

# Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας

Απρίλιος 2008 - Μάρτιος 2009

*power to you*



vodafone



**Απολογισμός  
Εταιρικής  
Υπευθυνότητας**

Απρίλιος 2008 - Μάρτιος 2009



## Περιεχόμενα

4 Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και  
Διευθύνοντος Συμβούλου

6 Εισαγωγικό Σημείωμα

8 Η Vodafone και ο Όμιλος Vodafone

11 Διαχείριση της Εταιρικής  
Υπευθυνότητας

27 Περιβάλλον

43 Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί  
Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

51 Πρόσβαση στην Επικοινωνία

59 Πελάτες

65 Εφοδιαστική Αλυσίδα

69 Εργαζόμενοι

81 Κοινωνική Συνεισφορά

90 Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων  
- Νέων Δεσμεύσεων

96 Συνοπτικός Πίνακας  
Βασικών Στοιχείων

98 Ευρετήριο Διαδικτυακών  
Διευθύνσεων

100 Συντομογραφίες

102 Πίνακας Αντιστοίχισης  
Απαιτήσεων GRI

106 Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών  
GRI στον Απολογισμό

## Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και Διευθύνοντος Συμβούλου



**Τη χρονιά που πέρασε** αντιμετωπίσαμε σημαντικές προκλήσεις, οι οποίες προήλθαν κυρίως από την ανάγκη δημιουργίας των απαραίτητων τεχνολογικών υποδομών με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας. Παράλληλα, για την υποστήριξη των υποδομών δημιουργήθηκε και η ανάγκη αναδιάρθρωσης της οργανωτικής δομής με σκοπό την πρωτοπορία στο χώρο της κινητής επικοινωνίας. Η πρόκληση που αντιμετωπίσαμε στην προσπάθειά μας αυτή ήταν να εξασφαλίσουμε ότι οι αλλαγές θα πραγματοποιηθούν ακολουθώντας τις Αρχές και τις Αξίες της εταιρείας, ώστε να ελαχιστοποιηθούν, στο μέτρο του δυνατού, οι επιπτώσεις (οικονομικές ή άλλες) στους εργαζομένους.

### Στη Vodafone θεωρούμε ότι ο κλάδος της κινητής επικοινωνίας απο-

τελεί ισχυρό μοχλό οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης. Ταυτόχρονα, θεωρούμε ότι η ανάπτυξη πρέπει να συμβαδίζει με τις αρχές της βιωσιμότητας και να λαμβάνει υπόψη τις επιπτώσεις (θετικές ή αρνητικές) που μπορεί να επιφέρει στο περιβάλλον και την κοινωνία.

**Στο πλαίσιο αυτό**, συνεχίζουμε να επενδύουμε συστηματικά στην ανάπτυξη του δικτύου μας, καθώς και στην εξοικονόμηση ενέργειας, στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και στην ανακύκλωση. Παράλληλα, μελετώντας διαχρονικά τις κλιματικές αλλαγές, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που ενδεχομένως να προκύπτουν από αυτές, αξιοποιούμε τις δυνατότητες της τεχνολογίας για τη **μείωση των επιπτώσεων** που έχει η λειτουργία μας στο περιβάλλον. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν η χρήση της τεχνολογίας των τηλεδιασκέψεων (videoconferencing) προς αντικατάσταση των επαγγελματικών ταξιδιών με αποτέλεσμα τη συμβολή στη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, καθώς και η ηλεκτρονική πρόσβαση, μέσα από το διαδίκτυο, σε αναλυτικά στοιχεία των λογαριασμών χρήσης για όλες τις υπηρεσίες, με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

**Η υπεύθυνη χρήση** της διαρκώς εξελισσόμενης τεχνολογίας της κινητής επικοινωνίας και των υπηρεσιών μας, παραμένει μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε. Μέσα από τον «Οδηγό Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς» συνεχίζουμε να παρέχουμε πρακτικές συμβουλές για το πώς οι γονείς μπορούν να καθοδηγήσουν το παιδί τους στην υπεύθυνη χρήση κινητού τηλεφώνου, εφόσον βέβαια έχουν αποφασίσει να επιτρέψουν στο παιδί τους να χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο.

Πρόκληση, αλλά και ευκαιρία ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί η αξιοποίηση της τεχνολογίας μας για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών υγείας και την προστασία του περιβάλλοντος. Το πρόγραμμα Τηλεϊατρικής που εφαρμόζουμε σε 17 απομακρυσμένες περιοχές σε όλη την Ελλάδα, στόχο έχει να βελτιώσει την ποιότητα ζωής και την καθημερινότητα των κατοίκων των περιοχών αυτών, παρέχοντας στους χρόνια ασθενείς εξειδικευμένες υπηρεσίες υγείας στον τόπο διαμονής τους, καταργώντας τους γεωγραφικούς περιορισμούς. Το πρωτοποριακό πρόγραμμα για την **προστασία της καφέ αρκούδας**, που υλοποιούμε σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, αξιοποιεί το δίκτυο της κινητής επικοινωνίας για την παρακολούθηση και καταγραφή δεδομένων που αφορούν στην κίνηση και συμπεριφορά των αρκούδων με στόχο την προστασία τους από πιθανά ζημιογόνες ανθρώπινες παρεμβάσεις.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής μας τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας να είναι προσβάσιμα σε όλους τους πελάτες μας, συνεχίζουμε να παρέχουμε την υπηρεσία «Vodafone Speaking Phone» για τα άτομα με προβλήματα όρασης, ενώ παράλληλα υποστηρίζουμε τον πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://www.blind.gr).

Τη χρονιά που πέρασε γιορτάσαμε 7 χρόνια συνεχούς προσφοράς της Vodafone στον τομέα της Κοινωνικής Συνεισφοράς με έμφαση σε προγράμματα για το Παιδί και το Περιβάλλον. Όλα αυτά τα χρόνια, μέσα από τα προγράμματα αυτά έχουμε αγκαλιάσει περισσότερα από 500.000 παιδιά και γονείς σε όλη την Ελλάδα.

Στον Απολογισμό που εκδίδουμε για έβδομη συνεχή χρονιά, παρουσιάζουμε τα προγράμματα που εφαρμόζουμε και θα συνεχίσουμε να εξελίσσουμε, τους στόχους και τα αποτελέσματα του προηγούμενου οικονομικού έτους, καθώς και τις δεσμεύσεις μας για το νέο οικονομικό έτος. Για την παρουσίαση των παραπάνω για 5η συνεχή χρονιά έχουμε ακολουθήσει τις διεθνείς οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI), με στόχο την αντικειμενική και διάφανη παρουσίαση των αποτελεσμάτων μας. Ως επιστέγασμα της προσπάθειας μας για συνεχή βελτίωση του εύρους της πληροφορίας που περιλαμβάνεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, είμαστε πολύ υπερήφανοι που φέτος το περιεχόμενο του Απολογισμού κατατάσσεται στο επίπεδο εφαρμογής Α των δεικτών GRI.



Νίκος Σοφοκλέους

Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος

# [...] Στη Vodafone στοχεύουμε στη μείωση της αρνητικής επίδρασης και στην ενίσχυση της θετικής επίδρασης στον κόσμο γύρω μας

Στη Vodafone, μιλάμε για Εταιρική Υπευθυνότητα και όχι για Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, καθώς πιστεύουμε ότι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας αφορά στον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία διοικείται, παράγει έργο και συμπεριφέρεται απέναντι στην κοινωνία, τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) και το περιβάλλον. Υπεύθυνη, σύμφωνα με τον ορισμό μας, είναι η εταιρεία, όταν παράλληλα με την επίτευξη των εμπορικών της στόχων, λαμβάνει υπόψη τον αντίκτυπο της λειτουργίας της στο ευρύτερο σύνολο και προχωρά σε αντίστοιχες δράσεις με μετρήσιμα αποτελέσματα. Επομένως, αποτελεί υποχρέωση της εταιρείας, ανάλογα με το εύρος των δραστηριοτήτων της –χωρίς αυτό να μεταφράζεται απαραίτητα σε οικονομική δαπάνη– να μειώσει την αρνητική επίδρασή της και να ενισχύσει αντίστοιχα τη θετική επίδρασή της στον κόσμο γύρω μας.

Το πολυδιάστατο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone καθορίζεται μέσα από την Ανάλυση Επικινδυνότητας και την Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, που διενεργούνται κάθε δύο χρόνια για το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας (βλ. σελ.17). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των παραπάνω ερευνών, οι τομείς στους οποίους έχουμε επικεντρώσει τη δραστηριότητά μας, με συστηματικές ενέργειες και μετρήσιμα αποτελέσματα, είναι:

1. Περιβάλλον
2. Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου
3. Πρόσβαση στην Επικοινωνία
4. Πελάτες
5. Εφοδιαστική Αλυσίδα
6. Εργαζόμενοι
7. Κοινωνική Συνεισφορά

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον έβδομο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone, όπου παρουσιάζονται οι πρακτικές διοίκησης και τα αποτελέσματα των ενεργειών για το οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2008 - 31η Μαρτίου 2009 (2008-2009).

Τα στοιχεία αυτά αφορούν στη δραστηριότητα της VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ., η οποία περιλαμβάνει τα κεντρικά και περιφερειακά της γραφεία, το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο και τα καταστήματά της (ιδιόκτητα και franchise).

## Σημείωση

- Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδος, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που κατέχει άμεσα ή έμμεσα το 99,878% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.
- Οι στόχοι 2008-2009, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οικονομικού έτους 2007-2008, ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr).



Απολογισμοί Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone

## Πηγές ενημέρωσης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν έντυπο παρουσιάζονται εκτενέστερα στην ιστοσελίδα της εταιρείας και ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να την επισκεφθείτε στη διεύθυνση [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr).

- Η Περιβαλλοντική Δήλωση EMAS παρουσιάζεται στη διεύθυνση [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr).
- Ο παρόν Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας που αναφέρεται στο οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2008-31η Μαρτίου 2009, καθώς και οι προηγούμενοι που αναφέρονται στα οικονομικά έτη:
  - 1η Απριλίου 2002-31η Μαρτίου 2003
  - 1η Απριλίου 2003-31η Μαρτίου 2004
  - 1η Απριλίου 2004-31η Μαρτίου 2005
  - 1η Απριλίου 2005-31η Μαρτίου 2006
  - 1η Απριλίου 2006-31η Μαρτίου 2007
  - 1η Απριλίου 2007-31η Μαρτίου 2008
 είναι διαθέσιμοι στο [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr).
- Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στο [www.vodafone.com/CorporateResponsibility](http://www.vodafone.com/CorporateResponsibility).

## Σχόλια

Θα θέλαμε τα σχόλιά σας σχετικά με τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουμε στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας καθώς και για την παρούσα έκδοση.

### Στείλτε μας τις απόψεις σας

#### Vodafone

Ναυσικά Ζευγώλη  
Υπεύθυνη Εταιρικής Υπευθυνότητας  
Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι  
152 31 Αθήνα  
e-mail: [CR.gr@vodafone.com](mailto:CR.gr@vodafone.com)  
Γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1256, χωρίς χρέωση, για συνδρομητές Vodafone  
Τηλ.: 210 67 02 651, Fax: 210 67 02 946

## Έλεγχος στοιχείων Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone

Τα περιβαλλοντικά στοιχεία που περιέχονται στο συγκεκριμένο Απολογισμό υπόκεινται σε ελέγχους και επαληθεύσεις, στο πλαίσιο της πιστοποίησης της εταιρείας, κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001:2004 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) από τον αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA). Επίσης, συμπεριλαμβάνονται στην Περιβαλλοντική Δήλωση EMAS, η οποία επικυρώνεται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων και κατατίθεται στην αρμόδια υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο Απολογισμός ακολουθεί τις βασικές αρχές, κατευθύνσεις και οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI), στους τομείς όπου μπορούν να εφαρμοστούν, προκειμένου να διευκολυνθεί η αξιολόγηση του περιεχομένου και η σύγκριση με άλλες εταιρείες. Τέλος, στην έκδοση του Απολογισμού έχει ληφθεί υπόψη και το AA1000 Assurance Standard.

Τέλος, ο Απολογισμός πληροί τα κριτήρια του Επιπέδου Εφαρμογής Α σε σχέση με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G3 (Global Reporting Initiative), σύμφωνα με δήλωση της KPMG Σύμβουλοι Α.Ε., στην οποία η Vodafone ανέθεσε το σχετικό έλεγχο.

#### 05/2006

Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο Μητρώο του Ευρωπαϊκού Κανονισμού EMAS

#### 07/2006

Επίσημη έναρξη πιλοτικού προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 5 περιφερειακά ιατρεία στην Κεντρική Μακεδονία

#### 10/2006

Πρώτη θέση παγκοσμίως για τον Όμιλο Vodafone σύμφωνα με το δείκτη Accountability Rating®

#### 01/2007

Νέα οργανωτική δομή στη Vodafone, καθώς στις 22 Ιανουαρίου ο κ. Χαράλαμπος Μαζαράκης αναλαμβάνει τη νέα θέση του Γενικού Διευθυντή Εμπορικού και Τεχνολογικού Τομέα

#### 02/2007

Νέα επικοινωνιακή καμπάνια Vodafone «Ζήσε τη στιγμή»

#### 03/2007

Καλύτερος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας για τον Όμιλο Vodafone (2006) από τα βραβεία «Acca»

#### 03/2007

Συνεργασία με το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων για την προώθηση της ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ

#### 03/2007

Έναρξη ολοκληρωμένης έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας

#### 04/2007

Παρουσίαση του νέου μοντέλου καταστημάτων Vodafone

#### 06/2007

Βραβείο «Οικόπολις 2007, Ετήσιο Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Πολιτικής» από την οργάνωση Ecocity

#### 07/2007

Πρωτοπορία Vodafone: για πρώτη φορά στην Ελλάδα, ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές λύσεις με κινητό, σταθερό νούμερο και γρήγορο internet (ADSL) σε ένα λογαριασμό

#### 10/2007

Βραβείο για την καλύτερη ιστοσελίδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, από τον οργανισμό Eurocharity, στο πλαίσιο του συνεδρίου «CEO & CSR 2007, Η ΕΚΕ στην Επιχειρηματική Στρατηγική»

#### 11/2007

Βραβείο «Αριστείας Επιχειρηματικής Ηθικής» (Bronze - Good Will Award) από το Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN GR)

#### 11/2007

Πρωτοπορία Vodafone: φέρνει το διαδίκτυο στο κινητό (mobile internet) απλά και γρήγορα με το πάτημα ενός κουμπιού

#### 12/2007

Πρώτη θέση στην Ελλάδα για τη Vodafone σύμφωνα με το δείκτη «Εταιρικής Υπευθυνότητας και Λογοδοσίας 2007» (Accountability Rating Greece 2007) από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας

#### 12/2007

Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών και αξεσουάρ στους εταιρικούς πελάτες της Vodafone

#### 02/2008

Δημοσιοποίηση της παράδοσης της θέσης του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Γιώργου Κορωνιά την 31η Μαρτίου, ύστερα από 16 συναπτά έτη. Νέος Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος είναι ο κ. Νίκος Σοφοκλέους

#### 03/2008

Βραβείο «Leading Company Greece 2007» στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας από τη Hay Group

#### 03/2008

Επέκταση του προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 17 Δήμους της χώρας

#### 04/2008

Ανακοίνωση από το CEO του Ομίλου Vodafone, Arun Sarin, της δέσμευσης της Vodafone για μείωση των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) κατά 50% μέχρι το 2020

#### 05/2008

Η Vodafone χρίζεται «Άγγελιοφόρος» της εκστρατείας της Greenpeace για την εξοικονόμηση ενέργειας

#### 06/2008

Βραβείο «Οικόπολις 2008, Επικοινωνία Περιβαλλοντικού Χαρακτήρα» από την οργάνωση Ecocity

#### 06/2008

Βραβείο «Αριστείας Επιχειρηματικής Ηθικής» (Silver Business Ethics Excellence – Proven Support Award) από το Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN GR)

#### 07/2008

Επαναπιστοποίηση για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και των καταστημάτων Vodafone, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, για το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία για την εταιρεία και τα ιδιόκτητα καταστήματα σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001:2007 και για το Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος για την εταιρεία και τα ιδιόκτητα καταστήματα, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2004

#### 08/2008

Διάθεση iPhone 3G στην Ελληνική αγορά

**09/2008**

Έναρξη προγράμματος ανακύκλωσης λαμπτήρων σε 4 κτίρια της εταιρείας πανελλαδικά

**09/2008**

Σώμα Ελλήνων Προσκόπων και Vodafone γιορτάζουν 1 χρόνο συνεργασίας στο πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ

**10/2008**

Διάθεση εκπαιδευτικού παιχνιδιού Εταιρικής Υπευθυνότητας «Mobile Invaders» στο μενού υπηρεσιών VF live! και στην ιστοσελίδα της εταιρείας

**11/2008**

Έναρξη υποστήριξης πρωτοποριακού επιστημονικού προγράμματος για την προστασία της καφέ αρκούδας που πραγματοποιείται για πρώτη φορά στην Ελλάδα από τον ΑΡΚΤΟΥΡΟ

**11/2008**

Έναρξη προγράμματος ανακύκλωσης μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών σε 5 κτίρια της εταιρείας πανελλαδικά

**12/2008**

Πλήρης εμπορική διάθεση της υπηρεσίας Mobile Advertising

**12/2008**

Δεύτερη θέση την Ελλάδα για τη Vodafone σύμφωνα με το δείκτη «Εταιρικής Υπευθυνότητας και Λογοδοσίας 2008» (Accountability Rating Greece 2008) από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας

**12/2008**

Διακοπή της λήψης πλήρους ανάλυσης κλήσεων, για τους λογαριασμούς των εργαζομένων της Vodafone, προκειμένου για τη μείωση κατανάλωσης χαρτιού

**12/2008**

Διάθεση της υπηρεσίας «blind o.c.r.», στο πλαίσιο της στήριξης του κόμβου www.blind.gr για τα άτομα με προβλήματα όρασης

**12/2008**

Παραμονή της Vodafone, για 5η συνεχή χρονιά, στο μητρώο του EMAS

**12/2008**

Δοκιμή ακόμα μεγαλύτερων ταχυτήτων στην υπηρεσία Mobile Broadband

**01/2009**

Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και σε συσκευές σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου (internet), καθώς και σε σχετικά αξεσουάρ, φορητούς υπολογιστές και modem

**02/2009**

Έναρξη προγράμματος Τηλεϊατρικής στα Ιατροκοινωνικά Κέντρα των Οικισμών Αθίγγανων σε Τρίκαλα και Σοφάδες

**02/2009**

Διάθεση του νέου αποκλειστικού Blackberry® Storm™ smartphone

**03/2009**

Βραβείο «Περιβαλλοντικής Διαχείρισης» από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (ΠΑΣΕΠΠΕ)

## Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς

### Όμιλος Vodafone

|                                  | 2008-2009<br>(δισ. €) | 2007-2008<br>(δισ. €) |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Έσοδα                            | 41                    | 35,5                  |
| Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος | 11,7                  | 10,1                  |
| Καθαρή ταμειακή ροή              | 5,7                   | 5,5                   |
| Κεφαλαιοποίηση (31 Μαρτίου)      | 64,4                  | 81,6                  |
| Αναλογικοί πελάτες (εκατ.)       | 302,6                 | 260,5                 |

### Vodafone Ελλάδος

|                                                | 2008-2009<br>(εκατ. €) | 2007-2008<br>(εκατ. €) |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Κύκλος εργασιών                                | 1.505,61               | 1.670,8                |
| Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) | 484,5                  | 568,6                  |
| Κέρδη προ φόρων                                | 237,7                  | 334,6                  |
| Καθαρές πωλήσεις                               | 708,2                  | 810,7                  |
| Σύνολο επενδύσεων παγίων                       | 2.529,64               | 2.446,50               |
| Κόστος πωλήσεων                                | 797,4                  | 858,6                  |





## Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Έχουμε εντάξει την Εταιρική Υπευθυνότητα  
στο όραμά μας, στους στρατηγικούς μας  
στόχους, στις επιχειρηματικές μας αρχές, καθώς  
και στο εγχειρίδιο διακυβέρνησης και πολιτικών  
που εφαρμόζουμε. Πιστεύουμε ότι η Εταιρική Υπευθυνότητα  
οφείλει να είναι αναπόσπαστο κομμάτι  
της καθημερινής μας λειτουργίας και είναι  
ιδιαίτερα σημαντικό να μπορούμε συνεχώς να κάνουμε  
**βελτιώσεις** βασιζόμενοι  
σε **αξιόπιστα αποτελέσματα**. Αυτός είναι  
ο λόγος για τον οποίο έχουμε αναπτύξει συγκεκριμένο  
σύστημα μέτρησης και **αξιολόγησης** της επίδοσής μας.

## [...] Στη Vodafone στοχεύουμε παγκοσμίως «να είμαστε μια υπεύνη εταιρεία»

### Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στο Όραμα, στις Αξίες, στους Στόχους, στις Επιχειρηματικές Αρχές, στη Στρατηγική και στη Διακυβέρνησή μας

#### Το Όραμά μας

«Να είμαστε η κορυφαία εταιρεία κινητής επικοινωνίας σε έναν κόσμο που διαρκώς επικοινωνεί περισσότερο.»

#### Οι Στρατηγικοί μας Στόχοι

1. Να δημιουργήσουμε την καλύτερη παγκόσμια ομάδα εργασίας
2. Να ικανοποιήσουμε τους πελάτες μας
3. Να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες των μετόχων μας
4. **Να είμαστε μια υπεύνη εταιρεία**
5. Να επωφεληθούμε της παγκόσμιας παρουσίας και του μεγέθους της εταιρείας μας
6. Να επεκτείνουμε την επιχειρηματική μας δραστηριότητα

### Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

Η παγκόσμια επιτυχία της Vodafone βασίζεται στη φήμη της ως εταιρείας με ακεραιότητα και υψηλά ηθικά πρότυπα, βασισμένα στη δέσμευσή της για σωστή επιχειρηματική συμπεριφορά και στον τρόπο αλληλεπίδρασής της με τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη.

Το όραμα και οι στόχοι της εταιρείας πρέπει να επιδιώκονται σε ένα πλαίσιο συμφωνημένων αρχών και αξιών, μέσα από το οποίο προσδιορίζεται η καθημερινή συμπεριφορά και πρακτική των εργαζομένων. Οι εταιρικές της αξίες καθορίζουν ρητά το βαθμό ευθύνης όλων των εργαζομένων προς όλες τις ομάδες που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς που δημιουργήσαμε και διανεμάμε σε όλους τους εργαζομένους και εξωτερικούς συνεργάτες έχει σκοπό να καθορίσει τις συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την καθημερινή μας συμπεριφορά και να βοηθήσει στην επίτευξη των στόχων και προτεραιοτήτων της εταιρείας. Είναι ένα από τα εργαλεία μέσω του οποίου διασφαλίζεται ότι θα συνεχίσουμε να αποτελούμε μια υπεύνη επιχείρηση.

Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι υποχρέωση όλων των εργαζομένων και οι διευθυντές είναι υπεύθυνοι για την ενημέρωση των υφισταμένων τους. Όλοι οι εργαζόμενοι έλαβαν αντίγραφο του Κώδικα Συμπεριφοράς, ενώ η διοικητική ομάδα υπέγραψε και σχετική δήλωση αποδοχής αυτού και δέσμευσης εφαρμογής του.

Όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να αναφέρουν κάθε συμβάν και πιθανό περιστατικό μέσω ενός καθορισμένου πλαισίου για αποκαλύψεις τέτοιου είδους. Η μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς θα εξετάζεται μέσω της Επιτροπής Εταιρικής Συμπεριφοράς που έχει δημιουργηθεί και δύναται να οδηγήσει στην επιβολή ανάλογης πειθαρχικής ποινής.

Ο πλέον αποτελεσματικός μηχανισμός διασφάλισης είναι η διαρκής επαγρύπνηση από όλους μας, ανά πάσα στιγμή, προκειμένου να καταδειχθεί ότι η Vodafone ενεργεί σαφώς τηρώντας τις επιχειρηματικές της αρχές και τη δέσμευσή της για διατήρηση των υψηλότερων ηθικών προτύπων.

Όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας μέσω του Κώδικα Συμπεριφοράς λαμβάνουν γνώση και σε θέματα αντιμετώπισης της διαφθοράς. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς ορίζει τη δίκαιη, έντιμη και με ακεραιότητα συμπεριφορά που οφείλουν όλοι οι εργαζόμενοι να επιδεικνύουν προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη. Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες βάσει των οποίων λειτουργεί η εταιρεία, για παράδειγμα στη διαχείριση της εφοδιαστικής της αλυσίδας, ενσωματώνουν και διασφαλίζουν την έννομη συμπεριφορά των εργαζομένων. Τέλος, έχει συσταθεί το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο, το οποίο είναι ο φορέας της πειθαρχικής εξουσίας της εταιρείας. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν τέθηκε υπόψη του Συμβουλίου μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας κατά το τρέχον έτος.

#### ► Στόχος 2009-2010

Δημιουργία whistle blowing mechanism για περιπτώσεις διαφθοράς.



## Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές

1. Δημιουργία Αξίας. Πιστεύουμε ότι ο ανταγωνισμός σε ένα οικονομικό περιβάλλον, με ηθικό τρόπο, αποτελεί το καλύτερο μέσο για τη δημιουργία ωφελειών για όλα τα εμπλεκόμενα με την εταιρεία μέρη: τους μετόχους, τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους συνεργάτες και προμηθευτές.
2. Δημόσια Διοίκηση. Θα εκφράζουμε την άποψή μας για κυβερνητικές προτάσεις και άλλα ζητήματα που ενδεχομένως να επηρεάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη, αλλά δε θα κάνουμε δώρα ή δωρεές σε πολιτικά κόμματα, ούτε θα παρεμβαίνουμε σε κομματικά ή πολιτικά ζητήματα.
3. Επικοινωνία. Θα έχουμε ανοικτή και διάφανη επικοινωνία με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, στο πλαίσιο του εμπορικού απορρήτου.
4. Πελάτες. Δεσμευόμαστε να παρέχουμε στους πελάτες μας ασφαλή και αξιόπιστα προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία θα είναι πάντα ανάλογα της αξίας τους.
5. Εργαζόμενοι. Οι σχέσεις με τους εργαζομένους καθώς και οι μεταξύ τους σχέσεις βασίζονται στο σεβασμό του ατόμου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
6. Ατομική Συμπεριφορά. Αναμένουμε από όλους τους εργαζομένους μας να ενεργούν δίκαια, με εντιμότητα και ακεραιότητα.
7. Περιβάλλον. Δεσμευόμαστε σε συνεχείς επιχειρηματικές πρακτικές για προστασία του περιβάλλοντος.
8. Κοινότητες και Κοινωνία. Δεχόμαστε την ευθύνη να συνεργαστούμε με κοινότητες και θα επενδύσουμε στην κοινωνία, κατά τρόπο ώστε να γίνεται η καλύτερη δυνατή χρήση των πόρων μας, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης φιλανθρωπικών οργανώσεων.
9. Υγεία και Ασφάλεια. Δεσμευόμαστε για την υγεία και ασφάλεια των πελατών και εργαζομένων μας, καθώς και των κοινοτήτων στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.
10. Επιχειρηματικοί Συνεργάτες και Προμηθευτές. Θα επιδιώξουμε την ανάπτυξη αμοιβαία ωφέλιμων σχέσεων με τους επιχειρηματικούς μας συνεργάτες και προμηθευτές.
11. Καθοδήγηση. Επιδιώκουμε την ελευθερία λήψης αποφάσεων, εφόσον συνάδουν με τις επιχειρηματικές μας αρχές. Για τις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει προβλεπόμενη ή ενδεδειγμένη ενέργεια και πρέπει να ληφθεί άμεσα κάποια απόφαση, τότε οι εργαζόμενοι οφείλουν να απευθύνονται στον προϊστάμενο.

Επιπρόσθετα:

- ▮ Ο Πενταετής Στρατηγικός Σχεδιασμός της Vodafone προβλέπει την εφαρμογή της Εταιρικής Υπευθυνότητας με συγκεκριμένους μακροπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους.
- ▮ Το Εγχειρίδιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Πολιτικών του Ομίλου Vodafone (διαθέσιμο στο [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com)), το οποίο οφείλουν να ακολουθούν όλες οι τοπικές εταιρείες-μέλη και αναθεωρείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, και το οποίο:
  - προβλέπει την καλύτερη δυνατή διαχείριση του ενδεχόμενου ρίσκου
  - υπογραμμίζει τη σημασία του οράματος και των αξιών
  - ενημερώνει για τη δομή των επιμέρους ομάδων του Ομίλου, τις υπευθυνότητές τους, καθώς και τους τομείς όπου χρειάζονται καθοδήγηση.

## Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε ένα σύνολο αρχών με βάση το οποίο επιδιώκεται η υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και έλεγχος της εταιρείας. Στη Vodafone, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση, έχουμε αναπτύξει ένα σύνολο αρχών και κανόνων που εξασφαλίζουν τη διαφανή λειτουργία μας και εναρμονίζουν τη διοίκηση της εταιρείας με τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης λειτουργεί το:

### Διοικητικό Συμβούλιο

Η Vodafone Πάναφον Α.Ε.Ε.Τ. διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, που αποτελείται από 3 έως 11 συμβούλους. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ([www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr)) εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας για πεντάχρονη θητεία, που παρατείνεται αυτόματα μέχρι την πρώτη τακτική Γενική Συνέλευση μετά τη λήξη της θητείας τους, η οποία δεν μπορεί όμως να περάσει την εξαετία. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, μέτοχοι ή μη μέτοχοι, μπορούν να ξαναεκλεγούν και είναι ελεύθερα ανακλητοί.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευθύνη της διοίκησης (διαχείριση και διάθεση) της εταιρικής περιουσίας και την εκπροσώπηση της εταιρείας. Αποφασίζει για όλα γενικά τα ζητήματα που αφορούν στην εταιρεία (για παράδειγμα στη σύναψη δανείων, στην έγκριση των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων), που περιλαμβάνουν και την παροχή εγγυήσεων υπέρ τρίτων και την ανάθεση της διαχείρισης της εταιρείας σε τρίτους, μέσα στο πλαίσιο του εταιρικού σκοπού, με εξαίρεση εκείνα που σύμφωνα με το νόμο ή το καταστατικό ανήκουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί, αποκλειστικά και μόνο εγγράφως και με ειδική απόφασή του, να αναθέτει την άσκηση όλων ή μερικών από τις εξουσίες και αρμοδιότητές του (εκτός από αυτές που απαιτούν συλλογική ενέργεια), καθώς και την εκπροσώπηση της εταιρείας, σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα, μέλη του ή όχι, καθορίζοντας συγχρόνως και την έκταση αυτής της ανάθεσης. Πάντως, οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου είναι υπό την επιφύλαξη των άρθρων 10 και 23α του Κ.Ν. 2190/1920, όπως ισχύουν. Ειδικά για τις περιπτώσεις όπου επιβάλλεται να γίνει αυτοπρόσωπη εμφάνιση της εταιρείας ενώπιον Δικαστηρίου, της Εισαγγελικής ή άλλης Δικαστικής Αρχής, προκειμένου περί δόσεως όρκων, υποβολής και εγχειρήσεως μηνύσεως ή εγκλήσεως και παραιτήσεως από αυτές, δηλώσεως παραστάσεως πολιτικής αγωγής ενώπιον των ποινικών δικαστηρίων στην προδικασία και στα ακροατήρια και παραιτήσεως από αυτή, άσκησης ενδίκων μέσων κατά ποινικών αποφάσεων και βουλευμάτων και παραιτήσεως από αυτά, την εταιρεία εκ-

προσωπούν νόμιμα, πλην του Προέδρου, του Αντιπροέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου, κάθε Διευθυντής Διευθύνσεως ή Υποδιευθύνσεως, ή περιφερειακής Διευθύνσεως, και για τις υποθέσεις των Καταστημάτων και ο Διευθυντής του ή ο αναπληρωτής αυτού.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αμέσως μετά την εκλογή του συνέρχεται αυτοκλήτως ή από τον πρεσβύτερο των συμβούλων και συγκροτείται σε σώμα, εκλέγοντας τον Πρόεδρο και τον Αντιπρόεδρό του. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να εκλέγει ένα διευθύνοντα σύμβουλο από τα μέλη του και μόνο, καθορίζοντας συγχρόνως και τις αρμοδιότητές του. Η ιδιότητα του Προέδρου ή Αντιπροέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου μπορεί να συμπίπτει. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου διευθύνει τις συνεδριάσεις. Τον Πρόεδρο, όταν απουσιάζει ή κωλύεται, αναπληρώνει σε όλη την έκταση των αρμοδιοτήτων του ο Αντιπρόεδρος και αυτόν, όταν κωλύεται, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Διευθύνων Σύμβουλος είτε άλλο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Αν, για οποιοδήποτε λόγο, κενωθεί θέση συμβούλου, επιβάλλεται στους συμβούλους που απομένουν, εφόσον είναι τουλάχιστον τρεις, να εκλέξουν προσωρινά αντικαταστάτη για το υπόλοιπο της θητείας του συμβούλου που αναπληρώνεται. Η εκλογή αυτή υποβάλλεται για έγκριση στην αμέσως επόμενη τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση. Οι πράξεις του συμβούλου που εκλέχτηκε με αυτόν τον τρόπο θεωρούνται έγκυρες, ακόμη και αν η εκλογή του δεν εγκριθεί από τη Γενική Συνέλευση.



1. Λογότυπο Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ

2. Λογότυπο Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής

Μετά την έγκριση των ετήσιων λογαριασμών (ετήσιων οικονομικών καταστάσεων), η Γενική Συνέλευση με ειδική ψηφοφορία, που ενεργείται με ονομαστική κλήση, αποφασίνεται για την απαλλαγή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των ελεγκτών από κάθε ευθύνη για αποζημίωση. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι υπάλληλοι της Εταιρείας ψηφίζουν μόνο με τις μετοχές τους. Η απαλλαγή του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ανίσχυρη στις περιπτώσεις του άρθρου 22α του Κ.Ν. 2190/1920.

Περισσότερες πληροφορίες, όσον αφορά στο Διοικητικό Συμβούλιο, είναι διαθέσιμες στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Vodafone, καθώς και στις ιστοσελίδες [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com) και [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr).

### Ανώτατο Συμβούλιο Διοίκησης (Executive Committee)

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δημιουργήθηκε το Ανώτατο Συμβούλιο Διοίκησης, το οποίο πλαισιώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και έχει ως αντικείμενο την:

- Επισκόπηση των οικονομικών και επιχειρηματικών τάσεων και την αξιολόγηση της καταλληλότητας της στρατηγικής της εταιρείας.
- Επισκόπηση οργανωτικών θεμάτων.
- Καθορισμό των επιχειρηματικών προτεραιοτήτων.
- Λήψη επιχειρηματικών επενδυτικών αποφάσεων.
- Επισκόπηση σημαντικών ευρημάτων ελέγχου και καθορισμό των κατάλληλων ενεργειών.
- Ενημέρωση για τις εξελίξεις ή/και τις νέες κατευθύνσεις σε επίπεδο Ομίλου Vodafone.

Το Ανώτατο Συμβούλιο Διοίκησης (Executive Committee) της εταιρείας απαρτίζεται από 7 μέλη, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Οικονομικό Διευθυντή, τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Διευθυντή Τεχνικής Διεύθυνσης, τον Διευθυντή Πληροφορικής και Τεχνολογίας, τον Εμπορικό Διευθυντή Καταναλωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών και τον Εμπορικό Διευθυντή Εταιρικών Προϊόντων και Υπηρεσιών. Συνεδριάζει 1 φορά το μήνα μετά το κλείσιμο του μήνα, όπου συζητούνται τα αποτελέσματα, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο πραγματοποιούνται έκτακτες συναντήσεις.

### Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee)

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δημιουργήθηκε το Συμβούλιο Διοίκησης, το οποίο πλαισιώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και έχει ως αντικείμενο την:

- Επισκόπηση των αποτελεσμάτων της εταιρείας.
- Επισκόπηση πορείας σημαντικών projects και καθορισμό των επόμενων ενεργειών.
- Ενημέρωση για τις εξελίξεις ή/και τις νέες κατευθύνσεις σε επίπεδο Ομίλου Vodafone.

Το Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee) της εταιρείας απαρτίζεται από 12 μέλη, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους επικεφαλές των Διευθύνσεων της εταιρείας. Συνεδριάζει 2 φορές το μήνα και συνολικά πραγματοποιούνται 24 συναντήσεις το χρόνο, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο συγκαλούνται έκτακτες συναντήσεις.

### Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου

Η Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου απαρτίζεται από 3 μέλη, τα οποία διορίζονται κάθε 2 χρόνια από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και αντικαθίστανται από αυτό. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής πρέπει να είναι ένας ανεξάρτητος μη εκτελεστικός σύμβουλος με ειδικευση στα οικονομικά και ανώτερος εργαζόμενος μίας εκ των θυγατρικών εταιρειών της Vodafone Group Plc. Η Επιτροπή συνεδριάζει όποτε κρίνεται απαραίτητο, αλλά τουλάχιστον 3 φορές το χρόνο.

Για την πραγματοποίηση του έργου της, η Επιτροπή στηρίζεται, εν μέρει, στην πείρα της Διοίκησης, στον Επικεφαλής του Τμήματος Εσωτερικού Ελέγχου και στους εξωτερικούς ελεγκτές. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η Επιτροπή λαμβάνει αναφορές από τη διοίκηση, τους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές, όπου και όταν κρίνεται απαραίτητο. Οι βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι οι ακόλουθες:

- ▮ Έλεγχος και συζήτηση με τη διοίκηση και τους ελεγκτές για τα προκαταρκτικά αποτελέσματα, τα αποτελέσματα των ενδιάμεσων ελέγχων και τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (IFRS).
- ▮ Έλεγχος και συζήτηση με τη διοίκηση και τους ελεγκτές επί σημαντικών λογιστικών θεμάτων και αναφορών και κατανόηση του αντίκτυπου αυτών στις οικονομικές καταστάσεις.
- ▮ Μελέτη των ευρημάτων των εξωτερικών και εσωτερικών ελεγκτών σχετικά με ουσιαστικές αδυναμίες των συστημάτων λογιστικών και οικονομικών ελέγχων.

- ▮ Έλεγχος και αξιολόγηση του γενικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας και της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας των πληροφοριών του.
- ▮ Εξέταση αναγνωρισμένων θεμάτων ελέγχου υψηλού ρίσκου και διασφάλιση ότι θα λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα ως προς την αντιμετώπιση των αδυναμιών που θα παρουσιάζονται.
- ▮ Επιτήρηση της δραστηριότητας του τμήματος εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου του καταστατικού του, των σχεδίων του, των πόρων, των δραστηριοτήτων, της επάνδρωσης και της οργανωτικής δομής του.
- ▮ Παρακολούθηση της εφαρμογής και της συνεχούς τήρησης των διαδικασιών της επιχείρησης για τη συμμόρφωση με το Εγχειρίδιο διακυβέρνησης και πολιτικών του Ομίλου Vodafone, τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς, και τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας.

### Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει συσταθεί το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο (Business Conduct Committee), το οποίο είναι ο φορέας της πειθαρχικής εξουσίας της εταιρείας και ασκεί την πειθαρχική δικαιοδοσία σύμφωνα με τον εγκεκριμένο Κανονισμό Εργασίας. Το Υπηρεσιακό Συμβούλιο απαρτίζεται από 3 μέλη, τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Οικονομικό Διευθυντή και τον εκάστοτε Διευθυντή του τμήματος στο οποίο υπάγεται ο εργαζόμενος που εγκαλείται για πειθαρχικό παράπτωμα και συνεδριάζει όποτε κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση της πειθαρχικής δικαιοδοσίας του.

Το Υπηρεσιακό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για τα κάτωθι θέματα:

- ▮ Διερεύνηση του βασίμου των παραπόνων του προσωπικού της εταιρείας που σχετίζονται με την εργασία τους στην εταιρεία, τηρώντας τις διατάξεις και τους περιορισμούς της ισχύουσας νομοθεσίας και του Κανονισμού Εργασίας.
- ▮ Έλεγχο των περιστατικών κακής διαχείρισης των υποθέσεων της εταιρείας.
- ▮ Ακρόαση των εμπλεκόμενων εργαζομένων ή άλλων μαρτύρων, σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25 του Κανονισμού Εργασίας.
- ▮ Επικοινωνία με Διοικητικά Στελέχη ή άλλους εργαζομένους της εταιρείας για την παροχή σχετικών πληροφοριών, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- ▮ Κλήση σε απολογία του υποπέσαντος σε πειθαρχικό παράπτωμα εργαζομένου της εταιρείας.
- ▮ Μετά την ολοκλήρωση της πειθαρχικής διαδικασίας, λήψη αιτιολογημένης απόφασης για την επιβολή ή μη πειθαρχικής ποινής.
- ▮ Ενημέρωση του Διευθύνοντος Συμβούλου, υποβολή των πειθαρχικών ποινών για έγκριση και γνωστοποίηση της απόφασης για την επιβολή της πειθαρχικής ποινής στον παραβάτη εργαζόμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

## Αναλύουμε την επίδραση της λειτουργίας μας

Κάθε δύο χρόνια πραγματοποιούμε Ανάλυση Επικινδυνότητας στους τομείς:

1. Ενέργεια – Εκπομπές CO<sub>2</sub>
2. Απορρίμματα
3. Υπεύθυνη Ανάπτυξη Δικτύου
4. Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (EMF)
5. Προμηθευτές – Συνεργαζόμενες Εταιρείες
6. Ψυκτικά – Κατασβεστικά Συστήματα
7. Περιεχόμενο Υπηρεσιών – Spamming – Υπεύθυνη Χρήση Κινητού Τηλεφώνου
8. Προϊόντα και Υπηρεσίες
9. Υπεύθυνο Marketing
10. Εταιρική Διακυβέρνηση – Νομοθετική Συμμόρφωση – Εργασιακός Χώρος
11. Υγεία και Ασφάλεια
12. Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης
13. Νερό – Ηχορύπανση

Η Ανάλυση Επικινδυνότητας περιλαμβάνει πέντε στάδια:

1. Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone
2. Μελέτη σχετικής νομοθεσίας, πολιτικών ή/και κωδίκων καλής πρακτικής τους οποίους έχει συνυπογράψει η Vodafone
3. Αξιολόγηση της σημασίας των αναγνωρισμένων επιπτώσεων με βάση την πιθανότητα εμφάνισης (κλίμακα 1-5) και την πιθανή επίπτωση αυτών (κλίμακα 1-10)

4. Ποσοτικοποίηση του κινδύνου (για παράδειγμα 70 με μέγιστο το 100)
5. Καθορισμό προτεραιότητας και ορισμό στόχων στα προγράμματα που οφείλουμε να υλοποιήσουμε για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου.

## Αναγνωρίζουμε τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών μας

Για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε, προχωρούμε κάθε δύο χρόνια στη διεξαγωγή ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας, από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Το 2005 πραγματοποιήσαμε ποσοτική και ποιοτική έρευνα σε 150 ενδιαφερόμενα μέρη, την οποία και επαναλάβαμε το 2007 σε 334 ενδιαφερόμενα μέρη. Στη συγκεκριμένη έρευνα συμμετέχουν οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών 1-8 σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση – Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Καταστήματα Vodafone (Franchises) και Τριδίκτυοι Συνεργάτες
5. Δημοσιογράφοι
6. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
7. Επιχειρηματική Κοινότητα
8. Εργαζόμενοι
9. Πελάτες
10. Ευρύ Κοινό
11. Τοπικές Κοινωνίες

Το 2005, η έρευνα ανέδειξε ξεκάθαρα την ανάγκη των ενδιαφερόμενων μερών για συνοπτική, εστιασμένη και συχνή πληροφόρηση για τη δραστηριότητα της Vodafone στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και, βασισμένοι σε αυτό, το Μάρτιο του 2007, παρουσιάσαμε την ολοκληρωμένη έντυπη καμπάνια Εταιρικής Υπευθυνότητας. Αντίστοιχα το 2007, τα ενδιαφερόμενα μέρη της Vodafone ανέδειξαν τα παρακάτω:

- Η Vodafone θεωρείται από την πλειοψηφία των ενδιαφερόμενων μερών της ως μια από τις πρωτοπόρες εταιρείες στην ελληνική αγορά στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, αφού την τοποθετούν στην ίδια, αλλά και σε καλύτερη θέση από τις υπόλοιπες εταιρείες.
- Τα ενδιαφερόμενα μέρη της Vodafone αποδέχονται σχεδόν καθολικά την προσέγγιση της εταιρείας για την Εταιρική Υπευθυνότητα, καθώς και σε μεγάλο βαθμό τους τομείς στους οποίους έχει επιλέξει να δραστηριοποιηθεί στο συγκεκριμένο τομέα.
- Σε μεγάλο βαθμό τα ενδιαφερόμενα μέρη εκφράζουν ικανοποίηση από τον τρόπο που προσεγγίζει συνολικά την Εταιρική Υπευθυνότητα.
- Σχεδόν 7 στα 10 ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούν ότι σε σύγκριση με 2-3 χρόνια πριν, η Εταιρική Υπευθυνότητα της εταιρείας παρουσιάζεται αισθητά βελτιωμένη.
- Σε υψηλά επίπεδα κυμαίνεται η προώθηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone μεταξύ των ομάδων των ενδιαφερόμενων μερών της, με δεδομένο ότι σχεδόν 8 στους 10 θα μιλούσαν θετικά για την Εταιρική Υπευθυνότητα της εταιρείας (είτε εφόσον τους ρωτούσαν, είτε αυθόρμητα).

- ▮ Ιδιαίτερα ικανοποιητική αξιολογείται σχεδόν από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη η συνεργασία με την εταιρεία.
- ▮ Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας φαίνεται να επηρεάζει σε αρκετά αξιόλογο βαθμό το γενικότερο πλαίσιο συνεργασίας της με τα ενδιαφερόμενα μέρη που έχουν έρθει σε επαφή μαζί της για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- ▮ Περισσότερα από 6 στα 10 ενδιαφερόμενα μέρη αξιολογούν ως καλό το επίπεδο ενημέρωσης που έχουν από τη Vodafone στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Εντούτοις, λίγο παραπάνω από το ένα τρίτο των ενδιαφερόμενων μερών χαρακτηρίζουν την ενημέρωση που δέχονται από την εταιρεία, στο συγκεκριμένο τομέα, περιορισμένη.
- ▮ Περισσότερα από 8 στα 10 ενδιαφερόμενα μέρη δηλώνουν την εμπιστοσύνη τους στην εταιρεία.
- ▮ Περισσότερα από 7 στα 10 ενδιαφερόμενα μέρη εκτιμούν ότι η εταιρεία είναι συνεπής, γεγονός που επηρεάζει σημαντικά τη συνολική εμπιστοσύνη τους στην εταιρεία.

Επιπλέον, στη Vodafone διεξάγουμε πανελλήνια συστηματική έρευνα στο ευρύ κοινό, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού, με στόχο την παρακολούθηση των αντιλήψεων των καταναλωτών για την εικόνα της μάρκας Vodafone. Η έρευνα αυτή αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο το ευρύ κοινό θεωρεί ότι η Vodafone λειτουργεί περισσότερο υπεύθυνα απέναντι στο σύνολο της κοινωνίας, σε σχέση με τις άλλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών.

Παράλληλα, το 2006, η Vodafone στην Ελλάδα ήταν μια από τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone η οποία συμμετείχε στην πιλοτική έρευνα «Φήμης» (GlobeScan Reputation Research). Η έρευνα επαναλήφθηκε τα έτη 2007-2008-2009. Από τα βασικά στοιχεία που προσφέρει η έρευνα, είναι η συσχέτιση σημαντικότητας του εκάστοτε τομέα που διερευνούμε (για παράδειγμα περιβαλλοντική υπευθυνότητα) και επίδοσης της Vodafone στον εν λόγω τομέα, όπως αυτή είναι αντιληπτή από το ευρύ κοινό.

Επίσης, αξιολογούμε το θετικό βαθμό αντίληψης των ενεργειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με βάση ετήσιες έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητες εταιρείες στην Ελλάδα.

#### Στόχος 2008-2010

1. Εφαρμογή του πλάνου ενεργειών βάσει των αποτελεσμάτων της 2ης Έρευνας.
2. Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Εφαρμογή πλάνου επικοινωνίας για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

#### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%

#### ▮ Στόχος 2008-2010

Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.

## Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στα Συστήματα Διαχείρισής μας

Στη Vodafone έχουμε αναπτύξει συστήματα διαχείρισης, τα οποία είναι πιστοποιημένα από έγκυρους φορείς. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνουμε την ακόμα πιο συστηματική και αποδοτική προσέγγιση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας:

### ISO 14001

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζουμε, για το σύνολο της λειτουργίας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ). Τον Ιούνιο του 2008 το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).

### EMAS

Το Νοέμβριο του 2003, ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στη χώρα και δεύτερη στον κόσμο, που πιστοποιήθηκε κατά τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS. Μέσω του συστήματος αυτού, επιτυγχάνουμε τη συστηματική διαχείριση των δραστηριοτήτων μας που επιδρούν στο περιβάλλον, καθώς και την ενημέρωση του κοινού μέσω της σχετικής Περιβαλλοντικής Δήλωσης (Αρ. Πιστοποιητικού EMAS EL - 000011). Το Μάιο του 2006, με ομόφωνη απόφαση της αρμόδιας Επιτροπής EMAS, ανανεώθηκε η εγγραφή της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα (η ανανέωση πραγματοποιείται κάθε τρία χρόνια). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει συμπεριλάβει τις δράσεις της Vodafone στην επίση-



Πιστοποιήσεις Vodafone

μη ιστοσελίδα του EMAS, ως παράδειγμα συστηματικής διαχείρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της λειτουργίας μιας εταιρείας ([http://ec.europa.eu/environment/emas/casestudies/vodafone\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/casestudies/vodafone_en.htm)).

#### **OHSAS 18001: 2007**

Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία που εφαρμόζουμε για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ 1801 (OHSAS 18001, BS 8800) από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 06.33.01/001 ΕΛΟΤ).

Τον Ιούνιο του 2008, το Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία της εταιρείας μας, επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού 362212/Γ).

#### **ISO 9001**

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από το Μάρτιο του 1996 (Αρ. Πιστοποιητικού 02.29.02-33.01/249.1 ΕΛΟΤ/IQNET). Από τον Ιούλιο του 2002, είναι πιστοποιημένο επίσης και το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουν τα καταστήματα Vodafone σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001· μια πιστοποίηση πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα, καθώς ήταν η πρώτη αλυσίδα λιανικής που έλαβε αυτήν τη διάκριση. Μέσω αυτής της πιστοποίησης διασφαλίζουμε ότι όλα τα σημεία πώλησης, σε ολόκληρη τη χώρα, προσφέρουν το ίδιο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, ακολουθούν κοινές διαδικασίες και εφαρμόζουν πελατοκεντρικές πρα-

κτικές. Το Φεβρουάριο του 2007 η εφαρμογή των παραπάνω συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας αξιολογήθηκε με επιτυχία από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/A και 362212/B). Τον Ιούνιο του 2008 έλαβε χώρα η επιτυχής επαναπιστοποίηση των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000.

#### **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025**

Στη Vodafone, το Μάρτιο του 2009, πετύχαμε ακόμα μια σημαντική διάκριση και ελληνική πρωτιά, αποτελώντας την πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στη χώρα που λαμβάνει πιστοποιητικό διαπίστευσης από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025 για το Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων στο Περιβάλλον. Το εργαστήριο είναι πλήρως εξοπλισμένο και επανδρωμένο με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο εκπονεί μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων ραδιοσυχνότητας σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς οδηγίες και πρότυπα, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η ορθή λειτουργία του δικτύου και να τηρούνται απαράγκλιτα τα όρια έκθεσης στα ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Η εν λόγω πιστοποίηση αποτελεί την αναγνώριση της εύρυθμης, επιστημονικής και αξιόπιστης εργασίας του Εργαστηρίου, για την οποία και αξιολογήθηκε από τον αρμόδιο εθνικό φορέα.

#### **ISO 27001: 2005 (BS 7799)**

Ήδη από το 1999, αποτελούμε το πρώτο ελληνικό δίκτυο, και από τα πρώτα στην Ευρώπη, που έχει πιστοποιηθεί για το Σύστημα Διαχεί-

ρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών, με στόχο τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και προστασία των πληροφοριών και δεδομένων των πελατών μας (BS 7799). Από τον Ιούνιο του 2007, η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη με το νεότερο ISO 27001: 2005, που υποκαθιστά το προγενέστερο πρότυπο, και προϋποθέτει υλοποίηση 133 μηχανισμών ασφαλείας και οργανωτικών μέτρων που σχετίζονται με την Ασφάλεια Πληροφοριών (Αρ. Πιστοποιητικού: 362212/Ε).

Το Μάρτιο του 2005, η Vodafone ενημερώθηκε για ένα περιστατικό ασφαλείας στο δίκτυό της. Λογισμικό ξένο προς το δίκτυο και ικανό να εκτελεί υποκλοπές εγκαταστάθηκε, χωρίς να το γνωρίζει η εταιρεία, σε λογισμικό δικτύου, το οποίο δημιουργήθηκε, υποστηρίχθηκε και διατηρήθηκε από έναν εξωτερικό προμηθευτή. Το ξένο λογισμικό απομακρύνθηκε χωρίς καθυστέρηση και ενημερώθηκαν εγκαίρως οι Ελληνικές Αρχές. Οι Αρχές διεξήγαγαν έρευνες και στη συνέχεια δημοσιοποίησαν το γεγονός το Φεβρουάριο του 2006. Στη συνέχεια, η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) επέβαλε πρόστιμο ύψους 76 εκατομμυρίων ευρώ στην εταιρεία, το οποίο η εταιρεία κατέβαλε. Κατά της πράξης αυτής, η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία εκδικάστηκε στις 5 Δεκεμβρίου 2008. Η απόφαση δεν έχει ακόμα δημοσιευτεί. Αντίστοιχα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) επέβαλε στην εταιρεία πρόστιμο ύψους 19,1 εκατομμυρίων ευρώ. Η εταιρεία άσκησε προσφυγή κατά της πράξης αυτής ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών.

## Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

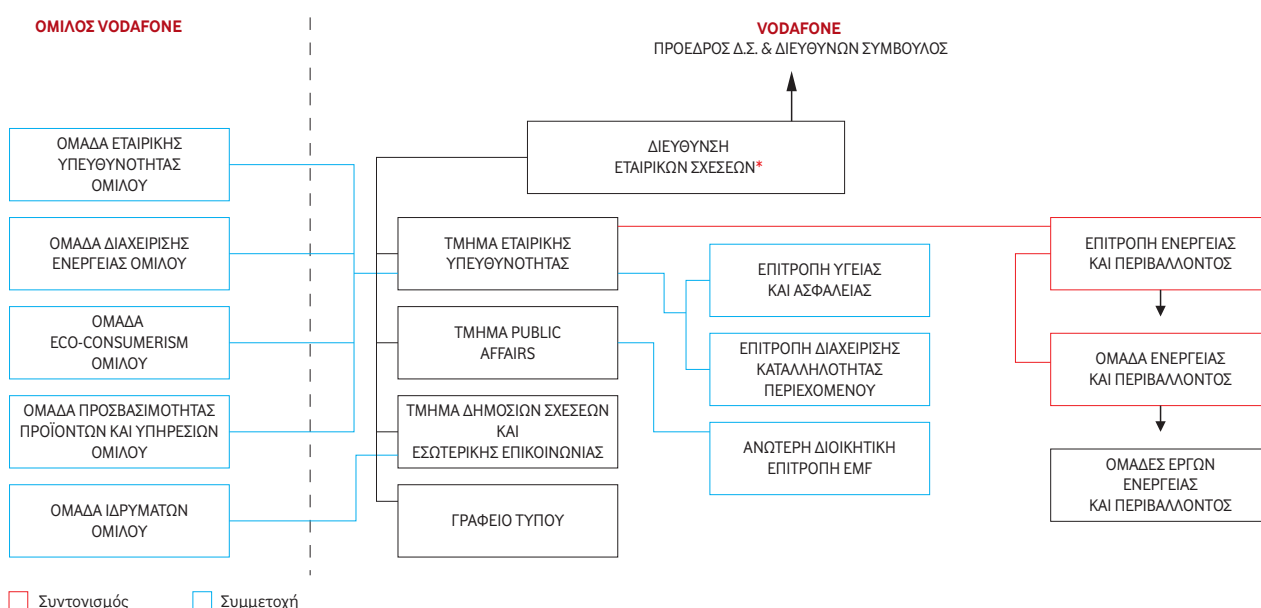
- Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδος έχουμε δημιουργήσει τμήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone συμμετέχει στην Ομάδα Διαχείρισης Ενέργειας και στην Ομάδα Προσβασιμότητας του Ομίλου Vodafone, διασφαλίζοντας τη συνέπεια και την εναρμόνιση των τοπικών και παγκόσμιων πρακτικών στους τομείς της εξοικονόμησης ενέργειας, της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και της προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

- Για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας, στη Vodafone έχουμε επίσης θεσπίσει τις ακόλουθες διατμηματικές επιτροπές:

- Επιτροπή και Ομάδα Ενέργειας και Περιβάλλοντος, υπεύθυνες για την εφαρμογή καλών περιβαλλοντικών πρακτικών
- Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου, υπεύθυνη για τη διαρκή παρακολούθηση θεμάτων περιεχομένου, μέρος του οποίου αφορά υπηρεσίες για ενήλικες, και διατίθεται μέσω κινητών τηλεφώνων. Παράλληλα, είναι υπεύθυνη για την επικύρωση και την εφαρμογή τοπικών πολιτικών και για την προσαρμογή των διεθνών σχετικών οδηγιών του Ομίλου Vodafone

- Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας, υπεύθυνη για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση σχετικών ζητημάτων και πιθανών αποκλίσεων από την ελληνική νομοθεσία και των πολιτικών της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων
- Ανώτερη Διοικητική Επιτροπή EMF (ηλεκτρομαγνητικά πεδία), υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών του Ομίλου Vodafone σε θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και ασφάλειας, και για τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία.

## Οργανωτική δομή Vodafone για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας



\* Ο Διευθυντής αποτελεί μέλος της Ομάδας Διοίκησης (Management Team) της εταιρείας με προκαθορισμένη ευθύνη στους προσωπικούς στόχους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.



Εταιρικό περιοδικό για τους  
εργαζομένους

## Αξιολογούμε την επίδοσή μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα

Σύμφωνα με τη διαδικασία που έχει οριστεί από τον Όμιλο Vodafone, ήδη από το 2003, αξιολογούμε τις πρακτικές και τις ενέργειές μας σε δύο επίπεδα.

### Ποιοτική αξιολόγηση

Δημιουργούμε ένα συγκεντρωτικό δείκτη που συνοψίζει το βαθμό εφαρμογής των πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας στη λειτουργία της εταιρείας και αποτελείται από τέσσερις κατηγορίες:

- Διαχείριση Φήμης (Reputation Management)
- Πρότυπα Λειτουργίας (Consistent Operating Standards)
- Πραγματοποίηση των Υποσχέσεών μας (Delivering on Promises)
- Flagship Theme

Για κάθε επιθυμητή πρακτική, συγκεντρώνεται η αντίστοιχη βαθμολογία, με μέγιστη βαθμολογία τους 600 πόντους. Το τελευταίο τρίμηνο του 2008-2009 συγκεντρώσαμε συνολικά 513 πόντους (2007-2008: 488 πόντους και 2006-2007: 239 πόντους). Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται ανά τρίμηνο.

### Ποσοτική Αξιολόγηση

Συγκεντρώνουμε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων που υλοποιούμε. Στη συνέχεια τα εντάσσουμε σε επτά κατηγορίες, με στόχο την καλύτερη διαχείριση αυτών και τη δυνατότητα σύγκρισης της επίδοσης ανά έτος.

- Ενεργειακή αποδοτικότητα
- Διαχείριση απορριμμάτων
- Νερό
- Ψυκτικά - κατασβεστικά συστήματα
- Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ
- Νομική συμμόρφωση
- Κοινωνική συνεισφορά

Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται τέσσερις φορές το έτος και οι συγκεντρωτικές εκθέσεις συμπεριλαμβάνονται στο παρόν έντυπο. Το σύνολο των δεικτών που περιέχονται σε κάθε κατηγορία υπερβαίνει συνολικά τους 300. Σε ετήσια βάση ο αριθμός των δεικτών αυξάνεται, προκειμένου να καλύψει το συνεχώς διευρυνόμενο φάσμα Εταιρικής Υπευθυνότητας στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

## Αξιολογούμε την αξιοπιστία των οικονομικών αποτελεσμάτων μας

Η νομοθετική πράξη Sarbanes-Oxley αναπτύχθηκε και υιοθετήθηκε από την Αμερικανική Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, για να βελτιώσει την ποιότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων μέσω:

- ▮ προώθησης βασικών αρχών επιχειρηματικής ηθικής και εταιρικής διακυβέρνησης
- ▮ εισαγωγής εσωτερικών-εταιρικών μηχανισμών διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων.

Δεδομένου ότι η μετοχή του Ομίλου Vodafone διαπραγματεύεται και στο χρηματιστήριο των Ηνωμένων Πολιτειών, η παράγραφος 404 του νόμου ορίζει ότι η εταιρεία οφείλει να συμπεριλάβει στον Ετήσιο Οικονομικό Απολογισμό της:

- ▮ δήλωση πιστοποίησης της επάρκειας των επιχειρηματικών διαδικασιών που οδηγούν στη δημιουργία και αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων
- ▮ πιστοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων, μέσω αναλυτικών εσωτερικών ελέγχων και λειτουργικών διεργασιών
- ▮ διορθωτικούς σχεδιασμούς, μέτρα και ενέργειες επί των αποτελεσμάτων.

Στη Vodafone, από το 2004-2005, ξεκινήσαμε την υλοποίηση της παραγράφου 404, καταγράφοντας και αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών μηχανισμών διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων και των κύριων διεργασιών και συναλλαγών που οδηγούν στη δημιουργία οικονομικών αποτελεσμάτων. Το 2005-2006 προβήκαμε στην επιβεβαίωση της υλοποίησης των αναγνωρισμένων διορθωτικών ενεργειών, καθώς και στην επαλήθευση λειτουργίας όλων των εσωτερικών ελέγχων.

### Στόχος 2008-2009

1. Σωστή εφαρμογή και υλοποίηση των εταιρικών διεργασιών, των παρατηρήσεων βελτίωσης και των ελεγκτικών μηχανισμών για τη διασφάλιση της ορθότητας στη δημιουργία και την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.
2. Επιτυχής επικύρωση από εξωτερικούς ελεγκτές των παραπάνω, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου Sarbanes-Oxley.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και σημείων ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν.
2. Επικύρωση συμμόρφωσης της εταιρείας μας (με ύπαρξη παρατηρήσεων βελτίωσης οι οποίες όμως έχουν μηδενική επίπτωση στα οικονομικά αποτελέσματα) από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς ελεγκτές της εταιρείας (Internal Audit), σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%
2. 100%

### ► Στόχος 2009-2010

1. Σωστή εφαρμογή και υλοποίηση των εταιρικών διεργασιών, των παρατηρήσεων βελτίωσης και των ελεγκτικών μηχανισμών για τη διασφάλιση της ορθότητας στη δημιουργία και την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.
2. Επιτυχής επικύρωση από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου Sarbanes-Oxley.

## Διασφαλίζουμε την Επιχειρησιακή Συνέχεια

Στη Vodafone από το 1997, λειτουργεί Τμήμα Επιχειρησιακής Συνέχειας, με αντικείμενο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των κρίσιμων υπηρεσιών και διεργασιών της κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες, εξασφαλίζοντας την παροχή υψηλού επιπέδου και ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες της, συμβάλλοντας επίσης στην προστασία του κύρους και της δημόσιας εικόνας της. Το 2008 ο σχεδιασμός Επιχειρησιακής Συνέχειας εστίασε στα παρακάτω:

- ▮ στη βελτίωση των υπαρχόντων πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας
- ▮ στις δοκιμές των υφιστάμενων πλάνων,
- ▮ στην εναρμόνιση με το British Standard (BS-25999).

### ► Στόχος 2009-2010

1. Ευθυγράμμιση της πολιτικής επιχειρησιακής συνέχειας με την αντίστοιχη πολιτική του Ομίλου Vodafone.
2. Βελτίωση των δοκιμών των υφιστάμενων σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.
3. Αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων.
4. Παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενθέρωσης προσωπικού.



Εταιρικό περιοδικό για τους  
εργαζομένους

## Διεξάγουμε εσωτερικές επιθεωρήσεις της λειτουργίας μας

Στη Vodafone λειτουργεί Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, με αντικείμενο τη βελτίωση των μηχανισμών διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων της εταιρείας. Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική υπηρεσία, η οποία εξετάζει τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας και προτείνει τρόπους βελτιστοποίησης αυτής με βάση πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και ελέγχου. Επιπλέον, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Vodafone διεξάγει γραπτή ετήσια εσωτερική αξιολόγηση επιχειρηματικών κινδύνων, στο σύνολο των λειτουργικών διεργασιών, σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone.

Στο σχετικό ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται σειρά ερωτήσεων σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα, με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης της εταιρείας σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Το γεγονός ότι το ερωτηματολόγιο υπογράφεται από τους Διευθύνοντες Συμβούλους των τοπικών εταιρειών πιστοποιεί τη βαρύτητά του. Η ανωτέρω διαδικασία αξιολόγησης επιχειρηματικών κινδύνων αποτελεί τη βάση διεξαγωγής επιπρόσθετων ελέγχων σε περιοχές που έχουν αξιολογηθεί ως «υψηλού κινδύνου».

Επιπρόσθετα των εργασιών που σχετίζονται με την πιστοποίηση κατά Sarbanes-Oxley, στη Vodafone χρησιμοποιούμε ένα εργαλείο αυτό-αξιολόγησης (Key Control Questionnaire-KCQ) για να μετρήσουμε την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Επιπλέον το 2009, χρησιμοποιήσαμε το εν λόγω εργαλείο προκειμένου για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με το Εγχειρίδιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Πολιτικών του Ομίλου Vodafone (Group Governance Policy Manual-GGPM).

Το εργαλείο συμπληρώθηκε από τους υπεύθυνους διεργασιών και πολιτικών, και μετά τον έλεγχο και την έγκριση του Οικονομικού Διευθυντή και του Διευθύνοντος Συμβούλου, υποβλήθηκε στον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Vodafone.

## Συλλέγουμε, ελέγχουμε και δημοσιεύουμε στοιχεία για τη λειτουργία μας

Με στόχο την παροχή αξιόπιστης και αντικειμενικής ενημέρωσης, συγκεντρώνουμε ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στη δράση μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η διαδικασία περιλαμβάνει:

- τον καθορισμό των δεικτών επίδοσης
- την καταγραφή των πηγών από τις οποίες συγκεντρώνουμε τα στοιχεία
- τον έλεγχο της ορθότητας των πηγών
- την επικύρωση των στοιχείων από υψηλά ιστάμενο στέλεχος της εταιρείας.

Τα στοιχεία Εταιρικής Υπευθυνότητας υπόκεινται σε ελέγχους στο πλαίσιο πιστοποίησης:

- του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της εταιρείας κατά το πρότυπο ISO14001 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS, και συμπεριλαμβάνονται στην Περιβαλλοντική Δήλωση EMAS, η οποία επικυρώνεται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων και κατατίθεται στην αρμόδια υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας της εταιρείας κατά το πρότυπο OHSAS 18001.

Το σύνολο των στοιχείων είναι διαθέσιμα μέσω:

- του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
- της Περιβαλλοντικής Δήλωσης EMAS
- της ιστοσελίδας μας, η οποία ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

### Στόχος 2008-2009

Επαναπιστοποίηση κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Επαναπιστοποίηση κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

- Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.
- Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα.

## Ανταλλάσσουμε παραδείγματα καλής πρακτικής

Στο πλαίσιο ανταλλαγής απόψεων, εμπειριών, παραδειγμάτων καλής πρακτικής και συντονισμού μιας κοινής μελλοντικής πορείας, ο Όμιλος Vodafone διοργανώνει, δύο φορές το χρόνο, συνέδρια Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπου συμμετέχουν τα αρμόδια τμήματα των εταιρειών-μελών του από όλο τον κόσμο. Στη Vodafone, ως μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), κατά την έκδοση του δεύτερου ελληνικού καταλόγου με τίτλο «Καλές Πρακτικές + Δράσεις», συμμετείχαμε με τρεις καλές πρακτικές:

1. Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς
2. Ανακύκλωσέ το (Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ)
3. Τηλεϊατρική Υποστήριξη.

Τον Οκτώβριο του 2008 συμμετείχαμε στο συνέδριο που οργάνωσε η Vodafone Ισπανίας στα κεντρικά της γραφεία στη Μαδρίτη, με εκπροσώπους από 8 εταιρείες Vodafone ανά τον κόσμο, προκειμένου για την ανταλλαγή καλών πρακτικών, όσον αφορά σε θέματα προσβασιμότητας.

### Στόχος 2008-2009

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Ανταλλαγή καλών πρακτικών σε θέματα προσβασιμότητας μεταξύ εταιρειών του Ομίλου Vodafone.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

## Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone στην Ελλάδα αποτελούν μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος Vodafone και κατ'επέκταση η Vodafone Ελλάδος, ως εταιρεία-μέλος του, ανήκουν στα:

- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- Global e-Sustainability Initiative (GeSI)
- Business in the Community (BITC)
- International Business Leaders Forum (IBLF)
- CSR Europe.

Αντίστοιχα, στην Ελλάδα αποτελούμε μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ και ιδρυτικό μέλος του Συμβουλίου του Συνδέσμου Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, το οποίο συμμετέχει στο περιφερειακό δίκτυο του World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Τέλος, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στους δείκτες Dow Jones Sustainability Index και FTSE4Good Index. Για περισσότερες πληροφορίες, όσον αφορά στους παραπάνω οργανισμούς, όπως για παράδειγμα ημερομηνίες έναρξης συμμετοχής, παρακαλούμε επισκεφτείτε τις σχετικές ιστοσελίδες τους.

## Μεταδίδουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα

Στη Vodafone ξεκινήσαμε, το Μάρτιο του 2007, την πρώτη ολοκληρωμένη καμπάνια έντυπων καταχωρίσεων στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, την οποία και ενισχύσαμε το 2008 με 3 νέες καταχωρίσεις (εξοικονόμηση ενέργειας, σωστή χρήση κινητού τηλεφώνου, υποστήριξη θεσμού Special Olympics). Η έντυπη αυτή καμπάνια εστιάζει στο ολοκληρωμένο πρόγραμμα ανακύκλωσης, στην εξοικονόμηση ενέργειας, προϊόντα και υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία, υπεύθυνη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση, στη σωστή χρήση κινητού τηλεφώνου από παιδιά και σε προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς με άξονα το παιδί.

Παράλληλα, το 2006, δημιουργήσαμε το 1256 (πρώην 1004), έναν τετραψήφιο αριθμό στον οποίο οι συνδρομητές (πελάτες συμβολαίου και χρήστες καρτοκινητής) μπορούν να αποστείλουν γραπτό μήνυμα (SMS), χωρίς χρέωση, ζητώντας πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι συνδρομητές της εταιρείας λαμβάνουν απάντηση πάλι μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και, σε περιπτώσεις όπου το ερώτημα απαιτεί αναλυτικότερη απάντηση, τότε αποστέλλεται πληροφοριακό υλικό στο συνδρομητή. Στον αριθμό, ο οποίος εγκαινιάστηκε τον Οκτώβριο του 2006 και μέχρι το Μάρτιο του 2009, εστάλησαν περισσότερα από 120 γραπτά μηνύματα (SMS), κυρίως με ερωτήματα σχετικά με το νέο έντυπο «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς», αλλά και για το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων.



1.



2.



1. Η κ. Αγγελική Παπαντωνίου, Διευθύντρια Εταιρικών Σχέσεων Vodafone, παραλαμβάνει από τον Επίτροπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Περιβάλλον, κ. Σταύρο Δήμα, το «1ο Βραβείο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

2. Περίπτερο Vodafone στο Συνέδριο Κοινωνικώς Επιχειρείν

Επιπλέον, στη Vodafone σχεδιάσαμε και δημιουργήσαμε ένα διαδραστικό παιχνίδι, με τίτλο «Mobile Invaders» και στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση του κοινού για την ανακύκλωση, αλλά και την υπεύθυνη χρήση του κινητού τηλεφώνου. Το παιχνίδι, είναι διαθέσιμο από τον Οκτώβριο του 2008 σε μορφή java, στο μενού υπηρεσιών VF live! (download χωρίς χρέωση), καθώς και στην ιστοσελίδα της εταιρείας σε μορφή flash.

Τέλος, υποστηρίξαμε τα ακόλουθα συνέδρια/ημερίδες, που προάγουν και μεταδίδουν τις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- 11-12 Απριλίου 2008: 4ο Πανελλήνιο Συνέδριο Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ο.Τ.Α. «Η Πρόληψη για την Υγεία και η Κοινωνική Μέριμνα στους Δήμους»
- 16-18 Μαΐου 2008: «Αυτονομία Expo 2008», για τους ανθρώπους που ζουν κάτω από συνθήκες αναπηρίας
- 9 Ιουνίου 2008: «Κοινωνικώς Επιχειρείν '08 - Αξίες και Πρακτικές Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας», μια πρωτοβουλία του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και του Συνδέσμου Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος (ΣΒΒΕ).

Στο εσωτερικό περιβάλλον, το οποίο θεωρούμε εξίσου σημαντικό, προχωρήσαμε στις ακόλουθες ενέργειες προκειμένου για την ουσιαστική ενημέρωση των εργαζομένων μας, σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουμε στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- δημοσίευση σχετικών αφιερωμάτων στο εταιρικό περιοδικό «joy!»

- παρουσίαση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων μας, των τάσεων που επικρατούν σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς και καλών πρακτικών από άλλους οργανισμούς, στο εσωτερικό διαδίκτυο (Global Intranet) της εταιρείας
- διάθεση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone για το 2007-2008 σε ηλεκτρονική μορφή (ύστερα από αίτημα πολλών εργαζομένων για την αποφυγή της σπατάλης χαρτί)
- διάθεση ηλεκτρονικών καρτών (pop-ups) με μηνύματα Εταιρικής Υπευθυνότητας
- αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων, μέσω της εξατομικευμένης ηλεκτρονικής ενημέρωσης της εταιρείας
- διάθεση συμβολικού δώρου, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος (παροχή έκπτωσης στους εργαζομένους για την παρακολούθηση της ταινίας «Η Γη είναι το σπίτι μας» στο Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού).

### Η εταιρεία μας χρίζεται «Αγγελιοφόρος» της εκστρατείας της Greenpeace για την εξοικονόμηση ενέργειας

Το Μάιο του 2008, η Vodafone χρίστηκε «Αγγελιοφόρος» της εκστρατείας της Greenpeace για την εξοικονόμηση ενέργειας, συμβάλλοντας στην προσπάθεια της περιβαλλοντικής οργάνωσης για ενημέρωση και προτροπή σε ενεργή συμμετοχή καταρχάς των εργαζομένων της εταιρείας αλλά και του ευρύτερου κοινού.

Η εταιρεία μας ανέλαβε την υποχρέωση να μεταδώσει τις 10+1 συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας, υποστηρίζοντας έτσι την επικοινωνία του αισιόδοξου μηνύματος της Greenpeace. Συγκεκριμένα υλοποιήσαμε τις παρακάτω ενέργειες:

- δημοσίευση σχετικού αφιερώματος στο εταιρικό περιοδικό «joy!»
- διάθεση ηλεκτρονικών καρτών (pop-ups) με τις 10+1 συμβουλές της Greenpeace για την εξοικονόμηση ενέργειας
- ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε 4 κτίρια γραφείων της εταιρείας από εθελοντές της Greenpeace
- ενημέρωση του κοινού μέσω αποστολής σχετικού δελτίου τύπου και προσθήκη άρθρων σε εφημερίδες μεγάλης κυκλοφορίας.

#### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας μέσω συγκεκριμένου πλάνου.

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ➤ Στόχος 2009-2010

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.



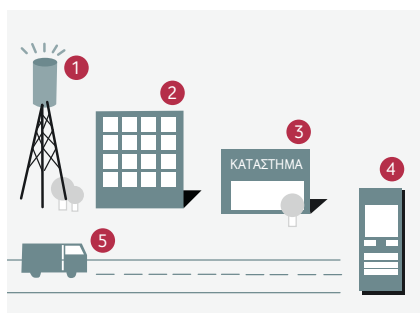


## Περιβάλλον

Στη Vodafone εφαρμόζουμε, συστηματικά, περιβαλλοντικά προγράμματα που συνδέονται **άμεσα** με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας μας, όπως αυτά έχουν αναγνωριστεί μέσω της **Ανάλυσης Επικινδυνότητας**.  
Η διαχείριση των προγραμμάτων αυτών γίνεται μέσα από το **Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης**, που είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό **EMAS** για το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων της εταιρείας.

# [...] Στη Vodafone εφαρμόζουμε συστηματικά περιβαλλοντικά προγράμματα

## Περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας



### 1 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Από τη λειτουργία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας εκπέμπεται ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία στο περιβάλλον η οποία το επηρεάζει. Για το λόγο αυτό, οι προδιαγραφές λειτουργίας του εξοπλισμού δικτύου πρέπει να ακολουθούν τα όρια που θέτουν διεθνείς οργανισμοί (π.χ. Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις Μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες - ICNIRP).

