περιβάλλον στην Ελλάδα επέδρασε αρνητικά στα έσοδα του οργανισμού όπως και στις άλλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το εξαιρετικά ανταγωνιστικό περιβάλλον τόσο ο ΟΤΕ όσο και οι άλλοι πάροχοι κινητής και σταθερής τηλεφωνίας προχώρησαν σε συγχωνεύσεις είτε συνεργάστηκαν (ΟΤΕ – COSMOTE, Vodafone –Hol, Wind Forthnet). έτσι ώστε να είναι ευκολότερα να προωθήσουν συνδυαστικά πακέτα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου και ψηφιακής τηλεόρασης.

Πέρα από τις συγχωνεύσεις και τις συνεργασίες πολλές επιχειρήσεις στην περίοδο οικονομικής κρίσης προσπάθησαν να συγχωνευθούν προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της χωρίς επιτυχία όπως η Telepassport και η Columbia Telecoms η οποία συγχωνεύθηκε με την Linnet και η Vivodi η οποία συγχωνεύθηκε με την on Telecoms. Πολλές ήταν και οι πτωχόμενες εταιρείες όπως η Altec Telecoms, η Linnet, η Algonet και η First Telekom.

Τα χρόνια πριν από την οικονομική κρίση, η ελληνική αγορά προσέλκυσε δεκάδες επενδυτές, στην πλειοψηφία τους όμως δεν προχώρησαν στην ανάπτυξη υποδομών αλλά δραστηριοποιήθηκαν και πρόσφεραν υπηρεσίες ως προς τους συνδρομητές παρεχόταν μέσα από το δίκτυο του ΟΤΕ. Κατά την οικονομική κρίση η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων συνέχισε την υψηλή προστασία προς τους εναλλακτικούς παρόχους. Μάλιστα, το 2012 ο διευθύνων σύμβουλος του ΟΤΕ Μιχαήλ Τσαμάζ πραγματοποίησε ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα δημιουργεί στον ΟΤΕ η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ασκώντας κριτική στον έντονο προστατευτισμό της ΕΕΤΤ προς τους εναλλακτικούς παρόχους. Συγκεκριμένα, η ΕΕΤΤ προχωρούσε σε καθυστέρηση έγκρισης νέων ανταγωνιστικών προϊόντων λιανικής και αναγκαστικής τους τιμολόγησης σε επίπεδο από 30% έως και 50 % από εκείνα των ανταγωνιστών του οργανισμού. Όπως είδαμε, οι αλλαγές αυτές στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού επηρέασαν και το εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού με συνέπεια στην Ελλάδα την εντατικοποίηση των προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου του προσωπικού και την πρόσληψη νέου προσωπικού με χαμηλότερο μισθό.

Αλλά και οι χώρες στις οποίες δραστηριοποιούταν ο οργανισμός μέσα από τις θυγατρικές του επλήγησαν από την οικονομική κρίση. Στην Βουλγαρία η οποία οδήγησε στην πώληση της Βουλγαρικής Globul, η Telekom Serbia η οποία πωλήθηκε το τέλος του 2011 στο Σερβικό κράτος το 20% των μετοχών έναντι του ποσού των 380 εκατομμυρίων ευρώ. Της Cosmofon η οποία πωλήθηκε το 2009 στην Telekom Slovenije το 100% της θυγατρικής της COSMOTE. Το 2015 ο οργανισμός έφθασε να κατέχει θυγατρικές μόνο στην Αλβανία και την Ρουμανία. Στην Αλβανία ο ΟΤΕ κατέχει το 99,7% της Telecom Albania ενώ το 100% της ZAPP στην Ρουμανία όσον αφορά την σταθερή τηλεφωνία και το 70% της Telecom Romania Mobile. Η πώληση των θυγατρικών βοήθησε οικονομικά τον οργανισμό και επικεντρώθηκε στην ελληνική αγορά. Έτσι πλέον το 74% του ομίλου προέρχεται από την Ελλάδα, το 24% από την Ρουμανία και μόνο το 2% προέρχεται από την θυγατρική του στην Αλβανία.

Η οικονομική κρίση επηρέασε τις επιλογές όσον αφορά την διοχέτευση παροχών για την υποστήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, της εκπαίδευσης και των παιδιών κυρίως. Μάλιστα στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2015 οι τρεις παραπάνω ομάδες είχαν το υψηλότερο ποσοστό παροχών τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από την COSMOTE. Μάλιστα στα μηνύματα των προέδρων πριν από την οικονομική κρίση τονίζονται περισσότερο όπως είδαμε οι έννοιες του περιβάλλοντος και της εκπαίδευσης ενώ για την διάρκεια της οικονομικής κρίσης η υποστήριξη των

ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Μάλιστα οι λέξεις κλειδιά της υποστήριξης, της εκπαίδευσης και των κοινωνικών προϊόντων είχαν την μεγαλύτερη συχνότητα στον απολογισμό του 2015. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι επιβεβαιώθηκε η έρευνα των Arevalo και Aravind η οποία πραγματοποιήθηκε το 2010 και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι επιχειρήσεις οι οποίες έχουν αποδεχθεί τις αρχές του Οικουμενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, όπως ο ΟΤΕ, επηρεάστηκαν σε μικρότερο βαθμό από την οικονομική κρίση. Ο οργανισμός ήδη υιοθέτησε το οικουμενικό σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών το 2009 αλλά πλέον η DT συμμετείχε ήδη στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ με ποσοστό 30% και πλέον αποκτούσε το πλεονέκτημα της ρευστότητας και της στήριξης ενός οργανισμού που άνηκε στο ισχυρότερο οικονομικά και πολιτικά κράτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η αλλαγή του διευθύνοντα συμβούλου στον πραγματοποιήθηκε το 2009 χρονιά κατά την οποία είχε δρομολογηθεί ο έλεγχος του οργανισμού από την Deutsche Telekom. Αν και από ότι είδαμε η πολιτική του οργανισμού εξαρτιόνταν πλέον από την πολιτική της Deutsche Telekom, εν τούτοις η αλλαγή του διευθύνοντα σύμβουλο του οργανισμού από τον Παναγή Βουρλούμη στον Μιχαήλ Τσαμάς ο οποίος ήταν στην 84^η θέση το 2013 και την 64^η το 2014 στον κατάλογο των 100 ισχυρότερων προσωπικοτήτων στον χώρο των τηλεπικοινωνιών ήταν πολύ σημαντική για τον οργανισμό. Ο νέος διευθύνων σύμβουλος υλοποίησε το πολυεπίπεδο σχέδιο αναδιάρθρωσης για την μετατροπή του ΟΤΕ σε ανταγωνιστική ηγετική επιχείρηση στην ΝΑ Ευρώπη.

Είναι εμφανές οι διαφορές ανάμεσα στους δύο διευθύνοντες συμβούλους του οργανισμού όσον αφορά την επικοινωνία στο μήνυμα του με τους εργαζομένους. Έτσι στο μήνυμα του πρώην διευθύνοντος συμβούλου του ΟΤΕ γίνεται αναφορά το 2007 όπου ο διευθύνων σύμβουλος συγχαίρει τους εργαζομένους του οργανισμού για την κινητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την αντιμετώπιση των πληγείσων περιοχών από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού του 2007. Στον απολογισμό του 2012 γίνεται μνεία από το νέο πρόεδρο του οργανισμού ότι από τις προτεραιότητες του οργανισμού είναι η ανάπτυξη των εργαζομένων του. Τον επόμενο χρόνο είδαμε ότι γίνεται αναφορά στους εργαζομένους στο μήνυμα του προέδρου «*ότι οι εργαζόμενοι είναι ότι πιο πολύτιμο υπάρχει για τον οργανισμό*» ενώ στον απολογισμό του 2014 γίνεται μνεία στην επιχειρησιακή σύμβαση εργασίας η οποία υπογράφηκε το 2014 και διασφάλισε τις θέσεις εργασίας για τρία χρόνια ότι οι άνθρωποι στον οργανισμό παραμένουν το σημαντικότερο κεφάλαιο του, αλλά και το 2015 γίνεται πάλι θετική μνεία του προέδρου του οργανισμού ότι πραγματοποιήθηκαν επενδύσεις στο μεγαλύτερο κεφάλαιο του οργανισμού που είναι οι εργαζόμενοι του αναφερόμενος

στα εκπαιδευτικά προγράμματα. Είδαμε ότι η αλλαγή του προέδρου του οργανισμού οδήγησε στην παρουσίαση μιας συστηματικότερης προσέγγισης όσον αφορά την επικοινωνία για τους εργαζομένους του οργανισμού μέσα από τις θετικές μνείες προς τους εργαζομένους στα μηνύματα του προέδρου του οργανισμού στο μήνυμα του στην έναρξη του κάθε απολογισμού αλλά και από το ύφος του που χρησιμοποιεί. Ιδιαίτερα οι θετικές μνείες πραγματοποιούνται μετά την υπογραφή της συλλογικής σύμβασης το 2014. Επιχειρείται έτσι η εργασιακή ειρήνη ώστε να προχωρήσει ο μετασχηματισμός του οργανισμού με όσο το δυνατό μικρότερες αντιδράσεις από τους εργαζομένους.

Προς την κατεύθυνση αυτή είναι γεγονός ότι η οικονομική κρίση βοήθησε τον μετασχηματισμό του ΟΤΕ γιατί την ίδια περίοδο πραγματοποιούνταν συζητήσεις για θέματα που θα ήταν πολύ δύσκολο να συζητηθούν στην Ελλάδα όπως π.χ. η άρση της μονιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και από γεγονότα όπως οι υποχρεώσεις της Ελλάδας να ακολουθήσει τα διαδοχικά μνημόνια τα οποία την υποχρέωναν σε όλο και μεγαλύτερες περικοπές. Επίσης η πρωτοφανή αύξηση της ανεργίας στην Ελλάδα η ασφάλεια των θέσεων εργασίας έστω και για τρία χρόνια, να είναι ένα ισχυρό διαπραγματευτικό στοιχείο της διοίκησης του οργανισμού ώστε να συνεχιστεί ο μετασχηματισμός του οργανισμού με λιγότερες αντιδράσεις. Έτσι, ενώ οι άλλοι πυλώνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας δεν φαίνεται να επηρεάστηκαν πολύ, ιδιαίτερα από την αλλαγή του διευθύνοντα συμβούλου του οργανισμού η πολιτική όσον αφορά την αποφυγή συγκρούσεων με τους εργαζομένους παρουσίασε μεταβολή.

Η έκδοση κοινών απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ και COSMOTE επέφερε και πρόσθεσε νέα θέματα στους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας. Τα ζητήματα αυτά αφορούν επιπρόσθετο τηλεπικοινωνιακό έργο το οποίο προστέθηκε στον απολογισμό εταιρικής υπευθυνότητας του ΟΤΕ όπως π.χ. μέριμνα για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Τόσο ο απολογισμός του ΟΤΕ όσο και της COSMOTE, πριν από την κοινή έκδοσή τους το 2012, κατέγραφαν κοινές στρατηγικές των δύο εταιρειών όπως η υιοθέτηση του προτύπου GRI, το πλαίσιο AA 1000 Assurance Standard Accountability, όπως και κοινό τρόπο παρουσίασης (περιβάλλον, κοινωνία, αγορά, εργαζόμενοι). Όπως στον απολογισμό του ΟΤΕ, έτσι και στον απολογισμό της COSMOTE υιοθετήθηκαν μετρήσιμα πρότυπα ώστε η απόδοση της εταιρικής υπευθυνότητας να μπορεί να μετρηθεί.

Από το 2012, όπου εκδόθηκε ο κοινός απολογισμός έγινε ομογενοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών των δύο εταιρειών έτσι οι συνδικαλιστικοί φορείς και

αντιπρόσωποι έπαψαν να είναι ενδιαφερόμενο μέρος για τον ΟΤΕ και την θέση τους έλαβε το δίκτυο καταστημάτων και οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ο ΟΤΕ φαίνεται να υιοθέτησε εξ ολοκλήρου τα ενδιαφερόμενα μέρη της COSMOTE. Στον απολογισμό του 2011 της COSMOTE, ως ενδιαφερόμενο μέρος για την εταιρεία υπήρχε η ακαδημαϊκή κοινότητα η οποία 3 χρόνια αργότερα, το 2014, υιοθετήθηκε από τον ΟΤΕ. Μάλιστα και στις δυο εταιρείες ο απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας πιστοποιούταν εξωτερικά. Έτσι είναι φανερό ότι η στρατηγική του οργανισμού και της COSMOTE όσον αφορά την στρατηγική της εταιρικής υπευθυνότητας επηρεάστηκαν από την έκδοση κοινών απολογισμών αλλά πρόκειται για μία μετάβαση ήπια και ομαλή, η οποία είχε ως προτεραιότητα την εναρμόνιση των στρατηγικών του οργανισμού και της DT, και αυτό γιατί ακόμα και πριν από την έκδοση κοινού απολογισμού ακολούθησαν όμοιες πολιτικές στην στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας.

Η υλοποίηση των προγραμμάτων εταιρικής υπευθυνότητας μπορεί να αποτελέσει συγκριτικό πλεονέκτημα προσθέτοντας αξία στον οργανισμό. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη προσθέτει προστιθέμενη αξία τόσο στον οργανισμό όσο και στην κοινωνία, χωρίς αυτή να μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα απλό εργαλείο μάρκετινγκ, κάτι που συμβαίνει με τον οργανισμό τηλεπικοινωνιών Ελλάδας. Η υιοθέτηση προτύπων μέτρησης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να κάνει την επιχείρηση να επιβιώσει και να ευημερήσει σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα από την υιοθέτηση χαρακτηριστικών που διασφαλίζουν την οικονομική βιωσιμότητα της. Είδαμε π.χ. ότι η υιοθέτηση επιμέρους στοιχείων του προτύπου GRI σχετίζεται με την οικονομική ευρωστία του οργανισμού π.χ. το ουσιαστικό θέμα του Global Reporting Initiative G4-DMA αφορά την στρατηγική για την αγορά και το G4-EC1 την άμεση οικονομική αξία η οποία παράγεται και κατανέμεται.

Η προστιθέμενη αξία στον οργανισμό μέσα από την υλοποίηση των προγραμμάτων εταιρικής υπευθυνότητας οδηγεί σε βελτιωμένες σχέσεις με την τοπική κοινότητα, με την θετική προβολή από τα ΜΜΕ και την εξοικονόμηση δαπανών. Μέσα από την έρευνα και την καινοτομία και το πρόγραμμα εμπειρίας πελάτης οδήγησαν σε αυξημένη εμπιστοσύνη και ικανοποίηση από τους πελάτες του οργανισμού και σε αυξημένο μερίδιο αγοράς αλλά και αυξημένα κέρδη για τους μετόχους της επιχείρησης. Ο ΟΤΕ μέσα από την εφαρμογή των πρακτικών της εταιρικής υπευθυνότητας υποστηρίζει τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης. Έτσι, η εκπαίδευση του προσωπικού μετρείται με τον δείκτη κοινωνική επίδοση GRI εκπαίδευση και επιμόρφωση, η σχέση του οργανισμού με τους προμηθευτές μέσα από

τον δείκτη πρακτικών επενδύσεων και προμηθειών και η ασφάλεια των δεδομένων των πελατών μέσα από τον δείκτη πρακτικών ασφαλείας του GRI.

Μέσα από μια διαδικασία ανατροφοδότησης με τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού, που όπως είδαμε από τους απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας ήδη από το 2013 παρουσιάζεται με την μορφή του διαγράμματος ουσιαστικότητας όπου τα ουσιώδη θέματα για την επιχείρηση συναντούν τα ουσιώδη θέματα για τα ενδιαφερόμενα μέρη της, βοηθώντας τον οργανισμό να χαράξει την στρατηγική του σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησης του αντλώντας αξία από τα ενδιαφερόμενα μέρη του και δίνοντας αξία σε αυτά. Έτσι π.χ. ένα άρτια καταρτισμένο προσωπικό το οποίο στοχεύει στον πελάτη, ένας αξιόπιστος προμηθευτής ο οποίος χρησιμοποιεί προγράμματα πιστοποίησης των προϊόντων μέσω πιστοποιητικών ποιότητας και ακολουθεί καλές πρακτικές όσον αφορά το προσωπικό του, αποκτά αξία μέσα από την εφαρμογή των προγραμμάτων εταιρικής υπευθυνότητας του. Επίσης μέσα από την εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων του οργανισμού ενδυναμώνει τις σχέσεις του προσωπικού καθώς και την ψυχολογία του έχοντας ως στόχο ένα καλό σκοπό και αισθανόμενοι ότι εργάζονται σε έναν οργανισμό με ανθρώπινο πρόσωπο.

Πολύ θετικό στοιχείο για τον οργανισμό αποτελεί ενσωμάτωση της εταιρικής υπευθυνότητας στην στρατηγική του οργανισμού προγραμματισμένα και όχι αποσπασματικά με την δημιουργία αξίας για την επιχείρηση είτε υλικής π.χ. με την παροχή υπευθύνων προϊόντων προς τους καταναλωτές που οδηγούν στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, είτε άυλης με την δημιουργία «καλού ονόματος» π.χ. με την ευαισθητοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων. Η υιοθέτηση δεικτών παρακολούθησης της εταιρικής υπευθυνότητας όπως η ικανοποίηση ή μη των προτύπων που ακολουθεί ο οργανισμός, τα περιστατικά που αντιμετωπίζονται όσον αφορά την ασφάλεια των επικοινωνιών οδηγεί στην ενδυνάμωση τόσο του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης όσο και του εξωτερικού στο οποίο δραστηριοποιείται παρέχοντας πολλαπλά οφέλη για όλους όσους αλληλεπιδρούν μαζί της και συγκριτικό πλεονέκτημα για αυτήν.

Κατά την εφαρμογή των πολιτικών της εταιρικής υπευθυνότητας ο οργανισμός αντιμετώπισε ποικίλες δυσκολίες οι οποίες προερχόταν τόσο από το εσωτερικό όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον του. Στην διάρκεια εξέτασης των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας ο οργανισμός βρισκόταν σε διαδικασία μετασχηματισμού. Η μείωση του προσωπικού του οργανισμού, η αλλαγή του Γενικού Κανονισμού του προσωπικού, η ένταση του ανταγωνισμού, ο έλεγχος από την εθνική επιτροπή τηλεπικοινωνιών η οποία δεν επιτρέπει στον οργανισμό πλήρη απελευθέρωση της

τιμολογιακής του πολιτικής με σκοπό να μειωθούν ακόμα περισσότερο οι συνδρομητές του. Ένα ακόμα πρόβλημα στην εφαρμογή της στρατηγικής υπευθυνότητας στον οργανισμό είναι η παγκόσμια οικονομική κρίση της οποίας οι συνέπειες έγιναν εμφανής στην Ελλάδα από το 2008.

Η αντίδραση του συνδικαλιστικού χώρου στην αξιολόγηση του προσωπικού, υπό το φόβο η αξιολόγηση να μην είναι πρόκειται για ένα μέσο υποκίνησης και ανάπτυξης των εργαζομένων αλλά ένα μέσο δικαιολόγησης απολύσεων και δυσμενών μεταθέσεων των εργαζομένων ήταν αυξημένη. Μέσω της αποφυγής συγκρούσεων αλλά και του ιδιαίτερα εξωτερικού περιβάλλοντος λόγω της οικονομικής κρίσης, ο μετασχηματισμός του οργανισμού όσον αφορά π.χ. την μείωση του προσωπικού πραγματοποιήθηκε ομαλά μέσα από την διενέργεια εθελουσίων εξόδου από τον οργανισμό και την πρόσληψη νέων εργαζομένων με ψηλά προσόντα αλλά και χαμηλότερο μισθό ώστε να εξοικονομηθούν χρήματα στον οργανισμό από το κόστος αυτό. Ένα παράδειγμα από συμβιβαστικά μέτρα μεταξύ των δύο πλευρών ήταν η μείωση του χρόνου εργασίας με την μείωση των αποδοχών των υπαλλήλων.

Η παγκόσμια οικονομική κρίση και η έλλειψη πόρων πέρα από τις δυσκολίες που παρουσίασαν στον έστρεψαν και την πολιτική του οργανισμού σε ενέργειες οι οποίες βοηθούσαν τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες να αντιμετωπίσουν την κρίση μέσα από ευνοϊκά τιμολόγια και παροχές. Έτσι ήταν δύσκολο η εξυπηρέτηση του νέου ενδιαφερόμενου μέρους για τον οργανισμό που αφορούσε την έρευνα και την τεχνολογία π.χ. με την χρηματοδότηση εργαστηρίων έρευνας.

Ο οργανισμός δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα διαχρονικά στο ζήτημα των παρόχων, των εργαζομένων, των προμηθευτών, των επενδυτών, των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, των ρυθμιστικών θεμάτων και των σχέσεων με την πολιτεία και τους ρυθμιστικούς φορείς καθώς και την υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας. Τα παραπάνω ζητήματα εκπροσωπούνται διαχρονικά ως ενδιαφερόμενα μέρη στον οργανισμό από την έναρξη των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας έως και τον απολογισμό του 2015.

Οι προμηθευτές πρόκειται για έναν ιδιαίτερο παράγοντα καθοριστικό για την επιτυχία του οργανισμού. Οι προμηθευτές παρέχουν στον οργανισμό τα κατάλληλα εργαλεία και προϊόντα ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του οργανισμού. Ιδιαίτερη σημασία έχει για τον οργανισμό η ποιότητα, η τιμή, οι χρόνοι παράδοσης και εξυπηρέτησης καθώς και οι πρακτικές τις οποίες ακολουθούν, οι οποίες πρέπει να συνάγουν με την στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού. Χαρακτηριστικό της μέριμνας αυτή του οργανισμού για τους προμηθευτές του είναι η

διενέργεια περισσότερων από 1250 ελέγχων ακεραιότητας των προμηθευτών, των συμβούλων και των συνεργατών του οργανισμού το 2015.

Ο οργανισμός θεωρεί ότι η βιωσιμότητα στην αλυσίδα εφοδιασμού αφορά ότι είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία και την οικονομική του ανάπτυξη αλλά και την διατήρηση της φήμης του. Η σημασία που έχουν οι προμηθευτές για τον οργανισμό επιβεβαιώνεται από τις συνεχώς αυξημένες απαιτήσεις που έχει ο οργανισμός για να συνάψει σύμβαση με τους προμηθευτές. Όπως διαπιστώσαμε από τον τελευταίο απολογισμό αν το ποσό της σύμβασης με τον προμηθευτή διενεργείται προ συμβατικό έλεγχος στον οποίο αξιολογείται η ακεραιότητα τους. Θα πρέπει επίσης να δηλώσουν την συμφωνία τους με τον κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών του ΟΤΕ και COSMOTE. Ήδη από το 2013 στον ΟΤΕ υπάρχει κώδικας δεοντολογίας για τους προμηθευτές ο οποίος περιγράφει τα κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών όσον αφορά την εργασία, την υγεία και την ασφάλεια καθώς και σε θέματα που αφορούν την φροντίδα του περιβάλλοντος αλλά και σε ηθικά θέματα. Στην COSMOTE ο κώδικας δεοντολογίας ισχύει ήδη από το 2008. Οι υψηλές απαιτήσεις του οργανισμού για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας με τους προμηθευτές του λειτουργεί ως ένας πολύ σημαντικός παράγοντας ο οποίος εντάσσει και προτρέπει και τις υπόλοιπες εταιρείες οι οποίες λειτουργούν ως προμηθευτές του κλάδου να εντάξουν την Εταιρική Υπευθυνότητα στην στρατηγική της επιχείρησής τους.

Η παροχή ενός βιώσιμου περιβάλλοντος εργασίας στο οποίο να διέπεται από τις αξίες και τις αρχές της εταιρικής συμπεριφοράς αναφέρεται σε όλους τους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας. Οι εργαζόμενοι σταθερά έχουν υψηλές αναφορές στην συχνότητα των απολογισμών και είναι εκείνοι οι οποίοι επηρεάζονται άμεσα από την διαδικασία του μετασχηματισμού του οργανισμού. Η ανάπτυξη των εργαζομένων μέσα από την εκπαίδευσή τους, η διασφάλιση της ισότητας και η προώθηση της συνεργασίας είναι βασικά στοιχεία που συνθέτουν την στρατηγική του οργανισμού προς τους εργαζομένους του. Στόχος του οργανισμού, την περίοδο που εξετάσαμε ήταν η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού η οποία επιτεύχθηκε μέσα από την αποχώρηση παλαιότερου με προγράμματα εθελουσίας εξόδου και τα σχεδιασμένα προγράμματα εκπαίδευσης .

Η διαμόρφωση ενιαίας εταιρικής κουλτούρας, η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού και η ανάπτυξη του υφιστάμενου, με έμφαση σε ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα εκπαίδευσης, προγράμματα ηγεσίας και ανάδειξης ταλέντων (εσωτερικών και εξωτερικών), η βελτίωση των λειτουργιών και η εισαγωγή

σύγχρονων οργανωτικών δομών αποτέλεσαν, το 2015, τη βάση για την επίτευξη της στρατηγικής σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Το γεγονός ότι το 98% του οργανισμού βρίσκεται σε εξαρτημένη εργασία αορίστου χρόνου με πλήρη απασχόληση δίνει την κατάλληλη ασφάλεια στους εργαζομένους του οργανισμού ώστε να μπορούν να αναπτυχθούν μέσα σε αυτόν. Όπως είδαμε και από την ανάλυση ουσιαστικότητας αλλά και από την συχνότητα των αναφορών αλλά και από την ανάλυση του πυλώνα της Εταιρικής Υπευθυνότητας ο οποίος αφορά τους εργαζομένους η υγεία και η ασφάλεια, οι παροχές των εργαζομένων και οι έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων είναι στοιχεία που δείχνουν την εστίαση της εταιρείας στον σημαντικότερο πόρο της.

Όπως και χωρίς τους εργαζόμενους έτσι και χωρίς τους επενδυτές δεν μπορεί να λειτουργήσει ο οργανισμός γιατί πρόκειται για την δύναμη με την οποία παρέχεται στον οργανισμό η απαιτούμενη ρευστότητα για την λειτουργία του. Όπως αναφέρεται και στον Ετήσιο απολογισμό του οργανισμού για το 2015 «...οι επενδυτές προτιμούν να συνεργάζονται με εταιρείες οι οποίες έχουν σε ισχύ μια κατάλληλη πολιτική προστασίας του κλίματος...». Η υιοθέτηση από τον οργανισμό πολιτικών οι οποίοι σε μια πρώτη ανάγνωση δεν φαίνεται να έχουν άμεση σχέση με τους επενδυτές διαπιστώνουμε ότι επηρεάζουν και μάλιστα καθοριστικά την σχέση του οργανισμού μαζί τους. Η διαχείριση των εταιρικών κινδύνων και της κανονιστικής συμμόρφωσης οι οποίες βοηθούν στην υιοθέτηση προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας π.χ. για το πρότυπο GRI 4 εντάσσεται στις παραμέτρους G4-14, G4-DMA σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς και του G4-DMA σχετικά με την κανονιστική συμμόρφωση.

Τα ΜΜΕ είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την φήμη ενός οργανισμού και για την προβολή των ενεργειών της εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού. Αν δεν υπάρχει η απαιτούμενη προβολή των ενεργειών της Εταιρικής Υπευθυνότητας του οργανισμού δεν θα είναι δυνατόν για τον οργανισμό να αποκομίσει τα οφέλη από την προβολή αυτή όπως π.χ. καλή φήμη, σύνδεση των πελατών με μια κοινωνικά υπεύθυνα επιχείρηση.

Τα ρυθμιστικά θέματα και οι σχέσεις με τους φορείς, την πολιτεία, το κράτος και τους κυβερνητικούς φορείς είναι ένα ακόμα διαχρονικό ζήτημα το οποίο απασχολεί τον οργανισμό. Ιδιαίτερα με την διαδικασία μεταβολής του ιδιοκτησιακού του καθεστώτος αλλά κυρίως με τις σχέσεις του με την Εθνική Επιτροπή τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων η οποία του έχει επιβάλλει υψηλές τιμές λιανικής για τους καταναλωτές αλλά χαμηλές τιμές χονδρικής μέσα από την οποία αγοράζουν

οι εναλλακτικοί πάροχοι προκειμένου να έχουν υψηλότερα περιθώρια κέρδους. Μέσα από την προστασία των εναλλακτικών παρόχων μειώνονται τα κέρδη του οργανισμού με συνέπεια τον περιορισμό νέων επενδύσεων. Επίσης, η τήρηση των εθνικών αλλά και ευρωπαϊκών κανονισμών της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα αλλά και τις χώρες δραστηριοποίησης των θυγατρικών του απαιτεί μία διαχρονική εστίαση του οργανισμού πάνω σε αυτό το ζήτημα.

Ο διάλογος με την τοπική κοινωνία, πρόκειται για μια διαχρονική εστίαση του οργανισμού και δέσμευση προς αυτήν για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των μελών της. Η διαχρονική εστίαση της τοπικής κοινωνίας αφορά την υλοποίηση κοινωνικών προγραμμάτων και την συμμετοχή του οργανισμού σε κοινωνικές πρωτοβουλίες ιδιαίτερα σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Ο διάλογος με την τοπική κοινωνία περιλαμβάνει επίσης και την δέσμευση για μη όχληση είτε οπτική είτε ηχητική από τις εγκαταστάσεις του οργανισμού αλλά αντίθετα η ενσωμάτωση τους στο περιβάλλοντα χώρο. Τα κοινωνικά προϊόντα, οι υπηρεσίες και οι προσφορές προς ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Κύριες ομάδες οι οποίες είναι προτεραιότητα του οργανισμού εστιάζει στα άτομα τρίτης ηλικίας, τα άτομα με αναπηρία καθώς και τα ΜΚΟ και τα ιδρύματα.

Η εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον οργανισμό λειτουργεί με επιτυχία τόσο ικανοποιώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού αλλά και μέσα από την ικανοποίηση διαφορετικών πτυχών τα οποία αφορούν π.χ. την προστασία του περιβάλλοντος που έμμεσα σχετίζονται με τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού. Μέσα από την συμβολή του οργανισμού στην κοινωνία δημιουργείται αξία και για την κοινωνία αλλά και για την επιχείρηση.

Διανύοντας μια περίοδο όπου η φτώχεια, ο κοινωνικός αποκλεισμός και η πρωτοφανή υψηλή ανεργία κυρίως των νέων (παράρτημα) αναδεικνύεται σε ορισμένα από τα σημαντικότερα ζητήματα της χώρας, η επιχείρηση εστιάζει στην στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και στις ενέργειες που τους ανακουφίζουν από αυτές τις επιπτώσεις.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι η μελέτη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της επιχείρησης διαχρονικά μέσα από τους απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας δεν έχουν ως στόχο την ενοχοποίηση των επιχειρήσεων οι οποίες δεν έχουν καταφέρει να έχουν υψηλές επιδόσεις αλλά να εντοπίσουν ποιος είναι ο βαθμός υπευθυνότητας τους και σε ποιο σημείο θα πρέπει να δημιουργηθούν εκείνες οι υποδομές οι οποίες θα βοηθήσουν τον οργανισμό στην πορεία του προς μια βιώσιμη ανάπτυξη.

7.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρά το γεγονός ότι ως κύριο συστατικό της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν οι απολογισμοί εταιρικής υπευθυνότητας από το 2005 και στην συνέχεια και συγκεκριμένα από τον πρώτο απολογισμό έως και τον πιο πρόσφατο κατά την χρονική περίοδο συγγραφής της εργασίας, εν τούτοις δεν βρέθηκε υλικό το οποίο να αφορούσε ομαδοποιημένες δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας τα προηγούμενα έτη.

Υπήρξε επίσης ο περιορισμός όσον αφορά προηγούμενες μελέτες μέσα από την εξέταση απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας όσον αφορά την Ελλάδα. Ενώ υπήρξαν θεωρητικές μελέτες για χώρες εκτός Ελλάδας δεν υπήρχαν αντίστοιχες μελέτες για την διαχρονική εξέταση των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας τηλεπικοινωνιακού οργανισμού στην Ελλάδα.

Η αναζήτηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε μια εταιρεία στον χώρο των τηλεπικοινωνιών πρόκειται για μια πρόκληση και αυτό γιατί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός οργανισμού σε μια επιχείρηση στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών έστω και με το μέγεθος και την δυναμικότητα του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας είναι δύσκολο να θεωρηθεί διατηρήσιμο.

7.4 Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η κύρια συνεισφορά της διπλωματικής εργασίας είναι ότι εστιάζει στις τηλεπικοινωνίες και κυρίως στην Ελλάδα παρά το γεγονός ότι πραγματοποιείται αναφορά στις θυγατρικές του οργανισμού σε άλλες χώρες καθώς και στην στρατηγική όσον αφορά την εταιρική υπευθυνότητα της Deutsche Telekom.

Οι διαχρονικές μελέτες των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας μέσα από τους απολογισμούς ενός τηλεπικοινωνιακού οργανισμού στην Ελλάδα δεν υφίσταται εκτεταμένη μελέτη όσον αφορά την θεματολογία. Μάλιστα είχαμε την δυνατότητα να μελετήσουμε το σύνολο των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας από τον πρώτο απολογισμό έως το πλέον πρόσφατο κατά την χρονική περίοδο συγγραφής της παρούσας εργασίας.

Την χρονική περίοδο μελέτης των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας μελετήσαμε μια επιχείρηση με ταυτόχρονες ιδιαίτερα σημαντικές αλλαγές τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.

Στο εσωτερικό περιβάλλον μέσα από την περίοδο εξέτασης των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας του μεγαλύτερου οργανισμού τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα παρακολουθήσαμε την πορεία ενός πρώην δημοσίου οργανισμού σε έναν ιδιωτικό οργανισμό μέσα σε ένα εξαιρετικά δυσμενές και ανταγωνιστικό περιβάλλον ο οποίος ελέγχεται πλέον από την γερμανική Deutsche telekom. Επίσης μας δόθηκε η δυνατότητα να μελετήσουμε την πορεία του οργανισμού προς την συνένωση του με την θυγατρική του εταιρεία COSMOTE. Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα που άπτεται στον κύριο πυλώνα της εταιρικής υπευθυνότητας που αφορά τους εργαζομένους και την μείωση των εργαζομένων αλλά και την ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης μέσα από ένα κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Είδαμε επίσης και την πορεία του οργανισμού προς ένα ενιαίο Brand με το όνομα της θυγατρικής του COSMOTE.

Είδαμε επίσης τον τρόπο με τον οποίο ο οργανισμός καταφέρνει να υιοθετήσει πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενσωματωμένης στην στρατηγική του από τον πρώτο απολογισμό. Μία ακόμα σημαντική μεταβολή είναι η αλλαγή του προέδρου του οργανισμού. Μπορούσαμε να δούμε έτσι το αν αυτή η μεταβολή επηρέασε τις προτεραιότητες του οργανισμού όσον αφορά την εταιρική υπευθυνότητα. Την περίοδο εξέτασης των απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας μελετήσαμε την ανταπόκριση του οργανισμού και τις επιμέρους πολιτικές του για κάθε κύριο πυλώνα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά την περίοδο οικονομικής κρίσης. Έτσι μέσα από μετρήσιμα αποτελέσματα τα οποία μας βοηθούν να μετρήσουμε τόσο τα ετήσια επιτεύγματα του οργανισμού όσον αφορά τις στρατηγικές του οργανισμού σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας αλλά και τον τρόπο τον οποίο ακολουθεί ο οργανισμός προκειμένου να επιτύχει αυτά τα αποτελέσματα.

Στο εξωτερικό περιβάλλον μελετήσαμε την εταιρική υπευθυνότητα πριν και κατά την διάρκεια της οικονομικής κρίσης και την πορεία του οργανισμού σε στην περισσότερο πληγείσα χώρα σε παγκόσμιο επίπεδο και στην μελέτη της εταιρικής υπευθυνότητας μιας εταιρείας σε μια χώρα της οποίας το δημοσιονομικό πλαίσιο καθορίζεται από τα μνημόνια συνεργασίας της χώρας με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και το Ευρωπαϊκό Νομισματικό Ταμείο. Η οικονομική κρίση συνέπεσε με την ραγδαία εξέλιξη του διαδικτύου και της συνδρομητικής τηλεόρασης. Ως

συνέπεια όμως της κρίσης ήταν ο πολύ σκληρός ανταγωνισμός να οδηγήσει να παραμείνουν πλέον λίγες εταιρείες στην αγορά.

Όλες αυτές οι μεταβολές καθιστούν την διαχρονική μελέτη της εταιρικής υπευθυνότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος μία μοναδική περίπτωση ενός οργανισμού ο οποίος διανύει μια περίοδο συνεχών μεταβολών καθιστώντας όμως την εταιρική υπευθυνότητα ένα χρήσιμο εργαλείο συνεκτικότητας και δυναμικότητας του εσωτερικού περιβάλλοντος παράλληλα με ένα εργαλείο υπευθυνότητας και βιωσιμότητας.

7.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Η παρούσα έρευνα εστίασε στον χώρο των τηλεπικοινωνιών στον ελληνικό χώρο. Έτσι, τα αποτελέσματα της έρευνας μας αφορούν την πορεία του οργανισμού τηλεπικοινωνιών Ελλάδας στην Ελλάδα με συνέπεια αν επιχειρούταν η γενίκευση των αποτελεσμάτων και σε χώρα εκτός Ελλάδας να ήταν παρακινδυνευμένη.

Έτσι θα ήταν ενδιαφέρον η πορεία της εταιρείας η οποία έλεγχει πλέον τον ΟΤΕ, της Deutsche Telekom, καθώς και η πορεία των κύριων οργανισμών στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός με τελικό σκοπό την σύγκριση των απολογισμών αυτών και την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με ομοιότητες και διαφορές όσον αφορά την εφαρμογή της εταιρικής υπευθυνότητας στις χώρες αυτές.

Μία ακόμα πρόταση αφορά την μελέτη της εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού με την όποια μορφή υπήρχε από την ίδρυση του οργανισμού έως και τις μέρες μας. Η πρόταση αυτή για να υλοποιηθεί θα πρέπει να βρεθεί τρόπος να συγκεντρωθεί υλικό εκτός διαδικτύου και αυτό γιατί είναι ελάχιστες οι αναφορές για ενεργά προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας πριν την έκδοση απολογισμών εκτός από συγκέντρωση χρημάτων στις εορταστικές περιόδους.

Δεδομένου ότι ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν σε κοινό Brandname COSMOTE με την ενοποίηση των διαδικασιών τους προκειμένου να οδηγήσουν σε μεγαλύτερη κερδοφορία τον οργανισμό μέσα από την επικέντρωση στον πελάτη παρέχοντας του ολοκληρωμένες λύσεις τηλεπικοινωνιών, ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διαχρονική εξέταση μελλοντικών απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας του οργανισμού προκειμένου να διαπιστωθεί αν το κοινό brand name είχε τα αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα όσον αφορά την επίτευξη των στόχων του οργανισμού όσον αφορά την εταιρική κοινωνική ευθύνη.

Έτσι η υπεροχή των υποδομών , της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας καθώς και των ΙΤ συστημάτων, η εμπειρία πελάτη, η καινοτομία και οι νέες πηγές εσόδων, η ηγετική θέση στις παραδοσιακές υπηρεσίες, η βελτιστοποίηση λειτουργιών και κόστος καθώς και η στρατηγική αλληλοσυνδέονται με τις πολιτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΑΓΓΛΙΚΑ ΑΡΘΡΑ

1. Assiouras, I., Siomkos, G., Skourtis, G, Koniordos, M. (2011) *International Journal of Management Cases*, Vol. 13 Issue 3, pp. 210.
2. Andersen KI. (2003) The Project.; Διαθέσιμο στο: <http://www.aiesec.dk/projects/respect/Theproject.htm#Definition>.
3. Arend, R. J. (2013). A heart-mind-opportunity nexus: *Distinguishing social entrepreneurship for entrepreneurs*. *Academy of Management Review*, Vol. 38, Iss.1, pp. 313-315.
4. Arevalo, A., and Aravind, D. (2010) “The Impact of the Crisis on Corporate Responsibility: The Case of UN Global Compact Participants in the USA”, *Corporate Governance*, 10 (4), pp. 406-420.
5. Aguinis, H. Glavas, A. (2012) What We Know and Don’t Know About Corporate Social Responsibility: *A Review and Research Agenda*. *Journal of Management* Vol. 38 No. 4.
6. Aupperle, K.E, Carroll, B., Hatfield, J.D.(1995) An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability. *Academy of Management Journal*. Διαθέσιμο στο: http://www.vodppl.upm.edu.my/uploads/docs/dce5634_1298966144.PDF
7. Avgouleas, A.(2005) “Gatekeepers “Ante Portas””: The International Standards of Auditing as the Foundation of a System of Civil Liability for Auditors. *Contemporary Developments in Accounting and Audit Law*. Athens: Athens, Law Library, Vol. 7 pp. 233-267.
8. Berman, S. L., Wicks, A. C., Kotha, S., & Jones, T. M. (1999). Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance. *Academy of Management Journal*, 42(5), 488-506.

9. Berelson, B. (1971). Content Analysis in communication research. *New York: Hafner Publishing Company.*
10. Bortolotti, S., D's Souza, J., Fantini, M & Maggison, W. (2002) Privatization and the sources of performance improvement in the global telecommunications industry, *Telecommunications Policy*, Vol. 26 – Iss 5, pp 243-268.
11. Bowen, H. R. (1953). Social responsibilities of the businessman. *New York: Harper & Brothers. ... Management Decision* . Vol 34, Iss.10, pp/ 11-18.
12. Boyland, O., & Nicoletti, G. (2000) Regulation, market structure and performance in telecommunication, OECD.
13. Brammer, S., Millington, A. (2004) Stakeholder Pressure, Organizational Size, and the Allocation of Departmental Responsibility for the Management of Corporate.
14. Brews PJ, Tucci CL. 2004. Exploring the structural effects of internetworking. *Strategic Management Journal*, Vol. 25, Iss. 5, pp. 429-551.
15. Burke, T, Maddlock, S., Rose, A. (1993) How ethical is British business? *Research working paper*, series 2, number 1, University of Westminster.
16. Burke, E. M. (1999) Corporate community relations. The principle of the neighbor of choice. Westport: Praeger. *Business for Social Responsibility*. Introduction to Corporate Social Responsibility.
17. Business for Social Responsibility. (2003b). Overview of Corporate Social Responsibility. The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Review*
18. Carroll, A.B. (1979), "A three-dimensional conceptual model of corporate performance", *Academy of Management Review*, Vol. 4, pp. 497-505.
19. Carley, K. (1993) Coding Choices for textual analysis: A comparison of content analysis and map analysis, *Sociology Methodology*, Vol. 23, 75-126
20. Carley, K. (1990) Computer Analysis of Qualitative Data – Copy of Overheads for Didactic Seminar. "Paper presented at annual of the American Sociological Association.

21. Carley, K. (1990) Content analysis. In R.E. Asher *The encyclopedia of Language and Linguistics*. Edinburg. Pergamum Press.
22. CSRwire. 2003. About CSRwire. <http://www.csrwire.com/page.cgi/about.html>
23. Charitable Giving Business & Society, (2004) *University of Georgia* Vol. 43, Iss. 3: pp. 268-295.
24. Clarkson, M. B. E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20, 92-117.
25. Commission of the European Communities. (2001). *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibilities*, Brussels.
26. Commission of the European Communities. (2002). *Corporate Social Responsibility – Main Issues*, Brussels.
27. Commission of the European Communities. (2003). *What is Corporate Social Responsibility*.
28. Commission of the European Communities (2001) *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility*, final Brussels.
29. Constantelou, N. (1993) *Liberazing telecommunications markets. Political externalities in the Greek case* Butterworth-Heinemann Ltd. Available at: http://www.academia.edu/3892157/Liberalizing_telecommunications_markets_Political_externalities_in_the_Greek_case.
30. Craig M. Parker Emilia Bellucci Ambika Zutshi Luba Torlina Bardo Fraunholz , (2015), "SME stakeholder relationship descriptions in website CSR communications", *Social Responsibility Journal*, Vol. 11 Iss 2 pp. 364 – 386.
31. Dagiliene, L. (2010) *The Research of Corporate Social Responsibility Disclosures in Annual Reports*. ISSN 1392 – 2785 *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, Vol. 21, Iss.2, pp. 197-204.
32. Dahlsrud, A. (2006) *How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions*, *Department of Industrial Economics and Technology Management, Faculty of Social Science and Technology Management, Norwegian University of Science and Technology*, Trondheim, Norway.

33. Daub, C.-H., 2007. Assessing the quality of sustainability reporting: an alternative methodological approach. *Journal of Cleaner Production* Iss. 15, pp. 75&85.
34. Dawkins, C. Ngunjiri, F.W. (2009) Corporate Social Responsibility reporting in South Africa. A Descriptive and Comparative Analysis,. *Journal of Business Communication*, Volume 45, Number 3, July 2008 286-307.
35. Deegan, C., & Rankin, M. (1996). Do Australian companies report environmental news objectively? An analysis of environmental disclosures by firms prosecuted successfully by the Environmental Protection Authority. *Accounting Auditing and Accountability Journal*, Vol. 9, Iss. 2, 52-69.
36. Dekker, P., (2013) Content Analysis of Corporate Social Responsibility Reporting in the Netherlands. Διαθέσιμο στο: <http://scriptiesonline.uba.uva.nl/document/512666>, 925/12/2016.
37. Dewenter KL, Malatesta PH. (2001) State-owned and privately owned firms: an empirical analysis of An Empirical Analysis of Profitability, Leverage, and Labor Intensity. *American Economic Review*, Vol. 91, Iss 1, pp. 320-334
38. DiMaggio, P.J. and Powell, W.W. (1983), ``The iron cage revisited; institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields'', *American Sociological Review*, Vol. 48, pp. 147-60.
39. Donaldson, T. and Dunfee, T.W. (1999), Ties That Bind, *Harvard Business School Press*, Boston, MA.
40. Donaldson, T. and Preston, L.E. (1995), ``The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications'', *Academy of Management Review*, Vol. 20, pp. 65-91.
41. Dumay J.L.C. (2014), "A review and critique of content analysis as a methodology for inquiring into IC disclosure", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 15 Iss 2 pp. 264 – 290.
42. D'Souza J, Megginson W, Nash R. (2001). Determinants of performance improvements in privatized firms: the role of restructuring and corporate governance. *Department of Accountancy Nanjing University*, Nanjing. Available

at:<https://merage.uci.edu/Resources/Documents/Ho,%20Yang%20&%20Li%20JIAR%202011.pdf>.

43. D'Souza J, Megginson WL. 1999. The financial and operating performance of privatized firms during the 1990s. *The Journal of Finance*, Vol. 54, Iss. 4, pp. 1397-1438.
44. Epstein, M. J., & Freedman, M. (1994). Social disclosure and the individual investor. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, Iss. 7, pp.94-104.
45. Ethical Performance. (2003). Introduction: Defining Corporate Social Responsibility. <http://www.ethicalperformance.com/best-practice/archive/1001/introduction.html>.
46. Ethics in Action Awards. (2003). What is Corporate Social Responsibility,. Available at: <http://www.ethicsinaction.com/whatiscsr/qanda.html>.
47. Ellington, J. (1997), *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, Capstone Publishing, Oxford.
48. Elo S. & Kynge S H. (2008) The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* Vol. 62, Iss. 1, pp. 107–115.
49. Frank, G.A. De Bakker., Groenewegen, P, Den, Hond., F. (2005) Bibliometric Analysis of 30 Years of Research and Theory on Corporate Social Responsibility and Corporate Social Performance, *Business & society*, Vol. 44 Iss. 3, pp. 283-317.
50. Foran T. (2001) Corporate Social Responsibility at Nine Multinational Electronics Firms in Thailand: a Preliminary Analysis, report to the California Global Corporate Accountability Project. *Nautilus Institute for Security and Sustainable Development*: Berkeley, CA. Available at: www.nautilus.org/archives/cap/reports/ThailandReport.pdf (accessed 24 April 2009).
51. Forman, J., Damschroder, L. (2015) "Qualitative Content Analysis" In *Empirical Methods for Bioethics: Emerald Group Publishing Limited*, pp.39 – 62
52. Frooman, J. (1999). Stakeholder influence strategies. *Academy of Management Review*, Vol. 24, Iss. 2, pp.191-206.
53. Frederick W, Post J, Davis K. (1992). *Business and Society. Corporate Strategy, Public Policy, Ethics*, 7th edn. McGraw-Hill: London.

54. Garavan, T.N., McGuire, D. (2010) Human Resource Development and Society: Human Resource Development's Role in Embedding Corporate Social Responsibility, Sustainability, and Ethics in Organizations *Advances in Developing Human Resources*, Vol. 12, Iss. 5, pp. 487–507.
55. Ghobadian, A., Money, K., Hillenbrand, C. Corporate Responsibility Research: Past—Present—Future. *Group & Organization Management* (2015), Vol. 40, Iss. 3, pp. 3 271–294.
56. Guthrie, J. & Abeysekera, I. (2006). Content analysis of social, environmental reporting: what is new? *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, Vol. 10, Iss. 2, pp. 114-126.
57. Giannarakis, G. & Theotokas, I. (2011) 'The Effect of Financial Crisis in Corporate Social Responsibility Performance', *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, Iss. 1, pp. 2-10.
58. Giannarakis, G., Galani, D., Charitoudi, G., Litinas, N. (2010) The Weight of Corporate Social Responsibility Indicators in Measurement Procedure *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* Vol: 4, Iss:6.
59. Giannarakis, G., Sariannidis, N. , Garefalakis, A. (2011) The Content of Corporate Social Responsibility Information: The Case of Greek Telecommunication Sector. *International Business Research*. Vol 3, Iss. 3.
60. Giannarakis, G., Galani, D., Charitoudi ,G., Litinas, N. (2010) The Weight of Corporate Social Responsibility Indicators in Measurement Procedure. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* Vol:4, Iss:6.
61. Grigoris Giannarakis, (2014) "The determinants influencing the extent of CSR disclosure", *International Journal of Law and Management*, Vol. 56 Iss: 5, pp.393-416,
62. Giannarakis, G., Litinas, N., Theotokas, I. (2011) A Delphi Study to Identify Corporate Social Responsibility Indicators: *The Case of Greek Telecommunication Sector Journal of Sustainable Development* Vol. 4, Iss. 2.

