



Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης

Απρίλιος 2013 - Μάρτιος 2014

Vodafone
Power to you





Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και Διευθύνοντος Συμβούλου	1
Στρατηγική	2
Εισαγωγικό Σημείωμα	4
Η Vodafone και ο Όμιλος Vodafone	5
Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης	6
Υπεύθυνη Λειτουργία	20
Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα	48
Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας	62
Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων	74
Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων	80
Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων	82
Συντομογραφίες	83
Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 3.1)	84
Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI (Έκδοση 3.1) στον Απολογισμό	87
Εφαρμογή του AA1000	88
Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	89



Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου

Στη Vodafone, μέσα στο δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, και σε μια αγορά γεμάτη προκλήσεις, παραμένουμε εστιασμένοι στην υλοποίηση της στρατηγικής μας, η εφαρμογή της οποίας θέτει τις βάσεις για βιώσιμη ανάπτυξη. Συνεχίζουμε να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες που παρέχουμε στους πελάτες μας και να διαφοροποιούμαστε από τον ανταγωνισμό. Βελτιώνουμε περαιτέρω το δίκτυο μας, την εξυπηρέτηση του πελάτη σε όλα τα σημεία που έρχεται σε επαφή μαζί μας και συνεχίζουμε να πρωτοπορούμε με καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Η υλοποίηση της στρατηγικής μας, προϋποθέτει επενδύσεις σε υποδομές και πρωτοπόρες τεχνολογικά υπηρεσίες, οι οποίες στα 20 και πλέον χρόνια λειτουργίας μας, ξεπερνούν το ποσό των 3 δισ. ευρώ. Παράλληλα, λειτουργούμε σε ένα πλαίσιο συμφωνημένων αρχών και αξιών, σύμφωνα με τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας μας, διασφαλίζοντας ότι η επιχειρηματική μας λειτουργία πραγματοποιείται, με ακεραιότητα, διαφάνεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα σε όλα τα επίπεδα.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού μας στόχου για παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών επικοινωνίας, κινητής και σταθερής, τον Αύγουστο του 2014, η Vodafone συμφώνησε με τις εταιρείες Intracom Group και World Equities Investments Holdings SA για την απόκτηση του ποσοστού 72,7% που αυτές κατέχουν στην hellas online.

Επιπλέον, σε συνέχεια της συμφωνίας μας με τη Wind Ελλάς, τον Ιούνιο του 2013, για τη μερική κοινή χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας 2G/3G, κυρίως στην περιφέρεια και περιορισμένα σε αστικές περιοχές, η συνεργασία αυτή μπήκε σε εφαρμογή το Μάρτιο 2014 με τη λειτουργία μίας νέας εταιρείας προηγμένης τεχνολογίας με την επωνυμία VICTUS Networks A.E.

Επιπρόσθετα, στη Vodafone Ελλάδα συνεχίζουμε να επενδύουμε σε νέες τεχνολογίες, καθώς και υπηρεσίες και προϊόντα που μας διαφοροποιούν εμπορικά. Ήδη έχουμε βγει στην αγορά με 4G και θα συνεχίσουμε να επεκτείνουμε το 4G, η ανάπτυξη του οποίου δεν εντάσσεται στη συμφωνία μας με τη Wind Ελλάς και θα συνεχίσει να παρέχεται αποκλειστικά από τη Vodafone. Δίνουμε έμφαση στην περαιτέρω ανάπτυξη του 3G αξιοποιώντας το φάσμα που έχουμε στη διάθεσή μας με νέες τεχνολογίες, όπως το UMTS-900, εξασφαλίζοντας στους συνδρομητές μας κάλυψη ακόμη και σε εσωτερικούς χώρους.

Για εμάς στη Vodafone αποτελεί προτεραιότητα η διερεύνηση και ανάπτυξη ευκαιριών που μπορούν μέσω της τεχνολογίας μας, να συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, των επιχειρήσεων, αλλά και της κοινωνίας γενικότερα. Ως κορυφαίος πάροχος υπηρεσιών για επαγγελματίες και επιχειρήσεις, έχουμε ήδη αναπτύξει και παρέχουμε υπηρεσίες και έξυπνες εφαρμογές που δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις που τις εφαρμόζουν να μειώσουν τα λειτουργικά κόστη τους, να ενισχύσουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητά τους με παράλληλα οφέλη και για το περιβάλλον, όπως, ενδεικτικά, είναι οι υπηρεσίες και έξυπνες εφαρμογές, Άκρως Επαγγελματικά για Ξενοδόχους, Zelitrack και SmartEcometer PV.

Τηρώντας τη δέσμευσή μας, είμαστε ιδιαίτερα υπερήφανοι που το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής επεκτάθηκε σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα, παρέχοντας δωρεάν υψηλού επιπέδου ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας σε περισσότερους από 500.000 κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών της χώρας μας. Παράλληλα, τα τελευταία 10 χρόνια, διαθέτουμε υπηρεσίες με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας από όλους, με πιο πρόσφατο παράδειγμα την εφαρμογή Vodafone Speaking App που απευθύνεται σε άτομα με προβλήματα όρασης.

Από την έναρξη της λειτουργίας μας, στοχεύουμε στο να κάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερα για τους πελάτες μας, καταναλώνοντας όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους (ενέργεια και υλικά). Στο πλαίσιο αυτό, επενδύουμε συστηματικά σε προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό μας δίκτυο, σε προγράμματα ανακύκλωσης, καθώς και στην προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υπηρεσιών.

Έχουμε δεσμευτεί να λειτουργούμε υπεύθυνα με στόχο να χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με τους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους προμηθευτές/συνεργάτες μας, αλλά και με την κοινωνία γενικότερα. Υπήρξαμε, από το 2011, η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας, η οποία μέσα από την υπηρεσία «Ελεγχος Κόστους», ξεκίνησε να ενημερώνει το σύνολο των συνδρομητών της για το υπόλοιπο του προγράμματος χρήσης τους, προστατεύοντάς τους από ανεπιθύμητες χρεώσεις. Επιπλέον, για 10η συνεχή χρονιά, εφαρμόζουμε το πρόγραμμα Vodafone

bsafeonline, το πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα για την υπεύθυνη χρήση του κινητού τηλεφώνου και την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους.

Με στόχο να ανταποκριθούμε στις σημερινές επιτακτικές ανάγκες της κοινωνίας, συνεχίζουμε να συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα, όπως για παράδειγμα τους Γιατρούς του Κόσμου και τα Παιδικά Χωριά SOS, για την υλοποίηση προγραμμάτων που καλύπτουν πραγματικές ανάγκες. Αντίστοιχα, τα τελευταία 5 χρόνια, στη Vodafone έχουμε δώσει έμφαση στην ανάπτυξη του εθελοντισμού, ενθαρρύνοντας και παρέχοντας στους εργαζόμενους μας τη δυνατότητα να συμβάλουν άμεσα στη στήριξη της κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν σε μία σειρά εθελοντικών δράσεων, προσφέροντας το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους, με στόχο τη στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS, καθώς και των Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας που τα Παιδικά Χωριά στήριζαν σε 6 πόλεις σε όλη την Ελλάδα. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι της εταιρείας μας ανταποκρίθηκαν άμεσα και με συνέπεια με στόχο την ανακούφιση των πληγέντων του καταστροφικού σεισμού στην Κεφαλονιά και την Ιθάκη.

Στον 12ο Απολογισμό 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 10η συνεχή χρονιά, ακολουθήσαμε τις διεθνείς οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI 3.1), με στόχο την αντικειμενική και διάφανη παρουσίαση των αποτελεσμάτων μας. Ως επιστέγασμα της προσπάθειάς μας για συνεχή βελτίωση του εύρους, αλλά και της ακρίβειας των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, είμαστε πολύ υπερήφανοι που για ακόμη μια χρονιά το περιεχόμενο του Απολογισμού κατατάσσεται στο επίπεδο εφαρμογής A+ των δεικτών GRI, ενώ και φέτος έχει γίνει διασφάλιση του περιεχομένου του σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου AA1000 μετά από έλεγχο από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.

Γλαύκος Περισιάνης
Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος

Το όραμά μας

Να είμαστε η κορυφαία εταιρεία επικοινωνίας και να μας εκτιμούν για τις επιχειρηματικές μας αρχές, την υπεύθυνη λειτουργία μας, το πολύπλευρο έργο & τις υπηρεσίες μας που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.



Υπεύθυνη Λειτουργία

Έχουμε δεσμευτεί να δρούμε με υπευθυνότητα σε ό,τι κι αν κάνουμε, ώστε να διατηρούμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας, των εργαζομένων μας και όλων των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.



Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα – να κάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερα για τους πελάτες με όσο το δυνατόν λιγότερα:

Στόχος μας είναι να μειώσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας, από το σχεδιασμό και την παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθούμε στην αγορά μέχρι τη χρήση και την απόρριψη από τους πελάτες μας.



Συμβολή στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας

Στόχος μας είναι η αξιοποίηση της τεχνολογίας μας και η προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, αλλά και της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα για την υλοποίηση προγραμμάτων που στόχο έχουν την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας.

Η στρατηγική, καθώς και οι τομείς στους οποίους επικεντρώνεται το πολυδιάστατο πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, καθορίζονται από τα Ουσιώδη Θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία της. Τα Ουσιώδη θέματα, όπως απεικονίζονται στο παρακάτω γράφημα, προκύπτουν μέσα από:

- ▢ την ετήσια ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας της εταιρείας, των προϊόντων και των υπηρεσιών της (βλ. σελ. 11-12), κατά την οποία αναγνωρίζουμε τα θέματα που επηρεάζουν και καθορίζουν το παρόν και το μέλλον της εταιρείας μας.
- ▢ τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (βλ. σελ. 12-13), με στόχο να διερευνήσουμε τη γνώμη τους ως προς τη σημαντικότητα των θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας μας.

Οι τομείς στους οποίους επικεντρώνουμε τη δραστηριότητά μας, στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης, με συστηματικές ενέργειες και μετρήσιμα αποτελέσματα περιλαμβάνουν:

Υπεύθυνη Λειτουργία

1. Κινητά Τηλέφωνα – Σταθμοί Βάσης – Υγεία – Ανάπτυξη Δικτύου
2. Πελάτες
3. Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους
4. Εφοδιαστική Αλυσίδα
5. Εργαζόμενοι

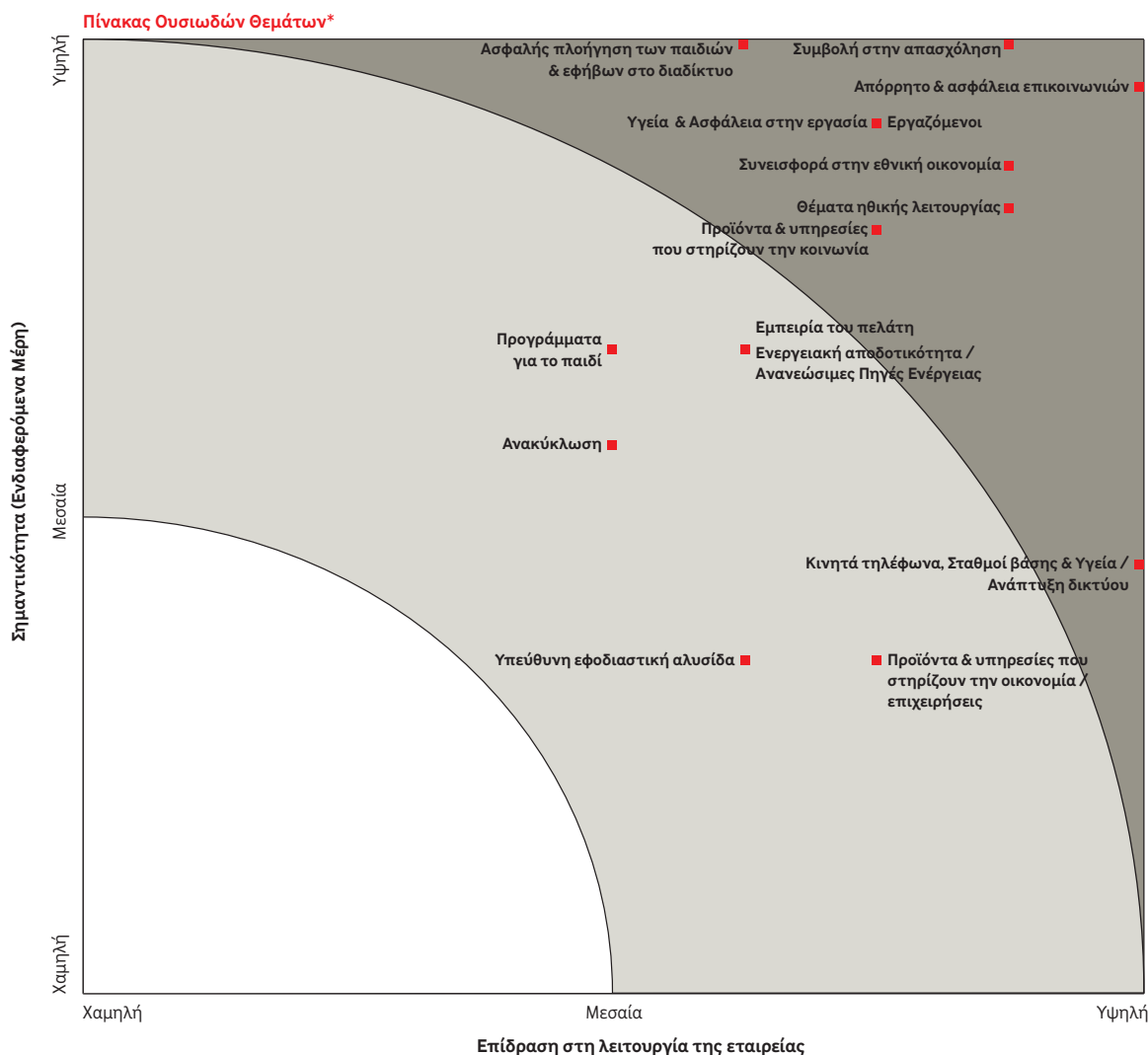
Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

6. Εξοικονόμηση Ενέργειας και Χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
7. Ανακύκλωση
8. Χρήση και Προώθηση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

9. Αξιοποίηση της τεχνολογίας, των προϊόντων και υπηρεσιών της κινητής επικοινωνίας με στόχο:
 - ▢ τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας
 - ▢ τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας
10. Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας
11. Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων

Ουσιώδη θέματα	Ενότητα/Σελίδα
Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 1), Η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς (σελ. 5), Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων (σελ. 80-81)
Συμβολή στην απασχόληση	Το Ανθρώπινο Δυναμικό με μία ματιά (σελ. 39, 41), Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων (σελ. 80-81)
Θέματα ηθικής λειτουργίας	Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στις Επιχειρηματικές Αρχές, στη Στρατηγική και στη Διακυβέρνησή μας (σελ. 7-11), Εστιάζουμε στη συμμόρφωση με τις πολιτικές του Ομίλου (σελ. 15), Εναρμονιζόμαστε με τη νομοθεσία περί δωροδοκίας (σελ. 17-18)
Κινητά τηλέφωνα, σταθμοί βάσης και υγεία/ανάπτυξη δικτύου	Κινητά Τηλέφωνα – Σταθμοί Βάσης – Υγεία – Ανάπτυξη Δικτύου (σελ. 21-26)
Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών	Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στα Συστήματα Διαχείρισής μας (σελ. 13-15)
Εργαζόμενοι	Εργαζόμενοι (σελ. 39-47)
Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία	Φροντίζουμε για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (σελ. 45-47)
Υπεύθυνη Εφοδιαστική αλυσίδα	Εφοδιαστική Αλυσίδα (σελ. 36-38)



* Ο Πίνακας απεικονίζει τα Ουσιώδη Θέματα που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία της εταιρείας. Τα θέματα αυτά προέκυψαν από την αναγνώριση και την αξιολόγηση της επίδρασης των «σημαντικών» θεμάτων της εταιρείας στη λειτουργία της, σε συνδυασμό με τη σημαντικότητα που αποδίδουν στα θέματα αυτά τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (βάσει της επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών).

Ουσιώδη θέματα	Ενότητα/Σελίδα
Ασφαλής πλοήγηση των παιδιών και εφήβων στο διαδίκτυο	Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους (σελ. 34-36)
Εμπειρία του Πελάτη	Πελάτες (σελ. 26-33)
Ενεργειακή αποδοτικότητα / Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας	Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (σελ. 50-54)
Ανακύκλωση	Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (σελ. 55-59)
Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την οικονομία/επιχειρήσεις	Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον (σελ. 63-64), Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και των τοπικών κοινωνιών (σελ. 64)
Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την κοινωνία	Αξιοποιούμε την τεχνολογία για την ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία (σελ. 65-66), Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας και της εκπαίδευσης (σελ. 67-68), Στηρίζουμε πρωτοβουλίες με στόχο το κοινό όφελος (σελ. 68-69)
Προγράμματα για το Παιδί	Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας (σελ. 69-73)

Το παρόν έντυπο αποτελεί το δωδέκατο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, όπου παρουσιάζονται οι πρακτικές διοίκησης και τα αποτελέσματα των ενεργειών για το οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2013 - 31η Μαρτίου 2014 (2013-2014).

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*) και δεν περιλαμβάνει συγγενείς εταιρείες, ούτε την hellas online.

Σημείωση

- Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδος, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που κατέχει έμμεσα το 99,871% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.
- Οι στόχοι 2013-2014, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό του οικονομικού έτους 2012-2013, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο vodafone.gr.

Πηγές ενημέρωσης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν έντυπο παρουσιάζονται και στον ιστότοπο της εταιρείας. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να τον επισκεφθείτε στη διεύθυνση vodafone.gr.

- Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης που αναφέρεται στο οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2013-31η Μαρτίου 2014, καθώς και οι προηγούμενοι Απολογισμοί είναι διαθέσιμοι στο vodafone.gr/sustainability.
- Ο αντίστοιχος Απολογισμός του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στο vodafone.com/Sustainability.

Σχόλια

Θα θέλαμε τα σχόλιά σας σχετικά με τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουμε στον τομέα Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και για την παρούσα έκδοση.

Στείλτε μας τις απόψεις σας

Vodafone

Ναυτικά Ζευγώλη
Υπεύθυνη Τμήματος Βιώσιμης Ανάπτυξης
& Κοινωνικής Συνεισφοράς
Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι 152 31 Αθήνα
email: sustainability.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 Βιώσιμης Ανάπτυξης Vodafone

Η διασφάλιση επιλεγμένων στοιχείων επίδοσης της Vodafone σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης συμπεριλαμβανομένης της αυτόβουλης δήλωσης του Επιπέδου Εφαρμογής GRI (G3.1), καθώς και της εφαρμογής των αρχών του προτύπου AA1000, ανετέθησαν στην KPMG Σύμβουλοι ΑΕ, Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία και μέλος του δικτύου ανεξάρτητων εταιρειών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Cooperative («KPMG International»), ενός Ελβετικού νομικού προσώπου. Στο τέλος του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης παρέχονται πληροφορίες για τις εργασίες που εκτέλεσε η KPMG, καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

*

Όσον αφορά στη λειτουργία των franchise καταστημάτων, αυτή δε λαμβάνεται υπόψη σε σχέση με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ενότητα «Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα», με εξαίρεση τα στοιχεία των προγραμμάτων Ανακύκλωσης Κινητών Τηλεφώνων και Αξεσουάρ και Ανακύκλωσης Οικιακών Μπαταριών.

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς

Όμιλος Vodafone	2013-2014 (εκατ. €)	2012-2013 (εκατ. €)
Έσοδα	38.346	38.041*
Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος	8.254	7.580*
Καθαρή ταμειακή ροή	4.183	5.501*
Πελάτες (εκατ.)	433,6	403,8

Vodafone Ελλάδος	2013-2014 (εκατ. €)	2012-2013 (εκατ. €)
Κύκλος εργασιών	708,33	912,02
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	158,130	189,80
Κέρδη προ φόρων	-25,79	-27,57
Καθαρές πωλήσεις	315,39	366,03
Κόστος πωλήσεων	392,95	545,99
Σύνολο επενδύσεων παγίων	2.893,97	2.877,87

04/2013 Η Vodafone και η hellas online προσφέρουν δωρεάν internet στα Goody's και στα Flocafe σε όλη την Ελλάδα

05/2013 Η Vodafone δημιούργησε τη νέα υπηρεσία «Προσωπικής Εξυπηρέτησης» για όλους τους Επαγγελματίες

05/2013 Η Vodafone στην πρώτη της συμμετοχή στον Εθνικό Δείκτη Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, CR Index, τιμήθηκε με το Βραβείο Silver για το Πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει, και παρέλαβε Ειδικό Έπαινο για την καλύτερη επίδοση εταιρείας στον τομέα «Αγορά»

06/2013 Η Vodafone επεκτείνει το 4G δίκτυό της και παρέχει απίστευτα γρήγορες ταχύτητες σε συνδρομητές με smartphone, tablet και laptop

07/2013 Η Vodafone τιμήθηκε με το κορυφαίο διεθνές βραβείο για την υπηρεσία «Vodafone Free 3G Hotspot»

07/2013 Η Vodafone προσφέρει ακόμα χαμηλότερες χρεώσεις για επικοινωνία και internet στο εξωτερικό

07/2013 Η Vodafone διαθέτει εμπορικά την υπηρεσία Online Ανανέωσης Χρόνου Ομιλίας

07/2013 Η Vodafone πρώτη και κατ' αποκλειστικότητα στην Ελλάδα, συνεργάζεται με το Napster, τον πρωτοπόρο στην παγκόσμια αγορά ψηφιακής μουσικής

07/2013 Το Ίδρυμα του Ομίλου Vodafone διοργανώνει για πρώτη φορά, τα «Mobile for Good Europe Awards» για την ανάπτυξη εφαρμογών που συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας

07/2013 Η Vodafone παρουσίασε την πρωτοποριακή υπηρεσία «Νέο Smartphone Κάθε Χρόνο»

07/2013 Η Vodafone καινοτομεί και εισάγει το πρόγραμμα αξιολόγησης κινητών τηλεφώνων Eco-rating

08/2013 Η Vodafone προσφέρει αυτόματα απεριόριστο και δωρεάν mobile internet, σε όλους τους συνδρομητές της

08/2013 Εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν εθελοντικά για 5η συνεχή χρονιά σε ποδηλατικό ταξίδι για τη στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS

09/2013 Η Vodafone καλεί όλους να στηρίξουν τα Παιδικά Χωριά SOS, συγκεντρώνοντας σχολικά είδη για τη νέα σχολική χρονιά

09/2013 Η Vodafone τιμήθηκε για 4η φορά με το βραβείο «Gold Social Environmental Ethical Governance Award» από το Ελληνική Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN GR)

10/2013 Νέα πακέτα CU Student Xclusive για τους φοιτητές

10/2013 Η Vodafone επεκτείνει την πρωτοποριακή υπηρεσία «Προσωπικής Εξυπηρέτησης» για επιχειρήσεις και επαγγελματίες

10/2013 Η Vodafone απέσπασε συνολικά 7 βραβεία (3 Gold και 4 Silver) στο πλαίσιο της διοργάνωσης των Social Media Awards 2013

11/2013 Πρώτη και μόνο η Vodafone στην Ελλάδα, δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές της που χρησιμοποιούν το 4G δίκτυό της, να απολαμβάνουν απίστευτα γρήγορες ταχύτητες mobile internet όταν ταξιδεύουν στην Ιταλία, Ισπανία, Πορτογαλία και Ρουμανία, αξιοποιώντας το 4G δίκτυο της Vodafone στις χώρες αυτές

11/2013 Η Vodafone τιμήθηκε με δύο Αριστεία Εταιρικής Υπευθυνότητας στο πλαίσιο της 6ης διοργάνωσης των «Αριστείων Εταιρικής Υπευθυνότητας» από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος (στην ενότητα «κοινωνία» για το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής και στην ενότητα «Κοινωνικά προϊόντα και υπηρεσίες» για την κάρτα σύνδεσης Youth Safe Pack και την εφαρμογή Vodafone Safety Net)

12/2013 Νέα σημαντική μείωση του τέλους τερματισμού για τις κλήσεις προς το δίκτυο κινητής επικοινωνίας της Vodafone

12/2013 Η Vodafone και φέτος τα Χριστούγεννα προσφέρει αυτόματα και εντελώς δωρεάν mobile internet σε όλους τους συνδρομητές της από 25/12/13 έως και 01/01/14

12/2013 Η Vodafone απέσπασε συνολικά 17 βραβεία (2 Grand, 6 Gold, 5 Silver και 4 Bronze) στη διοργάνωση των Βραβείων Διαφήμισης & Επικοινωνίας «Ermis Awards 2013»

01/2014 Συγκέντρωση 3,5 τόνων τροφίμων από τους εργαζομένους της Vodafone για τα Παιδικά Χωριά SOS

01/2014 Η Vodafone στέκεται κοντά σε όλους τους συνδρομητές της στην Κεφαλονιά και την Ιθάκη διαθέτοντας δωρεάν υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας

02/2014 Η Vodafone παρέχει στους συνδρομητές της, την πρωτοποριακή εφαρμογή Vodafone Speaking App που απευθύνεται σε χρήστες με ολική απώλεια ή με σοβαρά προβλήματα όρασης

02/2014 Η Vodafone παρατείνει το διάστημα δωρεάν επικοινωνίας για τους συνδρομητές καρτοκινητής που ζουν στις περιοχές της Κεφαλονιάς και Ιθάκης

02/2014 Η Vodafone και η Alpha Bank καινοτομούν και παρουσιάζουν στην ελληνική αγορά το Tap 'n Pay, την πρώτη εφαρμογή για ανέπαφες πληρωμές με χρήση κινητού τηλεφώνου

03/2014 Η Vodafone στην 1η θέση παγκοσμίως στα δίκτυα ασύρματης επικοινωνίας μεταξύ συσκευών για 3η συνεχή χρονιά

03/2014 Η Vodafone προσφέρει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές της που ταξιδεύουν στο Ηνωμένο Βασίλειο, να χρησιμοποιούν το 4G δίκτυό της μέσω περιαγωγής (roaming) και να απολαμβάνουν απίστευτα γρήγορες ταχύτητες mobile internet

* Τα οικονομικά στοιχεία για το 2012-2013 αναθεωρήθηκαν από τον Όμιλο Vodafone. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον ισολογισμό του Ομίλου στο vodafone.com



Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης ©

Η ανάγκη για διαφάνεια γίνεται όλο και πιο έντονη καθώς οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν την αυξημένη επιφυλακτικότητα των ενδιαφερόμενων μερών, ως συνέπεια της οικονομικής κρίσης και την επακόλουθη έλλειψη εμπιστοσύνης σε μεγάλες επιχειρήσεις. Η Vodafone έχει δουλέψει σκληρά για να αντιμετωπίσει αυτήν την πρόκληση και έχει αναπτύξει τα κατάλληλα συστήματα διαχείρισης τα οποία είναι πιστοποιημένα από αναγνωρισμένους φορείς. Αναγνωρίζουμε πως η ζωτικής σημασίας συντήρηση και οικοδόμηση της εμπιστοσύνης απαιτούν αδιάλειπτη προσήλωση και συνεχή ετοιμότητα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, τα συστήματά μας συνεχίζουν να εξελίσσονται όσο ερχόμαστε αντιμέτωποι με νέα ζητήματα. Δεν μπορούμε να προλαμβάνουμε κάθε ζήτημα επιχειρηματικής ηθικής που ίσως αντιμετωπίσουμε, αλλά οι Επιχειρηματικές μας Αρχές είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να διασφαλίζουν πως τα ενδιαφερόμενά μας μέρη γνωρίζουν ότι η Vodafone έχει στόχο να κάνει πάντοτε υπεύθυνες επιλογές.



Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στις Επιχειρηματικές Αρχές, στη Στρατηγική και στη Διακυβέρνησή μας

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

Ως υπεύθυνη εταιρεία πρέπει να διασφαλίσουμε ότι απολαμβάνουμε την εμπιστοσύνη και το σεβασμό όλων των ενδιαφερομένων μερών. Οι Επιχειρηματικές Αρχές της Vodafone ορίζουν τα ηθικά μας πρότυπα, ώστε να εξασφαλίσουμε ότι οι στόχοι της εταιρείας επιδιώκονται σε ένα πλαίσιο συμφωνημένων αρχών και αξιών, μέσα από το οποίο προσδιορίζεται η καθημερινή συμπεριφορά και πρακτική των εργαζομένων. Οι εταιρικές αξίες καθορίζουν ρητά το βαθμό ευθύνης όλων των εργαζομένων που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς έχει σκοπό να καθορίσει συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την καθημερινή μας συμπεριφορά και να βοηθήσει στην επίτευξη των στόχων και των προτεραιοτήτων της εταιρείας. Όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας, μέσω του Κώδικα Συμπεριφοράς, λαμβάνουν γνώση και για τα 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 Μέρη. Είναι ένα από τα εργαλεία μέσω των οποίων διασφαλίζεται ότι θα συνεχίσουμε να αποτελούμε μια υπεύθυνη εταιρεία.

Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι υποχρέωση όλων των εργαζομένων και η διοικητική ομάδα είναι υπεύθυνη για την ενημέρωση των υφισταμένων τους. Για την ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, έχει δημιουργηθεί το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Code of

Conduct e-learning» το οποίο παρακολούθησε το 74% των εργαζομένων ενώ η διοικητική ομάδα υπογράφει κάθε χρόνο σχετική δήλωση αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του.

Όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να αναφέρουν κάθε συμβάν και πιθανό περιστατικό μέσω ενός καθορισμένου πλαισίου. Η μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς θα εξετάζεται μέσω του Υπηρεσιακού Πειθαρχικού Συμβουλίου, το οποίο είναι ο φορέας της πειθαρχικής εξουσίας της εταιρείας και δύναται να οδηγήσει στην επιβολή ανάλογης πειθαρχικής ποινής. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν τέθηκε υπόψη του Συμβουλίου μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας κατά το τρέχον έτος.

Στόχος 2013-2014

Όλα τα περιστατικά διαφθοράς που θα αναφερθούν μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας θα διερευνηθούν και θα τεθούν υπόψη του Συμβουλίου.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Δεν υπήρξε καμία αναφορά για περιστατικό διαφθοράς.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές

1. Ατομική συμπεριφορά: Ενεργούμε δίκαια με εντιμότητα και ακεραιότητα στις συναλλαγές μας, τόσο σε εσωτερικό όσο και σε εξωτερικό επίπεδο. Καμία μορφή δωροδοκίας, συμπεριλαμβανομένων ανάρμοστων προσφορών ή χρηματισμού προς τους εργαζομένους ή από αυτούς, δεν πρόκειται να γίνει ανεκτή. Αποφεύγουμε κάθε συμφωνία που μπορεί να οδηγήσει σε ή να υπονοήσει πιθανή σύγκρουση ανάμεσα σε προσωπικές δραστηριότητες και την εταιρεία. Δεν προσφέρουμε ούτε



και αποδεχόμαστε φιλοξενία ή δώρα τα οποία ενδεχομένως να δώσουν την εντύπωση ότι συνιστούν υποχρέωση ή προσωπική δέσμευση. Επιδιώκουμε αμοιβαίως επωφελείς σχέσεις και αναζητάμε τρόπους για να ενισχύσουμε την εφαρμογή των επιχειρηματικών μας αρχών από τους συνεργάτες και από τους προμηθευτές μας.

2. Συμμόρφωση με τη νομοθεσία: Συμμορφωνόμαστε με τις ισχύουσες διατάξεις κάθε εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας καθώς και με τα σχετικά πρότυπα και αρχές.
3. Υγεία και ασφάλεια: Προστατεύουμε την υγεία, την ασφάλεια και την ευημερία των πελατών μας, των εργαζομένων μας, των συνεργατών μας και των κοινοτήτων όπου δραστηριοποιούμαστε. Αποκαλύπτουμε κάθε πληροφορία που υποπίπτει στην αντίληψή μας εάν δείχνει σαφώς ότι κάποιο προϊόν ή υπηρεσία μας παραβιάζει διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ή οδηγίες ασφαλείας.
4. Οικονομική ακεραιότητα: Εξασφαλίζουμε την υψηλότερη δυνατή απόδοση για τους

μετόχους μας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Οι επενδυτικές μας αποφάσεις, οι αγορές και οι επιχειρηματικές μας σχέσεις θα βασίζονται σε οικονομικά κριτήρια, λαμβάνοντας υπ' όψιν κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους.

5. Δημόσια Διοίκηση: Εκφράζουμε την άποψή μας για κυβερνητικές προτάσεις και άλλα ζητήματα που ενδεχομένως να επηρεάζουν την Vodafone και τους μετόχους της. Δεν κάνουμε δώρα ή δωρεές σε πολιτικά κόμματα ούτε παρεμβαίνουμε σε κομματικά ζητήματα.

6. Επικοινωνία: Έχουμε ανοιχτή και διάφανη επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσα στα όρια του εμπορικού απόρρητου. Προστατεύουμε τις εμπιστευτικές πληροφορίες από τον κίνδυνο ανεπιθύμητης δημοσιοποίησης και προσπαθούμε οποιαδήποτε επικοινωνία που περιέχει εμπιστευτικές πληροφορίες να περιορίζεται σε άτομα που τις χρειάζονται για να διεκπεραιώσουν την εργασία τους.

7. Πελάτες: Τιμούμε την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες μας και διαφυλάττουμε τις πληροφορίες που μας παρέχουν.

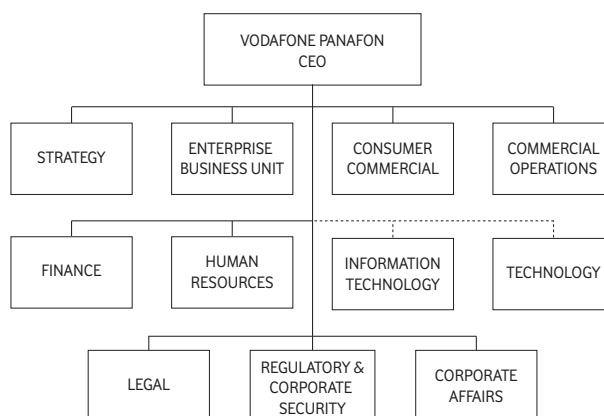
8. Εργαζόμενοι: Οι σχέσεις της εταιρείας με τους εργαζόμενους και οι μεταξύ τους σχέσεις βασίζονται στο σεβασμό του ατόμου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Δεν ανεχόμαστε την παιδική εργασία. Δεν ανεχόμαστε οποιαδήποτε μορφή διακρίσεων, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Επιδιώκουμε την ισότητα των ευκαιριών και τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων μέσα από τις πολιτικές και τις πρακτικές απασχόλησης που εφαρμόζουμε.

9. Κοινότητες και Κοινωνία: Ασχολούμαστε ενεργά με τις τοπικές κοινότητες, ώστε να μπορούμε να κατανοούμε τις ανησυχίες που τυχόν υπάρχουν και να ανταποκρινόμαστε, για παράδειγμα όταν απαιτείται μία ενέργεια που αφορά στην ανάπτυξη του δικτύου μας. Παρέχουμε πάντα στα

ενδιαφερόμενα μέρη πρόσβαση σε ορθές, συναφείς και επίκαιρες πληροφορίες. Δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης με ακεραιότητα, διαφάνεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα. Επενδύουμε στην κοινωνία με τρόπο που θα κάνει αποτελεσματική διαχείριση των πόρων μας, συμπεριλαμβανομένης και της υποστήριξης κοινωφελών οργανισμών.

10. Περιβάλλον: Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε το περιβάλλον. Κάνουμε ορθολογική χρήση των πεπερασμένων πόρων (για παράδειγμα την ενέργεια, το νερό και τις πρώτες ύλες) και των εκπομπών που είναι επιβλαβείς για το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων των απορριμμάτων, των εκπομπών αερίων και των υγρών αποβλήτων). Επιδιώκουμε συνεχώς τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών μας και στηρίζουμε όσα προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη στους πελάτες μας.

Επιπρόσθετα, το Εγχειρίδιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Πολιτικών του Ομίλου Vodafone (διαθέσιμο στο vodafone.com), το οποίο οφείλουν να ακολουθούν όλες οι τοπικές εταιρείες-μέλη και αναθεωρείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα:



- ▮ προβλέπει την καλύτερη δυνατή διαχείριση του ενδεχόμενου επιχειρησιακού ρίσκου
- ▮ υπογραμμίζει τη σημασία του οράματος και των αξιών
- ▮ ενημερώνει για τη δομή των επιμέρους ομάδων του Ομίλου, τις αρμοδιότητές 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. 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 των ενδιαφερομένων μερών. Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν τα:

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 (τα οποία είναι Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη) εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας για

Εύρος ηλικιών

	Διοικητικό Συμβούλιο		Διευθύνουσα Επιτροπή		Συμβούλιο Διοίκησης		Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου	Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες		
35-44	1	-	1	-	4	1	βλ. σελ. 10-11	βλ. σελ. 11
45-55	3	1	5	1	6	1		
>55	-	-	-	-	-	1		
Σύνολο	5		7		13			

Θέσεις ανά φύλο

	Διοικητικό Συμβούλιο	Διευθύνουσα Επιτροπή	Συμβούλιο Διοίκησης	Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου	Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο
Άνδρες	4	6	10	βλ. σελ. 10-11	βλ. σελ. 11
Γυναίκες	1	1	3		
Σύνολο	5	7	13		

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 τη σύναψη δανείων, την 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 αυτήν, ασκήσεως ενδίκων μέσων κατά ποινικών αποφάσεων και βουλευμάτων και παραιτήσεως από αυτά, την εταιρεία εκπροσωπούν 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 τους 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. Μετά την έγκριση των ετήσιων λογαριασμών (ετήσιων οικονομικών καταστάσεων), η Γενική Συνέλευση με ειδική ψηφοφορία, που ενεργείται με ονομαστική κλήση, αποφαινεται 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 στους ιστοτόπους vodafone.gr και vodafone.com.