### 1 2 3 4 Ενέργεια

Η ενέργεια που καταναλώνεται για να καλύψει τις ανάγκες της εταιρείας παράγεται ως επί το πλείστον από συμβατικά καύσιμα (π.χ. λιγνίτης, πετρέλαιο, κ.λπ.). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, που αποτελεί αέριο του θερμοκηπίου, και οδηγεί στην αύξηση της θερμοκρασίας του πλανήτη και στην αλλαγή του κλίματος.

### 2 3 Στοιβάδα του όζοντος (Ψυκτικά, Κατασβεστικά)

Ορισμένα συστήματα ψύξης περιέχουν ουσίες όπως οι υδροχλωροφθοράνθρακες (HCFC), που είναι συνυπεύθυνες για την καταστροφή της Στοιβάδας του Όζοντος.

### 1 2 3 4 Απορρίμματα

Για τη λειτουργία της εταιρείας χρησιμοποιείται μια ευρεία γκάμα υλικών (π.χ. από εξοπλισμό δικτύου και κινητά τηλέφωνα, μέχρι αναλώσιμα γραφείου) τα οποία όταν ολοκληρώσουν τον κύκλο ζωής τους μπορούν:

- ▢ να επαναχρησιμοποιηθούν σε άλλη μορφή
- ▢ να ανακυκλωθούν ή
- ▢ να απορριφθούν σε χώρους υγειονομικής ταφής ή σε χωματερές.

Στην τελευταία περίπτωση υπάρχει κίνδυνος επιβάρυνσης των υπογείων νερών και του εδάφους από βαρέα μέταλλα (μόλυβδος, υδράργυρος, κάδμιο), ή άλλες επιβλαβείς ουσίες.

### 1 2 3 Πόροι

Η λειτουργία της εταιρείας απαιτεί τη χρήση και κατανάλωση φυσικών πόρων (π.χ. νερό) και πρώτων υλών και υλικών. Η χρήση αυτή οδηγεί αφενός στην εξάντληση των φυσικών πόρων (π.χ. νερό, μεταλλικά ορυκτά, δέντρα κ.λπ.) και αφετέρου σε επιπτώσεις στην ατμόσφαιρα, στα επιφανειακά και υπόγεια νερά και το έδαφος, που προκαλούνται κατά την παραγωγή και επεξεργασία των υλικών.

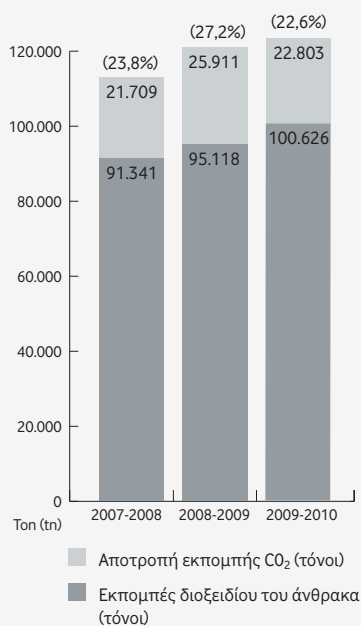
### 5 Μεταφορές

Οι μετακινήσεις των εργαζομένων από και προς τη δουλειά τους, καθώς και τα αεροπορικά ταξίδια, συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου, στην ατμοσφαιρική ρύπανση και στην αύξηση των οχημάτων στους δρόμους.

### 1 Οπτική επίδραση

Η λειτουργία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της εταιρείας στηρίζεται, για τη λήψη και μετάδοση των ραδιοσημάτων, στους Σταθμούς Βάσης, οι οποίοι μπορεί να έχουν επίπτωση στην αισθητική του τοπίου σε αστικές, ημιστικές ή και περιβαλλοντικά ευαίσθητες περιοχές.

### Αποτροπή Εκπομπών CO<sub>2</sub> από Προγράμματα της Vodafone



### Αποτρέπουμε την εκπομπή διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) στην ατμόσφαιρα

Υλοποιούμε προγράμματα μέσω των οποίων μειώνεται σημαντικά η ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτίρια γραφείων μας. Το 2008-2009, υπολογίζουμε ότι αποτρέψαμε την εκπομπή πάνω από 25.000 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα μέσα από προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που εφαρμόζονται στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και περιγράφονται παρακάτω. Η εξοικονόμηση κόστους, από τα ενεργειακά προγράμματα που εφαρμόζουμε, αγγίζει τα 3.119.058 ευρώ, ποσό το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,20% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας. Η μέτρηση των στοιχείων κατανάλωσης ενέργειας αποτελεί μια διαδικασία πολύπλοκη και συνεχώς αναθεωρούμενη, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν κοινώς αποδεκτά πρότυπα ούτε παραδείγματα άλλων εταιρειών.

#### Στόχος 2008-2009

1. Αποτροπή εκπομπής 22.000 τόνων CO<sub>2</sub>.
2. Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης στο δίκτυο, με βάση τις επιδόσεις του 2005-2006 (2006-2011).
3. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007, μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Αποτροπή εκπομπής 25.911 τόνων CO<sub>2</sub>.

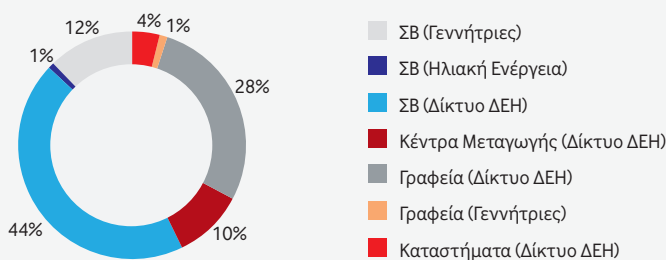
#### Ποσοστό Επίτευξης

117%

#### ► Στόχος 2009-2010

1. Αποτροπή εκπομπής 27.000 τόνων CO<sub>2</sub>.
2. Μείωση της εκπομπής CO<sub>2</sub> κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου (2006-2011).
3. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007, μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

### Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2008-2009

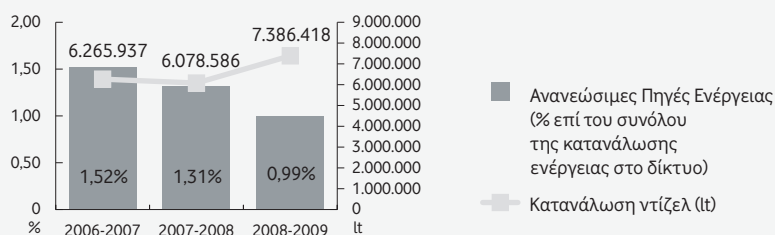


## Είμαστε πρωτοπόροι στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

### Πράσινος Σταθμός Βάσης

Κατασκευάσαμε πιλοτικά έναν «πράσινο» Σταθμό Βάσης, που λειτουργεί αποκλειστικά με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, προκειμένου να μειώσουμε το κόστος και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή και την κατανάλωση ενέργειας από γεννήτριες πετρελαίου στο δίκτυο της εταιρείας. Η γεννήτρια πετρελαίου συμμετέχει σε ένα σύστημα που συνδυάζει τη λειτουργία επίσης φωτοβολταϊκών και ανεμογεννήτριας για την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών του Σταθμού. Ήδη βρίσκεται σε λειτουργία ο εξοπλισμός της δεύτερης φάσης δοκιμών που διαθέτει επίσης κεντρικό σύστημα ελέγχου. Τα πρώτα αποτελέσματα δείχνουν μείωση της παραγωγής της γεννήτριας πετρελαίου (KWh) κατά 70% και του χρόνου λειτουργίας της κατά 95%, με αντίστοιχη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (μείωση εκπομπών CO<sub>2</sub>). Ο Σταθμός συνεχίζει να λειτουργεί δοκιμαστικά, ενώ παράλληλα είναι σε εξέλιξη ο επανασχεδιασμός του, έτσι ώστε να βρει εφαρμογή στην ανάπτυξη του δικτύου της εταιρείας.

### Κατανάλωση Ντίζελ / Χρήση ΑΠΕ



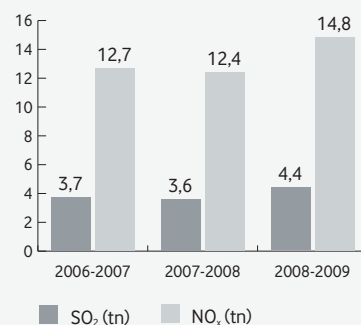
### Φωτοβολταϊκά Συστήματα

Στη Vodafone, εκμεταλλευόμενοι την ηλιακή ενέργεια, ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 125 Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε μη αστικές περιοχές εκτός δικτύου ΔΕΗ, όπου χρησιμοποιούσαμε γεννήτρια πετρελαίου. Η ενέργεια που παράγεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα αναλογεί περίπου στο 1% επί του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

Η χρήση φωτοβολταϊκών συστημάτων:

- ▢ Μειώνει την κατανάλωση υγρών καυσίμων που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία σε απομακρυσμένες περιοχές χωρίς παροχή ρεύματος, άρα και τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.
- ▢ Μειώνει το μελλοντικό κόστος κατασκευής τέτοιου είδους συστημάτων, κάνοντάς τα πιο ανταγωνιστικά σε σχέση με τις μη ανανεώσιμες πηγές.
- ▢ Τα κάνει ευρύτερα γνωστά στο κοινωνικό σύνολο, αυξάνοντας την αποδοχή τους.

### Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO<sub>2</sub>) και οξειδίων του αζώτου (NO<sub>x</sub>)



## Εξοικονομούμε ενέργεια στο δίκτυό μας\*

### Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Στη Vodafone εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στους Σταθμούς Βάσης, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε ένα Σταθμό Βάσης. Η εξοικονόμηση επιτυγχάνεται με την εγκατάσταση συστημάτων κλιματισμού «Free cooling». Πρόκειται για ένα σύστημα κλιματισμού που με τη χρήση ανεμιστήρων, αισθητήρων και κατάλληλων αυτοματισμών, μειώνει το χρόνο λειτουργίας των κλιματιστικών μονάδων, ενώ διατηρεί ικανοποιητικά επίπεδα κλιματισμού στο χώρο εκμεταλλευόμενο την εξωτερική θερμοκρασία.

\* Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας περιλαμβάνει Σταθμούς Βάσης (ΣΒ), Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers.



1.



2.



1. Φωτοβολταϊκό σύστημα σε Σταθμό Βάσης

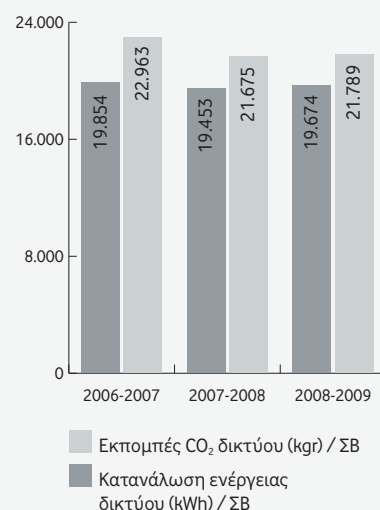
2. Πιλοτικός «Πράσινος» Σταθμός Βάσης

Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με ένα συμβατικό κλιματιστικό. Η πρακτική αυτή εφαρμόζεται σε όλους τους νέους Σταθμούς Βάσης που διαθέτουν συστήματα κλιματισμού (περίπου στο 35% επί του συνόλου των Σταθμών Βάσης της εταιρείας), με αποτέλεσμα να εξοικονομείται περισσότερο από το 60% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση. Την περίοδο 2008-2009 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση 80 συμβατικών κλιματιστικών συστημάτων σε free-cooling. Επίσης, από το 2006-2007 έχουμε προχωρήσει στην τροποποίηση της ρύθμισης των επιθυμητών θερμοκρασιών ψύξης και θέρμανσης σε όλους τους Σταθμούς Βάσης (28°C θερμοκρασία ψύξης και 10°C θερμοκρασία θέρμανσης), μειώνοντας σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας για ψύξη και θέρμανση.

### Εξοπλισμός Σταθμών Βάσης

Δεδομένης της ανάπτυξης δικτύου 3ης Γενιάς (3G) καθώς και της προσθήκης νέων Σταθμών Βάσης, προβλέπεται αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας στο δίκτυο της εταιρείας. Τα μηχανήματα 3ης Γενιάς εγκαθίστανται κυρίως σε υφιστάμενους Σταθμούς 2ης Γενιάς, με στόχο τη μείωση της συνολικής επιβάρυνσης του περιβάλλοντος από την κατασκευή νέων. Με βάση την αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού 3ης Γενιάς με εξοπλισμό νέου τύπου, ο οποίος είναι κατά 50% αποδοτικότερος ενεργειακά, υπολογίζεται ότι σε κάθε μία από τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις 3ης Γενιάς αντιστοιχεί αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας της τάξης του 20%, σε σχέση με την κατανάλωση ενέργειας ενός Σταθμού 2ης Γενιάς.

### Κατανάλωση Ενέργειας στο Δίκτυο της Vodafone



### Στόχος 2008-2009

Εξοικονόμηση 20% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Εξοικονόμηση 30% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (18.136 MWh).

### Ποσοστό Επίτευξης

150%

### ► Στόχος 2009-2010

Εξοικονόμηση 30% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.



### Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας

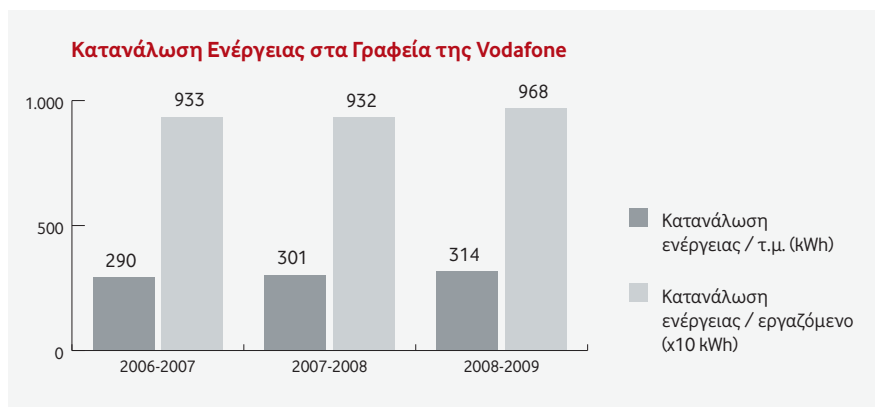
1. Καβάλα, 2. Καλοχώρι (Θεσ/νίκη), 3. Φοίνικας (Θεσ/νίκη), 4. Λάρισα, 5. Δασύλλιο (Πάτρα), 6. Πάτρα, 7. Μεταμόρφωση (Αθήνα), 8. Παιανία (Αθήνα), 9. Κηφισός (Αθήνα), 10. Πειραιώς (Αθήνα), 11. Παλλήνη, 12. Λυκόβρυση, 13. Σύρος, 14. Ηράκλειο

## Εξοικονομούμε ενέργεια στα γραφεία της εταιρείας

Η εταιρεία μας, από το 2001, αποτελεί ένα από τα 54 ιδρυτικά μέλη του ευρωπαϊκού προγράμματος GreenLight. Πρόκειται για ένα εθελοντικό πρόγραμμα, όπου ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί δεσμεύονται να αναβαθμίσουν την αποδοτικότητα του φωτισμού στις κτιριακές εγκαταστάσεις τους. Τα οφέλη από τη συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι κυρίως περιβαλλοντικά αλλά και οικονομικά:

- ▢ εξοικονομούνται ενεργειακοί πόροι
- ▢ μειώνονται οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα
- ▢ μειώνεται το λειτουργικό κόστος
- ▢ επιμηκύνεται ο χρόνος ζωής των φωτιστικών.

Μέχρι σήμερα, έχουμε επεκτείνει τη συγκεκριμένη πρακτική σε συνολική έκταση κτιριακών εγκαταστάσεων 44.000 τ.μ. και συγκεκριμένα στα κτιριακά συγκροτήματα Χαλανδρίου, Κηφισού, Λυκόβρυσης, Παλλήνης, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό ξεπερνά το 20% στα κτίρια όπου εφαρμόστηκε το πρόγραμμα GreenLight. Επίσης, από το 2006 έχουν εγκατασταθεί ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου (αίθουσες συναντήσεων και WC) και έτσι ο φωτισμός ενεργοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει ανθρώπινη παρουσία, αποφεύγοντας με αυτό τον τρόπο την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.



Παράλληλα, στο κτιριακό συγκρότημα του Χαλανδρίου, μειώθηκαν στις απαραίτητες οι ώρες λειτουργίας του φωτισμού στους υπόγειους χώρους στάθμευσης της εταιρείας (για παράδειγμα κατά την προσέλευση και αποχώρηση των εργαζομένων), ενώ τις υπόλοιπες ώρες λειτουργεί μόνο ο φωτισμός ασφαλείας. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από τις δύο αυτές εφαρμογές συνολικά ξεπερνά το 35% στους χώρους όπου εφαρμόζονται.

## Ζήτηση άεργου ισχύος

Από το 2004 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί η αντιστάθμιση της άεργου ισχύος, πανελλαδικά, σε κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής (MTX) της εταιρείας. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η τιμή του Συντελεστή Ισχύος (συνφ) στα κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής να βελτιωθεί σημαντικά και να προσεγγίζει τη μονάδα (1). Τα οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη από την ενέργεια αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Ενδεικτικά, για την περίοδο 2008-2009, η εξοικονόμηση κόστους υπολογίζεται περίπου σε 40.220 ευρώ, ενώ η αντίστοιχη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στις 6.438 MWh (μεγαβατώρες άεργου ισχύος). Η μείωση της ζήτησης σε άεργο ισχύ, ενισχύει την αξιοπιστία του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, χαρακτηριστικό ιδιαίτερα σημαντικό, κυρίως κατά τους θερινούς μήνες, καθώς συμβάλλει σημαντικά στην αποφόρτιση των μονάδων παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος, ενώ παράλληλα μειώνονται οι πιθανότητες αστοχίας του Συστήματος Μεταφοράς με τη μορφή εκτεταμένων διακοπών παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.



1.



2.



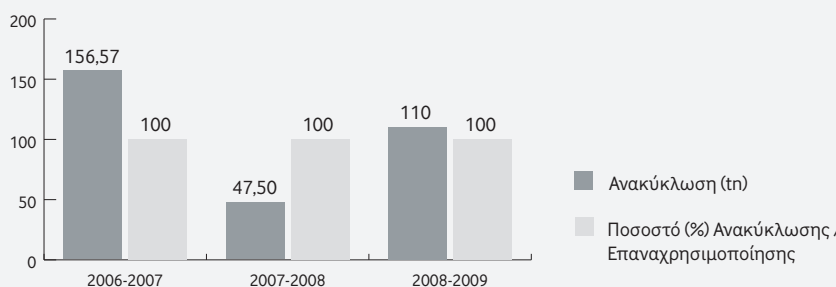
3.

1. Λογότυπο του ευρωπαϊκού προγράμματος «GreenLight»

2. Free Cooling

3. Συσσωρευτές μολύβδου

### Ανακύκλωση Συσσωρευτών Μολύβδου (Pb)



Την περίοδο 2008-2009 τέθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 664 KW, στα κτίρια και τα Κέντρα Μεταγωγής της εταιρείας, επιτυγχάνοντας σημαντικά περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη. Την περίοδο 2008-2009 εξοικονομήθηκαν 715 MWh, που αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση κόστους της τάξης των 51.000 ευρώ περίπου.

Παράλληλα, προχωρήσαμε στην αύξηση της επιθυμητής θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής της εταιρείας από τους 21°C στους 22°C ή 24°C ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε χώρου. Αποτέλεσμα της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν για την περίοδο 2008-2009 να εξοικονομηθούν 128 MWh, που αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση κόστους της τάξης των 10.000 ευρώ περίπου.

Τα συνολικά αποτελέσματα του 2008-2009 όσον αφορά στην κατανάλωση ενέργειας ανά τ.μ. δεν αντικατοπτρίζουν τα αποτελέσματα των επιμέρους προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας που εφαρμόζονται. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι στο σύνολο της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία προσμετράται και η κατανάλωση ενέργειας από εξοπλισμό MTX ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε κτίρια γραφείων, η κατανάλωση του δεν επηρεάζεται από τα προγράμματα εξοικονόμησης που εφαρμόζονται στα κτίρια και επιπλέον ενισχύεται κυρίως λόγω της αύξησης στην κίνηση του δικτύου.

#### Στόχος 2008-2009

5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

4,3% αύξηση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

#### Ποσοστό Επίτευξης

0%

#### ► Στόχος 2009-2010

5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

### Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές (μπαταρίες) μολύβδου

Στη Vodafone προωθούμε προς ανακύκλωση τους συσσωρευτές (μπαταρίες) μολύβδου που χρησιμοποιούνται στο δίκτυο της εταιρείας. Οι χρησιμοποιημένες μπαταρίες προωθούνται για ανακύκλωση στο εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας, ο μολύβδος ανακυκλώνεται, με αποτέλεσμα να μην επιβαρύνονται οι χώροι αποκομιδής σκουπιδιών από ιδιαίτερα επιβλαβή βαρέα μέταλλα. Ήδη τα τελευταία δύο χρόνια έχουν δοθεί για ανακύκλωση πάνω από 157 τόνοι συσσωρευτών μολύβδου. Ο μολύβδος που εμπεριέχεται στις μπαταρίες είναι ουσία που συσσωρεύεται στο περιβάλλον και μπορεί, αν απορριφθεί στο έδαφος, να προκαλέσει, μέσω του υδροφόρου ορίζοντα, χρόνιες βλάβες στα φυτά, τα ζώα και τους μικροοργανισμούς, συνεπώς και στον άνθρωπο.

#### Στόχος 2008-2009

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (110 τόνοι).

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ► Στόχος 2009-2010

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

## Μειώνουμε την κατανάλωση χαρτιού για τις λειτουργικές ανάγκες της εταιρείας

Στη Vodafone εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Τα τελευταία χρόνια έχει τροποποιηθεί το μεγαλύτερο μέρος του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε οι 2.100 από τους περίπου 2.710 εργαζομένους μας να έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης δύο ή και περισσότερων σελίδων σε ένα φύλλο χαρτιού (οι υπόλοιποι δε χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εργασία τους ή δεν έχουν δυνατότητα εκτύπωσης). Το 2008-2009 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) μειώθηκε κατά 35,4% ανά εργαζόμενο.

Από το Σεπτέμβριο του 2007, το σύνολο των αποδείξεων μισθοδοσίας χορηγούνται πλέον στους εργαζομένους της Vodafone αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή. Η ενέργεια αυτή είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση χρήσης χαρτιού για το σκοπό αυτό κατά 85% περίπου (κάποιοι από τους εργαζομένους εκτυπώνουν την ηλεκτρονική απόδειξη μισθοδοσίας), διασώζοντας περίπου 5 δέντρα από την κοπή τους.

Με στόχο τη δραστική μείωση κατανάλωσης χαρτιού για την έκδοση λογαριασμών, το Φεβρουάριο του 2009 η εταιρεία προχώρησε στην κατάργηση αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων για όλες τις συνδέσεις που υπάγονται κάτω από το ΑΦΜ των εργαζομένων της εταιρείας. Ηλεκτρονική πρόσβαση στην ανάλυση κλήσεων είναι διαθέσιμη μέσα από την υπηρεσία «Ηλεκτρονικός Λογαριασμός» (βλ. «My Account» στο [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr)).

Παρόλο που η εταιρεία δίνει τη δυνατότητα, στην περίπτωση που κάποιος από τους εργαζομένους το επιθυμεί, να συνεχίσει να λαμβάνει την ανάλυση κλήσεων για όλες ή κάποιες από τις συνδέσεις που έχει κάτω από το ΑΦΜ του, το 98% των εργαζομένων έχει συναινέσει με τη διακοπή αποστολής ανάλυσης κλήσεων. Η πρωτοβουλία αυτή οδηγεί στην εξοικονόμηση 640 κιλών χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχεί σε περίπου 11 δέντρα το χρόνο.

## Ανακυκλώνουμε χαρτί και μελανωτές (toners) για εκτυπωτές

Στη Vodafone, εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στην ανακύκλωση χαρτιού και μελανωτών (toners).

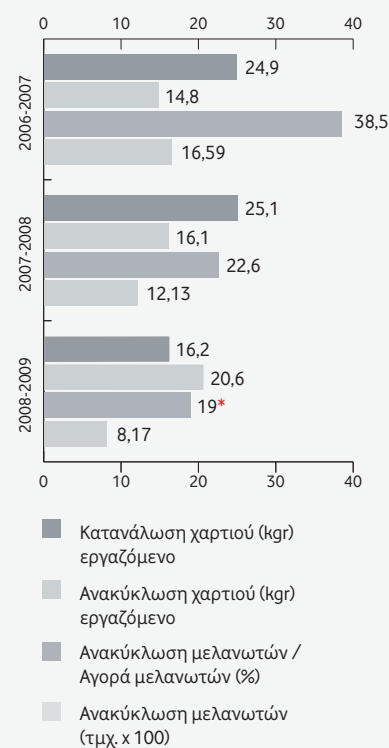
Συγκεκριμένα, έχουν τοποθετηθεί:

- ▢ κάδοι συλλογής χαρτιού (240 λίτρων) σε κεντρικά σημεία των κτιρίων, όπως στους χώρους εκτύπωσης και φωτοαντιγραφικών
- ▢ κάδοι συλλογής χαρτιού (18 λίτρων) σε κάθε γραφείο/θέση εργασίας (συνολικά έχουν τοποθετηθεί περίπου 2.200 κάδοι), και
- ▢ κάδοι συλλογής μελανωτών (100 λίτρων) σε κεντρικά σημεία των κτιρίων, όπως χώροι εκτύπωσης και φωτοαντιγραφικών.

Το 2008-2009:

- ▢ αυξήθηκε σημαντικά το ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (28%)
- ▢ προωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 56 τόνους χαρτιού (χαρτί γραφείου, διαφημιστικά φυλλάδια, υλικά συσκευασίας), διασώζοντας περισσότερα από 720 δέντρα
- ▢ προωθήσαμε για ανακύκλωση 817 μελανωτές, ποσότητα που αντιστοιχεί περίπου στο 19%\* αυτών που αγοράστηκαν από την εταιρεία.

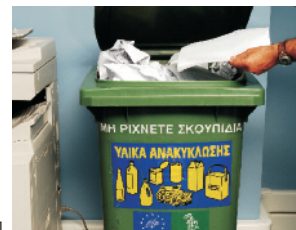
### Ανακύκλωση/Χρήση Χαρτιού - Ανακύκλωση Μελανωτών



Η χρήση χαρτιού και μελανωτών έχει μικρή επίπτωση στο περιβάλλον, με βάση την Ανάλυση Επικινδυνότητας που πραγματοποιήσαμε. Ωστόσο, αποτελεί παράγοντα της λειτουργίας των γραφείων μας που επιλέξαμε να διαχειριστούμε.

\*

Η ποσότητα αυτή δεν αντιστοιχεί στον αριθμό των μελανωτών που συγκεντρώθηκαν την περίοδο 2008-2009, στις εγκαταστάσεις της εταιρείας με σκοπό την ανακύκλωση, αλλά στους μελανωτές που προωθήθηκαν μέσω εξειδικευμένου προμηθευτή προς ανακύκλωση. Η διαδικασία αποκομιδής των μελανωτών από εξειδικευμένο προμηθευτή δεν έχει ακόμα αποκατασταθεί πλήρως. Το σύνολο των χρησιμοποιημένων μελανωτών που προκύπτουν από τη λειτουργία της εταιρείας παραμένουν αποθηκευμένα σε αποθηκευτικό χώρο της εταιρείας με σκοπό την προώθησή τους προς ανακύκλωση.



1.

2.

1. Κάδος συλλογής χαρτιού

2. Κάδος συλλογής μελανωτών

### Στόχος 2008-2009

1. 2% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.
2. 5% μείωση της χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.
3. 60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. 28% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 35,4% μείωση της χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (16,2 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).
3. 19% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

### Ποσοστό Επίτευξης

1. 1.395%
2. 708%
3. 31,6%

### ► Στόχος 2009-2010

1. Επέκταση της κατάρτησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους συνδρομητές της εταιρείας.
2. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).
3. Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (16,2 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).
4. 60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

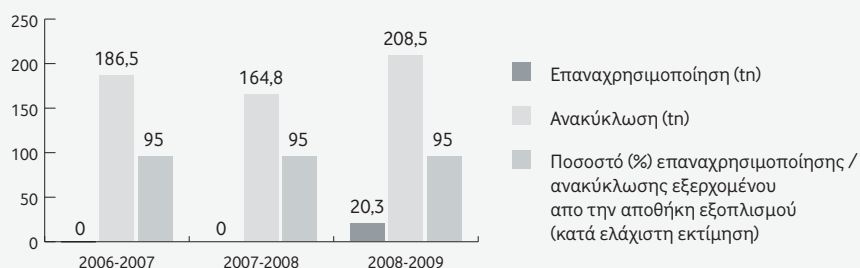
## Ανακυκλώνουμε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό

Στη Vodafone, υποστηρίζοντας την αρχή «Μειώνω-Επαναχρησιμοποιώ-Ανακυκλώνω», διαθέτουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες για ανακύκλωση, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της απόρριψης βαρέων μετάλλων (όπως μόλυβδος, υδράργυρος, κάδμιο) σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων και σε χωματερές. Τα τελευταία τρία χρόνια (2007-2009) έχουν δοθεί για ανακύκλωση περισσότεροι από 555 τόνοι ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που αποτελεί το 95% του εξοπλισμού που αποσύρεται.\*

Το 2008-2009 επεκτείναμε το πρόγραμμα ώστε να καλύπτει και την ανακύκλωση λαμπτήρων. Ειδικό κάδο συλλογής έχουν τοποθετηθεί στα κτίρια γραφείων και ΜΤΧ της εταιρείας, προκειμένου για τη συγκέντρωση και την προώθηση προς ανακύκλωση των λαμπτήρων που προέρχονται από εργασίες συντήρησης των κτιρίων. Παράλληλα, κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί και στις εισόδους των κτιρίων γραφείων, ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι της εταιρείας να απορρίπτουν τους χρησιμοποιημένους λαμπτήρες από το στίτί τους.

Επιπλέον, το 2008-2009 τοποθετήθηκαν σε 5 κτίρια γραφείων της εταιρείας στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη ειδικοί κάδοι συλλογής μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Οι εργαζόμενοι της εταιρείας έχουν πλέον τη δυνατότητα να προωθούν προς ανακύκλωση τις μικρές οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές τους που δε χρησιμοποιούνται.

### Ανακύκλωση Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού



\*

Σημειώνεται ότι το ποσοστό της ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης είναι ουσιαστικά 100%, καθώς κάθε εισερχόμενο στην αποθήκη πάγιο είτε ανακυκλώνεται είτε επαναχρησιμοποιείται. Προκειμένου όμως να ληφθεί υπόψη η πιθανότητα κάποιο τμήμα εξοπλισμού να μην εισέλθει στην αποθήκη, το ποσοστό αυτό μειώνεται στο 95%.

Το 2006-2007, κυρίως με τη συμβολή του Ομίλου Vodafone και σε συνεργασία με τους προμηθευτές εξοπλισμού δικτύου, διασφαλίστηκε ότι ο εξοπλισμός που χρησιμοποιούμε, μετά την 1η Ιουλίου 2006, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Προεδρικού Διατάγματος 115/2004 και δεν περιλαμβάνει επικίνδυνες ουσίες των οποίων η χρήση έχει απαγορευτεί.

#### Στόχος 2008-2009

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (208,5 τόνοι).

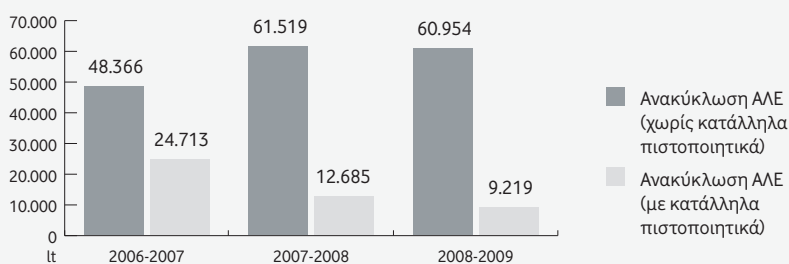
#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ► Στόχος 2009-2010

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

#### Ανακύκλωση Απόβλητων Λιπαντικών Ελαίων (ΑΛΕ)



#### Εφαρμόζουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης απόβλητων λιπαντικών ελαίων

Στη Vodafone προωθούμε προς ανακύκλωση τα απόβλητα λιπαντικά έλαια που παράγονται στο δίκτυο και τα κτίρια της εταιρείας, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης απόβλητων λιπαντικών ελαίων. Ως πάγια τακτική της εταιρείας τα απόβλητα λιπαντικά έλαια προωθούνταν προς ανακύκλωση από το σύνολο των εγκαταστάσεων της εταιρείας. Παρ' όλα αυτά κατάλληλα πιστοποιητικά ασφαλούς διαχείρισης διαθέτουμε μόλις για το 13% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που παράγονται από τις δραστηριότητες της εταιρείας, επίδοση που δε μας ικανοποιεί.

Την περίοδο 2008-2009 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση (τεκμηριωμένα) 9.219 λίτρα απόβλητων λιπαντικών ελαίων.

#### Στόχος 2008-2009

Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Ανακύκλωση 13% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.

#### Ποσοστό Επίτευξης

13%

#### ► Στόχος 2009-2010

Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.



1. Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών

2. Εσωτερικό υλικό για την προώθηση του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων

3. Απονομή δώρου σε Σύστημα του ΣΕΠ για την ενεργή συμμετοχή του στο πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων

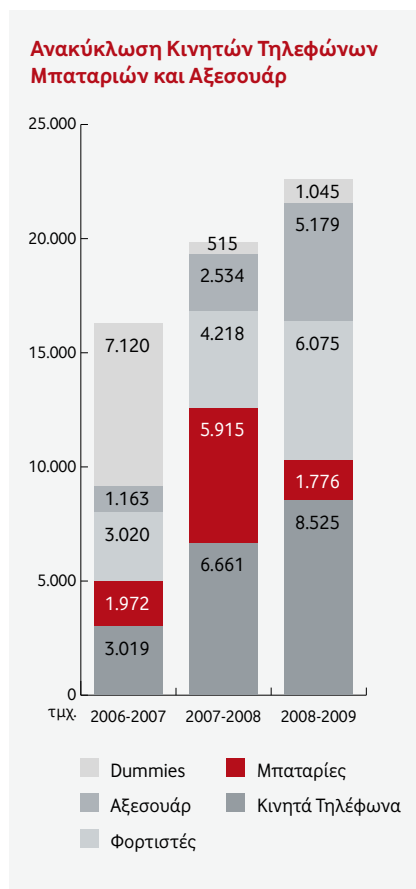
## Εφαρμόζουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που τον Ιούνιο του 2003 εφάρμοσε πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Το 2008-2009, πάνω από 22.000\* προϊόντα κινητής τηλεφωνίας συγκεντρώθηκαν σε περισσότερους από 900 ειδικούς κάδους, που έχουν εγκατασταθεί στα καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, καθώς και σε όλα τα Συστήματα του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 78 εταιρικούς πελάτες της Vodafone. Δυνατότητα ανακύκλωσης είχαν όλοι οι κάτοχοι συσκευών κινητών τηλεφώνων, ανεξάρτητα από το δίκτυο με το οποίο συνεργάζονται.

Παράλληλα, μέσα από την εκκαθάριση που πραγματοποιήθηκε στις αποθήκες της εταιρείας, διαχωρίστηκαν και προωθήθηκαν προς ανακύκλωση περισσότερα από 35.000 προϊόντα κινητής τηλεφωνίας.

\*

Ο υπολογισμός των ποσοτήτων γίνεται βάσει της ημερομηνίας αποστολής των προϊόντων κινητών τηλεφωνίας στην κεντρική αποθήκη της εταιρείας.



Τον Ιανουάριο του 2009, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ που εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone επεκτάθηκε ώστε να περιλαμβάνει και συσκευές σταθερής τηλεφωνίας, φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet.

Μετά τη συγκέντρωση του υλικού, τις άχρηστες συσκευές, μπαταρίες και αξεσουάρ παρέλαβε από τη Vodafone, εξουσιοδοτημένος από το κράτος φορέας, ο οποίος κατέχει και την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυρμόλωση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων αντικειμένων.

Μια συσκευή κινητής τηλεφωνίας αποτελείται από υλικά όπως πλαστικό και μέταλλα, ενώ η μπαταρία της μπορεί να περιέχει στοιχεία όπως νικέλιο και κάδμιο, τα οποία, αν απορριφθούν, επιβαρύνουν τον υδροφόρο ορίζοντα και κατά συνέπεια το περιβάλλον.

Παρ' όλο που το πρόγραμμα διανύει τον έβδομο χρόνο εφαρμογής του, η συμμετοχή του κοινού σε αυτό δε συμβαδίζει με τις πωλήσεις κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτουμε, το 2008-2009 συγκεντρώθηκε προς ανακύκλωση στα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας μόνο το 0,7% σε σχέση με τα κινητά τηλέφωνα που πωλήθηκαν από τα καταστήματά μας την ίδια περίοδο. Η ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε εμβρυακό στάδιο και η συμμετοχή όλων μας θα βοηθήσει στην αποτροπή προώθησης τέτοιου είδους υλικών σε χωματερές ή σε Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ).

Για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινού, τα τελευταία 2 χρόνια προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Το Φεβρουάριο του 2009, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν για άλλη μια φορά να γίνουν πρεσβευτές του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και να ενημερώσουν τους γνωστούς και φίλους τους. Στόχος της ενέργειας ήταν η συλλογή παλιών «ξεχασμένων» κινητών τηλεφώνων.
- Σε συνεργασία με το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, έχουμε τοποθετήσει από το Μάιο του 2007, 400 κάδους συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ στα Συστήματα του Σώματος σε όλη την Ελλάδα.
- Επεκτείναμε το Δεκέμβριο του 2007 το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ σε εταιρικούς πελάτες της εταιρείας μας. Ήδη, μέχρι και το Μάρτιο 2009, 78 εταιρικοί πελάτες είχαν εγκαταστήσει συνολικά 104 κάδους Vodafone στις εγκαταστάσεις τους για τη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.
- Το Μάρτιο 2009, σε συνεργασία με την Π.Α.Ε. ΠΑΟΚ τοποθετήσαμε 3 κάδους συλλογής σε επιλεγμένους χώρους του γηπέδου της ομάδας, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών στο χώρο του γηπέδου για την προώθηση του προγράμματος.
- Τον Ιούνιο του 2008, με την ευκαιρία της Παγκόσμιας Ημέρας Περιβάλλοντος, υλοποιήθηκε εκτεταμένη επικοινωνιακή καμπάνια με στόχο να εξοικειωθεί το ευρύ κοινό με το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ της Vodafone και να αυξηθεί η συμμετοχή του σε αυτό. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ «βγήκε βόλτα» και «συνομίλησε» με τον κόσμο στα καταστήματα T.G.I. Friday's σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και σε εκδηλώσεις του Δήμου Ν. Ψυχικού.
- Η σχετική έντυπη καταχώριση, που έχουμε δημιουργήσει ήδη από το 2007, είχε ως στόχο την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τις δυνατότητες ανακύκλωσης των υλικών ενός κινητού τηλεφώνου.