63. Gray, R., Owen, D. and Adams, C. (1996), *Accounting and Accountability; Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*, Prentice-Hall Europe, Harlow. *London New York Prentice Hall*.
64. Glavopoulou, E., Bersimis, S., Georgakellos, D., Sfakianakis, M. (2014) Investigating the factors affecting companies' attitudes towards CSR and CER during the fiscal crisis in Greece. *Journal of Environmental Planning and Management*, Vol. 57, Iss. 11, pp., 1612-1641.
65. Global Corporate Social Responsibility Policies Project. (2003). *A Role for the Government – Issues at Hand*, Kenan-Flagler Business School of the University of North Carolina, Chapel Hill.
66. Golob, U., Bartlett, J. (2007) Communicating about corporate social responsibility: A comparative study of CSR reporting in Australia and Slovenia original Research. Article Pages 1-9 Urša Golob, Jennifer L. Bartlett. *Public Relations Review*. Vol 33, Iss. 1, pp.1-112.
67. Government Accountability Office (1989) *Content Analysis: A Methodology for Structuring and Analyzing Written Material Transfer Paper*. Available at: <http://www.gao.gov/assets/80/76281.pdf>.
68. Griffin, J. J., & Mahon, J. F. (1997). The corporate social performance and financial performance debate: Twenty-five years of incomparable research. *Business Society*. Vol. 36, pp. 5-31.
69. Grose, C., Kargidis, T., Chouliaras, V (2014) The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the Changed World Corporate governance in practice. The Greek case. *Procedia Economics and Finance* (9) 369 – 379.
70. Guthrie, J. and Parker, L.D. (1990), "Corporate social disclosure practice: a comparative international analysis", *Advances in Public Interest Accounting*, Vol. 3, pp. 159-75.
71. Guthrie, J., Petty, K., Yongvanich, F., Ricceri, (2004), "Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 Iss 2 pp. 282 – 293.

72. Guthrie, J., Abeysekera, I. (2006) Content analysis of social, environmental reporting: What is new? *Journal of Human Resource Costing & Accounting*. Vol. 10, Iss. 2 , pp. 114-126.

73. Hackston, D. and Milne, M.J. (1996). Some determinants of social and environmental disclosures in New Zealand companies. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 9, pp. 237-256.

74. Harte, G. and Owen, D. (1991), ``Environmental disclosure in the annual reports of British companies: a research note'', *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 4, Iss. 3, pp. 51-61.

~~75.~~—

~~76-75.~~ Harper, J. (2002) *The performance of privatized firms in the Czech Republic*, *Journal of Banking and Finance*, 26, p.p. (6Hopkins M. (2003)The Planetary Bargain – CSR Matters. Earthscan: London. Available at: <http://isbnbase.ru/The-planetary-bargain--corporate-social-responsibility-matters--or--cMichael-Hopkins/6/fahhjd>, 6/8/2016.

~~77-76.~~ Hsieh, H. F. & Shannon, S. (2005) Three approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*. Qual Health Res. , Vol. 15, Iss. 9, pp. 1277-1288.

~~78-77.~~ Human Resource Development's Role in Embedding Corporate Social Responsibility, Sustainability, and Ethics in Organizations. *Advances in Developing Human Resources*. *Human Resource Development International Issue* , Iss. 5, pp. 487– 507.

~~79-78.~~ Idowu, S.O. and Pappasolomou, I. (2007), “Are the corporate social responsibility matters based on good intentions or false pretenses? An empirical study of the motivations behind the issuing of CSR reports by UK companies”, *Corporate Governance*, Vol. 7 Iss. 2, pp. 136-47.

~~80-79.~~ Jackson P, Hawker B. (2001) Is Corporate Social Responsibility Here to Stay? Available at: <http://www.cdforum.com/research/icsrhts.doc>

~~81-80.~~ Jamali, D., El Dirani, A.M. and Harwood, I.A. (2015) ‘Exploring human resource management roles in corporate social responsibility: the CSR-HRM concretion model.’ *Business Ethics: a European Review*, Vol. 24, Iss. , pp. 125-143.

- | ~~82~~81. James, P., & Hills, S. (2003). A sustainable E-Europe: Can ICT Create Economic, Social and Environmental Value, Sustain IT. UK Center for Economic and Environmental Development. Διαθέσιμο: <https://www.iied.org/business-models-for-sustainable-development>.
- | ~~83~~82. Jankala, R., Jankalova, M (2016) The application of The EFQM Excellence Model by the evaluation of Corporate Social Responsibility activities of companies *Procedia Economics and Finance Procedia Economics and Finance* Vol. 39, pp. 660-667.
- | ~~84~~83. Jengchung V. Chen, William Ross, Shaoyu F. Huang, (2008) "Privacy, trust, and justice considerations for location based mobile telecommunication services", *National Cheng University, Institute of International Management* Vol. 10 Iss. 4, pp.30-45.
- | ~~85~~84. Jones, T. M. (1995), Instrumental stakeholder theory: A synthesis of ethics and economics. *Academy of Management Review*, Vol. 20, Iss. 2, pp. 404-437.
- | ~~86~~85. Jones, T.M. and Wicks, A.C. (1999), Convergent stakeholder theory, *Academy of Management Review*, Vol. 24, pp. 206-21.
- | ~~87~~86. Jones TM. (1980), Corporate social responsibility revisited, redefined. *California Management Review* , Vol 22, Iss. 3, pp: 59-67.
- | ~~88~~87. Jones, R. L. (1992), Automatic document content analysis: The AIDA project , *Library Hi Tech*, Vol. 10 Iss 1/2 pp. 111 – 117
- | ~~89~~88. Jose, A., Shang-Mei Lee (2007) Environmental Reporting of Global Corporations: A Content Analysis based on Website Disclosures. *Journal of Business Ethics*, Vol: 72, pp.307–321
- | ~~90~~89. Kavoura., A., Alexandros.,G., Sahinidis, G. (2015) Communicating Corporate Social Responsibility Activities in Greece in a period of a prolonged economic crisis *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, pp. 496 – 502.
- | ~~91~~90. Karamanis, K., Zaridis, A., Rontogiannis, A, Mousiolis, D. (2015) Public or Private Telecoms? The Effects of Ownership on Greek Telecommunications Market The Effects of Ownership on Greek Telecommunications Market, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , pp. 552 – 558.

- | ~~92~~91. Karamanis, K., (2009) Managing privatizations in the telecommunications sector. *Strategic Change* . Iss. 18, pp. 81–91 .
- | ~~93~~92. Karamanis, K, Argyros, G., Georgopoulos, A. (2009) Management policies in the telecommunication industry in Greece University of Patras, University Campus, 26504 Rio, Patras, Greece
- | ~~94~~93. Knebel , A., Seele , P. (2015) "Quo vadis GRI? A (critical) assessment of GRI 3.1 A+ non-financial reports and implications for credibility and “standardization”, *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 20 Iss: 2, pp.196 – 212
- | ~~95~~94. Khoury G, Rostami J, Turnbull JP. 1999. Corporate Social Responsibility: Turning Words into Action. *Conference Board of Canada: Ottawa*.
- | ~~96~~95. Kilcullen M, Kooistra J. (1999). "At least do no harm: sources on the changing role of business ethics and corporate social responsibility", *Reference Services Review*, Vol. 27 Issue: 2, pp.158-178
- | ~~97~~96. Knoepfel, I. (2001), “Dow Jones sustainability group index: a global benchmark for corporate sustainability”, *Corporate Environmental Strategy*, Vol. 8 Iss. 1, pp. 6-15
- | ~~98~~97. Koehler, D. and M. Chang (1999) ‘Search and Disclosure: Corporate Environmental Reports’, *Environment* Vol. 41, Iss. 2, pp.3.
- | ~~99~~98. Koski, M (2002) Technology policy in the telecommunication sector market responses and economic impacts, European Commission.
- | ~~100~~99. _____ Kotler, P. ,Lee, N. (2005) *Corporate Social Responsibility*, John Wiley & Sons
- | ~~101~~100. _____ Lindblom, C.K. (1994), “The implications of organizational legitimacy for corporate social performance and disclosure" paper presented at the Critical perspectives on Accounting Conference, New York, NY
- | ~~102~~101. _____ Kolk, A.: (2003) Trends in Sustainability Reporting by the Fortune Global 250, *Business*
- | ~~103~~102. _____ Kracauer Siegfried, (1952) “The challenge of qualitative content analysis”, *Public Opinion Quarterly*, Vol. 16, Iss. , pp. 631-642.

- ~~104~~.~~103~~._____Krippendorff, K. (2004) Content Analysis: An Introduction to its methodology, *Thousand Oaks*, CA: Sage Publications.
- ~~105~~.~~104~~._____Krippendor, K. (2004) Reliability in Content Analysis: Some Common Misconceptions and Recommendations, *Human Communication Research*, Vol 30, Iss. 3, pp. 411-433.
- ~~106~~.~~105~~._____Lagodimos et al. (2007) ‘The state of ISO 14001 certification in Greece’. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 15, Iss. 18, pp. , 1743–1754.
- ~~107~~.~~106~~._____Lammertjan Dam and Bert Scholtens (2012) Does Ownership Type Matter for Corporate Social Responsibility? *Corporate Governance: An International Review*, Vol. 20, Iss. 3, pp. 233-252.
- ~~108~~.~~107~~._____Lea R. (2002). Corporate Social Responsibility, Institute of Directors (IoD) member opinion survey
- ~~109~~.~~108~~._____Lindblom, C.K. (1994), “The implications of organizational legitimacy for corporate social performance and disclosure" paper presented at the Critical perspectives on Accounting Conference, New York, NY
- ~~110~~.~~109~~._____London, T., & Hart, S. L. (2011). Next generation business strategies for the base of the pyramid: New approaches for building mutual value. Upper Saddle, NJ :Pearson Education.
- ~~111~~.~~110~~._____Lawerence, A. & Weber, P. (2005) Business and Society – Stakeholders, Ethics, Public Policy 11th ed. (McGraw Hill). New York.
- ~~112~~.~~111~~._____Li, M. & Xu, L.C. (2002) “The impact of Privatization and Competition in the Telecommunications Sector around the World” (University of Virginia)
- ~~113~~.~~112~~._____MacLean, R. and R. Gottfried: (2000) Corporate Environmental Reports: Stuck Management Processes Hold Back Real Progress, *Corporate Environmental Strategy*, Vol. 7, Iss. 2, pp., 244–255.
- ~~114~~.~~113~~._____McWilliams, A., & Siegel, D. (2001).Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, Iss 26, pp. 117–127.

- 115.114. _____ Magoulios, G. , Kydros, D. Athianos, S. (2015) The Economic Crisis (2008) and Effects on Income. The Case of Greece. *Procedia Economics and Finance* Iss. 19, pp. 27-36.
- 116.115. _____ Macnamara, J. (2003) Media Content Analysis: Its uses: benefits and best practice methodology. *Asia Pasific Public Relations Journal*, Vol. 6, Iss. 1.
- 117.116. _____ Makridakis, S., Caloghirou, Y., Papagiannakis, L. and Trivellas, P. 1997. 'The dualism of Greek firms and management: present state and future implications'. *European Management Journal*, Vol. 15, Iss. 4, pp. 381–402.
- 118.117. _____ Malone, D. and Roberts, R.W. (1996), “Public interest reports as medium for corporate disclosure: the case of general motors”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 15, pp. 759-771.
- 119.118. _____ Marsden C. (2001) The Role of Public Authorities in Corporate Social Responsibility. *Argumenta economical* Iss. 2, pp33.
- 120.119. _____ Mayring Philipp, “Qualitative Content Analysis”, Vol. 1, No.2, *Art 20*, 2000, Available at: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2385>.
- 121.120. _____ Metaxas, T., Tsavlaridou, M. (2012) Corporate Social Responsibility in Greece during the crisis period. U. of Thessaly, *Department of Economics*, Greece, U. of Thessaly, department of Planning and Regional Development, Greece.
- 122.121. _____ Metaxas, T., Tsavdaridou, M. (2012) Corporate Social Responsibility in Greece: *A comparative analysis of the three major energy companies* (Case Study).
- 123.122. _____ Megginson WL, Nash RC, van Randenborgh M. (1994) . The financial and operating performance of newly privatized firms: an international empirical analysis. *The Journal of Finance*, Vol 49, Iss. 2, pp. 403–452.
- 124.123. _____ Metaxas, T., Tsavdaridou, (2010) Corporate Social Responsibility in Europe: Denmark, Hungary and Greece, *Journal of Contemporary European Studies*, *Journal of Contemporary European Studies* Vol. 18, Iss. 1, 25–46,
- 125.124. _____ Mitchell, R. K., Agle , B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and want really counts. *Academy of Management Review*, Vol22, Iss4, pp. 853-886.

- ~~126~~.~~125~~. _____ Moir, L. (2001) what do we mean by corporate social responsibility? Corporate Governance. *The International Journal of business in Society*. Vol. 1: Iss:2 pp. 16-22
- ~~127~~.~~126~~. _____ Moore G. (2001). Corporate social and financial performance: an investigation in the UK supermarket industry. *Journal of Business Ethics* Iss. 34, pp. 299–315.
- ~~128~~.~~127~~. _____ Mousiolis, D.T. , Zaridis, A.D. (2014) The Effects in the Structure of an Organization through the Implementation of Policies from Corporate Social Responsibility, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Iss. 148, pp. 634 – 638.
- ~~129~~.~~128~~. _____ Mousiolis, D., Bourletidis, K. (2014) The Corporate Identity through the CSR's Paths International Conference on Strategic Innovative Marketing, IC-SIM , *International Conference on Strategic Innovative Marketing, IC-SIM* Madrid, Spain.
- ~~130~~.~~129~~. _____ Mudzamid, B, M. , Sawandi, N., B., (2003) Corporate social responsibility (CSR) activities in mobile telecommunication industry: case study of Malaysia. Available at: <https://www.st-andrews.ac.uk/business/ecas/7/papers/ECAS-Mudzamid.pdf>
- ~~131~~.~~130~~. _____ Murray, J. (2004) Corporate Social Responsibility Discussion Paper, Vol. 4, Iss 2, pp. 171-195.
- ~~132~~.~~131~~. _____ Nagopoulos., N., Rontos, K. , Pantazidou, C. (2013) Corporate Social Responsibility in Greece: The COCO-MAT SA Case Study, Vol 3 No. 2. Available at :<http://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJLTFES/article/download/Nagopoulos/459>
- ~~133~~.~~132~~. _____ Nestor, S & Mahboobi, L. (1999) Privatization of Public Utilities: The OECD Experience, OECD. Available at: <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceofstate-ownedenterprises/1929700.pdf>
- ~~134~~.~~133~~. _____ Neu, D., & Wright, M. (1992). Bank failures, stigma management and the accounting establishment. *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 17, pp. 645-665.
- ~~135~~.~~134~~. _____ Nik Nazli., A., Maliah, Siswantoro, D. (2003) Corporate social responsibility disclosure in Malaysia: an analysis of annual reports of klse listed Companies IIUM *Journal of Economics and Management* 11 no.1.

- ~~136~~.135. _____ Nikolaou, I., Evangelinos, K. (2010), "Classifying current social responsibility accounting methods for assisting a dialogue between business and society", *Social Responsibility Journal*, Vol. 6 Iss 4 pp. 562 – 580.
- ~~137~~.136. _____ Odemilin, E.G., Samy, M., Bampton, R. (2010) Corporate Social Responsibility. Strategy for sustainable business success. An analysis of 20 selected *British companies Leeds Metropolitan University*.
- ~~138~~.137. _____ Ozdora-Aksak, E & and Atakan-Duman, S. (2016) Gaining legitimacy through CSR: an analysis of Turkey's 30 largest corporations. *Business Ethics: A European Review*.
- ~~139~~.138. _____ Ozdora-Aksak, E (2015). An analysis of Turkey's telecommunications sector's social responsibility practices online. *Bilkent University*, Ankara, Turkey Vol. 41, Iss. 3, pp. 365-369.
- ~~140~~.139. _____ Palmquist, M.E. (1990) The lexicon of the classroom: Language and Learning in writing class rooms, doctoral dissertation, Carnegie Mellon University, Pittsburg.
- ~~141~~.140. _____ Parker, D.M (2004) Editorials: Lessons from privatization. *Economic Affairs. Institute of Economic Affairs. Volume 24, Iss. 3 pp. 2–8.*
- ~~142~~.141. _____ Patten, D.M. (1992), "Intra-industry environmental disclosures in response to the Alaskan oil spill: a note on legitimacy theory", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 17, pp. 471-5.
- ~~143~~.142. _____ Petch, T. (2004) Content Analysis of Selected Health Information Websites. Action for Health. *School of Communication. Simon Fraser University. Canada.*
- ~~144~~.143. _____ Pfeiffer, J. and Salancik, G. (1978), *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*, Harper & Row, New York, NY. Available at: http://web.unitn.it/files/download/12425/the_external_control_of_organizations_ch3_pfeiffer.pdf

- ~~145.~~~~144.~~ Piacentini M, MacFadyen L, Eadie DR. (2000).. Corporate social responsibility in food retailing", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28 Issue: 11.
- ~~146.~~~~145.~~ Pinney C. (2001) *Imagine Speaks Out. How to Manage Corporate Social Responsibility and Reputation in a Global Marketplace: the Challenge for Canadian Business.*
- ~~147.~~~~146.~~ Pouliopoulos, L. , Geitona, M., Pouliopoulos, T. Triantafillou, A. (2012) *Managers' Perceptions and Opinions towards Corporate Social Responsibility (CSR) in Greece* Published by Elsevier Ltd. Selection and/or peer-review under responsibility of the Organizing Committee of ICOAE
- ~~148.~~~~147.~~ Preston, A., Wright, C., & Young, J. (1996). Imagining annual reports. *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 21, pp. 113-137.
- ~~149.~~~~148.~~ Ramazan N. S.B., (2011), "A cultural content analysis of multinational companies' web sites", *Qualitative Market Research: An International Journal*, Vol. 14, Iss 3, pp. 274 – 288.
- ~~150.~~~~149.~~ Reder A. (1994). *In Pursuit of Principle and Profit: Business Success through Social Responsibility.* Putnam: New York.
- ~~151.~~~~150.~~ Rivera-Santos, M., Holt, D., Littlewood, D., & Kolk, A. (2015). Social entrepreneurship in sub-Saharan Africa. *Academy of Management Perspectives*, Vol. 29, Iss. 1, pp. 72-91.
- ~~152.~~~~151.~~ Roca, L.C.; Searcy, C. (2012) An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports, *Journal of Cleaner Production*, 20103e118.
- ~~153.~~~~152.~~ Robert, P.W. (1990) *Basic Content Analysis*, Sage Publications. Constructing a web: Effects of power and social responsiveness on firm-stakeholder relationships. *Business & Society*, Vol. 42, Iss. 1, pp. 43-82.
- ~~154.~~~~153.~~ Roberts, C.B. (1991), "Environmental disclosures: a note on reporting practices in mainland Europe", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 4 Iss. 3, pp. 62-71.
- ~~155.~~~~154.~~ Roberts, J. (2003) *The Manufacture of Corporate Social Responsibility: Constructing Corporate Sensibility.* (London, Thousand Oaks, CA and

New Delhi) Volume 10(2): 249–265. Available at:
https://study.sagepub.com/sites/default/files/roberts_0.pdf.

~~156~~.~~155~~._____Robertson, D., Nicholson, N. (1996) Expressions of Corporate Social Responsibility in U.K. *Firms Journal of Business Ethics* Vol. 15, Iss. 10 , pp. 1095-1106.

~~157~~.~~156~~._____Salinas, R. (2006) A Content analysis of Latina Web Content. *Library & Information Science Research*, Vol: 28.

~~158~~.~~157~~._____Serra P. (1998) Regulation, competition and privatization evidence from utility and infrastructure privatization in Chile, OECD.

~~159~~.~~158~~._____Shay S., (1992),"Content Analysis as a Tool for Consumer Research", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 9 Iss 1, pp. 15 – 25.

~~160~~.~~159~~._____Simmons, C. and Neu, D. (1996), ``Managing social disclosures: the `Cost of social responsibility report'', *Journal of Applied Accounting Research*, Vol. 3 Iss. 1, pp. 35-58.

~~161~~.~~160~~._____Skouloudis, A., Avlonitis, G. J., Malesios C., Evangelinos, K. (2015),"Priorities and perceptions of corporate social responsibility", *Management Decision*, Vol. 53 Iss 2 pp. 375 – 401.

~~162~~.~~161~~._____Skouloudis, A., Evangelinos, K., Kourmousis, F., (2010) Assessing non-financial reports according to the Global Reporting Initiative guidelines: evidence from Greece. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 18, Iss. 5, pp. 426 & 438.

~~163~~.~~162~~._____Skouloudis, A., Evangelinos, K.I., (2009). Sustainability reporting in Greece: are we there yet? *Environmental Quality Management* , Vol. 19, Iss. , pp. 43 & 59.

~~164~~.~~163~~._____Skouloudis, A., Evangelinos, K, Nikolaou. Walter Leal Filho (2011) *Business Ethics: A European Review* Vol. 20, Iss 2, pp. 121–227.

~~165~~.~~164~~._____Skouloudis, A., Evangelinos, K.I., Kourmousis, F.,(2009). Development of an evaluation methodology for triple bottom line reports using international standards on reporting. *Environmental Management* Vol. 44, pp. 298 & 311.

- | ~~166~~.~~165~~. Skouloudis, A., Evangelinos, K., Nikolaou and Walter, I., Filho, L. (2011) An overview of corporate social responsibility in Greece: perceptions, developments and barriers to overcome *Business Ethics: A European Review*. Vol 20 Iss 2 .
- | ~~167~~.~~166~~. Skouloudis, A, Jones, N. , Malesios, C, Evangelinos, K. (2014) Trends and determinants of corporate non-financial disclosure in Greece, *Journal of Cleaner Production* pp. 68.
- | ~~168~~.~~167~~. Stavroulakis, D. 2009. 'HRM practices in view of internationalization: evidence from business in Greece'. *MIBES Transactions*, 3:1, 147–156.
- | ~~169~~.~~168~~. Strategis. (2003). What is CSR? Available at: http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/incsrse.nsf/vwGeneratedInterE/h_rs00094e.html
- | ~~170~~.~~169~~. Stemler, S., (2001). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, Vol. 7, Iss.17.
- | ~~171~~.~~170~~. Suchman, M.C. (1995), "Managing legitimacy: strategic and institutional approaches", *Academy of Management Review*, Vol. 20, pp. 571-610.
- | ~~172~~.~~171~~. Surroca, J., Tribó, J.A., & Waddock, S. (2010). Corporate responsibility and financial performance: The role of intangible resources. *Strategic Management Journal*, Vol. 31, pp. 463–490.
- | ~~173~~.~~172~~. Sybille Sachs Marc Maurer Edwin Rühli Reto Hoffmann, (2006), "Corporate social responsibility from a "stakeholder view" perspective: CSR implementation by a Swiss mobile telecommunication provider", *Corporate Governance: The international journal of business in society*, Vol. 6 Iss 4 pp. 506 – 515.
- | ~~174~~.~~173~~. Tosti-Kharas, J.T-K, C , (2014), Crowdsourcing content analysis for managerial research , *Management Decision*, Vol. 52 Iss 4 pp. 675 – 688.
- | ~~175~~.~~174~~. UK Government. (2001) UK Government Response to European Commission Green Paper on Corporate Social Responsibility ; Available at: http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/pdf2/013-GOVNAT_United-Kingdom_UK_011221_en.pdf
- | ~~176~~.~~175~~. Unerman, J. (2000), "Methodological issues - Reflections on quantification in corporate social reporting content analysis", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 13 Iss 5 pp. 667 – 681.

- ~~177.~~176. _____ Van Marrewijk M. (2001) The Concept and Definition of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics* Vol. 44, Iss 2–3, pp 95–105.
- ~~178.~~177. _____ Van Marrewijk M. (2003). Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: between agency and communion. *Journal of Business Ethics* Vol. 44: pp. 95–105.
- ~~179.~~178. _____ Waddock, S.A., & Graves, S.B. (1997). The corporate social performance. *Strategic Management Journal*, Vol. 8, pp. 303–319.
- ~~180.~~179. _____ Waller, D.S ; Lanis, R (2009). Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure of Advertising Agencies *Journal of Advertising*; Spring ; Vol. 38, Iss. 1
- ~~181.~~180. _____ Walter, F.A. Joseph, M. R. (1979) On the Measurement of Corporate Social Responsibility: Self – Reported Disclosures as a Method of Measuring Corporate Social Involvement *Academy of Management Journal University of Washington* , Vol. 22, Iss. 3, pp. 501-515.
- ~~182.~~181. _____ Wallsten S. (2000). Telecommunications privatization in developing countries: the real effects of exclusivity periods. Stanford University. pp. 99-021
- ~~183.~~182. _____ Wei-Kang Wang., Wen-Min Lu., Qian Long Kweh, Hsiao-Wen Lai (2014) Does corporate social responsibility influence the corporate performance of the U.S. telecommunications industry Policy Vol. 5, Iss. 1, pp. 537.
- ~~184.~~183. _____ Weber, R.P. (1990). Back Content analysis, New buck Park. C.A: Sage Publications, 2nd edition. *Journal of Systems Engineering and Electronics* . Vol: 12, Is: 2, pp. 36-43.
- ~~185.~~184. _____ Weber, R.P. (1988), Basic Content Analysis, Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences, Series No. 07-049, Sage, Beverly Hills, CA and London.
- ~~186.~~185. _____ Welford, R. (1995) Environmental Strategy and sustainable development. Rutledge.
- ~~187.~~186. _____ Wever, B Sm Schellens, T. m Vlacke, M. & Van Keer. H. (2006) Content analysis schemes to analyze transcripts of online asynchronous discussion groups: A review, *computers & Education*, Vol. 46, Iss. 1, pp. 6-28.

- ~~188~~.~~187~~._____ Wood, D. J., & Jones, R. E. (1995). Stakeholder mismatching: A theoretical problem in empirical research on corporate social performance. *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 3, pp.229-267.
- ~~189~~.~~188~~._____ Woodrum, E. (1984) "Mainstreaming" Content Analysis in Social Science: Methodological Advantages, Obstacles, and Solutions. *North Carolina State University*, social science research Vol.13, pp. 1-19.
- ~~190~~.~~189~~._____ World Business Council for Sustainable Development. (1999). Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations. *World Business Council for Sustainable Development: Geneva*.
- ~~191~~.~~190~~._____ World Business Council for Sustainable Development. 2000. Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense. *World Business Council for Sustainable Development: Geneva*.
- ~~192~~.~~191~~._____ Woodward-Clyde. (1999). Key Opportunities and Risks to New Zealand's Export Trade from Green Market Signals, final paper, Sustainable Management Fund Project 6117. *New Zealand Trade and Development Board: Auckland*
- ~~193~~.~~192~~._____ Yongqiang G., J. (2011),"CSR in an emerging country: a content analysis of CSR reports of listed companies", *Baltic Journal of Management*, Vol. 6 Iss 2 pp. 263 – 291.
- ~~194~~.~~193~~._____ ZeÂghal, D. and Ahmed, S.A. (1990), ``Comparison of social responsibility information disclosure media used by Canadian firms", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 3 No. 1, pp. 38-53.
- ~~195~~.~~194~~._____ Zhang, J. (2005) Content Analysis of Websites from 2000-2004. A thematic meta-analysis. The information Content Of Advertising : A meta-Analysis. *Journal of Advertising* Vol. 25, 1996 - Issue 2.
- ~~196~~.~~195~~._____ Zwetsloot, G.I.J.M. (2003) From management systems to CSR, *Journal of Business Ethics*, Vol. 44, pp. 201-207.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ~~197.196.~~_____ Αυγουλέας Αμιλιανός, (2006) The International Standards of Auditing as the Foundation of a System of Civil Liability for Auditors, chapter in Contemporary Developments in Accounting and Audit Law (Athens, Law Library, pp.. 233-267).
- ~~198.197.~~_____ Βαξεβανίδου, Μ. (2011) Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Σταμούλη
- ~~199.198.~~_____ Βάμβουκας, Μ. (2007) Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία. Η Έκδοση. Εκδόσεις: Γρηγόρης. Αθήνα.
- ~~200.199.~~_____ Έξαρχος, Γ. & Νοτόπουλος, Π. (2013) Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον σύγχρονο κόσμο και στον Πλάτωνα.
- ~~201.200.~~_____ Θανόπουλος, Γ. (2003) Επιχειρηματική ηθική και δεοντολογία, Interbooks.
- ~~202.201.~~_____ Κοινωνικό Βαρόμετρο ASBI. Στοιχεία Κοινωνικού Βαρομέτρου ASBI 2013.
- ~~203.202.~~_____ Κυριαζή, Ν. (1999) Η κοινωνιολογική έρευνα: έκδοση 13^η Ελληνικά Γράμματα.
- ~~204.203.~~_____ Μπατσινίλας, Ε., Πατατούκας, Κ., Πατατούκας, Π. (2015) Σύγχρονες Αντιλήψεις Διοίκησης και Ελέγχου Επιχειρήσεων. Σταμούλης.
- ~~205.204.~~_____ Σαπουντζή – Κρεπια, Δ. (2005) Μεθοδολογία Έρευνας, Θεσσαλονίκη: Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης.
- ~~206.205.~~_____ Rourke, et al, 2001) Methodological Issues in the Content Analysis of Computer Conference Transcripts University of Alberta, 3-102 Education North, Edmonton AB, Canada T6G 2G5
- ~~207.206.~~_____ Χρηματιστήριο Αθηνών, Συχνές Ερωτήσεις Ομολογιακά Δάνεια & Ομόλογα Έκδοση 1.0 – Μάρτιος 2014. Διαθέσιμο στο: <https://www.helex.gr/documents/10180/1858364/FAQs+for+Bonds+V1-0.pdf/3896d6cb-6f4b-429f-840d-f069001c2333>, 8/2/2017.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- 208-207. _____ Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE 2005-2015
Διαθέσιμο στο: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/cr/reports>.
- 209-208. _____ (<http://www.simonandschusterpublishing.com/davidmccullough/david-mccullough-biography.html>, 2/5/2016).
- 210-209. _____ (<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>,
11/06/2016)
- 211-210. _____ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ανακοίνωση της επιτροπής
στο ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την ευρωπαϊκή οικονομική επιτροπή και
την επιτροπή των περιφερειών. Διαθέσιμο στο:
[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)
0681 /com_com\(2011\)0681_el.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681/com_com(2011)0681_el.pdf)
- 212-211. _____ Συμβολή των τηλεπικοινωνιών στο ΑΕΠ της Ελλάδας. Διαθέσιμο στο:
<https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/cr/reports>
- 213-212. _____ (<http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/main.php>,
12/06/2016)
- 214-213. _____ ([http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/index.php?option=
ozo_content&perform=view&id=100&Itemid=46&lang=](http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=100&Itemid=46&lang=), 12/06/2016)
- 215-214. _____ (http://www.transparency.org/country/#GRC_PublicOpinion,
13/6/2016)
- 216-215. _____ (<http://www.transparency.org/cpi2015>, 14/6/2016.)
- 217-216. _____ Παγκόσμιο Επιχειρηματικό Συμβούλιο για την Βιώσιμη ανάπτυξη,
Διαθέσιμο στο: <http://www.sevbcsd.org.gr/wbcsd> 18/6/2016
- 218-217. _____ (<http://www.ftse.com/products/indices/FTSE4Good>, 15/06/2016)
- 219-218. _____ ([http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang--
en/index.htm](http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_094386/lang--en/index.htm), 20/06/2016)

- 220-219. (Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των επιχειρήσεων. ΣΕΒ. Διαθέσιμο στο: http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/48672/SEV_Xarta_dikaiomaton1.pdf, 9/7/2016.)
- 221-220. (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Διαθέσιμο στο: http://csrhellas.eu/?page_id=10835)
- 222-221. (Έρευνα ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016)
- 223-222. (<http://www.accountability.org/>, 10/7/2016)
- 224-223. (<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm>, 11/7/2016).
- 225-224. (<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx>, 11/7/2016)
- 226-225. <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/>
- 227-226. (<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>)
- 228-227. ΔΕΙΚΤΗΣ B.I.T.C. (BUSINESS IN THE COMMUNITY). Διαθέσιμο στο: <https://www.bitc.org.uk/>, 29/6/2016
- 229-228. ΔΕΙΚΤΗΣ C.R.I. (CORPORATE RESPONSIBILITY INDEX) . Διαθέσιμο στο: <http://www.cri.org.gr/>
- 230-229. (<http://www.eben.gr/%CE%B1%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE>, 11/7/2016.)
- 231-230. (<http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/main.php>, 11/07/2016.)
- 232-231. ΔΕΙΚΤΕΣ FTSES – ΔΕΙΚΤΕΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ. Διαθέσιμο στο: <http://www.ftserussell.com/>, 17/07/2016)
- 233-232. OHSAS 18001. Διαθέσιμο στο: <http://coss.net/Docs/cosm/StrategicPlanningandProgEval/OSHAS18001NQA-HandSGuide.pdf>, 23/4/2017

- 234-233. ISO 14000: Διαθέσιμο στο: http://www.elot.gr/37_ELL_HTML.aspx, 18/7/2016
- 235-234. ISO 27001. Διαθέσιμο στο: <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>, 2/7/2016
- 236-235. ISO 14001. Διαθέσιμο στο: www.iso.org/iso-9001-quality-management.html, 5/7/2016)
- 237-236. AA1000. Διαθέσιμο στο: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx>, 11/7/2016).
- 238-237. (http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/index.php?option=ozo_content&lang=&perform=view&id=107&Itemid=111, 17/7/2016)
- 239-238. (<http://www.sa-intl.org/>, 18/7/2016)
- 240-239. (http://www.eurocert.gr/content/SA_80002/, 18/7/2016)
- 241-240. (http://www.elot.gr/37_ELL_HTML.aspx, 18/7/2016)
- 242-241. (Έρευνα του Ινστιτούτου επικοινωνίας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Υπεύθυνη κατανάλωση 2015. Διαθέσιμο στο: <http://www.instofcom.gr/%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82/%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7-csr/>, 8/8/2016.)
- 243-242. (Έρευνα της ICAP για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα. Διαθέσιμη στο: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=9775&nt=146&lang=1>, 9/7/2016.)
- 244-243. (Παγκόσμια σύνοδο κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας. Διαθέσιμη στο: <https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2016/>, 10/8/2016)
- 245-244. (http://ec.europa.eu/economy_finance/assistance_eu_ms/greek_loan_facility/index_en.htm, 18/8/2016)

- 246-245. (<http://www.oteglobe.gr/el/%CE%BF%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD,%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%B7>, 10/8/2016)
- 247-246. (<http://www.oteglobe.gr/en/static-network-map>, 11/8/2016)
- 248-247. (<http://www.cosmo-one.gr/>, 19/8/2016).
- 249-248. (<http://www.otesat-maritel.com/>, 20/8/2016.)
- 250-249. (<http://www.ote-estate.gr/>, 19/8/2016.)
- 251-250. (<http://www.oteestate.gr/LinkClick.aspx?fileticket=vb03E46vgk%3d&tabid=85&language=el-GR>, 22/8/2016.)
- 252-251. (<http://www.oteestate.gr/%CE%91%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B1%CE%A7%CE%B1%CF%81%CF%84%CE%BF%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%AC%CE%BA%CE%B9%CE%BF/tabid/75/language/el-GR/Default.aspx>, 23/8/2016)
- 253-252. (<http://www.oteacademy.gr/index.php/el/ecompany/mtraining>, 20/8/2016).
- 254-253. (<http://www.oteplus.gr/gr/about.php?e2=%CA%E1%ED%EF%ED%E9%F3%F4%E9%EA%DE%20%D3%F5%EC%EC%FC%F1%F6%F9%F3%E7>, 20/8/2016.)
- 255-254. (<https://www.cosmote.gr/mobile/cosmoportal/cosmote.portal>, 14/8/2016).
- 256-255. (<https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>, 24/08/2016.)
- 257-256. (<https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>, 18/07/2016)
- 258-257. (Tradelink: Η έρευνα ισοζύγιο Φήμης 2005. Διαθέσιμο στο: www.euro2day.gr/dm_documents/290305_tradelink.doc, 20/10/2016)
- 259-258. (Ετήσια Επισκόπηση Αγορών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών 2005-2015. Διαθέσιμο στο:

[http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/, 14/5/2017.\)](http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/, 14/5/2017.)

260-259. (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: <http://www.csrhellas.net/>, 11/2/2017)

261-260. (Ελληνικό δίκτυο του συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών: <http://www.globalcompactnetworkhellas.gr>, 11/2/2017)

262-261. (Κέντρο αειφορίας: CSE. Έκθεση για την Ελλάδα.: <http://www.cse-net.org/article/877/certified-sustainability-csr-practitioner-program-advanced-edition-2017>, 1/12/2016).

263-262. (Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, <http://www.sustainablegreece2020.com/gr/ambassador/ote-cosmote.159.html>, 12/2/2017.)

264-263. (Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης: Διαθέσιμο στο: <http://www.cri.org.gr/default.aspx>, 13/2/2017.)

265-264. (Global Sustain. Διαθέσιμο στο: <http://www.globalsustain.org/el/member/5>, 13/2/2017.)

266-265. (Ομάδα Εργασίας Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Διαθέσιμο στο: <https://etno.eu>, 14/2/2017.)

267-266. (http://gesi.org/About ICT_sustainability, 14/2/2017)

268-267. (Πρότυπο αειφορίας GRI. Διαθέσιμο στο: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>, 15/2/2017)

269-268. (Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών, 15/2/2017. https://www.itu.int/online/mm/scripts/mm.list?search=1&map=n&search_country_id=95&country=Greece)

270-269. (<http://www.conflictreesourcing.org/about/>, 15/2/2017)

271-270. (<http://www.ftse.com/products/indices/ftse4good>, 16/2/2017)

272-271. (FTSE4Good Index Series v2.7. (December 2016), Διαθέσιμο στο: http://www.ftse.com/products/downloads/FTSE4Good_Index_Series.pdf?32 17/2/2016)

- 273-272. (Διαχρονική απεικόνιση του δείκτη FTSE4Good. Πηγή: FTSE 4 Good Index Series, ver: 31-1-2017, Διαθέσιμο στο: <http://www.ftse.com/Analytics/FactSheets/Home/DownloadSingleIssue?issueName=4GL1>, 16/2/2017)
- 274-273. Υιοθέτηση δείκτη Euronext Vigeo. Διαθέσιμο στο: https://www.csrhub.com/search/data_source/reported/EuroNext%2BVigeo%2BIndices%2BEmerging%2B70/?page=1, 16/2/2017
- 275-274. (<http://www.investopedia.com/terms/f/ftse4good-index.asp#ixzz4Yk8sPaEg>, 17/2/2017)
- 276-275. (Euronext Vigeo: Διαθέσιμο στο: <http://www.vigeo-eiris.com/>, 18/1/2017.)
- 277-276. (<http://ratesustainability.org/hub/index.php/search/at-a-glance-product/49/89>, 18/2/2017)
- 278-277. (<http://www.oekom-research.com/>, 18/2/2017.)
- 279-278. (Oekom Research Quality Standards: http://www.oekom-research.com/index_en.php?content=qualitaetsstandard, 18/2/2017.)
- 280-279. (<http://www.oekomresearch.com/homepage/Certificate%205%20oekom%20research%202015-2018.pdf>, 18/2/2017)
- 281-280. (<https://www.cdp.net/Documents/Guidance/2016/CDP-climate-change-scoring-methodology-2016.pdf>, 19/2/2017)
- 282-281. (http://forumethibel.org/content/over_forum_ethibel.html, 19/2/2017)
- 283-282. (Δείκτης CRI. Διαθέσιμο στο: <http://www.cri.org.gr/Contents.aspx?lang=gr&CatId=87&View=8>, 20/2/2017.)
- 284-283. (<https://www.globalreporting.org/information/news-and-press-center/Pages/Application-Levels-all-you-need-to-know.aspx>, 21/02/2017.)
- 285-284. http://www.oekom-research.com/index_en.php?content=qualitaetsstandard, 18/2/2017)

- | ~~286-285.~~ Πρώην Carbon Disclosure Project. Διαθέσιμο στο: <https://www.cdp.net/Documents/Guidance/2016/CDP-climate-change-scoring-methodology-2016.pdf>, 19/2/2017
- | ~~287-286.~~ (https://www2.deloitte.com/gr/en/industries/technology-media-and-telecommunications.html?icid=top_technology-media-and-telecommunications#, 24/2/2017)
- | ~~288-287.~~ (<https://www.accountability.org/about-us/about-accountability/>, 7/3/2017.)
- | ~~289-288.~~ ΠΡΟΤΥΠΟ AA 1000 A.P.S. ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD – A.S. (ACCOUNTABILITY ASSURANCE STANDARD. Διαθέσιμο στο: https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000APS_greek.pdf
- | ~~290-289.~~ (AA1000APS Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας (Accountability Principles Standard) Διαθέσιμο στο: <http://www.mas-business.com/docs/AA1000APS%202008%20Final.pdf>, 11/3/2017.)
- | ~~291-290.~~ (AA1000AS Πρότυπο Διασφάλισης 2008 (Accountability Standard) Διαθέσιμο στο: [file:/// http://www.mas-business.com/docs/AA1000APS%202008%20Final.pdf](file:///http://www.mas-business.com/docs/AA1000APS%202008%20Final.pdf), 11/3/2017)
- | ~~292-291.~~ (Διεθνές Πρότυπο Διασφάλισης 3000. Διαθέσιμο στο: <http://www.elte.org.gr/images/files/pdf/Elegktika-Protipa/ISAE-3000.pdf>, 13/3/2017.)
- | ~~293-292.~~ (Διεθνές Πρότυπο Διασφάλισης <https://www.ifac.org/publications-resources/3000>, 13/3/2017.)
- | ~~294-293.~~ ΠΡΟΤΥΠΟ AA 1000 A.P.S. ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD – A.S. (ACCOUNTABILITY ASSURANCE STANDARD, 19/3/2017. Διαθέσιμο στο: https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000APS_greek.pdf, 13/3/2017
- | ~~295-294.~~ Τριπλασιάστηκαν οι συναλλαγές με πλαστικό χρήμα για πρώτη φορά στις ελληνικές συναλλαγές και... ελέω capital control. Διαθέσιμο στο: 15/3/2017; http://www.huffingtonpost.gr/2015/09/04/plastiko-xrhma-capital-controls_n_8087212.html, 15/3/2017).

- 296-295. Πρότυπο ISAE 3000. Διαθέσιμο στο: www.ifac.org/system/files/downloads/b012-2010-iaasb-handbook-isa-3000.pdf
- 297-296. (Άρθρο: Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές λόγω capital controls περιόρισαν την ύφεση το 2015.) Διαθέσιμο στο: <http://www.kathimerini.gr/849098/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/oi-hlektronikes-synallages-logw-capital-controls-periorisan-thn-yfesh-to-2015,15/3/2017>)
- 298-297. Πρότυπο Διασφάλισης ISAE 3000. Διαθέσιμο στο: <http://www.ifac.org/system/files/downloads/b012-2010-iaasb-handbook-isa-3000.pdf>, 15/3/2017
- 299-298. (ISO 27001. Διαθέσιμο στο: <http://www.isoqar.gr/el/ISO27001>, 16/3/2017)
- 300-299. (<http://www.tso.co.uk/>, 16/3/2017)
- 301-300. Στοιχεία απολογισμών Deutsche Telekom. Διαθέσιμο στο: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/03/2017.
- 302-301. <http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/03/2017.
- 303-302. (Νόμος 3701/2006. Διαθέσιμο στο: http://www.greekecommerce.gr/gr/file-download/nomos_3471_2006, 17/03/2017)
- 304-303. (Ρυθμιστικό πλαίσιο σχετικά με την φορητότητα των αριθμών: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/Numbering/Portablenumbers/portability_LAW.html. (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων. Διαθέσιμο στο: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/Numbering/Portablenumbers/portability_LAW.html, 17/03/2017)
- 305-304. (Δυνατότητα Περιαγωγής. Διαθέσιμο στο: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/ConsumerInformation/Roaming_Defin.html, 18/3/2017.)

- 306-305. (ISO 22301. Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Διαθέσιμο στο: <http://www.greece.lrga.com/standards-and-schemes/iso22301/19/3/2017>.)
- 307-306. Διεθνής Διαφάνειας Ελλάς. Διαθέσιμο στο: <https://www.transparency.gr/poioi-eimaste/i-organwsi/>, 22/03/2017
- 308-307. (Διαφάνεια Εταιρικής Πληροφόρησης. Αξιολόγηση του επιπέδου Δημοσιοποίησης του προγράμματος καταπολέμησης διαφθοράς από τις μεγαλύτερες ελληνικές επιχειρήσεις. Διαθέσιμο στο: http://www.transparency.gr/wp-content/uploads/2013/11/TRAC_Report-for-web.pdf, 23/03/2017).
- 309-308. (Πεδίον24. Διαθέσιμο στο: http://www.pedion24.gr/gr/index_gr.jsp, 23/03/2017)
- 310-309. (ISO 17025. Διαθέσιμο στο: <https://www.iso.org/standard/39883.html>, 23/03/2017).
- 311-310. (ISO 14001:2004 – Διεθνές Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Διαθέσιμο στο: http://www.sustchem.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=220&catid=72&Itemid=187&lang=el, 24/03/2017)
- 312-311. (Εκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις Τηλεπικοινωνίες. Διαθέσιμο στο: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-644_el.htm, 24/03/2017)
- 313-312. (Συνάντηση Κορυφής Ευρωπαϊκού Συμβουλίου στην Λισαβόνα: Διαθέσιμο στο: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:c10241>, 26/03/2017)
- 314-313. (CSR Report for Deutsche Telekom. Διαθέσιμο στο: <http://www.cr-report.telekom.com/site16/page-search/Further%20GRI%20aspects%20reported?ignore=lang>, 30/3/2017)
- 315-314. (<http://www.cr-report.telekom.com/site16/about-report#atn-9133-9138>, 31/3/2017)
- 316-315. (OEKOM CR Review 2014, 2015, Διαθέσιμο στο: http://www.oekom-research.com/homepage/english/oekom_CR_Review_2015_EN.pdf, 11/05/2017)

317.316. _____ (Linking GRI and CDP: How are the Global Reporting Initiative Guidelines and the Carbon Disclosure Project questions aligned? Διαθέσιμο στο: www.globalreporting.org, 10/5/2017)

318.317. _____ (Business in the community Criteria. Διαθέσιμο στο: <http://www.bitc.org.uk/issues/environment> , 23/4/2017)

319.318. _____ (<https://www.globaltelecomsbusiness.com/article/b11vyfbszktccg/global-telecoms-business-power100-for-2014>, 20/5/2017).

320.319. _____ (<http://coss.net/Docs/cosm/StrategicPlanningandProgEval/OSHAS18001NQA-HandSGuide.pdf>, 23/6/2016.)

321.320. _____ (<https://www.bitc.org.uk/>, 23/6/2016

322.321. _____ (<http://www.cri.org.gr/>, 29/6/2016).

323.322. _____ (<http://www.greatplacetowork.gr/>, 28/6/2016).