Διευθύνουσα Επιτροπή (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.
- Την επισκόπηση οργανωτικών θεμάτων.
- Τον καθορισμό των επιχειρηματικών προτεραιοτήτων.
- Τη λήψη επιχειρηματικών επενδυτικών αποφάσεων.
- Την επισκόπηση σημαντικών ευρημάτων ελέγχου και τον καθορισμό των κατάλληλων ενεργειών.
- Την ενημέρωση για τις εξελίξεις ή/και τις νέες κατευθύνσεις σε επίπεδο Ομίλου Vodafone.

Η Διευθύνουσα Επιτροπή (Executive Committee) της εταιρείας απαρτίζεται από 7 μέλη, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Οικονομικό Διευθυντή, την Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Διευθυντή Τεχνικής Διεύθυνσης, τον Εμπορικό Διευθυντή Καταναλωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, τον Εμπορικό Διευθυντή Εταιρικών Προϊόντων και Υπηρεσιών και τον Διευθυντή Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών. Συνεδριάζει 2 φορές μηνιαίως μετά το κλείσιμο του μήνα, όπου συζητούνται τα αποτελέσματα, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο πραγματοποιούνται έκτακτες συναντήσεις.

Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee)

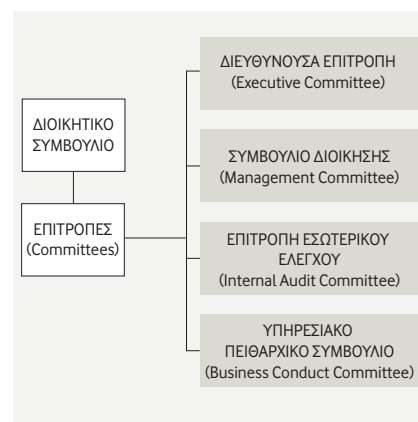
Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δημιουργήθηκε το Συμβούλιο Διοίκησης, το οποίο πλαισιώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και έχει ως αντικείμενο την:

- Επισκόπηση των αποτελεσμάτων της εταιρείας.
- Επισκόπηση της πορείας σημαντικών projects και τον 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 13 μέλη (τα 7 μέλη της Διευθύνουσας Επιτροπής, τη Νομική Σύμβουλο, τη Διευθύντρια Εταιρικών Σχέσεων, τον Διευθυντή Ρυθμιστικών Θεμάτων και Διασύνδεσης, τον Διευθυντή Στρατηγικής και τον Διευθυντή Προϊόντων και Υπηρεσιών). Συνεδριάζει 1 φορά το μήνα και συνολικά πραγματοποιούνται 12 συναντήσεις το χρόνο, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο συγκαλούνται έκτακτες συναντήσεις.

Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Audit Committee)

Ο πρόεδρος της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου είναι το μόνο επίσημο μέλος της Επιτροπής, δεν είναι εργαζόμενος της εταιρείας, αλλά πρέπει να ανήκει στην ίδια Περιφερειακή Οργάνωση του Ομίλου Vodafone, στην οποία ανήκει και η εταιρεία, και θα πρέπει να έχει γνώσεις οικονομικών. Ο εκάστοτε Πρόεδρος της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου προτείνεται από τον αρμόδιο Περιφερειακό Οικονομικό Διευθυντή (Vodafone Regional CFO) και από τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Vodafone (Group Audit Director) και ορίζεται από το Δ.Σ. της Εταιρείας. Δύο μέλη του Δ.Σ. της εταιρείας προσκαλούνται σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής ως εκπρόσωποι του Δ.Σ. της εταιρείας και του Management



Committee αυτής. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να γίνει ανάλυση σύστασης επιτροπής ανά φύλο και ηλικιακά.

Η Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου συνεδριάζει όσο συχνά απαιτείται προκειμένου να αντιμετωπίζει τα θέματα της αρμοδιότητάς της, αλλά όχι λιγότερο από 2 φορές τον χρόνο.

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου είναι η επιβολή του Δ.Σ. στην τήρηση των υποχρεώσεων του σχετικά με τον έλεγχο:

1. των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας,
2. των διαδικασιών και συστημάτων διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας,
3. της συμμόρφωσης της εταιρείας προς τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της,
4. της διευθέτησης θεμάτων που προκύπτουν από τον εσωτερικό έλεγχο μέσω της ανάλυσης και του ελέγχου των διοικητικών ενεργειών που αποσκοπούν στην κάλυψη κενών.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου, τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο, υποβάλλει αναφορά στο Δ.Σ. της εταιρείας σχετικά με το εν ισχύ σύστημα εσωτερικού ελέγχου, το σύστημα διαχείρισης κινδύνων, το επίπεδο

συμμόρφωσης προς τις πολιτικές της εταιρείας και το βαθμό προόδου ως προς την διευθέτηση θεμάτων που προκύπτουν από τον εσωτερικό έλεγχο.

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο (Business Conduct Committee)

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, την Διευθύντρια 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. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να γίνει ανάλυση σύστασης επιτροπής ανά φύλο και ηλικιακά.

Το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για τα κάτωθι θέματα:

- Διερεύνηση του βασίμου των παραπόνων του προσωπικού της εταιρείας τα οποία σχετίζονται με την εργασία τους σε αυτήν, 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.

«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 σε συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό ή ηλεκτρονική διεύθυνση οποιαδήποτε ανησυχία τους σχετικά με την ορθότητα των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Vodafone στον τομέα των προμηθειών. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που καταγράφονται. Από το Νοέμβριο του 2012 ενσωματώθηκε στην ήδη υπάρχουσα διαδικασία, η δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς συμπεριφορών που δεν είναι συμβατές με τον Κώδικα Συμπεριφοράς (βλ. σελ. 7), τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας, μέσω τηλεφωνικής γραμμής και ειδικής ιστοσελίδας. Το Δεκέμβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε ενημέρωση σε περισσότερους από 150 κύριους και βασικούς προμηθευτές της εταιρείας μας σχετικά με το πρόγραμμα «Speak up».

Η εταιρεία μας στο πλαίσιο των προγραμματικών εκπαιδευσης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όλων των εργαζομένων και της Διοίκησης πραγματοποίησε τον Δεκέμβριο 2013 και το Φεβρουάριο 2014 ειδικές παρου-

σιάσεις, που αφορούσαν στο πρόγραμμα «Speak Up». Το 2013-2014 λάβαμε 4 αναφορές όπου μετά από εσωτερική διερεύνηση δεν προέκυψε παραβίαση των πολιτικών της εταιρείας ή/και μη πρόθεση εφαρμογής και υλοποίησης των επιχειρηματικών αξιών της εταιρείας μας.

Αναλύουμε την επίδραση της λειτουργίας μας

Στη Vodafone, σε ετήσια βάση, αναλύουμε τη λειτουργία μας και αξιολογούμε την επίδραση των θεμάτων που μας επηρεάζουν. Στόχος μας είναι να εντοπίσουμε τους κινδύνους, αλλά και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τη λειτουργία της εταιρείας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Συγκεκριμένα, αναλύονται οι ακόλουθες περιοχές:

- Συνεισφορά στην Εθνική οικονομία
- Συμβολή στην απασχόληση
- Ηθική λειτουργία – Εταιρική διακυβέρνηση – Νομοθετική συμμόρφωση
- Κινητά τηλέφωνα – Σταθμοί Βάσης – Υγεία/Ανάπτυξη δικτύου
- Ηλεκτρομαγνητικά πεδία (EMF)
- Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
- Εργαζόμενοι
- Υγεία και ασφάλεια στην εργασία
- Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
- Υπεύθυνο marketing
- Περιεχόμενο υπηρεσιών – Spamming
- Υπεύθυνη χρήση κινητού τηλεφώνου και διαδικτύου
- Εμπειρία του πελάτη (τιμολόγηση, τιμολογιακή πολιτική, κ.λπ.)
- Ενέργεια – Εκπομπές CO₂
- Απορρίμματα
- Ψυκτικά – Κατασβεστικά συστήματα
- Προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον
- Νερό – Ηχορύπανση
- Μεταφορές

- Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης
- Προσβασιμότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες για όλους
- Αξιοποίηση τεχνολογίας, προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας με θετικό οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο.

Η διαδικασία που ακολουθούμε για την ανάλυση και αξιολόγηση της επίδρασης των θεμάτων που μας επηρεάζουν, περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

1. Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone. Ο όρος «επίπτωση» περιλαμβάνει τους κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν, αλλά και τις ευκαιρίες που μπορούν να αναδειχθούν από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.
2. Ποσοτικοποίηση του κινδύνου ή της ευκαιρίας, με χρήση κλίμακας 1-5, όπου 1=ασήμαντο και 5=μη αποδεκτό.
3. Καθορισμός πιθανότητας εμφάνισης του κινδύνου ή της ευκαιρίας, με χρήση κλίμακας 1-5, όπου 1=σπάνια και 5=πολύ πιθανό.
4. Αξιολόγηση της σημαντικότητας των αναγνωρισμένων κινδύνων ή ευκαιριών με βάση την πιθανότητα εμφάνισης και την πιθανή επίπτωση αυτών.
5. Προτεραιοποίηση και καθορισμός στόχων για τη μείωση των κινδύνων ή την ενίσχυση των ευκαιριών που αναγνωρίστηκαν.

Αναγνωρίζουμε τις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών μας

Σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ΑΑ1000, για την αναγνώριση των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών, τόσο στο εξωτερικό, όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον, εφαρμόζουμε συγκεκριμένες μεθόδολογίες διαβούλευσης (ακολουθεί σχετική ανάλυση) που ενδυναμώνουν το διάλογο και δημιουργούν το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και την ανταλλαγή απόψεων.

Όσον αφορά σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, τα Ενδιαφερόμενα Μέρη που έχει αναγνωρίσει η εταιρεία είναι:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση – Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Δημοσιογράφοι
5. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
6. Επιχειρηματική Κοινότητα
7. Τοπικές Κοινωνίες
8. Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης
9. Γονείς - Εκπαιδευτικοί
10. Εργαζόμενοι
11. Πελάτες

Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών

Για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε, και ακολουθώντας τις αρχές του Προτύπου ΑΑ1000, διενεργούμε σε ετήσια βάση έρευνα, σε συνεργασία με ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Η έρευνα, μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος, ποσοτική τηλεφωνική έρευνα και ομάδες συζήτησης, ανάλογα με την εκάστοτε ανάγκη της εταιρείας.

Στη συγκεκριμένη έρευνα συμμετέχουν οι ακόλουθες κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση – Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Δημοσιογράφοι
5. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
6. Επιχειρηματική Κοινότητα
7. Εταιρικοί Πελάτες

Το 2013-2014 πραγματοποιήθηκε η 5η Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, με τη μεθοδολογία της τηλεφωνικής έρευνας για το σύνολο του δείγματος. Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας ήταν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη να αξιολογήσουν τα Ουσιώδη Θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας, αλλά και την επίδοση της λειτουργίας της εταιρείας σε σχέση με συγκεκριμένους δείκτες.

Σε σχέση με την αξιολόγηση των Ουσιωδών θεμάτων, η πλειοψηφία των Ενδιαφερομένων Μερών της εταιρείας τα αξιολογούν ως Εξαιρετικά/Πολύ Σημαντικά στο σύνολο τους, με τα ακόλουθα πέντε θέματα να συγκεντρώνουν τη μεγαλύτερη βαθμολογία ως προς τη σημαντικότητά τους:

- Συμβολή στην απασχόληση (άμεσος και έμμεσος εργοδότης) (79%)
- Ασφαλής πλοήγηση των παιδιών και των εφήβων (79%)
- Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών (76%)
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (72%)
- Εργαζόμενοι (εκπαίδευση/ανάπτυξη εργαζομένων, πρόσθετες παροχές) (72%)

Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων της Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών, σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της ανάλυσης και αξιολόγησης της επίδρασης των «σημαντικών» θεμάτων της εταιρείας στη λειτουργία της, καθορίζει –μεταξύ άλλων- και τα Ουσιώδη Θέματα της εταιρείας (βλ. σελ. 2-3).

Συναντήσεις (face-to-face meetings)

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ώστε να τα ενημερώσουμε αλλά και παράλληλα να λάβουμε γνώση των αναγκών και προσδοκιών τους σε σχέση με το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης πραγματοποιούμε τακτικές συναντήσεις (face-to-face meetings). Μεταξύ των Ενδιαφερομένων Μερών περιλαμβάνονται –μεταξύ άλλων- εκπρόσωποι από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, από την Επιχειρηματική Κοινότητα, από την Εθνική και Περιφερειακή Τοπική Αυτοδιοίκηση, από τα Εθνικά και Περιφερειακά Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Έρευνα ευρύ κοινού

Στη Vodafone διεξαγάμε 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 και υποστηρίζει έμπρακτα την οικονομία και την κοινωνία της χώρας.

Επίσης, αξιολογούμε το θετικό βαθμό αντίληψης των ενεργειών μας στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, με βάση ετήσιες έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητες εταιρείες στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το ετήσιο «Κοινωνικό Βαρόμετρο-Awareness & Social Behaviour Index (ASBI)» που διεξάγεται από τις εταιρείες MEDA Communication και VPRC, η Vodafone βρέθηκε στη 2η θέση στο σύνθετο δείκτη αναγνωρισιμότητας, ενώ κατέλαβε την 1η θέση στο δείκτη δημοτικότητας.

Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone

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 τις πρακτικές διοίκησης, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους (βλ. σελ. 42).

Έρευνα Εργαζομένων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Τον Ιούλιο του 2009 πραγματοποιήσαμε για πρώτη φορά εσωτερική έρευνα, για τη μέτρηση της γνώσης, της αντίληψης, της συμμετοχής και της σημαντικότητας για τους εργαζόμενους των προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζουμε. Στην εσωτερική έρευνα οι εργαζόμενοι καλούνται να αξιολογήσουν τα σχετικά προγράμματα, να δηλώσουν τη συχνότητα συμμετοχής τους σε αυτά και να δηλώσουν την πρόθεσή τους για συμμετοχή σε νέα προγράμματα.

Συμμετοχή σε Οργανισμούς

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

- GSM Association (GSMA) and GSM Europe
- Global e-Sustainability Initiative (GeSI)
- International Telecommunications Union
- Joint Audit Cooperation (JAC)
- Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy

Αντίστοιχα, στην Ελλάδα αποτελούμε μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ. Επίσης, η Vodafone είναι ιδρυτικό μέλος και μέλος του Δ.Σ. 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). Αντίστοιχα, είναι μέλος της Επιτροπής ΕΚΕ του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου. Τέλος, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στο δείκτη FTSE4Good Index. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά στους παραπάνω οργανισμούς, όπως για παράδειγμα ημερομηνίες έναρξης συμμετοχής, παρακαλούμε επισκεφτείτε τους σχετικούς ιστότοπους τους.

Στόχος 2013-2015

1. Διεξαγωγή της 5ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.
2. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Διεξαγωγή της 5ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

➤ Στόχος 2014-2015

1. Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.

2. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

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 Βιώσιμης Ανάπτυξης:

ISO 14001

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 Οκτώβριο του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).

OHSAS 18001: 2007

Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία που εφαρμόζουμε για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001 2007. Το 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία της εταιρείας μας από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR0362212/C).

ISO 9001:2008

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από τον Μάρτιο του 1996. 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 πρακτικές. Το 2013, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR362212/A και PIR62212/B).

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025

Η Vodafone διαθέτει Εργαστήριο Μέτρησης Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων (75MHz – 6GHz) και Θορύβου στο περιβάλλον, διαπιστευμένο από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), κατά ISO/IEC 17025:2005. Το Εργαστήριο αναπτύχθηκε το Μάρτιο του 2009 (Αρ. Διαπίστευσης: 533) με πεδίο διαπίστευσης 75MHz – 3GHz. Το Μάρτιο του 2012, η διαπίστευση του Εργαστηρίου επεκτάθηκε στις μετρήσεις θορύβου στο περιβάλλον και το πεδίο των ραδιοσυχνοτήτων επεκτάθηκε στα 6GHz (Αρ. Διαπίστευσης 533-2). Το Φεβρουάριο του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ανανέωση της διαπίστευσης του Εργαστηρίου από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Αρ. Πιστοποιητικού: 533-3). Οι εν λόγω διαπιστεύσεις αποτελούν την αναγνώριση της επιστημονικής και αξιόπιστης εργασίας του Εργαστηρίου, καθώς και της εύρυθμης λειτουργίας του. Το Εργαστήριο είναι πλήρως εξοπλισμένο και επανδρωμένο με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο εκπονεί μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικού πεδίου ραδιοσυ-

χνοτήτων και θορύβου στο περιβάλλον σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς οδηγίες και πρότυπα. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης καθιστά τις μετρήσεις του Εργαστηρίου πλήρως αξιόπιστες και έγκυρες. Η εγκυρότητα της διαδικασίας διαφυλάσσεται από τον ετήσιο έλεγχο που διενεργεί το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης στο Εργαστήριο.

ISO 27001:2005

Από το 1999, ως πρώτη ελληνική εταιρεία κινητής επικοινωνίας και από τις πρώτες στην Ευρώπη και στον Όμιλο Vodafone, έχει πιστοποιηθεί για το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών (BS 7799), με στόχο τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και προστασία των πληροφοριών και δεδομένων των πελατών μας. Από τον Ιούνιο του 2007, η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη με το νεότερο πρότυπο ISO 27001: 2005, που υποκαθιστά το προγενέστερο πρότυπο και περιλαμβάνει 133 μηχανισμούς ασφαλείας και οργανωτικά μέτρα (Αρ. Πιστοποιητικού: PIR 362212/F). Η εφαρμογή και υλοποίηση του συγκεκριμένου Συστήματος παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο μέσω του οποίου ελέγχονται, αξιολογούνται με συστηματικό τρόπο οι κίνδυνοι ασφαλείας και προτείνονται μηχανισμοί ασφαλείας και προστασίας των δεδομένων και των πληροφοριών που διαχειρίζεται η εταιρεία μας είτε αφορούν συνδρομητές μας είτε εργαζόμενους. Τον Οκτώβριο του 2013, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών χωρίς ευρήματα, από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

ISO 22301:2012

Στη Vodafone, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας εφαρμόζεται στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υλοποίηση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας για

την επιτυχή παροχή φωνητικών κλήσεων (2G & 3G), υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων, κινητών υπηρεσιών δεδομένων, υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου εταιρικών πελατών, τη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, καθώς επίσης και τις πωλήσεις και εξυπηρέτηση μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων και κινητών υπηρεσιών δεδομένων, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301 από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/K). Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα που πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999 και από τις πρώτες στον Όμιλο Vodafone. Η εν λόγω πιστοποίηση αποδεικνύει την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, που έχει ως στόχο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής των κρίσιμων δραστηριοτήτων και υπηρεσιών της Vodafone σε περίπτωση ενός απρόβλεπτου γεγονότος. Το 2013, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

Τον 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 τον 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 έγινε δεκτή με την υπ' αριθμ. 3319/2010 απόφαση που ακύρωσε ολικά το πρόστιμο. Το καταβληθέν πρόστιμο επεστράφη στην εταιρεία δια συμψηφισμού με εξόφληση φορολογικών υποχρεώσεων της εταιρείας. Η ΑΔΑΕ επελήφθη εκ νέου της υπόθεσης και τον Ιανουάριο του 2013 επέβαλε στη Vodafone πρόστιμο συνολικού ύψους 50,6 εκατομμυρίων ευρώ, το οποίο η εταιρεία κατέβαλε εμπροθέσμως. Για την ακύρωση της πράξης προστίμου η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, που συζητήθηκε το Μάιο 2014. Η απόφαση αναμένεται. 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, η οποία απερρίφθη με την υπ' αριθ. 1237/2011 απόφασή του. Η εταιρεία άσκησε ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας αίτηση ανάρσεως κατά της απόφασης αυτής, η δικάσιμος της οποίας έχει προσδιορισθεί—μετά από αναβολή—για το Δεκέμβριο 2014.

Στόχος 2013-2014

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.

Εστιάζουμε στη συμμόρφωση με τις πολιτικές του Όμιλου

Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδος αξιολογούμε τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές και πολιτικές του Ομίλου. Σε ετήσια βάση πραγματοποιείται αναθεώρηση των πολιτικών υψηλού κινδύνου του Ομίλου, ενώ πιστοποιείται μέσω ενδελεχών ελέγχων πως η λειτουργία της Vodafone Ελλάδος είναι σύμφωνη με αυτές. Στόχος είναι η διασφάλιση του επιπέδου συμμόρφωσης, καθώς και μετρήσιμες περιοχές προς βελτίωση. Η μεθοδολογία είναι κοινή μέσα στον Όμιλο, προσαρμοσμένη στους κινδύνους που εγκυμονεί για τον οργανισμό η μη συμμόρφωση με τις πολιτικές, ενώ η χρήση εξειδικευμένου προσωπικού εντός του οργανισμού για την αξιολόγηση διασφαλίζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και την συνεπή εικόνα της συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση.

Στόχος 2013-2014

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των 6 κρίσιμων πολιτικών που έχει εστιάσει ο Όμιλος.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Επισκόπηση συμμόρφωσης στις 6 πολιτικές και ανάδειξη 9 περιοχών προς βελτίωση.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

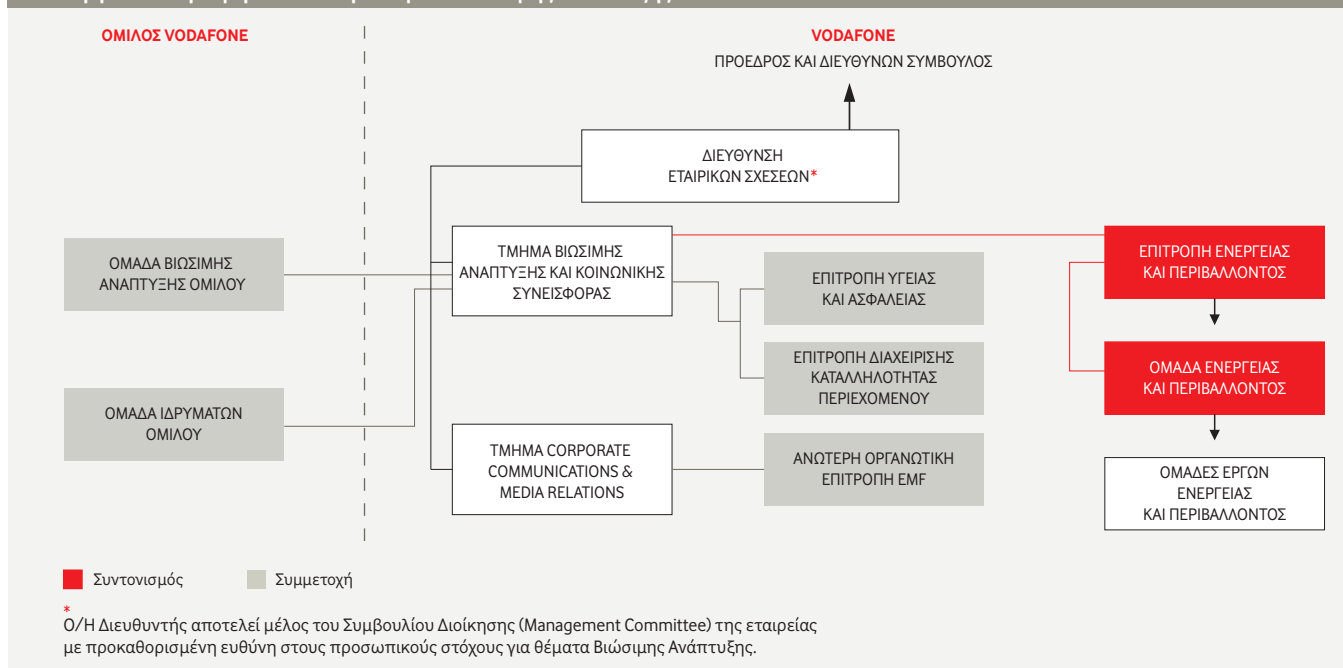
1. Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2013-2014.
2. Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 7 πολιτικών υψηλού κινδύνου.

Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

- Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδος έχουμε δημιουργήσει τμήματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Το τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone συμμετέχει στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Vodafone.
- Για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, 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 σε 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 τις πολιτικές της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων
- Ανώτερη Οργανωτική Επιτροπή ΕΜΦ (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 Βιώσιμης Ανάπτυξης



Αξιολογούμε την επίδοσή μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Σύμφωνα με τη διαδικασία που έχει οριστεί από τον Όμιλο Vodafone, ήδη από το 2003, αξιολογούμε τις ενέργειές μας σε ποσοτικό επίπεδο. Συγκεκριμένα, συγκεντρώνουμε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων που υλοποιούμε και τα εντάσσουμε σε συγκεκριμένες κατηγορίες, σύμφωνα με τη στρατηγική μας στον τομέα αυτό. Στόχος μας είναι η καλύτερη διαχείριση αυτών και η δυνατότητα σύγκρισης της επίδοσης ανά έτος.

Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται δύο φορές ετησίως και τα αποτελέσματα 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 Βιώσιμης Ανάπτυξης 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:

- πρωώθησης 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.

Στόχος 2013-2014

- Ελεγχος της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.

2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών 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 και εξωτερικούς - ελεγκτές της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%

► Στόχος 2014-2015

1. Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή.
2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

Διασφαλίζουμε την Επιχειρησιακή Συνέχεια

Από το 1997, λειτουργεί Τμήμα Επιχειρησιακής Συνέχειας, με αντικείμενο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των κρίσιμων υπηρεσιών και διεργασιών της, εξασφαλίζοντας την παροχή υψηλού επιπέδου και ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες της, συμβάλλοντας επίσης στην προστασία του κύρους και της δημόσιας εικόνας της. Το 2013 ο σχεδιασμός Επιχειρησιακής Συνέχειας εστίασε στα παρακάτω:

- στη βελτιστοποίηση των υπάρχοντων πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας
- στις δοκιμές των υφιστάμενων πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας
- στη συνεχή συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal security - Business continuity management systems)
- στην παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης στους εργαζομένους που εμπλέκονται με τα πλάνα επιχειρησιακής συνέχειας.

Στόχος 2013-2014

Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Επιτυχής συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

1. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.
2. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.

Εναρμονιζόμαστε με τη νομοθεσία περί δωροδοκίας

Τον Ιούλιο του 2011, τέθηκε σε εφαρμογή ο αγγλικός νόμος για την καταπολέμηση της δωροδοκίας. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου Vodafone που αναπτύσσουν δραστηριότητες στο Ηνωμένο Βασίλειο, αλλά και σε άλλες χώρες, έπρεπε να εναρμονιστούν με τη νέα νομοθεσία περί δωροδοκίας.

Ο Όμιλος Vodafone εφαρμόζει πολιτική για θέματα καταπολέμησης δωροδοκίας και της διαφθοράς από το 2008 σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται, συμπεριλαμβανομένης της Vodafone Ελλάδος (Anti-bribery Compliance Policy). Η συγκεκριμένη πολιτική αναθεωρήθηκε για πρώτη φορά τον Ιούνιο του 2011 και έκτοτε έχει αναθεωρηθεί αρκετές φορές, ώστε να εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του UK Bribery Act 2010.

Η Vodafone Ελλάδας προχώρησε στην έκδοση της «Πολιτικής συμμόρφωσης με το νόμο εναντίον της διαφθοράς» το Μάρτιο του 2012, η οποία εναρμονίζεται με τις πολιτικές του Ομίλου Vodafone, αλλά και με τις ανάλογες διατάξεις της σχετικής εθνικής νομοθεσίας.

Η βασική αρχή που πρέπει να τηρείται έναντι της δωροδοκίας είναι η μηδενική ανοχή. Οι εργαζόμενοι της Vodafone δεν πρέπει να αποδέχονται ή να προβαίνουν σε οποιαδήποτε μορφή δωροδοκίας.

Η Vodafone Ελλάδος για να διασφαλίσει την πλήρη εναρμόνιση με την αρχή αυτή, εφαρμόζει τα παρακάτω:

- Συστηματική ενημέρωση (μέσω παρουσιάσεων και προγράμματος e-learning) των μελών της διοίκησης και εργαζομένων, σχετικά με τις απαιτήσεις των νόμων, τους τρόπους αντιμετώπισης καταστάσεων που σχετίζονται με ενεργητική και παθητική δωροδοκία, όπως και τους τρόπους αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας.

- ▮ Ενημέρωση των προμηθευτών της εταιρείας, σχετικά με τις νέες απαιτήσεις και εισαγωγή ειδικών όρων στις υπάρχουσες συμβάσεις με βάση τις κατευθύνσεις του Ομίλου Vodafone και την δυνατότητα ενημέρωσης και αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας σε συγκεκριμένο email μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 11)
- ▮ Διαδικασία αναφοράς περιπτώσεων δωροδοκίας (ανώνυμα ή επώνυμα) από τους εργαζομένους της εταιρείας μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 11)
- ▮ Συστηματική γραπτή επιβεβαίωση από όλη τη Διοίκηση της εταιρείας για την μη ύπαρξη περιστατικών δωροδοκίας.
- ▮ Υλοποίηση μεθόδων εκτίμησης και αξιολόγησης κινδύνων (risk assessments) σε ετήσια βάση, προκειμένου να εντοπιστούν οι περιοχές υψηλού ρίσκου και να αποτυπωθούν συγκεκριμένες βελτιωτικές ενέργειες.

Στο Κώδικα Συμπεριφοράς του Ομίλου Vodafone, αλλά και της Vodafone Ελλάδος, υπάρχει ειδική παράγραφος για την υποχρέωση τήρησης της συγκεκριμένης νομοθεσίας.

Το 2013-2014 δεν υπήρξε κανένα σχετικό περιστατικό μη συμμόρφωσης.

Διεξάγουμε εσωτερικές επιθεωρήσεις της λειτουργίας μας

Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου της Vodafone αποτελεί μέρος του ενιαίου μοντέλου διασφάλισης που ακολουθεί η εταιρεία με στόχο την βελτιστοποίηση και ευθυγράμμιση των ενεργειών διαχείρισης κινδύνων.

Βασικός ρόλος της υπηρεσίας είναι η ανεξάρτητη και αντικειμενική εξέταση της λειτουργίας της εταιρείας και η πρόταση τρόπων βελτιστοποίησης αυτής με βάση πρακτικές άλλων εταιρειών του Ομίλου, όσο και γενικότερα αποδεκτές πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και ελέγχου.

Το ετήσιο πλάνο ελέγχων δημιουργείται με βάση την εκτιμώμενη έκθεση της εταιρείας σε σημαντικούς κινδύνους. Η εκτιμώμενη έκθεση στηρίζεται στην αξιολόγηση κινδύνων και αυτο-αξιολόγηση μηχανισμών ελέγχου από μεριάς της Διοίκησης, αλλά και στην ανεξάρτητη εκτίμηση του Εσωτερικού Ελέγχου. Προκειμένου να διασφαλιστεί το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών κατά την εκτέλεση του πλάνου υπάρχει ενεργή συμμετοχή εξειδικευμένων ελεγκτών από άλλες εταιρίες του Ομίλου σε ελέγχους που αφορούν περιοχές υψηλού κινδύνου.

Στο πλαίσιο του ρόλου της, η Υπηρεσία έχει την επίβλεψη της ορθής διεξαγωγής της ετήσιας αυτο-αξιολόγησης του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου στο σύνολο των λειτουργικών διεργασιών και τη συμμόρφωση με τις Πολιτικές του Ομίλου. Τα σχετικά ερωτηματολόγια καλύπτουν και τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης υπογράφεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο πιστοποιώντας τη βαρύτητά του.

Ανταλλάσσουμε παραδείγματα καλής πρακτικής

Στο πλαίσιο ανταλλαγής απόψεων, εμπειριών, καλών πρακτικών και συντονισμού μιας κοινής στρατηγικής στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο Όμιλος Vodafone διοργανώνει:

- ▮ μία φορά το χρόνο, τηλεδιάσκεψη (video-conference) Βιώσιμης Ανάπτυξης, όπου συμμετέχουν τα αρμόδια τμήματα των εταιρειών-μελών του από όλον τον κόσμο,
- ▮ μηνιαία τηλεδιάσκεψη, όπου συμμετέχουν οι αρμόδιοι Βιώσιμης Ανάπτυξης των εταιρειών από όλον τον κόσμο.

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.

1. Ηλεκτρονικό περιοδικό για τους εργαζομένους
2. Λογότυπο Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ
3. Λογότυπο Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής



Μεταδίδουμε τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στη Vodafone υποστηρίξαμε/συμμετείχαμε στα ακόλουθα συνέδρια/ημερίδες, που προάγουν και μεταδίδουν τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης:

- 5ο Συνέδριο Infocom Green ICT (10.4.2013)
- Corporate Waste & Recycling Conference (20.6.2013)
- Εκδήλωση «Ενέργεια και Περιβάλλον» από το Δήμο Ηρακλείου Κρήτης (7-8.6.2013)
- 3ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης «Ο Άνθρωπος για τον Άνθρωπο» από την Capital Link (27.6.2013)
- 3ο Πανελλήνιο Διεπιστημονικό Συνέδριο E-Life 2013 (1-2.11.2013)
- 11ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, από το Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο (18.11.2013)
- Ημερίδα «Corporate Social Responsibility: The Business Case for the Environment» από την Εταιρεία Ανώνυμων Στελεχών Επιχειρήσεων και το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (17.12.13)
- 4ο Infocom Mobiles & Apps 2014 (12.2.2014)
- 3ο συνέδριο με θέμα την ασφάλεια στο διαδίκτυο από την Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος (6.2.2014)
- Συνέντευξη Τύπου από την 7η Υγειονομική Περιφέρεια Κρήτης για τη συμμετοχή στο Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone (12.2.2014)
- Συνέδριο «Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην Πράξη» από το Marketing Week (25.2.2014)
- Bravo 2014 «Ανοιχτός Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα» από το Quality Net Foundation (27.3.2014)

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 Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο σχεδιασμός των ενεργειών έχει στόχο τη διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Εργαζομένων που διενεργείται σε ετήσια βάση για τη μέτρηση της γνώσης, της αντίληψης, της συμμετοχής και της σημαντικότητας για τους εργαζομένους των προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

- δημοσίευση 7 άρθρων και 2 καταχωρίσεων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό ejoin
- παρουσίαση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων μας, των τάσεων που επικρατούν σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς και καλών πρακτικών από άλλους οργανισμούς, στο εσωτερικό διαδίκτυο (HUB) της εταιρείας
- διάθεση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το 2012-2013 σε ηλεκτρονική μορφή
- ανάρτηση ηλεκτρονικών κινούμενων καρτών (flash banners) στο εσωτερικό διαδίκτυο (Hub) της εταιρείας και υπενθυμιστικές ενημερώσεις στο joy, με μηνύματα για την εξοικονόμηση ενέργειας και την ανακύκλωση στο γραφείο ή/και στο σπίτι
- ανάρτηση νέων για όλα τα προγράμματα της εταιρείας στον ημερήσιο ηλεκτρονικό ενημερωτικό πίνακα (Bulletin Board) της εταιρείας
- ανάρτηση μηνύματος για εξοικονόμηση ενέργειας στην οθόνη αναγνώρισης χρήστη (login screen)
- ειδική σήμανση στους θερμοστάτες των κτιρίων με μήνυμα για τη σωστή ρύθμιση της θερμοκρασίας, ανάλογα με την εποχή.

Επιπλέον, το 2013-2014 διεξήχθη η εσωτερική καμπάνια επικοινωνίας «Κάντο Σωστά» που στόχο της είχε να υπενθυμίσει σε όλους τους εργαζομένους την υποχρεωτική συμμόρφωσή τους τόσο στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης, όσο και στο προβλεπόμενο Κανονιστικό, Ρυθμιστικό και Νομοθετικό πλαίσιο (εγχώριο και μη) στο οποίο δραστηριοποιούμαστε και λειτουργούμε. Τα επιμέρους θέματα στα οποία δόθηκε περαιτέρω έμφαση αφορούσαν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας:

- Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας
- Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού:
 - Απαγορευμένες Συμφωνίες/Πρακτικές
 - Αιφνίδιοι Έλεγχοι
 - Κυρώσεις

Επιπλέον καλύφθηκαν οι παρακάτω θεματολογίες:

- Μηχανισμός αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης
- Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των συνδρομητών
- Ισχύουσες πολιτικές διασφάλισης και διακίνησης Ευαίσθητων Εταιρικών πληροφοριών
- Αρχιτεκτονική και λειτουργία του πλαισίου πολιτικών και διαδικασιών Συμμόρφωσης σε όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες του Οργανισμού.

► Στόχος 2014-2015

Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάντο Σωστά».



Υπεύθυνη Λειτουργία

Στη Vodafone στην Ελλάδα, παράλληλα με την επίτευξη των εμπορικών μας στόχων, λαμβάνουμε υπόψη τον αντίκτυπο της λειτουργίας μας στο ευρύτερο σύνολο και προχωράμε σε αντίστοιχες δράσεις με μετρήσιμα αποτελέσματα. Θεωρούμε ότι 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.

Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

Αναπτύσσουμε υπεύθυνα το δίκτυό μας

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 επικοινωνίας. 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.

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
- ▢ περιβαλλοντικές επιπτώσεις
- ▢ σχεδιασμός και επιλογή θέσεων δικτύου
- ▢ επικοινωνία με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των τοπικών κοινωνιών που διαμένουν κοντά σε Σταθμούς Βάσης
- ▢ ενημέρωση και υποστήριξη των ιδιοκτητών χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας.