Το 2006-2007, σε συνεργασία με τους προμηθευτές κινητών τηλεφώνων, διασφαλίσαμε ότι τα κινητά τηλέφωνα που πωλούνται από τα καταστήματα της εταιρείας μετά την 1η Ιουλίου 2006 συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Προεδρικού Διατάγματος 115/2004 και δεν περιλαμβάνουν επικίνδυνες ουσίες, η χρήση των οποίων πλέον απαγορεύεται.

#### Στόχος 2008-2009

15% αύξηση της συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.\*

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

14% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ (συλλογή 22.600 τεμαχίων).

#### Ποσοστό Επίτευξης

93%

#### ► Στόχος 2009-2010

15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

\*

Με τη λέξη «αξεσουάρ» αναφερόμαστε σε όλα τα τεμαχία κινητής τηλεφωνίας –εκτός των κινητών τηλεφώνων– τα οποία συμπεριλαμβάνονται στο σχετικό διάγραμμα.



1.



2.

1. Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών

2. Κάδος συλλογής μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών

## Εφαρμόζουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης οικιακών μπαταριών

Το πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών ξεκίνησε πιλοτικά σε 4 κεντρικά κτίρια της εταιρείας, τον Ιούλιο του 2004. Λόγω της ανταπόκρισης των εργαζομένων, το πρόγραμμα επεκτάθηκε το Νοέμβριο 2005 στα καταστήματα και στα κτίρια της εταιρείας. Ειδικοί κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια της Vodafone πανελλαδικά. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με το φορέα Ανακύκλωσης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ) και μέχρι το τέλος Μαρτίου 2009 είχαν συλλεγεί περισσότεροι από 14 τόνοι (περίπου 480.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).

### Στόχος 2008-2009

Συλλογή 6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 200.000 μπαταρίες).

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συλλογή 6,6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 220.000 μπαταρίες).

### Ποσοστό Επίτευξης

110%

### ► Στόχος 2009-2010

Συλλογή 7 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 230.000 μπαταρίες).

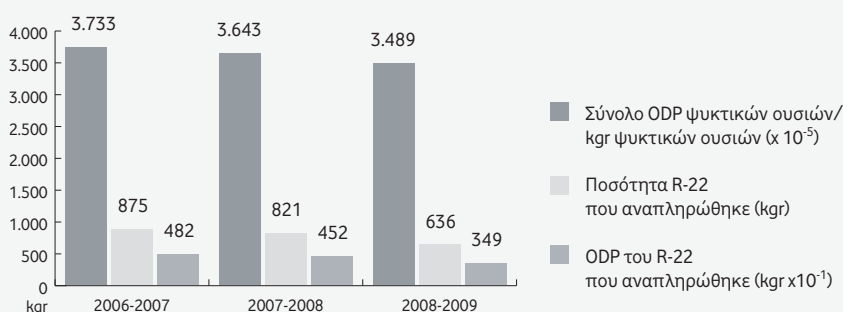
### Ανακύκλωση Οικιακών Μπαταριών



## Χρησιμοποιούμε φιλικότερα προς το περιβάλλον ψυκτικά και κατασβεστικά υλικά

Στη Vodafone, ακολουθώντας το σχετικό ευρωπαϊκό κανονισμό, έχουμε ήδη δρομολογήσει πρόγραμμα χρήσης φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών στον εξοπλισμό των εγκαταστάσεων της εταιρείας. Σήμερα, χρησιμοποιούμε αποκλειστικά κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP), ενώ στο πλαίσιο της προγραμματισμένης συντήρησης που διενεργούμε, αντικαθιστούμε σταδιακά τα παλαιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 με νέα, τα οποία λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP.

### Ψυκτικά Συστήματα\*



\*

Ο υπολογισμός του δείκτη ODP του R-22 έγινε με βάση το συντελεστή 0,055.

Το 2008-2009 η συνολική εγκαταστημένη ποσότητα του HCFC R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στοιβάδας του όζοντος) μειώθηκε κατά 4%, ενώ παράλληλα κατά 4,2% μειώθηκε και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Στο πλαίσιο των προσπαθειών που καταβάλλουμε, οι βλάβες των ψυκτικών μηχανημάτων που λειτουργούν με HCFC R-22 περιορίστηκαν, με αποτέλεσμα να μειωθεί κατά 23% η ποσότητα R-22 που αναπληρώθηκε.

#### Στόχος 2008-2009

5% μείωση του δείκτη ODP ψυκτικών συστημάτων.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

4,2% μείωση συνολικού δείκτη ODP ψυκτικών (ήδη 0 για κατασβεστικά).

#### Ποσοστό Επίτευξης

84%

#### ► Στόχος 2009-2010

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.



### Παρακολουθούμε την επίπτωση της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας, όσον αφορά στο στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone, παρουσίασε 16% μείωση κατά το τελευταίο έτος.

Παράλληλα, μειώθηκαν κατά 40% τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικώς.\* Στη Vodafone από το 2008, έχουμε επενδύσει στη δημιουργία υποδομής για τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (videoconferences) προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των στελεχών της, με αποτέλεσμα τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τα αεροπορικά ταξίδια.

\*

Αναφερόμαστε στα ταξίδια εξωτερικού, καθώς δεν έχει αναπτυχθεί στην εταιρεία κεντρικός μηχανισμός για την καταγραφή και παρακολούθηση των αεροπορικών ταξιδιών εσωτερικού.

Η κατανάλωση καυσίμων λόγω οδικών μετακινήσεων και η επίπτωση, στην ατμόσφαιρα, των αεροπορικών ταξιδιών των στελεχών της εταιρείας δεν αποτελεί κύρια επίδραση της εταιρείας προς το περιβάλλον, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Επικινδυνότητας της λειτουργίας της.



#### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. 16% μείωση κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.
2. 40% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς.

\*\*

Λόγω βελτίωσης του τρόπου υπολογισμού των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς από τους εργαζομένους της εταιρείας, υπήρξε διαφοροποίηση (αύξηση) στα σχετικά στοιχεία περασμένων ετών. Υπολογίζεται ο μέσος όρος της απόστασης που διανύεται στους 4 δημοφιλέστερους προορισμούς (Αγγλία, Γερμανία, Ιταλία και Ισπανία) και ο αριθμός που προκύπτει, πολλαπλασιάζεται με το συνολικό αριθμό των ταξιδιών την περίοδο αναφοράς.



1. Το πρώτο «πράσινο» σχολείο των Κυκλάδων

2. Εταιρικό έντυπο ανακύκλωσης

## Συμμετέχουμε σε εκδηλώσεις και στηρίζουμε δράσεις που προάγουν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα

### Συμμετείχαμε στη δράση «Η Ώρα της Γης» ενάντια στην κλιματική αλλαγή

Στη Vodafone, συμμετείχαμε ενεργά στην παγκόσμια πρωτοβουλία της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF ενάντια στην κλιματική αλλαγή με τίτλο «Η Ώρα της Γης» και με τα 418 καταστήματά μας. Συγκεκριμένα, το Σάββατο 28 Μαρτίου 2009 στις 20:30 και για μία ώρα, στα 418 καταστήματα της Vodafone σε όλη την Ελλάδα σβήσανε τα φώτα των βιτρίνων και πινακίδων των καταστημάτων. Σύμφωνα με τον κανονισμό ασφαλείας τα συστήματα που αντιμετωπίζουν έκτακτες ανάγκες παρέμειναν, όπως πάντα, ενεργά, ενώ, ως πάγια πρακτική της εταιρείας, τα φώτα στα κτίρια γραφείων της Vodafone παραμένουν κλειστά τις μη εργάσιμες ώρες.

### Το πρώτο «πράσινο» σχολείο των Κυκλάδων με την υποστήριξη της Vodafone

Με την υποστήριξη της Vodafone, το δημοτικό σχολείο της Βίβλου Νάξου προχώρησε σε μελέτη, αγορά και εγκατάσταση ενός φωτοβολταϊκού συστήματος για τις ανάγκες ηλεκτροδότησής του, αξιοποιώντας την ηλιακή ενέργεια. Το φωτοβολταϊκό σύστημα 2,4 KW υπολογίζεται ότι θα παράγει περίπου 3.480 κιλοβατώρες το έτος, ενέργεια ικανή να καλύψει τις ανάγκες ηλεκτροδότησης του σχολείου, σε συνδυασμό με την ανεμογεννήτρια και το φωτοβολταϊκό που ήδη λειτουργούσαν στο χώρο του σχολείου. Η λειτουργία του φωτοβολταϊκού συστήματος που εγκαταστάθηκε με την υποστήριξη της Vodafone θα συμβάλει στην αποτροπή εκπομπής περίπου 4 τόνων διοξειδίου του άνθρακα το έτος στην ατμόσφαιρα.

### Συμμετοχή της Vodafone σε εκδήλωση του Δήμου Πάρου στο πλαίσιο του προγράμματος «Η ανακύκλωση ξεκινάει από τα σχολεία»

Ήμασταν παρόντες στην εορταστική εκδήλωση που διοργάνωσε ο Δήμος Πάρου στο πλαίσιο του προγράμματος «Η ανακύκλωση ξεκινάει από τα σχολεία», προκειμένου να βραβεύσει τους μαθητές του σχολείου που συγκέντρωσε τις μεγαλύτερες ποσότητες ανακυκλώσιμων υλικών κατά τη διάρκεια του σχολικού έτους. Στη διάρκεια της εκδήλωσης, μαθητές, γονείς και δάσκαλοι των σχολείων του Δήμου Πάρου ενημερώθηκαν για τα οφέλη της ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ, καθώς και για τα προγράμματα της εταιρείας στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας και της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.





## Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

Η ραγδαία ανάπτυξη της κινητής επικοινωνίας, μας έχει εξοικειώσει με τη χρήση των κινητών τηλεφώνων, όχι όμως με την τεχνολογία που υποστηρίζει τη λειτουργία τους. Σαν αποτέλεσμα, ενώ οι περισσότεροι θέλουν να χρησιμοποιούν τα κινητά τους τηλέφωνα **παντού και πάντα**, πολλοί προβληματίζονται για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Στη Vodafone αναπτύσσουμε το **δίκτυο των Σταθμών Βάσης** σύμφωνα με τις οδηγίες των διεθνών επιστημονικών οργανισμών και **τηρούμε αυστηρά** τα θεσπισμένα **όρια** που αφορούν στην έκθεση του γενικού πληθυσμού στην ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

## [...] Στη **Vodafone** υποστηρίζουμε την **έγκυρη ενημέρωση των πολιτών** για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας

Στη χώρα μας, σύμφωνα με τη νομοθεσία (Ν.3431/2006), τα όρια είναι κατά 30% αυστηρότερα σε σχέση με τη Σύσταση του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 12ης Ιουλίου 1999. Η Σύσταση αυτή στηρίζεται στις οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς επίσης και στον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Επιπλέον, τα κινητά τηλέφωνα που πωλούνται από τα καταστήματα Vodafone συμμορφώνονται με τις Οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) για τον περιορισμό της έκθεσης των ανθρώπων σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Παράλληλα, υλοποιούμε ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα ενημέρωσης των ενδιαφερόμενων μερών και των πολιτών σχετικά με θέματα που προκύπτουν από τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.

### Ερευνες αντίληψης του κοινού για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας

Στη Vodafone διενεργούμε κάθε δύο χρόνια ποιοτική και ποσοτική έρευνα ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και έρευνες αντίληψης του κοινού για να γνωρίζουμε τη γνώμη τους αναφορικά με την υπευθυνότητα με την οποία η εταιρεία ενεργεί στα θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων της τελευταίας έρευνας (2009) έδειξε πως κύριος λόγος ανησυχίας του κοινού είναι η έλλειψη κατανόησης της τεχνολογίας και ειδικά της ανάγκης ύπαρξης και λειτουργίας των κεραίων.

Συγκεκριμένα:

- ▮ το 67% των ερωτηθέντων δε γνωρίζει ότι για να λειτουργήσει το κινητό τηλέφωνο χρειάζεται μια κεραία σε κοντινή απόσταση
- ▮ το 79% των ερωτηθέντων δεν ανησυχεί εξαιτίας προσωπικής εμπειρίας, αλλά από πληροφορίες σχετικά με θέματα υγείας
- ▮ το 60% των ερωτηθέντων ζητά περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία των κινητών τηλεφώνων και των κεραίων.

### Ενημέρωση του κοινού

- ▮ Το 2008-2009 διαθέσαμε 3.425 έντυπα «Το μήλον της έριδος. Τεχνολογία, κεραίες, κινητά τηλέφωνα, υγεία» μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις Αρχές της χώρας, φορείς, καθώς και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Το έντυπο αυτό, καθώς και η συνοπτική έκδοσή του εξηγούν σε κατανοητή γλώσσα θέματα όπως, για παράδειγμα, πώς λειτουργούν τα κινητά τηλέφωνα, γιατί χρειαζόμαστε κεραίες, το παγκόσμιο και εθνικό πλαίσιο λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας και τις θέσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και άλλων διεθνών έγκριτων φορέων για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας, υγείας. Παράλληλα, περιλαμβάνει παραπομπές, βιβλιογραφία και πηγές ενημέρωσης για τον αναγνώστη που αναζητά πρόσθετη επιστημονική ενημέρωση. Το Φεβρουάριο του 2009 επανεκδώσαμε το έντυπο «Το μήλον της έριδος. Τεχνολογία, κεραίες, κινητά τηλέφωνα, υγεία» ενσωματώνοντας όλες τις νέες πληροφορίες για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας.

- ▮ Το 2008-2009 σχεδιάσαμε και ξεκινήσαμε τη σταδιακή υλοποίηση του εκπαιδευτικού e-learning προγράμματος «Κινητά τηλέφωνα, Κεραίες και Υγεία» («Mobile Phones, Masts and Health»), το οποίο απευθύνεται σε όλους τους εργαζομένους της εταιρείας μας. Το πρόγραμμα δίνει τεχνικά σωστές και επιστημονικά τεκμηριωμένες πληροφορίες για όλα τα θέματα για τα οποία πρέπει να έχουμε σωστή και τεκμηριωμένη πληροφόρηση, έτσι ώστε να ανταποκρινόμαστε ακόμα καλύτερα στα αιτήματα που δεχόμαστε για ενημέρωση. Ήδη το 36% των εργαζομένων έχει συμμετάσχει στο πρόγραμμα e-learning.



1. Ιστοσελίδα προγράμματος «ΕΡΜΗΣ»

2. Κινητός Σταθμός Μέτρησης «ΕΡΜΗΣ»

3. Ενημερωτικό έντυπο για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ»

## Διάλογος με τις τοπικές κοινωνίες

Πραγματοποιήσαμε περισσότερες από 250 ενημερωτικές συναντήσεις με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των Πανελλαδικών και Περιφερειακών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

### Στόχος 2008-2009

1. Διενέργεια εταιρικής έρευνας αντίληψης του κοινού.
2. Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και των πολιτών.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Διενέργεια ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας στο ευρύ κοινό.
2. α. Πραγματοποίηση περισσότερων από 250 ενημερωτικών συναντήσεων.  
β. Διανομή 3.425 εντύπων.  
γ. Ανανέωση και επανέκδοση εταιρικού εντύπου.  
δ. Πραγματοποίηση εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος για τους εργαζομένους.

### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%
2. 100%

### ► Στόχος 2009-2010

Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών.

## Στηρίζουμε πρωτοποριακά ενημερωτικά προγράμματα Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων

### Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας «ΕΡΜΗΣ»

Το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» είναι ένα σύστημα 24ωρης μέτρησης και ελέγχου της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνοτήτων στο περιβάλλον από διάφορες πηγές, όπως κεραίες ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών, κεραίες κινητής τηλεφωνίας, ραντάρ. Το πρόγραμμα αποτελεί ερευνητικό έργο του Εργαστηρίου Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Για την ενδυνάμωση του προγράμματος σε θέματα τεχνολογίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα φορέων για εγκατάσταση μετρητικών σταθμών, το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» συνεργάζεται και με το Εργαστήριο Διαδικτύου και Συστημάτων Τηλεπικοινωνιών, Υπηρεσιών και Ασφάλειας του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά. Το Πανεπιστήμιο Πειραιά είναι πλέον το τρίτο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, μετά το Πανεπιστήμιο Πατρών και το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης που θα συνεργάζεται με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτελείο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, τα οποία έχουν τη συνολική διαχείριση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Ο τεχνικός εξοπλισμός του προγράμματος είναι χορηγία της Vodafone.

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων στην ιστοσελίδα του προγράμματος [www.hermes-program.gr](http://www.hermes-program.gr). Στην ιστοσελίδα μπορεί κάποιος να αναζητήσει, εκτός από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, τις θέσεις των διεθνών οργανισμών και την ελληνική νομοθεσία, πηγές για περαιτέρω πληροφόρηση, καθώς και μία ενότητα διαδραστικής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning). Η λειτουργία του προγράμματος ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2002.

Το 2008-2009 το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 15 νέα σημεία με αποτέλεσμα σήμερα να λειτουργούν 79 σταθμοί μέτρησης σε 26 νομούς της χώρας. Σταθμός μέτρησης του προγράμματος, καθώς και ενημερωτικό περίπτερο λειτουργούν, με την υποστήριξη της Vodafone, στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη. Στο πλαίσιο του προγράμματος λειτουργεί η υπηρεσία SMS ΕΡΜΗΣ, μέσω της οποίας οι συνδρομητές της Vodafone, και κυρίως εκείνοι που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, μπορούν να ενημερώνονται με γραπτό μήνυμα (SMS) χωρίς χρέωση στο κινητό τους τηλέφωνο για τα επίπεδα της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στις περιοχές που λειτουργούν σταθμοί του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Τον Απρίλιο του 2008 ξεκίνησε να λειτουργεί από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης η υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» (Mobile HERMES) που μετρά και καταγράφει την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία κατά μήκος βασικών οδών μέσα στην πόλη.

### **Ενημερωτικό Πρόγραμμα για την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία «ΕΝΗΓΜΑ»**

Το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ» έχει σκοπό τη δημιουργία ενός κέντρου τεκμηρίωσης και παροχής πληροφοριών για εξειδικευμένους επιστήμονες και επαγγελματίες υγείας, οι οποίοι συμβουλευούν στον τομέα της δημόσιας υγείας και πρόληψης. Η επιστημονική ομάδα του προγράμματος καταγράφει το επίπεδο της γνώσης των εξειδικευμένων επιστημόνων και των επαγγελματιών υγείας σε θέματα που προκύπτουν από το σύγχρονο τρόπο ζωής και τις τεχνολογικές εξελίξεις στο χώρο των κινητών επικοινωνιών και τους παρέχει επιστημονική ενημέρωση στα θέματα αυτά. Το πρόγραμμα υλοποιείται από το Εργαστήριο Υγιεινής και Επιδημιολογίας της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και την Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) από το Νοέμβριο του 2006. Η Vodafone υποστηρίζει το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ».

Η επιστημονική ομάδα του προγράμματος πραγματοποιεί ετήσια βιβλιογραφική ενημέρωση και ανασκόπηση των νέων επιστημονικών άρθρων. Παράλληλα, διεξάγεται έρευνα για την καταγραφή των θέσεων και των απόψεων συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού, από την οποία διακρίνεται το επίπεδο γνώσης τους σχετικά με την επίδραση της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.

Στο πλαίσιο του προγράμματος έχει δημιουργηθεί έντυπο ενημερωτικό υλικό και δικτυακός κόμβος, το [www.enigma-program.gr](http://www.enigma-program.gr), με πληροφορίες σχετικά με την τεχνολογία που σχετίζεται με την παραγωγή της Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας, βιβλιογραφικές πηγές σχετικές με τα συμπεράσματα έγκριτων επιστημονικών φορέων, αποτελέσματα σχετικών δημοσιευμένων ερευνών και δημοσκοπήσεις/έρευνες αντίληψης για το επίπεδο ενημέρωσης του κοινού και ειδικών ομάδων του πληθυσμού για θέματα Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας και υγείας. Παράλληλα διεξάγονται έρευνες για την καταγραφή των θέσεων και των απόψεων συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού.

Κατά το 2008-2009 διοργανώθηκαν 9 ενημερωτικά σεμινάρια για μέλη των Ιατρικών Συλλόγων, επιστήμονες αγωγής υγείας και Ιατρικές Σχολές. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν περισσότερα από 600 άτομα. Ταυτόχρονα το πρόγραμμα είχε παρουσία σε 15 Ιατρικά Συνέδρια με ενημερωτικό περίπτερο και διανομή έντυπου υλικού. Στο πλαίσιο του προγράμματος διανεμήθηκαν περισσότερα από 2.000 ενημερωτικά έντυπα.



1. Ενημερωτικό stand «ΕΡΜΗΣ» στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη

2. Σταθμός μέτρησης «ΕΡΜΗΣ» στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη

3. Ενημερωτικό πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ»

## Στόχος 2008-2009

- Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 25 νέα σημεία.
- Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».

## Αποτέλεσμα 2008-2009

- Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 15 νέα σημεία.
- Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ»:
  - Νέα συνεργασία του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» με το Πανεπιστήμιο Πειραιά.
  - Λειτουργία νέας υπηρεσίας HERMES MOBILE.
  - Διενέργεια 9 ενημερωτικών σεμιναρίων και παρουσία σε 15 ιατρικά συνέδρια.
  - Διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού.

## Ποσοστό Επίτευξης

- 60%
- 100%

## ► Στόχος 2009-2010

- Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 20 νέα σημεία.
- Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».

## Εφαρμογή της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας για τα πεδία ραδιοσυχνοτήτων (Health and Safety of RF Fields Policy)

Στη Vodafone εφαρμόζουμε πολιτική Υγείας και Ασφάλειας για τα Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων, η οποία αναφέρεται σε ενδεχόμενους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού από την έκθεσή τους σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων. Η πολιτική καλύπτει όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός Σταθμού Βάσης και των τερματικών συσκευών, από την προμήθεια μέχρι τη λειτουργία και τη συντήρησή τους διασφαλίζοντας την ασφάλεια του γενικού πληθυσμού. Επιπλέον, λαμβάνουμε ειδικά μέτρα προφύλαξης για όσους εργάζονται σε Σταθμούς Βάσης.

## Μέτρηση έκθεσης σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν από εξαρτήματα δίπλα στο σώμα

Η Vodafone απαιτεί από τους κατασκευαστές των τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της, να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης (SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50360. Επιπλέον, καινοτομεί απαιτώντας από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το αμερικάνικο πρωτόκολλο μετρήσεων της Ομοσπονδιακής Επιτροπής Επικοινωνιών των ΗΠΑ (FCC) που αφορά σε χρήση των τερματικών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνος με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα και οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια. Παράλληλα, σε συνεργασία με τους οργανισμούς προτύπων, προάγουμε ένα νέο διεθνές πρωτόκολλο (IEC 62209-2) για μετρήσεις δίπλα στο σώμα το οποίο συντάχθηκε το 2008 και η τελική έκδοση πρόκειται να δημοσιευτεί μέχρι το 2010.

## Αναπτύσσουμε υπεύθυνα το δίκτυό μας

Η λειτουργία της κινητής επικοινωνίας στηρίζεται σε ένα δίκτυο Σταθμών Βάσης που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση και τη λήψη φωνής (συνομιλία), κειμένων (γραπτά μηνύματα) και δεδομένων (φωτογραφίες, μουσική, βίντεο, κ.λπ.). Μελέτες δείχνουν ότι το κοινό ενδιαφέρεται γενικότερα για τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας αναπτύσσουν το δίκτυό τους. Πρόσθετα στις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής νομοθεσίας, ο Όμιλος Vodafone έχει αναπτύξει συγκεκριμένη πολιτική και οδηγίες εφαρμογής για την Ανάπτυξη Δικτύου, που ορίζουν τον τρόπο διαχείρισης και υλοποίησης των παρακάτω θεμάτων:

- ▮ εκπομπές ραδιοκυμάτων (βλ. σελ. 27-41)
- ▮ περιβαλλοντικές επιπτώσεις (βλ. σελ. 27-41)
- ▮ σχεδιασμός και επιλογή θέσεων δικτύου
- ▮ επικοινωνία με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των τοπικών κοινωνιών που διαμένουν κοντά σε Σταθμούς Βάσης
- ▮ σχέσεις με ιδιοκτήτες χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας.

Ο βαθμός εφαρμογής της πολιτικής του Ομίλου Vodafone από τη Vodafone Ελλάδος, για την Ανάπτυξη Δικτύου, παρακολουθείται μέσα από συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης, οι οποίοι αναπτύχθηκαν την περίοδο 2006-2007.

## Οπτική όχληση

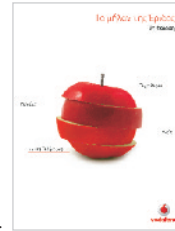
Με στόχο τη μείωση της οπτικής όχλησης από τους Σταθμούς Βάσης, στη Vodafone ξεκινήσαμε το 1998 το σχεδιασμό καλαίσθητων κεραιών μικρών διαστάσεων, που δε διαταράσσουν την αισθητική αρμονία του αστικού, ημιαστικού ή/και ευαίσθητου περιβάλλοντα χώρου.

Συγκεκριμένα στη Vodafone:

- ▮ αναπτύσσουμε εναλλακτικούς τρόπους ενσωμάτωσης των Σταθμών Βάσης στο υφιστάμενο δομημένο περιβάλλον, ώστε να αποφύγουμε την προσβολή της αισθητικής του χώρου.
- ▮ δημιουργούμε ειδικές εγκαταστάσεις, σε ήδη υπάρχοντα κτίρια, και πραγματοποιούμε κοινές τοποθετήσεις Σταθμών με άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας. Το 2008-2009 ο αριθμός των ειδικών κατασκευών έφτασε τις 106, ενώ έγιναν 65 κοινές τοποθετήσεις.
- ▮ τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεών τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

## Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων

Στη Vodafone εκπονούμε μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ) για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Παρ' όλα αυτά σε 6 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία της τάξης των 97.000 ευρώ, λόγω έλλειψης κατάλληλων ΜΠΕ Σταθμών Βάσης. Η εταιρεία θα φροντίσει ώστε όλοι οι Σταθμοί Βάσης να διαθέτουν τις απαραίτητες μελέτες που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Τροχοπέδη για την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας και την απρόσκοπτη επικοινωνία των χρηστών αποτελεί ο πολύπλοκος, γραφειοκρατικός και χρονοβόρος χαρακτήρας της διαδικασίας για την αδειοδότηση και την εγκατάσταση των Σταθμών Βάσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι με την έκδοση αδειών ασχολούνται έως και 18 διαφορετικές υπηρεσίες, ενώ ο συνολικός χρόνος για την ολοκλήρωση της έκδοσης των απαιτούμενων αδειών για ένα Σταθμό Βάσης μπορεί να ανέρχεται σε 2,5 χρόνια. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν αντιφατικές απαιτήσεις από υπηρεσίες, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την έκδοση της ίδιας άδειας, ενώ ορισμένες υπηρεσίες καθυστερούν ή αρνούνται την έκδοση αδειών παρά την κείμενη νομοθεσία, στηριζόμενες σε αυθαίρετες αιτιάσεις. Δυστυχώς το νέο νομοθετικό πλαίσιο δεν επέλυσε τα περισσότερα από τα παραπάνω προβλήματα και δεν απλοποίησε τις παραπάνω διαδικασίες.



1.



2.

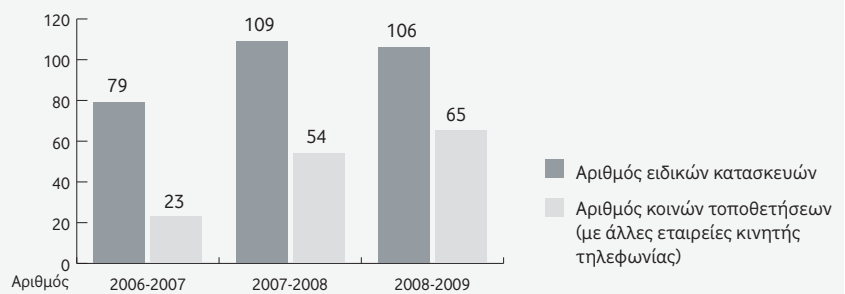
1. Εταιρικό έντυπο «Το μήλον της έριδος. Τεχνολογία, κεραίες, κινητά τηλέφωνα, υγεία»

2. Ειδική κατασκευή Σταθμού Βάσης

## Σχέσεις με ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης

Οι ιδιοκτήτες των χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας είναι σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη και διατήρηση του δικτύου μας. Σχεδιάσαμε και δημιουργήσαμε τηλεφωνικό κέντρο για την εξυπηρέτηση των ιδιοκτητών, το οποίο δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων τους, τα οποία είτε επιδέχονται άμεσης επίλυσης, είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα. Επίσης το τηλεφωνικό κέντρο δέχεται και δρομολογεί άμεσα αιτήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των Σταθμών Βάσης από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιες αρχές, εργαζομένους της εταιρείας και συνεργάτες. Με τον τρόπο αυτό αφενός προλαμβάνουμε προβλήματα τεχνικά και διαδικαστικά πριν ακόμα δημιουργηθούν, αφετέρου θωρακίζουμε την ιδιοκτησιακή μας βάση, εξασφαλίζοντας τη μακρόχρονη και υγιή συνεργασία μας με τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης. Στόχος μας είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των ιδιοκτητών Σταθμών Βάσης, μέσα από την περαιτέρω ανάπτυξη του τηλεφωνικού κέντρου, ώστε να διαχειρίζεται ολοένα και μεγαλύτερο όγκο θεμάτων.

## Ετήσιες Ειδικές Κατασκευές - Κοινές Τοποθετήσεις



Το 2007-2008, διενεργήσαμε έρευνα ικανοποίησης των ιδιοκτητών των χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας. Σκοπός ήταν να διαπιστώσουμε τις πιο σημαντικές προσδοκίες τους, καθώς και τις περιοχές βελτίωσης στις σχέσεις μας μαζί τους.

Τα πιο βασικά συμπεράσματα της έρευνας ήταν:

- Το 73% δηλώνουν ευχαριστημένοι από τη συνεργασία τους με τη Vodafone, ενώ το 86% είναι ικανοποιημένοι από την προσέγγιση και τον επαγγελματισμό των συνεργατών/εργαζομένων της εταιρείας.
- Σε γενικές γραμμές οι ιδιοκτήτες αποφαινόνται πως είναι ευχαριστημένοι από την αμεσότητα με την οποία η εταιρεία αντιμετωπίζει τα αιτήματά τους.
- Το 87% ζητά τη δημιουργία αποκλειστικής γραμμής για ιδιοκτήτες, ενώ το 74% επιθυμεί η εταιρεία να διοργανώσει προσωπικές συναντήσεις σε τακτική βάση μαζί τους.
- Σχεδόν 1 στους 2 ιδιοκτήτες (46%) ανησυχούν για θέματα κινητής τηλεφωνίας και υγείας, ενώ το 88% δηλώνουν ότι θεωρούν πολύ σημαντικό να ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας, υγείας.

## Στόχος 2008-2010

Επαλήθευση/επιθεώρηση της συμμόρφωσης των υπεργολάβων της εταιρείας με την πολιτική για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone.

## Αποτέλεσμα 2008-2009

-

## Ποσοστό Επίτευξης

-

## ➤ Στόχος 2008-2010

Επαλήθευση/επιθεώρηση της συμμόρφωσης των υπεργολάβων της εταιρείας με την πολιτική για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone.





## Πρόσβαση στην Επικοινωνία

Στόχος μας είναι τα οφέλη  
της κινητής επικοινωνίας  
να **ΕΠΕΚΤΕΙΝΟΝΤΑΙ** διαρκώς  
σε περισσότερους τομείς, ενώ παράλληλα  
να γίνονται **προσβάσιμα** σε όλο  
και περισσότερους ανθρώπους.

## [...] Στη Vodafone παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην ισότιμη επικοινωνία όλων

### Συνεισφέρουμε στην κοινωνία και την οικονομία

Στις μέρες μας, σχεδόν το 100% του ελληνικού πληθυσμού απολαμβάνει τα οφέλη της κινητής επικοινωνίας, κάνοντας χρήση των υπηρεσιών της, χάρη στη σημαντική μείωση των τιμών που προσέφερε η εξέλιξη της τεχνολογίας. Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών είναι από τους ελάχιστους τομείς της ελληνικής οικονομίας που τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η κινητή επικοινωνία έχει επηρεάσει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούμε, εργαζόμαστε, συναλλασσόμαστε, δημιουργούμε. Μας διευκολύνει στην:

- ▮ καλύτερη οργάνωση της επαγγελματικής ζωής
- ▮ διαχείριση και διεύρυνση των κοινωνικών επαφών
- ▮ καλύτερη ενημέρωσή μας
- ▮ διατήρηση συνεχούς επαφής με τα αγαπημένα μας πρόσωπα
- ▮ αμεσότερη και πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης.

Παράλληλα, η ραγδαία εξάπλωση της κινητής τηλεφωνίας δημιούργησε νέα ερωτήματα σχετικά με τη χρήση και τις επιπτώσεις της (για παράδειγμα παραβίαση του ιδιωτικού χώρου που προκαλείται από τη συνομιλία σε δημόσιους χώρους). Για το λόγο αυτό διαθέτουμε σχετικά έντυπα μέσω των καταστημάτων Vodafone και της ιστοσελίδας μας.

#### Στόχος 2008-2009

Διανομή εντύπου.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διανομή εντύπου.

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ► Στόχος 2009-2010

Διανομή εντύπου.

### Διαθέτουμε προϊόντα και υπηρεσίες για όλους

Στη Vodafone στόχος μας είναι να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που μπορούν να συνεισφέρουν στην ισότιμη επικοινωνία όλων των ανθρώπων.

#### Στόχος 2005-2010\*

Μείωση κατά 33% του ποσοστού του πληθυσμού το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Παροχή 6 προϊόντων και υπηρεσιών:

- Πρόγραμμα «Τηλεμετρίας Ιατρικών Παραμέτρων (Τηλεϊατρική) Απομακρυσμένων Ομάδων Πληθυσμού».
- Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής στον πληθυσμό των Αθίγγανων σε Τρίκαλα και Σοφάδες.
- «Vodafone Speaking Phone» για άτομα με προβλήματα όρασης.
- «Εξυπηρέτηση Κωφών Πελατών» μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS).
- Τριπλός κόμβος πληροφόρησης για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://www.blind.gr).
- Εφαρμογή της υπηρεσίας blind o.c.r (optical character recognition) μέσω του κόμβου [www.blind.gr](http://www.blind.gr).

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ► Στόχος 2009-2010

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

\* Ο Όμιλος Vodafone προχώρησε στη διαγραφή του εν λόγω στόχου, λόγω δυσκολίας στη μέτρηση της επίτευξης αυτού.



Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής:  
Διαδικασία λήψης και αποστολής μετρήσεων

### Χρησιμοποιούμε την τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας για τη βελτίωση των ιατρικών υπηρεσιών

Στη Vodafone, το 2006, ξεκινήσαμε την υποστήριξη του πιλοτικού προγράμματος «Τηλεμετρίας Ιατρικών Παραμέτρων (Τηλεϊατρική) Απομακρυσμένων Ομάδων Πληθυσμού» σε 5 περιφερειακά ιατρεία της Β' ΔΥΠΕ Κεντρικής Μακεδονίας με τη συμμετοχή του Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου και την τεχνική υποστήριξη της εταιρείας Vidavo.

Με τον όρο «Τηλεϊατρική» αναφερόμαστε στη διαδικασία λήψης εξετάσεων ασθενών, για παράδειγμα από ένα περιφερειακό ιατρείο, και την αποστολή τους σε κάποιο Κεντρικό Νοσοκομείο με σκοπό την εξέτάσή τους από εξειδικευμένους ιατρούς (για παράδειγμα καρδιολόγο). Η Τηλεϊατρική βασίζεται στην τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και των ιατρικών μηχανημάτων νέας γενιάς. Οι συσκευές αυτές επιτρέπουν την εξέταση του ασθενή, για παράδειγμα την πραγματοποίηση ενός καρδιογραφήματος, και τη μεταφορά του, μέσω από δίκτυο κινητής επικοινωνίας, στο Κεντρικό Νοσοκομείο και συγκεκριμένα σε έναν εξειδικευμένο καρδιολόγο, ο οποίος θα λάβει τις εξετάσεις και θα αποστείλει τη διάγνωσή του με τον ίδιο τρόπο.

Για την υλοποίηση της πιλοτικής εφαρμογής, διάρκειας ενός έτους, εξοπλίστηκαν με συσκευές καταγραφής βιολογικών σημάτων (ηλεκτροκαρδιογράφο, σπιρόμετρο, οξύμετρο, πιεσόμετρο, γλυκοζόμετρο) και με μία PDA συσκευή τα περιφερειακά ιατρεία, Νέας Πέλλας, Σίνδου-Κέντρο Υγείας Διαβατών, Κονταριώτισσας-Κέντρο Υγείας Λιτόχωρου, Μαλγάρων καθώς και το Κέντρο Υγείας Σκύδρας. Παράλληλα, το Νοσοκομείο Παπαγεωργίου εφοδιάστηκε με τον κατάλληλο εξοπλισμό (ηλεκτρονικό υπολογιστή), προκειμένου για τη διαχείριση των ιατρικών εξετάσεων.

Τα οφέλη για τους ασθενείς είναι η δυνατότητα προληπτικής ιατρικής, αφού καταργούνται οι γεωγραφικοί περιορισμοί και ενισχύεται το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών μέσω της άμεσης πρόσβασης σε εξειδικευμένους ιατρούς. Στους ιατρούς δίνεται η δυνατότητα για καλύτερη διαχείριση των ασθενών, αφού μπορούν να παρέχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες υγείας στην περιφέρεια, ενώ δίνεται και στους ίδιους η δυνατότητα επικοινωνίας με εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό.

Το 2007-2008, το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 17 περιφερειακά ιατρεία σε μια προσπάθεια τα οφέλη της Τηλεϊατρικής να επεκταθούν σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, ιατροί και νοσηλευτικό προσωπικό από Δήμους – μέλη του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ – από όλη τη χώρα, καθώς και 4 ειδικευμένοι ιατροί του Ιατρικού Αθηνών, παρακολούθησαν το σχετικό πρόγραμμα εκπαίδευσης στη χρήση συστημάτων τηλεμετρίας.