324.323. _____ Επισκόπηση Αγορών, ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ταχυδρομικών Υπηρεσιών 2005-2015 από την ΕΕΕΤ. Διαθέσιμοι στο: <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/>

325.324. _____ (<https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>, 2/7/2016)

326.325. _____ (<https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>, 5/7/2016)

327.326. _____ <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>, 5/7/2016)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Πίνακας 65: Οι ορισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Πηγή Ορισμού	Ορισμός	Διαστάσεις
Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2001	<i>Μια ιδέα σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με τους μετόχους τους, σε εθελοντική βάση.</i>	<i>Εθελοντισμός, Ενδιαφερόμενα Μέρη, Κοινωνία, Περιβάλλον, οικονομικά.</i>
Παγκόσμιο Επιχειρηματικό Συμβούλιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη, 1999	<i>Η δέσμευση των επιχειρήσεων να συμβάλει στη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους, τις οικογένειές τους, την τοπική κοινότητα και την κοινωνία στο σύνολό της, να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.</i>	<i>Ενδιαφερόμενα μέρη, Κοινωνία, Οικονομία</i>
Παγκόσμιο Επιχειρηματικού Συμβουλίου για την αειφόρο ανάπτυξη, 2001	<i>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αφορά την συνεχιζόμενη δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται ηθικά και να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ποιότητα και την ζωή των εργαζομένων και των οικογενειών τους, καθώς και την τοπική κοινότητα και την κοινωνία.</i>	<i>Εθελοντισμός Κοινωνία Περιβάλλον</i>
Commission of the European Communities, 2001	<i>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη πρόκειται για εκείνη την έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες αποφασίζουν εν οικειοθελώς να συμβάλλουν για μια καλύτερη κοινωνία και ένα καθαρότερο περιβάλλον.</i>	<i>Εθελοντισμός Κοινωνία Περιβάλλον</i>

<p>Επιχείρηση για την Κοινωνική Ευθύνη, 2000</p>	<p><i>Η ΕΚΕ πρόκειται για την λήψη Επιχειρηματικών αποφάσεων που συνδέονται με ηθικές αξίες, την συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις και τον σεβασμό για τους ανθρώπους, τις κοινότητες την κοινωνία και το περιβάλλον.</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</i></p>
<p>Business for Social Responsibility, 2000</p>	<p><i>Η ΕΚΕ πρόκειται για την λειτουργία μιας επιχείρησης κατά τρόπο που να ικανοποιεί ή να υπερβαίνει τις ηθικές, νομικές, εμπορικές και δημόσιες προσδοκίες που η κοινωνία έχει απέναντι στις επιχειρήσεις. Η κοινωνική ευθύνη αποτελεί κατευθυντήρια αρχή για κάθε απόφαση σε κάθε τομέα της επιχείρησης.</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Οικονομία</i></p>
<p>I.B.L.F., 2003</p>	<p><i>Η ΕΚΕ αφορά τις ανοικτές και διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες βασίζονται σε ηθικές αξίες και τον σεβασμό προς τους εργαζομένους, της κοινωνίας και το περιβάλλον το οποίο θα συμβάλει στην βιώσιμη επιχειρηματική επιτυχία.</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</i></p>
<p>Khoury, et al.</p>	<p><i>Η ΕΚΕ αφορά τις ανοικτές και διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες βασίζονται σε ανοικτές και διαφανείς επιχειρηματικές πρακτικές και ηθικής αξίες. Για την εφαρμογή της ΕΚΕ είναι απαραίτητος ο σεβασμός προς τους εργαζόμενους, τις κοινότητες και το περιβάλλον κάτι που θα συμβάλει στην βιώσιμη επιχειρηματική επιτυχία.</i></p>	<p><i>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</i></p>
<p>Business for Social Responsibility, 2003</p>	<p><i>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σκοπό έχει την επίτευξη εμπορικής επιτυχίας με τρόπους που τιμούν τις ηθικές αξίες και τον σεβασμό τους ανθρώπους, τις κοινότητες και το φυσικό περιβάλλον.</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</i></p>

<p>Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003</p>	<p><i>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σημαίνει ότι η επιχείρηση εξετάζει πολύ προσεκτικά τις επιπτώσεις των στρατηγικών της στα ενδιαφερόμενα μέρη. Επίσης, αφορά την συνεχιζόμενη δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται δίκαια και υπεύθυνα και να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των ζωή του εργατικού δυναμικού της των οικογενειών τους, καθώς και την τοπική κοινότητα και κοινωνία</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Οικονομία</i></p>
<p>CSR WIRE, 2003</p>	<p><i>Η ΕΚΕ ορίζεται ως η ενσωμάτωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και αξιών σύμφωνα με τις οποίες τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων, συμπεριλαμβανομένων των επενδυτών των πελατών των εργαζομένων και του περιβάλλοντος αντανακλώνται στην εταιρεία</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία</i></p>
<p>Hopkins, 1998</p>	<p><i>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εκφράζει τον τρόπο αντιμετώπισης των ενδιαφερόμενων μερών της επιχείρησης με τρόπο ηθικά και κοινωνικά υπεύθυνο. Τα ενδιαφερόμενα μέρη υπάρχουν τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Έτσι η επιχείρηση συμπεριφέρεται κοινωνικά υπεύθυνα και υπάρχει ανάπτυξη των ενδιαφερόμενων μερών τόσο εντός όσο και εκτός της εταιρείας.</i></p>	<p><i>Ενδιαφερόμενα μέρη - Κοινωνία Εθελοντισμός</i></p>

<p>Ethics in Action Awards , 2003</p>	<p>Η ΕΚΕ είναι ένας όρος που περιγράφει την υποχρέωση της εταιρίας να είναι υπόλογη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της σχετικά με την ενέργειες για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Οι κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες θα πρέπει να εξετάσουν το πλήρες φάσμα των επιπτώσεων τους στις κοινότητες που δραστηριοποιούνται και στο περιβάλλον. Όταν λαμβάνουν τις αποφάσεις τους σχετικά με την στρατηγική που θα ακολουθήσουν θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους την εξισορρόπηση των αναγκών των ενδιαφερόμενων φορέων καθώς και την ανάγκη τους για την πραγματοποίηση του κέρδους τους.</p>	<p>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</p>
<p>Jones, 1980</p>	<p>Η ΕΚΕ ορίζεται ως η ιδέα ότι οι επιχειρήσεις έχουν την υποχρέωση προς τις κοινωνικές ομάδες στην κοινωνία, να νοιάζονται για αυτές. Οι κοινωνικές αυτές ομάδες είναι πέρα από τους μετόχους και τις υποχρεώσεις της επιχείρησης από την νομοθεσία.</p>	<p>Ενδιαφερόμενα μέρη Εθελοντισμός</p>
<p>Hopkins, 2003</p>	<p>Η ΕΚΕ ασχολείται με την αντιμετώπιση των ενδιαφερόμενων μερών της επιχείρησης ηθικά με ένα υπεύθυνο τρόπο που κρίνεται αποδεκτό στην πολιτισμένη κοινωνία περιλαμβάνοντας και την οικονομική ευθύνη. Τα ενδιαφερόμενα μέρη υφίστανται τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Ο ευρύτερος στόχος της κοινωνικής ευθύνης είναι να δημιουργήσει όλο και υψηλότερο βιοτικό επίπεδο , διατηρώντας παράλληλα την κερδοφορία της εταιρείας, για τους λαούς τόσο εντός όσο και εκτός της εταιρείας</p>	<p>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Οικονομία</p>

<p>Marsden, 2001</p>	<p><i>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ) αφορά τον πυρήνα της συμπεριφοράς των επιχειρήσεων και την ευθύνη για το σύνολο των επιπτώσεών τους στην κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούνται. Η ΕΚΕ σχετίζεται με τις θετικές και αρνητικές περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές συνέπειες που έχει για την κοινωνία</i></p>	<p><i>Περιβάλλον Κοινωνία Οικονομία</i></p>
<p>McWilliams and Siegel, 2001</p>	<p><i>Ενέργειες που εξυπηρετούν το γενικό καλό και οι οποίες είναι πέρα από τα συμφέροντα της επιχείρησης και από αυτά που απαιτούνται από το νόμο</i></p>	<p><i>Εθελοντισμός Κοινωνία</i></p>
<p>Ethical Performance, 2003</p>	<p><i>Η ΕΚΕ ορίζεται ως η ευθύνη της εταιρείας προς το σύνολο των επιπτώσεων της και την ενσωμάτωση των ενεργειών της επιχείρησης στην προστασία του κοινωνικού και φυσικού περιβάλλοντος. Η επιχείρηση ακολουθώντας την ΕΚΕ αφορά και την προστασία της υγείας και της ασφάλειας του προσωπικού.</i></p>	<p><i>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</i></p>
<p>Global Corporate Social Responsibility Policies Project, 2003</p>	<p><i>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σχετίζεται με τις επιχειρηματικές πρακτικές με βάση τις ηθικές αξίες και τον σεβασμό προς τους εργαζόμενους και το περιβάλλον.</i></p>	<p><i>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία Εθελοντισμός</i></p>
<p>Commission of the European Communities, 2002</p>	<p><i>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη σχετίζεται με τις επιχειρήσεις οι οποίες λαμβάνουν τις ευθύνες και παίρνουν μέτρα πέρα από αυτά για τα οποία είναι υποχρεωμένες. Αυτές οι ευρύτερες ευθύνες καλύπτουν ένα μεγάλο εύρος των περιοχών αλλά συνήθως αναφέρονται ότι ανήκουν στο κοινωνικό και περιβαλλοντικό τομέα.</i></p>	<p><i>Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία Εθελοντισμός</i></p>

<p>Pinney, 2001</p>	<p>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ) ή εταιρική υπευθυνότητα μπορεί να οριστεί ως ένα σύνολο πρακτικών διαχείρισης για να εξασφαλίσει η εταιρεία ότι θα ελαχιστοποιεί τις αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στην κοινωνία μεγιστοποιώντας παράλληλα τις θετικές επιπτώσεις της.</p>	<p>Κοινωνία</p>
<p>IndianNGOs.com, 2003</p>	<p>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια επιχειρησιακή διαδικασία όπου το ίδρυμα και τα άτομα είναι ευαίσθητοι και προσεκτικοί σχετικά με την άμεση και έμμεση επίδραση τους σε εσωτερικές και εξωτερικές κοινότητες, στη φύση και τον έξω κόσμο</p>	<p>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</p>
<p>Business for Social Responsibility</p>	<p>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά τις Κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες συντελούν στην ενίσχυση της Εταιρικής Υπευθυνότητας, των ενδιαφερόμενων μερών, τον σεβασμό των ηθικών αξιών. Επίσης η ΕΚΕ συντελεί στον σεβασμό και τη διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντός. Συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας καθώς και των ευκαιριών της ζωής, εμπνυχώνει τους ανθρώπους και επενδύει στις τοπικές κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιείται η επιχείρηση.</p>	<p>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</p>
<p>Kilcullen and Kooistra, 1999</p>	<p>Η ΕΚΕ πρόκειται για την ηθική υποχρέωση που μπορεί να αποδοθεί στις εταιρείες και περιλαμβάνει τις δραστηριότητες της επιχείρησης προς το κοινό πέρα από την απλή υπακοή στους νόμους του κράτους</p>	<p>Εθελοντισμός</p>
<p>Piacentini et al, 2000</p>	<p>Η ΕΚΕ είναι η εθελοντική ανάληψη από τις εταιρείες των ευθυνών τους, πέρα από τις αμιγώς οικονομικές και νομικές ευθύνες</p>	<p>Εθελοντισμός</p>

<p>UK, Government 2001</p>	<p>Η Εταιρική κοινωνική ευθύνη αναγνωρίζει ότι τα ευρύτερα οικονομικά ενδιαφέροντα του ιδιωτικού τομέα είναι ο έλεγχος της διαχείρισης της επιρροής της επιχείρησης στο περιβάλλον και στην κοινωνία. Αυτό απαιτεί την δημιουργία ενός κατάλληλου διαλόγου και συνεργασίας με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, είτε αυτοί είναι εργαζόμενοι είτε πελάτες, είτε επενδυτές, είτε προμηθευτές είτε κοινότητες. Η ΕΚΕ πηγαίνει πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις, με την εθελοντική συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα, υπό την ηγεσία της δέσμευσης, η οποία αντικατοπτρίζει τις προτεραιότητες και τα χαρακτηριστικά της κάθε επιχείρησης.</p>	<p>Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</p>
<p>Woodward - Clyde, 1999</p>	<p>Η ΕΚΕ έχει οριστεί ως η σύμβαση μεταξύ της κοινωνίας και της επιχείρησης στην οποία σύμβαση η κοινότητα αναθέτει στην επιχείρηση την άδεια να λειτουργήσει και η επιχείρηση σαν αντάλλαγμα πληροί ορισμένες υποχρεώσεις και συμπεριφέρεται με έναν αποδεκτό τρόπο.</p>	<p>Ενδιαφερόμενα Μέρη</p>
<p>Reder, 1994</p>	<p>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφορά μια σφαιρική αντίληψη η οποία αναφέρεται τόσο στον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία διεξάγει τις εσωτερικές λειτουργίες της, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο μεταχειρίζεται το εργατικό δυναμικό της, αλλά και τις επιπτώσεις της σε παγκόσμιο επίπεδο γύρω από τις δραστηριότητες της.</p>	<p>Ενδιαφερόμενα μέρη Κοινωνία Περιβάλλον</p>
<p>Lea, 2002</p>	<p>Η ΕΚΕ μπορεί να οριστεί ως η ενσωμάτωση των κοινωνικών αλλά και περιβαλλοντικών ανησυχιών στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες, συμπεριλαμβάνοντας πάντα και την σχέση της επιχείρησης με τα</p>	<p>Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία</p>

	ενδιαφερόμενα μέρη.	
Lea, 2002	Η ΕΚΕ αφορά τις επιχειρήσεις καθώς και άλλους οργανισμούς οι οποίοι πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις που έχουν για να διαχειριστούν την επιρροή του περιβάλλοντος και της κοινωνίας αφορούν και τον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί αλληλεπιδρούν με τους υπαλλήλους τους, τους προμηθευτές, τους πελάτες και τις τοπικές κοινότητες στις οποίες λειτουργούν.	Εθελοντισμός Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον
Foran, 2001	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να ορισθεί ως ένα σύνολο πρακτικών και συμπεριφορών προς το εργατικό δυναμικό, το περιβάλλον μέσα στο οποίο η επιχείρηση λειτουργεί καθώς και τις σχέσεις της με τις αρχές και την κοινωνία των πολιτών.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον
Andersen, 2003	Ορίζουμε την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως ένα στοιχείο το οποίο επεκτείνει το άμεσο ενδιαφέρον της επιχείρησης προς τους πολίτες και την κοινωνία και ενεργεί με σεβασμό προς την μελλοντική γενιά και την φύση.	Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον
Frederick et al, 1992	Η εταιρική κοινωνική ευθύνη μπορεί να οριστεί ως η αρχή σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες θα πρέπει να λογοδοτούν για τις επιπτώσεις οποιασδήποτε από τις ενέργειές τους σχετικά με την κοινότητα και το περιβάλλον	Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον
Van Marreewijk, 2003	Σε γενικές γραμμές, η εταιρική βιωσιμότητα και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναφέρεται σε δραστηριότητες της εταιρείας αποδεικνύοντας την ένταξη της σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες καθώς και σε επιχειρηματικές δραστηριότητες και στις επαφές της με	Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία Εθελοντισμός

	<i>τα ενδιαφερόμενα μέρη</i>	
Van Marreewijk, 2001	<i>Η ΕΚΕ αφορά την ενσωμάτωση τόσο των κοινωνικών όσο και περιβαλλοντικών ανησυχιών των περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης στις περιβαλλοντικές της δραστηριότητες αλλά και τις επαφές τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη.</i>	<i>Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον Οικονομία Εθελοντισμός</i>
Jackson and Hawker, 2001	<i>Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αφορά τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση αντιμετωπίζει τους υπαλλήλους της καθώς και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς και το περιβάλλον.</i>	<i>Ενδιαφερόμενα Μέρη Κοινωνία Περιβάλλον</i>
Strategis, 2003	<i>Η ΕΚΕ θεωρείται γενικά ως η επιχειρηματική συμβολή στην αειφόρο ανάπτυξη, και μπορεί να οριστεί ως η ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόν χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες. Η ΕΚΕ επικεντρώνεται στο πως μπορεί να επιτευχθεί η ενσωμάτωση των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιταγών.</i>	<i>Οικονομία Κοινωνία Περιβάλλον</i>

Πηγή: Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2001; Παγκόσμιο Επιχειρηματικό Συμβούλιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη, 1999; Παγκόσμιο Επιχειρηματικού Συμβουλίου για την αειφόρο ανάπτυξη, 2001; Commission of the European Communities, 2001; Επιχείρηση για την Κοινωνική Ευθύνη, 2000; Business for Social Responsibility, 2000; I.B.L.F., 2003; Khoury, et al.; Business for Social Responsibility, 2003; Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003; CSR WIRE, 2003; Hopkins, 1998; Ethics in Action Awards , 2003; Jones, 1980; Hopkins, 2003; Marsden, 2001; McWilliams and Siegel, 2001; Ethical Performance, 2003; Global Corporate Social Responsibility Policies Project, 2003; Commission of the European Communities, 2002; Pinney, 2001; IndianNGOs.com, 2003; Business for Social Responsibility; Kilcullen and

Kooistra, 1999; Piacentini et al, 2000; UK, Government 2001; Woodward -Clyde, 1999; Reder, 1994; Lea, 2002; Lea, 2002; Foran, 2001; Andersen, 2003; Frederick et al, 1992; Van Marrewijk, 2003; Van Marrewijk, 2001; Jackson and Hawker, 2001; Strategis, 2003; Jankala, Jankalova,(2016)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΧΑΡΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα να λειτουργεί σε σταθερό, σαφές, κωδικοποιημένο, αντικειμενικό, προβλέψιμο, διεθνώς ανταγωνιστικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο που προάγει την επιχειρηματικότητα και ενισχύει την ανταγωνιστικότητα. Η επιχείρηση οφείλει να διασφαλίζει την επιβίωσή της σεβόμενη το θεσμικό και νομικό πλαίσιο, να αναλαμβάνει τις ευθύνες της και να εκπληρώνει με συνέπεια τις υποχρεώσεις της.

2. Η επιχείρηση, όπως και κάθε πολίτης της χώρας, έχει δικαίωμα σε χρηστή και διαφανή διαχείριση των δημοσίων οικονομικών, η οποία διασφαλίζει τον κοινωνικό ρόλο του κράτους και στοχεύει στον περιορισμό του δημοσίου δανεισμού, καθώς και σε σταθερό και προβλέψιμο φορολογικό πλαίσιο που στηρίζει την επιχειρηματικότητα και τις επενδύσεις. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να ανταποκρίνεται με συνέπεια στις θεσμοθετημένες υποχρεώσεις της και να συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς που οδηγεί σε στρεβλώσεις της αγοράς και ζημιώνει το κοινωνικό σύνολο.

3. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα να διεκδικεί διαφάνεια, φερεγγυότητα και αμοιβαιότητα στις σχέσεις της πολιτείας με τους πολίτες και τις άλλες επιχειρήσεις, καθώς και την αποτελεσματική προστασία της δικαιοσύνης. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να αποδίδει εύλογο μέρισμα στους μετόχους της, να εφαρμόζει τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης και να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της προς τους εργαζομένους, προμηθευτές και πελάτες της.

4. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα πρόσβασης σε μια ενοποιημένη και αποτελεσματική ευρωπαϊκή αγορά που δεν περιορίζεται από κρατικά ή ιδιωτικά μονοπώλια και λειτουργεί με όρους που δεν θίγουν την άμεση ή μακρόχρονη ανταγωνιστική ικανότητα της ίδιας και του συνόλου της οικονομίας. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να αποφεύγει εναρμονισμένες πρακτικές και να μη νοθεύει τον ανταγωνισμό εις βάρος του καταναλωτή.

5. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα σε ένα σύγχρονο εκπαιδευτικό σύστημα που προσφέρει δεξιότητες, γνώσεις και αξίες που αντιστοιχούν στις κοινωνικές και

οικονομικές ανάγκες, ένα σύστημα που προάγει την ατομική ευθύνη, τη δημιουργία και την καινοτομία. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να επενδύει στη γνώση στο χώρο εργασίας, στην κατάρτιση και δια βίου εκπαίδευση των εργαζομένων της.

6. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα πρόσβασης σε μια αγορά εργασίας που δεν επιβαρύνει την ικανότητά της να προσαρμόζεται γρήγορα στις αλλαγές και ενθαρρύνει την αύξηση της απασχόλησης, καθώς και να διεκδικεί από την πολιτεία ένα αποτελεσματικό δίκτυο κοινωνικής προστασίας που στοχεύει στη σύντομη επανένταξη των ανέργων στην αγορά. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να συνεισφέρει στη δημιουργία θέσεων εργασίας, να εφαρμόζει ένα αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, των προαγωγών και των αμοιβών, να διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους και να σέβεται την ισορροπία μεταξύ εργασιακού χρόνου και προσωπικής ζωής.

7. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα να διεκδικεί από την πολιτεία προστασία της φήμης της και αντικειμενική μεταχείρισή της με βάση πραγματικά και επιβεβαιωμένα γεγονότα. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να παρέχει ειλικρινή ενημέρωση και πληροφόρηση σε όσους συναλλάσσονται με αυτή και να σέβεται τα δικαιώματα του καταναλωτή για παροχή ασφαλών, ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.

8. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα σε μια ενιαία εθνική και ευρωπαϊκή πολιτική που προστατεύει αποτελεσματικά την πνευματική ιδιοκτησία, στηρίζει την έρευνα και ανάπτυξη και ενθαρρύνει την καινοτομία. Η επιχείρηση έχει ευθύνη να παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις, να βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά της, να εκσυγχρονίζει τις διαδικασίες παραγωγής της και να καινοτομεί στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχει.

9. Η επιχείρηση έχει δικαίωμα σε σαφή και ολοκληρωμένο εθνικό χωροταξικό σχεδιασμό και σύγχρονες υποδομές που της εξασφαλίζουν δίκτυα μεταφορών, διαχείριση αποβλήτων, τηλεπικοινωνίες και ενέργεια. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να σέβεται το περιβάλλον ελαχιστοποιώντας τις επιπτώσεις των δράσεών της σε αυτό, να εφαρμόζει μέτρα πρόληψης καταστροφών, να προωθεί ενεργά την ανακύκλωση και να συμβάλλει στην εξοικονόμηση ενέργειας.

10. Η επιχείρηση που σέβεται τις υποχρεώσεις της, όπως αυτές απορρέουν από την παρούσα Χάρτα, διεκδικεί αναγνώριση της συνεισφοράς της στην κοινωνία και σεβασμό των δικαιωμάτων της από την πολιτεία. Η επιχείρηση, ως ενεργός εταιρικός πολίτης, δεσμεύεται να αποδίδει στην κοινωνία μέρος της προστιθέμενης αξίας που

παράγει και να καλλιεργεί εταιρική κουλτούρα, η οποία αναγνωρίζει και εφαρμόζει τις αρχές της παρούσας Χάρτας.

(Χάρτα δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Επιχειρήσεων, ΣΕΒ. Διαθέσιμο στο: http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/48672/SEV_Xarta_dikaiomaton1.pdf, 9/7/2016)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΙΔΡΥΤΙΚΗ ΔΙΑΚΥΡΗΞΗ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.

Ο κόσμος μας χαρακτηρίζεται από έναν διαρκώς διευρυνόμενο οικουμενισμό, τόσο στη διακίνηση και διαμόρφωση ιδεών, αντιλήψεων, συμπεριφορών και προτύπων, όσο και στους τομείς της οικονομίας και της τεχνολογικής εξέλιξης. Προϊόντα, υπηρεσίες, κεφάλαιο και άνθρωποι μετακινούνται πλέον ευκολότερα από ποτέ.

Ταυτόχρονα, οι νέες τεχνολογίες, σε συνδυασμό με τη νέα τεχνογνωσία σε ότι αφορά τη ρυθμιστική οργάνωση των αγορών, μετασχηματίζουν νευραλγικούς τομείς της παγκόσμιας οικονομίας - ενέργεια, τηλεπικοινωνίες, πληροφορική, μεταφορές - απεξαρτώντας τους σε μεγάλο βαθμό από τις πολιτικές διαδικασίες και προσδίδοντας έναν ολοένα σημαντικότερο ρόλο στις αγορές. Η παρέμβαση του κράτους σε περιοχές στις οποίες άλλοτε κυριαρχούσε, σταδιακά μειώνεται, προς όφελος μικρότερων, πολύ πιο ευέλικτων και αποτελεσματικών σχημάτων που στηρίζονται στην ιδέα της δικτύωσης και της ανταλλαγής πληροφοριών. Το νέο αυτό μοντέλο αλληλεπίδρασης και συνέργιας των δομικών συντελεστών της κοινωνίας και της οικονομίας, με βασικό άξονα την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας, αναδεικνύει νέες προκλήσεις και ευκαιρίες, νέα αιτήματα και προσδοκίες, νέες δομές και αξίες, τόσο για τις Μονάδες όσο και τις Ομάδες. Αναγνωρίζοντας ότι οι επιχειρήσεις ΣΗΜΕΡΑ καλούνται να επιταχύνουν τις διαδικασίες προσαρμογής στα νέα δεδομένα, διαμορφώνοντας ένα ευρύτατο φάσμα ευκαιριών στο νέο περιβάλλον και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες για την αναγέννηση της κοινωνικής συνείδησης, δραστηριότητας, αλληλεγγύης και συνοχής,

ΔΙΑΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ ΟΤΙ Ιδρύουμε το Ελληνικό Δίκτυο για την Κοινωνική Συνοχή με την ονομασία : "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΟΧΗ" (ΔΙΚΤΥΟ)

Στόχοι μας είναι :

1. Η ευαισθητοποίηση και η συστράτευση της επιχειρηματικής κοινότητας αλλά και των επιμέρους κοινωνικών ομάδων προς την κατεύθυνση της προώθησης της κοινωνικής συνοχής στη χώρα μας.

2. Η συγκέντρωση των πόρων, ο συντονισμός και η διάθεσή τους προς ένα κοινό σκοπό : την κοινωνική αλληλεγγύη.

3. Η ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας, συνέργιας και συντονισμού ανάμεσα στις επιχειρήσεις - μέλη του δικτύου, για την από κοινού εφαρμογή προγραμμάτων ή την ανταλλαγή καλών πρακτικών.

4. Η προσφορά στο δημόσιο διάλογο ενός πλούτου ιδεών και προτάσεων, τον οποίο οι κυβερνητικοί και λοιποί φορείς θα είναι σε θέση στη συνέχεια να αξιοποιήσουν και ενδεχομένως να υιοθετήσουν. Ως κριτήριο συμμετοχής προκρίνουμε την ελεύθερη βούληση των Ελληνικών Επιχειρήσεων να ενταχθούν στο Δίκτυο και να συμβάλλουν ουσιαστικά στην προώθηση της ιδέας της κοινωνικής συνοχής, μέσω της αποδοχής του πλαισίου λειτουργίας του Δικτύου, όπως αυτό περιγράφεται στο καταστατικό ίδρυσής του. Ως βασικοί άξονες δράσης του Δικτύου προτάσσονται :

1. Η ομαλή ένταξη στο κοινωνικό σύνολο των κοινωνικά μειονεκτουσών ομάδων, όπως : • τα άτομα με ειδικές ανάγκες • οι οικονομικοί μετανάστες και πολιτικοί πρόσφυγες • απεξαρτημένοι, πρώην χρήστες ναρκωτικών • αποφυλακισθέντες • μακροχρόνια άνεργοι, ώριμης ηλικίας

2. Η ανάπτυξη της ιδέας του κοινωνικού εθελοντισμού στο εσωτερικό των επιχειρήσεων - μελών του Δικτύου

3. Η προστασία του περιβάλλοντος.

Ως κύριες προτεραιότητες ορίζονται :

1. Η καταγραφή -σε όσο το δυνατόν εκτενέστερη βάση εταιρειών- της ύπαρξης προγραμμάτων Κοινωνικής Ευθύνης, της φιλοσοφίας τους, της κατεύθυνσης και της μεθοδολογίας τους.

2. Η ανάδειξη των νέων στοιχείων κοινωνικού προβληματισμού και η διεύρυνση των μελών του Δικτύου στο χώρο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Όλοι Εμείς που υπογράφουμε την ιδρυτική αυτή διακήρυξη, συμφωνούμε και αποδεχόμαστε τους ειδικούς κανόνες δεοντολογίας και το καταστατικό λειτουργίας του Δικτύου και τέλος δεσμευόμαστε να προσδώσουμε ουσία και νόημα στο παρόν με φαντασία,

νεωτερισμό, τόλμη και δυναμισμό. Ακολουθούν οι υπογραφές των εκπροσώπων των πιο κάτω εταιριών και φορέων : 1. Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) 2. Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ) 3. Σύνδεσμος Βιομηχανιών Β. Ελλάδος (ΣΒΒΕ) 4. TITAN Α.Ε. 5. BP Hellas Α.Ε. 6. Fanco Α.Ε., Βιομηχανία Ειδών Ένδυσης 7. IBM Hellas Α.Ε. 8. Nestle ΕΛΛΑΣ Α.Ε. 9. Shell Hellas Α.Ε. 10. Α.Ε.Ε. Αργυρομεταλλευμάτων & Βαρυτίνης 11. ΔΕΛΤΑ Συμμετοχών Α.Ε. 12. TVX Hellas Α.Ε. 13. Epikinonia - Business Communications Network 14. Philip Morris Hellas ΑΕΒΕ 15. Janssen - Cilag Greece 16. ΦΑΓΕ Βιομηχανία Γάλακτος Α.Ε

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

- Απόφαση ΕΚ 5/204/14-11-2000. «Κάνονες εταιρειών που έχουν εισαγάγει τις μετοχές τους στο χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και συνδεόμενων με αυτές προσώπων» (ΦΕΚ Β' 1487/6-12-2000).
- Νόμος 3016/2002 «Για την Εταιρική Διακυβέρνηση, θέματα μισθοδοσίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 110/17-56-2002) άρθρο 6 παρ. 1. Ο νόμος ορίζει ότι μια εταιρεία εισάγει μετοχές ή άλλες κινητές αξίες σε οργανωμένη χρηματιστηριακή αγορά και με την υποβολή της αίτησης περί εισαγωγής πρέπει να διαθέτει και ιεσωτερικό κανονισμό λειτουργίας.
- Απόφαση ΕΚ 5/204/14-11-2000 « Κανόνες συμπεριφοράς εταιρειών που έχουν εισαγάγει τις μετοχές τους στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και συνδεόμενων με αυτές προσώπων, άρθρο, 3 ορίζει ότι κάθε εταιρεία οφείλει να καταρτίζει επαρκή κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας η οποία ανταποκρίνεται στο μέγεθος, στο αντικείμενο της στις αρχές σύγχρονης οργάνωσης και στο οργανόγραμμα της εταιρείας.
- Νόμος 3016/2002,⁶¹ άρθρο 4 παράγραφο 3, προκειμένου να ελεγχθεί η τήρηση των διατάξεων του, η εταιρεία θα πρέπει μέσα στο χρονικό διάστημα 20 ημερών να υποβάλλει στην επιτροπή κεφαλαιαγοράς το πρακτικό της γενικής συνέλευσης η οποία εξέλεξε τα ανεξάρτητα μέλη του διοικητικού συμβουλίου. Επίσης υποβάλλεται μέσα στην ίδια προθεσμία και το πρακτικό

⁶¹ Ο Νόμος 3016/2002 θεσπίστηκε στην Ελλάδα προκειμένου να αντιμετωπίσει βασικά προβλήματα στις σχέσεις μεταξύ μετόχων και διευθυντικών στελεχών. Οι διατάξεις του Ν. 3016/2002 προωθούν την περεταίρω διαφάνεια στις συναλλαγές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των ανώτατων στελεχών με την εταιρεία και με τους άμεσα ενδιαφερόμενους.

του διοικητικού συμβουλίου στο οποίο ορίζεται η ιδιότητα του κάθε μέλους ως εκτελεστικού, μη εκτελεστικού ή αν εκλέγεται προσωρινό ανεξάρτητο μέλος σε αντικατάσταση αλλού που παραιτήθηκε.

- Κ.Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών». Κωδικοποιήθηκε σε ενιαίο κείμενο με το Βασιλικό διάταγμα 1174/1963 ΦΕΚ Α 37/30-3-1963. Άρθρο 22 παρ. 3 στο οποίο αναφέρεται ότι επιτρέπεται στο καταστατικό των εταιρειών να ορίζει θέματα τα οποία το διοικητικό συμβούλιο μπορεί να αναθέτει εξουσίες διαχείρισης αλλά και εκπροσώπησης σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα τα οποία εφόσον δεν το απαγορεύει το καταστατικό και προβλέπεται από τις αποφάσεις του διοικητικού συμβουλίου να αναθέτουν αυξημένη άσκηση εξουσιών οι οποίες τους ανατέθηκαν ή σε τρίτους.
- Κ.Ν. 2190/1920, άρθρο 22^Α ΠΑΡ. 1^α, σαν τροποποίηση η οποία αναφέρει ότι τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου της εταιρείας να εξασφαλίσουν ότι οι ετήσιοι λογαριασμοί, ετήσια έκθεση και όταν προβλέπεται ξεχωριστά η δήλωση εταιρικής διακυβέρνησης .
- Νόμος 3693/2008 (ΦΕΚ Α' 174/25.8.2008) Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2006/43/ΕΚ περί υποχρεωτικών ελέγχων των ετήσιων και των ενοποιημένων λογαριασμών, για την τροποποίηση των Οδηγιών 78/660/ΕΘΚ και 83/349/ΕΟΚ του Συμβουλίου και για την κατάργηση της Οδηγίας 84/253/ΕΟΚ του Συμβουλίου και άλλες διατάξεις. Στο άρθρο 37 αναφέρεται ότι η εταιρεία υποχρεούτε να συστήσει αλλά και να διατηρήσει Επιτροπή Ελέγχου η οποία αποτελείται από δυο τουλάχιστον μη εκτελεστικά μέλη και ένα ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του οργάνου διοίκησης της. Όλα τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου θα πρέπει να ορίζονται από την γενική διεύθυνση των μετόχων ή των εταίρων ενώ το ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος της επιτροπής ελέγχου θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένα επαρκή γνώση πάνω σε θέματα λογιστικής αλλά και ελεγκτικής.
- Απόφαση ΕΚ 5/204/14-11-2000, άρθρο 4, αναφέρει ότι στις αρμοδιότητες της υπηρεσίας εσωτερικού ελέγχου συμπεριλαμβάνονται επιπροσθέτως και οι εξής: α) Πρόκειται για τον έλεγχο τήρησης των υποχρεώσεων οι οποίες προβλέπονται στην ανώτερη απόφαση. β) ο έλεγχος τήρησης των δέσμευσεων που περιέχουν στα ενημερωτικά δελτία αλλά και τα επιχειρηματικά σχέδια της εταιρείας σχετικά με την χρήση των κεφαλαίων τα οποία αντλήθηκαν από το χρηματιστήριο. γ) ο έλεγχος της νομιμότητας αμοιβών και πάσης φύσεως παροχών προς τα μέλη της διοίκησης αναφορικά με αποφάσεις αρμόδιων οργάνων της εταιρείας με συνδεδεμένες

με αυτήν εταιρείες, βάση του άρθρου 42 του Κ.Ν. 2190/1920 καθώς και σχέσεων της εταιρείας με εταιρείες στο κεφάλαιο των οποίων συμμετέχουν με ποσοστό 10% μέλη του διοικητικού συμβουλίου ή μέτοχοι της με ποσοστό τουλάχιστον 10%.

- Νόμος 3556/2007 (ΦΕΚ Α' 91/30.04.2007) «Προυποθέσεις διαφάνειας για την πληροφόρηση σχετικά με εκδότες των οποίων οι κινητές αξίες έχουν εισαχθεί ώστε να διαπραγματευτούν σε οργανωμένη αγορά και άλλες διατάξεις άρθρο 17, ορίζει ότι ο εκδότης μετόχων που έχουν εισαχθεί προς διαπραγμάτευση η οποία βρίσκεται σε οργανωμένη αγορά και διασφαλίζει την ίση μεταχείριση όλων των κατόχων χρεωστικών τίτλων ίσης κατάταξης ως προς όλα τα δικαιώματα τα οποία ενσωματώνονται σε αυτούς τους χρεωστικούς τίτλους.
- Νόμος 3884/2010 (ΦΕΚ Α 168/24.9.2010) Ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της οδηγίας 2007/36 ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 11^{ης} Ιουλίου 2007, όσον αφορά την άσκηση ορισμένων δικαιωμάτων από μετόχους εισηγμένων εταιρειών. Τροποποίηση και προσαρμογή του κωδικοποιημένου νόμου 2190/1920 περί ανωνύμων εταιρειών και του νόμου Ν. 2396/1996.
- Οδηγία 2004/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Απριλίου 2004, ΕΕ L 45 της 30.4.2010, σημείο 14 της παραγράφου 1 του άρθρου 4, συμπεριλαμβάνει στην ετήσια έκθεση διαχείρισης και δήλωση εταιρικής διακυβέρνησης.
- Νόμος 3873/2010⁶² (ΦΕΚ Α 150/6.9.2010) Ενσωμάτωση στην Ελληνική έννομη τάξη της οδηγίας 2006/46 ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τους ετήσιους και ενοποιημένους λογαριασμούς εταιρειών ορισμένων μορφών της οδηγίας 2007/63/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την απαίτηση αλλά και για την σύνταξη νέκθεσης η οποία θα πραγματοποιείται από ανεξάρτητο εμπειρογνώμονα σε περίπτωση συγχώνευσης ή της διάσπασης ανωνύμων εταιρειών.
- Απόφαση ΕΚ 5/204/14-11-2000. Στην απόφαση αυτή το άρθρο 5 ορίζει ότι η κάθε εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει υπηρεσία εξυπηρέτησης μετόχων η οποία θα έχει την ευθύνη της άμεσης και ισότιμης πληροφόρησης των μετόχων της

62 Πρόκειται για την τροποποίηση και προσαρμογή του κωδικοποιημένου νόμου 2190/1920 περί ανωνύμων εταιρειών και του Ν. 2396/1996

εταιρείας αλλά και της εξυπηρέτησης τους όσον αφορά την άσκηση των δικαιωμάτων τους με βάση το νόμο αλλά και το καταστατικό.

- Απόφαση ΕΚ 5/204/14-11-2000. Στο άρθρο ορίζεται ότι η κάθε εταιρεία οφείλει να διαθέτει υπηρεσία εταιρικών ανακοινώσεων στην οποία ανατίθεται η αρμοδιότητα συμμόρφωσης της εταιρείας με τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στα άρθρα 10 έως και 13 του Ν. 3340/2005 και στις αποφάσεις της επιτροπής κεφαλαιαγοράς οι οποίες εκδίδονται μετά από εξουσιοδότηση αυτών καθώς και στο άρθρο 2 της παραπάνω απόφασης. Η επικοινωνία της εταιρείας με τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανόμενης της υποβολής στην επιτροπή κεφαλαιαγοράς και στο χρηματιστήριο Αθηνών.
- Ν. 3808/2009. Έκτακτη Οικονομική Ενίσχυση Κοινωνικής Αλληλεγγύης, έκτακτη εισφορά κοινωνικής ευθύνης των μεγάλων επιχειρήσεων και της μεγάλης ακίνητης περιουσίας και άλλες διατάξεις. Σε αυτό το νόμο δίνεται μια προσπάθεια από το κράτος να επιβάλει κάποια αρχή φορολογικής ισότητας. Γίνεται μάλιστα αναφορά στις επιχειρήσεις οι οποίες δημοσιεύουν οικονομικές καταστάσεις σύμφωνα πάντα με τους κανόνες των διεθνών λογιστικών προτύπων χρηματοοικονομικής αναφοράς. Η έκτακτη εισφορά η οποία καθιερώνεται είναι σε αναλογική σχέση με το συνολικό καθαρό εισόδημα του προηγούμενου έτους.
- Ευρωπαϊκή οδηγία εκσυγχρονισμού (2003/52/EC) στο εθνικό δίκαιο με το νόμο 3847/2006. Θεσμοθέτηση υπέρ της διαφάνειας και του ελέγχου των εταιρικών οικονομικών δεδομένων και υποχρέωση των οργανισμών εισηγμένων στο χρηματιστήριο να δημοσιοποιούν τους κινδύνους που συνδέονται με τα πάγια στοιχεία του ενεργητικού καθώς και υποχρέωση των ρυθμιστικών αρχών να αξιολογήσουν τους αναφερόμενους κινδύνους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ, ΚΙΝΗΤΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 2002-2008

Συμφώνα με την έρευνα των Karakanis, et al., 2015 η εξέλιξη τιμών της σταθερής τηλεφωνίας για τα έτη 2002 έως 2008 ήταν η εξής:

Πίνακας 66: Η εξέλιξη τιμών της σταθερής τηλεφωνίας για τα έτη 2002 έως 2008

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Fixed charge (Monthly) (1)	9,98	10,49	11,4	11,9	11,9	11,9	11,9
Fixed charge (Monthly) (2)	9,98	10,49	11,4	11,9	11,9	11,9	11,9
Local calls (1minute) (1)	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026
Local calls (1minute) (2)	0,024	0,024	0,024	0,024	0,024	0,024	0,024
Long distance calls (1 minute) (1)	0,063	0,063	0,063	0,062	0,062	0,062	0,062
Long distance calls (1 minute) (2)	0,048	0,049	0,047	0,047	0,047	0,047	0,047
International calls (1 minute) (e.g. EU country) (1)	0,246	0,246	0,246	0,246	0,246	0,246	0,246
International calls (1 minute) (e.g. EU country) (2)	0,173	0,174	0,172	0,16	0,16	0,16	0,16
Calls to Mobile (1 minute) (1)	0,268	0,268	0,268	0,192	0,192	0,192	0,192
Calls to Mobile (1 minute) (2)	0,208	0,215	0,202	0,181	0,181	0,181	0,181

Πηγή: Kostas Karamanis et al. / Procedia - Social and Behavioral Sciences 175 (2015)

Όπου 1 = ΟΤΕ , 2 = Υπόλοιπες Επιχειρήσεις

Παρατηρούμε ότι η χρέωση για τις τοπικές κλήσεις είναι χαμηλότερη (0,024 €) σε ιδιωτικές εταιρείες από ό, τι οι τιμές τις οποίες είχε ο Ο.Τ.Ε. (0.026 €). Η μεγαλύτερη διαφορά παρατηρείται στις υπεραστικές κλήσεις, όπου στις ιδιωτικές επιχειρήσεις κατά το ίδιο έτος (2008), η χρέωση ήταν 0,047 € το λεπτό ενώ στον ΟΤΕ 0.062 €. Οι ιδιωτικές εταιρείες χρεώνουν για τις διεθνείς κλήσεις σημαντικά χαμηλότερο τέλος από τον ΟΤΕ. Επίσης, το κόστος των κλήσεων προς κινητά ήταν χαμηλότερο για τις ιδιωτικές εταιρείες (0.181 €) σε σύγκριση με τον ΟΤΕ (0,192 €). Το μηνιαίο πάγιο είναι ακριβώς το ίδιο τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για τις υπόλοιπες εταιρείες. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι εταιρείες εκτός του ΟΤΕ προκειμένου να μπορέσουν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους θα έπρεπε να μισθώνουν τις γραμμές τους από τον ΟΤΕ.

Όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία έχουμε την παρακάτω τιμολογιακή εξέλιξη:

Πίνακας 67: Εξέλιξη Τιμών Κινητής Τηλεφωνίας. (1993 – 2008).

	Montly fixed charge (1)	Montly fixed charge (2)	Minimum charge (1 second) (1)	Minimum charge (1 second) (2)	1 SMS (1)	1 SMS (2)
1993	-	27,88	-	0,1567	-	-
1994	-	27,88	-	0,1644	-	-
1995	-	27,88	-	0,1703	-	-
1996	-	22,75	-	0,2099	-	0,079
1997	-	18,34	-	0,1805	-	0,079
1998	-	13,21	-	0,0041	-	0,078
1999	7,33	12,47	0,0041	0,006	0,0085	0,081
2000	7,33	8,36	0,0041	0,0044	0,0085	0,084
2001	7,33	7,92	0,0041	0,0044	0,0085	0,082
2002	7,33	7,92	0,0041	0,0044	0,0085	0,085

2003	7,33	10,5	0,0035	0,0041	0,0085	0,08
2004	7,33	10,5	0,0035	0,0041	0,0085	0,08
2005	7,33	10,5	0,004	0,0036	0,0085	0,082
2006	7,33	10,5	0,004	0,0036	0,0085	0,082
2007	7,33	10,5	0,004	0,0036	0,0085	0,082
2008	7,33	10,5	0,004	0,0036	0,0085	0,082

Πηγή: Kostas Karamanis et al. / Procedia - Social and Behavioral Sciences 175 (2015), 556

Όπου 1 = COSMOTE , 2 = Υπόλοιπες Επιχειρήσεις

Παρατηρούμε ότι στην COSMOTE το μηνιαίο πάγιο ήταν χαμηλότερο κατά 3,17 € σε σχέση με τις υπόλοιπες εταιρείες. Η Cosmote είχε μηνιαίο πάγιο 7,33 € έναντι 10,50 € των υπολοίπων επιχειρήσεων. Αντίθετα, η ελάχιστη χρέωση για την αποστολή ενός sms ήταν φθηνότερη για τις υπόλοιπες εταιρείες. Συγκεκριμένα οι υπόλοιπες εταιρείες χρέωναν το 2008 0,0036 € έναντι 0,0820 € στον ΟΤΕ.

Όσον αφορά το διαδίκτυο η εξέλιξη των τιμών παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 68: Εξέλιξη Τιμών Κινητής Διαδικτύου (1998 – 2008).

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Monthly charge (1)	6,02	6,75	6,75	8,22	9,98	10,49	11,4	11,9	11,9	11,9	11,9
Mounthly charge (2)	6,02	6,75	6,75	8,22	9,98	10,49	11,4	11,9	11,9	11,9	11,9
Usage rental (per peak hour) (1)	0,45 8	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,52	0,352	0,352
Usage rental (per peak hour) (2)	0,45 8	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352	0,352

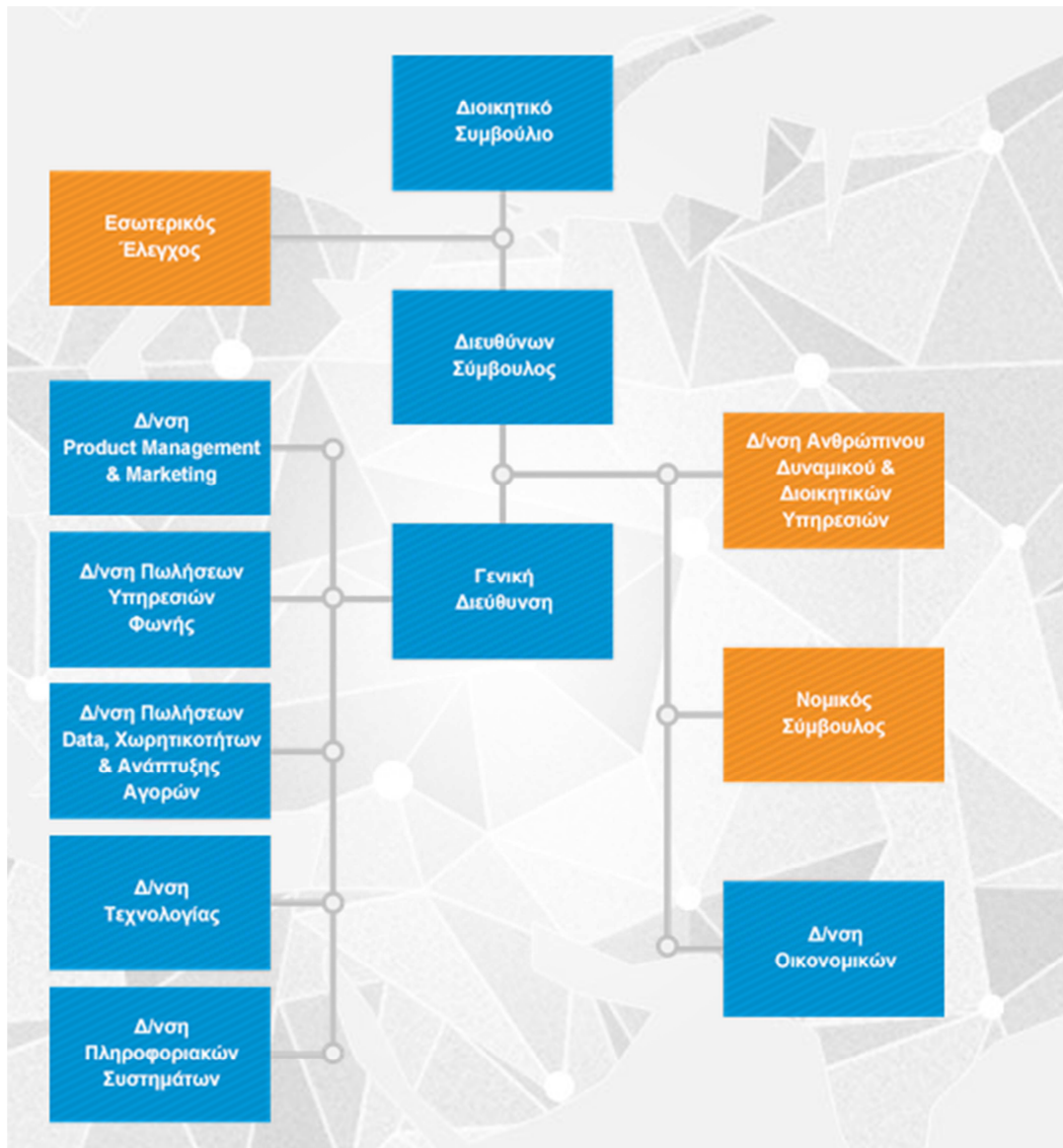
Annual standard subscription (PSTSN 56K) (1)	17,17	16,79	14,67	14,67	14,63	14,63	12	10,28	10,28	10,28	10,28
Annual standard subscription (PSTSN 56K) (2)	13,23	13,23	11,5	11,5	13,15	13,15	10,53	10,35	10,35	10,35	10,35

Όπου 1 = COSMOTE , 2 = Υπόλοιπες Επιχειρήσεις

Πηγή: Kostas Karamanis et al. / *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 175 (2015), p. 556

Όσον αφορά το διαδίκτυο, όπως προκύπτει από την ανάλυση των δεδομένων το μηναίο πάγιο όσον αφορά την μίσθωση γραμμής ανά επιλογή ώρας ήταν το ίδιο τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για τις υπόλοιπες επιχειρήσεις. Παρατηρούμε μία πολύ μικρή διαφορά μόνο στην ετήσια συνδρομή με επιβάρυνση για το 2008 για 10,28 € για τον ΟΤΕ και κατά 10,35 € για τις υπόλοιπες εταιρείες. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι σύμφωνα με τις έρευνες των Wallsten (2001) και Nicoletti (2001) αλλά και των Boyland & Nicoletti (2000) δεν βρέθηκε σαφή συσχέτιση μεταξύ του είδους της ιδιοκτησίας και του κόστους των υπηρεσιών διαδικτύου. (Karamanis, al, 2015).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ: Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΟΤΕGLOBE



Σχήμα 155: Η οργανωτική δομή της ΟΤΕGLOBE,

Πηγή: <http://www.oteglobe.gr/el/%CE%BF%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD,%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%B7>, 10/8/2016

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ1: Ο ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΗΣ ΟΤΕGLOBE ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



Εικόνα 10: Ο χάρτης δικτύου της ΟΤΕGLOBE

Διαθέσιμο στο: <http://www.oteglobe.gr/en/static-network-map>, 11/8/2016

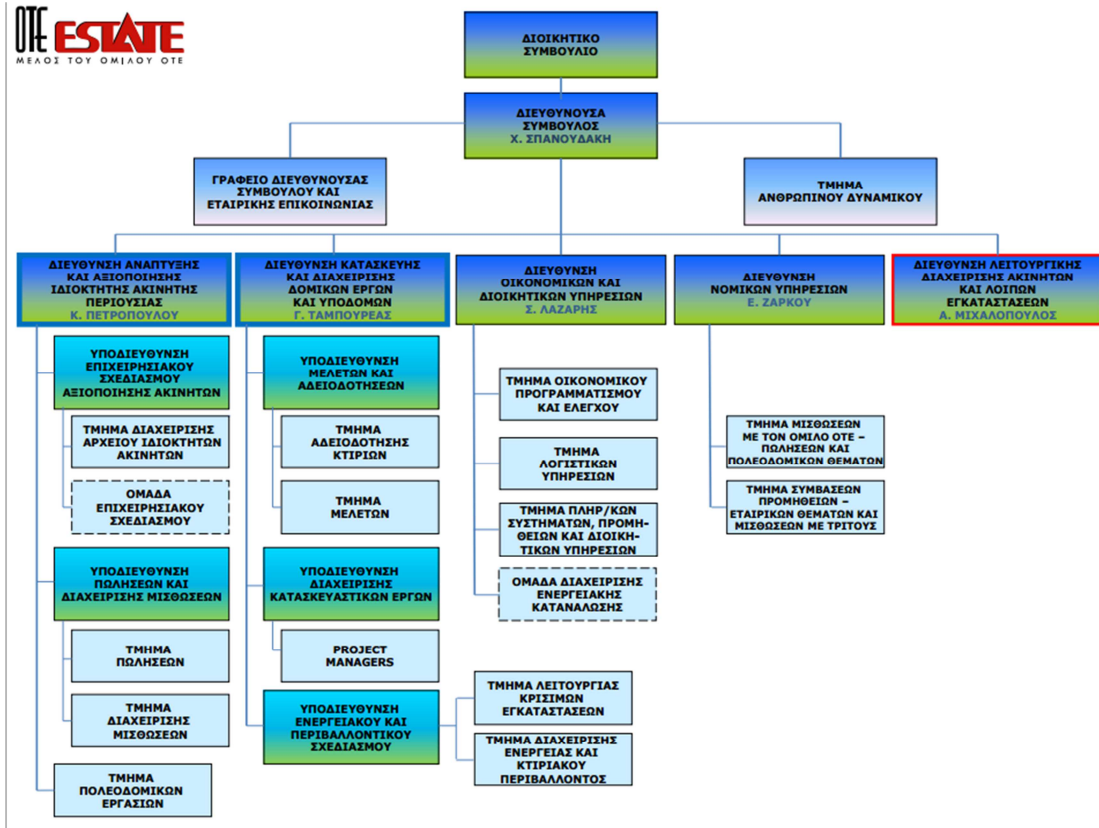
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ2: ΔΙΕΥΡΥΜΕΝΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΗΣ OTEGLOBE



Εικόνα 11 : Ο διευρυμένος χάρτης δικτύου της OTEGLOBE

Πηγή: <http://www.oteglobe.gr/en/static-network-map>, 11/8/2016

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η1: ΤΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΟΤΕ ESTATE



Σχήμα 156: Το οργανόγραμμα της ΟΤΕ ESTATE

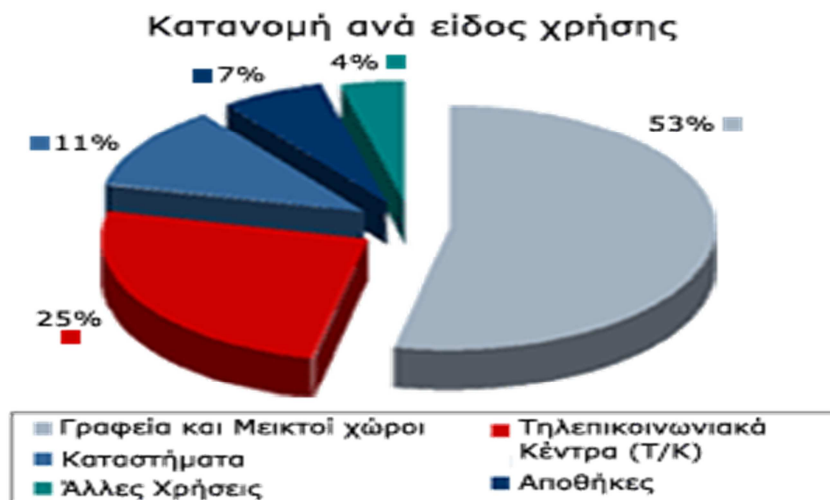
Πηγή: <http://www.ote-estate.gr/LinkClick.aspx?fileticket=-vb03E46vgk%3d&tabid=85&language=el-GR>, 22/8/2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η2: ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΤΗΣ ΟΤΕ ESTATE



Σχήμα 157: γεωγραφική κατανομή του χαρτοφυλακίου της ΟΤΕ Estate

Πηγή: <http://www.ote-estate.gr/%CE%91%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B1/%CE%A7%CE%B1%CF%81%CF%84%CE%BF%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%AC%CE%BA%CE%B9%CE%BF/tabid/75/language/el-GR/Default.aspx>, 23/8/2016



Σχήμα 158: Κατανομή ανά είδος χρήσης της ΟΤΕ ESTATE

Πηγή: <http://www.ote-estate.gr/%CE%91%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B1/%CE%A7%CE%B1%CF%81%CF%84%CE%BF%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%AC%CE%BA%CE%B9%CE%BF/tabid/75/language/el-GR/Default.aspx>, 22/8/2016.