Στη χώρα μας, τα όρια ασφαλούς έκθεσης (βασικοί περιορισμοί και επίπεδα αναφοράς) του κοινού ορίζονται στις παραγράφους 9

Περιοχή Συχνοτήτων	Όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού στην Ελλάδα ως Ποσοστό (%) των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού της Ευρωπαϊκής Ένωσης					
	70%			60%		
	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m²)	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m²)
900 MHz	34,5	0,0929	3,1	31,9	0,0860	2,7
1800 MHz	48,8	0,1313	6,3	45,2	0,1216	5,4
2-300 GHz	51	0,1339	7	47,2	0,1239	6

Επίπεδα αναφοράς της Ελληνικής Νομοθεσίας σε διαφορετικές περιοχές συχνοτήτων όπως προκύπτουν με το συντελεστή μείωσης 70% και 60% για τα μεγέθη της έντασης του ηλεκτρικού πεδίου (E), της έντασης του μαγνητικού πεδίου (H) και της ισχύος πυκνότητας ισχύος επίπεδου κύματος (P). Τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας λειτουργούν στις συχνότητες των 900, 1800 και 2100 MHz.

και 10 του άρθρου 31 του Νόμου 3431 (ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006) με θέμα «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε από το Νόμο 4070/2012 (ΦΕΚ 082/Α/10-4-2012), καθώς και στα άρθρα 2-4 της υπ' αριθ. 53571/3839 (ΦΕΚ 1105/Β/6-9-2000) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης, Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, Υγείας και Πρόνοιας, Μεταφορών και Επικοινωνιών, με θέμα «Μέτρα προφύλαξης του κοινού από τη λειτουργία κεραιών εγκατεστημένων στην ξηρά». Η προαναφερθείσα ΚΥΑ βασίστηκε στη Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, L 199 (1999/519/EC), 30-7-1999, «Σχετικά με τον περιορισμό της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία 0 Hz - 300 GHz» (βλ. πίνακα παραπάνω).

Ειδικότερα στην Ελλάδα έχουν ενσωματωθεί επιπλέον παράγοντες ασφαλείας στα όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση εγκατάστασης Σταθμού Βάσης σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων από την περίμετρο κτιριακών εγκαταστάσεων βρεφονηπιακών σταθμών, σχολείων, γηροκομείων και νοσοκομείων, τα όρια της Ελλάδος έχουν τεθεί στο 60% αυτών της σύστασης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ σε όλες τις άλλες περιπτώσεις είναι στο 70%.

Ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της εταιρείας μας υλοποιείται σε κάθε περίπτωση με βάση το 60% των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, ανεξαρτήτως της παρουσίας κτιριακών εγκαταστάσεων βρεφονηπιακών σταθμών, σχολείων, γηροκομείων και νοσοκομείων σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων περιμετρικά του υπό εγκατάσταση Σταθμού Βάσης. Για τη διασφάλιση της τήρησης των ορίων εκπομπής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και της συμμόρφωσης με τη σχετική Εθνική Νομοθεσία, η εταιρεία καταθέτει για τους Σταθμούς Βάσης της μελέτη ραδιοεκπομπών στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ). Εξαιρούνται από την παραπάνω απαίτηση, βάσει νομοθεσίας, οι σταθμοί πολύ χαμηλής ισχύος (συνολική ενεργός ακτινοβολούμενη ισχύς μικρότερη των 164 Weirp). Επίσης, η εταιρεία προβαίνει και σε τακτικούς ελέγχους (μετρήσεις επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και θορύβου) δείγματος Σταθμών Βάσης του δικτύου κάθε έτος από το Διαπιστευμένο κατά ISO 17025 Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων και Θορύβου στο Περιβάλλον της Vodafone, καθώς και σε συνεργασία με ακαδημαϊκούς φορείς (Πανεπιστήμια και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο) και την ΕΕΑΕ. Το 2013-2014 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 11 μετρήσεις.



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

Περιφέρεια	Μέση αντιπροσωπευτική τιμή Πυκνότητας ισχύος [W/m ²]
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,00766
ΑΝ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,0066
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0041
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,0235
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0137
ΚΡΗΤΗΣ	0,0086
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0249
ΠΕΛΟΠΟΝΗΣΟΥ	0,0455
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,2416
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0062
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0243
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0009
ΗΠΕΙΡΟΥ	0,2479

Ενδεικτικά αναφέρονται αποτελέσματα μετρήσεων (σε μονάδες πυκνότητας ισχύος W/m²) που έχουν πραγματοποιηθεί στις 13 περιφέρειες της ελληνικής επικράτειας. Οι συγκεκριμένες μετρήσεις έχουν διενεργηθεί είτε με ευθύνη του διαπιστευμένου, κατά ISO 17025, εργαστηρίου της Vodafone, είτε από ανεξάρτητες αρχές όπως η ΕΕΑΕ και Πανεπιστημικά Ιδρύματα ύστερα από αίτημα ιδιωτών ή στο πλαίσιο των υποχρεώσεών τους έναντι της Ελληνικής Νομοθεσίας.

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 ενδιαφερομένων μερών και των πολιτών σχετικά με θέματα που προκύπτουν από τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.

Στόχος 2013-2014

Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Δεδομένου ότι πραγματοποιήθηκε ενημερωτική ημερίδα το 2012-2013 και δεν υπήρξαν ουσιαστικές αλλαγές το 2013-2014, τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό που σχετίζεται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone, όσο και στις αντίστοιχες πολιτικές, δεν πραγματοποιήθηκε νέα ημερίδα.

Ποσοστό επίτευξης

0%

► Στόχος 2014-2015

Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Εφαρμογή της Πολιτικής Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων – Διαχείριση Κινδύνων (Global Policy Standard – Radiofrequency electromagnetic fields – Risk Management)

Στη Vodafone εφαρμόζουμε πολιτική για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνοτήτων, για την ορθή διαχείριση ενδεχόμενων κινδύνων 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 το σχεδιασμό και την προμήθεια μέχρι τη λειτουργία και τη συντήρησή τους, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού.

Μέτρηση έκθεσης σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν από τερματικές συσκευές 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 και IEC 62209-1. Επιπλέον, στη Vodafone καινοτομούμε απαιτώντας από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το νέο Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50566/2013 και το διεθνές πρωτόκολλο IEC 62209-2/2010, τα οποία αφορούν σε χρήση των τερματικών συσκευών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνος με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα και οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια.

Οπτική όχληση

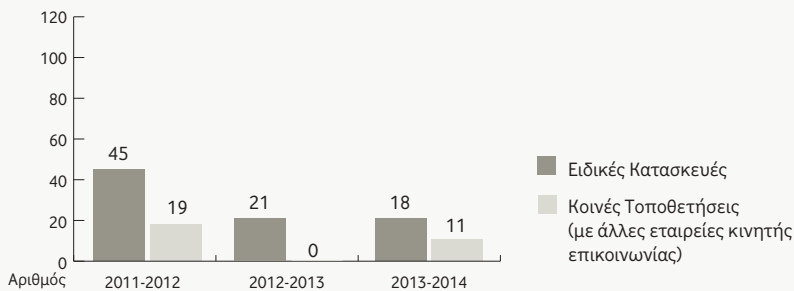
Με στόχο τη μείωση της οπτικής όχλησης από τους Σταθμούς Βάσης, στη Vodafone ξεκινήσαμε το 1998 το σχεδιασμό καλαισθητών κεραιών μικρών διαστάσεων, που δε διαταράσσουν την αισθητική αρμονία του αστικού, ημιαστικού ή/και ευαίσθητου περιβάλλοντα χώρου. Συγκεκριμένα στη Vodafone:

- ▮ 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 2013-2014 ο αριθμός των ειδικών κατασκευών ήταν 18, ενώ πραγματοποιήθηκαν 11 κοινές τοποθετήσεις.

Netpolis: το πρώτο διαδικτυακό παιχνίδι στην Ελλάδα για την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας



Ετήσιες ειδικές κατασκευές - 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 εγκαταστάσεων τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

Συμμόρφωση στις Περιβαλλοντικές διατάξεις

Στη Vodafone εκπονούμε τις απαραίτητες και καθορισμένες από τη σχετική νομοθεσία περιβαλλοντικές μελέτες για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Σταθμός Βάσης, εκπονούμε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) ή συντάσσουμε και υποβάλλουμε Δηλώσεις Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ). Παρ' όλα αυτά, σε 8 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία, της τάξης των 34.500 ευρώ, λόγω έλλειψης κατάλληλων μελετών. Τροχοπέδη για την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας και την απρόσκοπτη επικοινωνία των χρηστών αποτελούσε μέχρι τον Ιούνιο του 2012 ο πολύπλοκος, γραφειοκρατικός και χρονοβόρος χαρακτήρας της διαδικασίας για την αδειοδότηση και την εγκατάσταση

των Σταθμών Βάσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι με την έκδοση αδειών ασχολούνταν έως και 15 διαφορετικές υπηρεσίες, ενώ ο συνολικός χρόνος για την ολοκλήρωση της έκδοσης των απαιτούμενων αδειών για ένα Σταθμό Βάσης μπορεί να έφτανε και τα 3 χρόνια. Το νέο νομοθετικό καθεστώς που διαμορφώθηκε τον Ιούνιο του 2012 συντομεύει τη διαδικασία υλοποίησης κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Η νέα διαδικασία ορίζει ως κομβικό σημείο εξυπηρέτησης την ΕΕΤΤ, η οποία επιτρέπει τη κατασκευή νέας κεραίας (ή την τροποποίηση υφιστάμενης) εντός τεσσάρων μηνών από τη λήψη της σύμφωνης γνώμης της ΕΕΑΕ και της ΥΠΑ (εφόσον καμία άλλη αρμόδια υπηρεσία δεν έχει αποφανθεί αρνητικά). Οι υφιστάμενες κατασκευές κεραιών που βρίσκονται στη διαδικασία αδειοδότησης συνεχίζουν να λειτουργούν νόμιμα (υπό προϋποθέσεις) και είχε τεθεί προθεσμία 24 μηνών για την ολοκλήρωση της αδειοδότησης τους, προθεσμία που ήδη παρατάθηκε για τουλάχιστον άλλους 24 μήνες (Ν. 4249/2014) λόγω του μεγάλου αριθμού εκκρεμών αιτήσεων στις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένας από τους σημαντικότερους στόχους του νέου νομοθετικού καθεστώτος είναι η συντόμευση της διαδικασίας αδειοδότησης. Οι αρμόδιοι φορείς έχουν εκδώσει Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ) για το 60% των μελετών που έχουν κατατεθεί από την

εταιρεία, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η μεταφορά των εκκρεμών εγκρίσεων σε καθεστώς υποβολής Δηλώσεων Υπαγωγής σε ΠΠΔ - όπου προβλέπεται - σύμφωνα με το νέο νομοθετικό καθεστώς, προκειμένου να επιταχυνθεί η αδειοδότηση των Σταθμών.

Έρευνες αντίληψης του κοινού για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας

Η ποιοτική και ποσοτική έρευνα αντίληψης του κοινού (2009) ώστε να γνωρίζουμε τη γνώμη του αναφορικά με την υπευθυνότητα με την οποία η εταιρεία ενεργεί στα θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας, έδειξε πως κύριος λόγος ανησυχίας του κοινού είναι η έλλειψη κατανόησης της τεχνολογίας και ειδικά της ανάγκης ύπαρξης και λειτουργίας των κεραιών.

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 κεραιών.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα της έρευνας Special Eurobarometer 347 (Ιούνιος 2010) έδειξαν ότι η πλειοψηφία (81%) των Ελλήνων πολιτών δηλώνει ότι ανησυχεί για πιθανούς κινδύνους που σχετίζονται με τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία, ενώ το 53% δηλώνει ότι θεωρεί πως τα κινητά τηλέφωνα ενδέχεται να προκαλέσουν σοβαρά προβλήματα στην υγεία.

1. Κινητός Σταθμός Μέτρησης «ΕΡΜΗΣ»

2. Ενημερωτικό έντυπο για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ»



Ενημέρωση του κοινού

- Το 2013-2014 περισσότερα από 600 έντυπα μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρχές της χώρας, φορείς, στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς και σε εργαζόμενους της εταιρείας μας στο πλαίσιο εκπαιδύσεων. Το έντυπο αυτό, εξηγεί 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.
- Το 2013-2014 συνεχίσαμε να παρέχουμε πληροφορίες για θέματα κεραίων, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας και υγείας, μέσα από τον ιστότοπο vodafone.gr στην ενότητα με τίτλο «Κεραίες, κινητά τηλέφωνα, τεχνολογία και υγεία», όπως και μέσα από το εσωτερικό διαδίκτυο (Hub). Συνεχίσαμε επίσης να παρέχουμε στους εργαζόμενους της εταιρείας το e-learning πρόγραμμα «Κινητά τηλέφωνα, Κεραίες και Υγεία» («Mobile Phones, Masts and Health»). Το πρόγραμμα δίνει τεχνικά σωστές και επιστημονικά τεκμηριωμένες πληροφορίες για όλα τα θέματα για τα οποία πρέπει να έχουμε σωστή και τεκμηριωμένη πληροφόρηση ώστε να ανταποκρινόμαστε σωστά στα αιτήματα που δεχόμαστε για ενημέρωση. Το πρόγραμμα είναι διαθέσιμο στο εσωτερικό διαδίκτυο (Hub).
- Το 2013-2014 συνεχίσαμε να διαθέτουμε το NetPolis, το πρώτο διαδικτυακό παιχνίδι στην Ελλάδα για την τεχνολογία της κινη-

τής τηλεφωνίας. Το NetPolis αναπτύχθηκε υπό την επιστημονική επίβλεψη του Δρ. Θεόδωρου Σαμαρά, Επίκουρου Καθηγητή του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Οι παίκτες, μέσω του ιστότοπου <http://www.netpolisgame.gr>, «χτίζουν» το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της NetPolis ακολουθώντας τις τεχνικές παραμέτρους, αλλά και τους βασικούς κανόνες της ελληνικής νομοθεσίας για την ανάπτυξη των δικτύων.

Στόχος 2013-2014

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

Αποτέλεσμα 2013-2014

Επικοινωνία θεμάτων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Επικοινωνία θεμάτων κινητής επικοινωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων.

Ενημέρωση και υποστήριξη ιδιοκτητών 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. Το τηλεφωνικό κέντρο το οποίο δημιουργήσαμε για την εξυπηρέτηση των ιδιοκτητών και λειτουργεί επιτυχώς από το 2008, δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων αυτών, τα οποία

είτε επιδέχονται άμεση επίλυση είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα.

Συγκεκριμένα, το 2013-2014, το τηλεφωνικό κέντρο και συνολικά το τμήμα διατήρησης δικτύου της εταιρείας δέχθηκε περισσότερες από 14.700 κλήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού κλήσεων που πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης απευθείας προς εργαζόμενους της εταιρείας.

Σχεδόν το σύνολο των θεμάτων που προκύπτουν επιλύονται, ενώ οι μέσοι χρόνοι επίλυσης των θεμάτων είναι:

1. Κατασκευαστικά θέματα: 15 μέρες
2. Τεχνικά και διαδικαστικά θέματα: 5 μέρες
3. Σχέσεις ιδιοκτητών με την τοπική κοινωνία: Άμεσα

Το τηλεφωνικό κέντρο συμβάλλει αφενός στη διατήρηση ενός κλίματος συνεργασίας με τους ιδιοκτήτες και συνεργάτες μας και αξιοπιστίας απέναντί τους και αφετέρου στην έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που ανακύπτουν, με απώτερο στόχο την απρόσκοπτη παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας. Στόχος μας είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των ιδιοκτητών Σταθμών Βάσης, μέσα από την περαιτέρω ανάπτυξη του τηλεφωνικού κέντρου, ώστε να διαχειρίζεται ολόένα και μεγαλύτερο όγκο θεμάτων.

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



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 συνεργάζεται με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, τα οποία έχουν τη συνολική διαχείριση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Ο τεχνικός εξοπλισμός του προγράμματος διατίθεται από τη Vodafone στα πανεπιστημιακά ιδρύματα για την υλοποίηση του προγράμματος.

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων στον ιστότοπο του προγράμματος www.hermes-program.gr. Στον ιστότοπο

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 μια ενότητα διαδραστικής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning). Η λειτουργία του προγράμματος ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2002.

Το 2013-2014 το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 2 νέα σημεία με αποτέλεσμα να λειτουργούν 125 σταθμοί μέτρησης σε 13 Περιφέρειες της χώρας. Σταθμός μέτρησης του προγράμματος λειτουργεί 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. Το 2013-2014, ο «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» διενήργησε μετρήσεις σε 2 Δήμους της χώρας (Αγίας Βαρβάρας, Αιγάλεω).

Τέλος, από το 2011 λειτουργεί η νέα υπηρεσία i-Hermes. Πρόκειται για μια ακόμη πρωτοποριακή υπηρεσία ενημέρωσης του κοινού για τα επίπεδα της εκπεμπόμενης ηλεκτρο-

μαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνοτήτων στο περιβάλλον, τα οποία καταγράφονται από το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ». Η καινοτομία της υπηρεσίας συνίσταται στην άμεση ενημέρωση του κοινού για τα αποτελέσματα των μετρήσεων μέσα από οθόνη υπολογιστή εγκατεστημένη σε κοινόχρηστους χώρους. Για παράδειγμα, ένας μετρητής του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» είναι εγκατεστημένος στην οροφή κτηρίου (π.χ. ενός Δήμου) και εμφανίζει στην οθόνη υπολογιστή που βρίσκεται τοποθετημένος σε κοινόχρηστο χώρο του Δήμου, σε πραγματικό χρόνο, τα επίπεδα της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον. Με τον τρόπο αυτό, οι ενδιαφερόμενοι τώρα έχουν ακόμη μια επιλογή ενημέρωσης και μάλιστα σε πραγματικό χρόνο στο χώρο που βρίσκονται, πέρα από την ιστοσελίδα του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Η υπηρεσία i-Hermes λειτουργεί στα κτίριά μας στο Χαλάνδρι και την Παλλήνη, καθώς και στο κτίριο της Χ.Α.Ν.Θ. στη Θεσσαλονίκη.

Ενημερωτικό Πρόγραμμα για την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία «ΕΝΗΓΜΑ»

Το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ» είχε σκοπό τη δημιουργία ενός κέντρου τεκμηρίωσης και παροχής πληροφοριών για εξειδικευμένους επιστήμονες και επαγγελματίες υγείας, οι οποίοι συμβουλεύουν στον τομέα της δημόσιας υγείας και πρόληψης. Η επιστημονική ομάδα του προγράμματος κατέγραψε το επίπεδο της γνώσης των εξειδικευμένων επιστημόνων και των επαγγελματιών υγείας σε θέματα που προκύπτουν από τον σύγχρονο τρόπο ζωής και τις τεχνολογικές εξελίξεις στο χώρο των κινητών επικοινωνιών, και τους παρείχε επιστημονική ενημέρωση στα θέματα αυτά.



Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε από το Εργαστήριο Υγιεινής και Επιδημιολογίας της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και την Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) από τον Νοέμβριο του 2006 έως τον Ιούλιο 2013. Η Vodafone υποστήριξε το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ».

Η επιστημονική ομάδα του προγράμματος πραγματοποιούσε ετήσια βιβλιογραφική ενημέρωση και ανασκόπηση των νέων επιστημονικών άρθρων. Παράλληλα, διεξήγαγε 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 δημιουργήθηκε έντυπο ενημερωτικό υλικό και δικτυακός κόμβος, το 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 διεξήγαγε έρευνες για την καταγραφή των θέσεων και των απόψεων συγκεκριμένων ομάδων του πληθυσμού.

Κατά τη διάρκεια λειτουργίας του προγράμματος, διοργανώθηκαν 44 ενημερωτικά σεμινάρια και 3 ημερίδες για μέλη των Ιατρικών Συλλόγων, επιστήμονες αγωγής υγείας και Ιατρικές Σχολές. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν περισσότερα από 2.500 άτομα. Ταυτόχρονα το πρόγραμμα είχε παρουσία σε 62 Ιατρικά Συνέδρια με ενημερωτικό περίπτερο και διανομή έντυπου υλικού. Στο πλαίσιο του προγράμματος διανεμήθηκαν περισσότερα από 12.430 ενημερωτικά έντυπα.

Το 2013-2014 το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ» αξιολογήθηκε ως προς τη συνέχισή του και αποφασίστηκε ο τερματισμός του καθώς ολοκλήρωσε τις εργασίες του και το σκοπό του.

Στόχος 2013-2014

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία.
2. Αξιολόγηση της συνέχισης του Προγράμματος «ΕΝΗΓΜΑ».
3. Υποστήριξη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Επέκταση του Προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία.
2. Το Πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ» αξιολογήθηκε ως προς τη συνέχισή του και αποφασίστηκε ο τερματισμός του, καθώς ολοκλήρωσε τις εργασίες του και το σκοπό του.
3. Διενέργεια μετρήσεων του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές.

Ποσοστό επίτευξης

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

► Στόχος 2014-2015

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 3 νέα σημεία.
2. Υποστήριξη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 3 νέες περιοχές.

Πελάτες

Εφαρμόζουμε πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας της λειτουργίας μας

Ο Όμιλος Vodafone ήδη από το 2004 έχει αναπτύξει ένα εγχειρίδιο οδηγιών υπεύθυνου marketing, το οποίο ανανέωσε τον Ιούνιο του 2012. Στόχος των οδηγιών αυτών είναι ο ορισμός προτύπων διαφημιστικής προβολής και ενεργειών υπεύθυνου marketing, ώστε το επικοινωνιακό υλικό marketing της Vodafone να είναι νόμιμο, πρέπον, δίκαιο, ειλικρινές, να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, αλλά και να σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκευματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.

Για παράδειγμα, επιδιώκουμε:

- Να αναπτύσσουμε και να 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.
- Να επικοινωνούμε χωρίς κρυφές χρεώσεις, με στόχο την παροχή διαφανούς πληροφόρησης προς τους πελάτες μας.
- Να επικοινωνούμε απλά και ξεκάθαρα, με στόχο την κατανόηση των μηνυμάτων μας από το σύνολο των καταναλωτών.

Επιπλέον, για την κατανόηση και τη διαφάνεια στο θέμα των τιμών και των χρεώσεων, για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, είτε αυτά απευθύνονται σε ιδιώτες είτε σε επαγγελματίες, προχωρήσαμε στις ακόλουθες ενέργειες:

- δημιουργία και ανανέωση τιμοκαταλόγων με αναλυτικές χρεώσεις και διάθεση αυτών από τα κανάλια πωλήσεων



- ▮ επικοινωνία των χρεώσεων στον ιστότοπο της εταιρείας και ανανέωση αυτών σε κάθε αλλαγή τους
- ▮ αναφορά στις χρεώσεις σε διαφημιστικά φυλλάδια
- ▮ ανακοινώσεις στον Τύπο, σε κάθε αλλαγή τιμής ή προσφορά
- ▮ χρήση επιστολών, newsletters, microsites, αναλυτικών παρουσιάσεων σε εταιρικές συναντήσεις
- ▮ καθαρότητα στην επικοινωνία των υπηρεσιών που προωθούμε.

Στόχος 2013-2014

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις ανανεωμένες οδηγίες.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος και δεν βρέθηκε μη συμμόρφωση.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.

Παρέχουμε στους πελάτες μας αξεπέραστη εμπειρία δικτύου σε όποιο σημείο της χώρας και να βρίσκονται

Στη Vodafone δεσμευόμαστε να παρέχουμε ένα αξιόπιστο και τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο κινητής επικοινωνίας το οποίο καλύπτει αδιάλειπτα τις ανάγκες επικοινωνίας των πελατών μας, τόσο για ομιλία, όσο και για mobile internet. Αναβαθμίζουμε συνεχώς το δίκτυό μας και επενδύουμε συστηματικά στις πιο σύγχρονες τεχνολογίες, ώστε να παρέχουμε καινοτόμες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.

Από το Νοέμβριο του 2012 διαθέτουμε δίκτυο 4ης γενιάς (4G), μέσω της τεχνολογίας LTE, ώστε να εξασφαλίσουμε στους πελάτες μας εξαιρετική εμπειρία mobile internet, επιτρέποντας την αποστολή και λήψη μεγάλων αρχείων σε ελάχιστο χρόνο και την αναπαραγωγή βίντεο υψηλής ευκρίνειας με την υψηλότερη ποιότητα.

Παράλληλα, αξιοποιούμε σταδιακά το φάσμα που διαθέτουμε στη συχνότητα των 900MHz για να προσφέρουμε υπηρεσίες δεδομένων, επιτυγχάνοντας έτσι μεγαλύτερη διεισδυτικότητα σήματος και κάλυψη ακόμα και σε δύσκολους εσωτερικούς χώρους, όπως για παράδειγμα ένα υπόγειο.

Τέλος, με σκοπό την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των πελατών μας και την παροχή διαφανούς πληροφόρησης, επικοινωνούμε την ανάπτυξη και εξέλιξη του δικτύου μας τόσο σε πανελλαδικό όσο και σε τοπικό επίπεδο, προσαρμόζοντας το μήνυμά μας ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις του δικτύου στην εκάστοτε περιοχή.

Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να ελέγχουν άμεσα και οπουδήποτε βρίσκονται τη χρήση του προγράμματός τους

Στη Vodafone δεσμευόμαστε να είμαστε δίπλα στους καταναλωτές, να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους και να ανταποκρινόμαστε σε αυτές, προσφέροντας αξιόπιστα προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Πρωταρχικό μας μέλημα είναι η βέλτιστη εξυπηρέτηση και προστασία των συνδρομητών μας.

Έλεγχος κόστους

Στη Vodafone στοχεύοντας στο να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των συνδρομητών μας, όσον αφορά στον έλεγχο του τι πληρώνουν, αλλά και με στόχο να τους προστατεύσουμε εύκολα και γρήγορα από ανεπιθύμητες χρεώσεις, διαθέτουμε από το 2011 την υπηρεσία «Έλεγχος Κόστους». Συγκεκριμένα:

- ▮ Η υπηρεσία ενεργοποιείται αυτόματα και δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες. Οι συγκεκριμένοι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS), μόλις φτάνουν στο 80% της χρήσης του χρόνου ομιλίας ή του mobile internet που απομένει στο πρόγραμμά τους.
- ▮ Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, μπορούν οποιαδήποτε στιγμή να καλούν ή να στέλνουν κενό γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1284, χωρίς χρέωση, για να ενημερώνονται για τον υπολειπόμενο χρόνο ομιλίας/SMS ή τη χρήση mobile internet στο κινητό τους. Συγκεκριμένα για τους συνδρομητές καρτοκινητής, οποιαδήποτε στιγμή μπορούν να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο, είτε με δωρεάν κλήση στο 1252, είτε στέλνοντας δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) με το γράμμα «Υ» στο 1252.
- ▮ Αντίστοιχα, όλοι οι συνδρομητές Vodafone Mobile Broadband, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επαγγελματίες, ενημερώνονται για τη χρήση του mobile internet στο laptop ή στο tablet μέσω της σελίδας vodafone.gr/myvmb. Ακόμα κι αν κάποιο μήνα ξεπεράσουν το πρόγραμμά τους έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ένα έξτρα οικονομικό πακέτο, έχοντας έτσι ακόμη καλύτερο έλεγχο του κόστους.

Vodafone Έλεγχος Χρήσης



- Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» είναι επίσης διαθέσιμη και για τους συνδρομητές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό.
- Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, ενημερώνονται αυτόματα και δωρεάν με γραπτό μήνυμα (SMS), την ημέρα που ανανεώνεται ο χρόνος ομιλίας και τα γραπτά μηνύματα (SMS) που έχουν στο πρόγραμμά τους.

Έλεγχος χρήσης

Το Δεκέμβριο του 2011 προσφέραμε την υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» σε όλους τους συνδρομητές, συμβολαίου και καρτοκινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, που τους δίνει τη δυνατότητα να βλέπουν ξεκάθαρα τη χρήση του προγράμματός τους, μέσα από τις «μπάρες» υπολειπόμενης χρήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη είτε μέσα από το κινητό τηλέφωνο (smartphone) κατεβάζοντας δωρεάν την εφαρμογή My Vodafone, είτε στον υπολογιστή ή το tablet από το My account στο vodafone.gr. Η εγγραφή στο My Account είναι δωρεάν και πραγματοποιείται μέσω του vodafone.gr ή σε ένα κατάστημα Vodafone.

Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» απέσπασε το «Βραβείο καινοτομίας 2012» από τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και το «Grand Effie Award 2012» στα Βραβεία Επικοινωνίας με βάση στοιχεία αποτελεσματικότητας.

Το 2013-2014, μετά από λεπτομερή ανάλυση των μηνιαίων ηλεκτρονικών ερευνών που πραγματοποιούμε σε όσους χρησιμοποιούν την υπηρεσία, αλλά και τις προτάσεις των συνδρομητών μας που καταγράφηκαν από το τηλεφωνικό κέντρο, απλοποιήσαμε όλες τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η εν λόγω ανανέωση βελτίωσε και απλοποίησε το εργαλείο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με αποτέλεσμα οι πιο υπηρεσίες να γίνουν φιλικότερες προς το συνδρομητή, ώστε γρήγορα και με ασφάλεια να μπορούν να έχει ξεκάθαρη εικόνα της χρήσης και των χρεώσεων.

Πιο συγκεκριμένα οι συνδρομητές απολαμβάνουν:

- Πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς τους με πλήρη ανάλυση κλήσεων και με ιστορικότητα έως και 12 μήνες
- Δυνατότητα δημιουργίας αναφορών με εύκολα φίλτρα (π.χ εντός/εκτός παγίου)
- Πληρωμή λογαριασμών, ανανέωση χρόνου ομιλίας 24x7 μέσα από ασφαλές περιβάλλον
- Δυνατότητα ενεργοποίησης πακέτων, ανανέωσης χρόνου ομιλίας και επέκτασης υπολοίπου για τους συνδρομητές καρτοκινητής
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον προσωπικό τους σύμβουλο κ.ά.

Αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες των πελατών μας

Νεανικό κοινό

Αφουγκραζόμενοι την ανάγκη του νεανικού κοινού για επικοινωνία, ανεξαρτήτως δικτύου, προσφέρουμε πακέτα με λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα ώστε να μπορούν όλοι οι συνδρομητές CU να μιλούν ελεύθερα. Επιπλέον, για να καλύψουμε την ανάγκη των νέων για φθηνό internet στο κινητό προσφέρουμε δωρεάν MB με κάθε ανανέωση από 10€. Παράλληλα, κάθε μήνα όλοι οι συνδρομητές CU μπορούν να συμμετέχουν σε ειδικά διαμορφωμένες προωθητικές ενέργειες και να λάβουν από το CU «δώρα έκπληξη» με δωρεάν επικοινωνία για μια ή/και περισσότερες μέρες.

Επιπλέον, υποστηρίζουμε τους νέους κατά τη διάρκεια των φοιτητικών τους χρόνων και με την επίδειξη της φοιτητικής ταυτότητας τους, έχουν αποκλειστικές προσφορές καθώς τους προσφέρουμε δωρεάν επικοινωνία προς συνδρομητές CU, αλλά και πακέτα με πολλά λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα με το καρτοκινητό CU, αποκλειστικές 1+1 προσφορές, εκπτώσεις σε συσκευές και αξεσουάρ, καθώς και ειδικές προσφορές για internet στο laptop, tablet.

Friends & Family

Απευθυνόμενοι σε όλους τους ενήλικες συνδρομητές, που αναζητούν απλότητα και ευκολία στις υπηρεσίες καρτοκινητής, το καρτοκινητό Vodafone προσέφερε τη δυνατότητα αυτόματης ενεργοποίησης του πακέτου των 200 λεπτών ομιλίας προς όλα τα δίκτυα για ένα μήνα με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από 10€, με κόστος ενεργοποίησης €5, απελευθερώνοντας την επικοινωνία τους. Παράλληλα προσφέραμε το πρόγραμμα «Friends & Family», με χρέωση 0,01€ ανά λεπτό ομιλίας με 2 αριθμούς Vodafone της επιλογής του κάθε συνδρο-

μητή, όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας, για να μπορούν να επικοινωνούν σχεδόν δωρεάν με τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Σε συνεργασία με την Procter and Gamble τα Χριστούγεννα του 2013, υποστηρίξαμε 50.000 οικογένειες που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα προσφέροντας μέσω της καρτοκινητής CU δωρεάν επικοινωνία για ένα ολόκληρο χρόνο σε κάθε μέλος της οικογένειας για να είναι σε επαφή με τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Mobile Internet

Για όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής, και προκειμένου να αποκτήσουν πιο εύκολα πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό τους, προσφέραμε τη δυνατότητα να περιηγηθούν δωρεάν στο διαδίκτυο σχεδόν 1 μήνα συνολικά τον τελευταίο χρόνο, προσφέραμε smartphones σε ιδιαίτερα φθηνές τιμές με έκπτωση για πρώτη φορά σε συνδρομητές καρτοκινητής (δυνατότητα απόκτησης smartphone Vodafone στην προνομιακή μειωμένη τιμή των 69€), ενώ τέλος διαθέσαμε πακέτα internet μέχρι και 500MB στην τιμή των 5€, ώστε να μπορούν όλοι οι συνδρομητές μας να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς να ανησυχούν για το κόστος.

Vodafone International

Προσφέρουμε το Vodafone International, το πακέτο καρτοκινητής που έχει σαν στόχο να καλύψει τις επικοινωνιακές ανάγκες των μεταναστών στην Ελλάδα. Μετανάστες όλων των εθνικοτήτων έχουν προνομιακές χρεώσεις σε ομιλία και γραπτά μηνύματα στις χώρες προέλευσής τους ενώ επίσης επωφελούνται από δωρεάν internet από το κινητό και ομιλία. Έτσι με ανανέωση χρόνου ομιλίας, κερδίζουν δωρεάν λεπτά προς το δίκτυό μας ή δωρεάν MBs για internet από το κινητό και δωρεάν λεπτά προς το ίδιο πακέτο καρτοκινητής. Επιπλέον έχουν δυνατότητα αγοράς οικονομικών πακέτων για επιπλέον χρόνο

ομιλίας προς όλα τα δίκτυα ή και για επιπλέον MBs για internet από το κινητό, από μόνο 1€.

Συνδρομητές Συμβολαίου

Με γνώμονα την ανάγκη των συνδρομητών μας να μιλούν και να στέλνουν γραπτά μηνύματα (SMS) χωρίς να νοιάζονται σε ποιο δίκτυο ανήκουν, αλλά και να σερφάρουν από το κινητό τους ξέγνοιαστα, το Δεκέμβριο του 2012, προσφέραμε τα νέα προγράμματα Vodafone RED. Μέσω αυτών στοχεύουμε στην απελευθέρωση της επικοινωνίας των συνδρομητών μας προσφέροντας τους την πιο ολοκληρωμένη πρόταση στην επικοινωνία μέχρι σήμερα. Τα Vodafone RED για πρώτη φορά προσφέρουν στο συνδρομητή τη δυνατότητα να έχει τα πα-
ρακάτω:

- ▢ Ξέγνοιαστη ομιλία και γραπτά μηνύματα (SMS) προς όλα τα δίκτυα
- ▢ Πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα στο internet από το κινητό
- ▢ Τη δυνατότητα να μοιράζονται τα MB του κινητού τους από το laptop/tablet όπου και αν βρίσκονται
- ▢ Επισκευή κινητού σε περίπτωση τυχαίας καταστροφής ή βλάβης από υγρό
- ▢ Την υπηρεσία Vodafone Cloud για ασφαλή αποθήκευση (back up) και πρόσβαση των αρχείων από όλες τις συσκευές
- ▢ Την υπηρεσία Vodafone Protect για προστασία των προσωπικών δεδομένων σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της συσκευής
- ▢ Την υπηρεσία My Transfer για μεταφορά των δεδομένων & επαφών σε νέο κινητό.

Το πρόγραμμα περιαγωγής «Vodafone Πας Παντού» που προσφέρει στους συνδρομητές του Vodafone RED τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το χρόνο ομιλίας, τα γραπτά μηνύματα (SMS), αλλά και τα MB του προγράμματος τους στο εξωτερικό με πολύ μικρό ημερήσιο κόστος. Ακόμα μεγαλύτερη οικονομία και απε-

ριόριστη επικοινωνία για όλη την οικογένεια, γιατί κάθε μέλος έχει έως 20% έκπτωση με το οικογενειακό πακέτο, ενώ συνδυάζοντας σταθερό και Internet Hellas Online έχει επιπλέον έκπτωση 10% στο πρόγραμμα του.

Vodafone και Hellas On Line

Η Vodafone έχοντας ως στόχο να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας για κινητό, σταθερό και adsl internet προχώρησε σε στρατηγική συνεργασία με την hellas online από το 2009. Όλα αυτά τα χρόνια αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες των συνδρομητών μας προσφέρουμε συνδυαστικά πακέτα κινητής, σταθερής και internet που στοχεύουν στη μείωση των επικοινωνιακών εξόδων κάθε οικογένειας. Για την επικοινωνία των συνδυαστικών πακέτων υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

- ▢ Δημιουργία υλικού διαθέσιμου στα καταστήματά μας, με αναλυτικούς πίνακες και απεικόνιση των προγραμμάτων και των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν
- ▢ Επικοινωνία των αναλυτικών χρεώσεων και των συνδυαστικών πακέτων, στον ιστότοπο της εταιρείας.

Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές της hellas online να εξυπηρετηθούν μέσα από τα σημεία πώλησης Vodafone.

Επαγγελματίες Συνδρομητές

• Vodafone My Business

Στη Vodafone βρισκόμαστε δίπλα στον Έλληνα επαγγελματία και τη μικρομεσαία επιχείρηση παρέχοντας από το 2012 τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business, που καλύπτουν όλες τις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας τους, αξιόπιστα και οικονομικά. Τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business αποτελούν μία ολοκληρωμένη λύση επικοινωνίας, αφού παρέχουν στον επαγγελματία τη δυνατότητα, με ένα μόνο πάγιο και χω-



ρίς την ενεργοποίηση κάποιου επιπρόσθετου πακέτου, να επικοινωνεί προς όλα τα δίκτυα. Συγκεκριμένα παρέχουν:

- ▢ πολλά λεπτά ομιλίας προς όλα τα εθνικά δίκτυα, κινητά και σταθερά
- ▢ ενσωματωμένα MB για χρήση internet στο κινητό
- ▢ απεριόριστη ενδοεταιρική επικοινωνία, και
- ▢ δυνατότητα χρήσης του προγράμματος ομιλίας στο εξωτερικό.