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, οι ιατροί και το νοσηλευτικό προσωπικό των Δήμων, εξοπλίστηκαν με συσκευές καταγραφής βιολογικών σημάτων και συγκεκριμένα ηλεκτροκαρδιογράφο, σπιρόμετρο, οξύμετρο, πιεσόμετρο, γλυκοζόμετρο, καθώς και με μία PDA συσκευή. Την εκπαίδευση, η οποία έγινε με την οργάνωση και την υποστήριξη της Vodafone, πραγματοποίησε, όπως και στο πιλοτικό πρόγραμμα το 2006, το εκπαιδευτικό προσωπικό της Vidavo.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε ασθενείς που πάσχουν από χρόνιες ασθένειες (καρδιοπάθειες, πνευμονοπάθειες, υπέρταση, ζαχαρώδη διαβήτης κ.λπ.) και το 2008-2009 εστάλησαν από τα περιφερειακά ιατρεία που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πάνω από 620 πακέτα εξετάσεων (για παράδειγμα 1 πακέτο είναι συνήθως ένα καρδιογράφημα και μία σπιρομέτρηση μαζί του ίδιου ασθενούς).

Παράλληλα στη Vodafone, από το 2006, υποστηρίζουμε και το πιλοτικό πρόγραμμα τηλεϊατρικής του Δήμου Τρικκαίων. Με τη χορηγία συσκευών PDA και καρτών SIM/GPRS, παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα, να ελέγχονται άμεσα και να ρυθμίζεται η φαρμακευτική τους αγωγή από τους ιατρούς του Νοσοκομείου Τρικαίων με τη χρήση του δικτύου της Vodafone για τη μεταβίβαση των ιατρικών τους δεδομένων.

Το 2008-2009 ξεκίνησε ένα νέο πιλοτικό πρόγραμμα Τηλεϊατρικής υποστήριξης του Ιατροκοινωνικού Κέντρου Οικισμού Αθίγγανων του Δήμου Τρικκαίων και Σοφάδων. Ο εξοπλισμός Τηλεϊατρικής (ο οποίος αποτελεί χορηγία της Vodafone) θα δώσει τη δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και τη δυνατότητα αποστολής των δεδομένων σε ειδικό ιατρό όταν απαιτηθεί, χωρίς την ανάγκη παραπομπής και μετακίνησης του ασθενή. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται σε συνεργασία με τα Γενικά Νοσοκομεία Τρικάλων και Καρδίτσας, κατόπιν σχετικών αποφάσεων των Διοικητικών Συμβουλίων των Νοσοκομείων.

#### Στόχος 2008-2009

Επέκταση του προγράμματος στα Ιατροκοινωνικά Κέντρα οικισμών Αθίγγανων Τρικάλων και Σοφάδων.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Επέκταση προγράμματος.

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

#### ► Στόχος 2009-2010

Διατήρηση και επέκταση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής.

#### Συνεισφέρουμε στην ισότιμη διαβίωση και την επικοινωνία ατόμων με προβλήματα όρασης

Με στόχο να συνεισφέρουμε στην ισότιμη διαβίωση και την επικοινωνία των ατόμων με αναπηρία, αναπτύξαμε μία ακόμα πρωτοποριακή υπηρεσία για άτομα με προβλήματα όρασης, τη «Vodafone Speaking Phone». Η υπηρεσία αυτή ενεργοποιείται σε συμβατά κινητά τηλέφωνα και εκφωνεί στο χρήστη τις λειτουργίες-πληροφορίες που εμφανίζονται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου του με τη χρήση τεχνολογίας «αληθινής φωνής» (Real Speak). Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- ▮ η ανάπτυξη έγινε με βάση τις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης
- ▮ η δοκιμαστική λειτουργία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Σύλλογο Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ)
- ▮ διατίθεται από όλα τα σημεία πώλησης της Vodafone
- ▮ ενεργοποιείται χωρίς χρέωση για τους πελάτες που προσκομίζουν δικαιολογητικό αναπηρίας (τύφλωση) επικυρωμένο από επίσημους κρατικούς φορείς
- ▮ παρέχεται μαζί κι ένα audio CD με οδηγίες χρήσης κι ένα φυλλάδιο σε γραφή Braille
- ▮ παρέχεται άμεση πληροφόρηση με ένα απλό τηλεφώνημα στο 13830.

Μεταξύ των λειτουργιών που εκφωνούνται είναι γραπτά μηνύματα (SMS), κλήσεις (εισερχόμενες κ.ά.), αριθμοί ανά ψηφίο, ανά ζεύγος ή όλοι μαζί, ώρα και ημερομηνία, τηλεφωνικός κατάλογος, κατάσταση μπαταρίας και σήματος δικτύου. Από την ημερομηνία έναρξης μέχρι και 31 Μαρτίου 2009, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε κατόπιν σχετικού αιτήματος για περισσότερους από 811 πελάτες της εταιρείας που αντιμετώπιζουν πρόβλημα όρασης.

#### Στηρίζουμε τον πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://www.blind.gr)

Στη Vodafone στηρίζουμε από το Μάιο του 2007 τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://www.blind.gr), ο οποίος αποτελεί δρᾶση του Συλλόγου Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ). Ο κόμβος προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες σε θέματα πολιτικής, τεχνολογίας, πολιτισμού, αθλητισμού αλλά και σχετικές ανακοινώσεις συλλόγων. Διαθέτει επίσης σύστημα διαχείρισης και καταχώρισης πληροφοριών, το οποίο δεν απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις και σχεδιάστηκε με γνώμονα την απόλυτη προσβασιμότητα από τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ), αφού ακολουθεί πλήρως τα διεθνή πρότυπα (W3C). Οι πληροφορίες που καταχωρούνται στο [www.blind.gr](http://www.blind.gr) είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο και ταυτόχρονα στο διαδίκτυο, στο κινητό τηλέφωνο, αλλά και στο σταθερό (210 5226600).



1.



2.



3.

1. Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής: Οξύμετρο

2. Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής: Ηλεκτρικός Καρδιογράφος

3. Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής: Σπιρόμετρο

Στο blind.gr συμμετέχουν αναγνωρισμένοι φορείς της κοινωνίας των ατόμων με προβλήματα όρασης, όπως η Εθνική Ομοσπονδία Τυφλών, ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών, κ.ά., ενώ έχει δεχθεί από το Μάιο του 2007 (επίσημη έναρξη λειτουργίας) μέχρι και 31 Μαρτίου 2009 περισσότερες από 17.500 επισκέψεις στο δικτυακό τόπο και 15.000 κλήσεις στην τηλεφωνική πύλη του κόμβου. Επιπλέον, σύμφωνα με απόφαση του Κέντρου Εκπαιδύσεως και Αποκατάστασης Τυφλών (Κ.Ε.Α.Τ.), στην κατηγορία «Νομοθεσία», αναρτούνται όλα τα νομοθετήματα και οι οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αφορούν στα άτομα με προβλήματα όρασης υπό την αιγίδα του.

Τον Ιανουάριο του 2009, μετά από ένα μήνα δοκιμαστικής λειτουργίας, επεκτάθηκαν οι δυνατότητες που προσφέρει ο κόμβος [www.blind.gr](http://www.blind.gr) με την εφαρμογή της υπηρεσίας [blind.o.c.r](http://blind.o.c.r) (optical character recognition). Η πιο χρήσιμη λειτουργία που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία για τα άτομα με προβλήματα όρασης είναι η ανάγνωση βιβλίων, αρκεί η μορφή τους να είναι προσβάσιμη από τους αναγνώστες οθόνης. Η υπηρεσία [blind.o.c.r](http://blind.o.c.r) παρέχει μόνιμη, προσβάσιμη και χωρίς κόστος λύση στην ανάγνωση βιβλίων από τυφλούς. Η λειτουργία της αφορά στη μετατροπή ενός βιβλίου ή εντύπου από μορφή pdf ή/και αρχείου εικόνας, σε έγγραφο word, απλά με την αποστολή αυτού στην ηλεκτρονική διεύθυνση [ocr@blind.gr](mailto:ocr@blind.gr). Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, ο αποστολέας λαμβάνει στο e-mail του ένα ηλεκτρονικό μήνυμα που περιέχει συνημμένο το έγγραφο αυτό ως κείμενο word. Στην υπηρεσία συμμετέχουν όλοι όσοι θα εγγράφονταν δωρεάν στο [blind.gr](http://blind.gr).

### Εξυπηρετούμε αιτήματα πελατών με προβλήματα ακοής

Άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής μπορούν να επικοινωνήσουν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να στείλουν παράπονα ή να ζητήσουν κάποια διευκρίνιση σχετικά με τη χρήση του κινητού τους τηλεφώνου προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS), ενώ και η απάντηση από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών γίνεται επίσης μέσω γραπτού μηνύματος (SMS). Το γραπτό μήνυμα (SMS) αποστέλλεται στο 13830, δηλαδή στον ίδιο αριθμό που ισχύει και για τηλεφωνική επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Από την ημερομηνία έναρξης της υπηρεσίας (Ιούλιος 2005) μέχρι και 31 Μαρτίου 2009, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας δέχθηκε περισσότερα από 500 γραπτά μηνύματα (SMS) που αφορούσαν σε θέματα όπως την ενεργοποίηση υπηρεσιών.

### Διαθέτουμε ειδικές χρεώσεις για άτομα με προβλήματα ακοής

Για την εξυπηρέτηση ανθρώπων που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής, διαθέτουμε από τον Απρίλιο 2002 στην ελληνική αγορά ειδικό πρόγραμμα χρήσης με την ονομασία «Vodafone Special», σε συνδέσεις συμβολαίου και καρτοκινητού. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα παρέχει έκπτωση 50% στη χρέωση αποστολής γραπτού μηνύματος (SMS) προς κινητό τηλέφωνο οποιουδήποτε δικτύου.

## Παρέχουμε πρόσβαση σε γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση

Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα κλήσης χωρίς χρέωση από το κινητό τους τηλέφωνο σε γραμμές που προσφέρουν κοινωνική βοήθεια, καθώς και σε γραμμές έκτακτης ανάγκης. Το 2008-2009, δέχτηκαν περισσότερες από 133.000 κλήσεις οι γραμμές:

- 1031: Τηλεφωνική Γραμμή SOS του Οργανισμού Κατά Των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)
- 1147: Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων
- 197: Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας
- 1066: Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία
- 1056: Χαμόγελο του Παιδιού
- 1145: Τηλεφωνική Γραμμή Ιθάκη του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ).

Παράλληλα, το 2008-2009 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 4.300.000 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

- 100 για την Άμεση Δράση Αστυνομίας
- 166 για το ΕΚΑΒ
- 199 για την Πυροσβεστική Υπηρεσία

Επιπλέον, υποστηρίζουμε την υπηρεσία παροχής πληροφοριών θέση των καλούντων, τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας.

### Στόχος 2008-2009

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

## Διαθέτουμε ηλιακό φορτιστή κινητού τηλεφώνου

Το 2005, ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στον κόσμο που διέθεσε στο εμπόριο, μέσω των καταστημάτων της, ηλιακό φορτιστή κινητού τηλεφώνου. Με τη χρήση του ηλιακού φωτός ο φορτιστής αποθηκεύει ενέργεια, με την οποία τροφοδοτεί το κινητό τηλέφωνο. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας και η συνεπακόλουθη επιβάρυνση του περιβάλλοντος. Με μοναδική προϋπόθεση λειτουργίας του το ηλιακό φως, ο φορτιστής μπορεί να χρησιμοποιηθεί οπουδήποτε, ακόμη και στην παραλία. Παράλληλα έχει σχεδιαστεί κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι συμβατός με τις πιο κοινές συσκευές κινητής τηλεφωνίας, καταρρίπτοντας την ανάγκη αλλαγής φορτιστή με την αλλαγή συσκευής κινητού. Να σημειωθεί ότι όταν ένας συμβατικός φορτιστής είναι στην πρίζα εξακολουθεί να καταναλώνει ενέργεια, ακόμα κι αν δεν είναι συνδεδεμένος με κινητό τηλέφωνο. Η ενέργεια αυτή, σε ετήσια βάση, αντιστοιχεί σε μία κιλοβατώρα ή διαφορετικά σε ένα κιλό διοξειδίου του άνθρακα.

### Στόχος 2008-2009

Αξιολόγηση της συνέχισης του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διακοπή προγράμματος λόγω μη ανταπόκρισης του κοινού.

### Ποσοστό Επίτευξης

-



1.



2.

1. [www.blind.gr](http://www.blind.gr)

Κόμβος πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης

2. Audio CD με οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας «Vodafone Speaking Phone»

## Συμβάλλουμε στη μείωση της τηλεπικοινωνιακής απάτης

Σημαντική πρωτοπορία της Vodafone στην Ελλάδα, υπήρξε από το 2003, η πρωτοβουλία της για τον περιορισμό του φαινομένου της κλοπής συσκευών κινητής τηλεφωνίας. Σε συνεργασία με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών και εταιρείες του Ομίλου Vodafone, προχωρήσαμε στη δημιουργία και τη λειτουργία βάσης δεδομένων, όπου ύστερα από σχετικό αίτημα του κατόχου, καταχωρίζονται οι αριθμοί ταυτότητας κάθε κλεμμένου κινητού τηλεφώνου, καθιστώντας άμεσα αδύνατη τη λειτουργία της συσκευής στο δίκτυό μας.

Ωστόσο η πρωτοβουλία αυτή δεν είχε την ανάλογη και απαιτούμενη ανταπόκριση τόσο από τις άλλες εταιρείες-παρόχους κινητής τηλεφωνίας, όσο και από τις Αρμόδιες Δημόσιες Αρχές με αποτέλεσμα το 2008 να σταματήσει τη λειτουργία και την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας προς τους κατόχους τέτοιων συσκευών.

Βασική αιτία στην απόφαση αυτή είχε το υψηλό κόστος συντήρησης-αναβάθμισης του απαιτούμενου λογισμικού μιας μη χρεώσιμης υπηρεσίας, αλλά και της μη δυνατότητας παροχής της, λόγω του ότι οι άλλοι πάροχοι δεν παρείχαν αντίστοιχη υπηρεσία πανελλαδικής εμβέλειας.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διακοπή προγράμματος.

### Ποσοστό Επίτευξης

0%

## Συνεργαζόμαστε με την ακαδημαϊκή κοινότητα

Προκειμένου να ενημερωνόμαστε για τις νέες τάσεις, που συνεχώς εμφανίζονται στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας, συνεργαζόμαστε με την ακαδημαϊκή κοινότητα. Ανταποκρινόμαστε σε φοιτητές πανεπιστημιακών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που μας ζητούν πληροφόρηση για τη λειτουργία και τις διαδικασίες μας, στο πλαίσιο των ακαδημαϊκών τους υποχρεώσεων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι κατά το 2008-2009 ανταποκριθήκαμε σε περισσότερα από 60 αιτήματα φοιτητών.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Ανταπόκριση σε 60 αιτήματα.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.





## Πελάτες

Στη Vodafone αναπτύσσουμε και διαθέτουμε  
**καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες**  
με στόχο την καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών των  
πελατών μας, επικοινωνούμε απλά και ξεκάθαρα,  
χωρίς κρυφές χρεώσεις, με **στόχο** την πλήρη  
κατανόηση των μηνυμάτων μας από το **σύνολο**  
**των καταναλωτών.**

## [...] Στη Vodafone εφαρμόζουμε πρακτικές υπεύθυνου marketing

### Εφαρμόζουμε πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας της λειτουργίας μας

Έχοντας ως στόχο τον ορισμό προτύπων διαφημιστικής προβολής και ενεργειών υπεύθυνου marketing, ο Όμιλος Vodafone ανέπτυξε ήδη από το 2004 ένα εγχειρίδιο οδηγιών, βάσει του οποίου διασφαλίζεται ότι το επικοινωνιακό υλικό marketing είναι νόμιμο, πρέπον, δίκαιο, ειλικρινές και ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Πρωτίστως όμως, διασφαλίζει ότι το συγκεκριμένο υλικό σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκευματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας. Στη Vodafone εφαρμόζουμε –μεταξύ άλλων– τις ακόλουθες πρακτικές υπεύθυνου marketing:

- ▮ Αναπτύσσουμε και διαθέτουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο την καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών των πελατών μας, προσφέροντάς τους τη μέγιστη δυνατή αξία στην επικοινωνία τους.
- ▮ Επικοινωνούμε χωρίς κρυφές χρεώσεις, με στόχο την παροχή διαφανούς πληροφόρησης προς τους πελάτες μας.
- ▮ Επικοινωνούμε απλά και ξεκάθαρα, με στόχο την πλήρη κατανόηση των μηνυμάτων μας από το σύνολο των καταναλωτών.

Έχοντας στόχο την κάλυψη των αναγκών και την άμεση ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών μας, στη Vodafone προσφέρουμε τα ακόλουθα πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες, με απτά οφέλη για τους συνδρομητές, ιδιώτες και επαγγελματίες:

- ▮ Δημιουργήσαμε νέα προγράμματα συμβολαίου για ιδιώτες, με γνώμονα τις ανάγκες των συνδρομητών μας για οικονομία και ευελιξία στην επικοινωνία. Συγκεκριμένα, οι συνδρομητές έχουν στη διάθεση τους 8 διαφορετικά μηνιαία πακέτα και για καθένα από αυτά μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε δύο διαφορετικούς τύπους προγραμμάτων με βάση τον τρόπο κατανάλωσης του παγίου:

α. Οικονομικά Προγράμματα Συμβολαίου Vodafone, τα οποία προσφέρουν λεπτά ομιλίας για κλήσεις (ή/και βίντεο-κλήσεις).

β. Ευέλικτα Προγράμματα Συμβολαίου Vodafone, τα οποία προσφέρουν λεπτά ομιλίας (για κλήσεις ή/και βίντεο-κλήσεις) ή/και γραπτά μηνύματα.

Για την επικοινωνία των νέων προγραμμάτων συμβολαίου και την καλύτερη κατανόησή τους από τους πελάτες μας, υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

- ▮ Δημιουργία νέου τιμοκαταλόγου με αναλυτικές χρεώσεις και διάθεση αυτών σε όλα τα κανάλια πωλήσεων.
- ▮ Επικοινωνία των αναλυτικών χρεώσεων στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

- ▮ Τον Ιούλιο του 2008 δώσαμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να επιλέγουν έκπτωση στα μηνιαία πακέτα αντί για επιδότηση συσκευής. Η έκπτωση στα μηνιαία πακέτα κυμαίνεται από 42€ έως 260€ το χρόνο και ισχύει για νέους, αλλά και υφιστάμενους συνδρομητές. Καθώς η ετήσια έκπτωση παρέχει σημαντικό οικονομικό όφελος στο συνδρομητή, του δίνεται έτσι ένα επιπλέον κίνητρο να διατηρήσει τη συσκευή του και να συμβάλει στη μείωση της επίπτωσης στο περιβάλλον από την κατανάλωση κινητών τηλεφώνων (κατανάλωση φυσικών πόρων και παραγωγή αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού).

- ▮ Προσφέρουμε το Vodafone International, το πακέτο καρτοκινητής που έχει σαν στόχο να καλύψει τις επικοινωνιακές ανάγκες των μεταναστών για φθηνή ομιλία και γραπτών μηνυμάτων (SMS) στην Ελλάδα, αλλά και τη χώρα προέλευσής τους. Μετανάστες όλων των εθνικοτήτων και κυρίως όσοι κατάγονται από Αλβανία, Ρωσία, Ουκρανία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Γεωργία έχουν:

1. Τις φθηνότερες χρεώσεις σε ομιλία (χρέωση ανά δευτερόλεπτο) και γραπτών μηνυμάτων (SMS):
  - Σε 49 χώρες στο εξωτερικό με χρέωση ανά δευτερόλεπτο
  - Προς όλα τα δίκτυα των 6 επιλεγμένων χωρών (Αλβανία, Ρωσία, Ουκρανία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Γεωργία)
  - Προς όλα τα πακέτα Vodafone International
2. Ηχογραφημένο μενού σε 6 διαφορετικές γλώσσες (για καλύτερη εξυπηρέτηση των ξενόγλωσσων συνδρομητών).
3. Οδηγό προγράμματος και τιμοκατάλογο που είναι μεταφρασμένοι στις 6 βασικές γλώσσες.



Για το νεανικό κοινό, που έχει συγκριτικά πιο περιορισμένο εισόδημα από άλλες ηλικιακές κατηγορίες, προσφέρουμε το πακέτο καρτοκινητής Vodafone CU, που παρέχει οικονομικά πακέτα ομιλίας και γραπτών μηνυμάτων (SMS) και καλύπτει τις επικοινωνιακές ανάγκες του νεανικού κοινού για φθηνή ομιλία και γραπτά μηνύματα (SMS) με την παρέα τους.

1. Από τον Οκτώβριο του 2008 το Vodafone CU προσφέρει αποκλειστικά τη δυνατότητα σε παλιούς και νέους συνδρομητές να μιλάνε 60 λεπτά την ημέρα πληρώνοντας μόνο το 1ο λεπτό, χάρη στη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία CU All day. Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία οι συνδρομητές Vodafone CU μπορούν με χρέωση μόνο ενός λεπτού να απολαμβάνουν 60 λεπτά ομιλίας προς άλλους συνδρομητές Vodafone CU και όλα τα σταθερά δίκτυα.

2. Τον Ιανουάριο του 2009 το Vodafone CU προσέφερε την πιο συμφέρουσα προσφορά της χρονιάς παρέχοντας δωρεάν ομιλία, βιντεοκλήσεις, γραπτών μηνυμάτων (SMS) και MMS προς όλα τα κινητά Vodafone CU, αλλά και αποκλειστικά Mobile Internet, με 1€ για όλο το 2009. Πιο συγκεκριμένα οι συνδρομητές Vodafone CU απολαμβάνουν:

- 1.000' ομιλίας/βιντεοκλήσεων προς CU
- 1.000 SMS/MMS προς CU
- 30 MB Internet από το κινητό τους πληρώνοντας 1€ μόνο, μια φορά για όλο το χρόνο, και μια κάρτα ανανέωσης 3€/μήνα. Η συγκεκριμένη προσφορά έληξε στις 31 Μαρτίου 2009

Επίσης, το καρτοκινητό Vodafone à la Carte από το Δεκέμβριο του 2008 προσφέρει ένα νέο μοναδικό πρόγραμμα ανταμοιβής για όλους τους συνδρομητές του. Συγκεκριμένα με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας όλοι

οι συνδρομητές Vodafone à la Carte, παλιοί και νέοι, κερδίζουν επιπρόσθετα δωρεάν 45 λεπτά ομιλίας προς όλους τους εθνικούς προορισμούς, για πάντα.

Για τους συνδρομητές μας που ταξιδεύουν στο εξωτερικό υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

1. Τον Ιούνιο 2008 το πάγιο τέλος κλήσης του προγράμματος Vodafone Passport για τις κλήσεις περιαγωγής από χώρες της Ευρώπης μειώθηκε από 1,00€ σε 0,80€ για όλους τους συνδρομητές του προγράμματος.
2. Παράλληλα, τα διαθέσιμα δίκτυα του προγράμματος αυξήθηκαν στα 41, προκειμένου να ενταχθούν στο πρόγραμμα και χώρες εκτός Ευρώπης.

Στη Vodafone, προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες, προκειμένου για την απόλυτη κατανόηση και διαφάνεια στο θέμα τιμών και χρεώσεων, για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, είτε αυτά αναφέρονται σε ιδιώτες είτε σε επαγγελματίες:

- Γ δημιουργία και ανανέωση αναλυτικών τιμοκαταλόγων χρεώσεων και διάθεση αυτών από όλα τα κανάλια πωλήσεων
- Γ επικοινωνία των χρεώσεων στην ιστοσελίδα της εταιρείας και ανανέωση αυτών σε κάθε αλλαγή τους
- Γ αναφορά στις χρεώσεις σε κάθε διαφημιστικό φυλλάδιο
- Γ ανακοινώσεις στον Τύπο σε κάθε αλλαγή τιμής ή προσφορά
- Γ χρήση επιστολών, newsletter, microsites, αναλυτικών παρουσιάσεων σε εταιρικές συναντήσεις
- Γ καθαρότητα στην όποια επικοινωνία αποφεύγοντας τυχόν παραπλανήσεις σχετικά με τυχόν περιορισμούς που υπάρχουν στις υπηρεσίες που προωθούμε.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνουμε και στις παρατηρήσεις που δεχόμαστε από το κοινό. Τα παρόντα που αφορούσαν στη Vodafone και μεταβιβάστηκαν στην εταιρεία ήταν:

- Γ 550 επιστολές από την ΕΕΤΤ
- Γ 423 επιστολές από το Υπουργείο Ανάπτυξης, το Ινστιτούτο Καταναλωτών και την Ένωση Καταναλωτών-Η Ποιότητα της Ζωής.

#### Στόχος 2008-2009

1. Διανομή εντύπου.
2. 6μηνιαίος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Διανομή εντύπου.
2. Δεν πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος λόγω αναθεώρησης των οδηγιών υπεύθυνου marketing.

#### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%
2. 0%

#### ► Στόχος 2009-2010

Ετήσιος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.

## Διαχειριζόμαστε υπεύθυνα το περιεχόμενο των υπηρεσιών μας

Στη Vodafone εφαρμόζουμε διαδικασία διαχείρισης καταλληλότητας του περιεχομένου, μέρος του οποίου απευθύνεται αποκλειστικά σε ενήλικες και διατίθεται μέσω συγκεκριμένων υπηρεσιών. Στις υπηρεσίες αυτές είναι υποχρεωτική η επικύρωση της ηλικίας του χρήστη πριν του επιτραπεί η είσοδος σε ακατάλληλο περιεχόμενο. Ακόμη, από τον Ιούνιο του 2007, παρέχουμε στους γονείς τη δυνατότητα απενεργοποίησης της πρόσβασης των παιδιών τους στις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Οι χρήστες λοιπόν εκείνοι που δεν επιθυμούν είτε οι ίδιοι είτε τα παιδιά τους να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών περιεχομένου της Vodafone, που απευθύνεται αποκλειστικά σε ενήλικες, έχουν τη δυνατότητα να απενεργοποιήσουν την εμφάνιση των υπηρεσιών αυτών στο κινητό τους, καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone και ζητώντας να ενεργοποιηθεί το «Προφίλ για ανήλικους» στο συγκεκριμένο αριθμό κλήσης. Επίσης, η Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου της εταιρείας παρακολουθεί διαρκώς τις οδηγίες που ορίζονται από τον Όμιλο Vodafone σε διεθνές επίπεδο και την προσαρμογή και εφαρμογή τους στην Ελλάδα. Στις λειτουργίες της εντάσσονται διαδικασίες όπως η κατηγοριοποίηση περιεχομένου και υπηρεσιών και ο περιορισμός εμφάνισης ανεπιθύμητων μηνυμάτων (SPAM), καθώς και η ενημέρωση για όλους τους νέους τρόπους επικοινωνίας μέσω κινητού (Social Networking, Instant messenger κ.λπ.) για την προστασία των ανήλικων χρηστών και την ασφαλέστερη πλοήγησή τους.

Η Vodafone, μαζί με τις υπόλοιπες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα έχει ενσωματώσει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και εφήβους στον προϋπάρχοντα «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών», που αποτελεί την πρωτοβουλία αυτορρύθμισης του κλάδου στην Ελλάδα. Μεταξύ των προβλέψεων του Μνημονίου αυτού είναι και η διαθεσιμότητα μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης σε περιεχόμενο ακατάλληλο για ανήλικους, η κατηγοριοποίηση του περιεχομένου έτσι ώστε να είναι σαφές κι άμεσα αντιληπτό το ακατάλληλο για ανήλικους περιεχόμενο καθώς και η διεξαγωγή ενημερωτικών εκστρατειών προς γονείς και παιδιά για την ασφαλή χρήση του κινητού. Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, η Ελλάδα ανήκει στις χώρες που έχουν ήδη εκπληρώσει το μεγαλύτερο μέρος των προβλέψεων που θέτει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο.

Στη Vodafone, ήδη από τον Ιανουάριο του 2005, είχαμε εκδώσει έντυπο με τον τίτλο «Οδηγίες διαχείρισης υπηρεσιών περιεχομένου», το οποίο και απεστάλη σε περισσότερα από 800 ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας. Παράλληλα ήταν διαθέσιμο μέσω των καταστημάτων Vodafone πανελλαδικά, αλλά και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας.

Το Σεπτέμβριο του 2007, ανανέωσαμε το έντυπο αυτό προκειμένου να ανταποκρίνεται στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες και προσδοκίες. Το νέο αυτό έντυπο, με τίτλο «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς», απεστάλη σε πάνω από 1.000 ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας, με κύριο στόχο την ενημέρωση του κοινού για τις συνεχώς εξελισσόμενες υπηρεσίες που διατίθενται μέσω των κινητών τηλεφώνων, καθώς και την παροχή πρακτικών συμβουλών προς τους γονείς, για το πώς μπορούν να καθοδηγήσουν τα παιδιά στην υπεύθυνη χρήση του κινητού τηλεφώνου, εφόσον οι ίδιοι έχουν αποφασίσει να δώσουν στο παιδί τους να χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο. Παράλληλα, το έντυπο δίνει χρήσιμες πληροφορίες για τη δυνατότητα απενεργοποίησης της πρόσβασης των παιδιών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Ο Οδηγός ξεκινά με πληροφορίες για απλά θέματα όπως τι είναι η κάρτα SIM, ο κωδικός PIN, τα SMS και τα MMS, εξηγεί τις υπηρεσίες που διαθέτει το κινητό μας, όπως το μενού υπηρεσιών Vodafone live!, την πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), ενώ για πρώτη φορά στην Ελλάδα έρχεται να λύσει απορίες για νέα θέματα που προκύπτουν από τις εξελίξεις που συντελούνται στον χώρο της επικοινωνίας, όπως τα blogs, αλλά και η κακόβουλη επικοινωνία, τα ενοχλητικά μηνύματα, τα spam και οι ιοί. Το έντυπο είναι διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα Vodafone, πανελλαδικά, καθώς και στην ιστοσελίδα της εταιρείας. Τέλος, στην ιστοσελίδα [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr) υπάρχει ειδική ενότητα με πληροφορίες όπως για παράδειγμα κανόνες υπεύθυνης συμπεριφοράς στη χρήση υπηρεσιών chat.



Ενημερωτικό έντυπο για τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση

### Στόχος 2008-2009

1. Ολοκλήρωση της ανάπτυξης του «φίλτρου» που περιορίζει την πρόσβαση από κινητό τηλέφωνο σε ιστοσελίδες του διαδικτύου, εκτός ελέγχου της Vodafone.
2. Επανεκτίμηση του περιεχομένου του Κώδικα σε συνεργασία με ευρωπαϊκούς και εθνικούς φορείς.
3. Διανομή εντύπου.
4. Εφαρμογή τοπικής πολιτικής σχετικά με τη διαφήμιση στο κινητό.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Επίτευξη του μεγαλύτερου μέρους της τεχνικής υλοποίησης.
2. Δεν προέκυψε ανάγκη επανεκτίμησης. Διαρκής παρακολούθηση των διεθνών και εθνικών εξελίξεων.
3. Διανομή 35.000 εντύπων «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς».
4. Εφαρμογή της υπάρχουσας πολιτικής.

### Ποσοστό Επίτευξης

1. 75%
2. 100%
3. 100%
4. 100%

### ► Στόχος 2009-2010

Διάθεση ολοκληρωμένου μηχανισμού ελέγχου της πρόσβασης ανήλικων χρηστών για την ασφαλέστερη πλοήγηση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου.

### Παρέχουμε συμβουλές για τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση

Η χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση είναι παράνομη και επικίνδυνη, γιατί αποσπά την προσοχή του οδηγού και θέτει σε κίνδυνο τον ίδιο και τους γύρω του. Σύμφωνα με τη σχετική εθνική νομοθεσία απαγορεύεται η χρήση κινητού τηλεφώνου, καθώς και η χρήση ακουστικών (hands free).

Η εν κινήσει χρήση κινητού τηλεφώνου επιτρέπεται μόνο όταν αυτό είναι τοποθετημένο σε ειδική θέση για ανοιχτή ακρόαση ή όταν χρησιμοποιείται με ασύρματο Bluetooth. Η μη συμμόρφωση επιβαρύνεται με ποινή και σχετικό χρηματικό πρόστιμο.

Στη Vodafone καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή συστηματικής και έγκυρης ενημέρωσης σχετικά με την ορθή χρήση του κινητού τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες κινητής τηλεφωνίας, ανεξαρτήτως του δικτύου που χρησιμοποιούν. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής πρωτοβουλίες:

- έντυπο «Κινητό τηλέφωνο και οδήγηση», το οποίο διατίθεται μέσω των καταστημάτων Vodafone, καθώς και σε συνέδρια κ.λπ. και το οποίο ανανεώθηκε το 2008 για να είναι σε πλήρη συμφωνία με το νέο Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας
- πληροφορίες στην ιστοσελίδα της εταιρείας [www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr)
- σχετική έντυπη καταχώριση που δημιουργήθηκε με στόχο την ενημέρωση και εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τη σύννομη χρήση του κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση ενημέρωσης.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συνέχιση ενημέρωσης μέσω σχετικού εντύπου και έντυπης καταχώρισης.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση ενημέρωσης.

### Ενημερώνουμε και ευαισθητοποιούμε το κοινό

Στο πλαίσιο της συστηματικής επικοινωνίας με τους πελάτες μας, αποστέλλουμε, με τους μηνιαίους λογαριασμούς, το εταιρικό ενημερωτικό έντυπο «επαφές», που βρίσκεται παράλληλα, σε ηλεκτρονική μορφή, στην ιστοσελίδα της εταιρείας ([www.vodafone.gr](http://www.vodafone.gr)). Το 2008-2009, τα κυριότερα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας που παρουσιάστηκαν είναι τα ακόλουθα:

- Απρίλιος 2008: Οδηγούμε σωστά όταν οδηγούμε με ασφάλεια
- Μάιος 2008: Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Κινητών Τηλεφώνων και Αξεσουάρ στους εταιρικούς πελάτες της Vodafone
- Ιούνιος 2008: Η Vodafone «Αγγελιοφόρος» της Greenpeace για την εξοικονόμηση ενέργειας.

Το τρέχον έτος διεκόπη η έκδοση του εντύπου «επαφές». Επίσης παρέχουμε συστηματική ενημέρωση μέσω άρθρων και ειδικών δημοσιευμάτων, καθώς και μέσω της ένθεσης ενημερωτικών εντύπων μας σε εφημερίδες και περιοδικά μεγάλης αναγνωσιμότητας. Τέλος, ανανεώνουμε την ιστοσελίδα μας με κάθε νέα πληροφορία και προγράμματα της εταιρείας μας που αφορούν στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

### Στόχος 2008-2009

Διανομή εντύπων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διανομή εντύπων.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.





## Εφοδιαστική Αλυσίδα

Στη Vodafone καλούμε όλους τους  
συνεργάτες μας να ακολουθήσουν τις πρακτικές που  
αναφέρονται στον Κώδικα Ηθικής Αγοράς  
που έχει αναπτυχθεί με στόχο τον καθορισμό  
κοινωνικών και περιβαλλοντικών  
προτύπων λειτουργίας.

## [...] Στη Vodafone εφαρμόζουμε Κώδικα Ηθικής Αγοράς

### Εφαρμόζουμε Κώδικα Ηθικής Αγοράς και μεθόδους αξιολόγησης προμηθευτών

Ως επακόλουθο της συνεργασίας με προμηθευτές και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και με γνώμονα κανόνες καλών πρακτικών, ο Όμιλος Vodafone ανέπτυξε τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς, με στόχο τον καθορισμό κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων. Στη Vodafone καλούμε όλους τους συνεργάτες μας να ακολουθήσουν ή να αποφύγουν πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα. Συγκεκριμένα, ο Κώδικας αφορά στους παρακάτω άξονες (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το [www.vodafone.com/CorporateResponsibility](http://www.vodafone.com/CorporateResponsibility)):

1. Παιδί και Εργασία
2. Εξαναγκαστική Εργασία
3. Υγεία και Ασφάλεια
4. Συνδικαλιστική Ελευθερία
5. Άνιση Μεταχείριση
6. Πειθαρχία και Συμμόρφωση
7. Ώρες Εργασίας
8. Αμοιβή
9. Προσωπική Συμπεριφορά
10. Περιβάλλον

Η συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της εταιρείας με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς αποτελεί πλέον και συμβατική τους υποχρέωση, καθώς οι αρχές αυτές έχουν συμπεριληφθεί σε όλες τις συμβάσεις και τις τροποποιήσεις αυτών, τις οποίες υπογράφει η εταιρεία με τους προμηθευτές και συνεργάτες της.

Το 2008-2009, 17 από τους κύριους προμηθευτές της εταιρείας, κλήθηκαν να συμπληρώσουν σχετικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης του βαθμού συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Οι 14 από αυτούς ανταποκρίθηκαν θετικά (82% των ερωτηθέντων) και συμπλήρωσαν το σχετικό ερωτηματολόγιο, ενώ οι 3 δεν συμπλήρωσαν το εν λόγω ερωτηματολόγιο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης των ερωτηματολογίων, οι προμηθευτές που συμμετείχαν στην αξιολόγηση, συμμορφώνονται με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς σε ποσοστό 81%.

### Διαδικασία «έγκρισης» νέων προμηθευτών

Στη Vodafone αναπτύξαμε ειδική διαδικασία που καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία ξεκινάει τη συνεργασία της με νέους προμηθευτές. Κάθε νέος προμηθευτής, που επιθυμεί να συνεργαστεί με τη Vodafone, θα πρέπει απαραίτητα να παρέχει στην εταιρεία συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες στη συνέχεια μας επιτρέπουν να διεξάγουμε Ανάλυση Επικινδυνότητας σε θέματα που αφορούν στον Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Εάν υπάρχει ενδιαφέρον και από την πλευρά της εταιρείας για έναρξη συνεργασίας με το νέο προμηθευτή, τότε τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Επικινδυνότητας, καθορίζουν την ανάγκη για συμπλήρωση από τον προμηθευτή του Ερωτηματολογίου Αυτό-Αξιολόγησης και τη διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή. Μόνο όταν οι παραπάνω διαδικασίες ολοκληρωθούν επιτυχώς μπορεί ο προμηθευτής να «εγκριθεί» ως δυνητικός προμηθευτής της εταιρείας. Το 2008-2009, δεν προέκυψε η ανάγκη για επιτόπια επιθεώρηση σε κάποιον από τους νέους προμηθευτές που συνεργάστηκαν με την εταιρεία, καθώς κανένας δεν αξιολογήθηκε ως «υψηλού κινδύνου» προμηθευτής, με βάση τη διαδικασία της «έγκρισης» νέων προμηθευτών.