Πίνακας 69: Ανάλυση Οικοπέδων της ΟΤΕ ESTATE

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΠΕΔΩΝ	
Οικόπεδα οικοδομημένα	<i>1.993 συνολικής επιφανείας 7,51 εκ. τ.μ</i>
Οικόπεδα αδόμητα	<i>240 συνολικής επιφανείας 0,29 εκ. τ.μ.</i>
Οδοί προσπέλασης	<i>62 συνολικής επιφανείας 1,46 εκ. τ.μ.</i>

Πηγή: <http://www.ote-estate.gr/%CE%91%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B1/%CE%A7%CE%B1%CF%81%CF%84%CE%BF%CF%86%CF%85%CE%BB%CE%AC%CE%BA%CE%B9%CE%BF/tabid/75/language/el-GR/Default.aspx>, 22/8/2016

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Θ: Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΟΤΕ ACADEMY.



Σχήμα 159: Η φιλοσοφία της ΟΤΕ ACADEMY

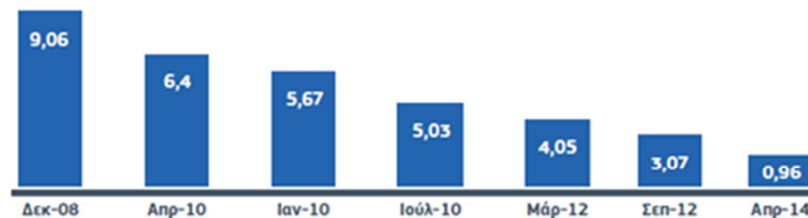
Πηγή: <http://www.oteacademy.gr/index.php/el/ecompany/mtraining>, 20/2/2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΤΟ ΦΑΣΜΑ ΤΗΣ TELEKOM ROMANIA ΚΑΙ ΤΕΛΗ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΡΟΥΜΑΝΙΑ.



Σχήμα 160: Το φάσμα της Telecom Romania 2012-2015.

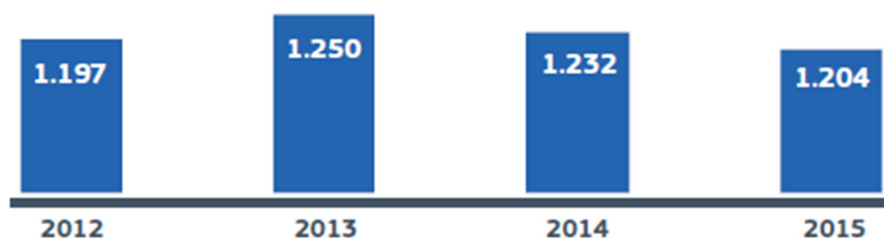
Πηγή: <http://www.oiteacademy.gr/index.php/el/ecompany/mtraining>, 20/2/2016.



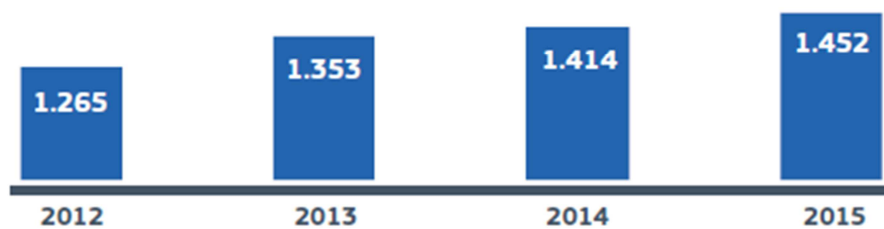
Σχήμα 161: Τα τέλη τερματισμού της κινητής τηλεφωνίας στην Ρουμανία 2012-2015.

Πηγή: <http://www.oiteacademy.gr/index.php/el/ecompany/mtraining>, 20/2/2016.

Telekom Romania Συνδρομητές Ευρυζωνικών Συνδέσεων (000)

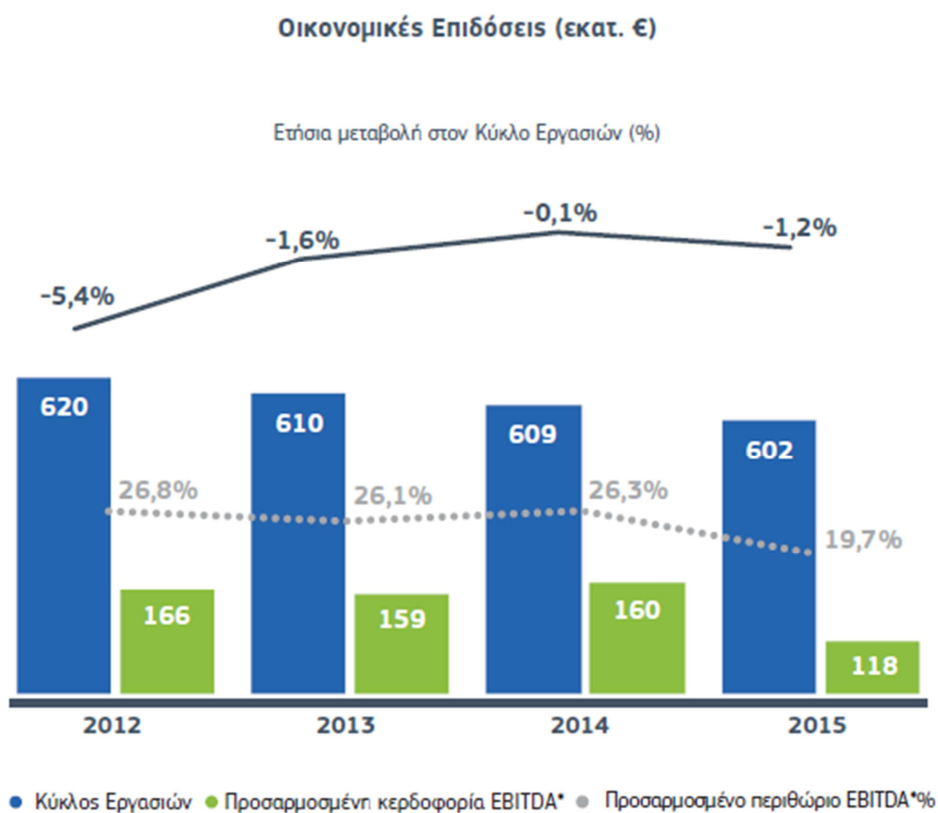


Telekom Romania Συνδρομητές Τηλεόρασης (000)



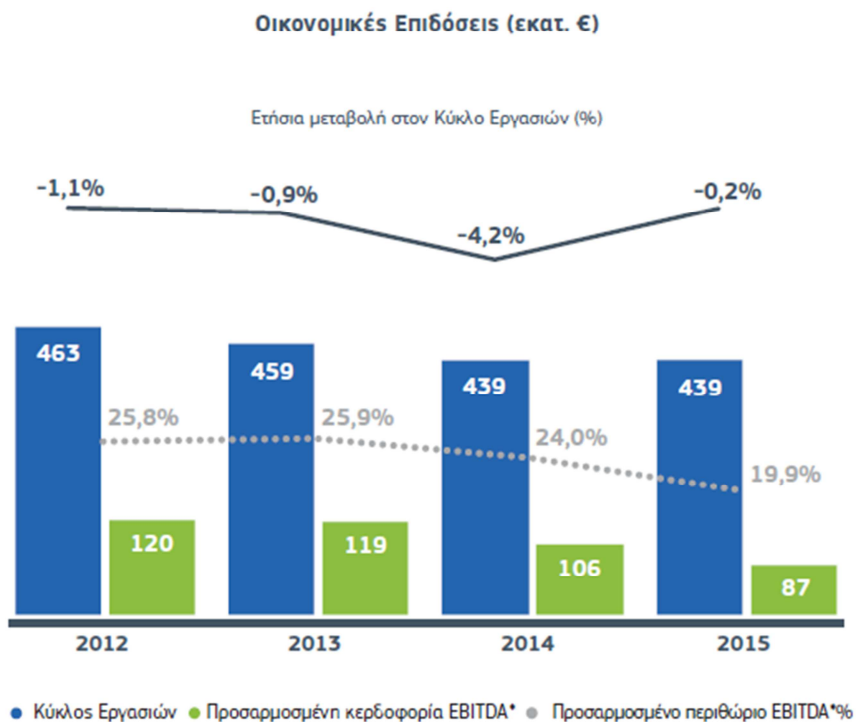
Σχήμα 162: Οι συνδρομητές των Ευρυζωνικών Συνδέσεων και οι συνδρομητές τηλεόρασης της Telekom Romania 2012-2015.

.Διαθέσιμο στο: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>, 24/08/2016.



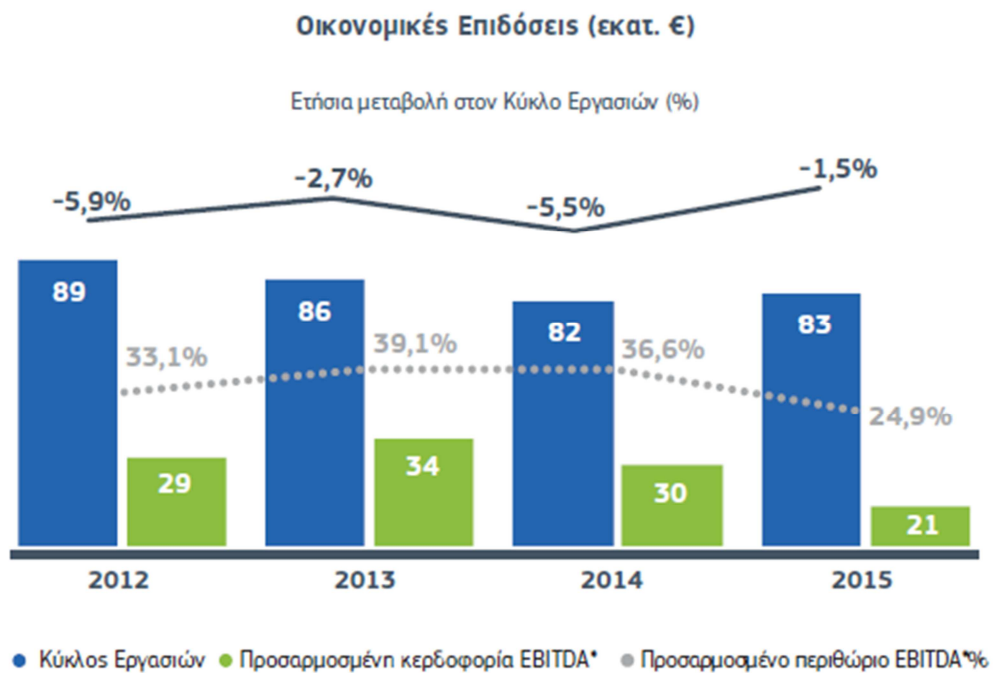
Σχήμα 163: Οι οικονομικές επιδόσεις της σταθερής τηλεφωνίας της Telekom Romania σταθερής 2012-2015.

Πηγή: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>,
24/08/2016.



Σχήμα 164: Οι οικονομικές επιδόσεις της κινητής τηλεφωνίας της Telekom Romania σταθερής 2012-2015.

Πηγή: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>, 24/08/2016.



Σχήμα 165: Οι οικονομικές επιδόσεις της Telecom Albania 2012-2015.

Πηγή: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/ir/publications/annual-reports>,
24/08/2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Κ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΧΑΡΤΑ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Τ.Ε.

- Ο ΟΤΕ αναγνωρίζει και σέβεται την πολιτιστική, Κοινωνική και νομική διαφορετικότητα όλων των εθνών και κανόνων διεθνώς και αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Αναγνωρίζει το θεμελιώδες δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και το δικαίωμα στις συλλογικές διαπραγματεύσεις μέσα στο πλαίσιο των εθνικών ρυθμίσεων και των υφιστάμενων συμφωνιών. Ο οργανισμός έχοντας ως βάση τον εποικοδομητικό κοινωνικό διάλογο, τάσσεται υπέρ της συνεργασίας με τους νόμιμα εκλεγμένους εκπροσώπους εργαζομένων με σκοπό την επίτευξη μιας δίκαιης ισορροπίας συμφερόντων.
- Διακηρύσσει ότι είναι υπέρ της απαγόρευσης της κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας.
- Συμβάλλει στην προσπάθεια για την κατάργηση της παιδικής εργασίας και εγγυάται ότι κατά την πρόληψη στον όμιλο ΟΤΕ τηρείται το κατώτερο όριο ηλικίας εισόδου στην απασχόληση σύμφωνα με τους νόμους οι οποίοι ισχύουν σε κάθε χώρα.
- Αντιτίθεται σε πρακτικές διάκρισης στον εργασιακό χώρο και διακηρύσσει ότι τάσσεται υπέρ της προώθησης ίσως ευκαιριών όπως και της διαφορετικότητας των εργαζομένων.
- Δεσμεύεται να αντιμετωπίζει όλους τους εργαζομένους με σεβασμό, χωρίς να χρησιμοποιεί οποιασδήποτε μορφής σωματικής τιμωρίας, ψυχολογικού ή σωματικού καταναγκασμού, κατάχρησης ή παρενόχλησης ή την απειλή τέτοιας συμπεριφοράς.
- Σέβεται το δικαίωμα της εύλογης αμοιβής στο πλαίσιο κατάρτισης συμβάσεων που συνάδουν με την αντίστοιχη εθνική αγοράς εργασίας παρέχοντας τουλάχιστον τον κατώτατο μισθό τον οποίο προβλέπει ο νόμος και εξασφαλίζει την τήρηση των αντίστοιχων εθνικών ρυθμίσεων για τα ωράρια εργασίας και τη χρήση αδειών με τα αποδοχών.
- Υποστηρίζει την ανάπτυξη των δεξιοτήτων προς όφελος των εργαζομένων και της εταιρείας, προκειμένου να επιτύχει διαχρονικά υψηλά επίπεδα και υψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Ταυτόχρονα ο ΟΤΕ δίνει έμφαση και προάγει την προσωπική ευθύνη που έχουν οι εργαζόμενοι να διατηρούν και να βελτιώνουν την ποιότητα της παρεχόμενης εργασίας τους.

- Αντιμετωπίζει την υγεία των εργαζομένων ως ύψιστο αγαθό για την εταιρεία και εργάζεται για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων του. Για το σκοπό αυτό διασφαλίζει κατά ελάχιστο τη συμμόρφωση με τα κοινωνικά εθνικά πρότυπα υγείας και ασφάλειας για τις εγκαταστάσεις της και υποστηρίζει την περαιτέρω εξέλιξη εργασιακού περιβάλλοντος.
- Δεσμεύεται για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιωσιμότητας του σε όλες τις εργασιακές του δραστηριότητες.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Λ: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥΣ
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (2005-2015)**

**Πίνακας 70: Διαχρονική εξέταση προτεραιοτήτων οργανισμού για τις τέσσερις κύριες
παραμέτρους της εταιρικής υπευθυνότητας (2005-2008).**

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (2005-2008)			
2005	2006	2007	2008
ΑΓΟΡΑ			
<i>Καθολική υπηρεσία σε όλη την χώρα πέρα από εμπορικούς στόχους.</i>	<i>Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες .</i>	<i>Διάδοση των νέων τεχνολογιών και της ευρυζωνικότητας.</i>	<i>Παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.</i>
<i>Ταχεία ανάπτυξη ευρυζωνικότητας</i>	<i>Γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος, ειδικότερα σε αραιοκατοικημένες περιοχές και παροχή βασικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.</i>	<i>Έμφαση στην εξυπηρέτηση των πελατών.</i>	<i>Προάσπιση και περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς. μέσα από τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την εμπορική διάθεση καινοτόμων και αξιόπιστων - ασφαλών προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων.</i>

<i>Εξυπηρέτηση πελατών με πιστοποιημένα πρότυπα.</i>	<i>Ευθυγράμμιση των διαδικασιών προμηθειών και βελτίωση της συνεργασίας με τους προμηθευτές.</i>	<i>Η ανάπτυξη και η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών για τις ειδικές μονάδες πληθυσμού.</i>	<i>Αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών (λιανικής και χονδρικής) με την παράλληλη βελτιστοποίηση των δικτύων πωλήσεων και την ανάπτυξη των εναλλακτικών καναλιών πωλήσεων.</i>
<i>Μειωμένες τιμές σε νέους και συνταξιούχους</i>		<i>Καθιέρωση Νέου Κανονισμού Προμηθειών.</i>	<i>Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσα από την παροχή ευέλικτης εμπορικής και τιμολογιακής πολιτικής</i>
<i>Προστασία Πελατών από τηλεπικοινωνιακή απάτη και προστασία απορρήτου των προσωπικών δεδομένων</i>		<i>Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και φορείς.</i>	<i>Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και την παροχή υψηλών υπηρεσιών IT τόσο σε εσωτερικούς χρήστες όσο και σε πελάτες της εταιρείας.</i>
		<i>Συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα και συνεδρία.</i>	
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ			
<i>Καθημερινή στήριξη των ανθρώπων - βελτίωση του βιοτικού επιπέδου.</i>	<i>Διαχείριση προγράμματος αναδιοργάνωσης του ανθρώπινου δυναμικού</i>	<i>Μέριμνα για την υγιεινή και ασφάλεια.</i>	<i>Εξασφάλιση συνθηκών Υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.</i>
<i>Συμπληρωματικές παροχές όπως συμπληρωματική ιατρική περίθαλψη και οικονομική βοήθεια.</i>	<i>Αποτελεσματική και έγκυρη επικοινωνίας και η προώθηση πολιτικών ίσων ευκαιριών.</i>	<i>Προώθηση της ισότητας ευκαιριών και υλοποίηση προσλήψεων χωρίς διακρίσεις.</i>	<i>Προώθηση της ισότητας ευκαιριών.</i>

<i>Παρακίνηση για ανάπτυξη δεξιοτήτων και καλλιέργεια κουλτούρας υψηλών δεξιοτήτων</i>	<i>Εξασφάλιση πρόσθετων παροχών για την ευημερία των εργαζομένων</i>	<i>Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης</i>	<i>Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης.</i>
<i>Ενθάρρυνση της προσωπικής ανάπτυξης - Ίδρυση OTE ACADEMY.</i>	<i>"Δια βίου" εκπαίδευση και επιβράβευση των εργαζομένων</i>	<i>Υιοθέτηση νέου συστήματος αξιολόγησης</i>	<i>Διασφάλιση σειράς πρόσθετων παροχών.</i>
<i>Δημιουργία πολιτιστικών κέντρων και δραστηριοτήτων πολιτισμού.</i>		<i>Παροχές προς τους εργαζομένους.</i>	<i>Διεύρυνση και εξέλιξη των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας.</i>
		<i>Χτίσιμο εσωτερικής επικοινωνίας.</i>	<i>Βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών και απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού.</i>
		<i>Ψυχαγωγία εργαζομένων.</i>	<i>Ενδυνάμωση εταιρικής δέσμευσης μέσα από την ανάδειξη και ενίσχυση ενιαίας εταιρικής κουλτούρας.</i>
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
<i>Ανακύκλωση.</i>	<i>Διευκόλυνση προς τους πελάτες και τους εργαζομένους για την μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης.</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας και προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</i>	<i>Συνέχιση και επέκταση της καταγραφής του οικολογικού αποτυπώματος.</i>

<i>Χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών μέσων.</i>	<i>Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας χρησιμοποιώντας ανακυκλώσιμα υλικά και τεχνολογία χαμηλού άνθρακα.</i>	<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου μέσα από την μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος και πετρελαίου θέρμανσης.</i>	<i>Εξοικονόμηση ενέργειας.</i>
<i>Προστασία των φυσικών πόρων.</i>	<i>Προώθηση της μείωσης και ανακύκλωσης αποβλήτων.</i>	<i>Μείωση κατανάλωσης νερού.</i>	<i>Προώθηση και αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</i>
<i>Υποστήριξη περιβαλλοντικών οργανώσεων.</i>		<i>Προώθηση της ανακύκλωσης χαρτιού και μετάλλων.</i>	<i>Ενέργειες για την μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.</i>
<i>Σεβασμός στην τοπική αρχιτεκτονική των περιοχών δράσης του οργανισμού.</i>		<i>Εναισθητοποίηση του κοινού και συμμετοχή των πολιτών στα προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει ο οργανισμός στα καταστήματα του.</i>	<i>Προώθηση των προγραμμάτων ανακύκλωσης.</i>
		<i>Υποστήριξη των δράσεων των περιβαλλοντικών οργανώσεων.</i>	<i>Εναισθητοποίηση των πολιτών για την συμμετοχή τους στα προγράμματα ανακύκλωσης του ΟΤΕ.</i>
			<i>Υποστήριξη των δράσεων περιβαλλοντικών οργανώσεων.</i>

ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
Ανάπτυξη ευρυζωνικότητας και διάδοση του ιντερνέτ στην Ελλάδα.	Στήριξη των παιδιών και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.	Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικών ομάδων και νέων	Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικά ομάδων και νέων
Ενθάρρυνση εθελοντισμού και εθελοντικής αιμοδοσίας.	Ενθάρρυνση του εθελοντισμού και των εργαζομένων.	Στήριξη εθελοντισμού.	Διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες
Χρηματικές δωρεές και κοινωνικό μάρκετινγκ σε οργανώσεις για τα παιδιά.	Προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας στην υπηρεσία της κοινωνίας και της νέας γενιάς.	Καταγραφή ιστορίας τηλεπικοινωνιών.	Στήριξη εθελοντισμού.
	Διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.	Διατήρηση και προώθηση πολιτιστικής κληρονομιάς.	Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.
			Διατήρηση και προώθηση πολιτιστικής κληρονομιάς με έμφαση στις πολιτιστικές πρωτοβουλίες της περιφέρειας.

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ 2005-2008

Πίνακας 71: Διαχρονική Εξέταση προτεραιοτήτων Οργανισμού για τις τέσσερις κύριες παραμέτρους της Εταιρικής Υπευθυνότητας (2009-2012).

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (2009-2012)			
2009	2010	2011	2012
ΑΓΟΡΑ			
<i>Αύξηση διαθέσιμων ταχυτήτων στο διαδίκτυο και σε απομακρυσμένα σημεία της Ελλάδας.</i>	<i>Συνεχή βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών μέσα από την ανταγωνιστική ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης.</i>	<i>Εμπειρία πελατών (Εστίαση στην εξυπηρέτηση πελατών, στην διαχείριση του κύκλου ζωής των πελατών, των καναλιών, των πωλήσεων και τις διαδικτυακής πύλης brand Communication.</i>	<i>Διαφάνεια</i>
<i>Ανάπτυξη και εξάπλωση των υποδομών των ευρυζωνικών δικτύων.</i>	<i>Εγκατάσταση ενεργού εξοπλισμού (modem, routers, dslam) στην Αττική και την περιφέρεια για την επίτευξη μεγαλύτερων ταχυτήτων σύνδεσης.</i>	<i>Προϊόντα και Υπηρεσίες. Βασική εστίαση στους τομείς OTE TV, βασικά προϊόντα και προϊόντα FMC (Σύγκλιση Σταθερής , Τεχνολογία Voice over IP, υπηρεσίες ίντερνετ.</i>	<i>Υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά</i>
<i>Αξιοποίηση των συστημάτων διαχείρισης δικτύου και η συμβολή τους στην ταχύτερη και οικονομικότερη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.</i>	<i>Ανάπτυξη δικτύου πρόσβασης νέα γενιάς με στόχο την τεχνικά αρτιότερη και ταχύτερη υλοποίηση των νέων ευρυζωνικών δικτύων.</i>	<i>Μείωση κόστους και ιδιαίτερα μείωση του λειτουργικού κόστους.</i>	<i>Πελατοκεντρική προσέγγιση</i>

<p><i>Παροχή ανταγωνιστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσα από την κάλυψη των σύγχρονων αναγκών των παροχών σταθερών και κινητών επικοινωνιών.</i></p>	<p><i>Βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και ανταγωνιστικότητας των δικτύων πωλήσεων και υπηρεσιακών λειτουργιών εξυπηρέτησης.</i></p>	<p><i>Βελτιστοποίηση λειτουργιών με εστίαση στην εξυπηρέτηση πελατών, στα καταστήματα και στην διαχείριση ακίνητων και εγκαταστάσεων, συστήματα IT, λειτουργίες υποστήριξης και διαδικασίες και διεργασίες - επιτόπια τεχνική εξυπηρέτηση και κέντρων λειτουργιών δικτύου.</i></p>	<p><i>Καινοτομία</i></p>
<p><i>Δυναμική προώπιση και μεγαλύτερη αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσα από τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την εμπορική προώθηση καινοτόμων και ασφαλών προϊόντων υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύου και πληροφορικής</i></p>	<p><i>Δυναμική προώπιση και περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς μέσα από τον σχεδιασμό, υλοποίηση και εμπορικής προώθησης καινοτόμων και ασφαλών και αξιόπιστων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων μέσα από συνδυασμού δικτύου και πληροφορικής.</i></p>	<p><i>Ανθρώπινο δυναμικό (Εστίαση στους τομείς καθοδήγησης και ανάπτυξης εργαζομένων)</i></p>	<p><i>Ανταγωνισμός</i></p>
		<p><i>Τεχνολογίες πρόσβασης νέας γενιάς (NGA). Εστίαση στους τομείς σχεδίου ανάπτυξης επιχείρησης και υπηρεσιών VDSL.</i></p>	<p><i>Πρωταγωνιστικός ρόλος στην οικοδόμηση της ψηφιακής Ελλάδας.</i></p>
		<p><i>Ρυθμιστικά θέματα και εστίαση στους τομείς διαχείρισης σχέσεων με την Εθνική Ρυθμιστική αρχή και την βελτίωση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας σε σχέση με τα ρυθμιστικά θέματα.</i></p>	

		Συνεργασίες ομίλου και εστίαση στις συνεργασίες του ομίλου ΟΤΕ με τον όμιλο Deutsche Telekom.	
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ			
Βελτίωση της λειτουργικής διαχείρισης των επιχειρησιακών μονάδων και στην ανάπτυξη των εργαζομένων τους για την επίτευξη των στόχων τους παράλληλα με την βελτίωση της απόδοσης τους.	Αύξηση ανταγωνιστικότητας της εταιρείας.	Σύναψη επιχειρησιακής συλλογικής σύμβασης για την επόμενη τριετία και ρύθμιση μισθοδοσίας, ωράριο απασχόλησης, κίνητρα εθελούσιας εξόδου.	Περιβάλλον που παρέχει πολλές επαγγελματικές εμπειρίες και ευκαιρίες ανάπτυξης στους εργαζομένους με βάση τις κοινές αξίες και τις αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς.
Εξασφάλιση συνθηκών Υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.	Διασφάλιση ποιοτικού, ασφαλές και παραγωγικού περιβάλλοντος εργασίας.	Ανάπτυξη σημαντικών εργαλείων ανθρώπινου δυναμικού - HR HELPDESK και επέκτασης διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού - HCM	Ενίσχυση επιχειρηματικής τους απόδοσης και συνεισφοράς σε ατομικό επίπεδο στην επίτευξη επιχειρησιακών στόχων.
Προώθηση ισότητας των ευκαιριών.	Ανάπτυξη ταλέντων και συμβολή στον εκσυγχρονισμό της εταιρείας.	Εστίαση σε θέμα τα υγείας, ασφάλειας εκπαίδευσης και ανάπτυξης.	Ανάπτυξη - Συμμετοχή Δέσμευση και επικοινωνία

<i>Διασφάλιση λειτουργίας του συντονισμένου συστήματος αξιολόγησης και μέτρηση των δεικτών απόδοσης.</i>		<i>Αύξηση συμμετοχή εργαζομένων σε πρωτοβουλίες εθελοντισμού.</i>	
<i>Ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης.</i>			
<i>Διασφάλιση σειράς πρόσθετων παροχών.</i>			
<i>Διεύρυνση και εξέλιξη των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας.</i>			
<i>Ενδυνάμωση της εταιρικής δέσμευσης μέσα από την ανάδειξη και ενίσχυση της ενιαίας εταιρικής κουλτούρας.</i>			
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
<i>Συνέχιση και επέκταση της καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.</i>	<i>Συστηματική βελτίωση του υπολογισμού των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ.</i>	<i>Εξέταση και παρακολούθηση της συστηματικής βελτίωσης του υπολογισμού των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του ΟΤΕ.</i>	<i>Τήρηση Περιβαλλοντικής νομοθεσίας σημείο εκκίνησης για ανάπτυξη περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού.</i>

<i>Εξοικονόμηση ενέργειας.</i>	<i>Σχεδιασμός και εφαρμογή μέτρων μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την λειτουργία του οργανισμού.</i>	<i>Σχεδιασμός και εφαρμογή μέτρων μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την λειτουργία του οργανισμού.</i>	<i>Αναγνώριση της επίδρασης του οργανισμού στο περιβάλλον.</i>
<i>Προώθηση και αξιοποίηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.</i>	<i>Ορθολογική χρήση ενέργειας νερού και πρώτων υλών.</i>	<i>Ορθολογική χρήση ενέργειας νερού και πρώτων υλών.</i>	<i>Αναζήτηση τρόπων πρόληψης και μείωσης της περιβαλλοντικής επίδρασης μέσω της χρήσης της διαθέσιμης τεχνογνωσίας και τεχνολογίας.</i>
<i>Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.</i>	<i>Προώθηση της αξιοποίησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</i>	<i>Αξιοποίηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</i>	<i>Πρόληψη οποιασδήποτε μορφής ρύπανσης μειώνοντας τους εκπεμπόμενους ρύπους προς το περιβάλλον.</i>
<i>Προώθηση προγραμμάτων ανακύκλωσης.</i>	<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου και υπολοίπων αερίων.</i>	<i>Μείωση των εκπομπών αερίων του φαινομένου του θερμοκηπίου και λοιπών αερίων.</i>	<i>Μείωση άσκοπής χρήσης πρώτων υλών και κατανάλωσης ενέργειας,</i>
<i>Εναισθητοποίηση πολιτών για την συμμετοχή σε προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει ο ΟΤΕ.</i>	<i>Ανακύκλωση πρώτων υλών και αναλώσιμων.</i>	<i>Ανακύκλωση πρώτων υλών και αναλώσιμων.</i>	<i>Ανακύκλωση πρώτων υλών.</i>
<i>Υποστήριξη πρωτοβουλιών Περιβαλλοντικών Οργανώσεων.</i>			<i>Εφαρμογή προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης από εργολάβους και προμηθευτές.</i>

			<i>Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που στοχεύουν στην βιώσιμη ανάπτυξη.</i>
			<i>Αντιμετώπιση κρίσιμων περιβαλλοντικών ζητημάτων με την τοπική κοινωνία.</i>
			<i>Ανάπτυξη συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004 στις λειτουργίες και υπηρεσίες.</i>
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
<i>Υποστήριξη των παιδιών, των ευπαθών κοινωνικά ομάδων και των νέων.</i>	<i>Υποστήριξη παιδιών, ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των νέων.</i>	<i>Διατήρηση και ενίσχυση των κοινωνικών προγραμμάτων.</i>	<i>Συνεχή υποστήριξη των πιο ευπαθών ομάδων και συγκεκριμένα αυτών που έχουν πληγεί περισσότερο από την οικονομική κρίση.</i>
<i>Διευκόλυνση των νέων σε νέες τεχνολογίες.</i>	<i>Διευκόλυνση των νέων σε θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες.</i>	<i>Εστίαση στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και σε παιδιά σε άτομα με αναπηρία και με εργαζόμενους του ΟΤΕ.</i>	<i>Καθοδήγηση σχετικά με τα βασικά προγράμματα τα οποία καταρτίζονται και εφαρμόζονται από την υποδιεύθυνση εταιρικής υπευθυνότητας.</i>

<i>Στήριξη εθελοντισμού.</i>	<i>Στήριξη και προβολή του εθελοντισμού.</i>	<i>Υποστήριξη νέων φοιτητών και ιδιαίτερη έμφαση στην τεχνολογία και τις υποτροφίες για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.</i>	<i>Χορηγίες σε κοινωνικά ζητήματα και ιδιαίτερα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και στα παιδιά.</i>
<i>Στήριξη τοπικών κοινοτήτων που βρίσκονται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.</i>	<i>Επιμόρφωση του κοινού σε θέματα που αφορούν στην ιστορία και των μέλλον των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας.</i>		<i>Διαχείριση συνεργασίας με κοινωνικούς φορείς</i>
<i>Διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς με έμφαση στις πολιτιστικές πρωτοβουλίες της περιφέρειας.</i>	<i>Διατήρηση και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς δίνοντας βαρύτητα στην περιφέρεια.</i>		

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009-2012

Πίνακας 72: Διαχρονική εξέταση προτεραιοτήτων οργανισμού για τις τέσσερις κύριες παραμέτρους της εταιρικής υπευθυνότητας (2013-2015)

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΥΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ (2013-2015)		
2013	2014	2015
ΑΓΟΡΑ		
<i>Διαφάνεια</i>	<i>Επέκταση ευρυζωνικότητας και Mobile Internet</i>	<i>Διαφάνεια.</i>
<i>Υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά.</i>	<i>Υπεύθυνα προϊόντα και Υπηρεσίες.</i>	<i>Υπεύθυνη Επιχειρηματική Συμπεριφορά.</i>
<i>Πελατοκεντρική προσέγγιση</i>	<i>Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων.</i>	<i>Πελατοκεντρικό σύστημα. Προσφορά υπευθύνων προϊόντων και πληροφοριών με την ανάλογη σήμανση και πληροφόρηση.</i>
<i>Πρωταγωνιστικός ρόλος στην οικοδόμηση της ψηφιακής Ελλάδας.</i>	<i>Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατών.</i>	<i>Ασφαλή χρήση του διαδικτύου.</i>
<i>Συντονισμός της στρατηγικής της διαμόρφωσης των πολιτικών σε θέματα τα οποία αφορούν την αγορά.</i>	<i>Υπεύθυνη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας.</i>	<i>Προστασία προσωπικών δεδομένων συνδρομητών.</i>
<i>Αξιολόγηση της αγοράς</i>		<i>Υπεύθυνη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας.</i>
<i>Προσφορά υπευθύνων προϊόντων και υπηρεσιών.</i>		
<i>Πιστοποίηση συνόλου προσφερόμενων προϊόντων.</i>		

<i>Εξασφάλιση των απορρήτων των προσωπικών δεδομένων των πελατών.</i>		
<i>Ανάπτυξη κοινωνικών και περιβαλλοντικά υπευθύνων πρακτικών.</i>		
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ		
<i>Διατήρηση βιώσιμου περιβάλλοντος εργασίας.</i>	<i>Καταπολέμηση Διακρίσεων. Παροχή ίσων ευκαιριών και σεβασμός στην διαφορετικότητα.</i>	<i>Να είναι ο οργανισμός ελκυστικός εργοδότης - Προσφορά ασφαλούς και δημιουργικού εργασιακού περιβάλλοντος.</i>
<i>Δημιουργία ευκαιριών και διατήρηση ενός βιώσιμου περιβάλλοντος εργασίας.</i>	<i>Οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα αυτού.</i>	<i>Διαμόρφωση ενιαίας κουλτούρας</i>
<i>Ευκαιρίες προς τους εργαζομένους για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη.</i>	<i>Εκπαίδευση εργαζομένων.</i>	<i>Ανανέωση ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη υφισταμένου.</i>
<i>Θεώρηση του ΟΤΕ ενός ελκυστικού εργοδότη.</i>	<i>Δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων.</i>	<i>Προγράμματα εκπαίδευσης, ηγεσίας και ανάπτυξης ταλέντων, εσωτερικών και εξωτερικών -</i>
<i>Επένδυση στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη εργαζομένων και στελεχών.</i>	<i>Υγεία και Ασφάλεια.</i>	<i>Βελτίωση λειτουργιών.</i>
<i>Ταύτιση, δέσμευση και ικανοποίηση εργαζομένων. - Ομαδικό πνεύμα και υψηλές επιδόσεις.</i>		<i>Εισαγωγή σύγχρονων οργανωτικών δομών.</i>

<i>Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</i>		<i>Οργανωτικός Μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα</i>
<i>Δίκαιη εργασία.</i>		<i>Προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.</i>
<i>Έλλειψη διακρίσεων.</i>		
<i>Ίση μεταχείριση για άνδρες και γυναίκες.</i>		
<i>Καταπολέμηση της παιδικής εργασίας.</i>		
<i>Κάλυψη από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.</i>		
<i>Επιχειρηματική ανάπτυξη συνδεδεμένη με την συνεχή υποστήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού το οποίο έχει πληγεί περισσότερο από την κρίση.</i>		
<i>Εστίαση σε κοινωνικά ζητήματα και κυρίως στην στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.</i>		
<i>Μέτρηση επίδρασης προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Κοινωνία.</i>		
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		

<p>Συνδυασμός οικονομικής ανάπτυξης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.</p>	<p>Ολοκληρωμένη Περιβαλλοντική Διαχείριση. (Αναγνώριση - Εφαρμογή - Παρακολούθηση - Στοχοθέτηση - Αξιολόγηση). Πληροφοριακό Σύστημα συλλογής περιβαλλοντικών στοιχείων και πληροφοριών.</p>	<p>Συνδυασμός οικονομικής ανάπτυξης με περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις δραστηριότητες τους.</p>
<p>Αναγνώριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών έστω και αν αυτές είναι μικρής κλίμακας. Εστίαση στην αειφόρο ανάπτυξη.</p>	<p>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.</p>	<p>Αναγνώριση και ενασχόληση με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.</p>
<p>Ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητες του.</p>	<p>Διαχείριση απορριμμάτων.</p>	<p>Ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητες του οργανισμού και η ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας.</p>
<p>Ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος.</p>	<p>Εξορθολογισμένη χρήση ενέργειας. Μείωση Κατανάλωσης.</p>	<p>Ενίσχυση περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών.</p>
<p>Συνέχεια συστημάτων περιβαλλοντικής πιστοποίησης.</p>		

<i>Βελτίωση επίδοσης θέτοντας στόχους και καθορίζοντας δείκτες επίδοσης και υλοποίησης οικονομικών αποδοτικών μέτρων.</i>		
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
<i>Επιχειρησιακή ανάπτυξη, συνδεμένη με την συνεχή υποστήριξη των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.</i>	<i>Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και παιδιά.</i>	<i>Στήριξη Ευπαθών κοινωνικών ομάδων και τοπικών κοινωνιών με στόχο την άμεση κάλυψη σημαντικών αναγκών.</i>
<i>Εφαρμογή βασικών προγραμμάτων τα οποία καταρτίζονται και εφαρμόζονται από την υποδιεύθυνση σταθερής και κινητής.</i>	<i>Εκπαίδευση</i>	<i>Ανάπτυξη δεξιοτήτων νέων γενιών.</i>
<i>Επικέντρωση σε κοινωνικά ζητήματα και ιδιαίτερα στην στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων και παιδιών.</i>	<i>Επιχειρηματικότητα.</i>	<i>Ενίσχυση ψηφιακών δυνατοτήτων τρίτης ηλικίας.</i>
<i>Συστηματική συνεργασία με κοινωνικούς φορείς και πρόταση για νέες πρωτοβουλίες και προσαρμογές στο προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.</i>	<i>Πολιτισμός.</i>	<i>Βοήθεια σε νέους.</i>
	<i>Αθλητισμός.</i>	<i>Ειδικά προϊόντα και υπηρεσίες σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού.</i>

	<i>Τηλεπικοινωνίες</i>	<i>Εσωτερικοί μηχανισμοί και διαδικασίες κοινωνικής συνεισφοράς.</i>
	<i>Στήριξη ΜΚΟ.</i>	
	<i>Διευκόλυνση ποιότητας ζωής πελατών - Κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες για άτομα 3ης ηλικίας και άτομα με προβλήματα όρασης,</i>	
	<i>Γραμμές βοήθειας υποστηριζόμενες από τον ΟΤΕ.</i>	
	<i>Προγράμματα Υποτροφιών.</i>	

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013-2015

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Μ: ΧΟΡΗΓΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΟΜΙΛΟΥ
Ο.Τ.Ε.(2010-2016)**

Πίνακας 73: Χορηγικές Δράσεις Ομίλου ΟΤΕ 2010-2016

ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ (2010-2016)		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΦΟΡΕΑΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2010		
<i>4-6 Ιουνίου 2010</i>	<i>Πρωτοπόροι Θεσσαλονίκης – Avant Garde</i>	<i>ΟΤΕ - Αθλητικές δραστηριότητες της Avant Garde- Ομάδα Handball Γυναικών- τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.</i>
<i>5-27 Ιουνίου 2010</i>	<i>Πολιτιστικός Σύλλογος «Μεσαιωνικό Ρόδο»</i>	<i>ΟΤΕ - Φεστιβάλ στο κάστρο της Ρόδου.</i>
<i>16-20 Ιουνίου 2010</i>	<i>Αθλητικός Σύλλογος «Απόλλων Πάτρας»</i>	<i>ΟΤΕ - Καλοκαιρινό τουρνουά αγώνων μπάσκετ και βόλεϊ ανάμεσα στις παιδικές ακαδημίες του "Συλλόγου Απόλλων" και σε επιλεγμένα Δημοτικά Σχολεία της περιοχής.</i>
<i>19-20 Ιουνίου 2010</i>	<i>Δημιουργία Ποδηλατοδρόμου στο Δήμο Αλεξανδρούπολης</i>	<i>Ο ΟΤΕ αγόρασε και διέθεσε στο Δήμο ένα ικανοποιητικό αριθμό ποδηλάτων, που θα χρησιμοποιούνται από τους Δημότες για τις μετακινήσεις τους στη πόλη.</i>
<i>24 Ιουνίου 2010</i>	<i>Συνέδριο Digital Health Care</i>	<i>Ο ΟΤΕ υποστήριξε με τη χορηγία του το 2^ο Digital Health Care το οποίο τελεί υπό την αιγίδα της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού, της Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων, της Ειδικής Γραμματείας Διοικητικής Μεταρρύθμισης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας .</i>
<i>20-30 Ιουνίου 2010</i>	<i>2^ο Φεστιβάλ Τέχνης & Επιστημών</i>	<i>ΟΤΕ - Χορηγία στο 2^ο Φεστιβάλ Τέχνης & Επιστημών που διοργανώνουν από κοινού το Πανεπιστήμιο Πατρών και η Ελληνική Ομοσπονδία για την UNESCO.</i>

24 Ιουνίου 2010	Συνέδριο Telecom Strategies – Digital Cities	Ο ΟΤΕ είναι Χορηγός στο 2 ^ο Ετήσιο Συνέδριο για την Στρατηγική στις Τηλεπικοινωνίες & στις Ψηφιακές Πόλεις. Πρόκειται για μια εκδήλωση που διοργανώνεται από την Teamworks και τελεί υπό την Αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού, της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνιών, της Ειδικής Γραμματείας Διοίκησης Μεταρρύθμισης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας
27 Ιουνίου 2010	Βράβευση Νικητών στον Πανελλήνιο Μαθητικό Διαγωνισμό «ΛΥΣΙΑΣ»	ΟΤΕ - Μαθητικός Διαγωνισμός μέσω internet που διοργανώνουν τα εκπαιδευτήρια Δούκα.
1-3 Ιουλίου 2010	INEAG -Σάμος	ΟΤΕ - Χορηγός Ινστιτούτου Ερευνών Νοτιοανατολικού Αιγαίου το οποίο διοργανώνει τρία συνέδρια σε συνεργασία τόσο με τα εγχώρια όσο και με ξένα πανεπιστημιακά ιδρύματα.
8-10 Ιουλίου 2010	ICICTE 2010 - Κέρκυρα	ΟΤΕ - Υποστήριξη του 10 ^ο International Conference on Information Communication Technologies in Education που πραγματοποιεί το Τμήμα Πληροφορικής του Ιόνιου Πανεπιστημίου .
9 Ιουλίου 2010	Fitce - Χανιά	ΟΤΕ - Υποστήριξη ημερίδας με θέμα “Telecoms-ICT event: The Minoan Experience”
Ιούλιος 2010	Ανάπλαση Ψειρή Δήμος Αθηναίων	ΟΤΕ - Χορηγία ΟΤΕ δύο τοιχογραφιών στις πλάγιες όψεις του κτιρίου στην περιοχή του Ψειρή στο πλαίσιο αναβάθμισης από τον δήμο Αθηναίων της βιοκλιματικής αναβάθμισης της περιοχής του Ψειρή.
Ιούνιος - Σεπτέμβριος	Ερμουπόλεια 2010 - Σύρος	Χορηγία του ΟΤΕ στο ετήσιο Φεστιβάλ Ερμούπολης στην Σύρο.
Ιούλιος- Σεπτέμβριος	Πολιτιστικό καλοκαίρι Μυκόνου "Νύχτες Ονείρων"	ΟΤΕ -Συμμετοχή του ετήσιου φεστιβάλ "Νύχτες Ονείρων" στην Μύκονο.
3 Σεπτέμβρη 2010	DREXEL UNIVERSITY	ΟΤΕ - Επίσκεψη Ομάδας μεταπτυχιακών φοιτητών από το Drexel University U.S στο μέγαρο ΟΤΕ.
5-12 Σεπτέμβρη 2010	"ΓΙΟΡΤΕΣ ΠΑΛΙΑΣ ΠΟΛΗΣ" στην ΞΑΝΘΗ	Υποστήριξη με τη χορηγία του ΟΤΕ τις «Γιορτές Παλιάς Πόλης που πραγματοποιούνται από τις 5 έως τις 12 Σεπτέμβρη.
10-12 Σεπτέμβρη 2010	ΣΦΟΥΓΓΑΡΑΔΕΣ ΤΗΣ ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΟΤΕ - Πρόκειται για ένα “φεστιβάλ” που περιλαμβάνει ένα σύνολο καταδυτικών εκδηλώσεων οι οποίες πραγματοποιούνται κάθε χρόνο στην Κάλυμνο.