• Vodafone Business Connect (VBC)

Με το Vodafone Business Connect αποδεικνύουμε έμπρακτα την υποστήριξή μας στους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις προσφέροντας μία ολοκληρωμένη λύση σταθερής τηλεφωνίας και internet, σε προνομιακή τιμή.

Όλοι οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις απολαμβάνουν πραγματική οικονομία αφού συνδυάζοντας το Vodafone Business Connect με τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business έχουν απεριόριστες ενδοεταιρικές κλήσεις μεταξύ εταιρικών σταθερών και κινητών καθώς και 20% έκπτωση στο πάγιο του VBC για πάντα. Ωστόσο, τα οφέλη για τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις είναι πολλαπλά, αφού με το Vodafone Business Connect αποκτούν:

- ▢ απεριόριστες κλήσεις προς εθνικά σταθερά και αστική χρέωση για κλήσεις προς σταθερά 25 διεθνών προορισμών
- ▢ δωρεάν domain name με την επωνυμία της εταιρείας (π.χ www.mycompany.gr)
- ▢ προβολή της επιχείρησής τους στο διαδίκτυο με κατασκευή εταιρικού website
- ▢ απεριόριστους email λογαριασμούς 5GB έκαστος (π.χ info@mycompany.gr)
- ▢ πλήθος από πρόσθετες ψηφιακές ευκολίες και υπηρεσίες που διευκολύνουν την επικοινωνία του

- ▢ έναν κοινό λογαριασμό για κινητή, σταθερή και όλα αυτά από έναν πάροχο με ένα σημείο αναφοράς και προσωποποιημένη επαγγελματική εξυπηρέτηση.

• Προσωπική εξυπηρέτηση για επαγγελματίες

Στη Vodafone, θέλοντας να βρισκόμαστε πάντα δίπλα στους πελάτες μας, εταιρείες κι επαγγελματίες, δημιουργήσαμε για πρώτη φορά, μία Ομάδα Προσωπικής Εξυπηρέτησης. Κάθε επαγγελματίας έχει έναν εξειδικευμένο συνεργάτη που χειρίζεται εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα κάθε απορία ή αίτημα του. Έτσι δεν χρειάζεται να ξοδεύει χρόνο για τα τηλεπικοινωνιακά του θέματα να περιμένει σε γραμμές αναμονής και ούτε να επαναλαμβάνεται σε διαφορετικούς ανθρώπους, επιτρέποντας στους επαγγελματίες να εστιάζουν στην καλή λειτουργία της επιχείρησής τους.

Στο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εταιρικών πελατών, ο Προσωπικός Σύμβουλος τους εξυπηρετεί σχετικά με:

- ▢ πληροφορίες για προγράμματα και υπηρεσίες
- ▢ ενεργοποίηση/απενεργοποίηση υπηρεσιών
- ▢ ενεργοποίηση φραγής κλήσεων (σε περίπτωση απώλειας της συσκευής τους)
- ▢ πληροφορίες-διευκρινίσεις για το λογαριασμό τους.

Στον επαγγελματικό τους χώρο, ο Business Advisor τους επισκέπτεται, όποτε τον χρειαστούν, έπειτα από τηλεφωνικό ραντεβού μαζί του και τους προσφέρει:

- ▢ εξειδικευμένη ανάλυση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της επιχείρησής τους

- ▢ πλήρη ενημέρωση για τις νέες εταιρικές υπηρεσίες Vodafone
- ▢ ανανέωση των συμβολαίων της επιχείρησής τους
- ▢ πληροφορίες σχετικές με τις επιδοτήσεις και τις συσκευές τους.

• Άκρως Επαγγελματικά για Ξενοδόχους

Η Vodafone στηρίζει τον επαγγελματία, μέσα από ειδικά διαμορφωμένες προτάσεις, που συμβάλλουν στη βελτίωση της λειτουργικότητας και ανταγωνιστικότητας του. Στον τουριστικό τομέα, που αποτελεί μία από τις κινητήριες δυνάμεις της οικονομίας της χώρας, ενισχύουμε έμπρακτα τα μικρομεσαία ξενοδοχεία και τα ενοικιαζόμενα καταλύματα με την ολοκληρωμένη λύση επικοινωνίας, οργάνωσης και προβολής «Άκρως Επαγγελματικά για Ξενοδόχους» που παρέχει:

- ▢ Εποχικά προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας και internet, Vodafone Business Connect, με περισσότερο χρόνο ομιλίας για την υψηλή περίοδο και σημαντικά μειωμένο πάγιο τους μήνες της χαμηλής κίνησης, ενώ η επιχείρηση κερδίζει ακόμα περισσότερο από το συνδυασμό με τα κινητά Vodafone.
- ▢ την υπηρεσία «Vodafone for hotels», μια online υπηρεσία για την οργάνωση του ξενοδοχείου με πλάνο κρατήσεων, έλεγχο διαθεσιμότητας, προσφορές για την προώθηση της επιχείρησης καθώς και άλλα εργαλεία που ο ξενοδόχος μπορεί να χρησιμοποιεί από οποιαδήποτε συσκευή διαθέτει (H/Y, tablet ή κινητό) με σύνδεση στο Internet. Η υπηρεσία διατίθεται δωρεάν αποκλειστικά για τους συνδρομητές Vodafone.



• Vodafone Business Club

Με στόχο να επιβραβεύσουμε τους πελάτες μας, δημιουργήσαμε το πρόγραμμα Vodafone Business Club το οποίο απευθύνεται αποκλειστικά σε εταιρικούς πελάτες Vodafone (επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες). Στόχος του προγράμματος είναι να προσφέρει μοναδικές/αποκλειστικές προσφορές σε προϊόντα και υπηρεσίες (πέραν των επικοινωνιακών αγαθών που η Vodafone προσφέρει στους πελάτες της) τα οποία είναι απαραίτητα στην καθημερινότητα των επαγγελματιών, με απώτερο στόχο τη μείωση των λειτουργικών εξόδων τους.

Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming)

Με το Vodafone Πας Παντού, την πρωτοποριακή και αποκλειστική υπηρεσία περιαγωγής, οι συνδρομητές της Vodafone μπορούν να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και στο εξωτερικό. Πιο συγκεκριμένα, μόνο με 4.99€/ημέρα στην Ευρώπη, (Ευρωπαϊκή Ένωση, Αλβανία, Ελβετία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία, ΠΓΔΜ, Τουρκία) ή 11.99€/ημέρα σε περισσότερες από 100 χώρες σε όλο τον κόσμο έχουν:

- ▢ τον ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας προς όλους που προσφέρει το πρόγραμμά τους για εξερχόμενες κλήσεις προς Ελλάδα και προς τη χώρα που βρίσκονται
- ▢ δωρεάν εισερχόμενες κλήσεις
- ▢ τα ενσωματωμένα γραπτά μηνύματα (SMS) του προγράμματός τους για την αποστολή γραπτών μηνυμάτων προς όλους
- ▢ τα ενσωματωμένα MB του προγράμματός τους για πλοήγηση στο διαδίκτυο, για να διαβάζουν τα emails τους, για να κατεβάζουν εφαρμογές (applications).

Με την υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους», όλοι οι συνδρομητές Vodafone έχουν πάντα τον έλεγχο του κόστους χρήσης τους σε όλο τον κόσμο, καθώς ενημερώνονται αυ-

τόματα και δωρεάν με γραπτό μήνυμα (SMS), στο 80% και 100% του ενσωματωμένου όγκου δεδομένων του προγράμματός τους. Επίσης από το Νοέμβριο 2013, η Vodafone προσφέρει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα 4G περιαγωγής (roaming). Με το 4G δίκτυο της Vodafone, οι συνδρομητές, ιδιώτες και επαγγελματίες, έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση mobile internet με ταχύτητες 4G, στην Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Ιταλία, Ολλανδία, Πορτογαλία, και Ρουμανία, που είναι 10 φορές πιο γρήγορες σε σχέση με άλλες τεχνολογίες. Παράλληλα, μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν αρχεία μεγάλου όγκου, να κάνουν streaming βίντεο υψηλής ευκρίνειας και να χρησιμοποιούν multimedia εφαρμογές.

Mobile Internet

Για όλους τους συνδρομητές που επιθυμούν να σερφάρουν ξέγνοιαστα στο διαδίκτυο χωρίς να ανησυχούν για το κόστος, ακόμα και όταν βρίσκονται εκτός κατοικίας, στη Vodafone προσφέραμε το 2013-2014:

- ▢ τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές μας να σερφάρουν εντελώς δωρεάν στο κινητό, στο laptop και στο tablet τους με απίστευτα γρήγορες ταχύτητες στο αξιόπιστο 3G δίκτυό μας το Πάσχα, το καλοκαίρι και τα Χριστούγεννα). Συγκεκριμένα, όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, με ενσωματωμένα MB στο πρόγραμμα τους ή με επιπρόσθετα πακέτα mobile internet, καθώς και οι συνδρομητές Vodafone Mobile Broadband, απόλαυσαν δωρεάν απεριόριστο mobile internet. Επιπλέον, και οι συνδρομητές Vodafone χωρίς πακέτο mobile internet είχαν τη δυνατότητα να σερφάρουν εντελώς δωρεάν και απεριόριστα.
- ▢ το πρόγραμμα University Mobile Internet για το laptop και το tablet σε ιδιαίτερα προνομιακή τιμή στους φοιτητές και στο επιστη-

μονικό προσωπικό των πανεπιστημίων, μέσα από διαγωνισμό που διενέργησε το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας, και στον οποίο επιλέχθηκε η Vodafone σαν πάροχος. Το University Mobile Internet είναι μια υπηρεσία που στόχο είχε να στηρίξει έμπρακτα την ελληνική ακαδημαϊκή κοινότητα. Συγκεκριμένα, αποκλειστικά για τους φοιτητές και για το προσωπικό των ελληνικών Πανεπιστημίων και TEI, το University Mobile Internet, προσφέρει 4GB στην τιμή των 4,74€/μήνα. Με την πρωτοβουλία αυτή, οι φοιτητές και προσωπικό της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αποκτούν ασύρματη πρόσβαση internet σε εκπαιδευτικό περιεχόμενο το οποίο φιλοξενείται, είτε στα οικεία ιδρύματά τους, είτε στο διαδίκτυο, και παράλληλα ενθαρρύνεται η χρήση καινοτόμων υπηρεσιών που βασίζονται σε πλατφόρμες κινητής επικοινωνίας.

Vodafone Mobile Broadband

Απευθύνονται στους χρήστες διαδικτύου που έχουν ανάγκη να έχουν τη σύνδεση μαζί τους στο laptop ή στο tablet και εκτός σπιτιού (διαφορετικές ανάγκες χρήσης βάσει όγκου και βάσει χρόνου), με οικονομικές προτάσεις προγραμμάτων που ξεκινούν από 10€/μήνα. Επιπλέον, όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου Vodafone Mobile Broadband δεν έχουν τον φόβο των ανεπιθύμητων χρεώσεων, καθώς από τον Ιούλιο του 2011:

- ▢ Ενημερώνονται αυτόματα και σε πραγματικό χρόνο, με γραπτό μήνυμα (SMS), όταν φτάσουν στο 80% του όγκου δεδομένων
- ▢ Όταν φτάνουν στο 100% του προγράμματός τους, η χρήση τους σταματάει για να επιλέξουν εάν επιθυμούν να συνεχίσουν να σερφάρουν ή όχι, έχοντας τη δυνατότητα να συνεχίσουν το σερφάρισμα αγοράζοντας επιπρόσθετα οικονομικά πακέτα χρήσης, διάρκειας 30 ημερών (πακέτο 500MB ή 5 ώρες με χρέωση 10€ ή/και πακέτο 200MB ή 2 ώρες με χρέωση 5€)



- Όσο είναι συνδεδεμένοι με την υπηρεσία, οι χρήστες Mobile Broadband μπορούν κάθε στιγμή να ελέγχουν το υπόλοιπο της χρήσης τους, μέσω της νέας ιστοσελίδας vodafone.gr/myvmb που τους επιτρέπει τη διαχείριση της σύνδεσής τους.

Vodafone ΚαρτοInternet

Για όλους τους συνδρομητές που επιθυμούν να συνδεόμαστε στο διαδίκτυο (internet) από τον φορητό υπολογιστή ή το tablet τους χωρίς λογαριασμούς και δεσμεύσεις όταν και όσο αυτοί το χρειάζονται. Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πελατών μας για σύνδεση στο διαδίκτυο στις καλοκαιρινές διακοπές τους, η Vodafone προσέφερε συνολικά 30 ημέρες δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο με κάθε πακέτο σύνδεσης Vodafone ΚαρτοInternet που περιλαμβάνει την κάρτα SIM για την πρόσβαση στην υπηρεσία, οδηγίες χρήσης και ένα ασύρματο USB modem. Έτσι, με την αγορά ενός πακέτου σύνδεσης Vodafone ΚαρτοInternet όλοι οι συνδρομητές είχαν τη δυνατότητα να серφάρουν δωρεάν στο διαδίκτυο από laptop ή tablet για ολόκληρες τις διακοπές τους.

Vodafone Internet 4 Sharing

Τον Απρίλιο του 2013 διαθέσαμε την καινοτόμα υπηρεσία Internet 4 Sharing που δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να μοιράζονται τα MB του προγράμματος τους και στις άλλες συσκευές τους (tablet ή laptop) για να μπορούν να серφάρουν όπου και αν βρίσκονται, από όλες τις συσκευές τους. Το μείγμα των MB μπορεί να γίνει μέχρι και σε 4 επιπλέον συσκευές, ενώ υπάρχει και η δυνατότητα αγοράς επιπλέον MBs με την υπηρεσία Internet 4 Sharing για να απολαμβάνουν οι συνδρομητές ακόμα πιο ελεύθερα γρήγορο mobile internet στο smartphone, laptop και tablet τους όπου και αν βρίσκονται.

Στη Vodafone, με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου μας και τη διασφάλιση της ποιότητας του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών στους συνδρομητές μας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Πολιτικής Ορθής Χρήσης για τα προγράμματα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές της Vodafone, που αφορούν σε απεριόριστη χρήση (ή/και σε όποιες άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται). Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο της εταιρείας, vodafone.gr.

Ομάδα Ίντερνετ

Από το 2012 έχουμε την Ομάδα Ίντερνετ, μία ομάδα εξειδικευμένων ανθρώπων οι οποίοι έχουν ως στόχο την εύκολη, γρήγορη και απλή ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών μας, σχετικά με το διαδίκτυο και τα smartphones, καθώς και την καλύτερη χρήση αυτών είτε απευθείας είτε μέσω σχετικών υπηρεσιών και προϊόντων μας. Μέσω αυτής της ομάδας διασφαλίζουμε την πλήρη εκπαίδευση και εξυπηρέτηση του πελάτη από τα σημεία πώλησης (κατάστημα, τηλεφωνικό κέντρο, ιστότοπος), από την πρώτη κιόλας επαφή του με το προϊόν, με σκοπό να διευκολύνουμε την καθημερινότητά του. Επίσης, με γνώμονα πάντοτε τις ανάγκες του πελάτη, αλλά και ακολουθώντας τις τάσεις της αγοράς, προσπαθούμε να διασφαλίζουμε τις καλύτερες τιμές, αλλά και ειδικές προσφορές στα κινητά μας τηλέφωνα και στις υπηρεσίες που διαθέτουμε στα καταστήματά μας και σε οποιαδήποτε άλλο σημείο πώλησης.

Tap'n Pay - Η πρώτη εφαρμογή ανέπαφων συναλλαγών με χρήση κινητού τηλεφώνου στην Ελλάδα

Η Vodafone και η Alpha Bank, σε συνεργασία με τη Visa Europe και τη First Data καινοτόμησαν και παρουσίασαν στην ελληνική αγορά το Φεβρουάριο του 2014 το Tap'n Pay, την πρώτη εφαρμογή για ανέπαφες πληρωμές

με χρήση κινητού τηλεφώνου (mobile payments). Το Tap'n Pay, το καινοτόμο «κινητό πορτοφόλι», εξασφαλίζει μέγιστη ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια στις συναλλαγές, αξιοποιώντας τις νέες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία NFC (Near Field Communication).

Η πρωτοποριακή εφαρμογή προϋποθέτει τη χρήση ειδικής Vodafone SIM κάρτας κινητού τηλεφώνου, στην οποία αποθηκεύεται η χρεωστική κάρτα Alpha Bank Enter Visa. Η εφαρμογή Tap'n Pay επιτρέπει την πραγματοποίηση ανέπαφων συναλλαγών, με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος με την χρεωστική κάρτα, στις επιχειρήσεις που φέρουν τερματικά αποδοχής καρτών με τους ειδικούς αναγνώστες (contactless readers). Το Tap'n Pay παρουσιάστηκε στην Ελλάδα σε πιλοτική λειτουργία, κατά τη διάρκεια της οποίας επιλεγμένοι χρήστες είχαν τη δυνατότητα να γνωρίσουν την εφαρμογή και όλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρει.

Υπηρεσία Napster

Η Vodafone, πρώτη και κατ' αποκλειστικότητα στην Ελλάδα, τον Ιούλιο του 2013 γίνεται το σημείο αναφοράς στη μουσική μέσα από τη συνεργασία με το πρωτοπόρο στην παγκόσμια αγορά ψηφιακής μουσικής Napster. Μέσα από τη μουσική εφαρμογή του Napster, οι συνδρομητές της Vodafone έχουν τη δυνατότητα να απολαύσουν απεριόριστα και εύκολα όλους τους τίτλους μουσικής ελληνικού και ξένου ρεπερτορίου στο smartphone τους, το tablet, και τον υπολογιστή τους, όπου κι αν βρίσκονται. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για smartphones και tablets με λειτουργικά συστήματα Android, iOS (iPhone, iPad, iPod Touch) και windows, αλλά προσβάσιμη και από web browser για χρήση υπολογιστή.

Ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα του κοινού

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

- 904 επιστολές από την ΕΕΤΤ
- 428 επιστολές από το Υπουργείο Ανάπτυξης, 5 από το INKA και 4 από το ΕΚΠΟΙΖΩ

Στη Vodafone, έχοντας ως πρωταρχικό μέλημα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και προστασία των συνδρομητών μας, έχουμε θέσει αυστηρότατους όρους και προϋποθέσεις συνεργασίας με τις εταιρείες παροχής «Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης». Πιο συγκεκριμένα, είμαστε η πρώτη εταιρεία που έχει θέσει στις συνεργαζόμενες εταιρείες ανώτατο όριο μηνιαίας χρέωσης ανά συνδρομητή. Επιπλέον, έχουμε ορίσει πολύ αυστηρές ποινικές ρήτρες σε βάρος των συνεργαζόμενων εταιρειών, σε περίπτωση παραπόνων των συνδρομητών μας. Ωστόσο, σε περίπτωση που οι συνδρομητές επιθυμούν να επικοινωνήσουν με την εκάστοτε τρίτη εταιρεία για να ακυρώσουν για παράδειγμα τη συνδρομή τους σε κάποια υπηρεσία, κι εφόσον γνωρίζουν τον αριθμό/κωδικό μέσω του οποίου τους παρέχεται η υπηρεσία, επικοινωνούν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone για να τους δώσει το τηλέφωνο επικοινωνίας της εκάστοτε τρίτης εταιρείας. Παρέχουμε επίσης στους συνδρομητές μας –δωρεάν– τη δυνατότητα, με κλήση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone, να ενεργοποιήσουν φραγή σε όλες τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές (που αφορούν στις υπηρεσίες φωνής ή τη λήψη όλων των σύντομων μηνυμάτων).

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 καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή συστηματικής και έγκυρης ενημέρωσης σχετικά με την ορθή χρήση του κινητού τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας ανεξαρτήτως του δικτύου που χρησιμοποιούν, διαθέτοντας πληροφορίες στον ιστότοπο της εταιρείας vodafone.gr.

Στόχος 2013-2014

Συνέχιση ενημέρωσης.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συνέχιση ενημέρωσης.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Συνέχιση ενημέρωσης.

Ενημερώνουμε και ευαισθητοποιούμε το κοινό για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Παρέχουμε συστηματική ενημέρωση, στο ευρύ κοινό, για τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, μέσω άρθρων και ειδικών δημοσιευμάτων, καθώς και μέσω της ένθεσης ενημερωτικών εντύπων μας σε εφημερίδες και περιοδικά μεγάλης αναγνωσιμότητας. Τέλος, το 2012-2013 ανανεώσαμε τη σελίδα για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στο vodafone.gr ώστε να είναι πιο εύκολο για τον αναγνώστη να βρει άμεση και συνοπτική πληροφορία για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας.

Στόχος 2013-2014

Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συνέχιση ενημέρωσης κοινού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.

1. Έντυπη καταχώριση για το πρόγραμμα bsafeonline
2. Εφαρμογή «Vodafone Safety Net»
3. Youth Safe Pack



Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους

Vodafone bsafeonline: Μαθαίνουμε να χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο

Η Vodafone, αναγνωρίζοντας τη συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη για ασφαλή πλοήγηση των παιδιών και εφήβων στο διαδίκτυο, ανέπτυξε το ολοκληρωμένο πρόγραμμα bsafeonline. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα στόχο έχει την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από όλους, μέσω είτε του κινητού τηλεφώνου είτε του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Μέσα από το bsafeonline, η Vodafone παρέχει κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου της πρόσβασης σε περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενήλικες, μέσω του κινητού τηλεφώνου, καθώς και τα κατάλληλα εργαλεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου.

Μηχανισμοί Ελέγχου Πρόσβασης

- **Μενού υπηρεσιών Vodafone «MyWeb»**
Στη Vodafone, για τις υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες και οι οποίες είναι διαθέσιμες μέσα από το μενού υπηρεσιών MyWeb:
- Εφαρμόζουμε την υποχρεωτική επικύρωση της ηλικίας του χρήστη πριν του επιτραπεί η είσοδος στις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Παρέχουμε τη δυνατότητα στους γονείς να ζητήσουν την απενεργοποίηση της πρόσβασης των παιδιών τους στις συγκεκριμένες υπηρεσίες («Προφίλ για ανηλίκους»). Συγκεκριμένα, οι χρήστες εκείνοι που δεν επιθυμούν είτε οι ίδιοι είτε τα παιδιά τους

να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών της Vodafone που απευθύνονται 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 ανηλίκους» στο συγκεκριμένο αριθμό κλήσης.

• Διαδίκτυο

Στην περίπτωση που βρισκόμαστε στο μενού υπηρεσιών MyWeb και επιθυμούμε να περιηγηθούμε στο διαδίκτυο (internet), ένα μήνυμα στην οθόνη του κινητού μας τηλεφώνου μας προειδοποιεί ότι βγαίνουμε από τον ελεγχόμενο χώρο της Vodafone. Και σ' αυτήν την περίπτωση, στη Vodafone παρέχουμε τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές μας να μπορούν να έχουν τον έλεγχο της πρόσβασης, από κινητό τηλέφωνο, σε περιεχόμενο που διατίθεται ελεύθερα από το διαδίκτυο. Απλώς επικοινωνούμε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και ζητάμε την ενεργοποίηση ειδικού φίλτρου που περιορίζει την πρόσβαση σε συγκεκριμένους ιστότοπους του διαδικτύου μέσω του κινητού τηλεφώνου.

• Youth Safe Pack

Για τη διευκόλυνση των γονιών, τα καταστήματα Vodafone διαθέτουν την «Youth Safe Pack» την πρώτη κάρτα καρτοκινητής, η οποία είναι ειδικά σχεδιασμένη για παιδιά. Η συγκεκριμένη κάρτα sim έχει προεγκατεστημένα τα φίλτρα που απενεργοποιούν την πρόσβαση των παιδιών σε περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενήλικες, ενώ παράλληλα δεν επιτρέπει την κλήση σε αριθμούς υψηλής χρέωσης, σε εισερχόμενα χρεώσιμα γραπτά μηνύματα (SMS), αλλά και σε εξερχόμενα γραπτά μηνύματα (SMS) υψηλής χρέωσης προς πενταψήφιους κωδικούς.

• Εφαρμογή «Vodafone Safety Net»

Η Vodafone διαθέτει την εφαρμογή (app) «Vodafone Safety Net» η οποία δίνει τη δυνατότητα στους γονείς, εύκολα και δωρεάν, να καθορίσουν σε συνεργασία με το παιδί τους τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιεί τις λειτουργίες ενός smartphone. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για συσκευές με λειτουργικό Android.

Στις ρυθμίσεις του «Vodafone Safety Net» περιλαμβάνονται -μεταξύ άλλων- ο ορισμός της διάρκειας εντός της ημέρας κατά την οποία το παιδί μπορεί να χρησιμοποιεί το τηλέφωνο για κλήσεις και πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά και η ρύθμιση του smartphone, ώστε να δέχεται κλήσεις μόνο από επιλεγμένο κατάλογο επαφών. Κατ' επέκταση η εφαρμογή αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο κατά του διαδικτυακού εκφοβισμού, καθώς ο χρήστης δεν δέχεται κλήσεις ή γραπτά μηνύματα από άγνωστους ή αριθμούς με απόκρυψη, ενώ παράλληλα τα γραπτά μηνύματα τα οποία λαμβάνονται από τέτοιους αριθμούς αποθηκεύονται στη μνήμη του τηλεφώνου και είναι προσβάσιμα στον γονέα.

Σε περίπτωση που η εφαρμογή απενεργοποιηθεί από το παιδί, ο γονιός θα ενημερωθεί σχετικά μέσω γραπτού μηνύματος (SMS). Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη μέσα από τα Vodafone Updates και AppSelect, αλλά και μέσα από το Play Store για όλους τους συνδρομητές κινητής επικοινωνίας (έχουν γίνει περισσότερα από 9.000 downloads).

1. Έντυπο
«bsafeonline/Οδηγός για Γονείς»

2. Λογότυπο προγράμματος
bsafeonline



Εργαλεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου

• vodafone.gr/bsafeonline

Βασικό εργαλείο ενημέρωσης του προγράμματος bsafeonline της Vodafone, αποτελεί ιστοσελίδα vodafone.gr/bsafeonline, η οποία δημιουργήθηκε για να εξοικειώσει τους γονείς και όλους όσους ασχολούνται με παιδιά και εφήβους, με τις δημοφιλείς διαδικτυακές υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα τους ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter), τα blogs, τα forums, τις εφαρμογές (apps), καθώς επίσης και τη διαδικτυακή τηλεφωνία και τηλεόραση. Μέσα από την ιστοσελίδα αυτή, οι γονείς μπορούν να ενημερωθούν για τις προκλήσεις με τις οποίες μπορεί να έρθουν αντιμέτωποι οι ίδιοι, αλλά και το παιδί τους, κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο, όπως είναι τα ενοχλητικά μηνύματα, η κακόβουλη επικοινωνία, ο διαδικτυακός εκφοβισμός, το παράνομο/παραπλανητικό περιεχόμενο κ.ά.

Η ιστοσελίδα bsafeonline εστιάζει στις διαφορετικές παιδικές ηλικίες ξεχωριστά, ώστε οι γονείς να μπορούν να ενημερωθούν, ανάλογα με την ηλικία των παιδιών τους, για το ποιες είναι οι διαδικτυακές υπηρεσίες που προκαλούν το ενδιαφέρον τους και ποιες είναι οι αντίστοιχες προκλήσεις. Στο περιεχόμενο του bsafeonline.gr περιλαμβάνονται επίσης απόψεις και συμβουλές ειδικών πάνω στο θέμα, όπως οι Κ. Σιώμος, Ψυχίατρος, Πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας για τη Μελέτη της Διαταραχής του Εθισμού στο Διαδίκτυο και Ε. Σφακιανάκης, Διευθυντής Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, καθώς και εκπροσώπων διεθνών παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών (π.χ. facebook).

• Οδηγός για Γονείς

Πληροφορίες για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου είναι διαθέσιμες και σε έντυπη μορφή μέσα από τον ανανεωμένο «Οδηγό για Γονείς», ο οποίος είναι διαθέσιμος στα καταστήματα Vodafone, αλλά και στην ιστοσελίδα της εταιρείας vodafone.gr/bsafeonline. Ο ανανεωμένος Οδηγός, ο οποίος ήρθε να αντικαταστήσει το πρώτο έντυπο για γονείς που κυκλοφόρησε στην Ελλάδα το 2007, έχει δημιουργηθεί σε συνεργασία με δύο έγκριτους φορείς, την Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο διαδίκτυο και την Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας.

• Ημερίδες bsafeonline

Στο πλαίσιο του προγράμματος bsafeonline, η Vodafone σε συνεργασία με ειδικούς παιδοψυχιάτρους της Ελληνικής Εταιρείας για τη Μελέτη της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο, πραγματοποιεί μια σειρά από ενημερωτικές ημερίδες που διεξάγονται σε πόλεις της Ελλάδας. Οι ημερίδες απευθύνονται σε γονείς, εκπαιδευτικούς και όλους όσους ασχολούνται με παιδιά. Κατά τη διάρκεια των ημερίδων, οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν από ειδικούς για τις απεριόριστες δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, τους κινδύνους που μπορεί να συναντήσουν οι χρήστες κατά την πλοήγησή τους σε αυτό καθώς και τον εθισμό στο διαδίκτυο και πώς μπορούν να τον αντιμετωπίσουν. Οι συμμετέχοντες έχουν επίσης τη δυνατότητα να λύσουν τις απορίες τους, μέσα από συζήτηση με τους ειδικούς. Το 2013-2014 διενεργήθηκαν 2 ημερίδες σε όλη την Ελλάδα, με τη συμμετοχή περισσότερων από 110 γονέων και εκπαιδευτικών.

• Τηλεδιασκέψεις

Η Vodafone στηρίζει τις Τηλεδιασκέψεις που πραγματοποιεί η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε σχολεία σε όλη την Ελλάδα, μέσω της υπηρεσίας Microsoft Office 365 που παρέχει η εταιρεία. Οι Τηλεδιασκέψεις αυτές στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση των παιδιών, ηλικίας από 5 έως 18 ετών, για τους κινδύνους που κρύβει το διαδίκτυο. Για τη σχολική χρονιά 2013-2014 ενημερώθηκαν περίπου 2.150 μαθητές.

• Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο

Η Vodafone σε συνεργασία με τον Όμιλο ΣΚΑΙ, την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο, μέσα από την τηλεόραση του ΣΚΑΙ αλλά και τα ραδιόφωνα ΣΚΑΙ και Μελωδία, οργάνωσαν σχετική καμπάνια, στο πλαίσιο του προγράμματος της Vodafone «bsafeonline: Μαθαίνουμε να χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο. Η καμπάνια στόχευε στην ενημέρωση των τηλεθεατών και την απόκτηση γνώσης σχετικά με την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο μέσα από τη χρήση σύντομων ενημερωτικών εκπομπές (tips) με χρηστικές πληροφορίες και συμβουλές.

• Συνεργασίες

Η Vodafone υποστήριξε τις «Ημερίδες Ασφαλούς Πλοήγησης» που διοργάνωσε η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε πόλεις όλης της Ελλάδας και οι οποίες απευθύνονται σε εκπαιδευτικούς, γονείς και παιδιά. Παράλληλα, υποστήριξε και το 3ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης, που διοργάνωσε το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, για την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο στις 6 Φεβρουαρίου του 2014.

Πλαίσιο λειτουργίας• **Επιτροπή Διαχείρισης****Καταλληλότητας Περιεχομένου**

Στη Vodafone υπάρχει η Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου η οποία παρακολουθεί διαρκώς τις οδηγίες που ορίζονται από τον Όμιλο Vodafone σε διεθνές επίπεδο και φροντίζει για την προσαρμογή και εφαρμογή τους στην Ελλάδα. Στις λειτουργίες της εντάσσονται διαδικασίες όπως η κατηγοριοποίηση περιεχομένου και υπηρεσιών, 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 πλοήγηση.

• **Μνημόνιο**

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.

Στόχος 2013-2014

1. Διάθεση εντύπου.
2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 8 πόλεις της Ελλάδας.
3. Ανάπτυξη φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Διάθεση εντύπου.
2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 2 πόλεις της Ελλάδας (λόγω διαφορετικών εσωτερικών προτεραιοτήτων δεν ήταν δυνατή η διεξαγωγή ημερίδων σε 8 πόλεις).
3. Ανάπτυξη φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 25%
3. 100%

► **Στόχος 2014-2015**

1. Διάθεση εντύπου.
2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 4 πόλεις της Ελλάδας.
3. Ενημέρωση συνδρομητών για τη διάθεση του φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.

Εφοδιαστική Αλυσίδα

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. Με στόχο την ενσωμάτωση των αρχών της Βιώ-

σιμης Ανάπτυξης στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, στη Vodafone συνεργαζόμαστε με τους προμηθευτές μας για να τους βοηθήσουμε να υιοθετήσουν τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς και να βελτιώσουν τη δική τους περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση. Καλούμε όλους τους συνεργάτες μας να ακολουθήσουν ή να αποφύγουν πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα.

Συγκεκριμένα, ο Κώδικας Ηθικής Αγοράς αφορά στους παρακάτω άξονες (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστότοπο της εταιρείας vodafone.gr/sustainability):

1. Παιδική Εργασία
2. Εξαναγκαστική Εργασία
3. Υγεία και Ασφάλεια
4. Συνδικαλιστική Ελευθερία
5. Άνιση Μεταχείριση
6. Πειθαρχία και Συμμόρφωση
7. Ωρες Εργασίας
8. Αμοιβή – Ασφαλιστική Κάλυψη
9. Προσωπική Συμπεριφορά
10. Περιβάλλον

Η συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της εταιρείας με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς αποτελεί 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.

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 ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

1. Εγγραφή στο ηλεκτρονικό μητρώο προμηθευτών της εταιρείας και αποδοχή των κανόνων του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της εταιρείας.

2. Συμπλήρωση ερωτηματολογίου Αυτο-αξιολόγησης, στο οποίο ο προμηθευτής καλείται να δώσει λεπτομέρειες σε σχέση με το επίπεδο συμμόρφωσης της λειτουργίας του με τις επιμέρους αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone. Το ερωτηματολόγιο Αυτο-αξιολόγησης περιλαμβάνει ερωτήσεις σε θέματα εργασιακά, υγείας και ασφάλειας, περιβαλλοντικής διαχείρισης, δωροδοκίας και διαφθοράς. Συγκεκριμένα, τα κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης που περιλαμβάνονται είναι:

- ▢ Δέσμευση του προμηθευτή στις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone, συμπεριλαμβανομένου πολιτικών που αφορούν στην παιδική εργασία ή την εξαναγκαστική εργασία
- ▢ Η δημοσιοποίηση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδοσης του προμηθευτή, καθώς και της επίδοσης του σε θέματα υγείας και ασφάλειας
- ▢ Η πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO14001 ή EMAS πρότυπο
- ▢ Η πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας κατά OHSAS18001 ή άλλο παρόμοιο πρότυπο
- ▢ Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής διαχειρίζεται κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα στην εφοδιαστική του αλυσίδα καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας
- ▢ Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής διαχειρίζεται κινδύνους και ευκαιρίες που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή

▢ Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής έχει προχωρήσει σε κατάλληλες ενέργειες για τη διαχείριση και την πρόληψη φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς

▢ Η διάθεση αποδεικτικών στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής τηρεί τις αρχές της ισότητας, διαφορετικότητας και ένταξης

▢ Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο οι προμηθευτές προσθέτουν αξία (κοινωνική, περιβαλλοντική και ηθική) στην κοινωνία

3. Με βάση τις απαντήσεις του κάθε προμηθευτή στο ερωτηματολόγιο Αυτο-αξιολόγησης, διενεργείται Ανάλυση Επικινδυνότητας της συνεργασίας της εταιρείας με τον εκάστοτε προμηθευτή. Με βάση τα αποτελέσματα της Ανάλυσης αποφασίζεται:

▢ η απευθείας έναρξη της συνεργασίας της εταιρείας με τον συγκεκριμένο προμηθευτή ή

▢ η διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή ώστε να διασφαλιστεί ότι η λειτουργία του προμηθευτή συμμορφώνεται με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.

4. Με την επιτυχή ολοκλήρωση των παραπάνω διαδικασιών, δίνεται η «έγκριση», ώστε να ξεκινήσει συνεργασία της εταιρείας με κάθε νέο προμηθευτή.

Το 2013-2014, δεν προέκυψε η ανάγκη για επιτόπια επιθεώρηση σε κάποιον από τους νέους προμηθευτές που συνεργάστηκαν με την εταιρεία.

Επιθεωρήσεις προμηθευτών

Στη Vodafone πραγματοποιούμε επιθεωρήσεις στους προμηθευτές μας σε σχέση με τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς και αξιολογούμε συστηματικά τη συ-

νεργασία μας μαζί τους καθώς και την επίδοσή τους σε θέματα ποιότητας, επιχειρηματικού κινδύνου, καθώς και απορρόφησης και ασφάλειας επικοινωνιών. Σκοπός μας είναι μέσα από την αναγνώριση περιοχών για βελτίωση να αναπτύξουμε αμοιβαία εμπιστοσύνη με τους συνεργάτες μας και παράλληλα να βελτιώσουν οι συνεργάτες μας τη δική τους επίδοση στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης. Στις περιπτώσεις που εντοπίζονται μη συμμορφώσεις προτείνονται διορθωτικές ενέργειες και αν κάποιος συνεργάτης συστηματικά αποτυγχάνει στη συμμόρφωσή του με τις αρχές, τους κανόνες και τα πρότυπα της Vodafone, σταματάει η συνεργασία μαζί του. Για να επιτύχει η εταιρεία περαιτέρω βελτίωση στην εφοδιαστική αλυσίδα, ζητά από τους συνεργάτες της να απαιτήσουν την υιοθέτηση του Κώδικα Ηθικής Αγοράς, ή άλλων παρόμοιων κανόνων, και από τους υπο-προμηθευτές τους.