### Επιθεωρήσεις προμηθευτών

Το 2008-2009, διενεργήσαμε επιθεώρηση σε θέματα τήρησης των αρχών του Κώδικα, σε τρεις από τους προμηθευτές «υψηλού κινδύνου». Αποτέλεσμα των επιθεωρήσεων ήταν η επισήμανση 10 περιπτώσεων, στις οποίες οι προμηθευτές δεσμεύτηκαν να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες, προκειμένου να βελτιώσουν την επίδοσή τους.

Οι περιπτώσεις αυτές περιλάμβαναν:

- ▮ περιβαλλοντική διαχείριση (2 επισημάνσεις)
- ▮ εργασιακά θέματα (8 επισημάνσεις).

### «Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει το πρόγραμμα «Speak Up», που αποτελεί ένα μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και τους εργαζομένους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας μας ή των προμηθευτών της. Οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι της εταιρείας μας έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν οποιαδήποτε ανησυχία τους σχετικά με την ορθότητα των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Vodafone στον τομέα των προμηθειών σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που καταγράφονται.

### Στόχος 2008-2009

80% των κύριων τοπικών προμηθευτών της Vodafone είναι ενήμεροι, συμμορφώνονται ενεργά και παρέχουν στην εταιρεία αναφορά συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

82% των κύριων τοπικών προμηθευτών της Vodafone είναι ενήμεροι, συμμορφώνονται ενεργά και παρέχουν στην εταιρεία αναφορά συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Σχεδιασμός διορθωτικών δράσεων σε συνεργασία με τους προμηθευτές της εταιρείας οι οποίοι συμμετείχαν στην αξιολόγηση κατά τη διάρκεια του 2008-2009, και βρέθηκε να συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.





## Εργαζόμενοι

Αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική  
μας επιτυχία και η μελλοντική μας ανάπτυξη  
ως εταιρεία βασίζεται στους ανθρώπους  
μας, οι οποίοι αποτελούν ένα σημαντικό  
κεφάλαιο της Vodafone.

# [...] Στη Vodafone στοχεύουμε να προσελκύουμε, να αναπτύσσουμε και να διατηρούμε ΤΟΥΣ ΙΚΑΝΟΤΕΡΟΥΣ εργαζομένους

## Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας με μια ματιά

Ο αριθμός των εργαζομένων της εταιρείας μας το 2008 ήταν 2.641, εκ των οποίων το 96,6% απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και το 3,4% με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Επιπλέον, το 54% είναι γυναίκες, το 46% άνδρες και το 91,4% των εργαζομένων αφορά τις ηλικιακές ομάδες 25-44.

Σύμφωνα με την στρατηγική της εταιρείας, προσπαθούμε να προσελκύουμε, να αναπτύσσουμε και να διατηρούμε τους ικανότερους ανθρώπους, ώστε να διασφαλίζουμε τη συνεχή επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων και προτεραιοτήτων. Στόχος μας είναι να είμαστε ένας εργοδότης υψηλής προτίμησης, τόσο για τους υφιστάμενους, όσο και για τους πιθανούς εργαζομένους, υιοθετώντας δομές και πρακτικές που αποβλέπουν στην εξεύρεση και αξιοποίηση ανθρώπων με ταλέντο και ιδιαίτερες ικανότητες.

### Μορφωτικό επίπεδο

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Διδακτορικό                             | 1%  |
| Μεταπτυχιακές σπουδές                   | 19% |
| Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)     | 22% |
| Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ) | 14% |
| Κολλέγιο                                | 7%  |
| Ινστιτούτα Επαγγελμα. Κατάρτισης (ΙΕΚ)  | 20% |
| Λύκειο                                  | 17% |

### Φύλο

|          |     |
|----------|-----|
| Γυναίκες | 54% |
| Άνδρες   | 46% |

### Ηλικία

|            |    |
|------------|----|
| Μικρότερη  | 18 |
| Μεγαλύτερη | 64 |
| Μέσος Όρος | 33 |

Στη Vodafone προσφέρουμε στο σύνολο των εργαζομένων (100%), ανεξάρτητα αν έχουν σύμβαση αορίστου ή ορισμένου χρόνου, μερικής ή πλήρους απασχόλησης, ανταγωνιστικές αμοιβές, οι οποίες είναι υπέρτερες των εκάστοτε ισχυόντων κατωτάτων ορίων των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας βάσει Ειδικότητας Εργαζομένου, καθώς επίσης και πρόσθετες παροχές.

### Αριθμός Εργαζομένων

|           |       |
|-----------|-------|
| 2008-2009 | 2.641 |
| 2007-2008 | 2.779 |
| 2006-2007 | 2.689 |

Επιπλέον, διαθέτουμε προγράμματα χορήγησης μετοχών για συγκεκριμένα ιεραρχικά επίπεδα και, στο πλαίσιο της πολιτικής αναγνώρισης και επιβράβευσης, το πρόγραμμα επιβράβευσης για όλους τους εργαζομένους, μέσω του οποίου αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται καινοτόμες ιδέες και πρωτοβουλίες, με σκοπό την ενδυνάμωση του ηθικού και την αφοσίωση των εργαζομένων στην εταιρεία. Πολιτική, δε, της εταιρείας είναι η συσχέτιση της αμοιβής με την απόδοση των εργαζομένων για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων.

### Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Διεύθυνση

| Διεύθυνση                            | Αρ. Εργαζομένων | Ποσοστό     |
|--------------------------------------|-----------------|-------------|
| CEO's Office                         | 3               | 0,11%       |
| Commercial Business                  | 154             | 5,83%       |
| Consumer Commercial                  | 659             | 24,95%      |
| Corporate Affairs                    | 21              | 0,80%       |
| Customer Services                    | 875             | 33,13%      |
| Finance                              | 239             | 9,05%       |
| Human Resources                      | 49              | 1,86%       |
| Legal                                | 14              | 0,53%       |
| Technology                           | 472             | 17,87%      |
| Regulatory & Interconnection         | 9               | 0,34%       |
| Consumer Fixed Telephony & Broadband | 11              | 0,42%       |
| Information Technology               | 68              | 2,57%       |
| Operations Development               | 59              | 2,24%       |
| Vodafone Albania                     | 8               | 0,30%       |
| <b>Σύνολο</b>                        | <b>2.641</b>    | <b>100%</b> |



## Εύρος ηλικιών

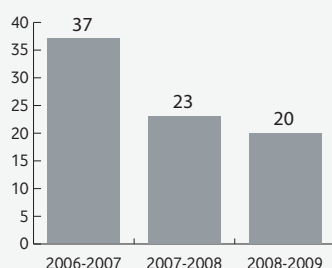
|          | 2008-2009 |       |       |       |     | 2007-2008 |       |       |       |     | 2006-2007 |       |       |       |     |
|----------|-----------|-------|-------|-------|-----|-----------|-------|-------|-------|-----|-----------|-------|-------|-------|-----|
|          | <25       | 25-34 | 35-44 | 45-55 | >55 | <25       | 25-34 | 35-44 | 45-55 | >55 | <25       | 25-34 | 35-44 | 45-55 | >55 |
| Γυναίκες | 89        | 883   | 405   | 37    | 3   | 140       | 927   | 358   | 34    | 3   | 123       | 916   | 302   | 32    | 2   |
| Άνδρες   | 40        | 631   | 494   | 47    | 12  | 61        | 681   | 508   | 43    | 14  | 37        | 726   | 478   | 59    | 14  |
| Σύνολο   | 129       | 1.514 | 899   | 84    | 15  | 201       | 1.608 | 866   | 87    | 17  | 160       | 1.642 | 780   | 91    | 16  |

## Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού\*

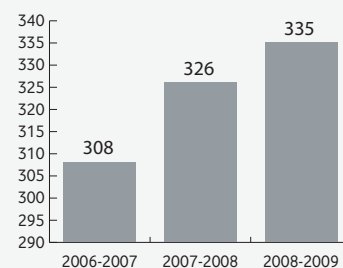
|           |        |
|-----------|--------|
| 2008-2009 | 12,37% |
| 2007-2008 | 10,35% |
| 2006-2007 | 10,27% |

\* Το ποσοστό μετακίνησης προσωπικού (turnover) αναφέρεται στο σύνολο των οικειοθελών αποχωρήσεων προς το άθροισμα των προσλήψεων κατά τη διάρκεια του κάθε έτους και των εργαζομένων στην αρχή του έτους.

### Αριθμός μη οικειοθελών αποχωρήσεων



### Αριθμός οικειοθελών αποχωρήσεων



## Νέες προσλήψεις

|           |     |
|-----------|-----|
| 2008-2009 | 307 |
| 2007-2008 | 519 |
| 2006-2007 | 530 |

## 2008-2009

| Τύπος σύμβασης   | Part timers | Πρακτική ΤΕΙ | Τακτικό | Σύνολο |
|------------------|-------------|--------------|---------|--------|
| Αορίστου χρόνου  | 77          | -            | 2.473   | 2.550  |
| Ορισμένου χρόνου | 14          | 3            | 74      | 91     |
| Σύνολο           | 91          | 3            | 2.547   | 2.641  |

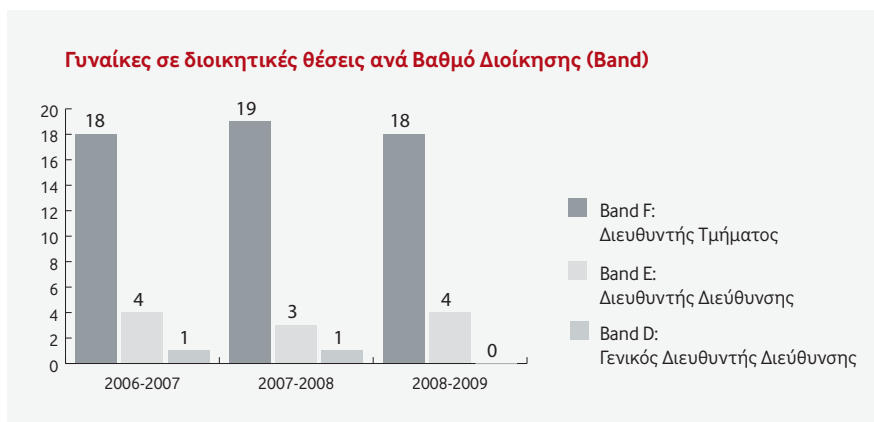
## 2008-2009

| Τύπος σύμβασης   | Σύνολο | %     |
|------------------|--------|-------|
| Αορίστου χρόνου  | 2.550  | 96,6% |
| Ορισμένου χρόνου | 91     | 3,4%  |
| Σύνολο           | 2.641  | 100%  |

## Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους – Ανθρώπινα Δικαιώματα

Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο οι αξίες της Vodafone υποστηρίζονται, υπάρχει σεβασμός στη διαφορετικότητα, οι άνθρωποι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια και παρέχονται ίσες ευκαιρίες για όλους.

Κανένα περιστατικό που να αφορά σε φυλετικές ή άλλης μορφής διακρίσεις δεν τέθηκε υπόψη της εταιρείας μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας. Συγκεκριμένα η συμμετοχή των γυναικών στην απασχόληση είναι 54% και το 15,3% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες. Επιπλέον, 2 από τα 12 μέλη του Συμβουλίου Διοίκησης (Management Committee) είναι γυναίκες.



Επιπλέον, ουδεμίας μορφής διάκριση δεν πραγματοποιείται όσον αφορά στις αμοιβές των εργαζομένων. Παρέχουμε ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτου φύλου. Στο δυ-

ναμικό της εταιρείας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι εργαζόμενοι και δεν απαντώνται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

### Θέσεις ανά φύλο

|                 | 2008-2009  |              |             |             | 2007-2008  |              |             |             | 2006-2007  |              |             |             |
|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|
|                 | Managerial | Staff        | Managerial% | Staff%      | Managerial | Staff        | Managerial% | Staff%      | Managerial | Staff        | Managerial% | Staff%      |
| <b>Άνδρες</b>   | 122        | 1.102        | 84,7%       | 44,1%       | 128        | 1.189        | 84,8%       | 45,2%       | 127        | 1.187        | 84,7%       | 46,6%       |
| <b>Γυναίκες</b> | 22         | 1.395        | 15,3%       | 55,9%       | 23         | 1.439        | 15,2%       | 54,8%       | 23         | 1.352        | 15,3%       | 53,4%       |
| <b>Σύνολο</b>   | <b>144</b> | <b>2.497</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>151</b> | <b>2.628</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>150</b> | <b>2.539</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |



Γυμναστήριο στα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική

## Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις

Σε επίπεδο Ομίλου Vodafone, για την αποτελεσματική διασφάλιση του δικαιώματος των εργαζομένων για ενημέρωση και διαβούλευση σε κοινοτικής κλίμακας επιχειρήσεις, έχει συγκροτηθεί το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Εργαζομένων σε συμμόρφωση προς την οδηγία της Ε.Ε. και το Π.Δ. 40/97.

Ταυτόχρονα, έχει δημιουργηθεί στη Vodafone επιχειρησιακό σωματείο εργαζομένων με σκοπό τη διαφύλαξη και προαγωγή των εργασιακών, οικονομικών και ασφαλιστικών συμφερόντων και τη διατήρηση των κεκτημένων δικαιωμάτων των εργαζομένων με απώτερο σκοπό την ποσοτική και ποιοτική βελτίωσή τους. Η συνδικαλιστική δράση του σωματείου αλλά και η συμπεριφορά του εργοδότη διέπονται από τις διατάξεις του Ν. 1264/82. Σύμφωνα δε με το άρθρο 16 παρ.4, του προαναφερθέντος νόμου, εκπρόσωποι της εταιρείας πραγματοποιούν τακτικές συλλογικές συζητήσεις, τουλάχιστον μια φορά το μήνα, με τους εκπροσώπους του σωματείου.

## Βελτιώνουμε την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων

Το σύνολο των ενεργειών μας, που αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό της Vodafone, διέπεται από συγκεκριμένες εργασιακές αρχές που ενθαρρύνουν το σεβασμό και την ανάπτυξη εμπιστοσύνης. Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε κανάλια επικοινωνίας ανάμεσα στην εταιρεία και τους εργαζομένους. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούμε διάφορα μέσα επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα:

- ▢ το εσωτερικό διαδίκτυο της εταιρείας (intranet)
- ▢ τον ΑΙΟΛΟ, την εξατομικευμένη ηλεκτρονική ενημέρωση προς όλους τους εργαζομένους σε καθημερινή βάση
- ▢ το εταιρικό περιοδικό «joy!».

Τα συγκεκριμένα μέσα έχουν στόχο τόσο την ενημέρωση των εργαζομένων για εταιρικά θέματα (για παράδειγμα στρατηγική, εξελίξεις, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πρωτοβουλίες της εταιρείας) και τη σωστή και έγκυρη πληροφόρηση για τις πολιτικές και τα συστήματα της εταιρείας, όσο και την ενίσχυση της εταιρικής «κουλτούρας».

- ▢ Τη γραμμή άμεσης εξυπηρέτησης, η οποία ενοποιεί τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των εργαζομένων μιας σειράς τμημάτων, που σκοπό έχουν να διευκολύνουν την καθημερινή εργασία. Ουσιαστικά, μέσα σε ένα ενοποιημένο περιβάλλον, που συνδυάζει τηλέφωνο και εσωτερικό διαδίκτυο, έχουν οι εργαζόμενοι της Vodafone τη δυνατότητα να έρχονται ευκολότερα σε επαφή με διάφορα τμήματα της εταιρείας. Συγκεκριμένα για την τηλεφωνική επικοινωνία, υπάρχει

η γραμμή εξυπηρέτησης 3222, στην οποία έχουν πρόσβαση μόνον οι εργαζόμενοι της εταιρείας. Είναι προσβάσιμη από το εταιρικό και το employee κινητό τηλέφωνο (σύνδεση άνευ παγίου προς όλους τους εργαζομένους με προνομιακές χρεώσεις) και το σταθερό τηλέφωνο γραφείου. Οι διαθέσιμες επιλογές της εν λόγω γραμμής είναι οι ακόλουθες:

- ▢ θέματα λογαριασμών, υπηρεσιών και εμπορικής πολιτικής (13830)
- ▢ θέματα Vodafone Live, 3G, και υπηρεσιών δεδομένων (13830)
- ▢ θέματα μηχανογραφικής υποστήριξης (3800)
- ▢ θέματα ανθρώπινου δυναμικού (1700).

Για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργεί από τον Απρίλιο του 2003 η Γραμμή εξυπηρέτησης (Help Desk) 1700, η οποία εξυπηρετεί όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε ερωτήματα αναφορικά με θέματα μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος της Alico, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων.

Το τελευταίο εξάμηνο η γραμμή Help Desk δέχθηκε 3.054 κλήσεις, εκ των οποίων οι 2.484 απαντήθηκαν την ίδια χρονική στιγμή από τους εργαζομένους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Help Desk, ενώ μόνο οι 570 κλήσεις προχώρησαν προς περαιτέρω διερεύνηση ή επεξεργασία από τα αρμόδια τμήματα.

## Μοιραζόμαστε την άποψή μας

Η απευθείας επικοινωνία με τους εργαζομένους είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία της κουλτούρας της εταιρείας μας και της ενδυνάμωσης των μεταξύ τους σχέσεων. Στη Vodafone διενεργούμε, σε τακτά χρονικά διαστήματα, έρευνα μεταξύ των εργαζομένων, ώστε να ενημερωνόμαστε για τις απόψεις τους και το πώς αισθάνονται.

### Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων

Μία φορά το χρόνο, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους, διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone, η «Έρευνα Εργαζομένων». Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η εταιρεία ακούει την γνώμη των εργαζομένων για διάφορα θέματα, τα οποία αφορούν στη δέσμευσή τους προς την εταιρεία, την άποψή τους για τους προϊστάμενους τους, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους, με στόχο τη διευθέτηση των θεμάτων που προκύπτουν. Η έρευνα εστιάζει στους 3 πυλώνες της Στρατηγικής του Ανθρώπινου Δυναμικού (Employer of Choice – Γνώση και ανάπτυξη – Κουλτούρα υψηλής απόδοσης), και τα αποτελέσματα αξιολογούνται προκειμένου να δημιουργηθεί ένα πλάνο ενεργειών με σκοπό τη βελτίωση συγκεκριμένων τομέων. Οι δύο σημαντικοί δείκτες από την έρευνα αυτή είναι:

- ▮ ο δείκτης δέσμευσης των εργαζομένων
- ▮ ο δείκτης ικανοποίησης των εργαζομένων από τις πρακτικές διοίκησης των προϊσταμένων του κάθε τμήματος.

Οι δύο αυτοί δείκτες αποτελούν μέτρο σύγκρισης της εταιρείας τόσο διεθνώς μέσα στον Όμιλο Vodafone όσο και τοπικά μεταξύ των διευθύνσεων. Για πρώτη δεχρονιά φέτος, ο δείκτης ικανοποίησης των διευθυντών έπαιξε σημαντικό ρόλο τόσο στην αξιολόγηση των διευθυντών, καθώς αποτελεί μέρος του στόχου τους για την εύρυθμη λειτουργία των ομάδων τους, όσο και για το προσωπικό τους πλάνο ανάπτυξης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διεξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους διευθύνσεων με τη συμμετοχή των αντίστοιχων εργαζομένων και δημιουργούνται βραχυπρόθεσμα/μακροπρόθεσμα πλάνα ενεργειών τα οποία και παρακολουθούνται, προκειμένου να βελτιωθούν οι περιοχές που αναδεικνύονται.

Η Vodafone Ελλάδος, στην Έρευνα Εργαζομένων του 2008, σημείωσε ποσοστό συμμετοχής το οποίο ανήλθε στο 90% επί του συνόλου των εργαζομένων, σε σχέση με το 83% της αντίστοιχης έρευνας σε επίπεδο Ομίλου. Το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων της Vodafone Ελλάδος ανήλθε στο 74% έναντι 73% του Ομίλου, ενώ η αντίστοιχη διαφορά ικανοποίησης από τους διοικητικούς εργαζομένους ανέρχεται στις 2 ποσοστιαίες μονάδες.

## Στρατηγική

Το 2008 ξεκίνησε μια πρωτοβουλία η οποία αποτέλεσε ένα από τα σημαντικά ευρήματα της προηγούμενης έρευνας σε επίπεδο φιλοσοφίας και κουλτούρας της εταιρείας. Το τρίπτυχο Ομαδικότητα-Επικοινωνία-Δέσμευση αποτελεί τη βάση του τρόπου εργασίας μας και είναι η κύρια περιοχή στην οποία το πλάνο ενεργειών θα εστιάσει για το οικονομικό έτος 2009-2010. Την περίοδο 2008-2009 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- ▮ Βιωματικές συναντήσεις (workshops) για την κατανόηση και τη μετάδοση της νέας κουλτούρας. Οι συναντήσεις ξεκίνησαν με τη συμμετοχή της Διοικητικής ομάδας της εταιρείας σε διαδραστικές συναντήσεις, συνέχισαν σε όλους τους διευθυντές και προϊσταμένους των τμημάτων και ολοκληρώθηκαν μέσα από μια σειρά συναντήσεων με όλους τους εργαζομένους.
- ▮ Διατμηματικά έργα με σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης των διευθύνσεων και την πραγματική εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη, όσον αφορά στη γνώση των θεμάτων και της εμπειρίας που διαθέτουν οι εργαζόμενοι.
- ▮ Έναρξη προγράμματος Αναγνώρισης «Κάνε τη διαφορά» με στόχο την ενθάρρυνση των εργαζομένων να επιδείξουν πρωτοβουλία, προτείνοντας καινοτόμες και εφαρμόσιμες λύσεις που προσθέτουν αξία, αλλά και την επιβράβευση εφαρμοσμένων ενεργειών.

### ► Στόχος 2009-2010

Επέκταση βιωματικών συναντήσεων, διατμηματικών έργων, πρόγραμμα «Κάνε τη διαφορά».



## Παρέχουμε ευκαιρίες δια βίου μάθησης

Οι εργαζόμενοι της Vodafone αποτελούν τη βασική κινητήρια δύναμη στην εκπλήρωση της στρατηγικής της εταιρείας και των εταιρικών στόχων. Για εμάς στη Vodafone αποτελεί ηθική υποχρέωση να διασφαλίζουμε ότι οι εργαζόμενοι διαρκώς αναπτύσσονται σύμφωνα με τις δυνατότητες και τις επιχειρηματικές τους ανάγκες. Φροντίζουμε να παρέχουμε στους εργαζομένους τα εφόδια, ώστε να έχουν –κάθε στιγμή– επιλογές εξέλιξης και δυνατότητες εκπλήρωσης των επαγγελματικών φιλοδοξιών τους. Μέσα από αυτό το πρίσμα υπάρχει συνεχής διάλογος με τους εργαζομένους, συνεχής επένδυση στη γνώση και την ανάπτυξη αυτών και διαδικασίες που διασφαλίζουν τον προγραμματισμό και την υλοποίηση σχετικών με τα προαναφερόμενα πλάνων.

Η στρατηγική της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εταιρικούς στρατηγικούς στόχους και την κουλτούρα της εταιρείας. Χρησιμοποιώντας ως διαδικασίες το «Διάλογο της Απόδοσης» αλλά και τα «Forum Ανάπτυξης» (Development Boards), οι προϊστάμενοι ανταλλάσσουν απόψεις για τους εργαζομένους, συμφωνούν για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη αυτών, τα πλάνα διαδοχής και για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη και τη διατήρηση των ταλέντων της εταιρείας. Οι εν λόγω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί, ώστε να εξασφαλίζουν στους εργαζομένους της εταιρείας τη δια βίου μάθηση, εκπαίδευση και ανάπτυξή τους, ενώ παράλληλα να υποστηρίζουν την εργασιακή τους απασχόληση, καθώς και να συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση της σταδιοδρομίας τους, προσφέροντάς τους τα απαραίτητα εφόδια.

Ο «Διάλογος της Απόδοσης» είναι ένας συνεχής διάλογος με τους εργαζομένους. Στοχεύει στη διασφάλιση της εναρμόνισης όλων με τη στρατηγική της εταιρείας, καθώς και στη δημιουργία των αναπτυξιακών πλάνων του εκάστοτε έτους που θα βοηθήσουν τους εργαζομένους να υλοποιήσουν τους στόχους τους.

Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% του συνόλου των εργαζομένων που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Στην προσπάθεια ενίσχυσης μιας κουλτούρας που διακατέχεται από αξιοκρατία, ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Ευθυγράμμισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να διασφαλισθεί ότι εφαρμόζονται κριτήρια αξιολόγησης για αντίστοιχους ρόλους σε όλη την εταιρεία. Η «Διαδικασία του Διαλόγου» είναι ένα εργαλείο που διασφαλίζει ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι προϊστάμενοί τους έχουν την ευθύνη της ανάπτυξης μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον που παρέχει ευκαιρίες εξέλιξης.

Τα «Forum Ανάπτυξης» (Development Boards) είναι η διαδικασία μέσω της οποίας γίνονται συζητήσεις για τη δυναμική των εργαζομένων, τα πλάνα διαδοχής, αλλά και τις ενέργειες που απαιτούνται για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της εταιρείας, προετοιμάζοντας σωστά το ανθρώπινο δυναμικό της. Μέσα από αυτές τις συναντήσεις συμφωνούνται τα αναπτυξιακά πλάνα εργαζομένων για τα επόμενα 3-5 χρόνια. Επίσης, τα «Forum Ανάπτυξης» (Development Boards) μας βοηθούν να εντοπίσουμε και να δώσουμε ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης σε εργαζομένους μέσω προαγωγών και διατημηματικών μετακινήσεων.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συνέχιση της διαδικασίας.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».

Το πλαίσιο εκπαίδευσης είναι ένα βασικό εργαλείο με πληθώρα διαφορετικών προτάσεων, που συμβάλλει στην εξέλιξη των εργαζομένων και υποστηρίζει τις διαδικασίες που προαναφέρθηκαν. Αποτελείται από σεμινάρια, διαδραστικές ενέργειες, e-learning και προγράμματα του Ομίλου Vodafone για όσους έχουν τη δυναμική να εξελιχθούν σε διοικητικούς ρόλους σε όλο τον κόσμο. Η πλειοψηφία των προγραμμάτων είναι σχεδιασμένα αποκλειστικά για την εταιρεία μας. Μέρος αυτών αποτελεί και το πρόγραμμα «Executive Studies» σε συνεργασία με το ALBA (Athens Laboratory Business School) που προσφέρει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις επιπέδου MBA σύμφωνα με τα πρότυπα της Vodafone. Παράλληλα, η εταιρεία επενδύει στη συνεχή επιμόρφωση των εργαζομένων μέσα από τη χρηματοδότηση μέρους του κόστους προγραμμάτων για την απόκτηση πτυχίου.

Στη Vodafone, το 2008-2009, επενδύσαμε πάνω από €1.000.000 για την εκπαίδευση των εργαζομένων μας. Ο μέσος όρος εκπαιδευτικών ημερών ήταν 4,5 ενώ πλέον του 79% των εργαζομένων έλαβε μέρος σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Οι περιοχές που εστιάσαμε ήταν:

1. Εκπαίδευση σε προϊόντα/υπηρεσίες: Για την υποστήριξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών απαιτείται η κατάρτιση των άμεσα εμπλεκόμενων σε τεχνικά και εμπορικά θέματα.
2. Εκπαίδευση στο αντικείμενο εργασίας/εξειδίκευση: Η εκπαίδευση αυτή αφορά στην τεχνογνωσία που είναι απαραίτητη, ώστε οι εργαζόμενοι να ανταποκριθούν με επιτυχία στα καθήκοντά τους.
3. Εκπαίδευση σε επιχειρηματικές δεξιότητες/στη διοικητική ανάπτυξη στελεχών: Οι επιχειρηματικές δεξιότητες αφορούν στον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι υλοποιούν τους στόχους τους, καθώς και τις δεξιότητες που οφείλει να έχει ένας προϊστάμενος ώστε να αναπτύσσει και να διοικεί την ομάδα του/της αποτελεσματικά. Στον τομέα αυτό συμπεριλαμβάνονται και διεθνή εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο:

α. την ανάπτυξη κοινής κουλτούρας και ηγετικών ικανοτήτων

β. τη δημιουργία ευρύτερης ομάδας, σε παγκόσμιο επίπεδο, που θα ενισχύσει την ανταλλαγή απόψεων και πρακτικών.

4. Εκπαίδευση σε θέματα υγείας, ασφάλειας και αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών: Η εκπαίδευση αυτή συνδέεται κυρίως με την ευημερία των εργαζομένων, αλλά και με την ασφάλεια στην εργασία τους.
5. Κατάρτιση νέο-προσληφθέντων: Τα προγράμματα αυτού του τομέα εστιάζουν στην ομαλή ένταξη των νέων εργαζομένων στην κουλτούρα του οργανισμού.

Οι περιοχές όπως αναφέρθηκαν παραπάνω καλύπτονται από συνδυασμό εκπαιδεύσεων, e-learning, action learning, workshops, καθώς και προτεινόμενη βιβλιογραφία. Στη Vodafone, διασφαλίζουμε ότι οι σωστές διαδικασίες και τα σωστά εργαλεία είναι διαθέσιμα ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να σχεδιάσουν αποτελεσματικότερα το ατομικό πλάνο ανάπτυξής τους, σε συνεργασία με τους προϊστάμενους τους, και επιδεικνύοντας αμοιβαία δέσμευση.

### Στόχος 2008-2009

1. Νέο προσωπικό αναπτυξιακό πλάνο για το 100% των εργαζομένων.
2. Εισαγωγή νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τα τμήματα που έχουν συχνή επαφή με τον πελάτη.
3. Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν στην ανάπτυξη των στελεχών της εταιρείας σε επιλεγμένες δεξιότητες με στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου τους.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Απόκτηση προσωπικού αναπτυξιακού πλάνου για το 100% των εργαζομένων.
2. Εισαγωγή νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τα τμήματα που έχουν συχνή επαφή με τον πελάτη.
3. Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν στην ανάπτυξη των στελεχών της εταιρείας σε επιλεγμένες δεξιότητες με στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου τους.

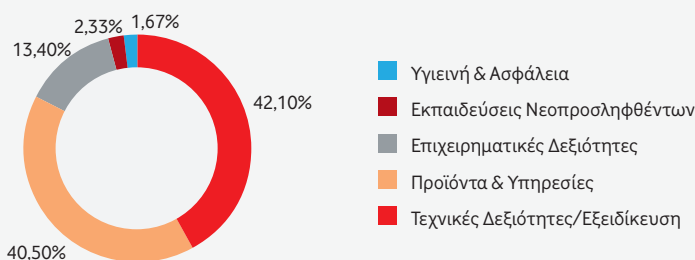
### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%
2. 100%
3. 100%

### ► Στόχος 2009-2010

Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στην ομαδικότητα, την επικοινωνία και τη δέσμευση στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαίδευσης





Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική

## Στρατηγικές συνεργασίες με πανεπιστήμια

Στο πλαίσιο του στόχου να χτίσουμε την καλύτερη δυνατή ομάδα εργασίας και σκοπεύοντας να αποτελούμε ένα αξιοσέβαστο περιβάλλον εργασίας όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη, εγκαινιάσαμε ένα εντατικό πρόγραμμα συνεργασιών με πανεπιστήμια της Ελλάδος και του εξωτερικού.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε συγκεκριμένα ιδρύματα, με συναφές αντικείμενο σπουδών, όπως αυτό που απασχολείται σε καίρια σημεία στην εταιρεία. Η συνεργασία κινείται σε 4 άξονες οι οποίοι έχουν αμοιβαία οφέλη τόσο για την ακαδημαϊκή κοινότητα όσο και για την ίδια την εταιρεία:

- Μεταφορά γνώσης, μέσα από ομιλίες σημαντικών στελεχών στα πανεπιστήμια, ανάθεση και παρακολούθηση πτυχιικών εργασιών σε συνεργασία με τους φοιτητές και τους αντίστοιχους καθηγητές.
- Διεξαγωγή κοινών επιστημονικών ερευνών, με τη συμμετοχή εργαζομένων και ερευνητικών μονάδων συγκεκριμένων πανεπιστημίων.
- Παροχή βραβείων, οικονομικού περιεχομένου στους καλύτερους φοιτητές ανά έτος.
- Επαγγελματική αποκατάσταση και προσφορά βραχυπρόθεσμων θέσεων εργασίας (3-6 μήνες), στο πλαίσιο απόκτησης εμπειρίας σε φοιτητές. Συγκεκριμένα, το 2008-2009 αναπτύχθηκε ένα πρόγραμμα για μεταπτυχιακούς φοιτητές όπου θα δίνεται η δυνατότητα απόκτησης συνολικής άποψης της εταιρείας και των λειτουργιών

αυτής μέσα από μια τοποθέτηση 18-24 μηνών. Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί για πρώτη φορά μέσα στο 2010.

Οι συνεργασίες αυτές επεκτείνονται τόσο σε τοπικό επίπεδο με σημαντικά δημόσια ιδρύματα, όσο και στο εξωτερικό σε αναγνωρισμένες σχολές παγκόσμιου κύρους.

## Φροντίζουμε για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων

Η διαχείριση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας εφαρμόζεται σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα (OHSAS 18001), με σύστημα που εγγυάται την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων της Vodafone σε όλες τις πτυχές της εργασίας, εστιάζοντας στην πρόληψη των κινδύνων.

Από τον Ιούνιο του 1999 έχουμε πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 (OHSAS 18001, BS 8800), γεγονός που υποδηλώνει την ανταπόκρισή μας στις απαιτήσεις της συστηματικής διαχείρισης θεμάτων υγείας και ασφάλειας για τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους πελάτες της.

Η επίτευξη των στόχων σε σχέση με την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των διευθυντικών στελεχών της εταιρείας, επιβεβαιώνοντας την πρωταρχική μέριμνα της εταιρείας για τα συγκεκριμένα θέματα (Safety First).

Στη Vodafone συνεργαζόμαστε με Ιατρούς Εργασίας και με Συμβούλους Επαγγελματικής Υγείας και Ασφάλειας για την κάλυψη των αναγκών σε όλη την Ελλάδα και την παροχή υποδείξεων και συμβουλών σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την ασφάλεια και τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. Οι Τεχνικοί Ασφαλείας και οι Ιατροί Εργασίας πραγματοποιούν τακτικές επισκέψεις σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας (κτίρια, καταστήματα, Σταθμούς Βάσης) κάνοντας υποδείξεις προς τη διοίκηση για τη συμμόρφωση της εταιρείας με την ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.

Επιπλέον, έχουμε συγκροτήσει την «Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας» όπου προεδρεύει ο Διευθυντής Προσωπικού ή ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και συμμετέχουν εργαζόμενοι απ' όλες τις διοικητικές βαθμίδες και διευθύνσεις/τμήματα της εταιρείας, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας συγκαλείται 4 φορές ετησίως με σκοπό την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Τα μέλη της επιτροπής ενημερώνονται για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων, εκπαιδεύονται σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ώστε να φροντίζουν για την τήρηση των μέτρων ασφάλειας στο χώρο εργασίας τους, ενώ συμμετέχουν και στη διαμόρφωση των πολιτικών της εταιρείας για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.

Στη Vodafone φροντίζουμε να είμαστε σε θέση να αντιμετωπίσουμε οιαδήποτε έκτακτη ανάγκη. Για το σκοπό αυτό έχει εκπονηθεί και εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης» και πραγματοποιούνται τουλάχιστον 1 φορά ετησίως ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας. Παράλληλα εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι βοηθούν στην έγκαιρη εκκένωση από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, σε περίπτωση ανάγκης. Ο αριθμός τους ανέρχεται στους 141.

Παράλληλα, δίνοντας προτεραιότητα στην προστασία των εργαζομένων μας από επαγγελματικούς κινδύνους, παρακολουθούμε τα ατυχήματα των εργαζομένων και συνεργατών στους χώρους εργασίας μας, στοχεύοντας στο μηδενικό αριθμό θανατηφόρων ατυχημάτων και σοβαρών περιστατικών και στη συστηματική μείωση των ατυχημάτων των εργαζομένων και των συνεργατών μας.

#### Στόχος 2008-2011

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

4 ατυχήματα κατά τη διάρκεια εργασίας με πολύ ελαφρούς τραυματισμούς, που οδήγησαν σε απώλεια χρόνου εργασίας.

#### Ποσοστό Επίτευξης

-

#### ► Στόχος 2008-2011

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008.

Στη Vodafone, με σκοπό τον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση στο εργασιακό περιβάλλον και τις διεργασίες, φροντίζουμε για την παρακολούθηση των απουσιών των εργαζομένων μας λόγω ασθενειών και ατυχημάτων. Συγκεκριμένα:

#### Δείκτης απώλειας ημερών άμεσου προσωπικού λόγω ασθένειας ή ατυχήματος \*

|                  |       |
|------------------|-------|
| <b>2008-2009</b> | 1,60% |
| <b>2007-2008</b> | 1,64% |

\*

Ποσοστό (%) των ημερών απουσίας λόγω ασθένειας ή ατυχήματος διαιρεμένο με το συνολικό αριθμό εργασιμων ημερών.

Επίσης, στη Vodafone προσφέρουμε σε όλους τους εργαζομένους:

- ▮ ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα υγείας, σε συνδυασμό με την ασφάλιση για ατυχήματα και απώλεια εισοδήματος
- ▮ συμβουλές και ενημέρωση για την προφύλαξη ή αντιμετώπιση σοβαρών ασθενειών και θεμάτων υγείας, που είτε σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας (όπως για παράδειγμα μέσα από την Πολιτική Ταξιδιών της εταιρείας) είτε αφορούν γενικότερα θέματα που μπορεί να επηρεάσουν τους εργαζομένους της εταιρείας και τις οικογένειες τους (όπως για παράδειγμα ενημέρωση για επιδημίες τύπου «Νέας Γρίπης»).

#### Πίνακας Ατυχημάτων

(σε όλα τα ατυχήματα που αναφέρουμε υπάρχει απώλεια χρόνου εργασίας)

|                                                                                                                                                                                                         | 2008-2009 | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Θανατηφόρα ατυχήματα άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)                                                                                                                                  | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών και εργολαβικού προσωπικού                                                                                                                                              | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Θανατηφόρα ατυχήματα τρίτων (πελατών κ.λπ.)                                                                                                                                                             | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Μη ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν μία ώρα πριν ή μία ώρα μετά το ωράριο εργασίας και εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας) | 13        | 22        | 11        | 16        |
| Ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)                                                       | 4         | 1         | 2         | 3         |



Πρόγραμμα αιμοδοσίας Vodafone

## Προσφέρουμε οικειοθελείς παροχές στους εργαζομένους μας

Στη Vodafone, στο πλαίσιο των παροχών που προσφέρει η εταιρεία μας στους εργαζομένους περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα υγείας, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη για άτομα με αναπηρία (είτε εργαζόμενοι είτε παιδιά), συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, χορήγηση μετοχών, προνομιακή χρήση κινητού τηλεφώνου, δώρο γάμου και γέννησης, μηνιαία επιδότηση γεύματος, εκπτώσεις και προσφορές σε εταιρικά προϊόντα, καθώς και εκπτώσεις στα ασφάλιστρα αυτοκινήτου και κατοικίας.