10-15 Σεπτέμβρη 2010	ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ	Ο ΟΤΕ υποστήριξε με τη χορηγία του το Διεθνές Συνέδριο με θέμα: 'Economics, Politics & Ethics in the light of Intellectual', που θα πραγματοποιηθεί στους Δελφούς.
13 Σεπτέμβρη 2010	ΝΤΟΚΙΜΑΝΤΕΡ & ΑΝΑΠΗΡΙΑ	Ο ΟΤΕ είναι χορηγός στο Διεθνές Φεστιβάλ Emotion Pictures με θέμα 'Ντοκιμαντέρ & Αναπηρία'.
16-19 Σεπτεμβρίου 2010	Φεστιβάλ Φιστικιού Αίγινας	ΟΤΕ -Χορηγός Φεστιβάλ Φιστικιού Αίγινας.
18 Σεπτέμβρη 2010	ΧΟΡΗΓΙΑ ΣΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΙΔΩΝ "ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ"	Χορηγός ΟΤΕ στο επιστημονικό forum με θέμα την Παιδιατρική Αιματολογία - Ογκολογία.
18-19 Σεπτέμβρη 2010	BUSINESS ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΟΤΕ -Υποστήριξη με τη χορηγία του 1ου Business Ανάπτυξης, που πραγματοποιείται στην Αιτωλοακαρνανία και συγκεκριμένα στο Αγρίνιο.
19-26 Σεπτέμβρη 2010	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΣΤΕΓΩΝ	Στήριξη του ΟΤΕ στην συγκεκριμένη διοργάνωση αφορά την ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης για τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και ειδικότερα για τους Άστεγους.
3 Οκτώβριος 2010	ANIMA	ΟΤΕ -Την Κυριακή 3 Οκτώβρη ο ΟΤΕ από κοινού με το Σύλλογο Προστασίας & Περίθαλψης Άγριας Ζωής (ANIMA) διοργάνωσαν εκδήλωση απελευθέρωσης πουλιών στην Πάρνηθα.
5-6 Οκτωβρίου 2010	12ο Ετήσιο Συνέδριο Greek ICT Forum	ΟΤΕ - Χορηγός στο Intercontinental 5 & 6/10/10 το καθιερωμένο ετήσιο Συνέδριο Πληροφορικής & Ψηφιακών Επικοινωνιών που διοργανώνει η Teamworks- Χαλαβαζής.
Οκτώβριος 2010	Α.Ο. ΑΡΧΑΝΩΝ "Ο ΓΙΟΥΧΤΑΣ"	Ο ΟΤΕ ενισχύει τις αθλητικές δραστηριότητες του ερασιτεχνικού Αθλητικού Ομίλου Αχαρνών
Οκτώβριος 2010	ΕΛΕΠΑΠ Αγρινίου	ΟΤΕ - Οικονομική στήριξη των θεραπευτικών & εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών
19 Οκτώβριος 2010	Info-ComWorld	ΟΤΕ - 12ο Διεθνές Συνέδριο Τηλεπικοινωνιών

		<i>Info-ComWorld. Divani Caravel, Τρίτη 19 Οκτωβρίου</i>
<i>Οκτώβριος 2010</i>	<i>ΣΩΜΑ ΕΛΛΗΝΩΝ ΠΡΟΣΚΟΠΩΝ</i>	<i>Συμβολή του ΟΤΕ στην έκδοση του Λευκόματος της 100ετίας του Ελληνικού Προσκοπισμού.</i>
<i>Οκτώβριος 2010.</i>	<i>ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ ΑΙΜΟΔΟΤΩΝ</i>	<i>ΟΤΕ - Οικονομική υποστήριξη συναυλίας για τους φιλανθρωπικούς σκοπούς του Συλλόγου με τους Χρήστο Θηβαίο και την ορχήστρα νυκτών & εγχόρδων του Δήμου Πατρέων.</i>
<i>16 και 17 Οκτωβρίου 2010</i>	<i>Forum Ανάπτυξης 2010/13^ο "Money Show" Πάτρας</i>	<i>ΟΤΕ - Στήριξη του ολοκληρωμένου συνεδριακού και εκθεσιακού θεσμού της Δυτικής Ελλάδος.</i>
<i>29 Σεπτεμβρίου – 9 Οκτωβρίου 2010</i>	<i>12ο Διεθνές Πανόραμα Ανεξάρτητων δημιουργών Φιλμ & Βίντεο</i>	<i>ΟΤΕ -Χορηγία στο Διεθνές Πανόραμα Ανεξάρτητων δημιουργών Φιλμ & Βίντεο.</i>
<i>5 Νοεμβρίου 2010</i>	<i>ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΕΧΝΗΣ</i>	<i>ΟΤΕ - Χορηγός ΟΤΕ στο Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης στη Θεσσαλονίκη, η έκθεση γλυπτών, με τίτλο "Η πλήρης συλλογή γλυπτών του Edgar Degas".</i>
<i>19 Νοεμβρίου 2010</i>	<i>Σύνδεσμος Κοινωνικής Ευθύνης για παιδιά και Νέους- Σ.Κ.Ε.Π.</i>	<i>ΟΤΕ - Χορηγία στον σύνδεσμο Κοινωνικής Ευθύνης για παιδιά και νέους στην έκθεση Αποτυπώματα στου μουσείο Βορρέ.</i>
<i>22 Νοεμβρίου 2010</i>	<i>«ΓΕΦΥΡΕΣ 2010»</i>	<i>ΟΤΕ - Χορηγία του τις εκδηλώσεις του Ινστιτούτου Ανάπτυξης Δυτικής Ελλάδος. Ειδικότερα το συνέδριο με τίτλο «Γέφυρες» που ασχολείται με θέματα ‘‘περιφερειακής ανάπτυξης’’.</i>
<i>26-28 Νοεμβρίου 2010</i>	<i>Πολυτεχνική Σχολή του Αριστοτελείου Παν/μιου Θεσσαλονίκης</i>	<i>ΟΤΕ - Χορηγία του Διεθνές Συνέδριο με τίτλο: ‘‘Works of Art and Conservation Science Today’’ στη Θεσ/κη και αποτελεί συνδιοργάνωση των μεγαλύτερων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της χώρας</i>
<i>Νοέμβριος 2010</i>	<i>LIFELINE HELLAS</i>	<i>Ο ΟΤΕ στήριξε τις φιλανθρωπικές δραστηριότητες της Lifeline Hellas</i>

Νοέμβριος 2010	ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	ΟΤΕ - Συνεργασία με την Τράπεζα Τροφίμων-Ιδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας, συνεχίστηκε. Με τη συμβολή του ΟΤΕ, τόνοι τροφίμων που θα κατέληγαν σε χωματερές συγκεντρώθηκαν και διανεμήθηκαν σε ανθρώπους που τα έχουν ανάγκη.
Νοέμβριος 2010	ΕΛΕΠΑΠ	Οικονομική στήριξη από τον ΟΤΕ των θεραπευτικών και εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών.
Νοέμβριος 2010	ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ	ΟΤΕ - Οικονομική ενίσχυση του σωματείου «Φίλοι του Παιδιού» το οποίο προσφέρει υλική και ηθική βοήθεια σε παιδιά που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες .
1 Δεκέμβρη 2010	LIFELINE HELLAS	ΟΤΕ - Στήριξη του φιλανθρωπικού οργανισμού LIFELINE HELLAS.
7 Δεκέμβρη 2010	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ	ΟΤΕ - Επιβράβευση δύο αριστούχων μεταπτυχιακούς φοιτητές του τμήματος Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου
15 Δεκέμβρη 2010	Έκθεση αφιέρωμα στο Δημήτρη Πικιώνη στο μουσείο Μπενάκη	ΟΤΕ - Πρώτη παρουσίαση του ζωγραφικού και αρχιτεκτονικού του έργου του μεγάλου Έλληνα αρχιτέκτονα που έχει περιέλθει στην κατοχή του Μουσείου Μπενάκη, μετά τη δωρεά της οικογένειας Πικιώνη
Δεκέμβριος 2010	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ	ΟΤΕ - Χορηγός του έργου της Ελληνικής Εταιρίας Περιβάλλοντος & Πολιτισμού (τα τελευταία 4 χρόνια).
Δεκέμβριος 2010	ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	ΟΤΕ - Οικονομική συνεισφορά στην επίτευξη του πολυσήμαντου έργου του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2011		
13 Ιανουαρίου 2011	Ελληνογερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	ΟΤΕ - Χορηγός Πρωτοχρονιάτικης δεξίωσης.
1η έως 31 Μαρτίου 2011	"ΛΥΣΙΑΣ 2011"	ΟΤΕ - Χορηγός ΟΤΕ στον Μαθητικό Διαγωνισμό μέσω internet «ΛΥΣΙΑΣ» αποτελεί μία ετήσια ηλεκτρονική και φυσική συνάντηση της εκπαιδευτικής κοινότητας.
11-20 Μαρτίου 2011	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΝΤΟΚΙΜΑΝΤΕΡ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΟΤΕ - Χορηγός ΟΤΕ Φεστιβάλ Ντοκιμαντέρ Θεσσαλονίκης με τη διάθεση υποδομής για την πραγματοποίηση των εκδηλώσεων του Φεστιβάλ.

20 Μαρτίου 2011	23ος ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΓΙΑ ΜΑΘΗΤΕΣ	ΟΤΕ - Υποστήριξη του Πανελλήνιο Διαγωνισμό Πληροφορικής, προσφέροντας στους 50 πρώτους νικητές του Διαγωνισμού το πακέτο conn-x για ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο.
Απρίλιος 2011	Ίδρυμα Νεανικού Διαβήτη	Ο ΟΤΕ στηρίζει τις δράσεις του συγκεκριμένου φορέα από το 2009 και φέτος ανανεώνει τη συνεργασία.
Απρίλιος 2011	Κ.Ε.Φ.Ι.	ΟΤΕ - Ενίσχυση προσπαθειών του Συλλόγου Καρκινοπαθών, Εθελοντών, Φίλων & Ιατρών "ΚΕΦΙ" για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ογκολογικών ασθενών.
Απρίλιος 2011	Ε.ΨΥ.ΠΕ.	ΟΤΕ - Συνεργασία με την Εταιρία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου, υποστηρίζοντας τη Γραμμή Στήριξης 116111. Ο ΟΤΕ παρείχε την υποδομή και την τεχνογνωσία ώστε να λειτουργήσει η πρώτη τηλεφωνική Συμβουλευτική Γραμμή στην Ελλάδα για την ψυχική υγεία των παιδιών και Εφήβων, η οποία υποστηρίζεται αποκλειστικά από επαγγελματίες ψυχικής υγείας.
Απρίλιος 2011	Σώμα Ελλήνων Προσκόπων	Ο ΟΤΕ στήριξε με την χορηγία τις δράσεις του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων.
Μάιος 2011	ΓΑΥΔΟΣ FM	Ο ΟΤΕ, για τέταρτη συνεχή χρονιά στήριξε τον ραδιοφωνικό σταθμό ΓΑΥΔΟΣ FM. Ο σταθμός εκπέμπει στο νοτιότερο άκρο της Κρήτης και συντηρείται αποκλειστικά από χορηγούς.
6 έως 13 Μαΐου 2011	Σ.Κ.Ε.Π.	ΟΤΕ - Χορηγία, στις δραστηριότητες του Συνδέσμου Κοινωνικής Ευθύνης για παιδιά & Νέους. Συγκεκριμένα χορηγία στην έκθεση "Αποτυπώνοντας τα Special Olympics".
5 Μαΐου 2011	CEO & CSR MONEY CONFERENCE	ΟΤΕ -Χορηγός του Συνεδρίου CEO & CSR MONEY CONFERENCE στο Ξενοδοχείο Intercontinental. Το Θέμα του Συνεδρίου ήταν «Ηθική Επιχειρηματικότητα- Δυνατότητες, οφέλη, εργαλεία και προοπτικές για υγιή και μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και ευημερία.
9 Μαΐου 2011	Ημερίδα της διεθνούς διαφάνειας Ελλάδας	Στήριξη των δράσεων της διεθνούς διαφάνειας Ελλάδας. Συμμετοχή στην ημερίδα που διοργάνωσε ο φορέας, στις 9 Μαΐου, στην Αθήνα.

9 Μαΐου 2011	Ίδρυμα για την αντιμετώπιση του Παιδικού Διαβήτη	ΟΤΕ- Συμμετοχή του ΟΤΕ ως χορηγός στην εκδήλωση που διοργάνωσε το ίδρυμα στις 9 Μαΐου 2011 στο Ξεν. Μεγ. Βρετανία και η οποία ήταν αφιερωμένη στη μόδα.
17 Μαΐου 2011	3ο Συνέδριο «InfoCom Green ICT 2011»	Χορηγία ΟΤΕ & Cosmote ως χορηγοί στο Συνέδριο GREEN ICT στο Ξενοδοχείο Divani Caravel στις 17/5.
27 έως 29 Μαΐου 2011	7ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ - Π.Ο.Σ.Ε.Α.	ΟΤΕ -Χορήγησης της διοργάνωσης του 7ου Πανελληνίου Συνεδρίου Εθελοντικής Αιμοδοσίας, στη Θεσ/νίκη από 27 έως 29 Μαΐου.
Καλοκαίρι 2011	ΚΑΛΛΙΣΤΩ- Περιβαλλοντική Οργάνωση για την άγρια ζωή & φύση	ΟΤΕ - Υποστήριξη του προγράμματος δασοπροστασίας και δασοπυρόσβεσης για το δάσος του Σέιχ Σου στη Θεσσαλονίκη.
Ιούνιος 2011	Πρωτοπόροι Θεσσαλονίκης «Avant Garde»	ΟΤΕ - Στήριξη της συμμετοχής της γυναικείας ομάδας Beach Handball, σε διάφορα πρωταθλήματα εθνικά και Πανευρωπαϊκά, που θα διεξαχθούν σε διάφορες χώρες κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού.
19 Ιουνίου 2011	Πανελλήνιος Διαγωνισμός μέσω Internet ΛΥΣΙΑΣ 2011	ΟΤΕ - Χορηγός του Πανελληνίου Διαγωνισμού μέσω Internet «ΛΥΣΙΑΣ». Συμμετοχή στη επιτυχή διεξαγωγή του διαγωνισμού μέσω της οικονομικής και τεχνικής υποστήριξης που παρέχει.
22 & 23 Ιουνίου 2011	ΚΕΘΕΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ	ΟΤΕ - Στήριξη μια σειράς δράσεων που πραγματοποιήθηκαν στην πλατεία Εξαρχείων στις 25 Ιουνίου. Στόχος των συγκεκριμένων εκδηλώσεων είναι η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα τοξικοεξάρτησης.
25 Ιουνίου 2011	ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΚΥΠΕΛΛΟ ΑΣΤΕΓΩΝ	ΟΤΕ - Στήριξη της καμπάνιας "Γκολ στη Φτώχεια» που εξασφαλίζει την ελληνική συμμετοχή στο Παγκόσμιο Κύπελλο Αστεγών.
25-27 Ιουνίου 2011	ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΣΚΗΝΗ Η ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	ΟΤΕ - Συμμετοχή ως χορηγός της θεατρικής Παράστασης όνειρο Θερινής Νύχτας του Γουίλιαμ Σαίξπηρ που δόθηκε στο αμφιθέατρο του Κάστρου Καλαμάτας.

7 Ιουλίου 2011	ΕΛΛΗΝΟΓΕΡΜΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ	Ο ΟΤΕ στήριξε τη Γενική Συνέλευση του Ελληνογερμανικού Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου στις 7 Ιουλίου 2011, στην Αθήνα.
7 Ιουλίου 2011	BRAVO	Συμμετοχή ως χορηγός στην εκδήλωση «Ανοιχτός Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη» στο Ζάππειο Μέγαρο.
14-16 Ιουλίου 2011	ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΕΥΝΩΝ ΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ (ΙΝ.Ε.Α.Γ).	Ο ΟΤΕ στηρίζει συστηματικά τις δράσεις του ΙΝΕΑΓ στον Κάμπο Βουρλιωτών Σάμου, από 14 έως 16 Ιουλίου.
13 - 27 Ιουλίου 2011	Ημερίδες Ενημέρωσης για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο	ΟΤΕ- Στήριξη των Ημερίδων Ενημέρωσης για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο που διοργάνωσαν από κοινού η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη.
Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2011	Φεστιβάλ "Σύρος Πολιτισμός"	ΟΤΕ - Χορηγός των πολιτιστικών δραστηριοτήτων του Δήμου Σύρου. Το Φεστιβάλ με γενικό τίτλο «Σύρος Πολιτισμός» περιλαμβάνει εικαστικές εκδηλώσεις, μουσικές παραστάσεις, παραστάσεις καραγκιόζη και μαριονέτας, χορωδιακά γκαλά κ.α. και πραγματοποιείται από Ιούλιο έως Σεπτέμβριο στη Σύρο.
Αύγουστος & Σεπτέμβριος 2011	Γιορτές Μικρών Νησιών	Ο ΟΤΕ στήριξε το Φεστιβάλ Μικρών Νησιών που πραγματοποιείται στη Σίκινο και τη Δονούσα.
Αύγουστος & Σεπτέμβριος 2011	Φεστιβάλ Σύμης	Ο ΟΤΕ υποστήριξε τις πολιτιστικές εκδηλώσεις του ακριτικού νησιού της Σύμης. Το πρόγραμμα του φεστιβάλ Σύμης 2011 περιλάμβανε Μουσικές συναυλίες, χορευτικά δρώμενα, θέατρο, βραδιές κινηματογράφου, αθλητικές εκδηλώσεις.
Αύγουστος 2011	Γιορτές Λόγου & Τέχνης - Λευκάδα	Στήριξη του ΟΤΕ με τη χορηγία του τις Γιορτές Λόγου και Τέχνης και το Διεθνές Φεστιβάλ Φολκλόρ της Λευκάδας, δυο θεσμούς με πανελλήνια εμβέλεια.
6 έως 22 Αυγούστου 2011	Διεθνές Μουσικό Φεστιβάλ Αίγινας	ΟΤΕ - Στήριξη της διοργάνωσης του Διεθνούς Μουσικού Φεστιβάλ της Αίγινας.
21-28 Αυγούστου 2011	Παγκόσμιο Κύπελλο Αστέγων	Ο ΟΤΕ υποστήριξε και το 2011 την καμπάνια «Γκολ στη Φτώχεια» που στόχο έχει, την επανένταξη ευπαθών ομάδων στο κοινωνικό σύνολο.

22 έως 30 Αυγούστου 2011	3 ^ο Φεστιβάλ Τέχνης & Επιστημών	ΟΤΕ - Στήριξη του Διεθνές Φεστιβάλ Τέχνης & Επιστημών που πραγματοποιήθηκε από τον Ιανουάριο έως τον Δεκέμβριο του 2011.
3 ως 11 Σεπτεμβρίου 2011	Γιορτές Παλιάς Πόλης	ΟΤΕ - Υποστήριξη των πολιτιστικών δράσεων του Δήμου Ξάνθης με γενικό τίτλο «Γιορτές Παλιάς Πόλης».
Σεπτέμβριος-Νοέμβριος 2011	Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών	ΟΤΕ - Υποστήριξη του περιβαλλοντικό έργο της Φιλοδοσικής Ένωσης Αθηνών. Οργάνωση αναδασώσεων και εκπαιδευτικά σεμινάρια για περιβαλλοντικά θέματα.
Σεπτέμβριος 4 έως 11 Σεπτεμβρίου 2011	6ο Διεθνές Τουρνουά Τένις Γυναικών.	ΟΤΕ - Στο τουρνουά συμμετείχαν περισσότερες από 25 χώρες.
11 Σεπτεμβρίου 2011	Ένωση μαζί για το παιδί	ΟΤΕ - Η "Ένωση Μαζί για το Παιδί" διοργάνωσε συναυλία του Σταύρου Ξαρχάκου στο Ηρώδειο, τα έσοδα της οποίας θα διατεθούν στην ενίσχυση του φορέα. Συμμετοχή στη συγκεκριμένη ενέργεια με την αγορά εισιτηρίων, τα οποία διατέθηκαν μέσω κλήρωσης στο προσωπικό.
6-25 Σεπτεμβρίου 2011	ΝΥΧΤΕΣ ΠΡΕΜΙΕΡΑΣ CON X	ΟΤΕ - Χορηγία στην διοργάνωση για 6 ^η συνεχή χρονιά, στηρίζοντας την κινηματογραφική σεζόν.
27 Σεπτεμβρίου 2011	3 ^ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Συμμετοχή ως χορηγός, στο 3 ^ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που διοργανώνει το Economist σε συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία. Θέμα του Συνεδρίου : "Άτομα με Αναπηρία και το δικαίωμα τους στην ένταξη: Ποιος ο ρόλος των ανθρωποκεντρικών επιχειρήσεων;"
Σεπτέμβριο-Νοέμβριος 2011	Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών	ΟΤΕ - Συμμετοχή, ως χορηγός στις δραστηριότητες του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών, του οποίου αποστολή είναι η διεξαγωγή πολυ-επιστημονικής έρευνας στους τομείς των ανθρωπιστικών και θετικών επιστημών.
Σάββατο 3 Δεκεμβρίου 2011	TEDxAthens 2011	ΟΤΕ - Πρόκειται για μια ετήσια εκδήλωση στην οποία συμμετέχουν κορυφαίες προσωπικότητες από όλο τον κόσμο που μοιράζονται τις ιδέες και τις πράξεις τους. TED σημαίνει Τεχνολογία, Ψυχαγωγία, Τέχνη, (Technology Entertainment Design). Το θέμα της TEDxAthens 2011 ήταν «η Τέχνη της Ανατροπής».

<i>Αθήνα, 6 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Bank Management Conference</i>	<i>OTE - Χορηγία στο «Bank Management Conference Discussing the Future of Banking in Greece» στο Athenaeum Intercontinental.</i>
<i>Θεσσαλονίκη, 6 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Thessaloniki Business Conference</i>	<i>OTE - COSMOTE Χορηγία στο Thessaloniki Business Conference το οποίο εστιάζει στις επιχειρήσεις της Βορείου Ελλάδος.</i>
<i>Αθήνα 6 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Πανεπιστήμιο Πειραιώς</i>	<i>OTE - Πρόγραμμα υποτροφιών του Πανεπιστημίου Πειραιώς- Τμήμα Τραπεζικής & Διοικητικής. (ηθική και υλική επιβράβευση των αριστούχων φοιτητών).</i>
<i>8 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Πρόγραμμα Υποτροφιών</i>	<i>OTE-COSMOTE Στήριξη δεκαπέντε (15) πρωτοετών φοιτητών από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα Πανεπιστημιακού Τομέα, της ευρύτερης Ελληνικής Περιφέρειας. Κριτήρια για την επιλογή των υποτρόφων, εκτός από την επιτυχία τους στα Ανώτατα Ιδρύματα, αποτελούν και το χαμηλό εισόδημα ή/και οι ιδιαίτερες οικογενειακές συνθήκες. για κάθε υποτροφία</i>
<i>Αθήνα, 9 & 10 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Jumping Fish Festival 2011</i>	<i>COSMOTE - Παρουσίαση από την Cosmote του Jumping fish Festival στις 9 και 10 Δεκεμβρίου στο Fuzz Club.</i>
<i>Αθήνα 12-31 Δεκεμβρίου 2011</i>	<i>Mall-Hall-Flisvos</i>	<i>Χριστουγεννιάτικες προωθητικές ενέργειες στο πλαίσιο της χορηγίας των εμπορικών κέντρων Mall, Hall και τη μαρίνα Φλοίσβου.</i>
<i>Αθήνα 15 Δεκεμβρίου</i>	<i>Συνέδριο ICT Forum</i>	<i>Υποστήριξη του OTE με την Cosmote υποστηρίζουν την χορηγία τους το 13ο ετήσιο συνέδριο πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών «Greek ICT Forum»</i>
<i>Αθήνα 15-16 Δεκεμβρίου</i>	<i>Συνέδριο "Η ώρα της Ελληνικής Οικονομίας"</i>	<i>OTE - Ελληνο Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο το οποίο πραγματοποιεί στις 15 και 16 Δεκεμβρίου 2011 του ετήσιου καθιερωμένου συνεδρίου "Η ώρα της Ελληνικής Οικονομίας".</i>
<i>Αθήνα, Δεκέμβριος 2011</i>	<i>Μουσείο Μπενάκη</i>	<i>Ο OTE αποτελεί έναν από τους βασικούς υποστηρικτές του έργου του Μουσείου και συγκεκριμένα συμβάλλει μέσω της οικονομικής του συμβολής στο πολυσήμαντο έργο της ψηφιοποίησης των Συλλογών του Μουσείου.</i>

Αθήνα, Δεκέμβριος 2011	Τράπεζα Τροφίμων	Η ελληνική "Τράπεζα Τροφίμων - Ίδρυμα για την καταπολέμηση της πείνας", έχει αποκλειστικό σκοπό την καταπολέμηση της πείνας και τον περιορισμό της σπατάλης. με τη συμβολή του ΟΤΕ, η Τράπεζα Τροφίμων εξυπηρετεί 27.000 ανθρώπους σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, προσφέροντας σημαντικό κοινωνικό έργο σε ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη.
Αθήνα, Δεκέμβριος 2011	ALBA	Ο ΟΤΕ, υποστηρίζει το Ταμείο Χορήγησης Υποτροφιών του ALBA τα τελευταία χρόνια, και συμβάλλει έτσι στην προσπάθεια του Ιδρύματος να προσελκύσει στα προγράμματα του, φοιτητές υψηλού επιπέδου που αδυνατούν να καταβάλουν δίδακτρα.
Αθήνα, Δεκέμβριος 2011	ΜΚΟ AGAPAN	ΟΤΕ - Το Agapan είναι ένα Μη Κερδοσκοπικό Φιλανθρωπικό Σωματείο με κύριο έργο του την παροχή Ανακουφιστικής Φροντίδας σε ασθενείς με προχωρημένη μη αναστρέψιμη νόσο. Στήριξη στην προσπάθεια να ιδρυθεί ο πρώτος ξενώνας φιλοξενίας με μη αναστρέψιμη νόσο.
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2012		
Αθήνα, 8 Φεβρουαρίου 2012	3ο Συνέδριο Social Media του Ινστιτούτου επικοινωνίας	COSMOTE Υποστήριξη από την Cosmote του 3ου συνεδρίου Social Media του Ινστιτούτου επικοινωνίας "Social Media και επιχειρήσεις: Που θα πάει αυτή η σχέση?"
Αθήνα, 10 & 11 Φεβρουαρίου 2012	Ενημερωτική εκδήλωση ΟΤΕ-COSMOTE στο THE MALL ATHENS	ΟΤΕ- COSMOTE 7/2/2016 ημέρα ασφαλούς διαδικτύου. Κοινό πρόγραμμα Υπευθυνότητας για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου.
Αθήνα, 10 Φεβρουαρίου 2012	ΕΙΟΔ-ΕΕΔΕ	COSMOTE - Χορηγία στο Ελληνικό Ινστιτούτο Οικονομικής Διοικήσεως (ΕΙΟΔ), της Ελληνικής Εταιρίας Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), για τη διοργάνωση της εκδήλωσης κοπής της πρωτοχρονιάτικης πίτας του.

Αθήνα, 21 Φεβρουαρίου 2012	2ο Συνέδριο InfoCom Apps: Συσκευές - Λειτουργικά - Εφαρμογές - Δίκτυα Developing the New Internet!	COSMOTE - 2ο Συνέδριο Smartphones, Tablets & Εφαρμογών «InfoCom Apps» θα πραγματοποιηθεί στο ξενοδοχείο Divani Caravel την Τρίτη 21 Φεβρουαρίου. Το συνέδριο τέθηκε υπό την αιγίδα του Υφυπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού και της ΕΕΚΤ. Στόχος του 2ου Συνεδρίου InfoCom Apps, ήταν να αναδείξει τη μετάβαση από τη νέα τεχνολογία προς τη νέα οικονομία.
Αθήνα, 24 Φεβρουαρίου 2012	Εκδήλωση Απονομής Θεσμού Αγάπης «SMS Πρωτοχρονιάς» και Χριστουγεννιάτικης προσφοράς ΟΤΕ	ΟΤΕ-COSMOTE (Διοργάνωση ετήσιας εκδήλωσης με αφορμή την απονομή του χρηματικού ποσού που συγκεντρώθηκε από το Θεσμού Αγάπης «SMS Πρωτοχρονιάς» της COSMOTE και τη Χριστουγεννιάτικη Προσφορά του ΟΤΕ.
Αθήνα, 1-31 Μαρτίου 2012	16 ^{ος} Πανελλήνιος Μαθητικός Διαγωνισμός μέσω Internet «ΛΥΣΙΑΣ»	ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγίας προς τα 'Εκπαιδευτήρια Δούκα', του 16ο Πανελλήνιο Μαθητικό Διαγωνισμό Γνώσεων μέσω Internet, «ΛΥΣΙΑΣ».
Θεσσαλονίκη, Μάρτιος 2012	Έκδοση Λευκώματος με τίτλο «75 + 1 χρόνια X 15 ημέρες».	Πρόκειται για τη 2η έκδοση του συγκεκριμένου Λευκώματος, το οποίο περιγράφει την ιστορική διαδρομή της ΔΕΘ (Διεθνής έκθεση Θεσσαλονίκης) από τον 1ο χρόνο λειτουργίας της το 1926.
Αθήνα, 05 Μαρτίου 2012	Μυστικές πρεμιέρες από τον κινηματογράφο ΔΑΝΑΟ	Η COSMOTE σε συνεργασία με τον κινηματογράφο ΔΑΝΑΟ προσέφερε τη δυνατότητα σε 50 τυχερούς κάθε μήνα να παρακολουθήσουν πρώτοι από όλους, ταινίες που θα κάνουν την έκπληξη, στις ΜΥΣΤΙΚΕΣ ΠΡΕΜΙΕΡΕΣ.
Αθήνα, 08 Μαρτίου 2012	Τελετή απόδοσης εσόδων ΟΤΕ COSMOTE από SMS Πρωτοχρονιάς και Χριστουγεννιάτικη προσφορά.	ΟΤΕ- COSMOTE Κοινή εκδήλωση του ΟΤΕ & της COSMOTE, με τη συμμετοχή διάφορων κοινωνικών οργανισμών για το παιδί. Στη διάρκεια της τελετής παραδόθηκαν τα χρήματα που συγκεντρώθηκαν κατά την περίοδο των χριστουγεννιάτικων εορτών από τις καμπάνιες των δύο εταιρειών.
Αθήνα, 08 & 22 Μαρτίου 2012	JUMPING FISH NIGHTS	COSMOTE - Χορηγία των μουσικών δραστηριοτήτων στην κεντρική σκηνή του Σταυρού του Νότου.

Αθήνα, 09 Μαρτίου 2012	Εταιρία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.ΙΣ.)	COSMOTE - Στήριξη της εταιρείας "Εταιρία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας." Ανάπτυξη και διάδοση ιστορικών μελετών καθώς επίσης και η ανάλυση και προβολή των στοιχείων της ταυτότητας του ελληνισμού.
Αθήνα, 14-16 Μαρτίου 2012	Ακαδημία INA - Εκπαιδευτικό Σεμινάριο με θέμα - "The Digital Dividend: Challenges and Consumer Interests"	OTE - Εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα "The Digital Dividend: Challenges and Consumer Interests" σε συνεργασία με τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών και με την χορηγική συμμετοχή του ΟΤΕ.
Αθήνα, 16 -25 Μαρτίου 2012	Έκθεση Αποτυπώματα από το Σ.Κ.Ε.Π.	OTE - COSMOTE Μη κερδοσκοπικό σωματείο, που ιδρύθηκε το 2008 με στόχο να δώσει φωνή και βήμα σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες νέων και ταυτόχρονα να ευαισθητοποιήσει νέους που δεν αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα.
Θεσσαλονίκη, 16-18 Μαρτίου 2012	2 ^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ηλεκτρονικής & Τηλεπικοινωνιών	OTE - Χορηγία του 2 ^ο Πανελλήνιου Συνεδρίου Ηλεκτρονικής & Τηλεπικοινωνιών στη Θεσσαλονίκη, 16-18 Μαρτίου.
Μάρτιος 2012	5ος Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα - Τρίκαλα	COSMOTE Ο «5 ^{ος} Ημιμαραθώνιος Καλαμπάκα- Τρίκαλα» και διοργάνωση από το Σύλλογο Δρομέων Τρικάλων και τελεί υπό την αιγίδα της Περιφέρειας Θεσσαλίας.
Μάρτιος 2012	"Give Greece a Chance"	OTE - COSMOTE Συμμετοχή του ΟΤΕ και της COSMOTE ως χορηγοί στην πρωτοβουλία Ελληνικών Επιχειρήσεων, με την ονομασία «Greece is Changing».
Βόλος, 30 Μαρτίου- 1 Απριλίου 2012	1ο Πανελλήνιο Συνέδριο Marketing & Branding Τόπου	COSMOTE - Χορηγία προς το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας .
Αθήνα-Μελίσσια, 31 Μαρτίου 2012	3 ^ο Τουρνουά Τζούντο Μελισσίων-Διοργάνωση: Αθλητική Νεανική Ακαδημία Μελισσίων	COSMOTE - Χορηγός στο 3 ^ο Τουρνουά Τζούντο, που θα πραγματοποιηθεί στο Δημοτικό Κλειστό Γυμναστήριο της Δημοτικής Ενότητας Μελισσίων, από την «Αθλητική Νεανική Ακαδημία Μελισσίων» που ιδρύθηκε το 2008.
Αθήνα, 5-13 Μαΐου 2012	STATUS Athens Open 2012	COSMOTE - Χορηγός στο 3ο Τουρνουά Τζούντο, που πραγματοποιήθηκε στο Δημοτικό Κλειστό Γυμναστήριο της Δημοτικής Ενότητας Μελισσίων, από την «Αθλητική Νεανική Ακαδημία Μελισσίων» που ιδρύθηκε το 2008.

Θεσσαλονίκη, 8- 9 Μαΐου 2012	4ο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής Κεντρικής Μακεδονίας	COSMOTE - Στήριξη του ετησίου μαθητικού συνεδρίου πληροφορικής Κεντρικής Μακεδονίας, που συνδιοργανώνουν η Περιφερειακή Διεύθυνση Εκπαίδευσης Κεντρικής Μακεδονίας, το Ίδρυμα «Κέντρο Διάσωσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας» και το Σωματείο «Φίλοι του Τεχνικού Μουσείου Θεσσαλονίκης».
Σέρρες, 11-15 Μαΐου 2012	10η Μαθητιάδα 2012 - Πρώτη Σερρών και Ευρύτερη Περιφερειακή Ενότητα Σερρών	OTE - COSMOTE Επίσημος θεσμός του OTE και του COSMOTE Η διοργάνωση αποτελεί τη διεξαγωγή των 35 Ολυμπιακών αθλημάτων, 14 Παραολυμπιακών αθλημάτων, παράλληλων πολιτιστικών δράσεων.
Θεσσαλονίκη, 12-13 Μαΐου 2012	TEDx Θεσσαλονίκης	ΓΕΡΜΑΝΟΣ - Χρυσός Χορηγός της φετινής διοργάνωσης TEDx Θεσσαλονίκης με κεντρικό θέμα: «The Courage to Create».
Αθήνα, 17 Μαΐου 2012	4ο InfoCom Green ICT	Ο OTE και η COSMOTE είναι χορηγοί στο 4ο InfoCom Green ICT το οποίο πραγματοποιήθηκε στο ξενοδοχείο Divani Caravel, την Πέμπτη, 17 Μαΐου 2012, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Τηλεπικοινωνιών.
Αθήνα, 17-26 Μαΐου 2012	Τουρνουά COSMOTE BEACH VOLLEY@GOLDEN HALL	COSMOTE - Διοργάνωση στο εξωτερικό χώρο του εμπορικού κέντρου Golden Hall ενός mini Τουρνουά Beach Volley από τις 17 – 26 Μαΐου.
Νεμέα, 18-19 Μαΐου 2012	6ος Ολύμπιος Δρόμος	OTE - Υποστήριξη με τη χορηγία του, τη διοργάνωση του 6ου Ολύμπιου Δρόμου που θα πραγματοποιηθεί στις 18 & 19 Μαΐου 2012
Σπάρτη, 26-29 Μαΐου 2012	Παλαιολόγεια	COSMOTE - Στηρίζει των θεσμό των Παλαιολόγειων 2012 που διοργανώνονται από το δήμο Σπάρτης κάθε χρόνο, στοχεύοντας στη διατήρηση της πολιτιστικής, ιστορικής μνήμης και παράδοσης και στην προβολή του Αρχαίου Μυστρά
Αθήνα, 1 Ιουνίου 2012	Τεχνόπολη – Γκάζι	COSMOTE - Χορηγία της COSMOTE στη συναυλία των RED HOT CHILI PEPPERS από την COSMOTE.
Σίφνος, 3 Ιουνίου 2012	10η Ετήσια Αναβίωση της Επικοινωνίας των «Φρυκτωριών»	OTE - Χορηγία στην εκδήλωση για την αναβίωση των αρχαίων φρυκτωριών (πύργων που με τη χρήση πυρσών μετάδιδαν τα μηνύματα), που διοργάνωσε η Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρησης Σίφνου σε συνεργασία με το Δήμο Σίφνου και τον Πολιτιστικό Σύλλογο Σίφνου.

Αθήνα , 9-10 Ιουνίου 2012	Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών	ΟΤΕ - COSMOTE Στήριξη του έργου του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών, το οποίο έχει δημιουργήσει ένα καινοτόμο για τα ελληνικά δεδομένα πρόγραμμα στο οποίο περιλαμβάνεται η διοργάνωση μορφωτικών εκδηλώσεων και συνεδρίων.
Θεσσαλονίκη, 9-10 Ιουνίου 2012	What's Up Park	ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγία στο Πάρκο action sports που ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 2 Οκτωβρίου 2011 πρωτάθλημα paintball, προωθητικές ενέργειες, πολλά happenings και στοχευόμενη επικοινωνία στη Θεσσαλονίκη.
Λάρισα, 10-17 Ιουνίου 2012	Φεστιβάλ Πηνειού, Δήμου Λάρισας	COSMOTE - Διοργάνωση από την Cosmote του φεστιβάλ Πηνειού το οποίο διοργανώνεται από τον πολιτιστικό οργανισμό του Δήμου Λάρισας.
Αθήνα 13 Ιουνίου 2012	Ermis Awards	ΟΤΕ - Στήριξη της εκδήλωσης για την απονομή των βραβείων Ερμής από την ένωση εταιριών διαφήμισης και επικοινωνίας Ελλάδος.
Ξάνθη, 15-16 Ιουνίου 2012	«F1 στα σχολεία»	ΟΤΕ - Στήριξη της συμμετοχής του Γενικού Λυκείου Αβδήρων Ξάνθης στον τελικό στάδιο του διαγωνισμού «F1 στα σχολεία» που θα πραγματοποιηθεί στην Παλλήνη Αττικής.
Αθήνα, 15 Ιουνίου – 27 Ιουλίου 2012	Summer Camp Οργανισμού Πολιτισμού Αθλητισμού & Νεολαίας Δήμου Πειραιά (ΟΠΑΝ)	ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγία στο Summer Camp του Οργανισμού πολιτισμού, αθλητισμού και νεολαίας του δήμου Πειραιά. Το πρόγραμμα περιλάμβανε εκμάθηση αθλητικών και τεχνικών δεξιοτήτων (κολύμπι, γυμναστική και αθλοπαιδιές) καθώς και ψυχαγωγικές δραστηριότητες (παιχνίδια με πηλό, εργαστήρι σοκολάτας κτλ.).
Ιωάννινα, 22 Ιουνίου 2012	Συναυλία συμφωνικής ορχήστρας δημοτικού ωδείου Ιωαννίνων	COSMOTE Χορηγία της συναυλίας της συμφωνικής ορχήστρας του δημοτικού ωδείου Ιωαννίνων.
Αθήνα, 27 Ιουνίου 2012	EJEKT Festival	COSMOTE - Χορήγηση του μουσικό φεστιβάλ που πραγματοποιείται στην Αθήνα από το 2005 και φέτος παρουσιάζει τους Kasabian, James, Miles Kane, Bund of Skulls και άλλα ονόματα, στις 27 Ιουνίου στον Ολυμπιακό Πόλο Φαλήρου.
Σάμος, 28 Ιουνίου 2012	Ινστιτούτο Ερευνών Ανατολικού Αιγαίου (INEAG)	ΟΤΕ - Στήριξη των ερευνητικών και εκπαιδευτικών δράσεων του Ινστιτούτου Ερευνών Ανατολικού Αιγαίου

<i>Αιγαίο, Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2012</i>	<i>Γιατροί του Αιγαίου</i>	<i>ΟΤΕ - Στήριξη του έργου των Γιατρών του Αιγαίου» που στόχο έχουν την εθελοντική παροχή υπηρεσιών υγειονομικής φροντίδας και πρόληψης σε περιοχές, χωριά και οικισμούς που στερούνται εξειδικευμένης ιατρικής περίθαλψης</i>
<i>Αθήνα, Ιούνιος 2012 – Δεκέμβριος 2013</i>	<i>Τεχνόπολη</i>	<i>Η COSMOTE ανέλαβε τη χορηγία του πολυχώρου Τεχνόπολη στο Γκάζι για 2 χρόνια με branding στο χώρο και δυνατότητα διεξαγωγής προωθητικών ενεργειών σε όλες τις εκδηλώσεις που θα λάβουν χώρα εντός του Πολυχώρου.</i>
<i>Αθήνα, Ιούνιος – Δεκέμβριος 2012</i>	<i>Astir Beach</i>	<i>Η COSMOTE για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά ήταν χορηγός στην παραλία του Αστέρα στη Βουλιαγμένη.</i>
<i>Αθήνα, 1 Ιουλίου 2012</i>	<i>«ΛΥΣΙΑΣ» - Εκπαιδευτήρια Δούκα</i>	<i>ΟΤΕ -Χορηγία του ΟΤΕ και της COSMOTE του 16^{ου} Πανελληνίου Μαθητικού Διαγωνισμού μέσω Internet «ΛΥΣΙΑΣ».</i>
<i>Πάρος, 1-2 Ιουλίου 2012</i>	<i>COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ2 στο Ράλλυ Κυκλάδων - Ναυτικό Όμιλο Πάρου</i>	<i>COSMOTE - Χορήγηση της παράκτιας ιστιοδρομίας που πραγματοποιήθηκε στην Παροικία της Πάρου.</i>
<i>Λάρισα, 2 Ιουλίου 2012</i>	<i>ARK Festival</i>	<i>COSMOTE -Χορηγία στο Ark Festival της Λάρισας στις 3 Ιουλίου στον προαύλιο χώρο του «Μύλος 1927»</i>
<i>Χανιά, Κρήτη, 6 - 8 Ιουλίου 2012</i>	<i>“CRESSE 2012”</i>	<i>ΟΤΕ - Συμμετοχή για 3η συνεχή χρονιά ως χορηγός στο ετήσιο Διεθνές Συνέδριο Ανταγωνισμού & Ρύθμισης Αγορών που διοργάνωσε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και πραγματοποιήθηκε στα Χανιά από 6 έως 8 Ιουλίου.</i>
<i>Ρέθυμνο, Κρήτη, 7-14 Ιουλίου 2012</i>	<i>4ο Διεθνές Σκακιστικό Τουρνουά "Ρέθυμνο 2012"</i>	<i>COSMOTE Στήριξη του 4ου Διεθνές Σκακιστικού τουρνουά το οποίο διοργάνωσε ο Δήμος Ρεθύμνου, το τμήμα αθλητισμού και ο σκακιστικός όμιλος Ρεθύμνης</i>
<i>Αθήνα, 12 Ιουλίου 2012</i>	<i>Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012, Κολλέγιο Αθηνών</i>	<i>ΟΤΕ - COSMOTE Στόχος των βραβείων είναι η προαγωγή του υγιούς ανταγωνισμού στο πεδίο της εξυπηρέτησης πελατών, η επιβράβευση και την προβολή άριστων και καινοτόμων πρακτικών καθώς και η αναγνώριση αφοσιωμένων ανθρώπων και οργανισμών.</i>

Νάξος, 28 Ιουλίου- 2 Σεπτεμβρίου 2012	12ο ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΝΑΞΟΥ	ΟΤΕ - Στήριξη του 12 ^ο Φεστιβάλ Νάξου, το οποίο όχι μόνο αναπτύσσει μία σειρά από διάφορες πολιτιστικές δράσεις στο χώρο των εικαστικών, της μουσικής, του θεάτρου, αλλά ακόμα εμπλουτίζει και τις γνώσεις των συμμετεχόντων με επιμορφωτικά σεμινάρια.
Ηράκλειο, Κρήτη, 30/7-1/8 Ιουλίου 2012	Διεθνές Συνέδριο «TEMU 2012»	COSMOTE - Χορήγηση του διεθνές συνεδρίου «TEMU 2012» που διοργάνωσε το τμήμα εφαρμοσμένης πληροφορικής και πολυμέσων του τεχνολογικού εκπαιδευτικού ιδρύματος της Κρήτης, στους τομείς των τηλεπικοινωνιών και των πολυμέσων, στις 30/7-1/8 στο Ηράκλειο της Κρήτης.
Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2012	ΠΟΔΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΙΣ	ΟΤΕ- COSMOTE Χορηγία προς την εκπομπή που προβαλλόταν στο ΣΚΑΙ, που μεταξύ άλλων, παρουσίασε τις παρακάτω χορηγικές ενέργειες : 1 01/09 - 02/09 Ποδηλατικός Γύρος Αντίπαρου2. 07/09 - 08/09 Ποδηλατοβόλτα στην Κω 22/09 - 23/09 Ποδηλατοβόλτες στο Βόλο με σειρά εκδηλώσεων στο πλαίσιο της Ημέρας χωρίς αυτοκίνητο
Ξάνθη, 2 – 9 Σεπτεμβρίου 2012	ΓΙΟΡΤΕΣ ΠΑΛΙΑΣ ΠΟΛΗΣ	ΟΤΕ - COSMOTE Υποστήριξη πολιτιστικών δράσεων Δήμου Ξάνθης με γενικό τίτλο «Γιορτές Παλιάς Πόλης».
Σπέτσες, 3 - 9 Σεπτεμβρίου 2012	ΑΡΜΑΤΑ	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στηρίζουν τις εορταστικές εκδηλώσεις της «Αρμάτας» που διοργανώνει ο Δήμος Σπετσών με έναρξη στις 3/9 και κορύφωση το Σάββατο 8/9, με την αναπαράσταση της Ιστορικής Ναυμαχίας.
Αθήνα, 10 - 11 Σεπτεμβρίου 2012	ARK FESTIVAL, ΤΕΧΝΟΠΟΛΙΣ	COSMOTE Χορήγηση 41 διπλών προσκλήσεων μέσα από κληρώσεις σε ραδιοφωνικούς σταθμούς.
Αθήνα, 14 - 16 Σεπτεμβρίου 2012	3ο ATHENS BIKE FESTIVAL.	ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγία του ο BIKE FESTIVAL διοργανώνεται κατά τη διάρκεια της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Κινητικότητας (European Mobility Week) – της πανευρωπαϊκής εκστρατείας που σκοπό έχει να ευαισθητοποιήσει τους πολίτες ως προς τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς, του ποδήλατου και του περπατήματος για τις μετακινήσεις τους μέσα στην πόλη.

Αθήνα, 19 Σεπτεμβρίου 2012	ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ ΟΤΕ- COSMOTE 2012	ΟΤΕ - COSMOTE Παροχή 20 Υποτροφιών (από 15 το 2011). Το Πρόγραμμα, συνεχίζει να στηρίζει με συνέπεια τους πρωτοετής φοιτητές ΑΕΙ της ελληνικής περιφέρειας και για 1η φορά συμπεριλαμβάνει τους Νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης.
Δευτέρα, 1 Οκτωβρίου 2012	Επίσημη Πρεμιέρα «Ο Θεός αγαπάει το χαβιάρι»	ΟΤΕ -Πραγματοποίηση επίσημης πρεμιέρα της ταινίας του Γιάννη Σμαραγδή «Ο Θεός αγαπάει το χαβιάρι»
Πάτρα, 12 Οκτωβρίου 2012	Ημερίδα “Trends in Telecommunications: Bridging Technologies and Advanced Services”	ΟΤΕ - Χορηγία της ημερίδας του Trends in Telecommunications :Bridging Technologies and Advanced Services” που πραγματοποιήθηκε στο Συνεδριακό κέντρο της Πανεπιστημιούπολης της Πάτρας, στις 12 Οκτωβρίου.
Αθήνα, 13 Οκτωβρίου 2012	8 ^ο Πανελλήνιο Φεστιβάλ Ποντιακής Νεολαίας, ΟΑΚΑ	ΟΤΕ Χορηγία στο 8ο Πανελλαδικό Φεστιβάλ Ποντιακών Χορών, το Σάββατο 13 Οκτωβρίου, στο Κλειστό Γήπεδο του Ο.Α.Κ.Α.
Τρίτη, 16 Οκτωβρίου 2012	Σεμινάριο Ηγεσίας, «Ενισχύστε την προσαρμοστικότητά σας, βάλτε το μυαλό σας στο παιχνίδι»	COSMOTE -Διοργάνωση από την εταιρία συμβούλων SARGIA σεμινάριο με θέμα "Ενισχύστε την προσαρμοστικότητα σας –Βάλτε το μυαλό σας στο παιχνίδι"
Πέμπτη, 18 Οκτωβρίου 2012	Συνέδριο, «Η Αντιμετώπιση του Φαινομένου της Απάτης»	COSMOTE - Το Ελληνικό Ινστιτούτο κατά της Απάτης στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής του δραστηριότητας διενέργεια του Ετήσιου Antifraud Συνεδρίου, με θέμα «Η Αντιμετώπιση του Φαινομένου της Απάτης»
Θεσ/νίκη, 22 Οκτωβρίου 2012 – Σεπτέμβριος 2013	Χορηγία ταινίας «Ο μηχανισμός των Αντικυθέρων», ίδρυμα ΝΟΗΣΗΣ	ΟΤΕ - COSMOTE Προβολή της αίθουσας του Κινηματογράφου Γιγαντοσθόνης, την εκπαιδευτική ταινία μικρού μήκους «Ο ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΤΙΚΥΘΗΡΩΝ
Δευτέρα, 29 Οκτωβρίου 2012	Εκδήλωση/Ομιλία - «Ιδέες & πράξεις: ο Πλάτων & η σύγχρονη φιλοσοφία».	ΟΤΕ - Χορηγία κύκλου ομιλιών με τίτλο: «Η Ελλάδα και η Δύση». Ο κύκλος ομιλιών αρχίζει τη Δευτέρα 29 Οκτωβρίου, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών,
Αθήνα, 30 Οκτωβρίου 2012	Συνέδριο Infocom, Divani Caravel	ΟΤΕ - COSMOTE - ΓΕΡΜΑΝΟΣ Χ στο Συνέδριο InfoCom World πραγματοποιείται φέτος με τίτλο “It’s a Connected World-Connecting business & opportunities

<i>Αθήνα- Κάθε Τρίτη</i>	<i>Jumping Fish Nights</i>	<i>Η COSMOTE, στα πλαίσια του προγράμματος Jumping Fish για την υποστήριξη και ανάδειξη των ανερχόμενων ελλήνων καλλιτεχνών διοργάνωσε κάθε Τρίτη στο Six Dogs, μουσικές βραδιές όπου οι καλλιτέχνες του προγράμματος θα μπορούν να παρουσιάσουν τη δουλειά τους στο κοινό του Club.</i>
<i>Αθήνα, Νοέμβριος 2012- Φεβρουάριος 2013</i>	<i>Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο</i>	<i>ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγία στην Έκθεση «Το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» όπου υλοποιείται ένα ευρύ πρόγραμμα που περιλαμβάνει φιλοξενία παιδιών από σχολεία προκειμένου να ξεναγηθούν και να παρακολουθήσουν ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την έκθεση.</i>
<i>Αθήνα, Νοέμβριος 2012- Μάρτιος 2013</i>	<i>Ποδηλατοδράσεις</i>	<i>ΟΤΕ – COSMOTE χορηγία της εκπομπής «Ποδηλατοδράσεις» που προβαλλόταν κάθε Κυριακή στις 13.30 στην τηλεόραση του ΣΚΑΪ</i>
<i>Αθήνα, 5 Νοεμβρίου 2012</i>	<i>Μυστικές πρεμιέρες Δαναός</i>	<i>Η COSMOTE σε συνεργασία με τον κινηματογράφο ΔΑΝΑΟ προσέφερε τη δυνατότητα σε 50 τυχερούς να παρακολουθήσουν πρώτοι από όλους ταινίες, στις ΜΥΣΤΙΚΕΣ ΠΡΕΜΙΕΡΕΣ. Οι συνδρομητές COSMOTE είχαν τη δυνατότητα να κερδίσουν προσκλήσεις μέσω ραδιοφωνικών διαγωνισμών!</i>
<i>Αθήνα, 13 Νοεμβρίου 2012</i>	<i>Avant premiere Twilight: Χαραυγή μέρος 2</i>	<i>Διοργάνωση από την COSMOTE avant premiere για το τέταρτο best seller του εκδοτικού φαινομένου της σειράς “Twilight”, η “Χαραυγή: Μέρος 2”</i>
<i>Αθήνα, 23-24 Νοεμβρίου 2012</i>	<i>Jumping Fish Festival</i>	<i>COSMOTE - στα πλαίσια του προγράμματος Jumping Fish για την υποστήριξη και ανάδειξη των ανερχόμενων Ελλήνων καλλιτεχνών διοργάνωση στο club Fuzz το 3ο Jumping Fish Festival.</i>

Αθήνα, 23-24 Νοεμβρίου 2012	TEDx Athens	ΓΕΡΜΑΝΟΣ - χορηγός του TEDxAthens που πραγματοποιήθηκε δύο μέρες σε δύο εγκαταστάσεις: την Παρασκευή 23 Νοεμβρίου στο The Hub Events και το Σάββατο 24 Νοεμβρίου στο “Θέατρον” Ελληνικός Κόσμος, με κεντρικό θέμα: «The Ones Who Do» (Αυτοί που πράττουν).
Πάτρα, 24- 25 Νοεμβρίου 2012	Forum Ανάπτυξης /Money Show	ΟΤΕ - Στήριξη Forum Ανάπτυξης 2012 -/15ο Money Show Πάτρας.
Αθήνα, 25 Νοεμβρίου 2012	100 Έτη Βαλκανικοί Πόλεμοι	ΟΤΕ - Στήριξη σειράς από επετειακές εκδηλώσεις που διοργάνωσε ο Δήμος Παπάγου – Χολαργού με την ευκαιρία συμπλήρωσης των 100 χρόνων από την έναρξη των Βαλκανικών Πολέμων.
Αθήνα, 26 Νοεμβρίου 2012	W.I.B. Forum 2012, ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία	COSMOTE - (Είχε προγραμματισθεί αρχικά στις 31 Οκτωβρίου). COSMOTE - Συνεργασία του ελληνοαμερικανικού εμπορικού επιμελητηρίου σε συνεργασία με το Women In Business (W.I.B)
Πέμπτη, 29 Νοεμβρίου 2012	Ημερίδα ΕΕΔΕ - IOBE	ΟΤΕ - Χορηγός ημερίδας με θέμα «Αναδιάρθρωση της Δημόσιας Διοίκησης: Το management μιας μείζονος αλλαγής»
Αθήνα, 5 Δεκεμβρίου 2012	Γενική Συνέλευση Ελληνογερμανικού Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου	ΟΤΕ - Στήριγμα των δράσεων του Ελληνογερμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου.
Αθήνα, 10 Δεκεμβρίου 2012	Πρεμιέρα της κινηματογραφικής ταινίας «ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ & ΣΙΑ»	ΟΤΕ - Χορηγός της κινηματογραφικής ταινίας “ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ & ΣΙΑ” της HOLLYWOOD ENTERTAINMENT, με πρωταγωνιστές τον Γιώργο Χωραφά και τον Stephen Dillane
Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2012	Εκδήλωση στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο	ΟΤΕ COSMOTE - Χορηγία ΟΤΕ και η COSMOTE στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, το πλαίσιο της μοναδικής έκθεσης «Το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θεσαυροί, ο Μηχανισμός».

Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2012	Avant Premiere κινηματογραφικής ταινίας «Hobbit»	COSMOTE - δυνατότητα στους συνδρομητές της να δουν πρώτοι και σε 3D την Avant Premiere της ταινίας «ΧΟΜΠΙΤ- Ένα αναπάντεχο ταξίδι» η οποία θα πραγματοποιηθεί την Τρίτη 11 Δεκεμβρίου
Αθήνα, 12 Δεκεμβρίου 2012	Πρόγραμμα Υποτροφιών OTE – COSMOTE	OTE - COSMOTE. - διεξαγωγή της τελετής απονομής των 20 Υποτροφιών και των 26 Τιμητικών Διακρίσεων.
Αθήνα, 12 Δεκεμβρίου 2012	Effie Awards 2012	COSMOTE - Χορηγός στα Effie Awards 2012 που διοργανώνονται από την Ένωση Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ), σε συνεργασία με το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ), το Ελληνικό Ινστιτούτο Marketing (ΕΙΜ) και τον Σύλλογο Εταιριών Δημοσκόπησης και Έρευνας Αγοράς (ΣΕΔΕΑ).
Θεσσαλονίκη, 13 & 14 Δεκεμβρίου , 2012	Ark Festival	COSMOTE - Χορηγία του Ark Festival στην Θεσσαλονίκη.
Αθήνα, 13-16 Δεκεμβρίου 2012	Φεστιβάλ Επιστήμης & Τεχνολογίας (E.I.E.)	Η COSMOTE, στηρίζει τις ειδικές μορφωτικές εκδηλώσεις που διοργανώνει το Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών. Στο πλαίσιο αυτό, στηρίζει το Φεστιβάλ Επιστήμης & Τεχνολογίας με τίτλο « Γιατί... η επιστήμη είναι ζωή!» που πραγματοποιείται με στόχο την εξοικείωση μικρών και μεγάλων με τις έννοιες, τη μεθοδολογία και τα μυστικά της επιστημονικής σκέψης, αλλά και τις εφαρμογές της έρευνας στην καθημερινή μας ζωή.
Αθήνα, 18 Δεκεμβρίου 2012	JUMPING FISH NIGHTS (@Six Dogs)	COSMOTE - Το JUMPING FISH της COSMOTE επεκτείνει τις μουσικές του δραστηριότητες με τις JUMPING FISH NIGHTS. Βραδιές συναυλιών με δωρεάν είσοδο.
Σάββατο 2 Φεβρουαρίου 2013	Εκδηλώσεις για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (5/2)	OTE – COSMOTE- Διοργάνωση ειδικής εκδήλωσης για την ενημέρωση γονέων, εφήβων και παιδιών, για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, στο The Mall Athens, στις 2/2 και ώρες 11:00- 20:00, με συμμετοχή της Μονάδας Εφηβικής Υγείας.
Δευτέρα 4/2 2012 - (Ξεν. STRATOS VASSILIKOS)	Εκδηλώσεις για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (5/2)	OTE – COSMOTE Συμμετοχή στη Συνέντευξη Τύπου, που οργανώνει η Μονάδα Εφηβικής Υγείας, για την παρουσίαση του Προγράμματός της, σχετικά με την ασφάλεια του διαδικτύου.

Δευτέρα 4-Τρίτη 5/2 2012 - (Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ)	Εκδηλώσεις για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (5/2)	ΟΤΕ – COSMOTE Διεξαγωγή της παράστασης «Η ΦΑΡΜΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ» στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, για μαθητές.
Πέμπτη 7/2 2012 (Ξεν. Athenaeum Intercontinental)	Εκδηλώσεις για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (5/2)	ΟΤΕ – COSMOTE. Υποστήριξη του Συνεδρίου που διοργανώνει η Υποδ/νση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, για την «Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης».
Σάββατο 9/2 / 2012 Κυριακή 10/2/2012	Εκδηλώσεις για την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (5/2)	ΟΤΕ – COSMOTE - Διεξαγωγή της παράστασης «Η ΦΑΡΜΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ» στο Μουσείο Τηλεπικοινωνιών ΟΤΕ, για το ευρύ κοινό.
Σάββατο 9/2/2012 - (Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή)	Απονομή κυπέλλου 1ης θέσης για το ιστιοποϊκό σκάφος COSMOTE ERYTOS2	COSMOTE - Το χορηγούμενο αγωνιστικό ιστιοποϊκό σκάφος COSMOTE ERYTOS2, κατέκτησε την 1η θέση στην κατηγορία του για το 2012 στην Ετήσια Γενική Κατάταξη της Επιτροπής Ανοιχτής Θαλάσσης, με δεύτερο το σκάφος ZANTINO χορηγούμενο από τη Wind
Σάββατο 9/2/2012 - (Εκθεσιακό κέντρο Metropolitan Expro)	2 ^η Γενική Συνέλευση Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ είναι Μεγάλος Χορηγός στη 2η Γενική Συνέλευση του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, στο πλαίσιο της προβολής και ενίσχυσης των υπηρεσιών ICT που παρέχει σε κάθετες αγορές επιχειρήσεων όπως ο τουρισμός.
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2013		
2 - 3/Μαρτίου 2013 Περιστέρι	«Ποδηλατοδράσεις»	ΟΤΕ-COSMOTE - Η δεύτερη φάση του προγράμματος «Ποδηλατοδράσεις» από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, υλοποιήθηκε το χρονικό διάστημα Φεβρουαρίου - Ιουλίου 2013. Οι «Ποδηλατοδράσεις» του ΟΤΕ και της COSMOTE, έχουν ως στόχο την ενθάρρυνση της χρήσης του ποδηλάτου καθώς και την ανάπτυξη της ποδηλατικής κουλτούρας στη χώρα μας.
7 - 10/Μαρτίου/2013 Πάτρα		
23 - 24 Μαρτίου 2013 , Λαμία		
29 - 31 Μαρτίου 2013, Θεσ/κη		

2 Μαρτίου 2013 Νάουσα	Έκθεση «Βαλκανικοί Πόλεμοι», Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης & Ίδρυμα Μουσείου Μακεδονικού Αγώνα	OTE-COSMOTE
16/3/2013 Κατερίνη		Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ήταν χορηγοί στην περιοδεύουσα Έκθεση «Βαλκανικοί Πόλεμοι».
30/3 Γρεβενά		
27/04/2013 Πέλλα		
4 Μαρτίου 2013, Κινηματογράφος Δαναός	Μυστικές Πρεμιέρες ΟΤΕ	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ σε συνεργασία με τον κινηματογράφο ΔΑΝΑΟ επιβραβεύει κάθε μήνα τους 100 τυχερούς πελάτες του, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν πρώτοι ταινίες που θα κάνουν την έκπληξη, μέσα από τις Μυστικές Πρεμιέρες του ΟΤΕ.
21 -24 Μαρτίου 2013	35ο Τακτικό Συνέδριο Γ.Σ.Ε.Ε.	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ στηρίζει -προσφέροντας τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες-, το 35ο Τακτικό Συνέδριο της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος
24 & 25 Μαρτίου, 2013	Ποδηλατικός Όμιλος Πατρών	ΟΤΕ - Χορηγική στήριξη του 36ου ποδηλατικού γύρου Θυσίας. Της Νομαρχίας Αχαΐας.
29 Μαρτίου 2013, Gazi Music Hall	Depeche Mode – Jumping Fish	COSMOTE - event στο GAZI MUSIC HALL για την ανάδειξη του Support Group, το οποίο θα ανοίξει την συναυλία των Depeche Mode, στις 10 Μαΐου στο Terra Vibe Park.
Δευτέρα 1 Απριλίου 2013 Αθήνα - (Θέατρο Badmington)	Depeche Mode "101 THE MOVIE"	COSMOTE - Η COSMOTE ήταν χορηγός της συναυλίας των Depeche Mode στήριξε ταυτόχρονα και τις προβολές της ταινίας DEPECHE MODE «101 THE MOVIE
Δευτέρα, Απριλίου 2013 Κινηματογράφος Δαναός	Μυστικές Πρεμιέρες	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με τον κινηματογράφο ΔΑΝΑΟ επιβραβεύει κάθε μήνα τους 100 τυχερούς πελάτες του, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν- πρώτοι από όλους- ταινίες που θα κάνουν την έκπληξη, στις ΜΥΣΤΙΚΕΣ ΠΡΕΜΙΕΡΕΣ ΟΤΕ.
1 - 5 Απριλίου 2013 Άγιος Νικόλαος Κρήτης	Έκθεση φωτογραφίας με θέμα «Ιστορικός και Θρησκευτικός Τουρισμός»	ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE Στήριξη της περιοδεύουσας Έκθεση Φωτογραφίας (Λασιθί, Ρέθυμνο, Χανιά) με θέμα «Ιστορικός, Θρησκευτικός Τουρισμός», που διοργανώνει το
Ξενοδ. «Ερμής»		

1 -4 Απριλίου 2013 Ιεράπετρα, Αίθουσα «Μελίνα Μερκούρη»		Κρητικό Επιχειρηματικό Περιοδικό ΗΝ-ΩΝ υπό την αιγίδα του Υπουργείου Τουρισμού και της Περιφέρειας Κρήτης.
6-7- Απριλίου 2013, Χαλκίδα	Ποδηλατοδράσεις	ΟΤΕ - COSMOTE Χορηγία στις ποδηλατοδράσεις. (Ποδηλατοβόλτες, διαγωνισμοί, παιχνίδια, ζωγραφική, τεχνικές συμβουλές, εκπαιδευτικές δράσεις αλλά και δώρα για όλους). Όλες οι δράσεις αυτές προβάλλονταν στην ομώνυμη εκπομπή του ΣΚΑΙ που χορηγείται από τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
13-15 Απριλίου 2013, Νέα Σμύρνη		
21 Απριλίου 2013 Βριλήσσια και Γλυφάδα		
27 και 28 Απριλίου 2013, Ξάνθη		
Απρίλιος 2013	Έκθεση για την Ελληνική Οικονομία, IOBE	ΟΤΕ - Χορήγηση 1ου τεύχους της τριμηνιαίας «Έκθεσης για την Ελληνική Οικονομία» που παρουσιάστηκε στις 8 Απριλίου. Η τριμηνιαία έκθεση θεωρείται από την Ελληνική και Διεθνή κοινότητα, ως μια από τις εγκυρότερες εκδόσεις για την ελληνική οικονομία.
Τετάρτη 10 Απριλίου 2013, Ξενοδοχείο Divani Caravel	5ο INFOCOMGREEN ICT	ΟΤΕ-COSMOTE - Χρυσοί χορηγοί στο 5ο Συνέδριο M2M – Cloud & Green InfoCom (Εξυπνες Τεχνολογίες – Smart Cities – Smart Grid - Green tech evolution, the best solution)
Τρίτη 23/ Απριλίου 2013 Ξενοδοχείο InterContinental	Cisco Connect Greece 2013	ΟΤΕ - Στο πλαίσιο της ενίσχυσης των υπηρεσιών ICT που παρέχει σε επιχειρήσεις, συμμετέχει ως Platinum Χορηγός στο συνέδριο Cisco Connect. (Cloud Data Center & Virtualization, Collaboration & Video, Mobility & Unified Access, BYOD & Security.)
24-25 Απριλίου 2013, Θεσσαλονίκη	5ο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής	COSMOTE - Ετήσιο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής Κεντρικής Μακεδονίας που διοργανώνεται από την Περιφερειακή Διεύθυνση Εκπαίδευσης Κεντρικής Μακεδονίας, το Ίδρυμα «Κέντρο Διάσωσης Επιστημών, το Μουσείο Τεχνολογίας» και το Σωματείο «Φίλοι του Τεχνικού Μουσείου Θεσσαλονίκης».

Έως το τέλος του 2013	Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ ενισχύει το συνολικό έργο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, συνδέοντας το προφίλ του με το σύγχρονο, ανταγωνιστικό και απαιτητικό νομικό περιβάλλον.
2013	Αγωνιστικό Ιστιοπλοϊκό Σκάφος, «COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ ² »	COSMOTE-Η COSMOTE ανανεώνει την χορηγία της στο αγωνιστικό ιστιοπλοϊκό «COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ ² » για έβδομη χρονιά.
Μαλακάσα, 10 Μαΐου 2013	Συναυλία των Depeche Mode	COSMOTE - Μεγάλος Χορηγός τις συναυλίας των Depeche Mode που πραγματοποιήθηκε στις 10 Μαΐου στο Terra Vibe Park στη Μαλακάσα.
Καρδίτσα: 11-12 Μαΐου 2013	Ποδηλατοδράσεις ΟΤΕ-COSMOTE	ΟΤΕ- COSMOTE - Οι Ποδηλατοδράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE συνεχίζουν την πορεία τους και το Μάιο σε διάφορες πόλεις της χώρας.
Μύκονος: 18-19 Μαΐου 2013		
Νάουσα: 25-26 Μαΐου 2013		
Κόρινθος: 28 Μαΐου 2013 (στο πλαίσιο του Ράλι Ακρόπολις: συμμετοχή οδηγών στις ποδηλατοβόλτες)		
Κιλκίς, 1-2 Ιουνίου 2013	Σύλλογος Φίλων Ποδηλάτου Κιλκίς	COSMOTE - Στήριξη του Συλλόγου Φίλων Ποδηλάτου Κιλκίς, ο οποίος στα πλαίσια του εορτασμού των 100 χρόνων της απελευθέρωσης της πόλης,
Ηράκλειο Κρήτης, 1-2 Ιουνίου 2013	Ποδηλατοδράσεις	Στο πλαίσιο του προγράμματος «Ποδηλατοδράσεις» που εκπονεί ο ΟΤΕ και η COSMOTE και προκειμένου να ενθαρρύνει την ποδηλατική κουλτούρα, εγκαταστάθηκαν αυτόματες ηλεκτρονικές θέσεις στάθμευσης σε κεντρικά σημεία της Αθήνας που συνδέονται με την εμπορική και χορηγική μας δραστηριότητα
Πάρος, 8-9 Ιουνίου 2013		
Κεφαλονιά, 15-16 Ιουνίου 2013		
Κεφαλονιά, 15-16 Ιουνίου 2013		

Σίφνος, 22-23 Ιουνίου 2013		
Τήνος, 29-30 Ιουνίου 2013		
Αθήνα 2013	Αυτόματες ηλεκτρονικές θέσεις στάθμευσης ποδηλάτων	OTE COSMOTE. Χορηγία του OTE και COSMOTE όσον αφορά την υποστήριξη του συστήματος ηλεκτρονικών θέσεων στάθμευσης ποδηλάτων.
Σημεία θέσεων στάθμευσης:		
Athens Mall		
Golden Hall		
Μαρίνα Φλοίσβου		
Α. Πεντέλης (θέση Απολλώνιο)		
OTEshop Ν. Σμύρνης		
Κατάστημα COSMOTE Γλυφάδας		
Κατάστημα COSMOTE Αμαρουσίου		
Πάρος, 8 Ιουνίου 2013	Κοινοφελής Δημοτική Επιχείρηση Πολιτιστικής Ανάπτυξης Πάρου	COSMOTE - Ενίσχυση του προγράμματος των «Ποδηλατοδράσεων», η COSMOTE στηρίζει αθλητικές δράσεις που διοργανώνει, στις 8 Ιουνίου παράλληλα με την πρώτη μέρα των εκδηλώσεων των Ποδηλατοδράσεων, η Κοινοφελής Δημοτική Επιχείρηση Πολιτιστικής Ανάπτυξης της Πάρου. Στήριξη Ποδηλατικού Γύρου Πάρου, ο οποίος διοργανώνεται για τρίτη συνεχή χρονιά.
Αθήνα, 12-16 Ιουνίου 2013	<i>Europa Nostra</i>	OTE/COSMOTE - Στήριξη του έργου της <i>Europa Nostra</i> , της πανευρωπαϊκής ομοσπονδίας οργανώσεων για την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και του φυσικού περιβάλλοντος, συμμετέχοντας ως <i>Congress Partners</i> στο ετήσιο Συνέδριό της.
Πάτρα, 14- 15 Ιουνίου 2013	Αναπτυξιακές Προοπτικές για τη Δυτική Ελλάδα	OTE/COSMOTE - Μεγάλοι Χορηγοί» το Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Αναπτυξιακές Προοπτικές για τη Δυτική Ελλάδα», που διοργανώνει η εφημερίδα «Πελοπόννησος».
Ηράκλεια Σερρών, 16 Ιουνίου 2013	Αθλητικός Όμιλος Ηράκλειας	COSMOTE - COSMOTE στηρίζει το σωματείο «Αθλητικός Όμιλος Ηράκλειας» που διοργανώνει για δεύτερη χρονιά, τον Ημιμαραθώνιο δρόμο <i>Kerkini lake run</i> με στόχο την ανάδειξη του σπάνιου και ιδιαίτερου φυσικού κάλους του οικοσυστήματος της Λίμνης Κερκίνης μέσω των αθλητικών και εθελοντικών δράσεων.

Αθήνα, Ιούνιος 2013 - (Μεγάρο Μουσικής) 2013	21 Ιουνίου: Γιορτή της Μουσικής	ΟΤΕ - Χορηγός των καλοκαιρινών εκδηλώσεων στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής για τους μήνες Ιούνιο, Ιούλιο & Σεπτέμβριο.
	28 Ιουνίου: Maraveyas Ilegal «Πικ Νικ με Μαραβέγια»	
Αθήνα, 19 Ιουνίου (Divani Caravel Hotel) 2013	Παράλληλα συνέδρια: e-Business World και το Social Media World	ΟΤΕ-COSMOTE - Χρυσοί Χορηγοί στα Συνέδρια Digital Business: e-Business World (www.e-businessworld.gr) και Social Media World (www.socialmediaworld.gr)
Αθήνα, 19 Ιουνίου (Intercontinental Hotel) 2013	Ελληνογερμανικό Επιμελητήριο - Γενική Συνέλευση	ΟΤΕ-COSMOTE. - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, έχουν αναλάβει την υποστήριξη της Ετήσιας Γενικής Συνέλευσης του Ελληνογερμανικού Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου (ΑΗΚ),
Σίφνος, 23 Ιουνίου 2013	Αναβίωση της επικοινωνίας των αρχαίων πύργων φρυκτωριών - Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Σίφνου	ΟΤΕ - χορηγία για την 11η Αναβίωση της επικοινωνίας των αρχαίων πύργων-φρυκτωριών της Σίφνου.
Ιούλιος 2013-Ιούλιος 2014	Ινστιτούτο Οικονομικής Πολιτικής και Δημόσιας Διακυβέρνησης του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ είναι χορηγός στο Ινστιτούτο Οικονομικής Πολιτικής και Δημόσιας Διακυβέρνησης του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου. Κεντρικός στόχος του Ινστιτούτου, είναι η εφαρμογή ουσιαστικών αλλαγών μέσω υιοθέτησης καινοτόμων ιδεών και παραγωγικών λύσεων που σχετίζονται με την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στην Ελλάδα.
Καρδίτσα, Ιούλιος 2013 – Ιούλιος 2014	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Μίσθωσης Ποδηλάτων (Bike sharing)	ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στο πλαίσιο του προγράμματος ΠΟΔΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΙΣ προχωρούν στη στήριξη της ενέργειας bike sharing
Αθήνα, 4 Ιουλίου - (Divani Apollon Palace) 2013	Pharma & Health Conference 2013	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ συμμετείχε ως Αργυρός χορηγός στο 4ο Pharma & Health Conference το οποίο φέτος ρίχνει το βάρος της θεματολογίας του στην Καινοτομία και Αξιολόγηση της Ιατρικής Τεχνολογίας.

Καβάλα- Θάσος, 4 Ιουλίου – 31 Αυγούστου 2013	56ο Φεστιβάλ Φιλίππων -Θάσου	ΟΤΕ – COSMOTE - 56ο Φεστιβάλ Φιλίππων-Θάσου, ένα από τα μεγαλύτερα φεστιβάλ της χώρας που διοργάνωσε η Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Καβάλας «ΔΗΜΩΦΕΛΕΙΑ» στηρίχθηκε από τον ΟΤΕ και την COSMOTE.
Αθήνα - Τεχνόπολις, 4 Ιουλίου 2013	Jumping Fish Festival – Young Guitars Groups & Heroes	COSMOTE - Το Jumping Fish της COSMOTE παρουσίασε το «Jumping Fish Festival 2013: Young Guitars...Groups & Heroes» την Πέμπτη 4 Ιουλίου στην «Τεχνόπολις» του Δήμου Αθηναίων
Αθήνα, 5 -27 Ιουλίου 2013	Πρόγραμμα μουσικών εκδηλώσεων στο Κήπο του Μεγάρου Μουσικής	ΟΤΕ - Στο πλαίσιο της υποστήριξης του ΟΤΕ ως χορηγός στις καλοκαιρινές εκδηλώσεις στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής, υποστηρίχθηκαν οι συναυλίες για το μήνα Ιούλιο.
Ζάκυνθος, 6-7 Ιουλίου 2013	Ποδηλατοδράσεις	ΟΤΕ-COSMOTE - Χορηγία στις Ποδηλατοδράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στην Ζάκυνθο.
Αθήνα, 9 Ιουλίου (Intercontinental Hotel) 2013	4ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πωλήσεων: Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος (ΙΠΕ)	ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ & η COSMOTE είναι χορηγοί στο 4ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πωλήσεων: «ΜΑΘΕ-ΑΠΟΦΑΣΙΣΕ-ΔΡΑΣΕ ΤΩΡΑ: Νέες Τάσεις και Διεθνείς Προοπτικές στο Χώρο των Πωλήσεων»
Αθήνα, 11 Ιουλίου (Intercontinental Hotel) 2013	8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση: Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών	ΟΤΕ - Μεγάλος χορηγός στο 8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών
Αθήνα, 12-13 Ιουλίου 2013	Ελληνογερμανικό Συνέδριο: Deutsch-Griechisches Kolloquium: Das Europäische Wirtschaftsrecht vor neuen Aufforderungen	ΟΤΕ - χορηγός της εκδήλωσης του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Δημοσίου Δικαίου με τίτλο: «Das Europäische Wirtschaftsrecht vor neuen Aufforderungen» που πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Δημοσίου Δικαίου, στα Λεγραινά.
Λιτόχωρο Πιερίας, 20-21 Ιουλίου 2013	100 Χρόνια από την 1η ανάβαση στον Όλυμπο - Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβασίας - Αναρρίχησης.	COSMOTE - Στήριξη της ελληνικής ομοσπονδίας Ορειβασίας και αναρρίχησης στο πλαίσιο του εορτασμού 100 χρόνων από την 1η ανάβαση στην κορυφή του Ολύμπου.

Ρεθύμνο Κρήτης, 28 Ιουλίου – 4 Αυγούστου 2013	5ο Διεθνές Σκακιστικό Τουρνουά /Σκακιστικός Όμιλος Ρεθύμνου	COSMOTE - η COSMOTE στηρίζει το Δήμο Ρεθύμνου, ο οποίος μαζί με το σκακιστικό όμιλο Ρεθύμνου διοργανώνουν το 5ο Διεθνές Τουρνουά Σκακιού.
Σύμη 3 Αυγούστου έως 10 Σεπτεμβρίου 2013	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΣΥΜΗΣ	ΟΤΕ - Υποστήριξη των πολιτιστικών εκδηλώσεων του ακριτικού νησιού της Σύμης.
Ικαρία 3,4 & 13 Αυγούστου 2013	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΙΚΑΡΙΑΣ	COSMOTE - Περιλαμβάνει θεατρικές παραστάσεις και βραδιές κλασικής μουσικής εφήβων του νησιού. Αποτελεί μια από τις σημαντικότερες πολιτισμικές δράσεις του νησιού.
Αίγινα 6 έως 9 Αυγούστου 2013	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΙΓΙΝΑΣ	ΟΤΕ - Το πρόγραμμα περιλάμβανε δημιουργικούς και ευφάνταστους ρυθμούς της τζαζ και της κλασικής μουσικής.
Δήμος Νεάπολης - Συκεών (Θεσσαλονίκη) 19 έως 30 Αυγούστου 2013	ΜΕΡΚΟΥΡΕΙΑ 2013	COSMOTE - Τα «Μερκούρεια» είναι η ετήσια συνάντηση των Δημοτικών Περιφερειακών Θεάτρων (ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ.) της χώρας, καθώς και του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος και του Εθνικού Θεάτρου.
Πάρος - 20 έως 25 Αυγούστου 2013	2 ^ο ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟ-ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΠΑΡΟΥ.	ΟΤΕ-COSMOTE - Οι ΟΤΕ και η COSMOTE στηρίζαν το εμπορικό-πολιτιστικό φεστιβάλ Πάρου. Πρόκειται για ένα τριήμερο βιωματικό φεστιβάλ στον παραδοσιακό οικισμό της Μάρπησας το οποίο στηρίζεται σε εθελοντική πρωτοβουλία και εργασία. Πλαισιώνεται από βιωματικές δράσεις, εργαστήρια και παιχνίδια τόσο για μεγάλους όσο και για μικρούς, με στόχο τη καλλιέργεια της ζωντάνιας, της χαράς και της ενέργειας
Σκόπελος - 22 & 23 Αυγούστου 2013	ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΙΣΤΙΟΠΛΟΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΚΟΠΕΛΟΥ-REGATTA 2013	COSMOTE - Ο τοπικός ΝΑΥΤΙΚΟΣ ΙΣΤΙΟΠΛΟΙΚΟΣ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΟΣ ΟΜΙΛΟΣ ΣΚΟΠΕΛΟΥ (Ν.Ι.Κ.Ο.Σ), ανέλαβε το πρόγραμμα φιλοξενίας των 80 σκαφών που συμμετέχουν στη “regatta”.
Σύμη 3 Αυγούστου έως 10 Σεπτεμβρίου 2013	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΣΥΜΗΣ	ΟΤΕ- Για 10η συνεχή χρονιά, ο ΟΤΕ υποστηρίζει τις πολιτιστικές εκδηλώσεις του ακριτικού νησιού της Σύμης. Το πρόγραμμα του φεστιβάλ Σύμης περιλαμβάνει: Μουσικές συναυλίες, χορευτικά δρώμενα, θέατρο κ.ά.

<i>Ικαρία 3,4 & 13 Αυγούστου Αίγινα 2013</i>	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΙΚΑΡΙΑΣ	<i>COSMOTE - Περιλαμβάνει θεατρικές παραστάσεις και βραδιές κλασσικής μουσικής εφήβων του νησιού. Αποτελεί μια από τις σημαντικότερες πολιτισμικές δράσεις του νησιού.</i>
<i>Αίγινα 6 έως 9 Αυγούστου 2013</i>	ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΙΓΙΝΑΣ	<i>ΟΤΕ - Διεθνές Μουσικό Φεστιβάλ της Αίγινας . Το πρόγραμμα περιλαμβάνει δημιουργικούς και ευφάνταστους ρυθμούς της τζαζ και της κλασσικής μουσικής.</i>
<i>Δήμος Νεάπολης - Σικυών (Θεσσαλονίκη) - 19 έως 30 Αυγούστου 2013</i>	ΜΕΡΚΟΥΡΕΙΑ 2013	<i>COSMOTE - Τα «Μερκούρεια» είναι η ετήσια συνάντηση των Δημοτικών Περιφερειακών Θεάτρων (ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ.) της χώρας, καθώς και του Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος και του Εθνικού Θεάτρου.</i>
<i>Πάρος 20 έως 25 Αυγούστου 2013</i>	2^ο ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟ- ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΠΑΡΟΥ.	<i>ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στήριξαν το εμπορικό-πολιτιστικό φεστιβάλ Πάρου. Πρόκειται για ένα τριήμερο βιωματικό φεστιβάλ στον παραδοσιακό οικισμό της Μάρπησας το οποίο στηρίζεται σε εθελοντική πρωτοβουλία και εργασία. Πλαισιώνεται από βιωματικές δράσεις, εργαστήρια και παιχνίδια τόσο για μεγάλους όσο και για μικρούς, με στόχο τη καλλιέργεια της ζωντάνιας, της χαράς και της ενέργειας.</i>
<i>Σκόπελος - 22 & 23 Αυγούστου 2013</i>	ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΙΣΤΙΟΠΛΟΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΚΟΠΕΛΟΥ- REGATTA 2013	<i>COSMOTE - Με αφορμή τους αγώνες ιστιοπλοΐας “Aegean Regatta 2013”, που θα καταλήξουν στη Σκόπελο, ο τοπικός ΝΑΥΤΙΚΟΣ ΙΣΤΙΟΠΛΟΙΚΟΣ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΟΣ ΟΜΙΛΟΣ ΣΚΟΠΕΛΟΥ (Ν.Ι.Κ.Ο.Σ), ανέλαβε το πρόγραμμα φιλοξενίας των 80 σκαφών που συμμετέχουν στη “regatta”. Στους αγώνες συμμετέχει και το σκάφος «COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ2».</i>
<i>Πάτρα, 1-10 Σεπτεμβρίου 2013</i>	Συμπόσιο Ζωγραφικής «Cultures of Cosmos Art Festival»	<i>ΟΤΕ- Υποστήριξη του υποστήριξη του Διεθνές Συμποσίου Ζωγραφικής «Cultures of Cosmos Art Festival» που διοργανώθηκε από κοινού η Διεθνής Ομοσπονδία Συλλόγων Κέντρων UNESCO και η Zervas Art.</i>

Ξάνθη, 1-8 Σεπτεμβρίου 2013	Γιορτές Παλιάς Πόλης	ΟΤΕ - Υποστήριξη των πολιτιστικών δράσεων του Δήμου Ξάνθης με γενικό τίτλο "Γιορτές Παλιάς Πόλης. " (Οι εκδηλώσεις περιλαμβάνουν μουσικές συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις, παραδοσιακές βραδιές, παιδικές εκδηλώσεις, δημιουργικά εργαστήρια και άλλες παράλληλες δράσεις που προσελκύουν το ενδιαφέρον των κατοίκων της Θράκης και της Μακεδονίας, καθώς αποτελούν θεσμό για την πόλη της Ξάνθης.)
Σπέτσες, 2-8 Σεπτεμβρίου 2013	Αρμάτα 2013	COSMOTE - Η COSMOTE υποστήριξε χορηγικά για 4η συνεχή χρονιά τον εορτασμό της Αρμάτας, μια ιδιαίτερα εντυπωσιακή γιορτή που λαμβάνει χώρα στο λιμάνι των Σπετσών κάθε χρόνο το δεύτερο Σάββατο του Σεπτεμβρίου.
Μυτιλήνη, 8-15 Σεπτεμβρίου	8ο Διεθνές τουρνουά τένις γυναικών	ΟΤΕ - Στήριξη από τον ΟΤΕ του 8ου Διεθνούς Φεστιβάλ γυναικών. Στο τουρνουά του 2013 συμμετείχαν περισσότερες από 25 χώρες με αθλήτριες των εθνικών τους ομάδων.
Αθήνα, 18-29 Σεπτεμβρίου	19ο Φεστιβάλ Κινηματογράφου της Αθήνας «Νύχτες Πρεμιέρας 2013»	ΟΤΕ - Στήριξη από τον ΟΤΕ του 19ο Φεστιβάλ Κινηματογράφου της Αθήνας «Νύχτες Πρεμιέρας 2013».
Αθήνα, Σεπτέμβριος 2013 - Ιούνιος 2014	Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών	ΟΤΕ – COSMOTE - Χορηγοί του προγράμματος δράσεων (καλλιτεχνικό και εκπαιδευτικό πρόγραμμα) της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών για την περίοδο 2013-2014.
«Τεχνόπολις» - 1 Οκτώβριου 2013	AppWARDS 2013	COSMOTE - ΟΤΕ, τα βραβεία AppWARDS 2013, αναγνωρίζουν και επιβραβεύουν τις καλύτερες εφαρμογές (applications) για Smartphones, tablets και smart TVs τα οποία διοργανώνονται από την Twilight Zone Publications με την επιστημονική υποστήριξη της ερευνητικής ομάδας Intelligent Media Lab του εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.
Αμερικάνικο Κολλέγιο 2 Οκτωβρίου 2013	Ημερίδα Σ.Δ.Α.Δ.Ε	ΟΤΕ -Ο Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδας, (ΣΔΑΔΕ) διοργάνωσε ημερίδα με θέμα “The impact of Social Media on HR Practices”, στο Αμερικάνικο κολλέγιο. Ο ΟΤΕ συμμετέχει στην εν λόγω διοργάνωση με παροχή Υπηρεσιών Internet υψηλών ταχυτήτων.

<p>Κομοτηνή, 4 Οκτωβρίου 2013 – Οκτώβριος 2014</p>	<p>“Φαντάσου την πόλη»</p>	<p>ΟΤΕ COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στο πλαίσιο του προγράμματος «ΠΟΔΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΙΣ», στήριξαν την εγκατάσταση συστημάτων μίσθωσης κοινόχρηστων ποδηλάτων στην Περιφέρεια και μετά το Δήμο Καρδίτσας, ανέλαβαν τη χορηγία του συστήματος Bike Sharing στο Δήμο Κομοτηνής. - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE με τη χορηγία τους εξασφάλισαν την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες εναλλακτικής μετακίνησης κατοίκων της Κομοτηνής.</p>
<p>Κοζάνη, 4 - 13 Οκτωβρίου 2013</p>	<p>“Φαντάσου την πόλη»</p>	<p>ΟΤΕ COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι χορηγός της έκθεσης «Φαντάσου την πόλη» που στοχεύει στο να ανοίξει ένα δημιουργικό διάλογο ανάμεσα στους πολίτες, την κοινότητα των μελετητών και δημιουργών και τους τοπικούς φορείς.</p>
<p>Αθήνα- Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο 14 Οκτωβρίου – 30 Νοεμβρίου 2013</p>	<p>«Προσφορά. Σύγχρονοι Έλληνες δημιουργοί στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο»</p>	<p>COSMOTE - Με χορηγό την COSMOTE η ΜΚΟ «Συμμαχία για την Ελλάδα» διοργάνωσε την έκθεση ζωγραφικής «Προσφορά. Σύγχρονοι Έλληνες δημιουργοί στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο» που θα παρουσιάσει σημαντικά έργα 70 και πλέον σύγχρονων Ελλήνων δημιουργών.</p>
<p>Καβάλα, 15-20 Οκτωβρίου 2013</p>	<p>4ο Φεστιβάλ της Βιομηχανίας της Πληροφορικής.</p>	<p>ΟΤΕ - Πρόκειται για ένα φεστιβάλ νέων τεχνολογιών που πραγματοποιήθηκε στους χώρους του ΤΕΙ και σκοπεύει να αναδείξει τη δυναμική της βιομηχανίας της πληροφορίας και των σημαντικών επιδράσεων της στην κοινωνική οικονομική και πολιτιστική ζωή.</p>
<p>Αθήνα- Divani Caravel 30 Οκτωβρίου 2013</p>	<p>Συνέδριο InfoCom World 2013</p>	<p>ΟΤΕ-COSMOTE-ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Με τον ΟΤΕ και την COSMOTE χρυσούς χορηγούς και τον ΓΕΡΜΑΝΟΣ χορηγό, πραγματοποιήθηκε στις 30 Οκτωβρίου, στο Ξενοδοχείο Divani Caravel, το Συνέδριο InfoCom World 2013 με τίτλο «Digital Grecovery: The Data Highway».</p>

Ιωάννινα, 9 Νοεμβρίου 2013	Σύστημα Ενοικίασης Ποδηλάτων (Bike Sharing)	ΟΤΕ – COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στο πλαίσιο του προγράμματος ΠΟΛΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΙΣ που υλοποιούν με στόχο την ενθάρρυνση της χρήσης του ποδηλάτου, χορηγούν το σύστημα ενοικίασης ποδηλάτων του Δήμου Ιωαννίνων.
Ξενοδ. «ΑΣΤΗΡ» Πάτρα, 23 & 24 Νοεμβρίου 2013	Forum Ανάπτυξης-16ο Money Show Πάτρας	Ο ΟΤΕ στήριξε το Forum Ανάπτυξης 2013-16ο Money Show Πάτρας. Πρόκειται για έναν από τους πιο ολοκληρωμένους συνεδριακούς θεσμούς για την περιοχή της Δυτικής Ελλάδος με ιστορία 16 χρόνων
Ρόδος, 27 Νοεμβρίου έως 1η Δεκεμβρίου 2013	Αρχαιολογικό Ινστιτούτο Αιγαϊκών Σπουδών	COSMOTE - Η COSMOTE στήριξε το 1ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο με θέμα «Το Αρχαιολογικό Έργο στα νησιά του Αιγαίου».
Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών, 29 & 30 Νοεμβρίου 2013	TEDxAthens 2013	COSMOTE - Η COSMOTE είναι χορηγός του TEDxAthens 2013 που πραγματοποιήθηκε στις 29-30 Νοεμβρίου 2013 στην Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών, με θέμα τα «Αχαρτογράφητα Νερά: Μια κοινωνία σε κρίση δεν είναι εύκολο να διακρίνει τον προορισμό της».
Maroussi Plaza, 29 Νοεμβρίου 2013	«TV & VIDEO CONFERENCE»	ΟΤΕ Ο ΟΤΕ είναι χορηγός του Συνεδρίου «TV & VIDEO CONFERENCE» που πραγματοποιήθηκε στις 29 Νοεμβρίου 2013 στο Αμφιθέατρο Maroussi Plaza.
Τρίκαλα, Μύλος Ματσόπουλου ,29 Νοεμβρίου 2013 - 5 Ιανουαρίου 2014	Ο «Μύλος των Ξωτικών» - Δήμος Τρικάλων	ΟΤΕ/COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν με τη χορηγία τους το Χριστουγεννιάτικο Πρόγραμμα του Δήμου Τρικάλων που θα πραγματοποιηθεί στον παλιό “Μύλο Ματσόπουλου”.
Δράμα, 4 Δεκεμβρίου - 5 Ιανουαρίου 2014	Δήμος Δράμας	ΟΤΕ/COSMOTE - χορηγούν μία από τις μεγαλύτερες χριστουγεννιάτικες γιορτές που πραγματοποιούνται στη Βόρεια Ελλάδα την «ΟΝΕΙΡΟΥΠΟΛΗ» η οποία γνωρίζει την καθολική αποδοχή της τοπικής κοινωνίας και των χιλιάδων επισκεπτών της.
Ξενοδ. Intercontinental, 10/12/2013	E-evolution awards	COSMOTE - Η COSMOTE στηρίζει την εκδήλωση για τα ετήσια βραβεία που αναγνωρίζουν και επιβραβεύουν τις βέλτιστες πρακτικές στο ηλεκτρονικό επιχειρείν που διοργανώνει η Boussias Communication και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν – ELTRUN, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Θες/κη, Σχολικό έτος 2013 -2014	Πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης - ΚΑΛΛΙΣΤΩ	ΟΤΕ/COSMOTE - χορηγία του ΟΤΕ και της COSMOTE στην Περιβαλλοντική Οργάνωση για την Άγρια Ζωή και τη Φύση ΚΑΛΛΙΣΤΩ. Πρόκειται για το πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης με δύο θεματικές: "Το Δάσος" και "Τα ζώα του δάσους πηγαίνουν σχολείο", με στόχο την ενημέρωση των παιδιών πάνω σε κρίσιμα περιβαλλοντικά ζητήματα, μέσα από βιωματικές εμπειρίες.
Ξενοδοχείο Ledra Marriott, 14-15 Δεκεμβρίου 2013	Έκθεση ήχος & Εικόνα	COSMOTE - Η COSMOTE υποστηρίζει την έκθεση Ήχος και Εικόνα (audio, video, mobile) που διοργανώνεται από το ομώνυμο περιοδικό στις 14 και 15 Δεκεμβρίου στο ξενοδοχείο Ledra Marriott.
Ξενοδοχείο Intercontinental, 19 Δεκεμβρίου 2013	Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών	ΟΤΕ - COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν την εκδήλωση για την απονομή των βραβείων εξυπηρέτησης πελατών που διοργανώνει επί τρία συναπτά χρόνια το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, την Πέμπτη 19 Δεκεμβρίου στο Ξενοδοχείο Intercontinental
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2014		
Αθήνα, 3 Ιανουαρίου έως 29 Μαρτίου 2014	Εθνική Λυρική Σκηνή (παιδική σκηνή)	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ ήταν χορηγός στην Παιδική Σκηνή της Ελληνικής Λυρικής Σκηνής. Η χορηγία αφορά την υποστήριξη των παραστάσεων «Το Παραμύθι των Χριστουγέννων» και «Προσοχή! Ο Πρίγκιπας λερώνει» που απευθύνονται τόσο σε ενήλικο κοινό όσο και σε παιδιά και πραγματοποιούνται στο Θέατρο Ολυμπία.
Αθήνα, 8 Ιανουαρίου - 30 Ιουνίου 2014	Ελληνική Προεδρία στην Ευρωπαϊκή Ένωση	ΟΤΕ - COSMOTE- Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέλαβαν την υποστήριξη της Ελληνικής Προεδρίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η υποστήριξη συνίσταται κυρίως στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών για την κάλυψη τηλεπικοινωνιακών αναγκών της προεδρίας.
Θεσσαλονίκη, 10 Ιανουαρίου & Αθήνα, 20 Ιανουαρίου 2014	Κοπή Πρωτοχρονιάτικης Πίτας του Ελληνογερμανικού Επιμελητηρίου	ΟΤΕ - COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι χορηγοί στις δύο εκδηλώσεις που διοργανώνει το Ελληνογερμανικό Επιμελητήριο στις αρχές του 2014.

<p>Αθήνα, 16 Ιανουαρίου – 30 Ιουνίου 2014</p>	<p>Έκθεση: «το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» - Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο</p>	<p>OTE - COSMOTE - Λόγω της αυξημένης επισκεψιμότητας, το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο είχε δώσει, για δεύτερη φορά, παράταση στη χορηγούμενη από τον OTE και την COSMOTE έκθεση: «το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός».</p>
<p>Αθήνα, Ξενοδοχείο King George, 3 & 4 Φεβρουαρίου 2014</p>	<p>Symeon G. Tsomokos S.A.</p>	<p>COSMOTE - Το 'Global Capital Forum I' με θέμα "Greece: a solid investment destination" υποστηρίζει η COSMOTE. Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε στις 3 & 4 Φεβρουαρίου, στο ξενοδοχείο "King George"</p>
<p>Αράχωβα, Ξενοδοχείο Anemolia, 7 & 8 Φεβρουαρίου 2014</p>	<p>Ένωση Ελλήνων Νομικών «e-Θέμις»</p>	<p>COSMOTE - Η COSMOTE είναι χορηγός του 5ου Πανελληνίου Συνεδρίου e-Θέμις με θέμα: Δίκαιο & Καινοτομία, που διοργανώνεται από την Ένωση Ελλήνων Νομικών «e-Θέμις».</p>
<p>Αθήνα, Metropolitan Expo, 7 Φεβρουαρίου 2014</p>	<p>3η Γενική Συνέλευση Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος</p>	<p>OTE - Η διοργάνωση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της έκθεσης HO.RE.CA και συμμετέχουν εκπρόσωποι του ξενοδοχειακού κλάδου, τουριστικών φορέων, επιμελητηρίων και της πολιτικής ηγεσίας.</p>
<p>Αθήνα, Ξενοδοχείο Grande Bretagne, 10 Φεβρουαρίου 2014</p>	<p>HELLENIC CIO FORUM 2014</p>	<p>OTE - Ο OTE ήταν χορηγός του Συνεδρίου CIO FORUM 2014 με θέμα: "Cloud Computing: Current Framework and Emerging Trends". Στην εκδήλωση συμμετείχαν CIOs-μέλη του Forum, δημοσιογράφοι και στελέχη από τον Πανεπιστημιακό χώρο καθώς και πενήντα ακόμη Διευθυντές Πληροφορικής των μεγαλύτερων εταιριών και οργανισμών στην Ελλάδα.</p>
<p>Αθήνα, 18 Φεβρουαρίου 2014, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza</p>	<p>Boussias Communication</p>	<p>OTE -Χορηγία στο 1ο Business Continuity Management Forum. Το συνέδριο φιλοδοξεί να αποτελέσει το εφαλτήριο για τη σταδιακή υιοθέτηση μιας νέας αντίληψης γύρω από την Επιχειρησιακή Πρόληψη και Συνέχεια στη Ελλάδα και να συμβάλει στη συνειδητοποίηση όσων κατέχουν θέσεις ευθύνης ότι η θωράκιση της επιχείρησης αποτελεί επένδυση στη μελλοντική βιωσιμότητά της.</p>

<p>Μαθητικός Διαγωνισμός Λυσίας. Φάση Α: 21 Φεβρουαρίου - 21 Μαρτίου 2014 - Φάση Α: 21 Φεβρουαρίου - 21 Μαρτίου 2014 - 5 Απριλίου 2014</p>	<p>Εκπαιδευτήρια Δούκα</p>	<p>ΟΤΕ-COSMOTE Χορηγία του 18ου Πανελληνίου Μαθητικού διαγωνισμού μέσω Internet.</p>
<p>Υδρα, 21 - 23 Μαρτίου 2014</p>	<p>Ιστιοπλοϊκό σκάφος COSMOTE ERYTOS2</p>	<p>COSMOTE - Η COSMOTE για όγδοη συνεχή χρονιά χορηγεί το αγωνιστικό ιστιοπλοϊκό σκάφος COSMOTE ERYTOS2.</p>
<p>Κόρινθος – Λουτράκι, 28 - 30 Μαρτίου 2014</p>	<p>Rally Acropolis 2014 - ERC</p>	<p>ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ στηρίζει, για 2η συνεχή χρονιά, το Rally Acropolis η οποία πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του European Rally Championship, στην Κόρινθο και το Λουτράκι από τις 28 έως τις 30 Μαρτίου.</p>
<p>Αθήνα, 29 - 30 Μαρτίου 2014</p>	<p>Σύνδεσμος Ημερήσιων Περιφερειακών Εφημερίδων (Σ.Η.Π.Ε)</p>	<p>ΟΤΕ - Με χορηγό τον ΟΤΕ, διεξήχθη , το εθνικό συνέδριο περιφερειακού/τοπικού Τύπου, που διοργανώνει ο Σ.Η.Π.Ε. υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Ενημέρωσης – Επικοινωνίας & Μέσων Ενημέρωσης.</p>
<p>Αθήνα, 31 Μαρτίου 2014</p>	<p>Wib Forum 2014</p>	<p>COSMOTE - Στο φόρουμ διερευνήθηκαν οι στάσεις, οι προοπτικές και οι αντιλήψεις της επόμενης γενιάς, για τον τρόπο με τον οποίο θα συμμετάσχουν με επιτυχία στο χώρο εργασίας του αύριο.</p>
<p>Αθήνα, 6 Απριλίου 2014, DIVANI CARAVEL</p>	<p>Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.Ε.</p>	<p>ΟΤΕ - Διεξαγωγή του 17ο Ετήσιο συνέδριο της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Ενοικιαζομένων Δωματίων, Διαμερισμάτων Ελλάδος, η οποία αποτελεί το τρίτοβάθμιο όργανο που εκπροσωπεί τους επιχειρηματίες/ιδιοκτήτες Ενοικιαζομένων Δωματίων και Διαμερισμάτων στην Ελλάδα.</p>
<p>Αθήνα, 10 Απριλίου, 2014- DIVANI CARAVEL</p>	<p>6ο Συνέδριο the Green Connected World, “Smart Press”</p>	<p>ΟΤΕ-COSMOTE -Διοργάνωση του 6ο Συνεδρίου «The Green Connected World: The Cloud of Things», από τη Smart Press σε συνεργασία με το e-TEE και την ΕΜΗΠΕΕ και υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων.</p>

<p>Αθήνα, 10 Απριλίου, 2014 - DIVANI CARAVEL</p>	<p>4ο Συνέδριο -Infocom Security, “Smart Press”</p>	<p>OTE - Το 4ο Συνέδριο Infocom Security φιλοδοξεί να αναδείξει τα επιμέρους βήματα που συνιστούν την αλλαγή της στρατηγικής στην ασφάλεια πληροφοριών στο νέο IT περιβάλλον.</p>
<p>Αθήνα, 14-15 Απριλίου, Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. 2014</p>	<p>2ο ετήσιο TRAVEL TRADE ATHENS WORKSHOP, Εταιρεία Ανάπτυξης και Τουριστικής Προβολής Αθηνών</p>	<p>OTE-COSMOTE - Ο OTE & η COSMOTE, χορηγούν τη διοργάνωση αυτή ενισχύοντας τη στρατηγική τους τοποθέτηση στον τομέα του τουρισμού, ως πυλώνα ανάπτυξης του ICT.</p>
<p>1η Μαΐου – 31 Ιουλίου, Αθήνα 2014</p>	<p>Έκθεση «Η Κατάκτηση του Διαστήματος», Ελληνικός Κόσμος, Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού</p>	<p>OTE-COSMOTE Ο OTE και η COSMOTE ήταν χορηγοί στην έκθεση «Η Κατάκτηση του Διαστήματος» που φιλοξενούσε ί το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού στον Ελληνικό Κόσμο έως το τέλος Ιουλίου 2014. Η έκθεση προέρχεται από το Αμερικανικό Μουσείο Φυσικής Ιστορίας της Νέας Υόρκης και αποτελεί μία από τις πιο ολοκληρωμένες παγκοσμίως διαδραστικές εκθέσεις.</p>
<p>8-10 Μαΐου 2014, Αθήνα (American Community Schools of Athens)</p>	<p>“9th Annual Conference on Learning Differences and Innovation Summit” Ινστιτούτο Καινοτομίας & Δημιουργικότητας</p>	<p>OTE-COSMOTE - Στόχος της χορηγίας ήταν η ενίσχυση πρωτοβουλιών κοινωνικής προσφοράς του OTE & της COSMOTE για την εκπαίδευση των νέων και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, καθώς και την ενίσχυση του κοινωνικού προφίλ των εταιρειών.</p>
<p>12-14 Μαΐου 2014 Διεθνές Συνεδριακό Κέντρο Μεγάρου Μουσικής Αθηνών</p>	<p>e-Health Forum 2014 Γενική Γραμματεία Δημόσιας Υγείας</p>	<p>OTE - Ο OTE είχε αναλάβει τη χρυσή Χορηγία του e-Health Forum 2014, που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας για την Ε.Ε., από το Υπουργείο Υγείας σε συνεργασία με τις Γενικές Διευθύνσεις CONNECT, SANCO της Ε.Ε. και το ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ. Το e-Health Forum 2014, είχε ως στόχο να αναδείξει τη διεθνή εμπειρία και πρακτική στον τομέα της ανάπτυξης ICT εφαρμογών στην Υγεία.</p>

Αθήνα, Ιούνιος 2014	Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών	ΟΤΕ - COSMOTE - Με στόχο την διαφύλαξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς και την μεταλαμπάδευση γνώσεων στις νέες γενιές, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν αναλάβει την αποκατάσταση, των ηλεκτρικών, μηχανολογικών, αλλά και των δομικών προβλημάτων που υπάρχουν στο ιστορικό κτίριο και την θόλο που στεγάζει το «Τηλεσκόπιο Δωρίδη» του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών, στο Λόφο της Πνύκας.
Παλαιά Βουλή, 1η Ιουνίου 2014 - Μουσείο Πόλεως των Αθηνών, 24 Ιουνίου 2014	«Ενσωμάτωση των Επτανήσων στην Ελλάδα» - «Ανάδειξη των Αθηνών, ως πρωτεύουσα του νέου Ελληνικού κράτους»	ΟΤΕ - Με την υποστήριξη του ΟΤΕ, η Εταιρεία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.), σε συνεργασία με αρμόδιους φορείς, πραγματοποίησε δύο εκδηλώσεις με θέμα: Ενσωμάτωση των Επτανήσων στην Ελλάδα, Ανάδειξη των Αθηνών, ως πρωτεύουσα του νέου Ελληνικού κράτους
Αθήνα, Μέγαρο Μουσικής, 6 Ιουνίου 2014 – τέλος Σεπτεμβρίου 2014	Καλοκαιρινό πρόγραμμα συναυλιών στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής	Ο ΟΤΕ στηρίζει για δεύτερη συνεχή χρονιά το καλοκαιρινό πρόγραμμα στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών.
Καλάματα, 7-8 Ιουνίου 2014	TEDx Kalamata 2014	COSMOTE- Η COSMOTE στήριξε το TEDx Καλαμάτας που πραγματοποιήθηκε στο αρχαίο θέατρο της Μεσσήνης (3ος αιώνας. π.χ.). Πρόκειται για ένα γεγονός παγκοσμίου ενδιαφέροντος, με τίτλο «Limits» στο οποίο συμμετέχουν σημαντικές προσωπικότητες από όλο τον κόσμο που προκαλούν το κοινό να εμπνευστεί, να ανακαλύψει και να υπερβεί τα όριά του.
Αθήνα, 19 Ιουνίου, “Athenaeum Intercontinental” 2014	Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ελληνογερμανικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο	Ο ΟΤΕ και η COSMOTE, είχαν αναλάβει την υποστήριξη της Ετήσιας Γενικής Συνέλευσης του Ελληνογερμανικού Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου (ΑΗΚ), την Πέμπτη, 19 Ιουνίου, στο Ξενοδοχείο “Athenaeum Intercontinental”.
Νάξος, Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2014	Φεστιβάλ Νάξου - «ΑΙΩΝ»	ΟΤΕ - Με στόχο την αναβάθμιση πολιτιστικών δράσεων στην περιφέρεια, ο ΟΤΕ στήριξε το 14ο Φεστιβάλ Νάξου, το οποίο ανέπτυξε σειρά από επιμορφωτικά σεμινάρια και πολιτιστικές δράσεις στο χώρο των εικαστικών, της μουσικής και του θεάτρου.