Το 2013-2014 διενεργήσαμε επιθεωρήσεις σε 24 προμηθευτές. Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων ήταν η επισημάνιση 57 περιπτώσεων, στις οποίες οι προμηθευτές δεσμεύτηκαν να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να βελτιώσουν την επίδοσή τους. Οι περιπτώσεις αυτές περιλάμβαναν θέματα:

- τήρησης του Κώδικα Ηθικής Αγοράς (4 επισημάνσεις), και συγκεκριμένα:
 - ▢ θέματα αμοιβών (1 επισημάνιση),
 - ▢ θέματα προσωπικής συμπεριφοράς (1 επισημάνιση),
 - ▢ θέματα συμμόρφωσης (2 επισημάνσεις),
- ποιότητας (12 επισημάνσεις),
- υγείας και ασφάλειας (4 επισημάνσεις),
- ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριών (28 επισημάνσεις),
- επιχειρηματικού κινδύνου (5 επισημάνσεις),
- φυσικής ασφάλειας (4 επισημάνσεις).

«Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει στη Vodafone το πρόγραμμα «Speak Up», έναν μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και εργαζομένους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας ή των προμηθευτών της μέσω συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού ή ηλεκτρονική διεύθυνση και η εταιρεία δεσμεύεται για την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση των περιπτώσεων που καταγράφονται. Δίνεται επίσης η δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς συμπεριφορών που δεν είναι συμβατές με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Για περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρακαλούμε ανατρέξτε στη σελίδα 11.

Vodafone Eco-rating

Τον Ιούλιο του 2013 η Vodafone καινοτόμησε και εισήγαγε το Vodafone Eco-rating, ένα πρόγραμμα αξιολόγησης κινητών τηλεφώνων ώστε να μπορούν οι πελάτες μας να επιλέξουν ποιο κινητό τηλέφωνο θα αγοράσουν και σύμφωνα με περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια. Στόχος του προγράμματος είναι η ενθάρρυνση των κατασκευαστών κινητών τηλεφώνων να σχεδιάζουν και να παράγουν κινητά τηλέφωνα με ολοένα και καλύτερη περιβαλλοντική επίδοση. Επιπλέον, στόχος μας είναι να τους ενθαρρύνουμε, ώστε να βελτιώνουν την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της λειτουργίας τους, προωθώντας καλές πρακτικές και υιοθετώντας κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Για περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρακαλούμε ανατρέξτε στη σελίδα 61 και στο vodafone.gr/eco-rating.



Πρόγραμμα Vodafone Eco-rating

Στόχος 2013-2014

1. Ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων.
2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο σύνολο των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας.
3. Προώθηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων.
2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο 79% των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας.

3. Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στις συμβάσεις με τους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 79%
3. 100%

► Στόχος 2014-2015

1. Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, ώστε να ενισχυθούν οι απαιτήσεις του σε θέματα περιβαλλοντικών προτύπων και πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς.
2. Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στο σύνολο των συμβάσεων με τους νέους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική



Εργαζόμενοι

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας με μια ματιά

Σύμφωνα με τη 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 μελλοντικούς εργαζομένους, υιοθετώντας διαδικασίες και πρακτικές που αποβλέπουν στην εξεύρεση και αξιοποίηση ανθρώπων με ταλέντο και ιδιαίτερες ικανότητες.

Στη Vodafone προσφέρουμε στο σύνολο των εργαζομένων (100%) ανεξαρτήτως φύλου, ανεξάρτητα αν έχουν σύμβαση αορίστου ή ορισμένου χρόνου και 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.

Επιπλέον, διαθέτουμε προγράμματα χορήγησης μετοχών για συγκεκριμένα ιεραρχικά επίπεδα και, στο πλαίσιο της πολιτικής αναγνώρισης της απόδοσης, 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.

The Vodafone Way

Το «The Vodafone Way» περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να λειτουργούμε και να συμπεριφερόμαστε στους πελάτες μας και μεταξύ μας, ώστε να είμαστε επιτυχημένοι και στο μέλλον. Στόχος μας είναι η Vodafone να γίνει μια αξιοθαύμαστη εταιρεία (admired company). Οι πελάτες να μας θαυμάζουν για την εμπειρία που τους προσφέρουμε, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να επικοινωνούν ελεύθερα, αξιόπιστα, όπου κι αν βρίσκονται και με όποιο μέσο επιλέγουν. Οι πελάτες, λοιπόν, πρέπει να «βιώνουν» μια εταιρεία που είναι:

- ▮ **Customer Obsessed:** Θέλουμε να ξεπερνάμε τις προσδοκίες των πελατών μας, να κατανοούμε τις ανάγκες τους, να αυξάνουμε την αφοσίωσή τους και να κάνουμε τα πάντα για να νιώθουν σημαντικοί.
- ▮ **Innovation Hungry:** Δημιουργούμε και παρέχουμε νέα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και βελτιώνουμε συνεχώς τα συστήματα και τις διαδικασίες μας ώστε να μην στέκονται εμπόδιο στην ανάπτυξη και εφαρμογή νέων ή βελτιωμένων τρόπων εργασίας.

- ▮ **Ambitious & Competitive:** Έχουμε ενέργεια και πάθος στην εργασία μας, πιστεύουμε στις δυνατότητές μας και θέτουμε υψηλά πρότυπα για εμάς και τις ομάδες μας.
- ▮ **One Company, Local Roots:** Εργαζόμαστε ως μία εταιρεία σε όλες τις αγορές για να επιτύχουμε τα καλύτερα αποτελέσματα για τους πελάτες, τους εργαζομένους και τους μετόχους μας. Εκτιμούμε τη διαφορετικότητα και χτίζουμε ομάδες που ως στόχο έχουν την υψηλή αποτελεσματικότητα, λαμβάνοντας υπόψη μας το τοπικό στοιχείο σε κάθε αγορά όπου δραστηριοποιούμαστε.

Όσον αφορά στην επίτευξη των στόχων μας, θα πρέπει να έχουμε ένα συνεπή τρόπο λειτουργίας οπουδήποτε και αν δραστηριοποιούμαστε.

- ▮ **Speed:** Λειτουργούμε με ταχύτητα στην αγορά. Εστιάζουμε στη γρήγορη ανταπόκριση και θέτουμε προτεραιότητες διασφαλίζοντας πάντα υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας.
- ▮ **Simplicity:** Κάνουμε τα πράγματα απλά για τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους συναδέλφους μας.
- ▮ **Trust:** Είμαστε αξιόπιστοι και ξεκάθαροι στις συνεργασίες μας όχι μόνο με τους πελάτες μας αλλά και μεταξύ μας. Ενεργούμε με ειλικρίνεια, εντιμότητα, ακεραιότητα και αξιοπιστία, ενώ εκτιμούμε την εμπιστοσύνη και την πίστη που μας δείχνουν οι πελάτες, οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες μας.

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 52% και το 27,8% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες. Επιπλέον, 3 από τα 13 μέλη του Συμβουλίου Διοίκησης (Management Committee) είναι γυναίκες.

Επιπλέον, ουδεμίας μορφής διάκριση δεν υφίσταται όσον αφορά στις αμοιβές / αποδοχές των εργαζομένων. Παρέχουμε ίδια αμοιβή / αποδοχές για την ίδια εργασία ανεξαρτήτως φύλου.

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

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 συναντήσεις 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.

Μέσα από αυτά τα κανάλια επικοινωνίας, στοχεύουμε στην 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». 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, ενώ εξυπηρετεί για παράδειγμα θέματα λογαριασμών, υπηρεσιών, μηχανογραφικής υποστήριξης.

Για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργεί από το 2003 η Γραμμή εξυπηρέτησης Ask HR η οποία εξυπηρετεί όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε ερωτήματα αναφορικά με θέματα μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων. Το 2013-2014 η γραμμή Ask HR δέχθηκε 6.872 αιτήματα μέσω τηλεφώνου και email. Από το σύνολο των αιτημάτων, το 96% απαντήθηκαν εντός 3 εργάσιμων ημερών από τους εργαζομένους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του AskHR, ενώ το 91% των κλήσεων επιλύθηκαν εντός 24 ωρών.

Μορφωτικό επίπεδο	
Διδακτορικό	1%
Μεταπτυχιακές σπουδές	25,9%
Ανώτατα Εκπαιδευτικά	
Ιδρύματα (ΑΕΙ)	22,5%
Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά	
Ιδρύματα (ΤΕΙ)	15,9%
Κολέγιο	5,3%
Ινστιτούτα Επαγγελματικής	
Κατάρτισης (ΙΕΚ)	15,6%
Λύκειο	13,7%
Άλλα	0,1%

Αριθμός Εργαζομένων	
2013-2014	1.550
2012-2013	1.756
2011-2012	2.122

Φύλο	
Γυναίκες	52%
Άνδρες	48%

Νέες προσλήψεις	
2013-2014	111
2012-2013	83
2011-2012	77

Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού*	
2013-2014	6,7%
2012-2013	17,3%
2010-2011	7,8%

* 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.

Ηλικία	
Μικρότερη	21
Μεγαλύτερη	60
Μέσος Όρος	37

Αποχωρήσεις	
2013-2014	317*
2012-2013	445
2011-2012	288

* 31,9% γυναίκες και 68,1% άνδρες

2013-2014

Τύπος σύμβασης	Σύνολο	%
Αορίστου χρόνου	1.535	99%
Ορισμένου χρόνου	15	1%
Σύνολο	1.550	100%

2013-2014

Τύπος σύμβασης	Part timers		Πρακτική ΤΕΙ		Τακτικό		Έκτακτο		Σύνολο	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αορίστου	13	21	0	0	732	769	0	0	745	790
Ορισμένου	0	0	0	0	5	10	0	0	5	10
Σύνολο	13	21	0	0	737	779	0	0	750	800

2013-2014

Φύλο	Νέες Προσλήψεις						Αποχωρήσεις νέων προσλήψεων					
	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο
Γυναίκες	7	49	5	1	0	62	0	8	1	0	0	9
Άνδρες	4	36	6	3	0	49	0	7	0	0	0	7
Σύνολο	11	85	11	4	0	111	0	15	1	0	0	16

Παροχή γονικής αδείας

Η Vodafone επιπλέον αυτών που ορίζει η νομοθεσία για τη γονική άδεια, παρέχει τη δυνατότητα στις εργαζόμενες μητέρες, που δεν επιλέγουν να κάνουν χρήση της εξαμηνιαίας προσαύξησης μητρότητας του ΟΑΕΔ, τη δυνατότητα 2μηνιαίας απουσίας από την εργασία με αποδοχές. Εντός του 2013-2014, 2 άνδρες και 21 γυναίκες είχαν γονική άδεια ανατροφής (ανεξάρτητα εάν η άδεια αυτή ξεκίνησε ή έληξε σε άλλο οικονομικό έτος).

Εύρος ηλικιών

Φύλο	2013-2014					2012-2013					2011-2012				
	<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	13	354	379	50	4	14	390	384	50	-	12	527	487	65	-
Άνδρες	10	261	389	87	3	10	329	495	82	2	14	387	541	83	8
Σύνολο	23	615	768	137	7	24	719	879	132	2	26	914	1.028	146	8

Θέσεις ανά φύλο

	2013-2014				2012-2013				2011-2012			
	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %
Άνδρες	65	685	72,2%	46,9%	78	840	78%	50,7%	103	930	81,7%	46,6%
Γυναίκες	25	775	27,8%	53,1%	22	816	22%	49,3%	23	1.066	18,3%	53,4%
Σύνολο	90	1.460	100%	100%	126	1.656	100%	100%	126	1.996	100%	100%

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 μας σχέσεων.

Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone

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 τις πρακτικές διοίκησης, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους. Οι σημαντικότεροι δείκτες που εξετάζει η έρευνα είναι:

- ▢ ο δείκτης δέσμευσης των εργαζομένων
- ▢ ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης
- ▢ ο δείκτης Employee Net Promoter Score, ο οποίος μετρά την πρόθεση των εργαζομένων της εταιρείας να συστήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε συγγενείς και φίλους.

Ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης των διευθυντών παίζει σημαντικό ρόλο στην αξιολόγησή τους, καθώς αποτελεί ένδειξη για το κλίμα που δημιουργεί ο διευθυντής στην ομάδα με στόχο τη βέλτιστη απόδοση αυτής. Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διεξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους διευ-

θύνσεων με τη συμμετοχή των αντίστοιχων εργαζομένων και δημιουργούνται πλάνα ενεργειών, τα οποία παρακολουθούνται προκειμένου να βελτιωθούν συγκεκριμένες περιοχές.

Η Vodafone Ελλάδος, στην Έρευνα Εργαζομένων του 2013, σημείωσε ποσοστό συμμετοχής το οποίο ανήλθε στο 92%. Το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων της Vodafone Ελλάδος ανήλθε στο 84%, ενώ ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης ανήλθε στο 79%. Επίσης, ο δείκτης Employee Net Promoter Score ανήλθε στο ποσοστό του 80%.

Στόχος 2014-2015

Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων.

Στρατηγική

Το 2013-2014 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- ▢ Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα. Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της επικοινωνίας, η εταιρεία πραγματοποιεί συναντήσεις (Team Leadership Meeting) σε τετραμηνιαία βάση με τη συμμετοχή περίπου 135 στελεχών της, κατά τις οποίες συζητούνται τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, οι κύριοι δείκτες απόδοσης, τα επιτεύγματά της κ.λπ.
- ▢ Διατμηματικά έργα (cross-functional projects) με σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης των διευθύνσεων στην εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη όσον αφορά στη γνώση των θεμάτων και στην εμπειρία που διαθέτουν οι εργαζόμενοι.

- ▢ Το πρόγραμμα 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.

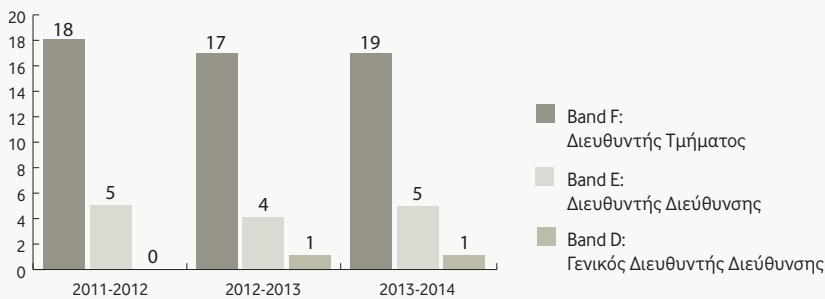
- ▢ Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes», το οποίο είναι κοινό για όλες τις χώρες του Ομίλου Vodafone, σκοπός του οποίου είναι η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων που ενστερνίζονται και βιώνουν τις αρχές του The Vodafone Way και συμπεριφέρονται καθημερινά σύμφωνα με αυτές. Το 2013-2014 υποβλήθηκαν συνολικά 7 προτάσεις, εκ των οποίων επιβραβεύθηκαν 6 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν σε έργα ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας.

Επιπλέον, η εταιρεία εφαρμόζει το πρόγραμμα «Voice of the Customer» που στοχεύει στην υποστήριξη των στελεχών της στο να επικεντρώνονται στον πελάτη και να κατανοούν τις ανάγκες και επιθυμίες του και το οποίο περιλαμβάνει:

- ▢ Μηνιαίες επισκέψεις του Management Committee σε εταιρικούς πελάτες, καταστήματα και τηλεφωνικά κέντρα της Vodafone.
- ▢ Πραγματοποίηση μηνιαίας συνάντησης «Voice of the Customer» των ανώτερων στελεχών της εταιρείας για την επίλυση θεμάτων που αναφέρονται στους πελάτες.



Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις ανά Βαθμό Διοίκησης (Band)



Στόχος 2013-2014

1. Σχεδιασμός προγράμματος «Inspire the Change» και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων.
2. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects).
3. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.
4. Σχεδιασμός και δημιουργία του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τη Διεύθυνση Commercial Operations.
5. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes».
6. Πραγματοποίηση προγραμμάτων mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Σχεδιασμός και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων.
2. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects).
3. Συνέχιση του προγράμματος για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.

4. Δεν πραγματοποιήθηκε η εκπαίδευση λόγω προτεραιοποίησης άλλων έργων.
5. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης.
6. Πραγματοποίηση προγραμμάτων mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%
3. 100%
4. -
5. 100%
6. 100%

► Στόχος 2014-2015

1. Υλοποίηση των προγραμμάτων «Leading in the Vodafone Way» και «First Time Line Manager» σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας.
2. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.
3. Επανασχεδιασμός και υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων.

4. Συνέχιση των 2 προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης.
5. Συνέχιση προγραμμάτων Mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών.
6. Δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality».
7. Υλοποίηση του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος «Vodafone Way of Retail» σε εργαζόμενους καταστημάτων.
8. Συνέχιση του προγράμματος Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους των τμημάτων marketing.
9. Υλοποίηση του προγράμματος «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές.

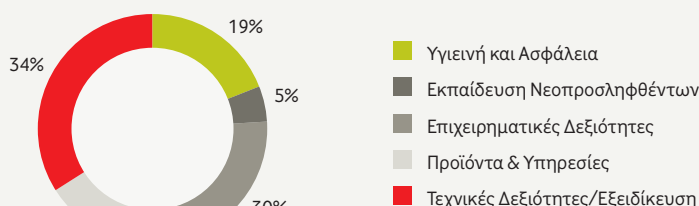
Παρέχουμε ευκαιρίες διά βίου μάθησης

Στη Vodafone, χρησιμοποιώντας το «Διάλογο της Απόδοσης» αλλά και τα «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews), οι προϊστάμενοι ανταλλάσσουν απόψεις για τους εργαζομένους, συμφωνούν για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη αυτών, τα πλάνα διαδοχής και τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη και τη διατήρηση των ταλέντων της εταιρείας. Οι εν λόγω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί έτσι, ώστε να εξασφαλίζουν στους εργαζομένους της εταιρείας τη διά 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», στοχεύει στη διασφάλιση της εναρμόνισης όλων με τη στρατηγική της εταιρείας, καθώς και στη δημιουργία των αναπτυξιακών ενεργειών του εκάστοτε έτους που θα βοηθήσουν τους εργαζομένους να υλοποιήσουν τους στόχους τους. Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% του συνόλου των εργαζομένων που εργάζονται



Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαίδευσης 2013-2014



Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας

	Managerial	Staff
2013-2014	23,42	18,40
2012-2013	19,4	33,26
2011-2012	24,5	24,1

καν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Συγκεκριμένα για το 2013-2014 αξιολογήθηκαν 1.550 εργαζόμενοι που εμπίπτουν στη διαδικασία εκ των οποίων το 48,3% ήταν άνδρες και το 51,7% γυναίκες.

Στην προσπάθεια ενίσχυσης μιας κουλτούρας που διακατέχεται από αξιοκρατία, ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Εναρμόνισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να διασφαλισθεί ότι εφαρμόζονται κριτήρια αξιολόγησης για αντίστοιχους ρόλους σε όλη την εταιρεία.

Τα «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews) 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.

Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά φύλο

	Άνδρες	Γυναίκες
2013-2014	20,08	17,05
2012-2013	22,84	21,92
2011-2012	30,78	30,6

Στόχος 2013-2014

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Στη Vodafone, το 2013-2014, επενδύσαμε περισσότερο από 269.000€ για την εκπαίδευση των εργαζομένων μας.

Εκπαίδευση 2013-2014

(Απόλυτος αριθμός συμμετεχόντων)

Άνδρες	904
Γυναίκες	814

Εκπαίδευση - Ώρες ανά θέση εργασίας & ανά φύλο (2013-2014)

	Άνδρες	Γυναίκες
Managerial	1.416	528
Staff	16.740	13.356
Σύνολο	18.156	13.884

Οι περιοχές που εστίασαμε είναι οι ακόλουθες, με συνδυασμό εκπαίδευσης σε αίθουσα, e-learning, action learning, workshops, καθώς και προτεινόμενη βιβλιογραφία:

1. Εκπαίδευση σε προϊόντα/υπηρεσίες
2. Εκπαίδευση στο αντικείμενο εργασίας/εξειδίκευση
3. Εκπαίδευση σε επιχειρηματικές δεξιότητες/στη διοικητική ανάπτυξη στελεχών
4. Εκπαίδευση σε θέματα υγείας, ασφάλειας και αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών
5. Κατάρτιση νεο-προσληφθέντων.

Παράλληλα, ο Όμιλος Vodafone, έχει δημιουργήσει τις Ακαδημίες Vodafone όπου μέσα από αυτές, δίνεται η δυνατότητα να ενισχύσουμε τις γνώσεις και τις δεξιότητες μας. Οι Ακαδημίες Vodafone περιλαμβάνουν μια σειρά από επιλογές, όπως άρθρα, μαθήματα eLearning, webinars, videos, case studies, πρακτικούς οδηγούς, εργαλεία ανάπτυξης κ.ά., η επιλογή των οποίων γίνεται ανάλογα με τον τομέα ενδιαφέροντος και τις δεξιότητες που απαιτούνται για να ανταπεξέλθουμε καλύτερα στο ρόλο και την εργασία μας. Το υλικό τους ανανεώνεται και εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και αποτελούν μια σημαντική πηγή ενημέρωσης για όλα τα θέματα και τις εξελίξεις στον τομέα που δραστηριοποιείται κάθε εργαζόμενος.

Υλικό προώθησης «6 Απόλυτων Κανόνων Ασφάλειας και Υγείας»



Μέσω της συνεργασίας μας με το Harvard Business Publishing, όλοι οι εργαζόμενοι στη Vodafone έχουμε πλέον πρόσβαση στο δυναμικό οδηγό «Harvard Manage Mentor v11», που βοηθά να ενισχύσουμε τις γνώσεις και την ανάπτυξή μας. Ο Οδηγός περιλαμβάνει μια ποικιλία θεμάτων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας, την εργασία σε ομάδες, τη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων και την αποτελεσματικότητά μας στην καθημερινή μας δραστηριότητα.

Στόχος 2013-2014

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας με έμφαση στο «The Vodafone Way», στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πελατοκεντρική προσέγγιση και την ανάπτυξη των στελεχών.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας στο «The Vodafone Way» για το 100% των εργαζομένων.

Στρατηγικές συνεργασίες με πανεπιστήμια

Στο πλαίσιο του στόχου να χτίσουμε την καλύτερη δυνατή ομάδα και σκοπεύοντας να αποτελέσουμε ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη:

- Υποστηρίζουμε τους φοιτητές Ελληνικών Πανεπιστημίων να πραγματοποιήσουν την πρακτική άσκηση τους.

- Ενισχύουμε τη μεταφορά γνώσης μέσα από εκπαιδευτικές ημερίδες και ομιλίες σημαντικών στελεχών της εταιρείας μας
- Συνεργαζόμαστε με φοιτητές και τους αντίστοιχους καθηγητές στο πλαίσιο των πτυχιικών εργασιών
- Συμμετέχουμε ενεργά σε ημέρες καριέρας (career days) που διοργανώνουν σχολές Πανεπιστημίων
- Προσφέρουμε θέσεις εργασίας σε φοιτητές, στο πλαίσιο απόκτησης εμπειρίας. Συγκεκριμένα, το 2013-2014 μέσα από το Discover Graduate Program δώσαμε την ευκαιρία σε 11 ταλαντούχους νέους και νέες, τελειόφοιτους και απόφοιτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων, να εργαστούν με αμοιβή στην εταιρεία σε συγκεκριμένα έργα για 12 μήνες.

Στόχος 2013-2014

Συνέχιση του «Discover Graduate Program» με στόχο την πρόσληψη 10 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Πρόσληψη 11 ατόμων.

Ποσοστό επίτευξης

110%

► Στόχος 2014-2015

Συνέχιση του «Discover Graduate Program» με στόχο την πρόσληψη 11 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

Φροντίζουμε για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων

Η διαχείριση των θεμάτων υγείας και ασφαλείας 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 και από το Φεβρουάριο του 2007 κατά το πρότυπο OHSAS 18001:2007, γεγονός που υποδηλώνει την ανταπόκρισή μας στις απαιτήσεις της συστηματικής διαχείρισης θεμάτων υγείας και ασφαλείας για τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους πελάτες της.

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 η Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού 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.

Για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών, εκπονείται και εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης», ενώ για το 2013-2014 πραγματοποιήθηκαν 10 ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, όπου συμμετείχαν 1.750 εργαζόμενοι. Παράλληλα εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι βοηθούν στην έγκαιρη εκκένωση των κτιρίων από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, σε περίπτωση ανάγκης. Ο αριθμός τους ανήλθε στους 85.

Επιπλέον:

- ▢ Έχουμε καθιερώσει κάθε χρόνο την «Εβδομάδα Υγείας & Ασφάλειας», με σκοπό την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση, την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τη δέσμευση όλων για συνεχή βελτίωση.
- ▢ Διενεργούμε επιθεωρήσεις στους «high risk» συνεργάτες μας και επιτόπιους ελέγχους κατά τη διάρκεια εργασιών στις εγκαταστάσεις μας, με σκοπό την ανάπτυξη μιας κοινής κουλτούρας στα θέματα ασφαλείας.

- ▢ Εκπαιδεύσαμε τους εναερίτες για «ασφαλή εργασία σε ύψος», τους εργαζόμενους της αποθήκης για «ασφαλή εργασία σε αποθήκες και χειρισμό περονοφόρων οχημάτων», τους messengers της εταιρείας για «ασφαλή οδήγηση» και εκπαιδεύουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα τους Εθελοντές Ασφαλείας για «Α' Βοήθειες και Πυρόσβεση».

Η εταιρεία μας έχει θεσπίσει παγκοσμίως «6 Απόλυτους Κανόνες Ασφάλειας & Υγείας», η εφαρμογή των οποίων έχει στόχο τη μείωση ατυχημάτων και περιστατικών σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της. Οι 6 αυτοί κανόνες ακολουθούνται υποχρεωτικά από όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες και η παραβίασή τους δεν είναι αποδεκτή από την εταιρεία.

- ▢ Υποχρεωτική χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας.
- ▢ Αποφυγή εργασίας με ηλεκτρισμό από συναδέλφους και συνεργάτες που δεν είναι πιστοποιημένοι και κατάλληλοι γι' αυτό.
- ▢ Απαγόρευση εργασίας υπό την επήρεια αλκοόλ και απαγορευμένων ουσιών.
- ▢ Υποχρεωτική χρήση των ζωνών ασφαλείας κατά την οδήγηση.
- ▢ Απαγόρευση της χρήσης του κινητού κατά την οδήγηση.
- ▢ Απαγόρευση υπέρβασης των ορίων ταχύτητας κατά την οδήγηση.

Στο πλαίσιο ενημέρωσης των στελεχών της εταιρείας για τους 6 Απόλυτους Κανόνες και με σκοπό την ενδυνάμωση της κουλτούρας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας, η εταιρεία προγραμματίζει διάφορες δράσεις όπως εκπαιδεύσεις/ενημερώσεις, ομιλίες κ.λπ.

Στόχος 2013-2014

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2012-2013.
2. Ανάπτυξη και πραγματοποίηση από το 35% των εργαζομένων ενός e-learning προγράμματος σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας.
2. Ανάπτυξη και πραγματοποίηση από το 58% των εργαζομένων.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 166%

► Στόχος 2014-2015

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2013-2014.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 90% των εργαζομένων.

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.

Γυμναστήριο στα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική



Συγκεκριμένα:

Δείκτης απώλειας ημερών άμεσου προσωπικού λόγω ασθένειας ή ατυχήματος *

2013-2014	0,96%
2012-2013	1,26%
2011-2012	1,28%

* Ποσοστό (%) των ημερών απουσίας λόγω ασθένειας ή ατυχήματος διαιρεμένο με το συνολικό αριθμό εργασιμων ημερών (μη συμπεριλαμβανομένης της Vodafone Αλβανίας).

Προσφέρουμε οικειοθελείς παροχές στους εργαζομένους μας

Στη Vodafone, στο πλαίσιο των παροχών που προσφέρει η εταιρεία μας στους εργαζομένους περιλαμβάνονται:

- ▢ ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή/εξωνοσοκομειακή περίθαλψη για όλους τους εργαζομένους και τα εξαρτώμενα μέλη τους
- ▢ εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, για την περίοδο μητρότητας
- ▢ 1 επιπλέον ημέρα άδειας την περίοδο των Χριστουγέννων/Πρωτοχρονιάς
- ▢ πρόγραμμα περιοδικού ιατρικού προληπτικού ελέγχου (check-up) της υγείας των εργαζομένων που δραστηριοποιούνται σε υψηλού κινδύνου εργασίες (εργαζόμενοι σε σταθμούς βάσης, εργαζόμενοι στις αποθήκες, messengers) και διατήρηση καθημερινής συνεργασίας με Ιατρούς Εργασίας

Πίνακας Ατυχημάτων

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

Θανατηφόρα ατυχήματα άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)

Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών και εργολαβικού προσωπικού

Θανατηφόρα ατυχήματα τρίτων (πελατών κ.λπ.)

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)

Ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)

2013-2014 2012-2013 2011-2012

0	0	0
0	0	0
0	0	0
5 (Γυναίκες: 100%)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)	1 (Ανδρες: 100%)
2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)	3 (Ανδρες: 33% Γυναίκες: 67%)

- ▢ 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.
- ▢ συντονισμός και οικονομική υποστήριξη της συμμετοχής παιδιών σε κατασκηνώσεις σε όλη την Ελλάδα
- ▢ πραγματοποίηση παιδικής γιορτής για τα παιδιά των εργαζομένων μία φορά το χρόνο και προσφορά δώρων σε αυτά
- ▢ εκπτώσεις και προσφορές σε εταιρικά προϊόντα.

Ειδικότερα για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα η εταιρεία μας παρέχει προς όλους τους εργαζομένους τη δυνατότητα συμμετοχής στο ομαδικό συνταξιοδοτικό πλάνο. Οι εργαζόμενοι που επιθυμούν να συμμετάσχουν 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 2,5% επί του καταβαλλόμενου μισθού τους. Το ποσό αυτό για το 2013-2014 ήταν περίπου 1.280.000€.



Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

Στη Vodafone στόχος μας είναι να κάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερα για τους πελάτες, καταναλώνοντας όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους. Στόχος μας είναι να μειώσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας, από το σχεδιασμό και την παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθούμε στην αγορά, μέχρι τη χρήση και την απόρριψη από τους πελάτες μας. Η διαχείριση των προγραμμάτων που εφαρμόζουμε στο πλαίσιο αυτό, γίνεται μέσα από το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001 για το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων της εταιρείας.

Περιβαλλοντική αποδοτικότητα

Περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής επικοινωνίας

1 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Από τη λειτουργία του δικτύου κινητής επικοινωνίας 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

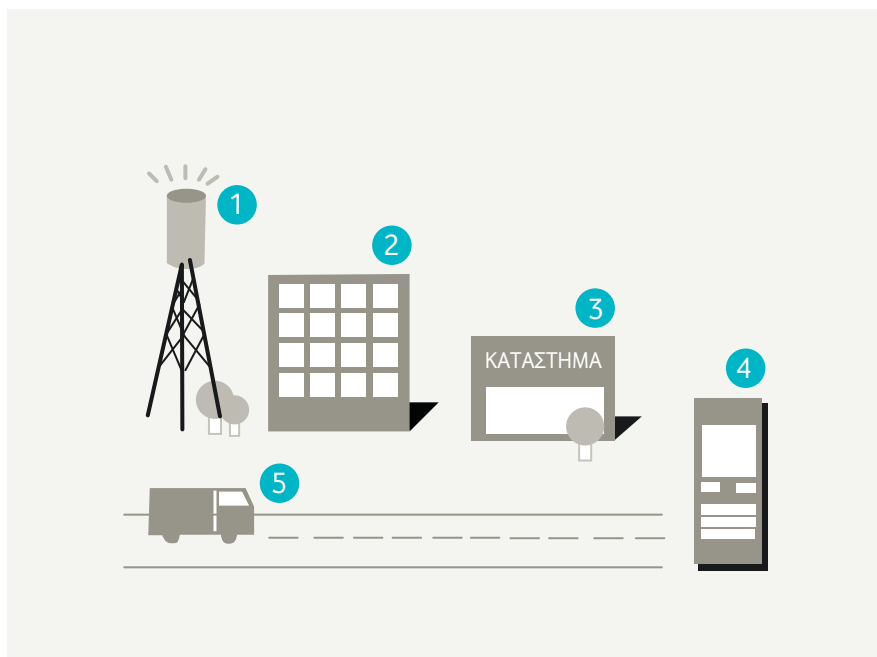
Η ενέργεια που καταναλώνεται για να καλύψει τις ανάγκες της εταιρείας παράγεται ως επί το πλείστον από συμβατικά καύσιμα (π.χ. λιγνίτης, πετρέλαιο, κ.λπ.). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, που αποτελεί αέριο του θερμοκηπίου, και οδηγεί στην αύξηση της θερμοκρασίας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

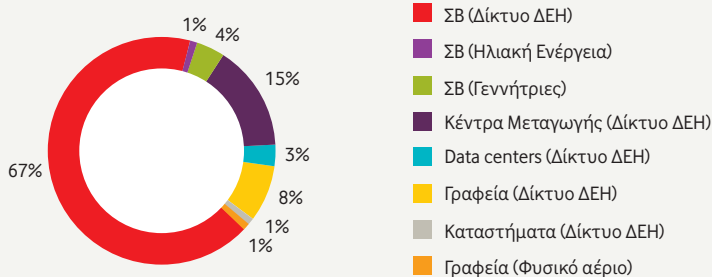
5 Μεταφορές

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 επικοινωνίας 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.

Κατανομή κατανάλωσης ενέργειας 2013-2014



Αποτρέπουμε την εκπομπή διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα*

Υλοποιούμε προγράμματα μέσω των οποίων μειώνεται σημαντικά η ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτίρια γραφείων μας. Το 2013-2014, υπολογίζουμε ότι αποτρέψαμε την εκπομπή πάνω από 50.900 τόννων 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 11,5 εκατομμύρια ευρώ, ποσό το οποίο αντιστοιχεί σε 1,62% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας.

Στόχος 2013-2014

1. Αποτροπή εκπομπής 50.000 τόννων CO₂.
2. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

* Το 2013-2014 βελτιώθηκε ο τρόπος υπολογισμού της εξοικονόμησης ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης. Για το λόγο αυτό έχουν αναπροσαρμοστεί ανάλογα τα αποτελέσματα αποτροπής εκπομπών CO₂ από προγράμματα της Vodafone, για τα 2 περασμένα έτη, προκειμένου να υφίσταται κοινή βάση αξιολόγησης.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Αποτροπή εκπομπής 50.933 τόννων CO₂.

Ποσοστό επίτευξης

1. 102%

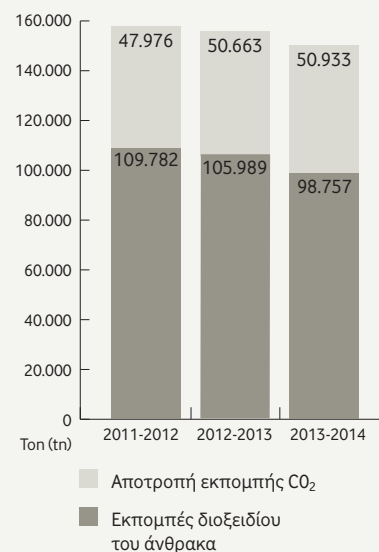
► Στόχος 2014-2015

1. Αποτροπή εκπομπής 51.000 τόννων CO₂.
2. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Χρησιμοποιούμε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας

Εκμεταλλευσμένοι την ηλιακή ενέργεια, λειτουργούμε υβριδικά φωτοβολταϊκά συστήματα σε 45 Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε μη αστικές περιοχές εκτός δικτύου ΔΕΗ, όπου χρησιμοποιούσαμε γεννήτρια πετρελαίου. Το 2013-2014 βελτιώσαμε την αποδοτικότητα των φωτοβολταϊκών συστημάτων, επεμβαίνοντας στον τρόπο σύνδεσής τους στο φορτίο, με αποτέλεσμα να αυξηθεί το ποσοστό της ενέργειας που εκμεταλλευόμαστε κατά 25% περίπου. Η ενέργεια που παράγεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα αναλογεί στο 0,6% του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας.

Αποτροπή εκπομπών CO₂ από προγράμματα της Vodafone



Στόχος 2013-2014

Ενσωμάτωση φωτοβολταϊκών σε 30 επιπλέον Σταθμούς Βάσης με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Ενσωμάτωση φωτοβολταϊκών σε 38 επιπλέον Σταθμούς Βάσης με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.

Ποσοστό επίτευξης

- 127%

► Στόχος 2014-2015

Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ σε 10 επιπλέον Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.

Φωτοβολταϊκό σύστημα
σε Σταθμό Βάσης



Εξοικονομούμε ενέργεια στο δίκτυό μας*

Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Σταθμοί Βάσης

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», τα οποία εκμεταλεύονται την εξωτερική θερμοκρασία για να διατηρήσουν το επιθυμητό επίπεδο θερμοκρασίας στο χώρο.

Στις περιπτώσεις που δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα «Free cooling», χρησιμοποιούνται κλιματιστικά τύπου «inverter» που και αυτά παρουσιάζουν μειωμένη κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με τα συμβατικά κλιματιστικά.

Τα παραπάνω συστήματα κλιματισμού εγκαθίστανται σε όλους τους νέους Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα να εξοικονομείται περισσότερο από το 60% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση. Συμπληρωματικά, στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου, αντικαθίστανται σταδιακά τα συστήματα παλαιάς τεχνολογίας με νέα μειωμένης κατανάλωσης.

Ως αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών, περίπου το 70% των συστημάτων κλιματισμού των Σταθμών Βάσης λειτουργεί πλέον με «free cooling» ή «inverter». Επίσης, από το 2006-2007, ρυθμίζουμε σταδιακά τα όρια των θερμοκρασιών ψύξης και θέρμανσης στους Σταθμούς Βάσης, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Το 2010-2011 αυξήσαμε περαιτέρω το όριο της θερμοκρασίας ψύξης (σε 32°C αντί για 28°C) μειώνοντας σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας.

Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

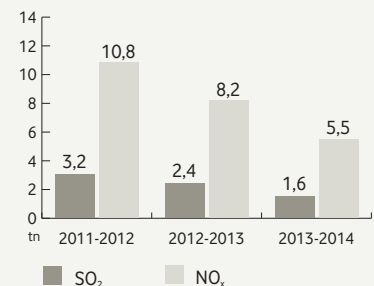
Στη Vodafone, από το 2006 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε ένα Κέντρο Μεταγωγής (MTXs) και Data Center. Το 2013-2014 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 1.100 KW, στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 1.009 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 998 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Από το 2008 έχουμε προχωρήσει στην αύξηση της επιθυμητής θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας από τους 21°C στους 23°C και 25°C ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε χώρου, με αποτέλεσμα το 2013-2014 να εξοικονομηθούν 600 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 593 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

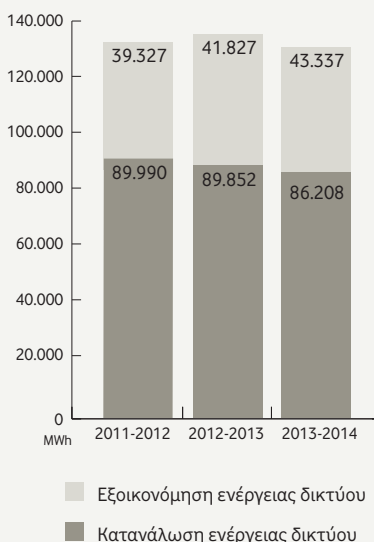
Νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός στους Σταθμούς Βάσης

Το 2011-2012 ξεκίνησε η αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού 2ης και 3ης γενιάς του δικτύου της Vodafone από αντίστοιχο νέας τεχνολογίας. Ο νέος εξοπλισμός μπορεί ταυτόχρονα να εξυπηρετεί και τις δύο τεχνολογίες και είναι κατά 25% περίπου πιο αποδοτικός ενεργειακά. Επιπλέον, η δυνατότητα εγκατάστασης μέρους του εξοπλισμού σε εξωτερικό χώρο, μειώνει τα απαιτούμενα ψυκτικά φορτία, συμβάλλοντας στην περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Μέχρι και το 2013-2014, η εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού έχει αποφέρει εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης των 3,1 GWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα πάνω από 3.300 τόνους.

Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO₂) & οξειδίων του αζώτου (NO_x)



Εξοικονόμηση ενέργειας από προγράμματα που εφαρμόζονται στο δίκτυο της Vodafone



*

Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας περιλαμβάνει Σταθμούς Βάσης (ΣΒ), Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers. Το 2013-2014 βελτιώθηκε ο τρόπος υπολογισμού της εξοικονόμησης ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης. Για το λόγο αυτό έχουν αναπροσαρμοστεί ανάλογα τα αποτελέσματα εξοικονόμησης ενέργειας από προγράμματα που εφαρμόζονται στο δίκτυο της Vodafone, για τα 2 περασμένα έτη, προκειμένου να υφίσταται κοινή βάση αξιολόγησης.

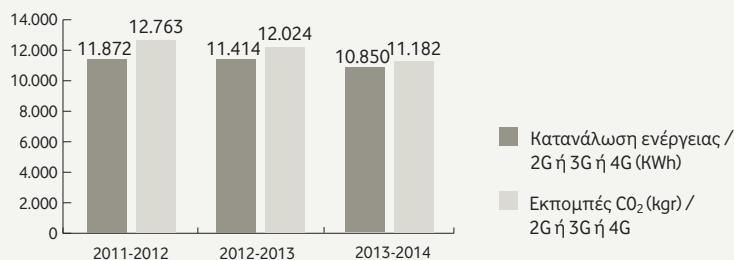
Ενεργοποίηση μηχανισμού εξοικονόμησης ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης 2ης και 3ης Γενιάς (2G & 3G)

Το 2010-2011 ενεργοποιήθηκε, για το σύνολο των Σταθμών Βάσης 2ης Γενιάς (2G) μηχανισμός, ο οποίος ελέγχει σε πραγματικό χρόνο την τηλεπικοινωνιακή κίνηση κάθε Σταθμού Βάσης και διατηρεί ενεργούς μόνον όσους πομποδέκτες (TRX) απαιτούνται για να καλύψουν τη συγκεκριμένη κίνηση. Οι πλεονάζοντες πομποδέκτες (TRX) απενεργοποιούνται και έτσι εξοικονομείται ενέργεια που υπολογίζεται περίπου στο 4,5% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας των Σταθμών Βάσης, χωρίς να μειώνεται το υψηλό επίπεδο υπηρεσίας που προσφέρεται στον πελάτη. Το 2012-2013, η εφαρμογή αυτή επεκτάθηκε και στους Σταθμούς Βάσης 3ης γενιάς (3G), όπου ενεργοποιήθηκε αντίστοιχος μηχανισμός εξοικονόμησης ενέργειας σε περιόδους χαμηλής τηλεπικοινωνιακής κίνησης.

Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης

Η λειτουργία Σταθμών Βάσης σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, απαιτεί την ηλεκτροδότηση των Σταθμών αυτών μέσω γεννητριών. Το 2009-2010 μειώσαμε τη δυναμικότητα των υφιστάμενων γεννητριών, εξασφαλίζοντας την άρτια λειτουργία των Σταθμών Βάσης με παράλληλη μείωση της κατανάλωσης diesel κατά 40%.

Κατανάλωση ενέργειας ανά σημείο δικτύου (2G ή 3G ή 4G)



Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των γεννητριών, εφαρμόσαμε το 2010-2011 την υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών μειώνοντας την κατανάλωση diesel κατά 17,5%. Το 2011-2012 βελτιώσαμε την υβριδική λειτουργία αυξάνοντας το χρονικό διάστημα που οι Σταθμοί λειτουργούν μέσω μπαταριών και η χρονική επέκταση συνεχίστηκε και τα επόμενα έτη με αποτέλεσμα το σύνολο των υβριδικών Σταθμών το 2013-2014 να λειτουργεί κατά μέσο όρο μέσω μπαταριών για 12,7 ώρες την ημέρα. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, από 149 υβριδικούς σταθμούς, εξοικονομήθηκαν το 2013-2014, 1.008.689 λίτρα diesel και απετράπη η εκπομπή 2.673 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα.

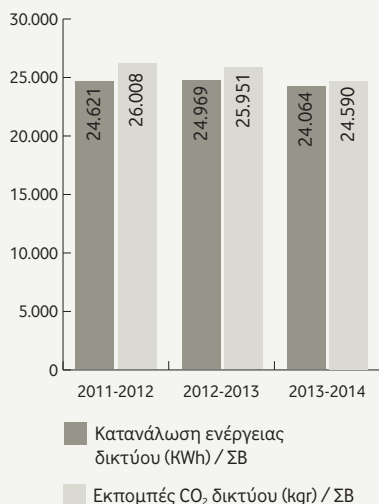
Αναβάθμιση ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών των Κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση των ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών του Κέντρου Μεταγωγής της εταιρείας στη Μεταμόρφωση, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε μέρος του παλιού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, απομακρύναμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό παλιάς τεχνολογίας, βελτιώσαμε τη διάταξη των καλωδιώσεων και προχωρήσαμε σε κατάλληλες κατασκευαστικές και χωροταξικές επεμβάσεις, καθώς και σε επεμβάσεις στο σύστημα κλιματισμού. Το 2013-2014 προχωρήσαμε σε περαιτέρω ενέργειες αναβάθμισης των συστημάτων κλιματισμού και τροφοδοσίας ρεύματος με αποτέλεσμα η συνολική ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας να φτάσει τις 1.040 MWh με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών CO₂, 1.029 τόνους ανά έτος.

Free Cooling



Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο της Vodafone



Βελτιστοποίηση ποιότητας ισχύος ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση ειδικών φίλτρων απόσβεσης των αρμονικών στους ηλεκτρολογικούς πίνακες του Κέντρου Μεταγωγής στην Παλλήνη, με στόχο τη βελτιστοποίηση της ποιότητας ισχύος των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, υπολογίστηκε ότι εξοικονομείται, ετησίως, 8% της συνολικής κατανάλωσης που απαιτείται για τη λειτουργία του κτιρίου. Για το έτος 2013-2014, το ποσοστό αυτό μεταφράζεται σε εξοικονόμηση ενέργειας 523 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 517 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας

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



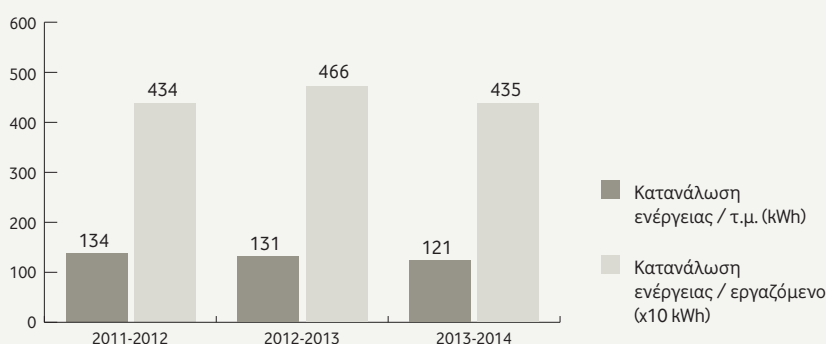
Βελτιστοποίηση μηχανογραφικών εγκαταστάσεων των Data Centers

Το 2010-2011 εφαρμόσαμε πιλοτικά την τεχνολογία της «εικονικοποίησης» (virtualisation) με σκοπό τη βελτίωση της λειτουργικότητας των υπολογιστικών συστημάτων των μηχανογραφικών εγκαταστάσεων των Data Centers της εταιρείας στην Παλλήνη και τον Κηφισό. Η θεμελιώδης λογική της «εικονικοποίησης» είναι πως οποιαδήποτε λειτουργία μπορεί να εκτελεστεί είτε από «φυσικά» μηχανήματα (διακομιστές – servers) ή «εικονικά» με χρήση λογισμικού. Η υπολογιστική δύναμη ενός φυσικού διακομιστή αξιοποιείται πλήρως

με την προσομοίωση ταυτόχρονων πολλών εικονικών διακομιστών, πετυχαίνοντας τη λειτουργία πολλών συστημάτων σε ένα «εικονικό» σύστημα. Με τον τρόπο αυτό μειώνονται οι ανάγκες σε φυσικούς διακομιστές και αυξάνεται η χωρητικότητα των υφιστάμενων διακομιστών με παράλληλη βελτίωση της απόδοσής τους. Η εφαρμογή αυτή επεκτάθηκε το 2012-2013 και στην Πειραιώς, με αποτέλεσμα το 2013-2014 να πετύχουμε αναλογία φυσικού προς εικονικού διακομιστή 1 προς 7,5 και ποσοστό εικονικών διακομιστών 72%. Συγκεκριμένα, εικονικοποιήσαμε 33 διακομιστές, δηλαδή αποσυνδέσαμε από τη λειτουργία 22 διακομιστές και αποφύγαμε



Κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία της Vodafone



την επιπλέον αγορά και εγκατάσταση 11 νέων διακομιστών. Ως αποτέλεσμα, πετύχαμε το 2013-2014 εξοικονόμηση ενέργειας 972 MWh και αποτρέψαμε αντίστοιχα την εκπομπή 961 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Στόχος 2013-2014

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Εξοικονόμηση 50% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 34.444 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 8.892 MWh στα κέντρα μεταγωγής και τα data centers).

Ποσοστό επίτευξης

106%

► Στόχος 2014-2015

Εξοικονόμηση 51% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Εξοικονομούμε ενέργεια στα γραφεία της εταιρείας*

Εξοικονόμηση ενέργειας φωτισμού

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.

Μέχρι σήμερα, έχουμε επεκτείνει τη συγκεκριμένη πρακτική σε συνολική έκταση κτιριακών εγκαταστάσεων 36.000 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 αυτόν 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 μόνον ο φωτισμός ασφαλείας. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από το σύνολο των παραπάνω προγραμμάτων, ξεπερνά το 40% 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). Το 2013-2014 η εξοικονόμηση ενέργειας υπολογίζεται στις 5.465 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.

* Όπου υπάρχει αναφορά σε «ανά εργαζόμενο» αυτή αντιστοιχεί στο μέσο όρο των εργαζομένων του οικ. έτους. Το 2013-2014 συμπεριλήφθηκαν και οι εξωτερικοί συνεργάτες της εταιρείας που φιλοξενούνται στα κτίρια γραφείων μας.

Συσσωρευτές μολύβδου



Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Το 2013-2014 προχωρήσαμε στο συνολικό επανασχεδιασμό του συστήματος κλιματισμού του κτιρίου γραφείων του Κηφισού και στην αντικατάσταση του παλιού εξοπλισμού με κλιματιστικά νέας τεχνολογίας, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης από τα κτίρια γραφείων. Το πρόγραμμα εφαρμόστηκε πιλοτικά στον Κηφισό και είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 148MWh ανά έτος και την αντίστοιχη αποτροπή 146 τόνων εκπομπών CO₂.

Στόχος 2013-2014

3% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

Αποτέλεσμα 2013-2014

7,3% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

Ποσοστό επίτευξης

243%

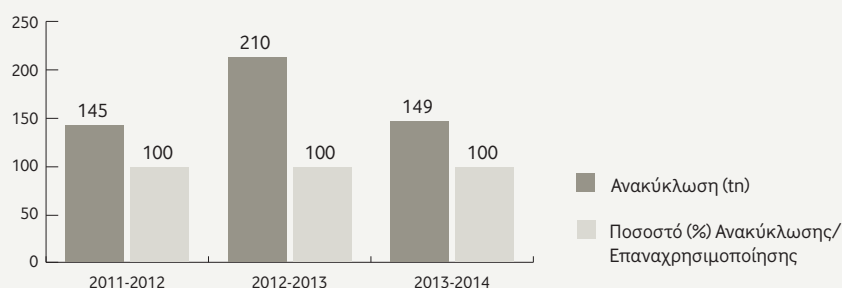
► Στόχος 2014-2015

2% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

Χρήση φυσικού αερίου

Το 2012-2013 πραγματοποιήθηκε η διασύνδεση των κτιρίων γραφείων του Χαλανδρίου με το φυσικό αέριο, αντικαθιστώντας τη χρήση του πετρελαίου για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης των κτιρίων. Το περιβαλλοντικό όφελος από την ενέργεια αυτή είναι σημαντικό, αφού το 2013-2014 απετράπη η εκπομπή περισσότερων από 36 τόνων διοξειδίου του άνθρακα, ενώ η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε μείωση περίπου 34% των εκπομπών CO₂ που θα προκαλούσε αντίστοιχα η χρήση του πετρελαίου για τον ίδιο σκοπό.

Ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου (Pb)



Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές (μπαταρίες) μολύβδου

Το 2013-2014 προωθήσαμε για ανακύκλωση -σε εγκεκριμένους φορείς εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών- 149 τόνους συσσωρευτών μολύβδου, ποσότητα η οποία αντιστοιχεί στο 100% των αποθηκευμένων συσσωρευτών.

Στόχος 2013-2014

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Αποτέλεσμα 2013-2014

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (149 τόνου).

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Ανακυκλώνουμε απόβλητα λιπαντικά έλαια

Το 2013-2014 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 24.706 λίτρα απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τους Σταθμούς Βάσης, τα Κέντρα Μεταγωγής και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας, μέσω αδειοδοτημένου φορέα συλλογής απόβλητων λιπαντικών ελαίων. Η εφαρμογή της υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω μπαταριών στους Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια (βλ. σελ. 52) οδηγεί σε μείωση του χρόνου λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα να μειώνονται «ανάλογα» και οι ποσότητες των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που παράγονται, μέσω της μείωσης των ετήσιων απαιτούμενων συντηρήσεων των Σταθμών. Αποτέλεσμα της εφαρμογής αυτής ήταν να αποτραπεί το 2013-2014 η παραγωγή περισσότερων από 12.500 λίτρων. Με τον τρόπο αυτό, μειώνονται συνεχώς και οι ποσότητες των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται και προωθούνται για ανακύκλωση.

Στόχος 2013-2014

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.
2. Αποτροπή παραγωγής 12.500 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών.

Ποσοστό επίτευξης

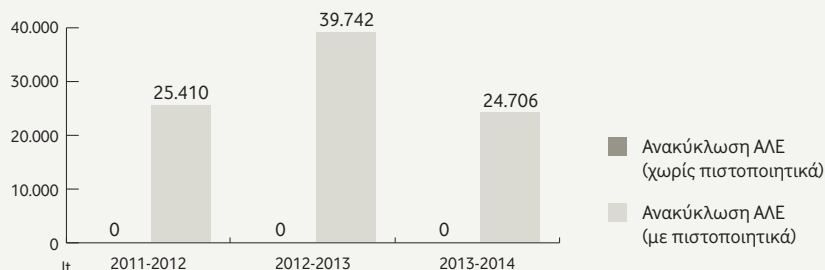
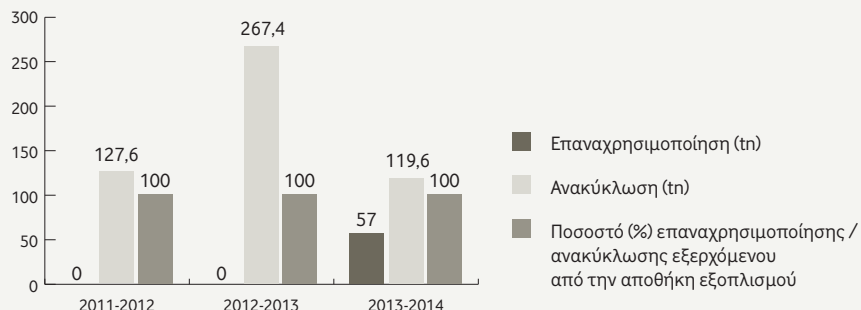
100%

► Στόχος 2014-2015

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.

Ανακυκλώνουμε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό

Στη Vodafone 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. Το 2013-2014 προωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 119,6 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων των χρησιμοποιημένων λαμπτήρων), ενώ προωθήσαμε για επαναχρησιμοποίηση επιπλέον 57 τόνους, ποσότητα που αποτελεί το 100% του εξοπλισμού που αποσύρεται από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας.

Ανακύκλωση Απόβλητων Λιπαντικών Ελαίων (ΑΛΕ)**Ανακύκλωση ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού**

Από το 2008-2009 το πρόγραμμα καλύπτει και την ανακύκλωση λαμπτήρων. Ειδικόι κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί στα κτίρια γραφείων και ΜΤΧ της εταιρείας, 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 και τους χρησιμοποιημένους λαμπτήρες του σπιτιού τους. Το 2013-2014 προωθήσαμε προς ανακύκλωση 260 κιλά χρησιμοποιημένων λαμπτήρων.

Από το 2008-2009 έχουν τοποθετηθεί, σε 11 κτίρια της εταιρείας στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα, την Πάτρα και το Ηράκλειο, ειδικοί κάδοι συλλογής μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Σε αυτούς τους κάδους οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να προωθούν προς ανακύκλωση τις μικρές οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές που δε χρησιμοποιούν πια. Το 2013-2014 προωθήσαμε για ανακύκλωση 4,9 τόνους μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

1. Κάδος συλλογής χαρτιού
2. Κάδος συλλογής μελανωτών
3. Κάδος συλλογής μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών



Στόχος 2013-2014

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
2. Ανακύκλωση 4,9 τόνων μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Ανακυκλώνουμε χαρτί και μελανοδοχεία (toners) για εκτυπωτές

Στη Vodafone εφαρμόζουμε προγράμματα ανακύκλωσης χαρτιού και άδειων μελανοδοχείων (toners).

Το 2013-2014:

- Προωθήσαμε για ανακύκλωση 88,43 τόνους χαρτιού (71,92 τόνους χαρτί γραφείου από τα κτίρια της εταιρείας στην Αττική και 16,51 τόνους διαφημιστικά φυλλάδια), διασώζοντας περισσότερα από 1.150 δέντρα.
- Προωθήσαμε για ανακύκλωση 816 μελανοδοχεία.

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

Στόχος 2013-2014

1. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (22,2 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. 46% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2011-2012 (32,4 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 38,1% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Ποσοστό επίτευξης

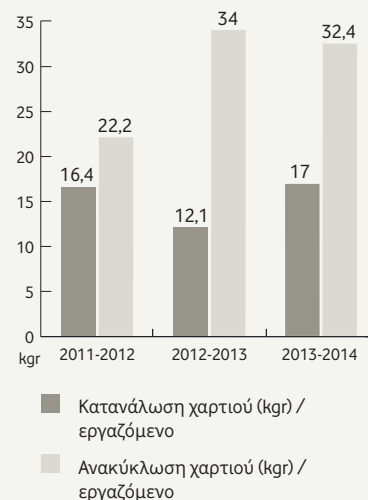
1. 146%

2. 64%

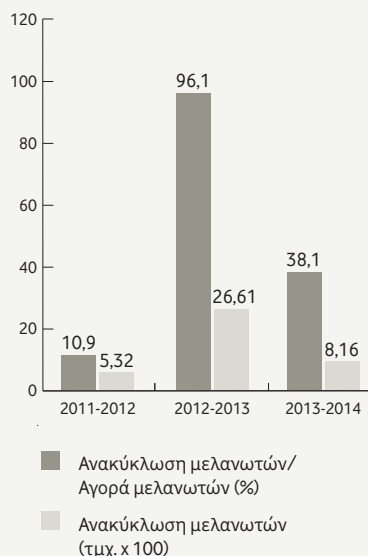
► Στόχος 2014-2015

1. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (32,4 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Χρήση & ανακύκλωση χαρτιού



Ανακύκλωση μελανωτών





Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών

Ανακυκλώνουμε κινητά τηλέφωνα, μπαταρίες και αξεσουάρ

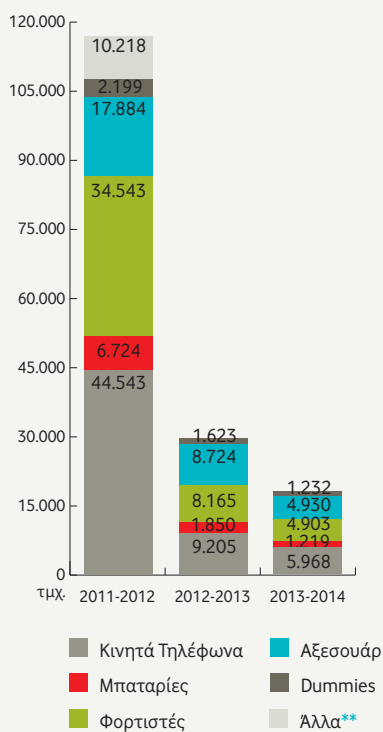
Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας που τον Ιούνιο του 2003 εφάρμοσε πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Το 2013-2014, πάνω από 18.000* προϊόντα κινητής επικοινωνίας συγκεντρώθηκαν σε περίπου 1.000 ειδικούς κάδους που έχουν εγκατασταθεί στα καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, σε όλα τα Συστήματα του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 150 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 65.900 προϊόντα κινητής και σταθερής επικοινωνίας.

Από τον Ιανουάριο του 2009, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ που εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone έχει επεκταθεί 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 έχει και την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυναρμολόγηση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων αντικειμένων.

Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ



Παρόλο που το πρόγραμμα διανύει τον ενδέκατο 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 2013-2014 συγκεντρώθηκε προς ανακύκλωση στα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας μόλις το 1,2% σε σχέση με τα κινητά τηλέφωνα που πωλήθηκαν από τα καταστήματά μας την ίδια περίοδο.

Για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινού και των εργαζομένων της εταιρείας, το 2012-2013 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Μέχρι και τον Μάρτιο 2014, 150 εταιρικοί πελάτες είχαν εγκαταστήσει συνολικά 204 κάδους Vodafone στις εγκαταστάσεις τους για τη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.
- Σε συνεργασία με αθλητικούς συλλόγους, τα τελευταία χρόνια έχουμε τοποθετήσει κάδους συλλογής σε επιλεγμένους χώρους των γηπέδων τους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών για την προώθηση του προγράμματος.
- Συνεχίσαμε την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τις δυνατότητες ανακύκλωσης των υλικών ενός κινητού τηλεφώνου, μέσα από σχετική αρθρογραφία.

Στόχος 2013-2014

Συλλογή 30.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συλλογή 18.252 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Ποσοστό επίτευξης

61 %

► Στόχος 2014-2015

Συλλογή 20.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.**

* Ο υπολογισμός των ποσοτήτων γίνεται βάσει της ημερομηνίας αποστολής των προϊόντων κινητής επικοινωνίας στην κεντρική αποθήκη της εταιρείας.

**

Με τη λέξη «αξεσουάρ» αναφερόμαστε σε όλα τα τεμάχια κινητής επικοινωνίας –εκτός των κινητών τηλεφώνων– τα οποία συμπεριλαμβάνονται στο σχετικό διάγραμμα. Με τη λέξη «άλλα» αναφερόμαστε σε τεμάχια – εκτός εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας – τα οποία συλλέχθηκαν κατά τις δράσεις ανακύκλωσης σε συνεργασία με το ΣΚΑΙ και προωθήθηκαν για ανακύκλωση. Αυτά κυρίως περιλαμβάνουν φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet.



Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών

Ανακυκλώνουμε οικιακές μπαταρίες

Το πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών ξεκίνησε πιλοτικά σε 4 κεντρικά κτίρια της εταιρείας τον Ιούλιο του 2004 και επεκτάθηκε, το Νοέμβριο 2005, σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τον φορέα Ανακύκλωσης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ). Το 2013-2014 προωθήσαμε προς ανακύκλωση περισσότερους από 7,2 τόνους χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 241.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).

Στόχος 2013-2014

Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συλλογή 7,2 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 241.000 μπαταρίες).

Ποσοστό επίτευξης

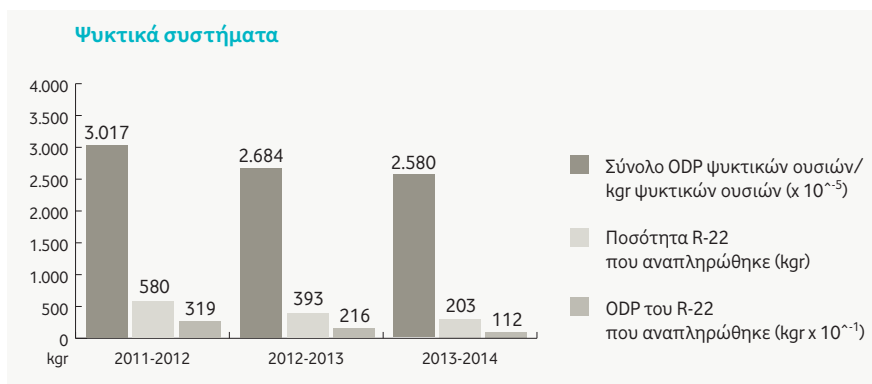
90%

► Στόχος 2014-2015

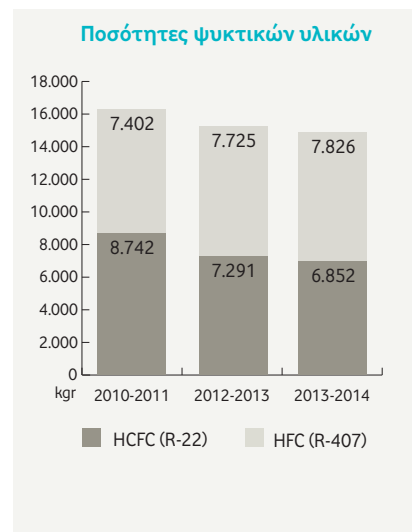
Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).

Χρησιμοποιούμε φιλικότερα προς το περιβάλλον ψυκτικά και κατασβεστικά υλικά

Στη Vodafone χρησιμοποιούμε αποκλειστικά κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP), ενώ στο πλαίσιο των προγραμματισμένων συντηρήσεων που διενεργούμε, αντικαθιστούμε σταδιακά τα παλαιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 με νέα, τα οποία λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP. Το 2013-2014 η συνολική εγ-



καταστημένη ποσότητα του HCFC R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στιβάδας του όζοντος) μειώθηκε κατά 6%, ενώ παράλληλα μειώθηκε κατά 4% και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Ως αποτέλεσμα των προσπαθειών που καταβάλλουμε, τα ψυκτικά μηχανήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 μειώθηκαν, με αποτέλεσμα να μειωθούν και οι βλάβες, επιφέροντας μείωση κατά 48% της ποσότητας R-22 που αναπληρώθηκε.



Στόχος 2013-2014

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Αποτέλεσμα 2013-2014

4% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Ποσοστό επίτευξης

80%

► Στόχος 2014-2015

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Μειώνουμε την κατανάλωση χαρτιού

Στη Vodafone εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού για τις καθημερινές ανάγκες της εταιρείας. Τα τελευταία χρόνια έχει τροποποιηθεί το μεγαλύτερο μέρος του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εργασία τους να έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης δύο ή και περισσότερων σελίδων σε ένα φύλλο. Ωστόσο, το 2013-2014 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) αυξήθηκε κατά 41% ανά εργαζόμενο, κυρίως λόγω της αύξησης του αριθμού των εξωτερικών συνεργατών που φιλοξενούνται στα κτίρια γραφείων της εταιρείας και το αντικείμενο της εργασίας τους περιλαμβάνει αυξημένες απαιτήσεις σε χρήση χαρτιού εκτύπωσης.

Από τον Σεπτέμβριο του 2007, το σύνολο των αποδείξεων μισθοδοσίας χορηγούνται πλέον στους εργαζομένους της Vodafone αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή.

Με στόχο τη δραστική μείωση κατανάλωσης χαρτιού για την έκδοση λογαριασμών, το Φεβρουάριο του 2009 η εταιρεία προχώρησε στην κατάργηση της αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων για όλες τις συνδέσεις που υπάγονται στο ΑΦΜ των εργαζομένων της εταιρείας, ενώ το Σεπτέμβριο του 2010 η εταιρεία προχώρησε στην πλήρη κατάργηση της αποστολής λογαριασμού στους εργαζομένους της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι διαθέτουν πρόσβαση στα στοιχεία του λογαριασμού καθώς και στην ανάλυση κλήσεων ηλεκτρονικά μέσα από την υπηρεσία «Ηλεκτρονικός Λογαριασμός» (βλ. «My Account» στο vodafone.gr). Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 324 κιλών χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχεί σε περίπου 6 δέντρα το χρόνο, ενώ το ποσοστό συμμετοχής των υπαλλήλων στην πρωτοβουλία αυτή είναι 75%.

Από τον Ιούλιο του 2009, έχει καταργηθεί η αποστολή πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους ιδιώτες συνδρομητές της εταιρείας, ενώ από τον Νοέμβριο του 2010, η κατάργηση έχει επεκταθεί και στους εταιρικούς συνδρομητές της εταιρείας. Το ποσοστό συμμετοχής της συνδρομητικής μας βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί) στην πρωτοβουλία αυτή είναι 92%, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περισσότερων από 139 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε περισσότερα από 2.360 δέντρα το χρόνο.

Από τον Απρίλιο του 2013, η εταιρεία παρέχει την υπηρεσία «My e-bill» με την οποία δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές να επιλέξουν να λαμβάνουν ηλεκτρονικά μόνο το λογαριασμό τους, μέσω e-mail, και να μη λαμβάνουν καθόλου έντυπο λογαριασμό. Το ποσοστό συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιώτες και εταιρικοί) στην υπηρεσία «My e-bill» βρίσκεται στο 9% και η εξοικονόμηση χαρτιού το χρόνο φτάνει τους 9,4 τόνους, που αντιστοιχούν σε 160 δέντρα περίπου το χρόνο.

Στόχος 2013-2014

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2012-2013 (12 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Αποτέλεσμα 2013-2014

41% αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2012-2013 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Ποσοστό επίτευξης

0%

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Παρακολουθούμε την επίπτωση της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας σε σχέση με το στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone*, παρουσίασε 29% μείωση κατά το τελευταίο έτος. Το 2013-2014 μειώθηκαν επίσης τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικώς**, κατά 13,5%. Από το 2008 έχουμε επενδύσει στη δημιουργία υποδομής για τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (videoconferences), ενώ το 2012-2013 διαθέσαμε στους εργαζομένους μας την υπηρεσία Lynx Online (βλ. σελ. 63), με την οποία δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να πραγματοποιήσει διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις απ' όπου κι αν βρίσκεται απλώς με τη χρήση μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο. Στη Vodafone προωθούμε τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων και επενδύουμε στις κατάλληλες υποδομές προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των εργαζομένων, με στόχο τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τα αεροπορικά ταξίδια.

Επίσης, με σκοπό τον περιορισμό των άμεσων εκπομπών CO₂ στην ατμόσφαιρα από τη χρήση εταιρικών οχημάτων, αναπτύξαμε στη Vodafone, το 2012, πολιτική μίσθωσης αποκλειστικά αυτοκινήτων ντίζελ και αυτοκινήτων μικρότερου κυβισμού. Από τις αρχές του 2012, που επετράπη βάσει νόμου η κυκλοφορία οχημάτων ντίζελ στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, αντικαθιστούμε σταδιακά τα βεν-

* Τα στοιχεία της κατανάλωσης καυσίμου αφορούν στη χρήση των ειδικών καρτών κατανάλωσης που διαθέτουν στελέχη της εταιρείας.

** Τα στοιχεία αναφέρονται στο σύνολο των ταξιδιών εσωτερικού και εξωτερικού, καθώς στην εταιρεία έχει αναπτυχθεί κεντρικός μηχανισμός για την καταγραφή και παρακολούθηση του συνόλου των αεροπορικών ταξιδιών.



Πρόγραμμα Vodafone Eco-rating

Μεταφορές



ζινοκίνητα αυτοκίνητα του στόλου με οχήματα ντίζελ μικρότερου κυβισμού και στοχεύουμε στην πλήρη αντικατάσταση του στόλου ως το Μάρτιο του 2016. Το 2012-2013, αντικαταστάθηκε το 26% του εταιρικού μας στόλου με οχήματα ντίζελ και πετύχαμε μέσο όρο εκπομπών CO₂ από το σύνολο των οχημάτων 137 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο. Το 2013-2014 αυξήσαμε τα αυτοκίνητα ντίζελ στο 71% του στόλου και μειώθηκε περαιτέρω ο μέσος όρος εκπομπών CO₂ στα 116 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο.

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 της επίδρασης της λειτουργίας μας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. 29% μείωση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.
2. 13,5% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς.

Στόχος 2014-2015

1. Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των νέων οχημάτων του εταιρικού στόλου, για τη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών, σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο.
2. Αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ, στο 100%, ως το Μάρτιο του 2016.

Προωθούμε προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον

Τον Ιούλιο του 2013 η Vodafone καινοτόμησε και εισήγαγε το Vodafone Eco-rating, ένα πρόγραμμα αξιολόγησης κινητών τηλεφώνων ώστε να μπορούν οι πελάτες μας να επιλέξουν ποιο κινητό τηλέφωνο θα αγοράσουν και σύμφωνα με περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια. Κάθε κινητό τηλέφωνο βαθμολογείται ανάλογα με το πόσο φιλικό προς το περιβάλλον είναι, με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, από το 1 έως το 5, με το 5 να αποτελεί την καλύτερη βαθμολογία. Εάν για κάποιο κινητό τηλέφωνο δεν διατίθεται βαθμολογία τότε η συσκευή φέρει την ανάλογη σήμανση και αυτό σημαίνει ότι είτε δεν έχουν συγκεντρωθεί ακόμη τα απαραίτητα στοιχεία για να υπάρξει βαθμολογία ή ο κατασκευαστής έχει αποφασίσει να μη συμμετέχει στη διαδικασία. Η βαθμολογία Eco-rating είναι διαθέσιμη μαζί με τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της συσκευής στα καταστήματα Vodafone και ηλεκτρονικά στο e-shop του vodafone.gr (βλ. vodafone.gr/eco-rating).

Στόχος του προγράμματος είναι η ενθάρρυνση των κατασκευαστών κινητών τηλεφώνων να σχεδιάζουν και να παράγουν κινητά τηλέφωνα με ολοένα και καλύτερη περιβαλ-

λοντική επίδοση. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από ανεξάρτητους οργανισμούς που ειδικεύονται σε περιβαλλοντικές και κοινωνικές πιστοποιήσεις. Η βαθμολογία προκύπτει από τις απαντήσεις των κατασκευαστών των κινητών τηλεφώνων σε ένα εκτενές ερωτηματολόγιο που καλύπτει πληροφορίες σχετικές με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις του κινητού τηλεφώνου κατά τη διάρκεια της ζωής του, αλλά και με το πόσο υπεύθυνα διαχειρίζεται ο κατασκευαστής τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του.

Η αξιολόγηση καλύπτει τους παρακάτω τρεις βασικούς τομείς:

- Πράσινο σχεδιασμός: κατά πόσο δηλαδή ένα κινητό τηλέφωνο διαθέτει χαρακτηριστικά που βελτιώνουν την περιβαλλοντική του επίδοση, όπως για παράδειγμα αν είναι φτιαγμένο από ανακυκλωμένα πλαστικά και μέταλλα ή αν είναι απαλλαγμένο από επικίνδυνα χημικά.
- Κύκλος ζωής κινητού τηλεφώνου: αφορά στην εκτίμηση των επιπτώσεων που έχει ένα κινητό τηλέφωνο στο περιβάλλον, σε όλα τα στάδια της ζωής του, από την εξόρυξη των πρώτων υλών και την παραγωγή του κινητού τηλεφώνου και των εξαρτημάτων του, τη χρήση του από τους καταναλωτές, ως την τελική του διάθεση, μετά το τέλος του κύκλου ζωής του.
- Περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση του κατασκευαστή: αφορά στην αξιολόγηση της δέσμευσης του κατασκευαστή να διαχειρίζεται υπεύθυνα τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του, όπως για παράδειγμα η διαχείριση των αποβλήτων της παραγωγικής διαδικασίας και η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων του.



Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

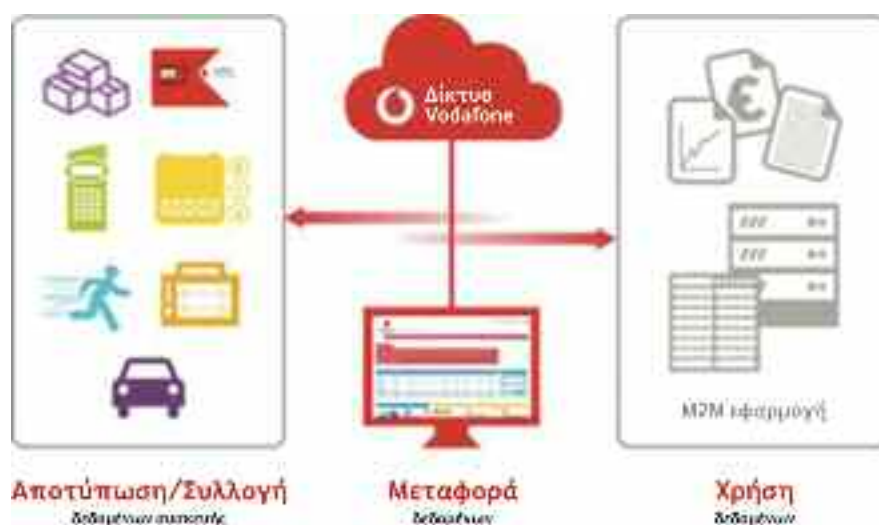
Το μέλλον της εταιρείας μας είναι αναμφίβολα συνδεδεμένο με τις προκλήσεις για βιώσιμη ανάπτυξη. Στοχεύουμε σε τομείς όπου οι λύσεις μας σχετικά με την κινητή τεχνολογία μπορούν να βοηθήσουν στην ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία, στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, στη αντιμετώπιση προκλήσεων, σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, ενώ ταυτόχρονα δημιουργούμε νέες ευκαιρίες ανάπτυξης της εταιρείας.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον

Διαθέτουμε την υπηρεσία Microsoft Office 365

Η Vodafone, αποτελώντας στρατηγικό συνεργάτη της Microsoft παγκοσμίως, διαθέτει την υπηρεσία Office 365, η οποία αποτελεί μία ολοκληρωμένη σουίτα εφαρμογών παραγωγικότητας, όπως Exchange Email, χώρος εργασίας SharePoint, εργαλεία Office, αλλά και υπηρεσία τηλεδιάσκεψης μέσω της υπηρεσίας Lync Online. Η υπηρεσία Office 365 συνδυάζει τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους (cloud) με τα πιο δημοφιλή εργαλεία της Microsoft, δίνοντας σε κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα για ένα σύγχρονο τρόπο εργασίας με ελάχιστο κόστος, αξιοποιώντας το διαδίκτυο και τις τηλεπικοινωνιακές υποδομές της Vodafone.

Ειδικότερα, η υπηρεσία Lync Online επιτρέπει στους χρήστες της να επικοινωνούν με τους συνεργάτες και πελάτες τους άμεσα και αποτελεσματικά, όπου κι αν βρίσκονται, διεξάγοντας διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις απλώς με τη χρήση μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο. Η συγκεκριμένη υπηρεσία μειώνει την ανάγκη μετακινήσεων για την πραγματοποίηση συναντήσεων εργασίας, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων κίνησης και την αντίστοιχη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στο περιβάλλον.



Διαθέτουμε την υπηρεσία διαχείρισης οχημάτων ZeliTrack

Η υπηρεσία ZeliTrack είναι μια απλή στη χρήση συνδρομητική υπηρεσία Διαχείρισης Οχημάτων μέσω διαδικτύου, η οποία παρέχεται αποκλειστικά από τη Vodafone. Η ειδική συσκευή που εγκαθίσταται στο όχημα, καταγράφει συνεχώς το στίγμα του και μεταδίδει δεδομένα μέσω του δικτύου της Vodafone, τα οποία αποθηκεύονται και παρουσιάζονται στον πελάτη σε πραγματικό χρόνο, με πλήρεις αναφορές και ιστορικά στοιχεία για την κίνηση, τη διαδρομή, τη λειτουργία του οχήματος και άλλα στοιχεία όπως άνοιγμα/κλείσιμο πόρτας, θερμοκρασία φορτίου, ταυτοποίηση οδηγού. Η υπηρεσία ZeliTrack δίνει τη δυνατότητα σε κάθε εταιρεία που διαθέτει εταιρικά οχήματα να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον τελικό πελάτη, μειώνοντας παράλληλα τα λειτουργικά κόστη που αφορούν στην κατανάλωση καυσίμου κίνησης και την αντίστοιχη επίπτωση που έχει η λειτουργία της στο περιβάλλον, μέσα από:

- ▮ τη χρήση στατιστικών δεδομένων για την αποδοτικότερη χρήση των οχημάτων και τη μείωση των δρομολογίων
- ▮ τη βελτιστοποίηση του προγραμματισμού των δρομολογίων και τη μείωση των διανυθέντων χιλιομέτρων
- ▮ την παρακολούθηση της χρήσης των οχημάτων για τον καλύτερο προγραμματισμό της προληπτικής συντήρησης
- ▮ την παρακίνηση των οδηγών σε βέλτιστες πρακτικές οδήγησης.



Εφαρμογή «Vodafone Explore Greece»

Διαθέτουμε την υπηρεσία τηλεμέτρησης και εποπτείας φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων SmartEcometer PV

Η υπηρεσία SmartEcometer PV είναι μια ολοκληρωμένη συνδρομητική υπηρεσία, με την οποία ο εγκαταστάτης, αλλά και ο ιδιώτης παραγωγός μπορεί να έχει σε πραγματικό χρόνο και μέσω του τηλεπικοινωνιακού δικτύου της Vodafone:

- ▮ Πλήρη έλεγχο της καλής λειτουργίας του φωτοβολταϊκού συστήματος με αναφορές βλαβών.
- ▮ Έλεγχο της παραγωγής ενέργειας της φωτοβολταϊκής εγκατάστασής του ανά ώρα, μέρα, μήνα, και του αντίστοιχου οικονομικού οφέλους.
- ▮ Καθημερινή ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) για την παραγόμενη ενέργεια, ισχύ και το ημερήσιο οικονομικό όφελος.
- ▮ Πλήρη ιστορικά στοιχεία με συγκριτικά διαγράμματα παραγωγής ενέργειας σε σχέση με προηγούμενο χρονικό διάστημα.

Έτσι ο συνδρομητής της υπηρεσίας εξασφαλίζει την αποδοτική και αδιάλειπτη λειτουργία του φωτοβολταϊκού συστήματος, συμβάλλοντας στην αύξηση των ποσοστών παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Διαθέτουμε την υπηρεσία ελέγχου κατανάλωσης φυσικού αερίου SmartEcometer GAS

Η Vodafone, σε συνεργασία με την Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε., παρέχει στον καταναλωτή φυσικού αερίου στην Αττική την καινοτόμο υπηρεσία τηλεμέτρησης SmartEcometer GAS. Η υπηρεσία SmartEcometer GAS είναι μία πρωτοποριακή και οικονομική λύση

για την αξιόπιστη παρακολούθηση και τον έλεγχο της κατανάλωσης φυσικού αερίου για οικιακούς, αλλά και εταιρικούς καταναλωτές. Η υπηρεσία παρέχει:

- ▮ Έλεγχο της κατανάλωσης φυσικού αερίου από οποιοδήποτε σημείο, οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, μέσω διαδικτύου και ειδοποιήσεων μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS).
- ▮ Εκτίμηση κόστους κατανάλωσης.
- ▮ Προβολή στοιχείων κατανάλωσης ανά ημέρα, ώρα, μήνα και οποιαδήποτε χρονική περίοδο, με μορφή διαγραμμάτων και αναφορών σε κυβικά μέτρα ή KWh.
- ▮ Προβολή μέγιστων τιμών και μέσων όρων κατανάλωσης ανά χρονική περίοδο.
- ▮ Προβολή συγκρίσεων με προηγούμενες περιόδους κατανάλωσης (όπου υπήρχε η τηλεμέτρηση).
- ▮ Ειδοποιήσεις μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και email σε περίπτωση κατανάλωσης εκτός αναμενόμενης περιόδου.
- ▮ Ενημέρωση μέσω email για κατανάλωση πάνω από το ορισμένο, από τον καταναλωτή, μηνιαίο όριο.
- ▮ Ενημέρωση για την τιμή του φυσικού αερίου ανά μήνα.
- ▮ Προβολή της μείωσης εκπομπών διοξειδίου (CO₂) από τη χρήση φυσικού αερίου σε σχέση με τη χρήση πετρελαίου.

Έτσι ο συνδρομητής της υπηρεσίας έχει έγκαιρη ενημέρωση για τυχόν προβλήματα λειτουργίας και μπορεί επίσης να κάνει σωστό προγραμματισμό της κατανάλωσης του, αποφεύγοντας σε κάθε περίπτωση περιττά έξοδα και άσκοπη κατανάλωση ενέργειας και αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στο περιβάλλον.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και των τοπικών κοινωνιών

Στηρίζουμε τον Ελληνικό τουρισμό μέσω της εφαρμογής Vodafone Explore Greece

Η Vodafone από το 2012 έχει δημιουργήσει και προωθεί στην παγκόσμια συνδρομητική της βάση, την πρωτοποριακή εφαρμογή «Vodafone Explore Greece», η οποία αναδεικνύει την Ελλάδα ως τουριστικό προορισμό συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας. Η εφαρμογή «Vodafone Explore Greece» διατίθεται δωρεάν παγκοσμίως σε όλους τους κατόχους Smartphone και Tablet με λειτουργικό σύστημα Android και iOS και υποστηρίζεται από 4 γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά και Ιταλικά).

Η εφαρμογή αποτελεί έναν χρηστικό ταξιδιωτικό οδηγό για τους πιο δημοφιλείς προορισμούς της χώρας, και βοηθάει τους επισκέπτες της Ελλάδας, ανεξαρτήτως δικτύου ή χώρας, να κάνουν την περιήγησή τους και την παραμονή τους πιο άνετη, εύκολη και οικονομική.

Επιπλέον, περιέχει πλούσιο περιεχόμενο και χρήσιμες πληροφορίες για διαμονή, διασκέδαση, πολιτιστικές εκδηλώσεις και αναλυτικούς χάρτες, αναδεικνύοντας ταυτόχρονα τις φυσικές ομορφιές και τον ιστορικό και πολιτιστικό πλούτο κάθε περιοχής.

Ειδικά για τους συνδρομητές Vodafone ισχύουν αποκλειστικές προσφορές, όπως δωρεάν είσοδο σε επιλεγμένα μουσεία και προνομιακά τουριστικά πακέτα για διαμονή και αεροπορικά εισιτήρια



Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για την ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία

Συνεισφέρουμε στην ισότιμη διαβίωση και την επικοινωνία ατόμων με προβλήματα όρασης

Η Vodafone, με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε όλους, το 2013-2014 καινοτόμησε ακόμα μία φορά, παρέχοντας την πρωτοποριακή εφαρμογή «Vodafone Speaking App», που απευθύνεται σε χρήστες με ολική απώλεια ή με σοβαρά προβλήματα όρασης.

Η εφαρμογή Vodafone Speaking App είναι η πρώτη και μοναδική μηχανή μετατροπής κειμένου σε ομιλία (text-to-speech) για Android που προσφέρει σωστή ανάγνωση των Ελληνικών στα γραπτά μηνύματα (SMS), το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), το διαδίκτυο (internet), αλλά και στους τηλεφωνικούς αριθμούς από τον κατάλογο επαφών, τις κλήσεις, τις ημερομηνίες, κ.λπ. Παράλληλα, προσφέρει ορθή ανάγνωση των Ελληνικών σε χρήσιμες εφαρμογές, όπως ενημέρωσης, ψυχαγωγίας, πρόγνωσης καιρού κ.λπ.

Η εφαρμογή διατίθεται δωρεάν από τη Vodafone στο Google Play σε συνδρομητές συμβολαίου ή καρτοκινητής Vodafone και είναι συμβατή με Android smartphones και tablets με έκδοση λειτουργικού 2.3 και νεότερη. Οι χρήστες άλλων δικτύων, μπορούν να κάνουν δοκιμαστική χρήση της εφαρμογής για μία ημέρα ανά κάρτα SIM. Για τους μήνες Φεβρουάριο και Μάρτιο 2014 κατέβασαν την εφαρμογή 568 χρήστες.

Η εφαρμογή «Vodafone Speaking App» ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες των χρηστών smartphones και tablets και έρχεται ως εξέλιξη της υπηρεσίας «Vodafone Speaking Phone» που παρουσιάστηκε για πρώτη φορά το 2005.

Διαθέτουμε την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης» στο vodafone.gr

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, που από τον Μάρτιο του 2010 προσφέρουμε σε όλους τους επισκέπτες του ιστοτόπου μας την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης». Πιο συγκεκριμένα, η υπηρεσία αναλαμβάνει την εκφώνηση του περιεχομένου συγκεκριμένων σελίδων του ιστοτόπου της Vodafone. Αυτό απαλλάσσει τους επισκέπτες του από την ανάγκη προσήλωσης στην οθόνη, αφού επιτρέπει την ακρόαση κειμένων παράλληλα με άλλες δραστηριότητες. Επιπλέον της εκφώνησης, η υπηρεσία προσφέρει την περαιτέρω πλοήγηση (browsing) στον ιστότοπο, με τη βοήθεια κατάλληλων πλήκτρων. Μέσω αυτών, ο χρήστης μπορεί, χωρίς να απαιτείται η χρήση του ποντικιού, να ακούσει, να πλοηγηθεί και να ακολουθήσει κάποιο σύνδεσμο (link), στα διαμορφωμένα μενού των σελίδων της Vodafone. Απευθύνεται στους επισκέπτες του ιστοτόπου της Vodafone, με έμφαση στα άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολία ανάγνωσης κειμένων, όπως, για παράδειγμα στα άτομα με προβλήματα όρασης, σε ηλικιωμένους, σε άτομα με δυσλεξία, αλλά και σε άτομα που δυσκολεύονται να χειριστούν ηλεκτρονικά μέσα λόγω κάποιας αναπηρίας. Ο τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας είναι απλός και κατανοητός, τόσο εικαστικά όσο και λειτουργικά.

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 μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, 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.

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.

Υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης»



Στηρίζουμε τον πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr

Στη Vodafone στηρίζουμε για 7 συναπτά έτη τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr, ο οποίος αποτελεί δράση 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 είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο και ταυτόχρονα στο διαδίκτυο, στο κινητό τηλέφωνο, αλλά και στο σταθερό (210 5226600).

Επιπλέον, προσφέρει:

- ▢ Τον πρώτο Τηλεαναγνώστη Πληροφοριών Ιστοσελίδων, με την εγκατάσταση της πλατφόρμας τηλεφωνικής πλοήγησης RSSWebRhetor Feed, με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση της φωνητικής πύλης του κόμβου, εξασφαλίζοντας στα άτομα με αναπηρία το δικαίωμα της άμεσης πληροφόρησης από πολλαπλές πηγές. Οι ιδιοκτήτες ιστοτόπων, που παρέχουν ή θα παρέχουν ροή πληροφοριών RSS, μπορούν να ενταχθούν στον Τηλεαναγνώστη δωρεάν, απλώς επικοινωνώντας με τον Σ.Τ.Α.Τ., εμπλουτίζοντας τον ιστότοπό τους με ένα εργαλείο εναλλακτικής και απόλυτης πρόσβασης για όλους.
- ▢ Την τεχνολογία αναγνώρισης φωνής, κάνοντας έτσι ευκολότερη την πλοήγηση στη φωνητική πύλη του κόμβου. Αυτή η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα να τη χειριστούν και άτομα με βαριές κινητικές αναπηρίες, αφού για τη λήψη οποιασδήποτε πληροφορίας χρειάζεται μόνον η φωνή του χρήστη.
- ▢ Την υπηρεσία blind o.c.r. (optical character recognition), η οποία επιτρέπει στους εγγεγραμμένους στο www.blind.gr να μετατρέψουν σε προσβάσιμο και αναγνώσιμο κείμενο τις εικόνες και τα αρχεία pdf. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, τα άτομα με προβλήματα όρασης έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά κείμενα που ήταν απροσπέλαστα από το εξειδικευμένο λογισμικό πρόσβασης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (αναγνώστες οθόνης και αναγνώστες κειμένου).

Η δικτυακή πύλη του blind.gr παραμένει ένας σημαντικός κόμβος πληροφόρησης μέσω του οποίου το σύνολο των αναγνωρισμένων σωματείων εκπροσώπησης των τυφλών στην Ελλάδα και στη Κύπρο καταχωρούν ανακοινώσεις και ενημερώνουν τα μέλη τους. Η σταθερή και αυξανόμενη τάση της επισκεψιμότητας της δικτυακής πύλης του κόμβου έχει ξεπεράσει τις 200.000 επισκέψεις από την έναρξη της λειτουργίας της μέχρι και 31 Μαρτίου 2014, ενώ οι φωνητικές κλήσεις φτάνουν τις 3.000 το μήνα.

Στόχος 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών και διάθεση μίας νέας εφαρμογής.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.



Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας και της εκπαίδευσης

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

Το 2013-2014 το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone, επεκτάθηκε σε 100 απομακρυσμένες και ακριτικές περιοχές σε όλη τη χώρα:

1. Σε συνεργασία με το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών
2. Υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου
3. Με τη συμμετοχή του Εθνικού Διαδημοτικού Δικτύου Υγιών Πόλεων – Προαγωγής της Υγείας και της εταιρείας Vidano

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής αξιοποιεί τις απεριόριστες δυνατότητες που παρέχει το δίκτυο της Vodafone και η τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και έχει στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας των ανθρώπων που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Παρέχει τη δυνατότητα σε περισσότερους από 500.000 κατοίκους των περιοχών αυτών να αποκτήσουν πρόσβαση σε υψηλού επιπέδου ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον τόπο κατοικίας τους.

Με το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής της Vodafone οι κάτοικοι των απομακρυσμένων περιοχών μπορούν να επισκέπτονται το περιφερειακό ιατρείο/κέντρο υγείας και να πραγματοποιούν τις ιατρικές τους εξετάσεις, όπως για παράδειγμα ένα καρδιογράφημα ή μια σπιρομέτρηση, οι οποίες με τη σειρά τους αποστέλλονται, μέσω του δικτύου της Vodafone σε ειδικευμένους Ιατρούς στο Ιατρικό Κέντρο Αθηνών. Οι ειδικευμένοι Ιατροί παρέχουν τη συμβουλευτική τους γνώμη άμεσα και γρήγορα, με τον ίδιο τρόπο.

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής στηρίζει τους γενικούς και αγροτικούς ιατρούς, ενώ προάγει την πρόληπτική ιατρική. Συμβάλλει στην πρόληψη ασθενειών μέσα από την έγκαιρη διάγνωσή τους και παράλληλα καλύπτει τους ασθενείς με χρόνιες παθήσεις, καθώς παρέχει τη δυνατότητα συστηματικού ελέγχου της κατάστασης της υγείας τους, στον τόπο κατοικίας τους, καταργώντας γεωγραφικούς ή άλλους περιορισμούς.

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε να εφαρμόζεται πιλοτικά το 2006 σε 5 περιοχές της Κεντρικής Μακεδονίας. Το 2008 επεκτάθηκε σε 17 περιοχές και το 2011 σε 30 περιοχές σε όλη την Ελλάδα.

Το 2013-2014 εστάλησαν από τα περιφερειακά ιατρεία/κέντρα υγείας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πάνω από 7.900 εξετάσεις.

Στόχος 2012-2014

Επέκταση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Επέκταση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων.



Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone: Διαδικασία λήψης και αποστολής μετρήσεων

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα
«click... ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ»



Click ... ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ

Σε συνεργασία με το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού, το 2010 δημιουργήσαμε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «click... ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ». Το πρόγραμμα απευθυνόταν σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και είχε στόχο την ανάδειξη της τοπικής ιστορίας από την οπτική γωνία των μαθητών, καθώς και την εξοικείωσή τους με την τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας, ως βασικό εργαλείο σύγχρονης εκπαίδευσης.

Συγκεκριμένα, οι μαθητές καλούνταν να καταγράψουν την ιστορία του τόπου τους, εξοπλισμένοι με «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούνταν ως φωτογραφική μηχανή, κάμερα και μαγνητόφωνο.

Το πρόγραμμα αυτό συνέβαλλε στην εκπαίδευση των μαθητών σχετικά με τον τρόπο που διεξάγεται η έρευνα, ενώ βοηθούσε και στην απόκτηση δεξιοτήτων ως προς τη σύνθεση μιας εργασίας σε ηλεκτρονική μορφή με μια μέθοδο που κερδίζει την προσοχή των μαθητών. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε με τη συμμετοχή συνολικά 42 σχολείων από περιοχές ολόκληρης της Ελλάδας.

Στόχος 2013-2014

Αξιολόγηση συνέχισης του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Ολοκλήρωση του προγράμματος

Ποσοστό επίτευξης

100%

Στηρίζουμε πρωτοβουλίες με στόχο το κοινό όφελος

Υπηρεσία Προσφέρω

Για την ενίσχυση και την ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (για παράδειγμα τηλεμαραθωνίων), οι τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind και Vodafone, από τον Φεβρουάριο του 2006, δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω». Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση από τις τρεις εταιρείες, κοινού πενταψήφιου αριθμού για λογαριασμό κοινωφελών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Στο συγκεκριμένο αριθμό και για το συγκεκριμένο διάστημα, οι πελάτες και των τριών εταιρειών μπορούν να αποστείλουν όσα γραπτά μηνύματα (SMS) επιθυμούν. Το κάθε γραπτό μήνυμα (SMS) κοστίζει 1€ 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. Αξίζει να αναφερθεί ότι και οι τρεις εταιρείες που συμμετέχουν στην υπηρεσία δεν αποκομίζουν κανένα οικονομικό όφελος και δεν παρακρατούν οποιοδήποτε ποσοστό (για λειτουργικά έξοδα για παράδειγμα). Κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκαν 17 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων.

Στόχος 2013-2014

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Ενίσχυση 11 φορέων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Συνέχιση του προγράμματος.

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 2013-2014, δέχτηκαν περισσότερες από 71.150 κλήσεις οι γραμμές:

- └ 1031: Τηλεφωνική Γραμμή SOS του Οργανισμού Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)
- └ 1056: Χαμόγελο του Παιδιού
- └ 1147: Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων
- └ 197: Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας
- └ 1145: Τηλεφωνική Γραμμή Ιθάκη του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)
- └ 116111 Πανερωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων, και
- └ 116000 Πανερωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά.



Παράλληλα, το 2013-2014 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.990.000 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
- 112 για τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εναρμόνισης μας με τη σχετική νομοθεσία για την παροχή δεδομένων θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό 112, η Vodafone επεξεργάστηκε 105 αιτήματα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) το 2011. Ειδικότερα η ΓΓΠΠ ζήτησε τον εντοπισμό (στοιχεία θέσης) χρηστών κινητής επικοινωνίας που βρισκόταν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και καλύπτονταν είτε από το δίκτυο της εταιρείας είτε από άλλους παρόχους. Ο μέσος χρόνος απόκρισης για όσες περιπτώσεις είχαν καλυφθεί από το δίκτυο της Vodafone ήταν τα 25 λεπτά. Για τις περιπτώσεις που ο κάτοχος κινητής επικοινωνίας δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας η ενημέρωση προς την ΓΓΠΠ ότι δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας ο χρόνος ανταπόκρισης είναι τα 35 λεπτά. Οι προαναφερ-

θέντες χρόνοι συμπεριλαμβάνουν και την προετοιμασία των αναγκών και υποχρεωτικών φορμών που απαιτούνται ενώ σε όλες τις περιπτώσεις υπάρχει και τηλεφωνική επικοινωνία-ενημέρωση με την Αρχή. Τα αιτήματα αυτά αφορούν επιβεβαιωμένα περιστατικά όπου ο συνδρομητής κινητής επικοινωνίας βρίσκεται σε κίνδυνο και απαιτείται ο εντοπισμός μέσω του κινητού του.

Στόχος 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διερεύνηση δυνατότητας δωρεάν διάθεσης νέων αριθμών.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διατήρηση της δωρεάν διάθεσης του νέου αριθμού 1024 έκτακτης ανάγκης για την Αττική Οδό (πρώην 1866).

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας

Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα

Η κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα 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 περιοχές όπου η πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας είναι πιο δύσκολη για οικονομικούς ή κοινωνικούς λόγους. Η μονάδα παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- παιδιατρική περίθαλψη, διαγνωστικό έλεγχο, οδοντιατρικό έλεγχο και παρακολούθηση
- φαρμακευτική αγωγή με την παροχή βασικών παιδιατρικών φαρμάκων
- προληπτική φροντίδα και αγωγή υγείας
- εμβολιαστική κάλυψη σε ανασφάλιστα παιδιά.

Τσάντα Παιδικών Χωριών SOS



Με γνώμονα τις αυξημένες ανάγκες σε βασική ιατρική περίθαλψη στα μεγάλα αστικά κέντρα, σύμφωνα με την εμπειρία των Γιατρών του Κόσμου, κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου 2012-Μαρτίου 2014, σχεδιάστηκαν και πραγματοποιήθηκαν 25 διήμερες δράσεις σε περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης, με τη συμμετοχή και του ΣΚΑΪ, έτσι ώστε ακόμα περισσότερα παιδιά να ενημερωθούν και να λάβουν τη φροντίδα της κινητής μονάδας. Σε αυτές τις 25 δράσεις η μονάδα εξέτασε 4.176 παιδιά.

Στόχος 2013-2014

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Πραγματοποίηση 25 διήμερων δράσεων σε Αττική και Θεσσαλονίκη.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Διεξαγωγή 15 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια.

Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών στα Παιδικά Χωριά SOS

Το 2005-2006, δημιουργήσαμε, σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης στους χώρους τους στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Στα εργαστήρια, τόσο τα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS, όσο και παιδιά που ζουν στην ευρύτερη περιοχή της Βάρης και του Πλαγιάριου, εκπαιδεύονται και εκφράζονται δημιουργικά με πρωτότυπα μέσα καλλιτεχνικής και δημιουργικής έκφρασης, υπό την καθοδήγηση ειδικών εκπαιδευτικών.

Στο Παιδικό Χωριό SOS στη Βάρη, έχει διαμορφωθεί και εξοπλιστεί πλήρως ένα κτίριο για να στεγάσει:

- ✎ μουσικό εργαστήριο
- ✎ εργαστήριο εικαστικών
- ✎ εργαστήριο θεάτρου
- ✎ εργαστήριο χορού
- ✎ εργαστήριο νέων τεχνολογιών

Στο Παιδικό Χωριό SOS Βορείου Ελλάδος, στο Πλαγιάρι Θεσσαλονίκης, έχει διαμορφωθεί και εξοπλιστεί αντιστοίχως ένας ειδικός χώρος για να στεγάσει:

- ✎ μουσικό εργαστήριο
- ✎ εργαστήριο εικαστικών
- ✎ εργαστήριο θεάτρου
- ✎ εργαστήριο περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

Για την περαιτέρω ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS, σχεδιάσαμε και διαθέτουμε αποκλειστικά μέσω των καταστημάτων Vodafone μια υφασμάτινη τσάντα με μοναδικές ζωγραφιές των παιδιών που ζουν στα Παιδικά Χωριά SOS.

Η τσάντα φτιαγμένη από 100% βαμβάκι πωλείται από τον Δεκέμβριο 2011 σε καταστήματα Vodafone και στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα στο vodafone.gr στην τιμή των 2,90€ και το 100% των εσόδων από την πώλησή της διατίθεται για την ενίσχυση των εκπαιδευτικών και παιδαγωγικών προγραμμάτων των Παιδικών Χωριών SOS. Η τσάντα απεικονίζει ζωγραφιές που φιλοτέχνησαν τα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS που συμμετέχουν στο εργαστήριο εικαστικών.

Στόχος 2013-2014

Επαναξιολόγηση και αναπροσαρμογή των εργαστηρίων, σύμφωνα με τις ανάγκες των παιδιών και τους διαθέσιμους πόρους.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Αναπροσαρμόστηκαν τα εργαστήρια σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση 8 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.



Δωρεά υλικοτεχνικού εξοπλισμού

Με σκοπό να συμβάλουμε στην κάλυψη σημερινών ουσιαστικών αναγκών της κοινωνίας και ανταποκρινόμενοι σε σχετικά αιτήματα που λάβαμε, υλοποιήσαμε το 2013-2014 μία σειρά δωρεών υλικοτεχνικού εξοπλισμού, στηρίζοντας με τον τρόπο αυτό τη λειτουργία 25 σχολείων σε όλη τη χώρα, καθώς και 2 Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Συγκεκριμένα, προσφέραμε φορητούς υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα, δικτυακό εξοπλισμό SWITCH, γραφεία, καθίσματα, ερμάκια, ντουλάπες και καλόγερους ρούχων. Πρόκειται για εξοπλισμό της εταιρείας που είχαμε αποσύρει στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης των κτιρίων μας, αλλά και στο πλαίσιο ανανέωσης του ηλεκτρονικού εξοπλισμού που χρησιμοποιούμε.

Vodafone World of Difference

Τον Σεπτέμβριο 2010 ξεκινήσαμε το πρόγραμμα «Vodafone World of Difference», το οποίο έχει ως στόχο να δώσει τη δυνατότητα σε άτομα με όραμα και πάθος να πραγματοποιήσουν το όνειρό τους και να εργαστούν στον κοινωφελή μη κερδοσκοπικό οργανισμό της επιλογής τους για ένα συγκεκριμένο έργο. Πρόκειται για ένα παγκόσμιας εμβέλειας πρόγραμμα που εφαρμόζεται από τη Vodafone σε 19 χώρες με μεγάλη επιτυχία, έχοντας μέχρι σήμερα δώσει την ευκαιρία σε περισσότερους από 3.025 επιτυγχόντες να εργαστούν στον οργανισμό της επιλογής τους.

Το 2013, στην τέταρτη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 4 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, λάβαμε 242 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 10 επιτυγχόντες, που εργάζονται για 6 μήνες (Ιανουάριος – Ιούλιος) - στον κοινωφελή οργανισμό της επιλογής τους καλύπτοντας ουσιαστικές ανάγκες της κοινωνίας. Συγκεκριμένα:

- ✦ Η Φωτεινή Αβδελλή, ανέλαβε τη θέση της Βιβλιοθηκονόμου στο «Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού». Στόχος της είναι να αυξήσει τη συλλογή της υπάρχουσας βιβλιοθήκης του Δικτύου και τον αριθμό των μελών της, και να δώσει την ευκαιρία στα παιδιά να αγαπήσουν τα βιβλία μέσα από μια σωστά οργανωμένη δανειστική βιβλιοθήκη.
- ✦ Ο Γιώργος Αράπογλου, εργάζεται ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Δικτύου Πωλητών Περιοδικού Δρόμου «Σχεδία» στη «Διογένης ΜΚΟ». Στόχος του είναι η επέκταση του δικτύου πωλητών του περιοδικού και η εξασφάλιση εισοδήματος για τους ανθρώπους, που προέρχονται από ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.
- ✦ Ο Nagi El Kahout ανέλαβε τη θέση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Πρώτων Υλών και Παρασκευής Γευμάτων στο Πανελλήνιο Φιλανθρωπικό Σωματείο «Άρτος-Δράση». Στόχος του είναι η αύξηση της καθημερινής παραγωγής γευμάτων για την κάλυψη των αναγκών άπορων οικογενειών και ατόμων.
- ✦ Ο Φάνης Λέκκας, εργάζεται ως Συντονιστής Προγράμματος Στέγασης Αστέγων, στην Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Ανθρώπινοι – Άνθρωποι». Στόχος του είναι η εξασφάλιση στέγης και τροφής σε οικογένειες που έχουν ανάγκη, καθώς και η ανεύρεση ευκαιριών εργασίας.
- ✦ Ο Κωνσταντίνος Μπουγιούρης, εργάζεται ως Γεωπόνος Βιολογικής Καλλιέργειας στη «Διεθνή Οργάνωση Βιοπολιτικής». Στόχος του είναι η εκπαίδευση ατόμων με οικονομικά προβλήματα να καλύψουν μέρος των καθημερινών διατροφικών τους αναγκών, καλλιεργώντας βιολογικά λαχανικά στο χώρο τους.
- ✦ Η Μαριλία Παρασχήκη ανέλαβε τη θέση της Κοινωνικής Λειτουργού στο Συλλόγο Μέρμινας Α.με.Α Νοητικής Υστέρησης Ν.Ροδόπης «Άγιοι Θεόδωροι». Στόχος της είναι να βοηθήσει τα άτομα με νοητική στέρωση να αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια, για να καλύπτουν αυτόνομα τις καθημερινές τους ανάγκες, στη Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης που κατασκευάζει ο Σύλλογος.
- ✦ Η Μαρία Σκιαδά ανέλαβε τη θέση της Κοινωνικής Λειτουργού στο «ΙΚΕ - Χατζηπατέρειο Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών». Στόχος της είναι η στήριξη των παιδιών και των οικογενειών τους που εξυπηρετούνται από το Κέντρο.
- ✦ Η Άννη Σκουρλέτη, εργάζεται ως Υπεύθυνη Εκπαίδευσης και Διαχείρισης Περιεχομένου Διαδικτυακής Πλατφόρμας, στο «Δεσμό». Κύριος στόχος της είναι η χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας από κοινωφελείς οργανώσεις ώστε να έχουν πρόσβαση στα διαθέσιμα αγαθά που προσφέρονται ως δωρεά από εταιρείες και ιδιώτες.
- ✦ Η Κατερίνα Τσακμάκη ανέλαβε τη θέση της Κοινωνικής Λειτουργού στο Κέντρο Στήριξης Κακοποιημένων Γυναικών «Καταφύγιο Γυναίκας». Στόχος της είναι η στήριξη των γυναικών που είναι θύματα κακοποίησης και η ενημέρωσή τους για τις υπηρεσίες και δομές, όπου μπορούν να απευθυνθούν.

- Η Κωνσταντίνα Ψαλλίδα, εργάζεται ως Εργασιακή Σύμβουλος Γραφείου Προώθησης στην Απασχόληση στην «PRAKSIS». Στόχος της είναι η εξυπηρέτηση και υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων στην εξασφάλιση θέσεων εργασίας.

Αντίστοιχα, το 2012, στην τρίτη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 6 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, λάβαμε 242 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 5 επιτυχόντες οι οποίοι εργάστηκαν για 1 έτος (2013-2014) στον κοινωφελή οργανισμό της επιλογής τους. Συγκεκριμένα:

- Η Παρασκευή Βασιλειάδου ανέλαβε τη θέση της Υπεύθυνης Οργάνωσης Προγράμματος Υποστήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας στην «ΑΡΣΙΣ» Κοζάνης, με σκοπό την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε τέσσερις τομείς: ψυχολογική υποστήριξη, κοινωνική ενδυνάμωση, επίλυση πρακτικών ζητημάτων της καθημερινότητας, εξοικονόμηση χρημάτων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους στο πλαίσιο του Προγράμματος Υποστήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας «Ζωή Γεμάτη», σχεδιάστηκαν και λειτούργησαν εργαστήρια Πρόληψης Alzheimer, Εργαστήρι Ζωγραφικής και Κατασκευών, Εργαστήρι Θεραπευτικού Παιχνιδιού καθώς και Εργαστήρι Ενδυνάμωσης Κοινωνικών Δεξιοτήτων στα οποία συμμετείχαν συνολικά 113 άτομα. Επίσης, για την προώθηση του προγράμματος σχεδιάστηκε έντυπο.
- Η Μήλη Γιαλαβούζη ανέλαβε τη θέση της Ειδικής Παιδαγωγού στο «Σύλλογο Συνδρόμου Down Ελλάδος», με σκοπό την εκπαίδευση και εξάσκηση των ατόμων με Σύνδρομο Down σε δεξιότητες γραφής και ανάγνωσης, κοινωνικές και επικοινωνιακές,

καθώς και δεξιότητες αυτοεξυπηρέτησής τους. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκε πρόγραμμα λειτουργικών και κοινωνικών δεξιοτήτων σε 18 άτομα καθώς και πρόγραμμα επικοινωνιακών δεξιοτήτων σε 30 άτομα τριών διαφορετικών ηλικιακών ομάδων.

- Η Ζωή Λυμπεροπούλου ανέλαβε τη θέση της Υπεύθυνης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στο «Μουσείο της Πόλεως των Αθηνών, Ίδρυμα Βούρου-Ευταξία», με σκοπό τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά και την αύξηση της επισκεψιμότητας του Μουσείου. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 4 εκπαιδευτικά προγράμματα, στα οποία έλαβαν μέρος περισσότερα από 2.900 παιδιά. Παράλληλα σχεδιάστηκαν 2 έντυπα τα οποία διανέμονται δωρεάν στους επισκέπτες του μουσείου.
- Η Σταυρούλα Ρόπη ανέλαβε τη θέση της Ψυχολόγου στην Τηλεφωνική Συμβουλευτική Υπηρεσία της Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε), με σκοπό την αύξηση των κλήσεων που απαντά ο οργανισμός και τον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων ψυχικής υγείας σε παιδιά και εφήβους, με αποτέλεσμα την άμεση πρόσβαση σε θεραπεία. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους απαντήθηκαν 1.159 τηλεφωνικές κλήσεις στις δυο γραμμές της υπηρεσίας σε σύνολο 5.000 κλήσεων αυξάνοντας το ποσοστό των κλήσεων που δέχθηκε η υπηρεσία της Εταιρείας κατά 24%.