Ειδικότερα για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα η εταιρεία μας παρέχει προς όλους τους εργαζόμενους δυνατότητα συμμετοχής στο ομαδικό συνταξιοδοτικό πλάνο. Οι εργαζόμενοι που επιθυμούν τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα καταβάλλουν υποχρεωτικά μηνιαίες εισφορές, μέσω παρακράτησης από το μισθό τους, ίσες με ένα οποιοδήποτε ακέραιο ποσοστό από 1% έως 10% επί του βασικού τους μισθού. Για τους εργαζομένους που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, η εταιρεία καταβάλλει μηνιαίες εισφορές οι οποίες ξεκινούν από 3% επί του βασικού μισθού. Επιπλέον, μέριμνά μας είναι η ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Ορισμένες από τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν με πρωτοβουλία της εταιρείας είναι οι εξής:

- εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, για την περίοδο μητρότητας
- ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες)
- εφαρμογή προγράμματος περιοδικού ιατρικού προληπτικού ελέγχου της υγείας

των εργαζομένων (check-up) και διατήρηση καθημερινής συνεργασίας με Ιατρούς Εργασίας. Το παραπάνω πρόγραμμα εφαρμόζεται σε περίπου 600 εργαζομένους κάθε χρόνο

- λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου γυμναστηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone για την άσκηση των εργαζομένων. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί η ομάδα Καλαθοσφαίρισης (Basket) της εταιρείας, η οποία συμμετέχει στο εταιρικό πρωτάθλημα
- διοργάνωση προγραμμάτων και δραστηριοτήτων για τα παιδιά των εργαζομένων, όπως το πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού, το οποίο υλοποιείται με τη συνεργασία εξειδικευμένων εργασιακών ψυχολόγων
- συντονισμός και οικονομική υποστήριξη της συμμετοχής παιδιών σε κατασκηνώσεις σε όλη την Ελλάδα
- πραγματοποίηση παιδικής εορτής για τα παιδιά των εργαζομένων μια φορά το χρόνο και παροχή δώρων σε αυτά.

## Εφαρμόζουμε πρόγραμμα αιμοδοσίας

Το πρόγραμμα αιμοδοσίας στις εγκαταστάσεις της Vodafone εφαρμόζεται από το 1996 με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων. Η εθελοντική αιμοδοσία πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο σε συνεργασία με νοσοκομεία της Αθήνας: Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατησίων και Αμαλία Φλέμινγκ και με το Νοσοκομείο Άγιος Παύλος στη Θεσσαλονίκη. Η τράπεζα αίματος που προκύπτει, καλύπτει τις ανάγκες όλων των ανθρώπων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2008-2009 συμμετείχαν 299 εργαζόμενοι στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 434 μονάδες αίματος στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διάθεση 434 μονάδων αίματος σε εργαζομένους και μέλη της οικογένειάς τους.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

## Εφαρμόζουμε πρόγραμμα εθελοντισμού

Οι άνθρωποι της Vodafone συμμετέχουν στο εταιρικό πρόγραμμα εθελοντισμού, το οποίο κατά καιρούς εμπλουτίζεται με νέες πρωτοβουλίες. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2002 και αφορούσε στη συλλογή ρουχισμού και τροφίμων και την προσφορά τους σε κοινωνικά ιδρύματα, όπως οι Γιατροί του Κόσμου, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης-Θεραπείας «ΣΤΡΟΦΗ», καθώς και σε οικογένειες του Δήμου Περάματος. Το 2008-2009 επενδύθηκαν περίπου 24 ώρες στο πλαίσιο της καθημερινής εργασίας ομάδας εργαζομένων, ενώ διατέθηκαν περισσότερα από 1.000 τεμάχια ρουχισμού.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διάθεση 1.000 τεμαχίων ρουχισμού.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.





## Κοινωνική Συνεισφορά

Θεωρούμε υποχρέωσή μας τη βελτίωση των συνθηκών ζωής συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων –κυρίως παιδιών και ατόμων με αναπηρίες– καθώς και την ενίσχυση περιβαλλοντικών προγραμμάτων που συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής όλων μας. Για το λόγο αυτό, υλοποιούμε πολυετή προγράμματα με μετρήσιμα αποτελέσματα, σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και ιδρύματα, με στόχο την ενημέρωση, την ευαισθητοποίηση, αλλά και την ουσιαστική παρέμβαση στην καθημερινότητα αδύναμων ομάδων του πληθυσμού.

## [...] Στη **Vodafone** επενδύουμε συστηματικά σε προγράμματα Κοινωνικής Συνεισφοράς με επίκεντρο το παιδί και το περιβάλλον

### Ξενώνας φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση

Ο Ξενώνας προσωρινής φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση δημιουργήθηκε, με την υποστήριξή μας, το 2003-2004, στην Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών. Αφιερώθηκαν στον Ξενώνα 500 τετραγωνικά μέτρα των εγκαταστάσεων της Εταιρείας, όπου δημιουργήθηκαν 3 ευρύχωρες κρεβατοκάμαρες με δυνατότητα φιλοξενίας 4 ατόμων η κάθε μία, με πλήρως εξοπλισμένο μπάνιο, κουζίνα, διαμέρισμα για το προσωπικό, σαλόνι-βιβλιοθήκη και βεράντα. Οι φιλοξενούμενοι του Ξενώνα απολαμβάνουν και τους χώρους της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών, όπως την τραπεζαρία, την πισίνα και τις αθλητικές εγκαταστάσεις, αφού ο Ξενώνας λειτουργεί μέσα στην Εταιρεία.

Οι νεαροί φιλοξενούμενοι στον Ξενώνα – διαμένουν κατά μέσο όρο για μία εβδομάδα – έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν την κοινωνικότητά τους και να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Παράλληλα, η λειτουργία του Ξενώνα καλύπτει την ανάγκη οικογενειών που μεγαλώνουν ένα παιδί με εγκεφαλική παράλυση να μπορούν να απουσιάσουν για ένα διάστημα λόγω επαγγελματικών υποχρεώσεων ή προκειμένου να αντιμετωπίσουν κάποιο οικογενειακό θέμα. Η ομάδα που στελεχώνει τον Ξενώνα περιλαμβάνει εξειδικευμένο προσωπικό που αποτελείται από θεραπευτές, κοινωνικούς λειτουργούς, νοσοκόμες, γυμναστές, κοινωνιολόγους, δασκάλους ειδικής εκπαίδευσης.

#### Στόχος 2008-2009

Φιλοξενία 325 ατόμων.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Φιλοξενία 237 ατόμων.

#### Ποσοστό Επίτευξης

73%

#### ► Στόχος 2009-2010

Φιλοξενία 260 ατόμων.

### Εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρόληψης παιδικού τροχαίου ατυχήματος

Το 2005 ξεκινήσαμε τη συνεργασία μας με την ΕΚΠΠΥ και το Κέντρο Έρευνας Πρόληψης Ατυχήματος της Ιατρικής Σχολής Αθηνών (ΚΕΠΑ), για τη δημιουργία ενός καινοτόμου και δημιουργικού εκπαιδευτικού προγράμματος. Το πρόγραμμα με τίτλο «Ασφαλώς Κυκλοφορώ», απευθύνεται σε μαθητές νηπιαγωγείων, δημοτικών και γυμνασίων, εκπαιδευτικούς και γονείς και αφορά στην πρόληψη του παιδικού τροχαίου ατυχήματος. Με πρωταγωνιστή τον «Πρόδρομο», τη συμπαθητική mascώτ του, το πρόγραμμα περιλαμβάνει τα εξής:

- εκπαιδευτικό υλικό για μαθητές Νηπιαγωγείου και Δημοτικού
- υλικό για τους εκπαιδευτικούς, ώστε να καθοδηγηθούν στην εφαρμογή του προγράμματος

- διοργάνωση ημερίδων σε κάθε περιοχή όπου πραγματοποιείται το πρόγραμμα, με τη συμμετοχή τοπικών φορέων, γονέων και εκπαιδευτικών
- πραγματοποίηση βιωματικών δραστηριοτήτων με παρουσίασή τον Πρόδρομο σε ομάδες παιδιών σε ολόκληρη τη χώρα
- δορυφορικές δραστηριότητες από μαθητές Γυμνασίου (για παράδειγμα έκθεση φωτογραφίας, δημιουργία ιστοσελίδας, δημιουργία εφημερίδας)
- αξιολόγηση του προγράμματος με ερωτηματολόγια προς μαθητές και εκπαιδευτικούς.

Το 2008-2009, πραγματοποιήθηκαν 10 ημερίδες, 49 βιωματικές δραστηριότητες σε μαθητές δημοτικού και έγινε αποστολή 27.559 τεμαχίων εκπαιδευτικού υλικού.

#### Στόχος 2008-2009

1. Πραγματοποίηση 110 ημερίδων, βιωματικών και δορυφορικών δραστηριοτήτων.
2. Δημιουργία νέου υλικού για μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου σχετικά με τη χρήση κράνους.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Πραγματοποίηση 59 ημερίδων και βιωματικών δραστηριοτήτων.
2. Δημιουργία σχετικού dvd για πιλοτική εφαρμογή.

#### Ποσοστό Επίτευξης

1. 54%

2. 100%

#### ► Στόχος 2009-2010

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.



1.

2.

3.

1. Ξενώνας φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση

2. Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ»

3. Εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρόληψης παιδικού τροχαίου ατυχήματος

## Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ»

Η κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ», που δημιουργήσαμε με τους Γιατρούς του Κόσμου το 2003, ταξιδεύει σε όλη την Ελλάδα προκειμένου να παρέχει παιδιατρική και οδοντιατρική περίθαλψη σε παιδιά που ζουν σε απομακρυσμένες και υποβαθμισμένες περιοχές χωρίς νοσοκομεία ή Κέντρα Υγείας. Η μονάδα «ΛΗΤΩ» παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- ▮ παιδιατρική εξέταση και δωρεάν αγωγή με παιδιατρικά φάρμακα πρώτης ανάγκης
- ▮ οδοντιατρική εξέταση και αγωγή με διανομή δωρεάν οδηγιών για υγιεινή στόματος και προληπτική οδοντιατρική
- ▮ προληπτική υγιεινή και υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού
- ▮ διαλέξεις για την ιατρική πρόληψη, την υγιεινή διατροφή και τη στοματική υγιεινή και διανομή σχετικού ενημερωτικού υλικού.

### Στόχος 2008-2009

Εξέταση 9.000 παιδιών.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Εξέταση 5.306 παιδιών.

### Ποσοστό Επίτευξης

59%

### ► Στόχος 2009-2010

Εξέταση 4.700 παιδιών.

## Κινητή συμβουλευτική μονάδα «e-KIBΩΤΟΣ»

Η «e-KIBΩΤΟΣ» είναι η δεύτερη κινητή μονάδα που δημιουργήσαμε σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου και λειτουργεί ως κέντρο συμβουλευτικής πληροφόρησης για εφήβους και νέους 10-16 ετών που αντιμετωπίζουν κάποιο οικογενειακό, κοινωνικό ή ψυχολογικό πρόβλημα. Ένα διώροφο λεωφορείο, που ονομάστηκε «e-KIBΩΤΟΣ», τροποποιήθηκε αναλόγως και εξοπλίστηκε με ηλεκτρονικούς υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο, μέσω της υπηρεσίας Vodafone Mobile Connect, ώστε να φιλοξενεί τους νέους που χρειάζονται ενημέρωση για θέματα που τους απασχολούν. Η μονάδα στελεχώνεται από τρεις ψυχολόγους, που ενημερώνουν τους νέους για το ρόλο και τις υπηρεσίες της, και από έναν τεχνικό ηλεκτρονικών υπολογιστών, που τους καθοδηγεί στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου. Η ενημέρωσή τους γίνεται μέσω της [www.e-kivotos.gr](http://www.e-kivotos.gr), μιας ειδικής ηλεκτρονικής πύλης στο διαδίκτυο όπου συγκεντρώνονται θεματικές ενότητες που απασχολούν τους νέους και περιλαμβάνουν αναλυτική αρθρογραφία. Το περιεχόμενο επιμελήθηκε ομάδα ψυχολόγων, κοινωνικών λειτουργών και γιατρών.

Οι θεματικές ενότητες που περιλαμβάνει η ηλεκτρονική πύλη είναι οι εξής:

- ▮ εκπαίδευση
- ▮ σχέσεις/ψυχολογία
- ▮ υγεία
- ▮ οικογένεια
- ▮ ψυχαγωγία/δραστηριότητες.

### Στόχος 2008-2009

Επαφή της μονάδας με 5.300 παιδιά.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Επαφή της μονάδας με 3.725 παιδιά.

### Ποσοστό Επίτευξης

70%

## Special Olympics Hellas

Από το 2004 είμαστε κοντά στο θεσμό των Special Olympics, στηρίζοντας το σύνολο των αθλητικών δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται σε όλη την Ελλάδα. Στη χώρα μας η ίδρυσή τους έγινε το 1987 και από τότε μέχρι σήμερα οι συμμετοχές των αθλητών έχουν ξεπεράσει τις 11.000 και των εθελοντών τις 2.000. Στόχος του θεσμού είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος σεβασμού προς τη διαφορετικότητα και η υπεράσπιση του δικαιώματος συμμετοχής για όλους. Η ευγενής άμιλλα χαρακτηρίζει τους αθλητές που μας χαρίζουν μοναδικές στιγμές σε κάθε τους προσπάθεια.

### Στόχος 2008-2009

Υποστήριξη του θεσμού των Special Olympics και το 2009.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Υποστήριξη των αθλητικών δραστηριοτήτων των Special Olympics.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

## Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών στα Παιδικά Χωριά S.O.S.

Το 2005-2006, δημιουργήσαμε σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά S.O.S., Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης στους χώρους του ιδρύματος στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Στα Παιδικά Χωριά S.O.S. στη Βάρη, διαμορφώθηκε και εξοπλίστηκε πλήρως ένα κτίριο για να στεγάσει:

- ▢ εργαστήριο λόγου και εικαστικών
- ▢ θεατρικό εργαστήριο
- ▢ μουσικό εργαστήριο
- ▢ εργαστήριο νέων τεχνολογιών
- ▢ εργαστήριο Αγγλικών.

Το 2006-2007 λειτούργησε για πρώτη φορά Ομάδα Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γονέων. Στα Παιδικά Χωριά S.O.S. Βορείου Ελλάδος, στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης, διαμορφώθηκε και εξοπλίστηκε αντιστοίχως ένας ειδικός χώρος για να στεγάσει:

- ▢ εργαστήριο Αγγλικών
- ▢ μουσικό εργαστήριο.

Στα εργαστήρια συμμετέχουν και παιδιά από την ευρύτερη περιοχή, που μαζί με τα παιδιά των Χωριών S.O.S., αναπτύσσουν τη δημιουργικότητα και τις δεξιότητές τους υπό την καθοδήγηση ειδικών εκπαιδευτικών.

### Στόχος 2008-2009

1. Λειτουργία του ίδιου αριθμού εργαστηρίων.
2. Παρουσίαση των έργων των παιδιών στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Λειτουργία του ίδιου αριθμού εργαστηρίων μέχρι το τέλος της σχολικής χρονιάς.
2. Παρουσίαση των έργων των παιδιών στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη τον Ιούνιο του 2008.

### Ποσοστό Επίτευξης

1. 100%
2. 100%



1.



2.



3.

1. Θεσμός «Special Olympics»

2. Εργαστήριο έκφρασης και δημιουργικής απασχόλησης παιδιών στα Παιδικά Χωριά S.O.S.

3. Ραδιοφωνικός Σταθμός «Radio ΕΛΕΠΑΠ»

## Ραδιοφωνικός Σταθμός «Radio ΕΛΕΠΑΠ»

Το 2005 δημιουργήσαμε το ραδιοφωνικό σταθμό «Radio ΕΛΕΠΑΠ» για άτομα με κινητικές αναπηρίες. Ο σταθμός έγινε σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών (ΕΛΕΠΑΠ) στις εγκαταστάσεις της. Δημιουργήθηκε ένα σύγχρονο και πλήρως εξοπλισμένο ραδιοφωνικό studio, για την εκπαίδευση των συμμετεχόντων και την ηχογράφηση των εκπομπών. Στόχος του προγράμματος είναι οι νέοι που αντιμετωπίζουν κινητικές αναπηρίες:

- ▮ να εκφραστούν, να ενημερωθούν και να επικοινωνήσουν μέσω ραδιοφωνικών εκπομπών
- ▮ να αποκτήσουν χρήσιμες γνώσεις, δεξιότητες και ενδιαφέροντα, τα οποία θα βοηθήσουν στη βελτίωση της ζωής τους
- ▮ να μπορέσουν στο μέλλον να ενταχθούν ομαλότερα στην κοινωνία.

Ομάδα έμπειρων επαγγελματιών έχει αναλάβει την εκπαίδευση των ατόμων που μετέχουν στο «Radio ΕΛΕΠΑΠ», προκειμένου να δημιουργούν εκπομπές ποικίλης θεματολογίας. Οι εκπομπές μεταδίδονται από το ραδιοφωνικό σταθμό του Ν. Ηρακλείου «Επικοινωνία 94FM», στην εκπομπή «Βήματα Ζωής». Για όποιον το επιθυμεί, υπάρχει ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας με τους συμμετέχοντες του «Radio ΕΛΕΠΑΠ», μέσω της διεύθυνσης radioelepap@yahoo.gr.

Η Vodafone είναι, επίσης, ο μεγάλος χορηγός στην εκδήλωση που διοργανώνει η ΕΛΕΠΑΠ για τη γιορτή της Μητέρας (Mamma-mia). Το Μάιο του 2008 η εκδήλωση διοργανώθηκε στο Ολυμπιακό Κέντρο Ιππασίας στο Μαρκόπουλο με τη συμμετοχή πολλών παιδιών που έπαιξαν, ασχολήθηκαν με διάφορες δραστηριότητες και εξέφρασαν την αγάπη τους προς τις μητέρες τους με υπέροχες χειροτεχνίες που δημιούργησαν. Τα παιδιά είχαν, επίσης, την ευκαιρία να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης που έχει δημιουργήσει η Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία με την υποστήριξη της Vodafone.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση αναμετάδοσης των ραδιοφωνικών εκπομπών.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συνέχιση αναμετάδοσης των ραδιοφωνικών εκπομπών.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

## Μεταδίδουμε το κίνητρο για κοινωνική ευαισθητοποίηση

Ο Κωνσταντίνος Φύκας και ο Γιάννης Κωστάκης, οι Παραολυμπιονίκες της χώρας μας, έχουν οριστεί πρεσβευτές του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone. Ο ιδιαίτερα σημαντικός τους ρόλος αφορά στη μετάδοση του κινήτρου για κοινωνική ευαισθητοποίηση, ειδικά στα παιδιά, με την πραγματοποίηση ομιλιών σε σχολεία και εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και με την Τοπική Αυτοδιοίκηση προγραμματίσαμε επισκέψεις των Κωνσταντίνου Φύκα και Γιάννη Κωστάκη σε σχολεία, με στόχο να γνωρίσουν από κοντά οι μαθητές τους δύο πρωταθλητές και να μιλήσουν μαζί τους για την προσωπική τους πορεία προς την κατάκτηση μιας θέσης στην κορυφή, τα οφέλη του αθλητισμού και της ευγενούς άμιλλας.

### Στόχος 2008-2009

Επίσκεψη σε 10 σχολεία και ιδρύματα.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Επίσκεψη σε 9 σχολεία και ιδρύματα.

### Ποσοστό Επίτευξης

90%

## Ενίσχυση ιδρυμάτων - φορέων για το παιδί

Κατά τη διάρκεια του 2008-2009, προσφέραμε οικονομική ενίσχυση σε μεμονωμένα προγράμματα που αφορούν στο παιδί, τα οποία υλοποιήθηκαν από ιδρύματα, φορείς, μη κυβερνητικές οργανώσεις, αλλά και οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

## Εκπαιδευτική ταινία με τίτλο «Η Γη είναι το σπίτι μας», με θέμα το περιβάλλον

Σε συνεργασία με το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού, το 2007-2008 δημιουργήθηκε η νέα παραγωγή που προβάλλεται στη Θόλο, το θέατρο εικονικής πραγματικότητας του Πολιτιστικού Κέντρου του Ιδρύματος «Ελληνικός Κόσμος», με τίτλο «Η Γη είναι το σπίτι μας». Πρόκειται για μια ταινία διάρκειας 15 λεπτών με θέμα το περιβάλλον, η οποία δημιουργήθηκε με την πλέον εξελιγμένη τεχνολογία τρισδιάστατων γραφικών που μπορεί κανείς να γνωρίσει αποκλειστικά στη Θόλο. Η Θόλος μοιάζει με πλανητάριο στα μορφολογικά της χαρακτηριστικά, αλλά στην ουσία το μόνο κοινό τους είναι το ημισφαιρικό σχήμα της επιφάνειας προβολής. Πρόκειται για μια μοναδική εμπειρία εμβύθισης στον εικονικό κόσμο, που χαρακτηρίζεται από αμεσότητα, ευελιξία, πρωτοτυπία και ζωντάνια.

Στην ταινία παρουσιάζεται με απλό αλλά ουσιώδη τρόπο το περιβαλλοντικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πλανήτης, ενώ παράλληλα προτείνονται απλές καθημερινές μέθοδοι για την αντιμετώπισή του (για παράδειγμα εξοικονόμηση ενέργειας, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ανακύκλωση). Οι πρωταγωνιστές της ταινίας είναι μία πολιτική αρκούδα και ένα ψάρι που με τη σειρά τους επηρεάζονται από τη δική μας συμπεριφορά απέναντι στο περιβάλλον, με αποτέλεσμα να κινδυνεύει ακόμη και η βιωσιμότητά τους. Από τις εικόνες των πάγων όπου ζει η πολιτική αρκούδα, η ταινία μας μεταφέρει στην πόλη και στη δική μας καθημερινότητα όπου προτείνονται εναλλακτικοί τρόποι για μια σειρά πρακτικών που μπορούν να γίνουν πολύ πιο φιλικές προς το περιβάλλον. Η συγκεκριμένη παραγωγή απευθύνεται σε ενήλικες και παιδιά. Στο δεύτερο μέρος της προβολής οι θεατές έχουν τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις γνώσεις και τη μνήμη τους σε ένα ευχάριστο, εκπαιδευτικό και διαδραστικό παιχνίδι.

### Στόχος 2008-2009

Παρακολούθηση της ταινίας από 28.000 επισκέπτες.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Παρακολούθηση της ταινίας από 23.542 επισκέπτες.

### Ποσοστό Επίτευξης

84%

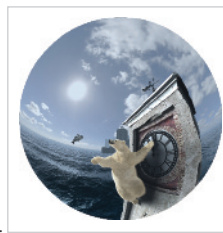
### ► Στόχος 2009-2010

Παρακολούθηση της ταινίας από 24.000 επισκέπτες.

## Πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης

Από το 2005-2006 στηρίζουμε την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία για τη λειτουργία προγράμματος περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης στο πάρκο «Αντώνης Τρίτσης». Το πάρκο αποτελεί ένα από τα τελευταία καταφύγια άγριας ζωής στο αστικό περιβάλλον της Αθήνας, με συνολική έκταση 1.000 στρεμμάτων. Βρίσκεται ανάμεσα στους Δήμους Ιλίου, Αγίων Αναργύρων και Καματερού, οι οποίοι και συμμετέχουν στη διαχείρισή του. Το πρόγραμμα περιβαλλοντικής ενημέρωσης έχει στόχο:

- ▮ την ανάδειξη του φυσικού πλούτου του Πάρκου
- ▮ την ευαισθητοποίηση του κοινού και ιδιαιτέρως των παιδιών.



1.

2.

3.

1. Πρόγραμμα ενημέρωσης για την προστασία της Caretta-caretta

2. Εκπαιδευτική ταινία με θέμα το περιβάλλον «Η Γη είναι το σπίτι μας»

3. Πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης

Σε μια εποχή όπου οι περισσότεροι υγρότοποι της Αττικής έχουν συρρικνωθεί, το υγρό στοιχείο του Πάρκου, τα φυλλοβόλα και κωνοφόρα δέντρα, οι καλαμιώνες και οι αγροτικές καλλιέργειες προσελκύουν πολλά είδη πουλιών και άλλα είδη ζώων όλες τις εποχές του χρόνου. Μέλη της Ελληνικής Ορνιθολογικής Εταιρείας παρατηρούν την τελευταία δεκαετία τα πτηνά του Πάρκου και έχουν καταγράψει 147 διαφορετικά είδη.

Οι μικροί και μεγάλοι επισκέπτες του Πάρκου έχουν τη δυνατότητα:

- να επισκεφθούν το Κέντρο Προσανατολισμού και Ενημέρωσης
- να ξεναγηθούν στη φύση μέσω ειδικών διαδρομών
- να ενημερωθούν από το έντυπο υλικό.

#### Στόχος 2008-2009

Συμμετοχή 5.000 μαθητών.

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Συμμετοχή 4.132 μαθητών.

#### Ποσοστό Επίτευξης

83%

### Πρόγραμμα Ενημέρωσης για την Προστασία της Caretta-caretta

Το 2007, δημιουργήσαμε σε συνεργασία με το Σύλλογο για την Προστασία της Θαλάσσιας Χελώνας «Αρχέλων», ένα πρόγραμμα ενημέρωσης για την προστασία της Caretta-caretta. Το πρόγραμμα απευθύνεται στο ευρύ κοινό, στους αλιείς και σε ανθρώπους που ασχολούνται με τη θάλασσα σε ερασιτεχνικό επίπεδο. Σκοπός του είναι η ενημέρωση όλων για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να συμβάλουν στην προστασία ή ακόμη και στη διάσωση της Caretta-caretta στις παραλίες που κινείται και φωτοκελί. Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού οι εθελοντές του συλλόγου «Αρχέλων» επισκέφθηκαν παραλίες της Πελοποννήσου, της Ζακύνθου, της Κρήτης και της Αττικής, μοίρασαν ενημερωτικά έντυπα και εξήγησαν στους λουόμενους πώς μπορούν να συμβάλουν στην προστασία της θαλάσσιας χελώνας. Σε κεντρικά σημεία των ιδίων περιοχών υπήρχε έκθεση με φωτογραφικό υλικό, προβολή ντοκιμαντέρ και ενημερωτικά έντυπα. Τους χειμερινούς μήνες, οι εθελοντές ενημέρωσαν για το ίδιο θέμα τους αλιείς και τους ανθρώπους που αγαπούν τη θάλασσα και ζουν κοντά της.

#### Στόχος 2008-2009

Αναβάθμιση των εγκαταστάσεων του κέντρου περίθαλψης θαλάσσιας χελώνας του συλλόγου «Αρχέλων».

#### Αποτέλεσμα 2008-2009

Εγκατάσταση 20 νέων δεξαμενών.

#### Ποσοστό Επίτευξης

100%

## Επιστημονικό πρόγραμμα για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας

Από το 2008 υποστηρίζουμε την περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, για την εφαρμογή επιστημονικού προγράμματος για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας, μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της εταιρείας μας. Σκοπός του προγράμματος είναι η καλύτερη δυνατή προστασία του είδους από ενδεχόμενες παρεμβάσεις, όπως τα μεγάλα τεχνικά έργα.

Συγκεκριμένα, η επιστημονική ομάδα του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ έχει τοποθετήσει συσκευές εντοπισμού GPS-GSM στις αρκούδες, που δεν παρενοχλούν την κίνηση και συμπεριφορά των ζώων. Κάθε τέτοια συσκευή συνδέεται σε προκαθορισμένους χρόνους με δορυφόρους και αποθηκεύει σε μικροσκοπικό σκληρό δίσκο τη γεωγραφική θέση του ζώου. Ταυτόχρονα, δημιουργεί ένα γραπτό μήνυμα (SMS) με περιεχόμενο τις συντεταγμένες αυτές και το στέλνει μέσω του δικτύου της εταιρείας μας στους υπολογιστές στο επιστημονικό κέντρο του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ.

Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η συλλογή εξαιρετικά σημαντικών στοιχείων για την πληθυσμιακή κατάσταση των καφέ αρκούδων, καθώς και τις σχέσεις μεταξύ των ατόμων ενός πληθυσμού, το ρυθμό γεννήσεων και θανάτων, τη χρήση των βιοτόπων τους κ.ά. Με βάση τις παραπάνω πληροφορίες η επιστημονική ομάδα του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ αποκτά τη δυνατότητα να δράσει προληπτικά, προ-

στατεύοντας τους διαδρόμους από τους οποίους περνούν οι αρκούδες, από πιθανά ζημιогόνες ανθρώπινες παρεμβάσεις, υποβάλλοντας συγκεκριμένες τεχνικές προτάσεις για τη διασφάλιση της επικοινωνίας μεταξύ των ζώων.

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

## Στηρίζουμε πρωτοβουλίες με στόχο το κοινό όφελος

Για την ενίσχυση και την ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (για παράδειγμα τηλεμαραθωνίων), οι τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind (πρώην TIM) και Vodafone, από το Φεβρουάριο του 2006, δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω». Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού τετραψήφιου αριθμού και για τις τρεις εταιρείες, για ορισμένο χρονικό διάστημα. Στο συγκεκριμένο αριθμό και για το συγκεκριμένο διάστημα, οι πελάτες και των τριών εταιρειών μπορούν να αποστέλουν όσα γραπτά μηνύματα (SMS) επιθυμούν.

Το κάθε γραπτό μήνυμα (SMS) κοστίζει 1 ευρώ συν ΦΠΑ. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτουν από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στο εκάστοτε ίδρυμα/οργανισμό που διοργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, μέσω κατάθεσης στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Αξι-

ζει να αναφερθεί ότι και οι τρεις εταιρείες που συμμετέχουν στην υπηρεσία δεν αποκομίζουν κανένα οικονομικό όφελος και δεν παρακρατούν οποιοδήποτε ποσοστό (για παράδειγμα για λειτουργικά έξοδα). Κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκαν 10 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων.

### Στόχος 2008-2009

Συνέχιση του προγράμματος.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Εφαρμογή του προγράμματος καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

### Ποσοστό Επίτευξης

100%

### ► Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.



1.



2.

1. Πρόγραμμα για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας

2. Τηλεφωνικός θάλαμος σε πυρόπληκτες περιοχές

## Ανταποκρινόμαστε σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Στη Vodafone με πρώτιστο γνώμονα την παροχή βοήθειας στις περιοχές της Νότιο-Δυτικής Ελλάδος και του Νομού Ευβοίας που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου 2007, υλοποιήσαμε ένα συνολικό πρόγραμμα προσφοράς και στήριξης, με στόχο την ανακούφιση των ανθρώπων που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου. Ένα από τα κοινωνικά οφέλη που παρείχε το πρόγραμμα, είναι το αγαθό της επικοινωνίας, το οποίο απρόσκοπτα η εταιρεία προσέφερε σε όλο το χρονικό αυτό διάστημα. Συνοπτικά, στο πλαίσιο ανακούφισης των συνανθρώπων μας, οι πρωτοβουλίες της Vodafone, οι οποίες ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2008, περιλάμβαναν τα ακόλουθα:

- ▣ Παροχή δωρεάν χρόνου ομιλίας διάρκειας 10 ωρών κάθε μήνα για δύο μήνες για εθνικές κλήσεις.
- ▣ Κατασκευή και τοποθέτηση 55 ειδικά διαμορφωμένων τηλεφωνικών θαλάμων στις πυρόπληκτες περιοχές. Από το Σεπτέμβριο 2007 έως και το Μάιο 2008 πραγματοποιήθηκαν 106.494 δωρεάν εθνικές, αστικές και υπεραστικές κλήσεις καθώς και προς κινητά όλων των παρόχων, συνολικής διάρκειας 307.723 λεπτών.
- ▣ Οικονομική στήριξη 16 δημοτικών διαμερισμάτων σε 11 δήμους στην Πελοπόννησο και 1 δήμου στην Εύβοια για την αποκατάσταση ζημιών σε προαύλια κοινόχρηστων χώρων, γήπεδα αθλοπαιδιών και παιδικές χαρές, τη δημιουργία δύο βιβλιοθηκών-αναγνωστηρίων σε αντίστοιχα δημοτικά σχολεία και τον καθαρισμό δεξαμενής πόσιμου νερού.

- ▣ Δωρεά στους πληγέντες Νομούς της Πελοποννήσου 4 οχημάτων τύπου bobcat για τη διάνοιξη οδών και την αποκατάσταση ζημιών, 2 πυροσβεστικών οχημάτων και 5 μικρών λεωφορείων για τη μετακίνηση μαθητών, εκ των οποίων τα 2 ήταν ειδικά μετασκευασμένα για Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ).
- ▣ Δωρεά 2 μικρών λεωφορείων σε δήμους του Νομού Ευβοίας για την εξυπηρέτηση αναγκών των κατοίκων.
- ▣ Ιατροφαρμακευτική και ψυχολογική υποστήριξη στους πυροπαθείς συμπολίτες μας από τις κινητές μονάδες των Γιατρών του Κόσμου που υποστηρίζει η Vodafone, «ΛΗΤΩ», «e-KIBΩΤΟΣ» και «ΖΩΗ». Η κινητή μονάδα «ΛΗΤΩ» παρείχε παιδιατρική και οδοντιατρική περίθαλψη σε παιδιά, ενώ η μονάδα «e-KIBΩΤΟΣ» λειτουργήσε ως κέντρο συμβουλευτικής πληροφόρησης και ψυχολογικής υποστήριξης για εφήβους και νέους 10-16 ετών. Η κινητή μονάδα «ΖΩΗ», που δημιουργήθηκε ειδικά για τους πληγέντες από τις πυρκαγιές, προσέφερε πρωτοβάθμια ιατρική περίθαλψη στους κατοίκους.
- ▣ Επίσκεψη του Ομοσπονδιακού μας Προπονητή στο μπάσκετ Παναγιώτη Γιαννάκη στις πληγείσες περιοχές της Πελοποννήσου για να προσφέρει λίγες στιγμές χαράς στους κατοίκους και ιδιαίτερα στα παιδιά.
- ▣ Ανοίχθηκε ειδικός τραπεζικός λογαριασμός στην Alpha Bank, όπου οι ενδιαφερόμενοι εργαζόμενοι στη Vodafone κατέθεσαν ένα ποσό και, στη συνέχεια, σε συνεννόηση με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό η εταιρεία προέβη στην αγορά των ειδών ανάγκης που υποδείχθηκαν από τον οργανισμό.

## Περιοχές εφαρμογής προγράμματος

### Νομός Ηλείας

1. Δήμος Αρχαίας Ολυμπίας
2. Δήμος Αλιφείρας (Καλλιθέα)
3. Δήμος Ζαχάρως
4. Δήμος Πηνείας - Σιμόπουλο
5. Δήμος Ωλένης
6. Δήμος Σκιλλούντος

### Νομός Μεσσηνίας

7. Δήμος Καλαμάτας
8. Δήμος Ανδανίας
9. Δήμος Οιχαλίας

### Νομός Λακωνίας

10. Δήμος Θεραπνών
11. Δήμος Οιτύλου - Αρεόπολη

### Νομός Αρκαδίας

12. Δήμος Φαλαίσιας
13. Δήμος Μεγαλόπολης
14. Δήμος Γόρτυνος

### Νομός Ευβοίας

15. Δήμος Ταμυνέων
16. Δήμος Κονιστρών

## Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας

### Στόχος 2008-2009

1. Εφαρμογή του πλάνου ενεργειών βάσει των αποτελεσμάτων της 2ης Έρευνας.
2. Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών (2008-2010).

Σωστή εφαρμογή και υλοποίηση των εταιρικών διεργασιών, των παρατηρήσεων βελτίωσης και των ελεγκτικών μηχανισμών για τη διασφάλιση της ορθότητας στη δημιουργία και την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.

Επιτυχής επικύρωση από εξωτερικούς ελεγκτές των παραπάνω, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου Sarbanes-Oxley.

■

■

■

■

Επαναπιστοποίηση κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

1. Εφαρμογή πλάνου επικοινωνίας για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και σημείων ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν.

Επικύρωση συμμόρφωσης της εταιρείας μας (με ύπαρξη παρατηρήσεων βελτίωσης οι οποίες όμως έχουν μηδενική επίπτωση στα οικονομικά αποτελέσματα) από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς ελεγκτές της εταιρείας (Internal Audit), σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

■

■

■

■

Επαναπιστοποίηση κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.

Ανταλλαγή καλών πρακτικών σε θέματα προσβασιμότητας μεταξύ εταιρειών του Ομίλου Vodafone.

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας μέσω συγκεκριμένου πλάνου.

### ► Στόχος 2009-2010

Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.

Σωστή εφαρμογή και υλοποίηση των εταιρικών διεργασιών, των παρατηρήσεων βελτίωσης και των ελεγκτικών μηχανισμών για τη διασφάλιση της ορθότητας στη δημιουργία και την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.

Επιτυχής επικύρωση από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου Sarbanes-Oxley.

Ευθυγράμμιση της πολιτικής επιχειρησιακής συνέχειας με την αντίστοιχη πολιτική του Ομίλου Vodafone.

Βελτίωση των δοκιμών των υφιστάμενων σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.

Αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων.

Παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης προσωπικού.

1. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.
2. Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα.

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## Περιβάλλον

### Στόχος 2008-2009

Αποτροπή εκπομπής 22.000 τόνων CO<sub>2</sub>.

Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης στο δίκτυο, με βάση τις επιδόσεις του 2005-2006 (2006-2011).

Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007, μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Εξοικονόμηση 20% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

2% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.

5% μείωση της χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο.

60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

■

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.

15% αύξηση της συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Συλλογή 6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 200.000 μπαταρίες).

5% μείωση του δείκτη ODP ψυκτικών συστημάτων.

■

■

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Αποτροπή εκπομπής 25.911 τόνων CO<sub>2</sub>.

■

■

Εξοικονόμηση 30% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (18.136 MWh).

4,3% αύξηση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (110 τόνοι).

28% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).

35,4% μείωση της χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (16,2 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

19% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

■

Ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (208,5 τόνοι).

Ανακύκλωση 13% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.

14% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ (συλλογή 22.600 τεμαχίων).

Συλλογή 6,6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 220.000 μπαταρίες).

4,2% μείωση συνολικού δείκτη ODP ψυκτικών (ήδη 0 για κατασβεστικά).

16% μείωση κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.

40% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικά.

### ► Στόχος 2009-2010

Αποτροπή εκπομπής 27.000 τόνων CO<sub>2</sub>.

Μείωση της εκπομπής CO<sub>2</sub> κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου (2006-2011).

Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Εξοικονόμηση 30% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (16,2 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους συνδρομητές της εταιρείας.

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.

15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Συλλογή 7 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 230.000 μπαταρίες).

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

■

■

## Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

### Στόχος 2008-2009

Διενέργεια εταιρικής έρευνας αντίληψης του κοινού.

Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και των πολιτών.

Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 25 νέα σημεία.

Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».