Λάρισα, 29 Ιουνίου έως 6 Ιουλίου 2014	Φεστιβάλ Πηγειού Λάρισας - Πολιτιστικός Οργανισμός Δήμου Λάρισας	COSMOTE - Η COSMOTE για 8η συνεχή χρονιά χορήγησε το φεστιβάλ Πηγειού Λάρισας, που διοργανώνει ο πολιτιστικός οργανισμός του Δήμου Λάρισας. Το Φεστιβάλ Πηγειού, αποτελούσε τη σημαντικότερη ετήσια εκδήλωση του νομού Λάρισας. Πραγματοποιήθηκε, στις όχθες του ποταμού Πηγειού, μέσα στην πόλη της Λάρισας.
Καβάλα & Θάσος, 4 Ιουλίου έως 31 Αύγουστο 2014	Φεστιβάλ Φιλίππων & Θάσου - Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Καβάλας «ΔΗΜΩΦΕΛΕΙΑ»	ΟΤΕ - COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE χορήγησαν το φεστιβάλ Φιλίππων, που αποτελεί σημαντικό διεθνή θεσμό και ένα από τα μεγαλύτερα φεστιβάλ της χώρας, που εκτός από τους κατοίκους της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, και διευρύνει διαρκώς τον κύκλο επισκεπτών του και από τις γειτονικές χώρες.
Σκιάθος, 6 Ιουλίου 2014	Συμπόσιο Σκιάθου Πολιτιστικός Σύλλογος «Η Σκιάθος	COSMOTE - Η COSMOTE στήριξε το Συμπόσιο που διοργάνωσε ο πολιτιστικός Σύλλογος «Η Σκιάθος» σε συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή, με αφορμή την επικείμενη παρουσίαση της όπερας «Η Φόνισσα», που πραγματοποιήθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, το Νοέμβριο του 2014
Ρεθύμνο, 12 έως 19 Ιουλίου 2014	6ο Διεθνές Σκακιστικό Τουρνουά - Σκακιστικός Όμιλος Ρεθύμνου	COSMOTE - Η COSMOTE στήριξε το 6ο Διεθνές Σκακιστικό Τουρνουά που διοργανώνουν ο Δήμος Ρεθύμνου, το τμήμα αθλητισμού και ο σκακιστικός όμιλος Ρεθύμνης. Πρόκειται για μια πολύ σημαντική αθλητική συνάντηση στην οποία λαμβάνουν μέρος πάνω από 200 αθλητές από 28 χώρες του κόσμου.
Αθήνα, 14 Ιουλίου 2014	WHAT'S UP NIGHTS - CHANGE MUSIC	COSMOTE - Το WHAT'S UP εγκαινιάζει ένα νέο μουσικό θεσμό σε συνεργασία με το Jumping Fish της COSMOTE, τα WHAT'S UP NIGHTS. Πρόκειται για συναυλίες με είσοδο ελεύθερη για το κοινό που περιλαμβάνουν γνωστά ονόματα της νεανικής μουσικής σκηνής και αγαπημένους καλλιτέχνες που έχουν αναδειχθεί από το μοναδικό Jumping Fish της COSMOTE.
Αθήνα, Βυζαντινό Μουσείο, 22 Ιουλίου	Effie Awards - ΕΔΕΕ	COSMOTE Η COSMOTE ήταν χορηγός στα Effie Awards 2014 που διοργανώνονται από την Ένωση Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ). Τα βραβεία Effie αποτελούν μία από τις σημαντικότερες τιμητικές διακρίσεις στο χώρο του μάρκετινγκ και της επικοινωνίας.

Μυτιλήνη, 1 έως 3 Αυγούστου 2014	Beach Street Festival - Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση – “Umbrella	ΟΤΕ – COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στηρίζουν το Beach Street Festival που διοργανώνεται για 2η συνεχή χρονιά στη Λέσβο και τελεί υπό την αιγίδα της Περιφέρειας Β. Αιγαίου και του Δήμου Λέσβου.
Χίος , 6 έως 16 Αυγούστου 2014	5ο Φεστιβάλ «Αζάνεμος – Γιώργος Περαντάκος» Σύλλογος Καλαμουτουσιών Χίου «Η Αγία Παρασκευή»	ΟΤΕ – COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στηρίζουν το 5ο Φεστιβάλ «Αζάνεμος – Γιώργος Περαντάκος». Σκοπός του φεστιβάλ, που διοργάνωσε ο Σύλλογος Καλαμουσουτών σε άμεση συνεργασία με τοπικούς φορείς και τις αρχαιολογικές υπηρεσίες του νησιού ήταν η καθιέρωση μιας σειράς εκδηλώσεων που προβάλλουν τον πολιτισμό και την ανάπτυξη του τόπου, στοχεύουν στην ανάδειξη ντόπιων καλλιτεχνών καθώς και την ψυχαγωγία των επισκεπτών και των κατοίκων.
Αίγινα 8 έως 30 Αυγούστου 2014	90 Διεθνές Μουσικό Φεστιβάλ Αίγινας Έναστρος	ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ στήριξε για 9η χρονιά, τη διοργάνωση του Διεθνούς Μουσικού Φεστιβάλ Αίγινας. Το πρόγραμμα περιλάμβανε δημιουργικούς και ευφάνταστους ρυθμούς της τζαζ και της κλασικής μουσικής.
Λέρος, Κως, Τήλος, Ρόδος, 16 έως 23 Αυγούστου 2014	Aegean Regatta	COSMOTE - Η COSMOTE ήταν χορηγός στην Aegean Regatta, τον κορυφαίο ιστιοπλοϊκό αγώνα ανοιχτής θάλασσας στο Αιγαίο Πέλαγος, που διοργανώθηκε από τη Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ανοικτής Θαλάσσης της Ελληνικής Ιστιοπλοϊκής Ομοσπονδίας. Ο αγώνας ξεκίνησε στις 16 Αυγούστου από το λιμάνι της Λέρου με προορισμό την Κω, ενώ στη συνέχεια έγινε επίσκεψη στο λιμάνι της Τήλου και η διαδρομή ολοκληρώθηκε στη Ρόδο στις 23/8/2014
Νάουσα, 21 έως 27 Αυγούστου 2014	2ο Διεθνές Θερινό Πρόγραμμα «Αριστοτέλης» - Διεθνές Φεστιβάλ Κινηγράφου Νάουσας	ΟΤΕ – COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE για 2η συνεχή χρονιά στήριξαν το 2ο Διεθνές Θερινό Πρόγραμμα «Αριστοτέλης», το οποίο πραγματοποίησε το Φεστιβάλ Κινηματογράφου Νάουσας σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας με στόχο την προαγωγή της επιστημονικής γνώσης στον τομέα των Διεθνών Σχέσεων.
Ναύπακτος 23 έως 24 Αυγούστου 2014	Ποδηλατικοί αγώνες Ορεινής Ναυπακτίας ΜΚΟ Πράσινο + Μπλε	COSMOTE - Η COSMOTE στήριξε τους ποδηλατικούς αγώνες ορεινής Ναυπακτίας τους οποίους διοργανώνουν για 4η φορά η ΜΚΟ Πράσινο + Μπλε σε συνεργασία με το δήμο Ναυπακτίας.

<i>Γιορτές Παλιάς Πόλης Ξάνθης, 31 Αυγούστου - 7 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Δήμος Ξάνθης</i>	<i>ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στήριξαν τις πολιτιστικές εκδηλώσεις, οι οποίες διοργανώνονται από το Δήμο Ξάνθης και αποβλέπουν στην ανάδειξη και ανάπτυξη ενός οικιστικού χώρου με μακρά παράδοση</i>
<i>Underock Festival Τρίπολη, 5 - 6 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Εταιρεία Κέρας – Πολιτισμός Και Ανάπτυξη</i>	<i>COSMOTE - Η COSMOTE ήταν χορηγός στο underock festival, το δυναμικό μουσικό γεγονός της Περιφέρειας, που διεξήχθη στο Εθνικό Στάδιο Τρίπολης στις 5 και 6 Σεπτεμβρίου 2016</i>
<i>Ρεθύμνο Κρήτης, Σεπτέμβριος 2014 - Σεπτέμβριος 2015</i>	<i>Αυτοματοποιημένο Σύστημα Ενοικίασης Ποδηλάτων (Bike Sharing) στο Δήμο Ρεθύμνου</i>	<i>ΟΤΕ-COSMOTE - Στο πλαίσιο του Προγράμματος των ΠΟΔΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΩΝ, ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το Αυτοματοποιημένο Σύστημα Ενοικίασης Ποδηλάτων στο Δήμο Ρεθύμνου.</i>
<i>Αντικυθήρα, 15 Σεπτεμβρίου – 15 Οκτωβρίου 2014</i>	<i>Ενάλια Ανασκαφή στο θαλάσσιο χώρο των Αντικυθήρων / ΑΡΓΩ</i>	<i>ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ήταν οι Επίσημοι Χορηγοί Τηλεπικοινωνιών στην Ενάλια Ανασκαφή που πραγματοποιείται στο Θαλάσσιο Χώρο των Αντικυθήρων. Πρόκειται για μία αποστολή που έχει συγκεντρώσει το ενδιαφέρον της διεθνούς επιστημονικής κοινότητας.</i>
<i>Κωνσταντινούπολη, 17 - 19 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Διαπολιτισμική Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία</i>	<i>COSMOTE - Η COSMOTE αρωγός τριών πολιτιστικών εκδηλώσεων στην Κωνσταντινούπολη, στις 17-19 Σεπτεμβρίου, είχε στόχο τη σύνδεση του προφίλ της, με ένα σημαντικό γεγονός στην συνείδηση των ομοεθνών της Πόλης.</i>
<i>Αθήνα, 17 - 28 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Νύχτες Πρεμιέρας Πήγασος</i>	<i>ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ για ακόμα μια χρονιά ήταν επίσημος υποστηρικτής του Φεστιβάλ Κινηματογράφου «Νύχτες Πρεμιέρας».</i>
<i>Τεχνόπολη του Δήμου Αθηναίων, 19-21 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Athens Bike Festival «5 χρόνια Γεμάτο Ποδήλατο»</i>	<i>ΟΤΕ-COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στηρίζουν τη διοργάνωση του Athens Bike Festival, που φέτος γιορτάζει τα πέντε του χρόνια. Κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων και στο πλαίσιο του προγράμματος ΠΟΔΗΛΑΤΟΔΡΑΣΕΙΣ ΟΤΕ-COSMOTE, διοργανώνονται παράλληλες ενέργειες με κοινωνικό και εκπαιδευτικό σκοπό για τους επισκέπτες του φεστιβάλ.</i>
<i>Αθήνα ΟΑΚΑ, 19 Σεπτεμβρίου 2014</i>	<i>Συναυλία Lady Gaga, ΛΑΒΡΥΣ</i>	<i>COSMOTE - Η συναυλία πραγματοποιήθηκε στις 19/9 στο ΟΑΚΑ.</i>

Τεχνόπολη Δήμου Αθηναίων, 27 Σεπτεμβρίου 2014	Mad	COSMOTE - Τα «WHAT'S UP FUNLABS» ήταν εργαστήρια που απευθυνόταν σε νέους και δημιουργήθηκαν σε συνεργασία με το MAD. Το 1ο «WHAT'S UP FUNLAB», έγινε το Μάιο 2014 με θέμα την ηλεκτρονική μουσική, όπου δόθηκε η δυνατότητα σε 200 τυχερούς, που συμμετείχαν, να ενημερωθούν από καταξιωμένα ονόματα του χώρου. Το 2ο WHAT'S UP FUNLAB πραγματοποιήθηκε στις 27 Σεπτεμβρίου 2014 στην Τεχνόπολη του Δήμου Αθηναίων με θέμα τη γυμναστική και συγκεκριμένα το Dance Fitness.
Αθήνα, 20 - 28 Σεπτεμβρίου & Θεσσαλονίκη 30 Σεπτεμβρίου - 5 Οκτωβρίου 2014	Cirque Du Soleil – Quidam, ΛΑΒΡΥΣ	OTE – ΓΕΡΜΑΝΟΣ - Ο ΟΤΕ εξασφάλισε ειδικά για τους πελάτες του, 2 αποκλειστικές παραστάσεις, στην Αθήνα στις 23/9/2014 και τη Θεσσαλονίκη στις 30/9/2014 με έκπτωση 30% στα εισιτήρια όλων των κατηγοριών, αποκλειστικά από το δίκτυο καταστημάτων ΟΤΕ & ΓΕΡΜΑΝΟΣ.
Μεταξουργείο, 2014 /2015	Θέατρο Αργώ	COSMOTE - Η COSMOTE με στόχο την ενίσχυση του Θεάτρου Αργώ, χορηγεί την Καλλιτεχνική Εταιρία Αργώ.
Porto Palace Θεσσαλονίκης, 10-11 Οκτωβρίου 2014	Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο - / 7ο πολυσυνέδριο «ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ»	ΟΤΕ- COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το πολυσυνέδριο «Καινοτομία και Ανάπτυξη: Πράσινη Επιχειρηματικότητα 2014» που διοργανώνει το Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο.
Αμφιθέατρο του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου, 15 Οκτωβρίου 2014	16ο Greek ICT Forum	ΟΤΕ- COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE χορηγούν το Greek ICT Forum, το θεσμικά αναγνωρισμένο από την πολιτεία Συνέδριο στους τομείς της Πληροφορικής και των Ψηφιακών Υποδομών Επικοινωνιών.
DIVANI CARAVEL, 21 Οκτωβρίου 2014	Συνέδριο InfoCom World 2014/ Smart Press	ΟΤΕ- COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ -Με χρυσούς χορηγούς τις ΟΤΕ - COSMOTE & χορηγό τη ΓΕΡΜΑΝΟΣ θα διεξαχθεί το φετινό Συνέδριο InfoCom World 2014, με τον τίτλο «Techonomy: Time for Synergies!»
Τετάρτη 5 Νοεμβρίου 2014, Ξενοδοχείο Μ. Βρετανία, Αθήνα.	Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) & Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης	ΟΤΕ - Χορηγία στο Συνέδριο "Επενδύσεις στην Ελλάδα και Αναπτυξιακή προοπτική 2014" με διοργάνωση από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών.

	(I.E.A.)	
Πέμπτη 6 Νοεμβρίου 2014 Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental, Αθήνα.	Oracle Day 2014	OTE - Χορηγία του Ετήσιου Συνεδρίου "Oracle Day" το οποίο διοργανώνεται υπό την Αιγίδα του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας ΣΕΠΕ.
Σάββατο 15 Νοεμβρίου, Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών 2014.	TEDx Athens	COSMOTE - Χορηγός στο TEDx Athens, , αφορά την καθιερωμένη εκδήλωση στην οποία συμμετέχουν κορυφαίες προσωπικότητες από όλο τον κόσμο, οι οποίοι μοιράζονται με το κοινό του TED τις ιδέες και τις εμπειρίες τους.
Παρασκευή 28 Νοεμβρίου, Fuzz Club, Αθήνα 2014	What's up	COSMOTE - Τα WHAT'S UP Nights είναι ο νέος μουσικός θεσμός που διοργανώνει το WHAT'S UP, προσφέροντας μοναδικές μουσικές βραδιές στους συνδρομητές του.
Τρίτη 25 Νοεμβρίου 2014 - Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental.	CISCO CONNECT 2014	OTE - COSMOTE - OTE & COSMOTE χορηγούν το συνέδριο "CISCO CONNECT". Το SISCO CONNECT 2014 είχε θέμα "The internet of everything is changing everything, and CISCO is making it possible" και έχει ως στόχο να καλλιεργήσει δεξιότητες που θα συμβάλουν στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.
Αθήνα, 1&2 Δεκεμβρίου 2014	"Ωρα της Ελληνικής Οικονομίας" - Ελληνο-Αμερικάνικο Επιμελητήριο	OTE – COSMOTE - Ο OTE και η COSMOTE ήταν υποστηρικτές στο 25ο Ετήσιο Συνέδριο με τίτλο "ΩΡΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ" που διοργάνωσε το Ελληνο-Αμερικάνικο Επιμελητήριο, για την Ελληνική Οικονομία στο Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental Hotel.
Δράμα, 4 Δεκεμβρίου έως 4 Ιανουαρίου 2014	«Ονειρούπολη», Δήμος Δράμας	OTE – COSMOTE Ο OTE και η COSMOTE στήριξαν το Χριστουγεννιάτικο χωριό «Ονειρούπολη», το οποίο δημιουργείται στο κέντρο της πόλης και φιλοξένησε δράσεις για μικρούς και μεγάλους επισκέπτες.

<i>Αθήνα , 4 Δεκεμβρίου έως 31 Μαρτίου 2014</i>	<i>Βυζαντινό και Χριστιανικό Μουσείο</i>	<i>ΟΤΕ- COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστήριξαν το πολυσυνέδριο «Καινοτομία και Ανάπτυξη: Πράσινη Επιχειρηματικότητα 2014» που διοργάνωσε το Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο.</i>
<i>Ελληνικός Κόσμος, 16 Δεκεμβρίου 2014</i>	<i>Βραβεία, Εξυπηρέτησης πελατών Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών</i>	<i>ΟΤΕ- COSMOTE χορήγησε τα εθνικά βραβεία εξυπηρέτησης πελατών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών δίνοντας στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα καταγραφής εξαιρετικών πρακτικών και διάχυσης της γνώσης.</i>
<i>Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, 18-30 Δεκεμβρίου 2014</i>	<i>«Δώδεκα παρά δώδεκα» Ευγένιος Τριβιζάς από τη Φιλεκπαιδευτική Εταιρεία</i>	<i>ΟΤΕ - Ο ΟΤΕ ήταν χρυσός χορηγός στο Χριστουγεννιάτικο ονειρόδραμα με τίτλο «Δώδεκα παρά δώδεκα», του Ευγένιου Τριβιζά, το οποίο εξελίσσεται μεταξύ του παλιού και του νέου χρόνου, σε παραγωγή της Φιλεκπαιδευτικής εταιρίας</i>
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2015		
<i>Θεσσαλονίκη 9 Ιανουαρίου & Αθήνα - 13 Ιανουαρίου 2015</i>	<i>ΕΛΛΗΝΟΓΕΡΜΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΡΙΟ</i>	<i>ΟΤΕ COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ήταν χορηγοί στις δύο εκδηλώσεις που πραγματοποίησε το Ελληνογερμανικό Επιμελητήριο για τον εορτασμό του νέου έτους</i>
<i>Αθήνα, 14 Ιανουαρίου – 1 Φεβρουαρίου 2015</i>	<i>ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ</i>	<i>ΟΤΕ COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE υποστηρίζουν και το 2015 τη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.</i>
<i>Αθήνα, 17 Ιανουαρίου 2015</i>	<i>ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ</i>	<i>COSMOTE - χορηγός του TEDx NTUA 2015, που διοργανώθηκε από το Ελληνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και πραγματοποιήθηκε στο χώρο του HUB EVENTS με κεντρικό θέμα «CHAIN REACTION» (Αλυσιδωτές Αντιδράσεις).</i>
<i>13 Φεβρουαρίου 2015 , Αθήνα</i>	<i>4ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης</i>	<i>Ο ΟΤΕ και η COSMOTE - ήταν χορηγοί της ημερίδας που διοργάνωσε η Δ/ση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, με αφορμή την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου (10/2). Σκοπός της ημερίδας ήταν η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση παιδιών 10-13 ετών, για θέματα που αφορούν στην ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.</i>

19 Φεβρουαρίου 2015, Αθήνα	Συνέδριο «CSR IN ACTION II»	OTE-COSMOTE Το συνέδριο «CSR IN ACTION II» αποτελεί τη συνέχεια του 1ου πανοράματος δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.
2015	Εταιρεία Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.)	OTE - Ο ΟΤΕ ήταν χορηγός των δράσεων της Εταιρείας Μελέτης Ελληνικής Ιστορίας (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.), για το έτος 2015, καθώς και των εκδηλώσεων που προγραμματίζει σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς για σχετικά θέματα.
Τεχνόπολις, 17-22 Μαρτίου 2015	"Athens Science Festival" (2ο φεστιβάλ Επιστήμης και Καινοτομίας)	OTE - Ο ΟΤΕ πρόκειται για χορηγό στο Athens Science Festival" (2ο φεστιβάλ Επιστήμης και Καινοτομίας) που έχει στόχο αφενός την ανάδειξη των τελευταίων εξελίξεων στον χώρο της επιστήμης και τεχνολογίας και αφετέρου την επικοινωνία της σημασίας της επιστήμης στο ευρύ κοινό.
King George, 19-20 Μαρτίου 2015	Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδας (ΣΔΑΔΕ)	OTE - Πάροχος τεχνολογίας Wifi είναι ο ΟΤΕ στο HR FORUM 2015, το οποίο θα διεξαχθεί στις 19 & 20 Μαρτίου στο Ξενοδοχείο King George, με στόχο να ενημερώσει για όλες τις νέες τάσεις της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.
Μέγαρο Μουσικής, 20-22 Μαρτίου 2015	Ερευνητικό Κέντρο Στρατηγικής Διοίκησης των Επιχειρήσεων και Επιχειρηματικότητας	OTE COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι χορηγοί στο φετινό «Πανόραμα Επιχειρηματικότητας & Σταδιοδρομίας» που θα πραγματοποιηθεί στο Μέγαρο Μουσικής στις 20-22 Μαρτίου 2015.
2015- όλο το χρόνο	COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ	Ο COSMOTE και Η COSMOTE χορηγεί το αγωνιστικό ιστιοπλοϊκό σκάφος «COSMOTE ΕΡΥΤΟΣ 2», που το 2015 κλείνει τα 20 χρόνια παρουσίας του στην Ελληνική Ιστιοπλοΐα και στο χώρο της Ανοικτής Θαλάσσης.
1η Απριλίου 2015 έως 1η Απριλίου 2016	Αθλητική Ένωση Αστυνομικών & Αθλητική Ένωση Πυροσβεστών Ελλάδος	OTE και Ο ΟΤΕ στήριξε το έργο των Αθλητικών Ενώσεων Αστυνομικών & Πυροσβεστών Ελλάδος.
1η Απριλίου 2015 Μέγαρο Μουσικής	Sales Excellence Awards, Boussias Communications	OTE - COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE είναι χορηγοί στα Sales Excellence Awards 2015 και στην τελετή απονομής των βραβείων πωλήσεων.

<i>1η Απριλίου 2015 Divani Caravel</i>	<i>5ο Συνέδριο Infocom Security, Smart Press</i>	<i>OTE - COSMOTE - Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ήταν χορηγοί στο 5ο Συνέδριο Infocom Security που διοργανώνεται την 1η Απριλίου στο DIVANI CARAVEL, από τη Smart Press σε συνεργασία με την Press Line.</i>
<i>1η Απριλίου OTEAcademy 2015</i>	<i>Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση πελατών Boussias Communications</i>	<i>OTE - Ο ΟΤΕ χορήγησε το συνέδριο της BOUSSIAS «Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών», που διεξήχθη την Τετάρτη 1η Απριλίου στην OTEAcademy.</i>
<i>21-23 Απριλίου, Θεσσαλονίκη 2015</i>	<i>7ο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής</i>	<i>Ο ΟΤΕ και η COSMOTE στήριξαν για δεύτερη χρονιά το 7ο Μαθητικό Συνέδριο Πληροφορικής που πραγματοποιήθηκε στις 21-23 Απριλίου, με τη συνδιοργάνωση της Περιφερειακής Διεύθυνσης Εκπαίδευσης Κεντρικής Μακεδονίας, του Ιδρύματος «Κέντρο Διάσωσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας» και του Σωματείου «Φίλοι του Τεχνικού Μουσείου Θεσσαλονίκης».</i>
<i>Κωνσταντινούπολη, Κοινότητα Νεοχωρίου, Πάσχα 2015</i>	<i>Διαπολιτισμική</i>	<i>COSMOTE - Η COSMOTE η οποία είχε ως στόχο να στηρίξει τους ομοεθνείς της Πόλης χορήγησε και φέτος την ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ εταιρεία που δραστηριοποιείται στο χώρο των πολιτιστικών εκδηλώσεων.</i>
<i>1-5 Ιουλίου, 2015 - Νάουσα</i>	<i>Πολιτιστικός Σύλλογος Νάουσας «Πυρσός», 24ο Διεθνές Φεστιβάλ</i>	<i>OTE Το Διεθνές Φολκλορικό Φεστιβάλ που διεξάγεται στη Νάουσα στηρίζει ο ΟΤΕ. Πρόκειται για μία πολιτιστική εκδήλωση αφιερωμένη στη μουσική, το χορό, την παράδοση και τον λαϊκό πολιτισμό.</i>
<i>8 Ιουλίου, OTEAcademy 2015</i>	<i>Ελληνικό Ινστιτούτο εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), 10ο Customer Service Summit</i>	<i>OTE-COSMOTE. Με τις ΟΤΕ- COSMOTE χρυσούς χορηγούς, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και το Marketing Week, διοργάνωσε το 10ο Customer Service Summit, την Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, στο Αμφιθέατρο της OTEAcademy στο Μαρούσι.</i>
<i>Αθήνα, Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, 1- 28 Σεπτεμβρίου 2015</i>	<i>Κήπος Μεγάρου Μουσικής Αθηνών</i>	<i>COSMOTE - Στο πλαίσιο της χορηγίας της, η COSMOTE προσέφερε στους συνδρομητές της για κάθε συναυλία 500 διπλά εισιτήρια στην τιμή του ενός με το COSMOTE DEALS for YOU.</i>

Χολαργός Αττικής, 26 Αυγούστου έως 28 Σεπτεμβρίου 2015	Φεστιβάλ Παπάγου – Χολαργού, Δήμος Παπάγου	COSMOTE - Φέτος η COSMOTE για πρώτη χρονιά στήριξε το φεστιβάλ Παπάγου –Χολαργού, το οποίο ξεκίνησε επιθυμώντας να αφήσει το δικό του πολιτιστικό αποτύπωμα, με μια σειρά από θεατρικές παραστάσεις και μουσικές εκδηλώσεις, με χαρακτήρα επίκαιρο και διαχρονικό.
Σπέτσες, 12 Σεπτεμβρίου 2015	ΑΡΜΑΤΑ, Δήμος Σπετσών	COSMOTE - Για ακόμα μία χρονιά, η COSMOTE, στήριξε τη μεγάλη γιορτή των Σπετσών «ΑΡΜΑΤΑ» που πραγματοποιήθηκε στις 12 Σεπτεμβρίου.
Αθήνα, Παλιά Βουλή 14 Σεπτεμβρίου 2015	The Grand Student Debate, International NY Times	OTE - Ο OTE ήταν χορηγός του Grand Student Debate σε διοργάνωση των International NY Times, που διεξήχθη στο κτίριο της Παλιάς Βουλής στις 14 Σεπτεμβρίου.
Αθήνα, Τεχνόπολη Γκάζι, 18-20 Σεπτεμβρίου 2016	Athens Bike Festival, MBIKE	OTE-COSMOTE - Ο OTE και η COSMOTE, ήταν μεγάλοι Χορηγοί του ATHENS BIKE FESTIVAL και υλοποίησαν το Πρόγραμμα Ποδηλατοδράσεις με στόχο την δημιουργία μοναδικών εμπειριών για όλους.
Αγία Πελαγία Κυθήρων, 28 Σεπτεμβρίου -4 Οκτωβρίου 2015	11ο Διεπιστημονικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Νέων Επιστημόνων, Ευρωπαϊκό Κέντρο Περιβαλλοντικής Έρευνας και Κατάρτισης Παντείου Πανεπιστημίου	OTE-COSMOTE- Ο OTE και η COSMOTE θα ήταν χορηγοί του 11ου Διεπιστημονικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Εκπαίδευσης Νέων Επιστημόνων, που διεξήχθη ί στην Αγία Πελαγία Κυθήρων, με θέμα «Κλιματική Αλλαγή, Ενεργειακή Ασφάλεια και Θαλάσσιο Περιβάλλον».
OTEAcademy, 2 Οκτωβρίου 2015	Sustainability Forum 2015 - A training, networking and professional development event.	Το forum αποτελούταν από εξειδικευμένα εργαστήρια (workshops) εταιρικής υπευθυνότητας, που αποσκοπούν στη στοχευμένη κατάρτιση των συμμετεχόντων αλλά και στη δικτύωσή τους με στελέχη ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων καθώς και εκπροσώπων διεθνών οργανισμών.
Οκτώβριο 2015 – Οκτώβριος 2017	Όμιλος Παπαθεοχάρη	Ο Όμιλος Εταιρειών OTE ξεκίνησε τη συνεργασία του με τον Όμιλο Παπαθεοχάρη. Η συνεργασία αυτή περιλάμβανε τις επιχειρήσεις: Θέατρο Πάνθεον, Διογένης στούντιο, Balux House Project, Παραλία Αστέρα Γλυφάδας και το ARK Restaurant. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, ο Όμιλος προσφέρει και προσφορές στους πελάτες του μέσω του COSMOTE DEALS for YOU.

Τεχνόπολις Δήμου Αθηναίων, 2 Οκτωβρίου 2015	WHAT'S UP SWING NIGHT	WHAT'S UP SWING NIGHT! Για πρώτη φορά μαζί τα μεγαλύτερα ονόματα swing στην Ελλάδα: Μαρίζα Ρίζου, Πέννυ Μπαλτατζή, Sugahspank! & the Swing Shoes, Jaguar Bombs, VanillaSwing.
Hotel porto elounda GOLF & SPA RESORT, 8-11 Οκτωβρίου 2015	11 porto elounda Autumn Golf Cup & Pro-Am, ΕΛΟΥΝΤΑ	Ο Όμιλος Εταιρειών ΟΤΕ στήριξε το καθιερωμένο 11 Porto Elounda Autumn Golf Cup & Pro-Am, τουρνουά golf, που εκτός από το διαγωνιστικό κομμάτι, είχε ως σκοπό την προσέλκυση Ελλήνων επιχειρηματιών καθώς και υψηλόβαθμων στελεχών επιχειρήσεων.
Μαρούσι, 10 Οκτωβρίου 2015	Δήμος Αμαρουσίου, «Λευκή Νύχτα»	Η COSMOTE στήριξε την εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε το Σάββατο 10 Οκτωβρίου από τις 07:00 το απόγευμα έως και μετά τα μεσάνυχτα, στο ανακαινισμένο ανοικτό εμπορικό κέντρο του Αμαρουσίου στην Πλατεία Κασταλίας.
Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία, 15 Οκτωβρίου 2015	7ο Risk & Compliance Forum, ΕΕΔΕ	Το Ελληνικό Ινστιτούτο Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΕΙΠ) της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), με τον Όμιλο ΟΤΕ χορηγό και σε συνεργασία με το PRMIA (Professional Risk Managers Association) διοργάνωσαν το 7ο Risk & Compliance Forum, μία συνάντηση με αναγνωρίσιμο στίγμα στο χώρο της Διαχείρισης Κινδύνων και της Συμμόρφωσης.
Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, 22 Οκτωβρίου 2015	Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών, στις με θέμα: 30 χρόνια ΕΙΕΕ: Το Χθες, το Σήμερα και το Αύριο του Εσωτερικού Ελέγχου	Στελέχωση του ελληνικού Ινστιτούτου εσωτερικών ελεγκτών είναι ο μοναδικός διαπιστευμένος φορέας στην Ελλάδα του Ινστιτούτου εσωτερικών ελεγκτών των ΗΠΑ.
Συνεδριακό κέντρο Δάις Μαρούσι 22 Οκτωβρίου 2015	10ο IT Directors Forum, Boussias	Στήριξη του 10ο IT Directors Forum, το οποίο στοχεύει να δώσει πρόσβαση σε νέες ιδέες, λύσεις και καινοτομίες έτσι ώστε οι Έλληνες CIOs να καθοδηγήσουν τις διευθύνσεις και τις εταιρείες τους στο επόμενο στάδιο της αλλαγής. Εστιάζει σε θέματα ηγεσίας, διαμόρφωσης και σχεδιασμού ευέλικτης IT στρατηγικής και υλοποίησής της με απώτερο στόχο τη δημιουργία νέας επιχειρηματικής αξίας.

<i>Μέγαρο Συνεδριακό Κέντρο Αθηνών, 30 & 31 Οκτωβρίου 2015</i>	<i>e-Health Forum 2015, Mindwork Business Solutions</i>	<i>Ο Όμιλος Εταιρειών ΟΤΕ, χορήγησε το e-Health Forum 2015, το οποίο είχε ως στόχο να αναδείξει τη διεθνή εμπειρία και πρακτική στον τομέα της ανάπτυξης ICT εφαρμογών στην Υγεία και ειδικότερα στο πεδίο της αξιοποίησης καινοτομικών λύσεων για την παροχή υπηρεσιών θεραπείας, παρακολούθησης και αποκατάστασης των ασθενών εκτός Νοσοκομειακού περιβάλλοντος.</i>
<i>Intercontinental, 30 Νοεμβρίου & 1η Δεκεμβρίου 2015</i>	<i>«Η ΩΡΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ», ελληνοαμερικανικό εμπορικό επιμελητήριο</i>	<i>Υποστήριξη του συνεδρίου του ελληνοαμερικανικού επιμελητηρίου «Η ώρα της ελληνικής οικονομίας, συμβάλλοντας στην ενίσχυση και προώθηση της εφαρμοσμένης καινοτομίας και υγιούς επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα».</i>
<i>Divani Caravel, 3 & 4 Δεκεμβρίου 2015</i>	<i>e-Health Forum 2015, Mindwork Business Solutions</i>	<i>e-Health Forum 2015, το οποίο έχει ως στόχο να αναδείξει τη διεθνή εμπειρία και πρακτική στον τομέα της ανάπτυξης ICT εφαρμογών στην Υγεία και ειδικότερα στο πεδίο της αξιοποίησης καινοτομικών λύσεων για την παροχή υπηρεσιών θεραπείας, παρακολούθησης και αποκατάστασης των ασθενών εκτός Νοσοκομειακού περιβάλλοντος.</i>
ΧΟΡΗΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ 2016		
<i>Μουσείο της Ακρόπολης, 16 Δεκεμβρίου έως Μάρτιο 2016</i>	<i>Bravo Sustainability Awards, Quality Net Foundation (QNF)</i>	<i>Χορηγός στα «Bravo Sustainability Awards». Τα βραβεία είχαν ως στόχο να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τις καλύτερες πρακτικές που συμμετείχαν στο "ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ" της Πρωτοβουλίας «Sustainable Greece 2020» και να συμβάλλουν στην προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης & της Κοινωνικής Υπευθυνότητας, της δημιουργίας προτύπων υπεύθυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής στην ευρύτερη ελληνική κοινωνία.</i>
<i>έως Μάρτιο 2016</i>	<i>1^{ος} Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά Γυμνασίου/ WRO Hellas</i>	<i>Η COSMOTE, παράλληλα με τον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά Δημοτικού στήριξε για 2η συνεχή χρονιά, και τον 1ο Πανελλήνιο Διαγωνισμό Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Παιδιά Γυμνασίου.</i>

Θεσσαλονίκη MET HOTEL, 8 Ιανουαρίου & Αθήνα Intercontinental, 12 Ιανουαρίου 2016	«Πρωτοχρονιάτικες Εκδηλώσεις», ελληνογερμανικό εμπορικό επιμελητήριο	Η COSMOTE, υποστήριξε και πρωτοχρονιάτικες εκδηλώσεις του ελληνογερμανικού επιμελητηρίου σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, παρουσία προσωπικοτήτων του πολιτικού, διπλωματικού, τραπεζικού και επιχειρηματικού κόσμου, συμβάλλοντας στην ενίσχυση και προώθηση της εφαρμοσμένης καινοτομίας και υγιούς επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα.
1 Φεβρουαρίου έως και το τέλος της αγωνιστικής περιόδου 2016-2017	ΠΑΕ ΑΤΡΟΜΗΤΟΣ ΑΘΗΝΩΝ	Μέσω της Χορηγίας της ΠΑΕ ΑΤΡΟΜΗΤΟΣ ΑΘΗΝΩΝ, η COSMOTE δημιούργησε δεσμούς με το κοινό της αλλά και την ευρύτερη περιοχή του Περιστερίου μέσω της στήριξης της αγαπημένης τους ομάδας.
Divani Caravel, 9 Φεβρουαρίου 2016	8ο Συνέδριο Connected World 2016, Smart Press	Με τη χορηγία της COSMOTE και με τίτλο «Clouconomics: The Cloud of Things!» διεξήχθη στις 9 Φεβρουαρίου 2016, στο ξενοδοχείο Divani Caravel, το 8ο Συνέδριο Connected World 2016.
Βελλίδειο Συνεδριακό Κέντρο-Θεσσαλονίκη, 9 Φεβρουαρίου 2016	5ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης, Δ/ση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος	Στήριξη του ετήσιου συνεδρίου Ασφαλούς Πλοήγησης, που διοργάνωσε η Δ/ση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, με αφορμή την Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου.
Μεγάλη Βρετανία, 11-2-2016	5ο Ετήσιο Συνέδριο Hellenic CIO Forum	Η COSMOTE χορήγησε το 5ο Ετήσιο Συνέδριο Hellenic CIO Forum το οποίο πραγματοποιείται την αύξηση της συμβολής και συμμετοχής της Πληροφορικής στην επιχειρηματική αξία των εταιρειών και οργανισμών, καθώς και την ανέλιξη του ρόλου του CIO, μέσω της ανάπτυξης σχέσεων, συνεργασίας και δημιουργικής επικοινωνίας μεταξύ των CIOs/Διευθυντών Πληροφορικής.

<p><i>EXPO METROPOLITAN, 12 Φεβρουαρίου 2016</i></p>	<p><i>5η Γενική Συνέλευση Ξ.Ε.Ε.</i></p>	<p><i>Σκοπός της συνέλευσης ήταν η διαμόρφωση της μεσομακροπρόθεσμης στρατηγικής για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του ξενοδοχειακού τομέα σε απευθείας επαφή με τους ίδιους τους ξενοδόχους, προκειμένου να προκληθεί η αναγκαία ζύμωση για την ενεργοποίηση όλου του κλάδου προς τις κοινές κατευθύνσεις</i></p>
<p><i>Πολιτιστικό Κέντρο των Δελφών, 25-28 Φεβρουαρίου, 2016</i></p>	<p><i>Οικονομικό Φόρουμ των Δελφών</i></p>	<p><i>Η COSMOTE χορήγησε το τριήμερο Οικονομικού Φόρουμ των Δελφών, το οποίο αποτέλεσε ένα μόνιμο ετήσιο βήμα διαλόγου μεταξύ καταξιωμένων προσωπικοτήτων του πολιτικού, ακαδημαϊκού και του επιχειρηματικού κόσμου με στόχο την ανταλλαγή ιδεών, την διαμόρφωση προτάσεων και ανάπτυξη θέσεων.</i></p>
<p><i>Ιούνιος – Σεπτέμβριος 2016</i></p>	<p><i>Κήπος Μεγάρου Μουσικής</i></p>	<p><i>Η COSMOTE ήταν χορηγός για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά στο καλοκαιρινό πρόγραμμα συναυλιών που πραγματοποιήθηκε στο Κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο. Το καλλιτεχνικό πρόγραμμα ξεκίνησε στις 11 Ιουνίου με συναυλία του Διονύση Σαββόπουλου και περιλαμβάνει συναυλίες με ονόματα όπως οι: Μαραβέγιας, Μουζουράκης, Κωνσταντίνος Βήτα, Διονύσης Σαββόπουλος, Άγαμοι Θύται και πολλούς άλλους.</i></p>
<p><i>Βελλίδειο Συνεδριακό Κέντρο-, Θεσσαλονίκη, 6 - 10 Ιουνίου 2016</i></p>	<p><i>EUNIS, European University Information Systems, ΑΠΘ</i></p>	<p><i>Με την COSMOTE χρυσό χορηγό, το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης σε συνεργασία με την εταιρεία NB Events διοργάνωσαν το συνέδριο EUNIS, το οποίο διεξήχθη στο Βελλίδειο Συνεδριακό Κέντρο, Θεσσαλονίκης, από τις 6 έως τις 10 Ιουνίου 2016.</i></p>

<i>Cotsen Hall Αμερικάνικη Σχολή Κλασικών Σπουδών, Αθήνα, Τετάρτη 8 Ιουνίου 2016</i>	<i>“London Business School Greek Alumni Association” & “Stanford Club of Greece”</i>	<i>Με την COSMOTE χορηγό, το «London Business School Greek Alumni Association» και το «Stanford Club of Greece», συνδιοργανώνουν εκδήλωση με τίτλο «Breaking the Bottlenecks – Steps towards Sustainable Growth». Η εκδήλωση ήταν σχεδιασμένη να παράσχει στους παρευρισκόμενους πληροφόρηση και πρακτικές λύσεις από διεθνούς φήμης πανεπιστημιακούς καθηγητές και επιφανείς προσωπικότητες της χώρας, σχετικά με το διεθνές χρηματοοικονομικό γίνεσθαι και το τραπεζικό σύστημα.</i>
<i>OTE Academy, 9-6- 2016</i>	<i>Revealing Opportunities in Buildings and Industries, Boussias</i>	<i>Η COSMOTE ήταν χορηγός στο Energy Efficiency Conference 2016, το οποίο είχε ως στόχο να αναδείξει τις αποτελεσματικότερες μεθόδους στην ενεργειακή εξοικονόμηση σε κτίρια και στην αποδοτική διαχείριση της ενέργειας στη βιομηχανία.</i>
<i>Σέρρες, 17-19 Ιουνίου 2016</i>	<i>Serres world music festival, Δήμος Σερρών</i>	<i>Η COSMOTE στηρίζει το Δήμο Σερρών που προγραμματίσει μία σειρά από πολιτιστικές εκδηλώσεις.</i>
<i>Δεσκάτη Γρεβενών, 19- 25 Ιουνίου 2016</i>	<i>Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Αλεξιπτωτων Πλαγιάς, Δήμος Δεσκάτης Γρεβενών</i>	<i>Η COSMOTE στήριξε τον Εξωραϊστικό Μορφωτικό Όμιλο Δεσκάτης Γρεβενών που διοργανώνει από 19 έως 25 Ιουνίου στο όρος Καμβούνια αγώνα Κυπέλλου Αλεξιπτωτιστών Πλαγιάς. Πρόκειται για μια διοργάνωση που θα βοηθήσει την περιοχή να γίνουν γνωστές οι φυσικές της ομορφιές</i>
<i>Intercontinental, 21 Ιουνίου, 2016</i>	<i>ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ, ΕΛΛΗΝΟΓΕΡΜΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ</i>	<i>Το Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο διοργάνωσε επίσημο Γεύμα στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης, το οποίο έλαβε χώρα την Τρίτη 21 Ιουνίου 2016 στο ξενοδοχείο Intercontinental και ώρα 13:30 για τα μέλη του Επιμελητηρίου και τους εκπροσώπους του οικονομικού, πολιτικού και επιχειρηματικού χώρου.</i>
<i>Λάρισα , 21 έως 24 Ιουνίου 2016</i>	<i>Φεστιβάλ Πηνειού, Δήμος Λάρισας</i>	<i>Το Φεστιβάλ ξεκίνησε ως μια γιορτή για την ανάδειξη των έργων διαμόρφωσης της κοίτης και να ενταχθεί το ποτάμι στη ζωή της πόλης.</i>
<i>22-25 Ιουνίου 2016</i>	<i>Συνέδριο Πολιτικής Προστασίας SafeEvros 2016, Εθνολογικό Μουσείο Θράκης</i>	<i>Η COSMOTE στήριξε το 3ο συνέδριο πολιτιστικής προστασίας “safe evros 2016” που πραγματοποιήθηκε στην Αλεξανδρούπολη.</i>

Γαλάτσι 25-26 Ιουνίου 2016	τουρνουά 3on3 STREETBALL, Δήμος Γαλατσίου	Η COSMOTE στήριξε τον Δήμο Γαλατσίου στην διοργάνωση του 3on3 street ball «τάπα στην βία και στον Ρατσισμό», όπου θα έχουν την ευκαιρία να δουν από κοντά τα ινδάλματα τους και να παίξουν αντίπαλοι με σύγχρονα αστέρια του μπάσκετ.
Divani Apollon Palace, Kavouri, 27 - 30 Ιουνίου	EUCNC, European Conference on Networks and Communications, ΕΠΙΣΕΥ & ΚΕΙΠΠ	Η COSMOTE ήταν ο χρυσός χορηγός του EUCNC, European Conference on Networks and Communications, που διοργάνωσε το Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ) και το Κέντρο Ερευνών Πανεπιστημίου Πειραιά (ΚΕΙΠΠ) μαζί με το Instituto Superior Técnico - University of Lisbon.
Ρόδος, 1-3 Ιουλίου 2016	ΟΠΑ, «11ο Διεθνές Συνέδριο, CRESSE»	11ο Διεθνές Συνέδριο του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών σε θέματα Ανταγωνισμού και Ρύθμισης Αγορών (CRESSE). Το ετήσιο διεθνές συνέδριο επικεντρώνεται στις περιοχές του ανταγωνισμού και της ρύθμισης αγορών, και στο οποίο παρουσιάζονται και συζητούνται οι πλέον πρόσφατες εξελίξεις σε επίπεδο έρευνας, καθώς και σε επίπεδο εφαρμογής των αποτελεσμάτων και της νομοθεσίας.
Πτολεμαΐδα, Οικισμός Καρδιάς	Πολιτιστικός Σύλλογος « Η ΜΕΡΑ»	Στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων που διοργανώνονται στον οικισμό Καρδιά της Πτολεμαΐδας και περιλαμβάνουν, παιδικό φεστιβάλ, συγκροτήματα από το εξωτερικό καθώς και συναυλία με την Ελένη Αρβανιτάκη & το Νίκο Πορτοκάλογλου.
OTEAcademy, 6 Ιουλίου 2016	ΕΙΕΠ, «11ο Customer Service Summit»	Το συνέδριο παρουσίασε τις σημαντικότερες τάσεις, εργαλεία και καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη, ευθυγραμμισμένες με τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί από το συγκερασμό παράδοσης και καινοτομίας.

θέατρο Βράχων, 8,9,10 Ιουλίου 2016	Schooligans, «Schoolwave festival	Πρόκειται για τριήμερο μουσικό festival για μαθητές και φοιτητές, το οποίο γίνεται κάθε χρόνο από το 2005 στην Αθήνα. Μαθητικά και φοιτητικά συγκροτήματα από την Ελλάδα και από την Ευρώπη έρχονται για να παίξουν τη μουσική τους πάνω σε μία τεράστια σκηνή μπροστά σε συνομηλίκους τους. Το 2016 πραγματοποιήθηκε στο θέατρο Βράχων στο Βύρωνα στις 8,9 & 10 Ιουλίου με ελεύθερη είσοδο.
Καβάλα, 9 Ιουλίου – 28 Αυγούστου 2016	«59ο Φεστιβάλ Φιλίππων»	COSMOTE στηρίζει το μεγαλύτερο πολιτιστικό γεγονός της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, το Φεστιβάλ Φιλίππων, κατά το οποίο παρουσιάζονται θεατρικές παραστάσεις και μουσικές εκδηλώσεις.
Μαρόνεια-Σάπες (Ροδόπη), 9 Ιουλίου – 20 Αυγούστου 2016	«6ο Φεστιβάλ Μαρόνειας Σαπών»	Η COSMOTE για δεύτερη φορά στήριξε το Φεστιβάλ του Δήμου Σαπών, κατά το οποίο προβάλλονται παραστάσεις στο Αρχαίο Θέατρο της Μαρόνειας (το μοναδικό αρχαίο θέατρο της Θράκης) καθώς και μουσικές βραδιές και εκδηλώσεις στη Μαρόνεια, στις Σάπες και την Ξυλαγανή.
Δήμος Θερμαϊκού, Πάρκο Νέων Επιβατών 14-18 Ιουλίου 2016	«Επιβατιανά 2016»	Ο Δήμος Θερμαϊκού με την COSMOTE διοργάνωσε το Διεθνές Φεστιβάλ Πολιτισμού, Λαογραφίας & Παράδοσης, τα λεγόμενα «Επιβατιανά 2016», με πολύ ενδιαφέροντα μουσικά σχήματα από την Ελλάδα και το εξωτερικό.
Χαλκίδα, 15-24 Ιουλίου 2016	«Πανερωπαϊκό Πρωτάθλημα Καλαθοσφαίρισης Νέων Ανδρών U20»	Υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Πρωταθλήματος U20 Καλαθοσφαίρισης Νέων Ανδρών Β' Κατηγορίας, με τη συμμετοχή 21 κρατών και την COSMOTE να στηρίζει τηλεπικοινωνιακά το πρωτάθλημα.
Μύκονος-Δήλος 18, 22 & 24 2016	«Δράσεις Πολιτισμού Δήμου Μυκόνου»	Η COSMOTE στήριξε τις πολιτιστικές εκδηλώσεις του Δήμου Μυκόνου, οι οποίες περιλάμβαναν την έκθεση «Δύο πρωτοκυκλαδικοί επισκέπτες στη Μύκονο» στη Δημοτική πινακοθήκη του νησιού στις 22/7, καθώς και συναυλίες στη Δήλο με την Ελευθερία Αρβανιτάκη, στις 18/7 και το Διονύση Σαββόπουλο στις 24/7.

Αρχαίο Θέατρο Δωδώνης, 20 Ιουλίου 2016	«Βραδιά Αρχαίου Δράματος Δωδώνης»	Το Πνευματικό Κέντρο του Δήμου Δωδώνης, οργάνωσε μία βραδιά αρχαίου δράματος με αποσπάσματα από έργα και των τριών αρχαίων τραγικών ποιητών και τη συνεργασία της UNESCO, του Υπουργείου Τουρισμού και της Περιφέρειας Ηπείρου.
Ηράκλειο, 25-27 Ιουλίου 2016	Τ.Ε.Ι. Κρήτης, «TEMU 2016», International Conference on Telecommunications and Multimedia	Χορηγία του τμήματος μηχανικών και Πληροφορικής για την διοργάνωση του εκπαιδευτικού ιδρύματος Κρήτης για την διοργάνωση του συνεδρίου TEMU.
Ρέθυμνο, 12 Αυγούστου 2016	Βαρδινογιάννεια 2016 Δήμος Ρεθύμνου	Η COSMOTE στήριξε και το 2016 τον πολιτιστικό θεσμό «Βαρδινογιάννεια» που διεξάγεται στο Ρέθυμνο και διοργανώνεται από τον Όμιλο Βρακοφόρων Κρήτης.
Λευκοχώρι Καλαμάτας, 12-23 Αυγούστου 2016	Έκθεση Χαρακτικών Α. Τάσσο, Δήμος Μεσσήνης	Χορηγία της έκθεσης -αφιέρωμα στον αείμνηστο χαρακτή Τάσσο, η οποία διοργανώνεται στο πνευματικό κέντρο του Λευκοχωρίου Μεσσηνίας, γενέτειρας του μεγάλου Έλληνα χαρακτή.
Καρλόβασι, Σάμος 19-28 Αυγούστου 2016	Διεθνές Θερινό Σχολείο «Emerging Architectures and Key Technologies for 5G Networks», Πανεπιστήμιο Αιγαίου	Στήριξη του διεθνές θερινό σχολείο, αφιερωμένο στα δίκτυα 5G, σε διοργάνωση του Πανεπιστημίου Αιγαίου.
Πόρτο Καρράς – Χαλκιδικής, Μύρινα Δήμου, Άγιος Ευστράτιος, Μήθυμα & Μυτιλήνη 20-27 Αυγούστου 2016	AEGEAN REGATTA 2016	Η COSMOTE ήταν χορηγός στην Aegean Regatta, τον ιστιοπλοϊκό αγώνα ανοιχτής θάλασσας στο Αιγαίο Πέλαγος, που διοργανώνεται από τη Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ανοικτής Θαλάσσης της Ελληνικής Ιστιοπλοϊκής Ομοσπονδίας.
Πάρος, 26-28 Αυγούστου 2016	«Διαδρομές της Μάρπησας», Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου	Στήριξη του τριήμερου πολιτιστικό φεστιβάλ «Διαδρομές της Μάρπησας», το οποίο στοχεύει στην ανάδειξη του ομώνυμου παραδοσιακού οικισμού, μέσα από διαδρομές και βιωματικές δράσεις που περιλαμβάνουν θέματα από τη λαογραφία, τη μουσική, τα εικαστικά, την αρχιτεκτονική και το περιβάλλον.

<i>Αμφιθέατρο Υπ. Μεταφορών ,1-3 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>55ο Ετήσιο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο της FITCE</i>	<i>Διεξαγωγή του 55ο Ετήσιο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο της FITCE, στο Αμφιθέατρο του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, 1-3 Σεπτεμβρίου.</i>
<i>Ξάνθη, 3 έως 10 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>Γιορτές Παλιάς Πόλης Ξάνθης ,Δήμος Ξάνθης</i>	<i>Η COSMOTE στήριξε τις «Γιορτές Παλιάς Πόλης Ξάνθης» που αποβλέπουν στην ανάδειξη και προβολή ενός ξεχωριστού οικιστικού χώρου με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και μεγάλη ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά.</i>
<i>Σπέτσες, 9-11 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>Αρμάτα, Δήμος Σπετσών</i>	<i>Το δεύτερο Σαββατοκύριακο του Σεπτεμβρίου είναι αφιερωμένο σε εορταστικές εκδηλώσεις που συνδυάζουν τον εορτασμό της Παναγίας της Αρμάτας και της επετείου της ναυμαχίας της 8ης Σεπτεμβρίου 1822.</i>
<i>Στοά του Αττάλου & Costa Navarino, 14-16 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>Athens Democracy Forum, International New York Times</i>	<i>Χάλκινο χορηγό και για δεύτερη συνεχή χρονιά, το ετήσιο διεθνές “Athens Democracy Forum”. Διοργάνωση από τους international New York Times και συμπίπτει χρονικά με την Παγκόσμια Ημέρα της Δημοκρατίας, ενώ διενεργούταν σε συνεργασία με το Ταμείο των Ηνωμένων Εθνών για τη Δημοκρατία (United Nations Democracy Fund) και το δήμο της Αθήνας, με στόχο να αίρουν τον προβληματισμό σχετικά με τις μεγάλες προκλήσεις που αντιμετωπίζει το πολίτευμα της δημοκρατίας στον σημερινό κόσμο από τη γενέτειρά της.</i>
<i>Αίγινα, 15 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>Φεστιβάλ Φιστικιού, Δήμος Αίγινας</i>	<i>Η COSMOTE στήριξε το 8ο Φεστιβάλ Φιστικιού Αίγινας, το οποίο ανοίγει τις πόρτες του στις 15 Σεπτεμβρίου. Πρόκειται για ένα σημαντικό εμπορικά και πολιτιστικά γεγονός, το οποίο το επισκέπτονται κατά μέσο όρο, 20.000 άτομα κάθε χρόνο.</i>
<i>Αθήνα, Ίδρυμα Σταύρου Νιάρχου ,21 έως 25 Σεπτεμβρίου 2016</i>	<i>Animasyros Δήμος Σύρου , Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου</i>	<i>Η COSMOTE στήριξε για δεύτερη χρονιά το Animasyros 9.0 Διεθνές Φεστιβάλ + Αγορά Κινομένων Σχεδίων που πραγματοποιήθηκε στη Σύρο σε συνδιοργάνωση με το Δήμο Σύρου – Ερμούπολης και την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου.</i>

Νεάπολη, 29 Αυγούστου 2016 έως 4 Σεπτεμβρίου 2016	Βαλκανική Πλατεία, Δήμος Νεάπολης	Για ακόμα μία χρονιά η COSMOTE στήριξε την «17η Βαλκανική Πλατεία». Πρόκειται για ένα από τα πλέον αναγνωρισμένα πολιτιστικά γεγονότα της πόλης, με ποικίλο καλλιτεχνικό πρόγραμμα με μουσικά, χορευτικά και θεατρικά σχήματα από την Ελλάδα και τις βαλκανικές χώρες, εικαστικές εκθέσεις και παρουσιάσεις βιβλίων, εκθέσεις εθελοντών, κοινωνικών και οικολογικών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων, παιδικό πρόγραμμα κι άλλες δραστηριότητες.
Ιερισσός, 15 έως 19 Σεπτεμβρίου 2016	2 ^ο Διεθνές Αντάμωμα χορευτικών παραδοσιακών Συλλόγων». Πολιτιστικός σύλλογος «ΚΑΓΚΕΛΕΥΤΟΣ» και Δήμος Αριστοτέλη	Η COSMOTE στήριξε τις εκδηλώσεις του Δήμου Αριστοτέλη και συγκεκριμένα την παρουσίαση χορευτικών παραδοσιακών συλλόγων από 14 χώρες.
Θεσσαλονίκη, 8 & 9 Οκτωβρίου, 15 & 18 Οκτωβρίου 2016	Το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (Α.Π.Θ.) στην πόλη	Στήριξη των εορταστικών που διοργάνωσε το Α.Π.Θ., στο πλαίσιο της συμπλήρωσης 90 χρόνων από την ίδρυσή του. Το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, διοργάνωσε εορταστικές εκδηλώσεις στην πόλη της Θεσσαλονίκης με τίτλο «Το Α.Π.Θ. στην πόλη», οι οποίες περιλάμβαναν δημιουργικά εργαστήρια, πειράματα, παρουσιάσεις, προβολές κ.α., που θα παρουσιαστούν στην πλατεία Αριστοτέλους, στην παραλία, αλλά και το Λιμάνι της Θεσσαλονίκης.
Συνεδριακό Κέντρο ΔΑΙΣ, 13 Οκτωβρίου 2016	IT Directors Forum, Boussias Communications	Διεξαγωγή του IT Director Forum στις 13 Οκτωβρίου 2016 στο Συνεδριακό Κέντρο ΔΑΙΣ.
Ίδρυμα Ευγενίδου, Αθήνα, 14 & 15 Οκτωβρίου 2016	20ο Πανελλήνιο Συνέδριο Logistics, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ LOGISTICS	Πλατινένιος χορηγός στο «20ο Πανελλήνιο Συνέδριο Logistics» που θα διεξαχθεί στο Ίδρυμα Ευγενίδου στις 14 & 15 Οκτωβρίου, έμφαση στην καινοτομία, τους νέους τρόπους χρηματοδότησης, την πράσινη ανάπτυξη, τα city Logistics, τη σύγχρονη μεταφορά, την εκπαίδευση και τη ναυτιλία, το 20ο Πανελλήνιο Συνέδριο Logistics αναμένεται για μία ακόμα χρονιά να αποτελέσει ένα σημαντικό γεγονός κύρους για τον κλάδο της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

<i>American College of Greece - Deere, 18 Οκτωβρίου 2016</i>	<i>2nd WIB COMMITTEE WORKSHOP ελληνοαμερικάνικο Επιμελητηρίου</i>	<i>Υποστήριξη του 2ο WIB COMMITTEE WORKSHOP του ελληνοαμερικάνικου Επιμελητηρίου με τίτλο: Make an Impact: Deliver Effective Presentations και εισηγήτρια την κ. Χάρης Περδικάρη, με περισσότερα από 25 χρόνια εμπειρίας στην εκπαίδευση επαγγελματιών.</i>
<i>Κέρκυρα , 21 έως 23 Οκτωβρίου 2016</i>	<i>Η συμπλήρωση 300 χρόνων από την πολιορκία της Κέρκυρας από τους Οθωμανούς, Δήμος Κέρκυρας</i>	<i>Στήριξη του Δήμου Κέρκυρας στη διοργάνωση μιας σειράς εκδηλώσεων για την συμπλήρωση 300 χρόνων από την πολιορκία της Κέρκυρας από τους Οθωμανούς και την νίκη των ευρωπαϊκών δυνάμεων.</i>
<i>Μέγαρο Συνεδριακό Κέντρο Αθηνών, 25 & 26 Οκτωβρίου 2016</i>	<i>e-Health Forum 2016, MINDWORK BUSINESS SOLUTIONS,</i>	<i>Πλατινένιος χορηγός, του e-Health Forum στις 25 & 26 Οκτωβρίου 2016 στο Μέγαρο Συνεδριακό Κέντρο Αθηνών. Το e-Health Forum 2016, έχει ως στόχο να αναδείξει ότι η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών στην υγεία είναι αναγκαία για την προώθηση της μεταρρύθμισης του υγειονομικού συστήματος, θίγοντας τα πλέον επίκαιρα θέματα που βρίσκονται ψηλά στις προτεραιότητες της ψηφιακής ατζέντας στην Ευρώπη, ενώ θα το παρακολουθήσουν παράγοντες της αγοράς και της Βιομηχανίας, εκπρόσωποι του ακαδημαϊκού χώρου, της τοπικής αυτοδιοίκησης και των Δημοσίων αρχών.</i>
<i>Novotel, 26 Οκτωβρίου 2016</i>	<i>18ο Greek ICT Forum, Teamwork's</i>	<i>Χορηγία από την Cosmote της ετήσιας διοργάνωσης του Greek ICT CT Forum, του θεσμικά αναγνωρισμένου από την πολιτεία Συνεδρίου στους τομείς της Πληροφορικής και των Ψηφιακών Υποδομών Επικοινωνιών.</i>
<i>Οκτώβριος 2016</i>	<i>Διαγωνισμοί Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για Μαθητές/ WRO Hellas</i>	<i>Η COSMOTE, για 3^η χρονιά, στήριξε τους Πανελλήνιους Διαγωνισμούς Εκπαιδευτικής Ρομποτικής για παιδιά Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου. Οι διαγωνισμοί διοργανώνονται από τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό WRO Hellas και πραγματοποιούνται με την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας Έρευνας και Θρησκευμάτων. Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της προσπάθειας της COSMOTE, για την ενίσχυση της καινοτομίας και της τεχνολογίας στην εκπαίδευση, μέσω της νέας εκπαιδευτικής μεθόδου STEM (Science-Technology-Engineering-Mathematics</i>

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010-2016.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ν: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ
ΠΡΟΤΥΠΩΝ – ΠΡΟΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΑΑ1000 2005-2015**

Πίνακας 74: Υιοθέτηση Προτύπων – Πρότυπα Υπευθυνότητας ΑΑ1000

ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΠΡΟΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ 1000											
ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ COSMOTE 2005-2015

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ
ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ - ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΠΡΟΟΔΟΥ 2005-2015 (COP)**

**Πίνακας 75: Υιοθέτηση Προτύπων – Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών –
Απολογισμός Προέδρου COP**

ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ - ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (COP)												
ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΙΕΘΝΩΣ ΔΙΑΚΗΡΥΓΜΕΝΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΜΗ ΕΜΠΛΟΚΗΣ ΣΕ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΡΟΑΣΠΙΣΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΖΕΣΘΑΙ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΚΑΘΕ ΜΟΡΦΗΣ ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

	ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΤΩΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΑΝΑΛΗΨΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΦΙΛΙΚΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΤΗΣ ΜΟΡΦΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΚΒΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΟΥΣ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ		ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας 2005-2015

Πίνακας 76: Η συνεισφορά του ομίλου ΟΤΕ στην επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ				
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΜΙΛΟΥ	ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	ΤΕΛΟΣ ΖΩΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ				
ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ				
ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ				
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ				
ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ				
ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ				
ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ				
ΔΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ				
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ				
ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ				

ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ				
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ				
ΔΡΑΣΗ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑ				
ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ				
ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ				
ΕΙΡΗΝΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ				
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΣΤΟΧΟΥΣ				
	<i>Μικρή Συνεισφορά στην επίτευξη των Στόχων (Μεγιστοποίηση Θετικών Εντυπώσεων)</i>			
	<i>Μικρή Συνεισφορά στην επίτευξη των Στόχων (Ελαχιστοποίηση Αρνητικών Εντυπώσεων)</i>			
	<i>Σημαντική Συνεισφορά στην Επίτευξη των στόχων (Μεγιστοποίηση Θετικών Εντυπώσεων)</i>			
	<i>Σημαντική Συνεισφορά στην Επίτευξη των στόχων Ελαχιστοποίηση Αρνητικών Εντυπώσεων)</i>			

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΟΤΕ- COSMOTE 2005-2016

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ο: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ -ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Πίνακας 77: Υιοθέτηση Προτύπων Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας. Δήλωση συμμόρφωσης.

ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ -ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ												
ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	1. Στρατηγική ανάλυση και δράση	ΝΑΙ
	2.Ουσιαστικότητα	ΝΑΙ
	3. Στοχοθέτηση	ΝΑΙ
	4. Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	ΝΑΙ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	5.υπευθυνότητα	ΝΑΙ
	6. Κανόνες και διαδικασίες	ΝΑΙ
	7. Καταγραφή και παρακολούθηση	ΝΑΙ
	8. Πολιτικές αμοιβών και κίνητρα για την βιώσιμη ανάπτυξη	ΝΑΙ
	9. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	ΝΑΙ

	10. Ποιοτική υπευθυνότητα και καινοτομία	ΝΑΙ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	11. χρήση φυσικών πόρων	ΝΑΙ
	12. Διαχείριση πόρων	ΝΑΙ
	13. Εκπομπές αερίων και κλιματική αλλαγή	ΝΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	14. Εργασιακά δικαιώματα	ΝΑΙ
	15. Ίσες ευκαιρίες	ΝΑΙ
	16. Απασχόληση	ΝΑΙ
	17. Ανθρωπινά δικαιώματα και προμηθευτική αλυσίδα	ΝΑΙ
	18. Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών	ΝΑΙ
	19. Συμμετοχή σε πρωτοβουλία και πολιτική επιρροή	ΝΑΙ
	πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς	ΝΑΙ
20. Κοινοποίηση της προσέγγισης της διοίκησης	ΝΑΙ	

Πηγή: Απολογισμοί Βιώσιμης Ανάπτυξης 2005-2015

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π: ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΣΤΑΔΙΑΚΗΣ
ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ ΟΤΕ ΜΕ ΤΟ GLOBAL REPORTING
INITIATIVE (GRI 3.0, GRI 3.1, GRI 4). ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ
2005-2015.**

Πίνακας 78: Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative 3.0

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE										
ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ				2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
				2012	2013	2014	2015			
ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ		ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΝΩΤΕΡΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ .	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ, ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	
						ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ		ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΚΥΡΙΕΣ ΜΑΡΚΕΣ, ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ/Η ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΤΟΜΕΩΝ, ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ, ΤΩΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΩΝ			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ	
			ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ GRI	ΓΕΝΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ GRI 3.1 – ΕΝΑΡΧΗ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ GRI						
				ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ GRI 3.1						
				ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ GRI 4						

		ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
		ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΟΝΟΜΑΤΑ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΠΟΥ ΕΙΤΕ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΙΤΕ ΕΙΝΑΙ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
		ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
		ΑΓΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΣΕ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ, ΤΩΝ ΚΛΑΔΩΝ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΥΠΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ)			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
		ΜΕΓΕΘΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
		ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ, ΤΗ ΔΟΜΗ Η ΤΗΝ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ			<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΝΑΙ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΔΟΜΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΥΠΟΔΕΙΞΤΕ ΕΑΝ Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΣΗΣ ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ (ΚΑΙ ΕΑΝ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΑΥΤΟ , ΥΠΟΔΕΙΞΤΕ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΟΥ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ ΤΗ ΡΥΘΜΙΣΗ)					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΕΝΙΑΙΑ ΔΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΔΗΛΩΣΤΕ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΚΑΙ / Η ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ Η ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ ΣΤΟΝ ΑΝΩΤΕΡΟ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ Η ΤΙΣ ΑΞΙΕΣ, ΤΟΥΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ, ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ, ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ.				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ Ο ΑΝΩΤΑΤΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΗΛΩΣΗ Η ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ.				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ, ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ.				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΑΝ ΚΑΙ ΤΟ ΠΩΣ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ Η ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΠΡΟΛΗΨΗΣ				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ

	ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ, ΑΡΧΕΣ Η ΑΛΛΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ, ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ.				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΜΕΛΟΥΣ ΣΕ ΣΩΜΑΤΕΙΑ (ΟΠΩΣ ΤΑ ΚΛΑΔΙΚΑ ΣΩΜΑΤΕΙΑ) ΚΑΙ /Η ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ / ΕΘΝΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΠΡΟΑΣΠΙΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΜΑΔΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΠΡΟΕΚΥΨΑΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΑΛΟΓΟ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΥΤΑ				ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ

ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ									ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ		
ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ	ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΕΚΠΟΜΠΕΣ, ΡΕΥΣΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ	ΝΕΡΟ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΛΙΚΑ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·
·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·
·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·	·
ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΡΓΑΣΙΑ/ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΙΣΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΣΕ ΑΝΔΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
	ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ
		ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ
		ΙΣΟΤΗΤΑ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΟΥ "ΣΥΝΑΘΡΟΙΖΕΣΘΕ" ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	.	.	.	ΠΛΗΡΩΣ

		ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ (ΜΕΡΙΚΩΣ)	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ (ΜΕΡΙΚΩΣ)			.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ	
		ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ			.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ	
		ΔΙΑΦΘΟΡΑ			.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
		ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ			.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ	
		ΠΡΟΛΗΨΗ ΜΟΝΟΠΩΛΙΑΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ			.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
		ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ			.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
		ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ (ΜΕΡΙΚΩΣ)			.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ
	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ				.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ	
	ΣΗΜΑΝΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ				.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ MARKETING				.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	
	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ				.	.	.	ΠΑΛΗΡΩΣ	

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ	EC2: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΜΕΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ								
	EN2: ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΠΟΥ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΕΙΣΑΓΟΜΕΝΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ		ΝΑΙ						
	EN3: ΑΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΠΡΩΤΟΓΕΝΗ ΠΗΓΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ		ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ				ΠΛΗΡΩΣ
	EN4: ΕΜΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΠΡΩΤΟΓΕΝΗ ΠΗΓΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ		-	-	ΝΑΙ				ΠΛΗΡΩΣ
	EN5: ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΟΥ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΕΙΤΑΙ ΧΑΡΗ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ		ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ				ΜΕΡΙΚΩΣ
	EN6: ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ Η ΒΑΣΙΣΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ		ΝΑΙ	ΝΑΙ	-				ΜΕΡΙΚΩΣ
	EN7: ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΜΜΕΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΕΠΙΤΕΥΧΘΗΚΑΝ		-	-					ΜΕΡΙΚΩΣ

		EN8: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΝΤΛΗΣΗ ΝΕΡΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΠΗΓΗ.							ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN16: ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ ΚΑΤΑ ΒΑΡΟΣ.							ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN18: ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ							ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
		EN19: ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΟΥΣΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΣΤΡΕΦΟΥΝ ΤΟ ΟΖΟΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΒΑΡΟΣ.							.	.	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
		EN 2: Nox, Sox ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΛΛΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΒΑΡΟΣ							.	.	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN21: ΑΠΟΡΡΙΨΕΙΣ ΥΓΡΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ							.	.	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN22: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΤΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ ΔΙΑΘΕΣΗΣ.							ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN23: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΙ ΟΓΚΟΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΔΙΑΡΡΩΩΝ.							.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN24: ΒΑΡΟΣ ΔΙΑΚΙΝΟΥΜΕΝΩΝ, ΕΙΣΑΓΟΜΕΝΩΝ, ΕΞΑΓΟΜΕΝΩΝ Η ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΜΕΝΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ							.	ΝΑΙ		

		EN26: ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.	-	-	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN28: ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN29: ΣΟΒΑΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟ ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΑΓΑΘΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	-	-	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		EN30: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΟΔΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΥΠΟΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ.	-	-	-	ΜΕΡΙΚΟΣ
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	LA1: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ, ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		LA2: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΚΙΝΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ, ΤΟ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	ΜΕΡΙΚΟΣ

	<p>LA8: ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΠΟΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ, ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΡΙΣΚΟΥ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΤΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ Η ΓΕΝΙΚΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΣΟΒΑΡΩΝ ΑΣΘΕΝΕΙΩΝ.</p>			.	.	.	ΜΕΡΙΚΩΣ
	<p>LA9: ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΜΕ ΤΑ ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ.</p>			.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
	<p>LA10: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΕΤΟΣ / ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.</p>			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
	<p>LA11: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΛΟΥΝ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΤΟΥΣ.</p>			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
	<p>LA12: ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΔΟΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ</p>			ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ

		<p>LA13: ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ, ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ, ΤΟ ΕΑΝ ΑΝΗΚΟΥΝ ΣΕ ΜΕΙΟΝΟΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ</p>					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
		<p>LA14: ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΒΑΣΙΚΟΥ ΜΙΣΘΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ</p>					-	ΝΑΙ	-	ΠΛΗΡΩΣ
	<p>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</p>	<p>HR4: ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΛΗΦΘΗΚΑΝ</p>					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>HR5: ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΠΟΙΕΣ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΟΤΙ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΩΣ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΚΙΝΔΥΝΟ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ .</p>					ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ
		<p>HR6: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΝΤΟΠΙΣΘΕΙ ΓΙΑ ΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ, ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΤΕΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ.</p>					ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	ΜΕΡΙΚΩΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π: ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE 3.1

Πίνακας 79: Πίνακας Δεικτών Global Reporting Initiative 3.1

ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3.1														
ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ			2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
ΠΡΟΦΙΛ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ	ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ		
		ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ		
	ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΜΑΡΚΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΑ Η ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΧΩΡΕΣ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗΣ ΜΟΡΦΗΣ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΑΓΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	

		ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΥ ΛΗΦΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΟΥ ΠΙΟ ΠΡΟΣΦΑΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΥΚΛΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΟΡΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΟΡΙΑ Η ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΕΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ (ΠΕΛΙΟ, ΟΡΙΑ, ΜΕΘΟΔΟΙ)							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ	ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΥΠΟΔΕΙΞΗ ΑΝ Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ. ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ							ΠΛΗΡΩΣ				
		ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΑΠΟΛΟΧΩΝ ΤΩΝ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	
		ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΓΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	

		<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΣΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</p>			
		<p>ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ</p>				ΠΛΗΡΩΣ	.	.	.
		<p>ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ</p>				ΠΛΗΡΩΣ	.	.	.
		<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΗΛΩΣΗ Η ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ</p>			
		<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ</p>			
		<p>ΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΑΝ ΚΑΙ ΤΟ ΠΩΣ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ Η ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ</p>			
		<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ</p>				.	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ											
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ											
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΩΦΕΛΟΥΝ ΤΟ ΚΟΙΝΟ	ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ	ΥΔΙΚΑ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΝΕΡΟ	ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ	ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΕΥΣΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ	ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΟΤΚΟΣ ΥΔΙΚΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ
<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>	<i>ΜΕΡΙΚΩΣ</i>
<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>
<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>	<i>ΠΛΗΡΩΣ</i>

		ΥΛΙΚΑ ΑΠΟ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ							ΕΚΤΟΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΑΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ							ΠΛΗΡΩΣ	-	-	-
		ΕΜΜΕΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΠΗΓΕΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΜΜΕΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ							ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΝΤΛΗΣΗ ΝΕΡΟΥ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΠΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΛΗΣΗΣ ΝΕΡΟΥ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΝΕΡΟ ΠΟΥ ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ ΚΑΙ ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ							ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΑΚΙΝΗΤΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΤΟΣ Η ΔΠΛΑ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ							ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ							ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΒΙΟΤΟΠΟΙ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΝΤΑΙ Η ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΑΝ				ΕΚΤΟΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ				ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΑΠΕΙΛΟΥΜΕΝΑ ΕΙΔΗ				ΕΚΤΟΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΆΛΛΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΟΥ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΟΥΣΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΣΤΡΕΦΟΥΝ ΤΟ ΟΖΟΝ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΟΜΠΕΣ NO ₂ Sox ΚΑΙ ΆΛΛΩΝ ΑΕΡΙΩΝ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΑΠΟΡΡΙΨΕΙΣ ΥΓΡΩΝ ΑΠΟΒΑΗΤΩΝ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ
		ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΤΩΝ ΑΠΟΒΑΗΤΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ ΔΙΑΘΕΣΗΣ				-	-	-	-	-
		ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΟΕΣ				ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ	ΠΑΛΗΡΩΣ

		<p>ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</p>							
		<p>ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΠΟΥ ΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΕΠΙΒΛΑΒΗ ΣΥΜΦΩΝΑ Μ Ε ΤΗΝ ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΕΠΗΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΡΡΟΦΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ.</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΗΠΤΩΣΕΩΝ.</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ</p>						ΕΚΤΟΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ
		<p>ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΗΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΕΞΟΔΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ</p>						ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΣΗΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	<p>ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		<p>ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</p>						ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
								ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΙΣΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΣΕ ΑΝΔΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ							
		ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ							
		ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ							
		ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ							
		ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ, ΠΕΡΙΟΧΗ, ΦΥΛΟ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ				-	-	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ				ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ		
		ΠΑΡΟΧΕΣ ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΑΛΥΨΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ										-	-	ΌΧΙ	ΌΧΙ
		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ										ΕΚΤΟΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗ										ΕΚΤΟΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ										ΕΚΤΟΣ (ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ)	ΕΚΤΟΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΞΕΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ										ΕΚΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ										ΕΚΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ										ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΖΕΣΘΑΙ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ										ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ										ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ										ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΛΛΩΝ	ΕΚΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	ΕΚΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	ΕΚΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
	ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΙΑΦΘΟΡΑ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΑΝΤΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΘΕΣΕΙΣ ΟΜΑΔΩΝ ΠΙΕΣΗΣ (ΛΟΜΠ)	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

		ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ				-	-	-	-
		ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΙΟΝΤΑ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΠΡΟΙΟΝΤΑ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΡΟΤΥΠΑ MARKETING				ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ MARKETING				ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ				ΕΚΤΟΣ	ΜΕΡΙΚΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ
		ΠΡΟΣΤΙΜΑ ΓΙΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ	ΠΛΗΡΩΣ

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2005-2015.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ρ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING
INITIATIVE 4**

Πίνακας 80: Πίνακας δεικτών Global Reporting Initiative G.4

ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ				ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ
ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ	
G4-5 ΕΔΡΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4-4 ΜΑΡΚΕΣ ΠΡΟΙΟΝΤΑ Η/ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	G4-3 ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4-1 ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΔΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	
				2005
				2006
ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ GRI				2007
				2008
				2009
				2010
				2011
ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ GRI 3.1				2012
				2013
				2014
				2015
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	2015

**ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GLOBAL REPORTING
INITIATIVE G.4**

G4-10 ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ, ΠΕΡΙΟΧΗ, ΦΥΛΟ	G4-9 ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΟΝ ΛΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	G4-8 ΑΓΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ	G4-7 ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ	G4-6 ΧΩΡΕΣ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

G4 -15 ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ, ΚΩΔΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ	G4 -14 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	G4- 13 ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	G4-12 ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4 -11 ΚΑΛΥΨΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ				
G4 - 20 ΟΡΙΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4 -19 ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	G4-18 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ	G4-17 ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4- 16 ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΜΕΛΟΥΣ ΣΕ ΣΩΜΑΤΕΙΑ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ			
G4-24 ΟΜΑΔΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ	G4 -23 ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ (ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ, ΟΡΙΑ)	G4 -22 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	G4 -21 ΟΡΙΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ				
G4 -29 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΟΥ ΠΙΟ ΠΡΟΣΦΑΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	G4 -28 ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	G4 -27 ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	G4 -26 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	G4 -25 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜ ΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙ						
<i>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ</i>	<i>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</i>	<i>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</i>				
<i>G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</i>	<i>G4 -56 ΑΞΙΕΣ, ΑΡΧΕΣ, ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</i>	<i>G4 -34 ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ Σ</i>	<i>G4 -33 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</i>	<i>G4 -32 ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI</i>	<i>G4 -31 ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ</i>	<i>G4 -30 ΚΥΚΛΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</i>
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

<i>ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ</i>		<i>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΡΕΣ ΕΚΡΟΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ</i>		
G4 - LA6 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ, ΑΠΩΛΕΙΕΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΘΑΝΑΤΟΙ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	G4 - EN 23 ΑΠΟΒΛΗΤΑ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ Η ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ	G4 - EC1 ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΕΜΕΤΑΙ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΝΤΙ - ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ		ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
G4 - SO7 ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΝΤΙ - ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	G4 - SO5 ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΟΥ ΛΗΦΘΗΚΑΝ	G4- SO3 ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΚΟΙΝΩΝΙΑ : ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	
G4 - PR1 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	G4 - SO8 ΠΡΟΣΤΙΜΑ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΜΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΜΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ				
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΕΝΕΡΓΕΙΑ		ΚΟΙΝΩΝΙΑ : ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
G4 - EN5 ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ	G4 - EN3 ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	G4 - PR8 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	G4 - DMA ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	G4- PR2 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΙΟΝΤΑ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

ΚΟΙΝΩΝΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΕΚΠΟΜΠΕΣ		
G4 - LA9 ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	G4 - EN18 ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΟΥ	G4 - EN16 ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ	G4 - EN 15 ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΘΕΡΜΟΚΗΠΟΥ
<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>	<i>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</i>

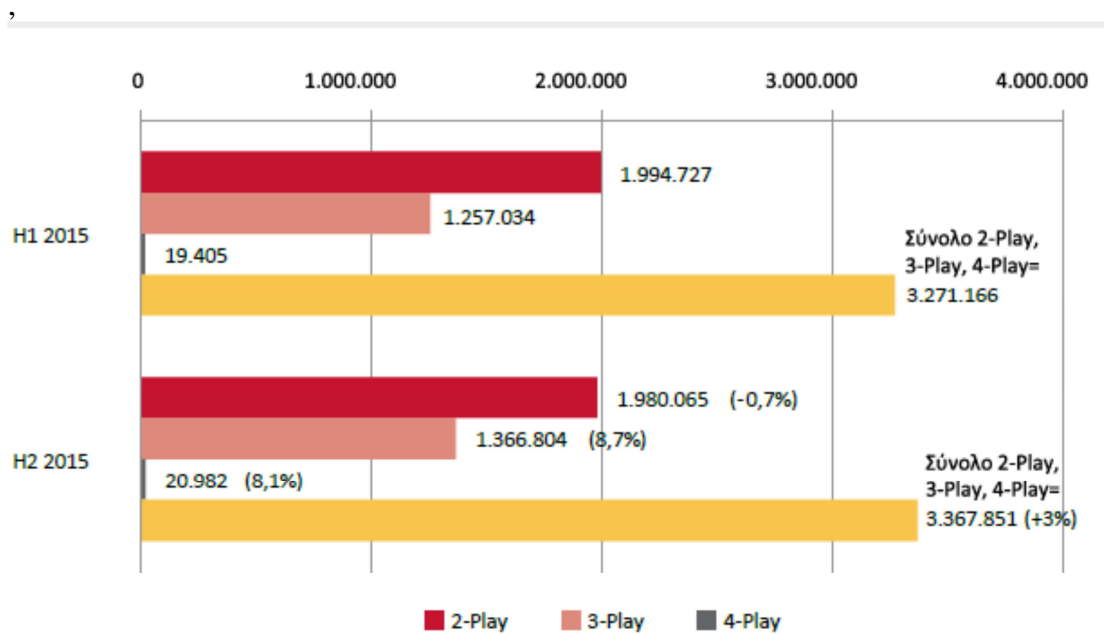
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ρ: ΠΡΟΤΥΠΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2005-2015**

Πίνακας 81: Πρότυπα Ανεξάρτητης Διασφάλισης ΟΤΕ - COSMOTE

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ										
2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
-	-	-	-	<i>ΝΑΙ ΑΑ1000 ΑΡS</i>	<i>ΝΑΙ ΤΥΠΟΣ 1 (ΑΑ1000ΑΡS)</i>	<i>ΝΑΙ (ΑΑ 1000 ΑS)</i>	<i>ΝΑΙ ΙSΑΕ 3000</i>	<i>ΝΑΙ ΑΑ1000ΑS</i>	<i>ΝΑΙ ΑΑ1000ΑS</i>	<i>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟ ΕΥΡΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΙSΑΕ 3000 - ΚΑΙ ΑΑ1000ΑS</i>

Πηγή: Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ – COSMOTE 2005-2015

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Σ: ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΓΕΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΔΕΣΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 2015

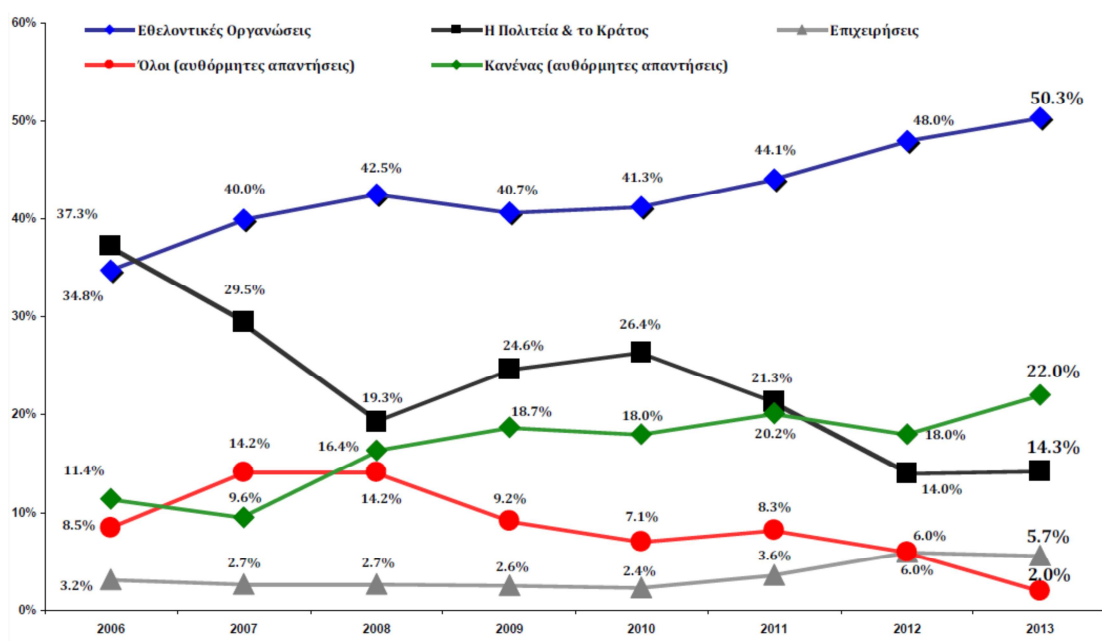


Σχήμα 166: Συνδυαστικές Προσφορές ανά γενικό τύπο δέσμευσης

Πηγή: Ετήσια Επισκόπηση Αγορών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών 2015, σελ: 43. Διαθέσιμο στο:

<http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/PDFs/2015.pdf>, 10/5/2017

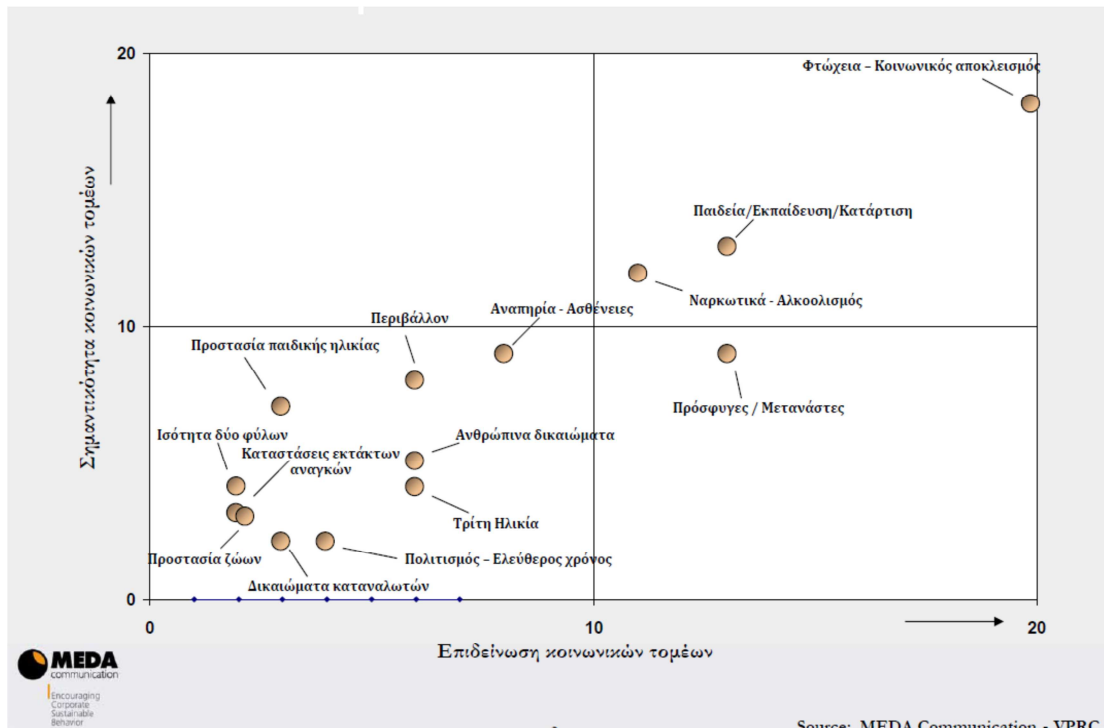
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ1: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ 2006-2013



Σχήμα 167: Κοινωνική ενεργοποίηση στάσεις και συμπεριφορές πολιτών 2006-2013.

Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behaviour Index) –
Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 7

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΧΕΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΝΩΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΤΟΜΕΩΝ



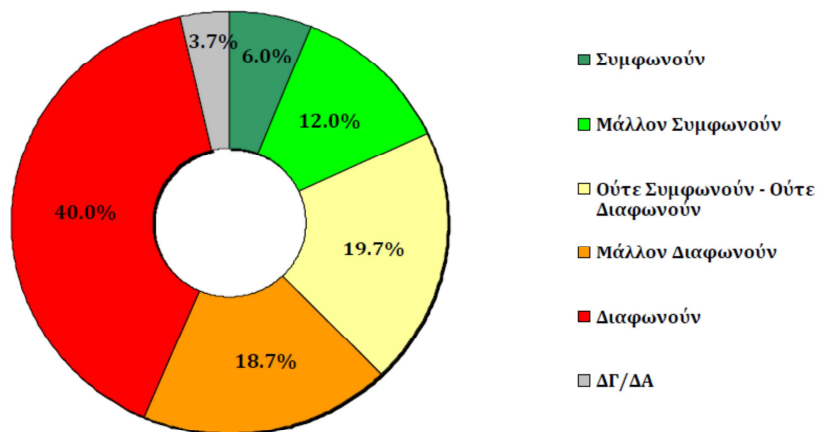
Σχήμα 168: Κοινωνική Ενεργοποίηση Στάσεις και Συμπεριφορές Πολιτών. Σχέση σημαντικότητας και επιδείνωσης κοινωνικών τομέων.

Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behaviour Index) – Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ3: ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΕ

Πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με τη θέση ότι:

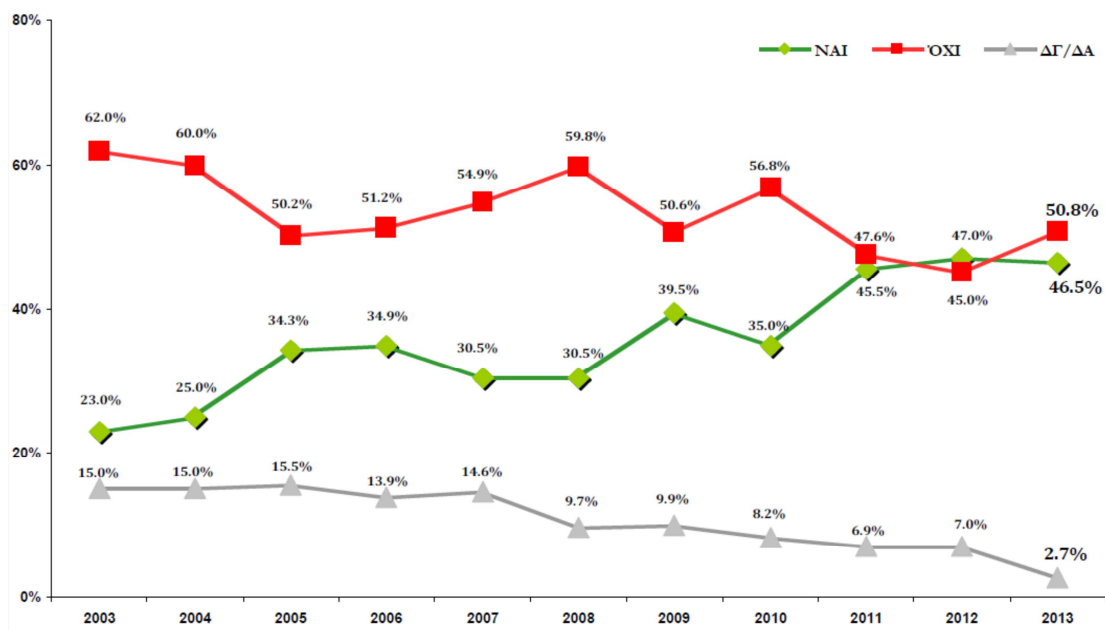
Οι εταιρίες στην Ελλάδα ενδιαφέρονται για την προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική συνοχή



Σχήμα 169: Στάση Απέναντι στις επιχειρήσεις στην Ελλάδα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behavior Index) –
Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 12

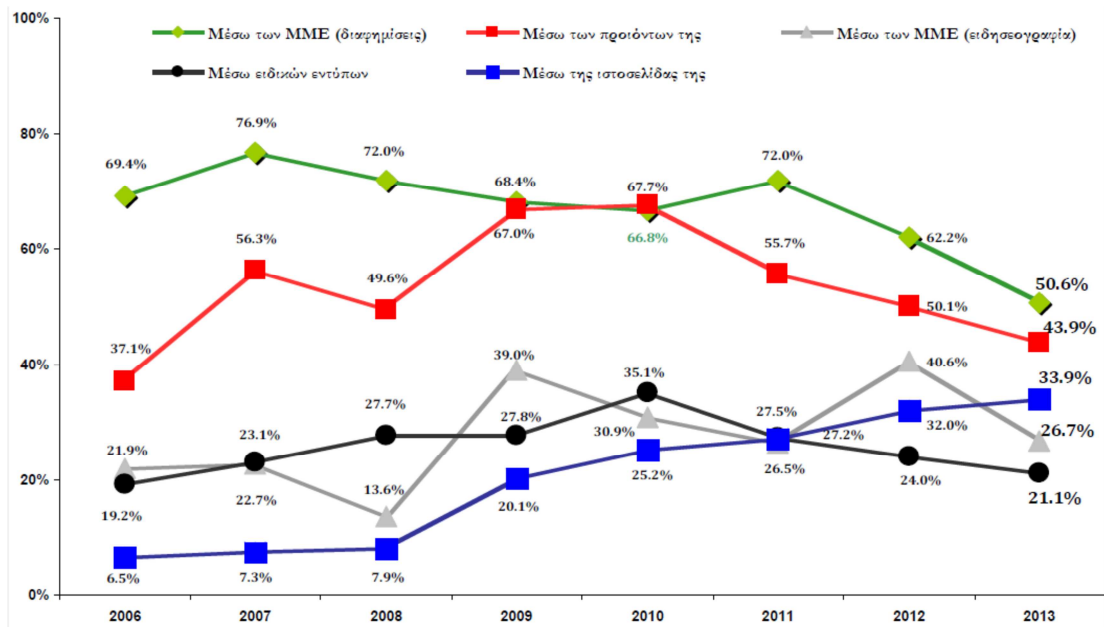
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ4: ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ



Σχήμα 170: Αναγνωρισιμότητα του έργου των εταιρειών στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

**Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behaviour Index) –
Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 14**

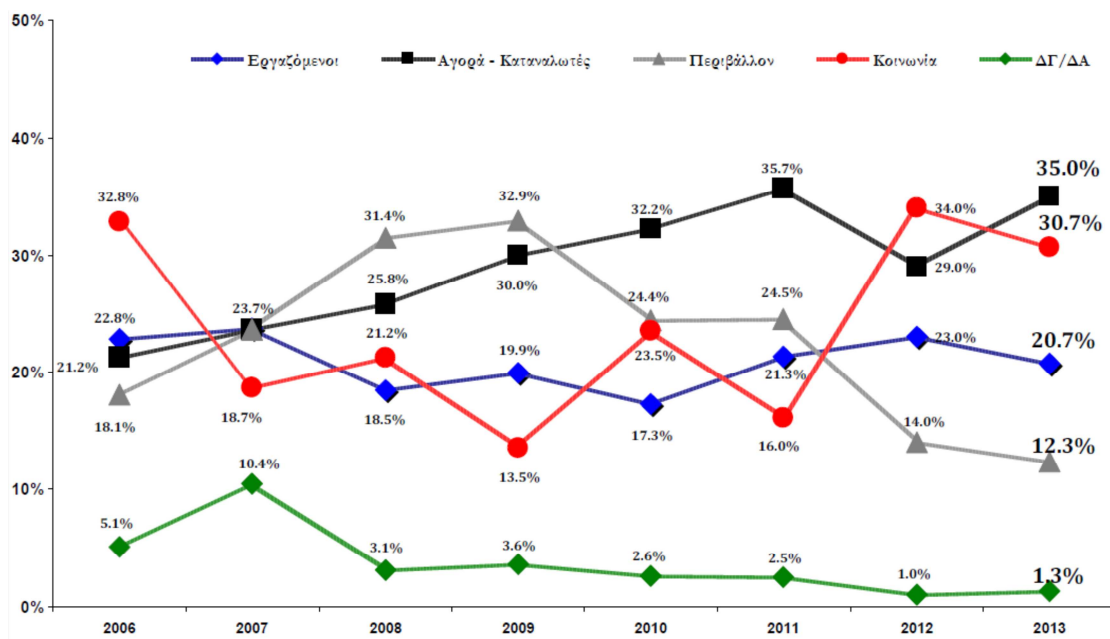
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ5: ΤΡΟΠΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ



Σχήμα 171: Τρόποι Δημοσιοποίησης του Εταιρικού Κοινωνικού Έργου 2004-2013

Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behavior Index) –
Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 16

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Τ6: ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ



Σχήμα 172: Τομείς Δραστηριότητας στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2006-2013

Πηγή: Κοινωνικό Βαρόμετρο A.S.B.I. (Awareness & Social Behavior Index) –
 Ινστιτούτο Ερευνών VPRC 2013 σελ. 19