Επαλήθευση/επιθεώρηση της συμμόρφωσης των υπεργολάβων της εταιρείας με την πολιτική για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone (2008-2010).

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διενέργεια ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας στο ευρύ κοινό.

- α. Πραγματοποίηση περισσότερων από 250 ενημερωτικών συναντήσεων.
- β. Διανομή 3.425 εντύπων.
- γ. Ανανέωση και επανέκδοση εταιρικού εντύπου.
- δ. Πραγματοποίηση εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος για τους εργαζομένους.

Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 15 νέα σημεία.

Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ»:

- α. Νέα συνεργασία του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» με το Πανεπιστήμιο Πειραιά.
- β. Λειτουργία νέας υπηρεσίας HERMES MOBILE.
- γ. Διενέργεια 9 ενημερωτικών σεμιναρίων και παρουσία σε 15 ιατρικά συνέδρια.
- δ. Διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού.

### ► Στόχος 2009-2010

Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών.

Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 20 νέα σημεία.

Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».

Επαλήθευση/επιθεώρηση της συμμόρφωσης των υπεργολάβων της εταιρείας με την πολιτική για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone (2008-2010).

## Πρόσβαση στην Επικοινωνία

### Στόχος 2008-2009

Διανομή εντύπου.

Μείωση κατά 33% του ποσοστού του πληθυσμού που δεν έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας (2005-2010).

Επέκταση του προγράμματος Τηλεϊατρικής στα Ιατροκοινωνικά Κέντρα οικισμών Αθίγγανων Τρικάλων και Σοφάδων.

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Αξιολόγηση της συνέχισης του προγράμματος (ηλιακός φορτιστής).

Συνέχιση του προγράμματος για τη μείωση της τηλεπικοινωνιακής απάτης.

Συνέχιση του προγράμματος συνεργασίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διανομή εντύπου.

Παροχή 6 προϊόντων και υπηρεσιών:  
α. Πρόγραμμα «Τηλεμετρίας Ιατρικών Παραμέτρων (Τηλεϊατρική). Απομακρυσμένων Ομάδων Πληθυσμού».  
β. Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής στον πληθυσμό των Αθίγγανων σε Τρίκαλα και Σοφάδες.  
γ. «Vodafone Speaking Phone» για άτομα με προβλήματα όρασης.  
δ. «Εξυπηρέτηση Κωφών Πελατών» μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS).  
ε. Τριπλός κόμβος πληροφόρησης για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://www.blind.gr).  
στ. Εφαρμογή της υπηρεσίας blind o.c.r (optical character recognition) μέσω του κόμβου [www.blind.gr](http://www.blind.gr).

Επέκταση προγράμματος.

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Διακοπή προγράμματος λόγω μη ανταπόκρισης του κοινού.

Διακοπή προγράμματος.

Ανταπόκριση σε 60 αιτήματα.

### ► Στόχος 2009-2010

Διανομή εντύπου.

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Διατήρηση και επέκταση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής.

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

■

■

Συνέχιση του προγράμματος.

## Πελάτες

### Στόχος 2008-2009

Διανομή εντύπου.

δμηνιαίος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.

Ολοκλήρωση της ανάπτυξης του «φίλτρου» που περιορίζει την πρόσβαση από κινητό τηλέφωνο σε ιστοσελίδες του διαδικτύου, εκτός ελέγχου της Vodafone.

Επανεκτίμηση του περιεχομένου του Κώδικα σε συνεργασία με ευρωπαϊκούς και εθνικούς φορείς.

Διανομή εντύπου.

Εφαρμογή τοπικής πολιτικής σχετικά με τη διαφήμιση στο κινητό.

Συνέχιση ενημέρωσης για τη χρήση κινητού κατά την οδήγηση.

Διανομή εντύπων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Διανομή εντύπου.

Δεν πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος λόγω αναθεώρησης των οδηγιών υπεύθυνου marketing.

Επίτευξη του μεγαλύτερου μέρους της τεχνικής υλοποίησης.

Δεν προέκυψε ανάγκη επανεκτίμησης. Διαρκής παρακολούθηση των διεθνών και εθνικών εξελίξεων.

Διανομή 35.000 εντύπων «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς».

Εφαρμογή της υπάρχουσας πολιτικής.

Συνέχιση ενημέρωσης μέσω σχετικού εντύπου και έντυπης καταχώρισης.

Διανομή εντύπων.

### ► Στόχος 2009-2010

■

Ετήσιος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.

Διάθεση ολοκληρωμένου μηχανισμού ελέγχου της πρόσβασης ανήλικων χρηστών για την ασφαλέστερη πλοήγηση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου.

■

■

■

Συνέχιση ενημέρωσης.

Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.

| Εφοδιαστική Αλυσίδα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Στόχος 2008-2009</b><br><br>80% των τοπικών προμηθευτών της Vodafone είναι ενήμεροι, συμμορφώνονται ενεργά και παρέχουν στην εταιρεία αναφορά συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Αποτέλεσμα 2008-2009</b><br><br>82% των κύριων τοπικών προμηθευτών της Vodafone είναι ενήμεροι, συμμορφώνονται ενεργά και παρέχουν στην εταιρεία αναφορά συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>► Στόχος 2009-2010</b><br><br>Σχεδιασμός διορθωτικών δράσεων σε συνεργασία με τους προμηθευτές της εταιρείας οι οποίοι συμμετείχαν στην αξιολόγηση κατά τη διάρκεια του 2008-2009, και βρέθηκε να συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Εργαζόμενοι                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Στόχος 2008-2009</b><br><br>■<br><br>Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».<br><br>Νέο προσωπικό αναπτυξιακό πλάνο για το 100% των εργαζομένων.<br><br>Εισαγωγή νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τα τμήματα που έχουν συχνή επαφή με τον πελάτη.<br><br>Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν στην ανάπτυξη των στελεχών της εταιρείας σε επιλεγμένες δεξιότητες με στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου τους.<br><br>Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008 (2008-2011).<br><br>Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.<br><br>Συνέχιση του προγράμματος εθελοντισμού. | <b>Αποτέλεσμα 2008-2009</b><br><br>■<br><br>Συνέχιση της διαδικασίας.<br><br>Απόκτηση προσωπικού αναπτυξιακού πλάνου για το 100% των εργαζομένων.<br><br>Εισαγωγή νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τα τμήματα που έχουν συχνή επαφή με τον πελάτη.<br><br>Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν στην ανάπτυξη των στελεχών της εταιρείας σε επιλεγμένες δεξιότητες με στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου τους.<br><br>4 ατυχήματα κατά τη διάρκεια εργασίας με πολύ ελαφρούς τραυματισμούς, που οδήγησαν σε απώλεια χρόνου εργασίας.<br><br>Διάθεση 434 μονάδων αίματος σε εργαζομένους και μέλη της οικογένειάς τους.<br><br>Διάθεση 1.000 τεμαχίων ρουχισμού. | <b>► Στόχος 2009-2010</b><br><br>Επέκταση βιωματικών συναντήσεων, διατμηματικών έργων, πρόγραμμα «Κάνε τη διαφορά».<br><br>Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης»<br><br>Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στην ομαδικότητα, την επικοινωνία και τη δέσμευση στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.<br><br>■<br><br>■<br><br>Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008 (2008-2011).<br><br>Συνέχιση του προγράμματος.<br><br>Συνέχιση του προγράμματος. |

## Κοινωνική Συνεισφορά

### Στόχος 2008-2009

Φιλοξενία 325 ατόμων (Ξενώνας για παιδιά με εγκεφαλική παράλυση).

Πραγματοποίηση 110 ημερίδων, βιωματικών και δορυφορικών δραστηριοτήτων («Ασφαλώς Κυκλοφορώ»).

Δημιουργία νέου υλικού για μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου σχετικά με τη χρήση κράνους («Ασφαλώς Κυκλοφορώ»).

Εξέταση 9.000 παιδιών («ΛΗΤΩ»).

Επαφή της μονάδας με 5.300 παιδιά («e-KIBNTOΣ»).

Υποστήριξη του θεσμού των Special Olympics και το 2009.

Λειτουργία του ίδιου αριθμού εργαστηρίων (Παιδικά Χωριά S.O.S.).

Παρουσίαση των έργων των παιδιών στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη (Παιδικά Χωριά S.O.S.).

Συνέχιση αναμετάδοσης των ραδιοφωνικών εκπομπών («Radio ΕΛΕΠΑΠ»).

Επίσκεψη σε 10 σχολεία και ιδρύματα (Πρεσβευτές Εταιρικής Υπευθυνότητας).

Παρακολούθηση της ταινίας από 28.000 επισκέπτες (Εκπαιδευτική ταινία με τίτλο «Η Γη είναι το σπίτι μας»).

Συμμετοχή 5.000 μαθητών (Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης και Ευαισθητοποίησης).

Αναβάθμιση των εγκαταστάσεων του κέντρου περίθαλψης θαλάσσιας χελώνας του συλλόγου «Αρχέλων».

■

Συνέχιση του προγράμματος «Προσφέρω».

### Αποτέλεσμα 2008-2009

Φιλοξενία 237 ατόμων.

Πραγματοποίηση 59 ημερίδων και βιωματικών δραστηριοτήτων.

Δημιουργία σχετικού dvd για πιλοτική εφαρμογή.

Εξέταση 5.306 παιδιών.

Επαφή της μονάδας με 3.725 παιδιά.

Υποστήριξη των αθλητικών δραστηριοτήτων των Special Olympics.

Λειτουργία του ίδιου αριθμού εργαστηρίων μέχρι το τέλος της σχολικής χρονιάς.

Παρουσίαση των έργων των παιδιών στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη τον Ιούνιο του 2008.

Συνέχιση αναμετάδοσης των ραδιοφωνικών εκπομπών.

Επίσκεψη σε 9 σχολεία και ιδρύματα.

Παρακολούθηση της ταινίας από 23.542 επισκέπτες.

Συμμετοχή 4.132 μαθητών.

Εγκατάσταση 20 νέων δεξαμενών.

■

Εφαρμογή του προγράμματος καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

### ► Στόχος 2009-2010

Φιλοξενία 260 ατόμων.

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

■

Εξέταση 4.700 παιδιών.

■

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

■

■

■

■

Παρακολούθηση της ταινίας από 24.000 επισκέπτες.

■

■

Συνέχιση του προγράμματος για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας.

Συνέχιση του προγράμματος.

| Κοινωνία – Οικονομία                                                     | 2008-2009 | 2007-2008 | 2006-2007 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Κύκλος εργασιών (εκατ. €)                                                | 1.505,61  | 1.670,79  | 1.772,32  |
| Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)                 | 484,5     | 568,6     | 606,6     |
| Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)                                                | 237,7     | 334,6     | 380,7     |
| Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)                                               | 708,2     | 810,7     | 891,7     |
| Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) <sup>2</sup>                          | 2.529,64  | 2.446,50  | 2.311,93  |
| Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)                                                | 797,4     | 858,6     | 880,6     |
| Κοινωνία – Κατανομή Εισοδήματος                                          | 2008-2009 | 2007-2008 | 2006-2007 |
| Φόρος εισοδήματος (εκατ. €)                                              | 65,82     | 98,9      | 146,8     |
| Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)                                      | 146,9     | 158,1     | 177,8     |
| Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)                                       | 86,7      | 86,3      | 53,0      |
| Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €)               | 21,5      | 22,0      | 19,6      |
| Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)                        | 112,6     | 109,5     | 102,2     |
| Κοινωνική Συνεισφορά                                                     | 2008-2009 | 2007-2008 | 2006-2007 |
| Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων κοινωνικής συνεισφοράς (€) <sup>3</sup> | 410.230   | 596.180   | 994.092   |
| Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιλανθρωπικό σκοπό (€)      | 0         | 1.363     | 1.347     |
| Πελάτες                                                                  | 2008-2009 | 2007-2008 | 2006-2007 |
| Συνολική πελατειακή βάση Vodafone <sup>4</sup>                           | 5.906.299 | 5.460.305 | 5.057.266 |
| Παράπονα μέσω ΕΕΤΤ                                                       | 550       | 226       | 54        |
| Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.                                 | 423       | 360       | 111       |

**1.** Για αναλυτικές πληροφορίες όσον αφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης για τα οικονομικά θέματα, αναλυτικές πληροφορίες για το μέγεθος του οργανισμού και τη μετοχή, αλλά και τα πλήρη οικονομικά στοιχεία, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα [www.vodafone.com](http://www.vodafone.com).

**2.** Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα.

**3.** Λόγω καθυστέρησης της τελικής έγκρισης δαπάνης κοινωνικού προγράμματος για το οικονομικό έτος 2007-2008, η δαπάνη και υλοποίηση του εν λόγω προγράμματος μεταφέρθηκε στο επόμενο οικονομικό έτος.

**4.** Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική.

| Ανταγωνισμός                                                                                                                                                                         | 2008-2009                                                             | 2007-2008                                                             | 2006-2007                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Δικαστικές προσφυγές που εκρεμμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου | 3                                                                     | 0                                                                     | 1                                                                  |
| Περιβάλλον                                                                                                                                                                           | 2008-2009                                                             | 2007-2008                                                             | 2006-2007                                                          |
| Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (kWh)                                                                                                                                              | 593.627                                                               | 737.598                                                               | 819.341                                                            |
| Συνολική κατανάλωση ενέργειας δικτύου και γραφείων (kWh)                                                                                                                             | 89.908.000                                                            | 84.879.000                                                            | 81.919.000                                                         |
| Συνολική κατανάλωση ενέργειας δικτύου και γραφείων (Gigajoule)                                                                                                                       | 323.667                                                               | 306.677                                                               | 294.908                                                            |
| Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> από το δίκτυο και τα γραφεία της εταιρείας (tn)                                                                                                   | 95.118                                                                | 91.032                                                                | 90.177                                                             |
| Αποτροπή εκπομπών CO <sub>2</sub> από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)                                                                                                              | 25.911                                                                | 21.709                                                                | 16.984                                                             |
| Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kg)                                                                                                                                            | 9.931                                                                 | 10.795                                                                | 10.980                                                             |
| Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kg)                                                                                                                                         | 636                                                                   | 821                                                                   | 875                                                                |
| Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών συστημάτων / kg (x 10 <sup>-5</sup> )                                                                                       | 3.489                                                                 | 3.643                                                                 | 3.733                                                              |
| Αριθμός κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ, μπαταριών που συλλέχθηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης                                                                                     | 22.600                                                                | 19.843                                                                | 16.294                                                             |
| Απόσταση - κατά προσέγγιση - πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)                                                                                                         | 1.351.087                                                             | 2.246.666                                                             | 2.238.945                                                          |
| Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)                                                                                                                                                          | 97.000                                                                | 0                                                                     | 0                                                                  |
| Εργαζόμενοι                                                                                                                                                                          | 2008-2009                                                             | 2007-2008                                                             | 2006-2007                                                          |
| Συνολικός αριθμός εργαζομένων                                                                                                                                                        | 2.641                                                                 | 2.779                                                                 | 2.689                                                              |
| Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας                                                                                                                               | 2                                                                     | 2                                                                     | 2                                                                  |
| Συνολικός αριθμός ατυχημάτων                                                                                                                                                         | 13 μη ελεγχόμενα<br>& 4 ελεγχόμενα<br>κατά τη<br>διάρκεια<br>εργασίας | 22 μη ελεγχόμενα<br>& 1 ελεγχόμενο<br>κατά τη<br>διάρκεια<br>εργασίας | 11 μη ελεγχόμενα<br>& 2 ελεγχόμενα<br>κατά τη διάρκεια<br>εργασίας |

## A

### AccountAbility Standards

[www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)

### ALBA (Athens Laboratory Business School)

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

### Άμεση Δράση Αστυνομίας

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

### Ανακύκλωση Φορητών

### Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ)

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

### Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο

### Θεσσαλονίκης

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

### Αρκτούρος

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

### Αρχή Διοφύλισης του Απορρήτου

### των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)

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

## B

### Blind.gr

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

### Business in the Community

[www.bitc.org.uk](http://www.bitc.org.uk)

## C

### Connective Communications

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

### Corporate Social Responsibility Europe

[www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)

## Γ

### Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

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

### Γενική Γραμματεία Πολιτικής

### Προστασίας

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

### Γιατροί του Κόσμου

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

## D

### Dow Jones Sustainability Index

[www.sustainability-index.com](http://www.sustainability-index.com)

## Δ

### Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

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

### Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)

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

### Δήμος Αγίων Αναργύρων

[www.dimos.tv/agionanargyron](http://www.dimos.tv/agionanargyron)

### Δήμος Ιλίου

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

### Δήμος Καματερού

[www.dimos.tv/kamaterou](http://www.dimos.tv/kamaterou)

### Δήμος Νάξου

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

### Δήμος Πάρου

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

### Δήμος Περάματος

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

### Δήμος Σοφάδων

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

### Δήμος Τρικαίων

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

### Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και

### Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ

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

### Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις

### Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP)

[www.icnirp.de](http://www.icnirp.de)

## E

### Ecocity

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

### Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)

[www.quality.co.uk/emas.htm](http://www.quality.co.uk/emas.htm)

### EuroCharity

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

### European Foundation for Quality

### Management (EFQM)

[www.efqm.org](http://www.efqm.org)

### e-KIBΩΤΟΣ

[www.e-kivotos.gr](http://www.e-kivotos.gr)

### Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και

### Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

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

### Εθνικό και Καποδιστριακό

### Πανεπιστήμιο Αθηνών

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

### Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ)

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

### Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής

### Βοήθειας

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

### Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

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

### Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων

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

### Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία

[www.hcs.org.gr](http://www.hcs.org.gr)

### Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεων

### Επιχειρήσεων

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

### Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής

### Παιδιατρικής και Προαγωγής

### της Υγείας (ΕΚΠΠΥ)

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

### Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και

### Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών

### (ΕΛΕΠΑΠ)

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

### Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία

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

### Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική

### Κοινωνική Ευθύνη

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

### Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής

### Ηθικής EBEN GR

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

### Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός

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

### Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ)

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

### Εμπορικό και Βιομηχανικό

### Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)

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

### «ΕΝΗΓΜΑ» Ενημερωτικό Πρόγραμμα για

### την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

[www.enigma-program.gr](http://www.enigma-program.gr)

### «ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών

### Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής

### Ακτινοβολίας

[www.hermes-program.gr](http://www.hermes-program.gr)

### Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών

[www.cp-ath.gr](http://www.cp-ath.gr)

### Ευρωπαϊκή Επιτροπή

<http://ec.europa.eu>

## F

### FTSE4GOOD

[www.ftse.com](http://www.ftse.com)

## G

### Global e-Sustainability Initiative

[www.gesi.org](http://www.gesi.org)

### Global Reporting Initiative (GRI)

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

### GreenLight

[www.eu-greenlight.org](http://www.eu-greenlight.org)

### Greenpeace

[www.greenpeace.gr](http://www.greenpeace.gr) & [www.stopclimatechange.gr](http://www.stopclimatechange.gr)

## H

### Hay Group

[www.haygroup.com](http://www.haygroup.com)

## I

### International Business Leaders Forum (IBLF)

[www.iblf.org](http://www.iblf.org)

### International Organization for Standardization

[www.iso.org](http://www.iso.org)

### Ιατρικό Αθηνών

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

### Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού

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

### Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας

[www.isi.org.gr](http://www.isi.org.gr)

## K

### KPMG

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

### Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ)

[www.tmth.edu.gr](http://www.tmth.edu.gr)

### Κέντρο Εκπαιδύσεως και

### Αποκατάστασης Τυφλών (Κ.Ε.Α.Τ.)

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

### Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)

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

## L

### Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)

[www.greece.lrqa.com](http://www.greece.lrqa.com)

## O

### Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)

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

## Π

### Παγκόσμιος Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (GSM Association)

[www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com)

### Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

[www.who.int/en/](http://www.who.int/en/)

### Π.Α.Ε. ΠΑΟΚ

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

### Παιδικά Χωριά «SOS»

[www.sos-villages.gr](http://www.sos-villages.gr)

### Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων

### Προστασίας Περιβάλλοντος

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

### Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών

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

### Πανεπιστήμιο Πατρών

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

### Πανεπιστήμιο Πειραιώς

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

### Πυροσβεστική Υπηρεσία

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

## Q

### Quality Net Foundation

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

## S

### Special Olympics Hellas

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

### Sustainable Development Ltd

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

## Σ

### Σύλλογος για την Προστασία της Θαλάσσιας Χελώνας «ΑΡΧΕΛΩΝ»

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

### Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων

[www.sev.org.gr](http://www.sev.org.gr)

### Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος

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

### Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος

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

### Σώμα Ελλήνων Προσκόπων

[www.sep.org.gr](http://www.sep.org.gr)

## T

### T.G.I. Friday's

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

### Το Χαμόγελο του Παιδιού

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

## V

### Vidavo

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

## W

### World Business Council for Sustainable Development

[www.wbcsd.ch](http://www.wbcsd.ch)

### WWF

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

## Y

### Υπουργείο Ανάπτυξης

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

### Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και

### Θρησκευμάτων

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

### Υπουργείο Μεταφορών και

### Επικοινωνιών

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

### Υπουργείο Περιβάλλοντος Χωροταξίας

### και Δημοσίων Έργων

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

## A

### ALBA

Athens Laboratory Business School

### ΑΔΑΕ

Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών

### ΑΕΙ

Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

### ΑμεΑ

Άτομα με Αναπηρία

### ΑΠΕ

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

### ΑΦΗΣ

Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών

### ΑΦΜ

Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

## B

### BITC

Business in the Community

## C

### CO<sub>2</sub>

Διοξείδιο του άνθρακα (Carbon dioxide)

### CSR

Corporate Social Responsibility

## Δ

### ΔΓ/ΔΑ

Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ

### ΔΔΥ

Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ

### ΔΕΗ

Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού

## E

### EBENGR

Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής

### EFQM

European Foundation for Quality Management

### EMAS

Eco-Management and Audit Scheme

### EMF

Electromagnetic Field (Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία)

### ΕΒΕΑ

Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών

### ΕΕΤΤ

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

### ΕΚΑΒ

Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας

### ΕΚΕ

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

### ΕΚΠΠΥ

Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας

### ΕΛΕΠΑΠ

Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών

### ΕΛΟΤ

Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης

## G

### GeSI

Global e-Sustainability Initiative

### GPRS

General Packet Radio Service

### GRI

Global Reporting Initiative

### GSM

Global System of Mobile Telecommunication (2nd generation)

## H

### HCFC

Υδροχλωροφθοράνθρακες (HydroChloroFluoroCarbons)

## I

### IBLF

International Business Leaders Forum

### ICNIRP

Διεθνής Επιτροπή από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection)

### ISO

International Organization for Standardization

### IEK

Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης

## K

### kgf

Kilogram

### Kwh

Kilowatthour (Κιλοβατώρα)

### ΚΕΑΤ

Κέντρο Εκπαιδεύσεως και Αποκαταστάσεως Τυφλών

### ΚΕΘΕΑ

Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

### ΚΕΠΑ

Κέντρο Έρευνας Πρόληψης Ατυχήματος

## L

### LMDS

Local Multipoint Distribution Services

### LRQA

Lloyd's Register Quality Assurance

### lt

Litre

## M

### Mb

Megabyte

### MBA

Master of Business Administration

### MMS

Multimedia Messaging Service

### MTX

Κέντρο Μεταγωγής

### MWRh

Μεγαβατώρες Αεργου Ισχύος

### ΜΠΕ

Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων

### m<sup>3</sup>

Κυβικό Μέτρο (cubic metre)

## O

### O.C.R.

Optical Character Recognition

### ODP

Δυναμικό Καταστροφής του Όζοντος  
(Ozone Depleting Potential)

### OKANA

Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών

## P

### Pb

Μόλυβδος (Lead)

### PV

Φωτοβολταϊκό σύστημα (Photovoltaic)

## Π

### Π.Α.Ε.

Ποδοσφαιρική ανώνυμη εταιρεία

### Π.Α.Ο.Κ.

Πανθεσσαλονίκειος Αθλητικός Όμιλος  
Κωνσταντινουπολιτών

### ΠΑΣΕΠΠΕ

Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων  
Προστασίας Περιβάλλοντος

## S

### SAR

Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης  
(Specific Absorption Rate)

### SIM

Subscriber Identity Module

### SMS

Short Message Service

## Σ

### ΣΒ

Σταθμός Βάσης

### ΣΒΒΕ

Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος

### ΣΕΒ

Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων

### ΣΕΠ

Σώμα Ελλήνων Προσκόπων

### ΣΤΑΤ

Σύλλογος Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών

## T

### Tn

Τόνος (Ton)

### ΤΕΙ

Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

### τ.μ.

Τετραγωνικό μέτρο

## W

### WSCSD

World Business Council for Sustainable  
Development

## X

### ΧΥΤΑ

Χώρος Υγιεινονομικής Ταφής Απορριμμάτων

## €

Ευρώ

### 3G

3ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

| Δείκτες GRI                                                      | Αναφορά/Σημείωση  |                                                                    | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Στρατηγική και ανάλυση</b>                                    |                   | <b>Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή</b>                      |                                                                                                                                                     |
| 1.1 Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου                            | 4-5               | 4.1 Δομή διακυβέρνησης                                             | 12-16, 20                                                                                                                                           |
| 1.2 Κύριες επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες                    | 4-7, 11-25, 90-95 | 4.2 Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου | 14-16                                                                                                                                               |
| <b>Οργανωτικό προφίλ</b>                                         |                   | 4.3 Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου      | 14-16                                                                                                                                               |
| 2.1 Επωνυμία οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό               | 6-7               | 4.4 Συμμετοχή μετόχων/εργαζομένων                                  | 24-25, 73                                                                                                                                           |
| 2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες                      | 8-9               | 4.5 Αποδοχές και επίδοση στελεχών                                  | 96-97                                                                                                                                               |
| 2.3 Λειτουργική δομή οργανισμού                                  | 11-25             | 4.6 Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο                 | 14-16, 20                                                                                                                                           |
| 2.4 Τοποθεσία έδρας οργανισμού                                   | 6-7               | 4.7 Καθορισμός προσόντων του Δ.Σ. σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης     | 4-5, 14-16                                                                                                                                          |
| 2.5 Χώρες δραστηριοποίησης                                       | 6-7               | 4.8 Δηλώσεις αποστολής και αξιών                                   | 12-13, 66-67                                                                                                                                        |
| 2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας                                         | 6                 | 4.9 Άσκηση Διακυβέρνησης από το Δ.Σ.                               | 14-16, 20, 22-23                                                                                                                                    |
| 2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται                                    | 8-9, 96-97        | 4.10 Αξιολόγηση της επίδοσης του Δ.Σ.                              | 14-16, 22, 74-76                                                                                                                                    |
| 2.8 Μεγέθη οργανισμού                                            | 8-9, 96-97        | 4.11 Προσέγγιση πρόληψης/αρχή πρόληψης                             | 17, 37-38, 47-49                                                                                                                                    |
| 2.9 Σημαντικές μεταβολές στον οργανισμό                          | 8-9               | 4.12 Αρχές/καταστατικοί χάρτες ανεπτυγμένοι εξωτερικά              | 17-18, 24-25, 41, 62-63                                                                                                                             |
| 2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν                                    | 8-9               | 4.13 Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις                              | 24, 77                                                                                                                                              |
| <b>Παράμετροι απολογισμού</b>                                    |                   | 4.14 Κατάλογος ενδιαφερομένων μερών                                | 17-18                                                                                                                                               |
| 3.1 Περίοδος απολογισμού                                         | 6-7               | 4.15 Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών                            | 17-18                                                                                                                                               |
| 3.2 Προγενέστερος απολογισμός                                    | 7                 | 4.16 Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών          | 17-18, 21, 24-25                                                                                                                                    |
| 3.3 Κύκλος απολογισμού                                           | 6-7               | 4.17 Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη                  | 17-18, 24-25, 43-49, 62-63                                                                                                                          |
| 3.4 Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις                            | 7                 | <b>Δείκτες οικονομικής επίδοσης</b>                                |                                                                                                                                                     |
| 3.5 Καθορισμός περιεχομένου                                      | 6-7, 17-18        | Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής                            | 96-97                                                                                                                                               |
| 3.6 Όριο απολογισμού                                             | 6-7               | EC1 Άμεση οικονομική αξία                                          | 9, 96-97                                                                                                                                            |
| 3.7 Περιορισμοί στο πεδίο ή όριο του απολογισμού                 | 6-7               | EC2 Επιπτώσεις λόγω κλιματικών αλλαγών                             | 4-5                                                                                                                                                 |
| 3.8 Κοινοπραξίες, θυγατρικές εταιρείες και εκχωρούμενες εργασίες | 6-7               | EC3 Καθορισμένο πρόγραμμα παροχών                                  | 79                                                                                                                                                  |
| 3.9 Τεχνικές μέτρησης δεδομένων                                  | 23                | EC4 Χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση                    | Η Vodafone δε δέχθηκε σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση και η τελευταία δεν κατέχει μερίδιο στο μετοχικό κεφάλαιο της Vodafone. |
| 3.10 Επιπτώσεις τυχόν αναθεώρησης πληροφοριών                    | 40, 96-97         |                                                                    | 65-67                                                                                                                                               |
| 3.11 Αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς                     | 40, 96-97         | EC6 Διαχείριση τοπικών προμηθευτών                                 | Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης                                                                                           |
| 3.12 Θέση τυπικών δημοσιοποιήσεων GRI                            | 102-105           | EC7 Προσλήψεις προσωπικού από τοπικές κοινότητες                   | Επικινδυνότητας.                                                                                                                                    |
| 3.13 Εξωτερική διασφάλιση                                        | 7, 23             | EC8 Επενδύσεις υποδομής                                            | 89                                                                                                                                                  |

| Δείκτες GRI                                                                   | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Δείκτες κοινωνικής επίδοσης:<br/>Πρακτικές εργασίας και αξιοπρεπής εργασία</b> |                                                                                                                                                                                             |
| EN1 Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής Ποσότητα χρησιμοποιούμενων υλικών | 4-5, 12-13, 27-41<br>Μη ουσιαστικό-Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής                                                                                                                                                                                                     | Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής                                           | 12-13, 69-79                                                                                                                                                                                |
| EN2 Ανακυκλωμένα υλικά                                                        | Μη ουσιαστικό-Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής                                                                                                                                                                                                                          | LA1 Κατανομή εργατικού δυναμικού                                                  | 70-71, 96-97                                                                                                                                                                                |
| EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή                             | 29-33, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                              | LA2 Ποσοστό κίνησης προσωπικού                                                    | 70-71                                                                                                                                                                                       |
| EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή                            | 29-33, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                              | LA4 Συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης                                          | 70-71, 73                                                                                                                                                                                   |
| EN8 Άντληση νερού                                                             | Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Επικινδυνότητας: η κατανάλωση νερού δεν εντάσσεται στις κύριες επιδράσεις της εταιρείας στο περιβάλλον, όπως αυτές προκύπτουν από τη λειτουργία της, ωστόσο και αυτός ο τομέας αντιμετωπίζεται με υπευθυνότητα. | LA5 Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης                                                 | Στη Vodafone υπάρχει ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης της τάξεως του ενός μηνός για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν το ανθρώπινο δυναμικό.                                     |
| EN11 Διαχείριση γαιών σε ευαίσθητες περιοχές                                  | Μη ουσιαστικό-παρ' όλα αυτά η Vodafone αξιολογεί πιθανή επίπτωση στη βιοποικιλότητα κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του δικτύου της.                                                                                                                                         | LA7 Επαγγελματικοί τραυματισμοί και απουσίες                                      | 77-78, 96-97                                                                                                                                                                                |
| EN12 Βιοποικιλότητα σε ιδιόκτητες εκτάσεις                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           | LA8 Ενημέρωση σε θέματα σοβαρών ασθενειών                                         | 77-78                                                                                                                                                                                       |
| EN16 Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου                                              | 29, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                 | LA10 Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο                                                    | 75-76                                                                                                                                                                                       |
| EN17 Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου                                | Οι έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου προέρχονται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο για τη λειτουργία της εταιρείας και από τα αεροπορικά ταξίδια των εργαζομένων της.                                                                                 | LA13 Ανάλυση εργαζομένων και σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης                     | 70-72                                                                                                                                                                                       |
| EN19 Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον                                     | 39-40                                                                                                                                                                                                                                                                     | LA14 Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών                                      | Η Vodafone παρέχει την ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτου φύλου.                                                                                                                  |
| EN20 Εκπομπές NOx και SOx                                                     | 30                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Δείκτες κοινωνικής επίδοσης:<br/>Ανθρώπινα δικαιώματα</b>                      |                                                                                                                                                                                             |
| EN21 Υδάτινα απόβλητα                                                         | Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Επικινδυνότητας.                                                                                                                                                                                                | Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής                                           | 12-13, 66-67                                                                                                                                                                                |
| EN22 Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης                                             | 27-41                                                                                                                                                                                                                                                                     | HR1 Συνεκτίμηση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις επενδυτικές συμφωνίες         | Δεν υπήρξε καμία σημαντική επενδυτική συμφωνία που περιλαμβάνει όρους σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή που έχει υποβληθεί σε έλεγχο, όσον αφορά στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. |
| EN23 Σημαντικές διαρροές                                                      | Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.                                                                                                                                                                                                                                                | HR2 Αξιολόγηση προμηθευτών για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων                      | 66-67                                                                                                                                                                                       |
| EN26 Περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων                               | 27-41                                                                                                                                                                                                                                                                     | HR4 Διακρίσεις                                                                    | 72                                                                                                                                                                                          |
| EN27 Υλικά συσκευασίας                                                        | 37-38, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                              | HR5 Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις                                 | 70-71, 73                                                                                                                                                                                   |
| EN28 Κυρώσεις για μη συμμορφώσεις                                             | 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                     | HR6 Παιδική εργασία                                                               | 72                                                                                                                                                                                          |
|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           | HR7 Εξαναγκασμένη εργασία                                                         | 72                                                                                                                                                                                          |

| Δείκτες GRI                                             | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Δείκτες κοινωνικής επίδοσης:                                             | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Δείκτες κοινωνικής επίδοσης:</b><br><b>Κοινωνία</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Ευθύνη για τα προϊόντα</b>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής                 | 4-5, 12-13, 43-49, 51-57, 81-89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής                                  | 12-13, 43-49, 59-63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SO1 Επιδράσεις στις κοινότητες                          | 43-49, 51-57, 81-89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PR1 Κύκλος ζωής προϊόντος                                                | 37-38, 43-49, 57, 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SO2 Κίνδυνοι διαφθοράς                                  | 12-16, 23, 66-67                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PR3 Πληροφορίες για το προϊόν                                            | 62-63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SO3 Εκπαίδευση σε θέματα κατά της διαφθοράς             | 12, 66-67                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PR6 Προγράμματα επικοινωνιών marketing                                   | 60-61                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SO4 Αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς                 | 12, 66-67                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PR9 Μη συμμορφώσεις προϊόντων                                            | 18-19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SO5 Δημόσια πολιτική και πολιτικά λόμπι                 | 13, <a href="http://www.vodafone.com/start/responsibility/our_approach/stakeholder_engagement/public_policy.html">http://www.vodafone.com/start/responsibility/our_approach/stakeholder_engagement/public_policy.html</a>                                                                                                                                                                      |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SO8 Κυρώσεις για μη συμμόρφωση                          | 12, 18-19, 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα Τηλεπικοινωνιών | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                          | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Εσωτερικές λειτουργίες</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IO1 Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου    | 96-97                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PA2 Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης                        | 52-55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IO2 Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές        | Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation), σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.                                                                                                                                                                                                                                                           | PA3 Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας                            | 22, <a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=4341">http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=4341</a>                                                                                                                                                                                   |
| IO3 Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού          | 47, 77-78                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PA4 Επίπεδο διαθεσιμότητας                                               | <a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1595">http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1595</a>                                                                                                                                                                                       |
| IO4 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα        | 47                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          | Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα, ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική. |
| IO5 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης       | 43-49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                          | 60-61                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IO6 Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα   | 47                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IO7 Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης         | 45, 48-49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          | 62-63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IO8 Δεδομένα τοποθεσιών                                 | Η συγκεκριμένη πληροφορία χαρακτηρίζεται από τη Vodafone ως εμπιστευτική.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          | 43-49, 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Παροχή πρόσβασης</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                          | <a href="http://www.vodafone.com/start/responsibility/mpmh/our_goals_and_commitments.html">http://www.vodafone.com/start/responsibility/mpmh/our_goals_and_commitments.html</a>                                                                                                                                                                       |
| PA1 Απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές       | Η πολιτική της Vodafone είναι να αναπτύσσει τηλεπικοινωνιακές υποδομές προκειμένου να παρέχεται κάλυψη και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες επικοινωνίας σε όλη την επικράτεια, συμπεριλαμβάνοντας πέρα από τις αστικές/ημιαστικές περιοχές, απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, οικισμούς χαμηλής πληθυσμιακής πυκνότητας, οδικές διαδρομές και σχεδόν το σύνολο της θαλάσσιας επιφάνειας της χώρας. | PA5 Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος                      | 60-61                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PA6 Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων                        | 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PA7 Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης | 62-63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PA8 Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας                   | 43-49, 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PA9 Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία               | <a href="http://www.vodafone.com/start/responsibility/mpmh/our_goals_and_commitments.html">http://www.vodafone.com/start/responsibility/mpmh/our_goals_and_commitments.html</a>                                                                                                                                                                       |
|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PA10 Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων                         | 60-61                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα Τηλεπικοινωνιών                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Αναφορά/Σημείωση                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Παροχή πρόσβασης</b><br><br>PA11 Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 24-25, 37-38, 41, 45, 56, 62-63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Τεχνολογικές εφαρμογές</b><br><br>TA1 Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών<br>TA2 Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων<br>TA3 Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών<br>TA4 Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες<br>TA5 Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες | 30-35<br><br>40<br><br><a href="http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf">http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf</a><br><br><a href="http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf">http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf</a><br><br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=4341">http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=4341</a> | <b>Επεξήγηση</b><br>Οι παραπάνω απαιτήσεις-δείκτες αναφέρονται στα Sustainability Reporting Guidelines του GRI (2006) και το GRI Telecommunications Sector Supplement (2003). |  |

|             |                           | 2002<br>Σύμφωνα με | C | C+                                           | B | B+                                           | A                                                                                   | A+                                           |
|-------------|---------------------------|--------------------|---|----------------------------------------------|---|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Υποχρεωτικό | Δηλώθηκε<br>αυτοβούλως    |                    |   | Αναφορά πιστοποιημένη από<br>Εξωτερικό Φορέα |   | Αναφορά πιστοποιημένη από<br>Εξωτερικό Φορέα |  | Αναφορά πιστοποιημένη από<br>Εξωτερικό Φορέα |
| Προαιρετικό | Ελέγχθηκε<br>από Τρίτους* |                    |   |                                              |   |                                              |  |                                              |
|             | Ελέγχθηκε<br>από το GRI   |                    |   |                                              |   |                                              |                                                                                     |                                              |

\*  
KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.







**vodafone**

VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

Τζαβέλλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι

Τηλ.: 210 67 02 000, 210 67 03 000, Fax: 210 67 03 200

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