- Η Ευγενία Τουρίκη εργάστηκε ως Ψυχολόγος στο Κέντρο Ημέρας για ανοϊκούς ασθενείς στην Εταιρεία Νόσου Alzheimer και συναφών Διαταραχών Αθηνών, με σκοπό την ψυχοκοινωνική υποστήριξη ασθενών μέσα από σταθερό καθημερινό πρόγραμμα δραστηριοτήτων, καθώς και την ενημέρωση συγγενών και φροντιστών ασθενών για θέματα σχετικά με την άνοια, τα συμπτώματα και την εξέλιξη της νόσου Alzheimer, την κληρονομικότητα, τα πρακτικά θέματα για την καθημερινή φροντίδα ασθενών με νόσο Alzheimer, κ.ά. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του προγράμματος συμμετείχαν 50 ασθενείς σε ομάδες προληπτικής θεραπείας ενώ πραγματοποιήθηκαν 79 ατομικές και 129 τηλεφωνικές συμβουλευτικές σε συγγενείς ασθενών. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια φροντιστών στα οποία εξυπηρετήθηκαν 90 συγγενείς και έμμισθοι φροντιστές ασθενών λαμβάνοντας 28 ώρες εκπαίδευσης.

Στόχος 2013-2014

Αξιολόγηση επανάληψης του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Αξιολόγηση του προγράμματος για την κάλυψη σύγχρονων αναγκών της κοινωνίας με αύξηση των συμμετεχόντων (από 5 σε 10) και μείωση του διαστήματος εργασίας (από 12 σε 6 μήνες).

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2014-2015

Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).



Δράσεις εθελοντισμού εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν σε σειρά εθελοντικών δράσεων προσφέροντας κυρίως το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους, με σκοπό την ενίσχυση κοινωνικών σκοπών. Έχοντας ως στόχο την επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού οφέλους για τον αποδέκτη των ενεργειών μας, έχουμε επιλέξει τα Παιδικά Χωριά SOS ως αποδέκτη όλων των ενεργειών εθελοντισμού. Στο πλαίσιο αυτό:

- Συγκεντρώσαμε -με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας- 3,5 τόνους τροφίμων για την ενίσχυση των οικογενειών των Κέντρων Στήριξης Οικογένειας και Παιδιού των Παιδικών Χωριών SOS, που λειτουργούν σε 6 πόλεις της χώρας. Για τη συγκέντρωση, ταξινόμηση και διάθεση των τροφίμων σε 360 οικογένειες, 60 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας, διέθεσαν συνολικά 239 ώρες από το χρόνο εργασίας τους.
- Συγκεντρώσαμε για τον ίδιο σκοπό -με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας- σχολικά είδη για 440 παιδιά. Για τη συγκέντρωση και ταξινόμηση των σχολικών ειδών, 50 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας, διέθεσαν συνολικά 211 ώρες από το χρόνο εργασίας τους.
- Κατασκευάσαμε -για την ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS- 2.000 Πασχαλινά διακοσμητικά είδη και λαμπάδες, τα οποία διατέθηκαν σε Bazaars στα γραφεία της εταιρείας στο Χαλάνδρι, καθώς και στο Athens Metro Mall. Για την κατασκευή και την πώληση των αντικειμένων, 100 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας, διέθεσαν συνολικά 300 ώρες από το χρόνο εργασίας τους.

- Για πέμπτη συνεχή χρονιά, 4 εργαζόμενοι εκπροσώπησαν τη Vodafone Ελλάδας στην κοινωφελή διοργάνωση Global Biking Initiative, ποδηλατώντας από το Παρίσι ως το Ντίσελντορφ για να διαδώσουν το έργο των Παιδικών Χωριών SOS. Η προσπάθεια της ομάδας απέφερε στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης 7.500€ από δωρεές φίλων και συνεργατών.

Επιπρόσθετα, εργαζόμενοι της εταιρείας στάθηκαν και στους κατοίκους της Κεφαλονιάς που πλήγηκαν από τους σεισμούς του Ιανουαρίου 2014, συγκεντρώνοντας είδη πρώτης ανάγκης, όπως κουβέρτες, εμφιαλωμένα νερά και κονσέρβες. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 76 κουβέρτες, 2.097 λίτρα εμφιαλωμένο νερό και 27 κούτες κονσέρβες.

Τέλος, από το 2002, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν συστηματικά στο πρόγραμμα συλλογής ρουχισμού και προσφοράς του σε κοινωφελή ιδρύματα, όπως οι Πατροί του Κόσμου, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης-Θεραπείας «ΣΤΡΟΦΗ», καθώς και σε οικογένειες του Δήμου Περάματος. Το 2013-2014 διατέθηκαν περίπου 12 ώρες στο πλαίσιο της καθημερινής εργασίας ομάδας εργαζομένων, ενώ δόθηκαν περίπου 500 τεμάχια ρουχισμού.

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, καλύ-

πτει τις ανάγκες όλων των ανθρώπων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2013-2014 είχαμε 331 συμμετοχές εργαζομένων στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 155 μονάδες αίματος στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

Στόχος 2013-2014

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 5 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%
3. 166%

► Στόχος 2014-2015

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχος 2013-2014

Όλα τα περιστατικά διαφθοράς που θα αναφερθούν μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας θα διερευνηθούν και θα τεθούν υπόψη του Συμβουλίου.

Διεξαγωγή της 5ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών (2013-2015).

Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης (2013-2015).

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των 6 κρίσιμων πολιτικών που έχει εστιάσει ο Όμιλος.

Έλεγχος της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.

Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Δεν υπήρξε καμία αναφορά για περιστατικό διαφθοράς. ☺

Διεξαγωγή της 5ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών. ☺

■

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης. ☺

Επισκόπηση συμμόρφωσης στις 6 πολιτικές και ανάδειξη 9 περιοχών προς βελτίωση. ☺

Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών 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 και εξωτερικούς - ελεγκτές της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley. ☺

Επιτυχής συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance. ☺

■

► Στόχος 2014-2015

■

Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.

Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.

1. Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2013-2014.
2. Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 7 πολιτικών υψηλού κινδύνου.

Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή.

Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

1. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.
2. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.

Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάντο Σωστά».



Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Υπεύθυνη Λειτουργία

Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

Στόχος 2013-2014

Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

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

Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία.

Αξιολόγηση της συνέχισης του Προγράμματος «ΕΝΗΓΜΑ».

Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές.

Πελάτες

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις ανανεωμένες οδηγίες.

Συνέχιση ενημέρωσης (χρήση κινητού κατά την οδήγηση).

Ενημέρωση κοινού για θέματα βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Δεδομένου ότι πραγματοποιήθηκε ενημερωτική ημερίδα το 2012-2013 και δεν υπήρξαν ουσιαστικές αλλαγές το 2013-2014, τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό που σχετίζεται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone, όσο και στις αντίστοιχες πολιτικές, δεν πραγματοποιήθηκε νέα ημερίδα. ☺

Επικοινωνία θεμάτων. ☺

Επέκταση του Προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία. ☺

Το Πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ» αξιολογήθηκε ως προς τη συνέχισή του και αποφασίστηκε ο τερματισμός του καθώς ολοκλήρωσε τις εργασίες του και το σκοπό του. ☺

Διενέργεια μετρήσεων του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές. ☺

► Στόχος 2014-2015

Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Επικοινωνία θεμάτων κινητής επικοινωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων.

Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 3 νέα σημεία.

■

Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 3 νέες περιοχές.

Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους

Διάθεση εντύπου (Οδηγός για Γονείς).

Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 8 πόλεις της Ελλάδας.

Ανάπτυξη φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.

Διάθεση εντύπου (Οδηγός για Γονείς). ☺

Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 2 πόλεις της Ελλάδας (λόγω διαφορετικών εσωτερικών προτεραιοτήτων δεν ήταν δυνατή η διεξαγωγή ημερίδων σε 8 πόλεις). ☺

Ανάπτυξη φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets. ☺

Διάθεση εντύπου (Οδηγός για Γονείς).

Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 4 πόλεις της Ελλάδας.

Ενημέρωση συνδρομητών για τη διάθεση του φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της ΚΡΜΓ για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Υπεύθυνη Λειτουργία (συνέχεια)		
Εφοδιαστική Αλυσίδα		
Στόχος 2013-2014	Αποτέλεσμα 2013-2014	► Στόχος 2014-2015
1. Ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων. 2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο σύνολο των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας. 3. Προώθηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	1. Ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων. ☺ 2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο 79% των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας. ☺ 3. Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στις συμβάσεις με τους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας. ☺	1. Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, ώστε να ενισχυθούν οι απαιτήσεις του σε θέματα περιβαλλοντικών προτύπων και πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς. 2. Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στο σύνολο των συμβάσεων με τους νέους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας
Εργαζόμενοι		
■ Σχεδιασμός προγράμματος «Inspire the Change» και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων. ■ Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects). ■ Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. ■ Σχεδιασμός και δημιουργία του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τη Διεύθυνση Commercial Operations. ■ Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». ■ Πραγματοποίηση προγραμμάτων mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών. ■ ■ ■ ■ ■	■ Σχεδιασμός και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων. ☺ ■ Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects). ☺ ■ Συνέχιση του προγράμματος για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. ☺ ■ Δεν πραγματοποιήθηκε η εκπαίδευση λόγω προτεραιοποίησης άλλων έργων. ☺ ■ Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης. ☺ ■ Πραγματοποίηση προγραμμάτων mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών. ☺ ■ ■ ■ ■ ■	■ Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων. ■ Υλοποίηση των προγραμμάτων «Leading in the Vodafone Way» και «First Time Line Manager» σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας. ■ Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. ■ Επανασχεδιασμός και υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων. ■ Συνέχιση των 2 προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης. ■ Συνέχιση προγραμμάτων Mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών. ■ Δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality». ■ Υλοποίηση του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος «Vodafone Way of Retail» σε εργαζόμενους καταστημάτων. ■ Συνέχιση του προγράμματος Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους των τμημάτων marketing. ■ Υλοποίηση του προγράμματος «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Υπεύθυνη Λειτουργία (συνέχεια)

Στόχος 2013-2014

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας με έμφαση στο «The Vodafone Way», στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πελατοκεντρική προσέγγιση και την ανάπτυξη των στελεχών.

Συνέχιση του «Discover Graduate Program» με στόχο την πρόσληψη 10 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2012-2013.

Ανάπτυξη και πραγματοποίηση από το 35% των εργαζομένων ενός e-learning προγράμματος σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης». ☺

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας. ☺

Πρόσληψη 11 ατόμων. ☺

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας. ☺

Ανάπτυξη και πραγματοποίηση από το 58% των εργαζομένων. ☺

► Στόχος 2014-2015

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας στο «The Vodafone Way» για το 100% των εργαζομένων.

Συνέχιση του «Discover Graduate Program» με στόχο την πρόσληψη 11 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2013-2014.

Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 90% των εργαζομένων.

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

Αποτροπή εκπομπής 50.000 τόνων CO₂.

Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Ενσωμάτωση φωτοβολταϊκών σε 30 επιπλέον Σταθμούς Βάσης με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

3% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Αποτροπή εκπομπής 50.933 τόνων CO₂. ☺

■

Ενσωμάτωση φωτοβολταϊκών σε 38 επιπλέον Σταθμούς Βάσης με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας. ☺

Εξοικονόμηση 50% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 34.444 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 8.892 MWh στα κέντρα μεταγωγής και τα data centers). ☺

7,3% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία. ☺

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (149 τόνοι). ☺

Αποτροπή εκπομπής 51.000 τόνων CO₂.

Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ σε 10 επιπλέον Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.

Εξοικονόμηση 51% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

2% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, «Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου»).

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (συνέχεια)

Στόχος 2013-2014

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (26,6 κιλά ανά εργαζόμενο).

60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Συλλογή 30.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2012-2013 (12 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο)

■

Αποτέλεσμα 2013-2014

1. Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης. ©
2. Αποτροπή παραγωγής 12.500 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών. ©

1. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. ©
2. Ανακύκλωση 4,9 τόνων μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. ©

46% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2011-2012 (32,4 κιλά ανά εργαζόμενο). ©

38,1% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται. ©

Συλλογή 18.252 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. ©

Συλλογή 7,2 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 241.000 μπαταρίες). ©

4% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων. ©

41% αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2012-2013 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο). ©

1. 29% μείωση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων. ©
2. 13,5% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς. ©

► Στόχος 2014-2015

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (32,4 κιλά ανά εργαζόμενο).

60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Συλλογή 20.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

1. Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των νέων οχημάτων του εταιρικού στόλου, για τη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών, σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο.
2. Αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ, στο 100%, ως το Μάρτιο του 2016.

©

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Αξιοποιούμε την τεχνολογία για την ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία

Στόχος 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αποτέλεσμα 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών και διάθεση μίας νέας εφαρμογής. ☺

► Στόχος 2014-2015

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας και της εκπαίδευσης

Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα (2012-2014).

Αξιολόγηση συνέχισης του προγράμματος (Click ... ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ).

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διερεύνηση δυνατότητας δωρεάν διάθεσης νέων αριθμών.

Επέκταση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα. ☺

Ολοκλήρωση του προγράμματος. ☺

Ενίσχυση 11 φορέων. ☺

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διατήρηση της δωρεάν διάθεσης του νέου αριθμού 1024 έκτακτης ανάγκης για την Αττική Οδό (πρώην 1866). ☺

Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων.

■

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας

Συνέχιση του προγράμματος (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα).

Επαναξιολόγηση και αναπροσαρμογή των εργαστηρίων, σύμφωνα με τις ανάγκες των παιδιών και τους διαθέσιμους πόρους.

Αξιολόγηση επανάληψης του προγράμματος (Vodafone World of Difference).

Πραγματοποίηση 25 διήμερων δράσεων σε Αττική και Θεσσαλονίκη. ☺

Αναπροσαρμογή των εργαστηρίων σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες. ☺

Αξιολόγηση του προγράμματος για την κάλυψη σύγχρονων αναγκών της κοινωνίας με αύξηση των συμμετεχόντων (από 5 σε 10) και μείωση του διαστήματος εργασίας (από 12 σε 6 μήνες). ☺

Διεξαγωγή 15 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια.

Διατήρηση 8 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).

Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. ☺
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. ☺
3. Διεξαγωγή 5 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων. ☺

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Κοινωνία – Οικονομία	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	708,33	912,02	1.013,03
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	158,130	189,80	188,15
Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)	-25,79	-27,57	117,74
Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)	315,39	366,03	402,24
Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)	392,95	545,99	610,80
Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) ²	2.893,97	2.877,87	2.915,32
Κοινωνία – Κατανομή Εισοδήματος	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Φόρος εισοδήματος (εκατ. €)	-	-	3,21
Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)	101,75	101,01	123,30
Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)	74,27	89,87	98,01
Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €)	15,93	20,61	20,32
Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)	79,16	103,00	100,69
Ανταγωνισμός	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Δικαστικές προσφυγές που εκκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου	© 2	3	0
Υπεύθυνη Λειτουργία	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Συνολική πελατειακή βάση Vodafone ³	4.899.347	4.509.203	4.205.596
Παράπονα μέσω ΕΕΤΤ	© 904	936	560
Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.	© 437	470	364
Συνολικός αριθμός εργαζομένων (Headcount)	© 1.550	1.756	2.122
Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας (Management Committee)	© 3	3	2
Συνολικός αριθμός ατυχημάτων	© 5 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα	2 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα	1 μη ελεγχόμενο & 3 ελεγχόμενα
Νέες προσλήψεις	© 111	83	77
Ποσοστό μετακίνησης προσωπικού	© 6,7%	17,3%	7,8%
Αριθμός αποχωρήσεων	© 317	445	288
© Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στο δίκτυο (MWh)	⊙ 412	309	335
Κατανάλωση diesel στο δίκτυο και τα γραφεία (lt)	⊙ 2.796.340	4.161.479	5.525.072
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (MWh)	⊙ 95.652	100.490	102.007
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (Gigajoule)	⊙ 344.349	361.765	367.225
Συνολικές εκπομπές CO ₂ (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (tn)	⊙ 96.831	103.407	106.902
Συνολικές εκπομπές CO ₂ συμπεριλαμβανομένων των μετακινήσεων (tn)	⊙ 98.757	105.989	109.782
Αποτροπή εκπομπών CO ₂ από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)	⊙ 50.933	50.663	47.476
Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kg)	⊙ 6.852	7.291	8.742
Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kg)	⊙ 203	393	580
Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών συστημάτων / kg (x 10 ⁻⁵)	⊙ 2.580	2.684	3.017
Αριθμός κινητών τηλεφώνων, αεσοούαρ, μπαταριών που συλλέχτηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης	⊙ 18.252	29.567	105.893
Απόσταση –κατά προσέγγιση– πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)	⊙ 1.363.259	1.575.240	2.132.191
Αριθμός ειδικών κατασκευών	⊙ 18	21	45
Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)	⊙ 34.500	4.500	25.100
Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων (€)	⊙ 245.550	367.690	396.810
Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιλανθρωπικό σκοπό (€)	⊙ 0	11.284	0
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 τον ιστότοπο vodafone.com. 2. Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το ποσό που απεικονίζεται είναι συσσωρευμένο από την ημερομηνία έναρξης της εταιρείας. 3. 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.			
⊙ Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 89-91, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

- A**
AccountAbility Standards www.accountability.org.uk
Alpha Bank www.alpha.gr
-
- Άμεση Δράση Αστυνομίας** www.astynomia.gr
Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ) www.afis.gr
Ανθρώπινοι Άνθρωποι www.anthropinoi-anthropoi.gr
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης www.auth.gr
Άρσις Κοζάνης www.arsisKozanis.blogspot.gr
Άρτος Δράση http://artosdrasi.rei.gr
Αρχή Διοίκησης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) www.adae.gr
Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα www.dpa.gr
Αττική Οδός www.aodos.gr
- B**
Blind.gr www.blind.gr
- C**
Capital Link http://greece.capitallink.gr/
Corporate Social Responsibility Europe www.csreurope.org
CR Index www.cri.org.gr
- Γ**
Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας www.civilprotection.gr
Γατροί του Κόσμου www.mdmgreece.gr
- Δ**
Δεσμός http://desmos.org
Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) www.dei.gr
Δήμος Αγίας Βαρβάρας www.agiavarvara.gr
Δήμος Αιγάλεω www.aigaleo.gr
Δήμος Ηρακλείου Κρήτης www.heraklion.gr
Δήμος Ιθάκης www.ithaki.gr
Δήμος Κεφαλλονιάς www.kefallonia.gov.gr
Δήμος Περάματος www.dperama.gr
Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) www.icnirp.de
Διεθνής Οργάνωση Βιοπολιτικής http://biopolitics.gr
Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού www.ddp.org.gr
Διογένης ΜΚΟ www.shedia.gr/about-us/
Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος www.astynomia.gr
- E**
Effie Hellas www.effiehellas.gr
ERMIS Awards www.ermisawards.gr
-
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)** www.eett.gr
- Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων - Προαγωγής Υγείας** www.ddy.gr
Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας www.grnet.gr
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) www.ekab.gr
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας www.ekabv.gr
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο www.ntua.gr
Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων www.eom.gr
Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.ΣΥ.Δ.) www.esyd.gr
Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) www.eeae.gr
Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) www.socped.gr
Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο www.hasiad.gr
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη www.csrhellas.gr
Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN GR www.eben.gr
Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός www.redcross.gr
Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) www.elot.gr
Επιμελητήριο www.amcham.gr
«ΕΝΗΓΜΑ» Ενημερωτικό Πρόγραμμα για την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία www.enigma-program.gr
«ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας www.hermes-program.gr
Εταιρεία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων www.ease.gr
Εταιρεία Νόσου Alzheimer και Συναφών Διαταραχών Αθηνών www.alzheimerathens.gr
Εταιρεία Παροχής Αερίου www.aerioattikis.gr
Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου (ΕΨΥΠΕ) www.epsype.gr
Ευρωπαϊκή Επιτροπή http://ec.europa.eu
- F**
First Data www.firstdata.com/en_gr/
FLOCAFE www.flocafe.gr
FTSE4GOOD www.ftse.com
- G**
Global e-Sustainability Initiative www.gesi.org
- Global Reporting Initiative (GRI)** www.globalreporting.org
GOODY'S www.goodysnat.com
GreenLight www.eu-greenlight.org
GSM Association www.gsma.com
GSM Europe www.gsm-eur.com
- H**
Hellas online www.hol.gr
- I**
International Organization for Standardization www.iso.org
International Telecommunications Union www.itu.int
-
- Ιατρικό Αθηνών** www.iatriko.gr
Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού www.ime.gr
IKE- Χατζηπατέρειο Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών www.ike.org.gr
Ινστιτούτο Καταναλωτών www.newinka.gr
- K**
KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. www.kpmg.gr
-
- Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ)** www.tmth.edu.gr
Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ) www.kethea.gr
Κέντρο Στήριξης Κακοποιημένων Γυναικών «Καταφύγιο Γυναίκας» www.katafygiogynaikas.org/prostasia
- L**
Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) www.greece.lrqa.com
- M**
Meda Communication www.meda.gr
Microsoft www.microsoft.com
-
- Μουσείο της Πόλεως των Αθηνών**
Ίδρυμα Βούρου-Ευταξία http://athenscitymuseum.gr
- N**
Napster www.vodafone.gr/napster
Netpolis www.netpolisgame.gr
- O**
Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ) www.okana.gr
- Π**
Παγκόσμιος Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (GSM Association) www.gsmworld.com
Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας www.who.int/en/
Παιδικά Χωριά «SOS» www.sos-villages.gr
Πανεπιστήμιο Πειραιώς www.unipi.gr

P

PRAKSIS www.praksis.gr/el
Procter and Gamble www.epithimies.gr

Q

Quality Net Foundation
www.qualitynetfoundation.gr

S

Social Media Awards
www.socialmediaawards.gr

Σ

ΣΚΑΪ
www.skai.gr
Σύλλογος Μέρμινας Α.με.Α. Νοητικής Υστέρησης Ν.Ροδόπης «Άγιοι Θεόδωροι»
www.facebook.com/ag.theodoroi
Σύλλογος Συνδρόμου Down Ελλάδος
http://down.gr/site
Συμβούλιο της Επικρατείας
www.ste.gr
Συμβούλιο του ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη www.sevcsd.org.gr
Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδας
www.sde.gr
Σώμα Ελλήνων Προσκόπων
www.sep.org.gr

T

Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy
www.telecomindustrydialogue.org

Το Χαμόγελο του Παιδιού
www.hamogelo.gr

V

Vidavo www.vidavo.gr
Vodafone CU www.vodafonecu.gr
VPRC www.vprc.gr

W

World Business Council for Sustainable Development
www.wbcsd.ch

Y

Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας www.ypoian.gr
Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου
www.yen.gr
Υπουργείο Υγείας www.moh.gov.gr
Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
www.minocp.gov.gr

X

Χριστιανική Αδελφότητα Νέων Θεσσαλονίκης
www.ymca.gr

A

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
BS British Standard
C
CO₂ Διοξείδιο του άνθρακα (Carbon dioxide)
CSR Corporate Social Responsibility
Γ
ΓΓΠΠ Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας
Δ
ΔΓ/ΔΑ Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
ΔΕΗ Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
E
EBEN GR Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής
ΕΕΑΕ Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
EMF Electromagnetic Field (Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία)
ΕΕΤΤ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΚΑΒ Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΕ Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
ΕΚΠΠΥ Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας
ΕΛΟΤ Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΠΟ Έγκριση περιβαλλοντικών όρων
Ε.ΣΥ.Δ. Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.
ΕΨΥΠΕ Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου
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)
HOL hellas online
I
ICNIRP Διεθνής Επιτροπή από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection)
ICT Information Communication Technology
ISO International Organization for Standardization
IEK Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
K
kg Kilogram
Kw Kilowatt
Kwh Kilowatthour (Κιλοβατώρα)

ΚΕΘΕΑ Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

L

LRQA Lloyd's Register Quality Assurance
lt Litre

M

Mb Megabyte
MTX Κέντρο Μεταγωγής
MWR Megawatthour (Μεγαβατώρα)
ΜΠΕ Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων
m³ Κυβικό Μέτρο (cubic metre)

O

O.C.R. Optical Character Recognition
ODP Δυναμικό Καταστροφής του Όζοντος (Ozone Depleting Potential)
ΟΚΑΝΑ Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών

P

Pb Μόλυβδος (Lead)
PV Φωτοβολταϊκό σύστημα (Photovoltaic)

Π

Π.Α.Ε. Ποδοσφαιρική ανώνυμη εταιρεία
Π.Π.Δ. Πρότυπες περιβαλλοντικές διατάξεις

S

SAR Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate)
SIM Subscriber Identity Module
SMS Short Message Service

Σ

ΣΒ Σταθμός Βάσης
ΣΕΒ Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων
ΣΕΠ Σώμα Ελλήνων Προσκόπων
ΣΤΑΤ Σύλλογος Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών

T

TRX Transceiver

T

Tn Τόνος (Ton)
ΤΕΙ Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
τ.μ. Τετραγωνικό μέτρο

Y

ΥΠΑ Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΕ Υγειονομική Περιφέρεια

W

WBSCSD World Business Council for Sustainable Development

X

ΧΑΝΘ Χριστιανική Αδελφότητα Νέων Θεσσαλονίκης
ΧΥΤΑ Χώρος Υγιεινομικής Ταφής Απορριμμάτων

-

€ Ευρώ

3G 3ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο
4G 4ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Στρατηγική και ανάλυση		4.7 Καθορισμός προσόντων του Δ.Σ. σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	1, 7-11
1.1 Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου	1	4.8 Δηλώσεις αποστολής και αξιών	2-3, 7-11, 36-38
1.2 Κύριες επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	1, 2-3, 4, 6-19	4.9 Άσκηση Διακυβέρνησης από το Δ.Σ.	7-11, 15-18, 43-45
Οργανωτικό προφίλ		4.10 Αξιολόγηση της επίδοσης του Δ.Σ.	7-11, 16-17, 42-45
2.1 Επωνυμία οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	4	4.11 Προσέγγιση πρόληψης/αρχή πρόληψης	2-3, 11-12, 21-22, 58-59
2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	5	4.12 Αρχές/καταστατικοί χάρτες ανεπτυγμένοι εξωτερικά	2-3, 12-13, 18-19, 33-36
2.3 Λειτουργική δομή οργανισμού	6-19	4.13 Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	12-13, 45
2.4 Τοποθεσία έδρας οργανισμού	4	4.14 Κατάλογος ενδιαφερομένων μερών	12-13
2.5 Χώρες δραστηριοποίησης	4	4.15 Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών	12-13
2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας	4	4.16 Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	2-3, 11, 12-13, 16, 19, 23-24, 38, 40-45
2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται	5, 80-81	4.17 Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	3, 12-13, 19, 21-26, 34-36
2.8 Μεγέθη οργανισμού	5, 53, 80-81	Δείκτες οικονομικής επίδοσης	
2.9 Σημαντικές μεταβολές στον οργανισμό	1, 5	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	1, 80-81
2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν	5	EC1 Άμεση οικονομική αξία	1, 5, 80-81
Παράμετροι απολογισμού		EC2 Επιπτώσεις λόγω κλιματικών αλλαγών	1, 2-3, 49, 51-55, 63-64
3.1 Περίοδος απολογισμού	4	EC3 Καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	47
3.2 Προγενέστερος απολογισμός	4	EC4 Χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση	Η Vodafone δεν δέχθηκε σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση και η τελευταία δεν κατέχει μερίδιο στο μετοχικό κεφάλαιο της Vodafone.
3.3 Κύκλος απολογισμού	4		39, 40, 41
3.4 Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	4	EC5 Ποσοστό του τυπικού βασικού μισθού ανάλογα με το φύλο σε σύγκριση με τον τοπικό ελάχιστο μισθό σε σημαντικές περιοχές δραστηριοποίησης	36-38
3.5 Καθορισμός περιεχομένου	2-3, 4, 11-13	EC6 Διαχείριση τοπικών προμηθευτών	Μη ουσιαστικό.
3.6 Όριο απολογισμού	4	EC7 Προσλήψεις προσωπικού από τοπικές κοινότητες	21-26, 62-73
3.7 Περιορισμοί στο πεδίο ή όριο του απολογισμού	2-4	EC8 Επενδύσεις υποδομής	27-32, 64-67, 80-81
3.8 Κοινοπραξίες, θυγατρικές εταιρείες και εκχωρούμενες εργασίες	4	EC9 Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	
3.9 Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	4, 47, 50, 57-59, 60-61, 80-81	Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης	
3.10 Επιπτώσεις τυχόν αναθεώρησης πληροφοριών	5, 50-55	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	1, 7-11, 48-61
3.11 Αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς	4-5, 50-55	EN1 Ποσότητα χρησιμοποιούμενων υλικών	Μη ουσιαστικό - Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής
3.12 Θέση τυπικών δημοσιοποιήσεων GRI	84-87	EN2 Ανακυκλωμένα υλικά	50-55, 80-81
3.13 Εξωτερική διασφάλιση	4, 89-91	EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	50-55, 80-81
Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή		EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	50-55
4.1 Δομή διακυβέρνησης	7-11, 15-16	EN5 Εξοικονόμηση ενέργειας	50-54, 64
4.2 Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	7-11	EN6 Πρωτοβουλίες για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	60-61, 63-64
4.3 Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	7-11	EN7 Πρωτοβουλίες για μείωση έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	
4.4 Συμμετοχή μετόχων/εργαζομένων	11, 19, 40, 42-43		
4.5 Αποδοχές και επίδοση στελεχών	43-45, 80-81		
4.6 Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο	7-11, 15-16		

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
EN8 Άντληση νερού	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης της Επίδρασης της εταιρείας: 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 των τριών εβδομάδων για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν τη μακροχρόνια σχέση εργασίας των εργαζομένων. 45-47
EN11 Διαχείριση γαιών σε ευαίσθητες περιοχές	Μη ουσιαστικό - Παρόλ' αυτά η Vodafone αξιολογεί πιθανή επίπτωση στη βιοποικιλότητα κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του δικτύου της.	LA6 Εκπροσώπηση εργατικού δυναμικού σε κοινές επιτροπές υγείας και ασφάλειας	
EN12 Βιοποικιλότητα σε ιδιόκτητες εκτάσεις		LA7 Επαγγελματικοί τραυματισμοί και απουσίες	45-47, 80-81
EN16 Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	50, 80-81	LA8 Ενημέρωση σε θέματα σοβαρών ασθενειών	45-47
EN17 Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	80-81, 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.	LA10 Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο	43-45
EN18 Πρωτοβουλίες για μείωση αερίων θερμοκηπίου	50	LA11 Δια βίου μάθηση	43-45
EN19 Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον	59	LA12 Εξέλιξη σταδιοδρομίας εργαζομένων	40, 43-45, 80-81
EN20 Εκπομπές NOx και SOx	51	LA13 Ανάλυση εργαζομένων και σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης	40-41
EN21 Υδάτινα απόβλητα	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης της Επίδρασης της εταιρείας. 48-61	LA14 Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών	41, Η Vodafone παρέχει την ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτως φύλου. 41
EN22 Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης	Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν. 48-61	LA15 Επιστροφή στην εργασία και τα ποσοστά διατήρησης μετά τη γονική άδεια, ανά φύλο	
EN23 Σημαντικές διαρροές		Δείκτες κοινωνικής επίδρασης: Ανθρώπινα δικαιώματα	
EN26 Περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	58-59, 80-81	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	2-3, 7-12, 36-38
EN27 Υλικά συσκευασίας	23, 80-81	HR1 Συνεκτίμηση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις επενδυτικές συμφωνίες	7, 36-38, Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών. 7, 11, 36-38
EN28 Κυρώσεις για μη συμμορφώσεις	60-61, 80-81	HR2 Αξιολόγηση προμηθευτών για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	
EN29 Περιβαλλοντικές επιδράσεις λόγω μεταφορών		HR3 Εκπαίδευση εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας τους και τα ανθρώπινα δικαιώματα	7, 18, 43-45
Δείκτες κοινωνικής επίδρασης: Πρακτικές εργασίας και αξιοπρεπής εργασία		HR4 Διακρίσεις	7-11, 40
Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	7-11, 39-47	HR5 Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις	11, 36-38, 40-41
LA1 Κατανομή εργατικού δυναμικού	41, 80-81	HR6 Παιδική εργασία	36-38, 40
LA2 Ποσοστό κίνησης προσωπικού	41	HR7 Εξαναγκασμένη εργασία	11, 36-39, 40
LA3 Παροχές σε εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	47	HR10 Ποσοστό και σύνολο λειτουργιών που αποτελούν αντικείμενο ελέγχων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα	2-3, 7-12, 36-38, 40-41
LA4 Συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης	40-41	HR11 Αριθμός παραπόνων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, ο οποίος κατατέθηκε, αντιμετωπίστηκε και επιλύθηκε μέσω του σχετικού μηχανισμού	7-11, 36-38, 40-41

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Κοινωνία SO1 Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής SO2 Επιδράσεις στις κοινότητες SO3 Κίνδυνοι διαφθοράς SO4 Εκπαίδευση σε θέματα κατά της διαφθοράς SO5 Αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς SO6 Δημόσια πολιτική και πολιτικά λόμπι SO7 Συνεισφορές/δωρεές σε πολιτικά κόμματα και πολιτικούς SO8 Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά SO9 Κυρώσεις για μη συμμόρφωση SO10 Λειτουργίες με δυνητικές ή αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες	1, 7-11, 21-26, 62-73 2-3, 12-14, 21-26, 36-38, 80-81 7-11, 17-18, 36-38 7-11, 17-18, 36-38 7-11, 17-18, 36-38 7-8, http://www.vodafone.com/content/index/about/about_us/policy.html 7-8, http://www.vodafone.com/content/index/about/about_us/sustainability/managing_sustainability/public_policy.html 80-81 7-11, 13-15, 16-17, 80-81 2-3, 12-14, 21-22, 36-38, 48-61	SO10 Μέτρα πρόληψης και μείωσης στη λειτουργία με δυνητικές ή αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Ευθύνη για τα προϊόντα Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής PR1 Κύκλος ζωής προϊόντος PR3 Πληροφορίες για το προϊόν PR6 Προγράμματα επικοινωνιών marketing PR7 Μη συμμορφώσεις πρακτικών marketing PR8 Ιδιωτικότητα του πελάτη PR9 Μη συμμορφώσεις προϊόντων	2-3, 12-14, 21-22, 36-38, 48-61 7-11, 21-33 19, 21-26, 33, 38, 58-59, 61 33, 34-36, 38, 61 26-27 13-15 13-15
Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Εσωτερικές λειτουργίες IO1 Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου IO2 Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές IO3 Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού IO4 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα IO5 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης IO6 Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα IO7 Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης IO8 Δεδομένα τοποθεσιών	1, 80-81 Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation), σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. 22, 45-47 22 21-26 22 13-14, 21-26 Το σύνολο της πληροφορίας που απαιτεί ο εν λόγω δείκτης, χαρακτηρίζεται από τη Vodafone ως εμπιστευτική. Παρόλ'αυτά η Vodafone δημοσιοποιεί τις κοινές τοποθετήσεις με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας.	Παροχή πρόσβασης PA1 Απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές PA2 Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης PA3 Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας PA4 Επίπεδο διαθεσιμότητας	Στη Vodafone αναπτύσσουμε τηλεπικοινωνιακές υποδομές προκειμένου να παρέχουμε κάλυψη και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες επικοινωνίας και ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε όλη την επικράτεια συμπεριλαμβανοντας πέρα από τις αστικές / ημιαστικές περιοχές απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, οικισμούς χαμηλής πληθυσμιακής πυκνότητας, οδικές διαδρομές και σχεδόν το σύνολο της θαλάσσιας επιφάνειας της χώρας. 65-66 17, www.vodafone.gr www.vodafone.gr 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.

Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
PA5 Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος	26-33	Τεχνολογικές εφαρμογές	
PA6 Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων	17, 68-69	TA1 Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών	51-55, 60, 63-64
PA7 Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης	34-36	TA2 Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων	60-61, 63-64
PA8 Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας	21-26, 33	TA3 Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών	63-64, http://www.eekt.gr/ΜελέτεςΈρευνες/ΜελέτεςΕΕΚΤ/tabid/121/language/el-GR/default.aspx
PA9 Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	22, 25-26, http://www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/mpmh/scientific_research/research_programmes.html	TA4 Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες	63-64, http://www.eekt.gr/ΜελέτεςΈρευνες/ΜελέτεςΕΕΚΤ/tabid/121/language/el-GR/default.aspx
PA10 Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων	26-27	TA5 Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες	www.vodafone.gr
PA11 Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση	2-3, 12-13, 19, 33, 34-36, 54-55, 58-59, 63-64		

Επεξήγηση
Οι παραπάνω απαιτήσεις-δείκτες αναφέρονται στα Sustainability Reporting Guidelines του GRI (2011) και το GRI Telecommunications Sector Supplement (2003). Με γκρι χρώμα παρουσιάζονται οι πρόσθετοι δείκτες GRI.

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI (Έκδοση 3.1) στον Απολογισμό

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	C	C+	B	B+	A	A+
ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΡΟΗ Απολογισμός για: → 1.1 → 2.1-2.10 → 3.1-3.8, 3.10-3.12 → 4.1-4.4, 4.14-4.15.	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΦΟΡΕΑ	Απολογισμός για όλα τα κριτήρια του επιπέδου C, καθώς και για → 1.2 → 3.9, 3.13 → 4.5-4.13, 4.16-4.17.	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΦΟΡΕΑ	Όπως στην απαίτηση για το επίπεδο B.	
	Δεν απαιτείται.		Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Πρακτικής για κάθε Κατηγορία δείκτη.		Διοικητική Πρακτική που δημοσιοποιήθηκε για κάθε Κατηγορία δείκτη.	
	Απολογισμός για τουλάχιστον 10 Δείκτες επίδοσης συμπεριλαμβάνοντας τουλάχιστον έναν από τους δείκτες για την κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον.		Απολογισμός για τουλάχιστον 20 Δείκτες επίδοσης συμπεριλαμβάνοντας τουλάχιστον έναν από τους δείκτες για την οικονομία, το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, την κοινωνία και την ευθύνη για τα προϊόντα.		Απολογισμός για κάθε κύριο δείκτη και Συμπλήρωμα για συγκριμένο κλάδο* κάνοντας σχετική μνεία στην αρχή της ουσιαστικότητας είτε α) καταρτίζοντας απολογισμό για το δείκτη, είτε β) εξηγώντας το λόγο για την παράλειψή του.	

* Συμπλήρωμα κλάδου σε τελική έκδοση

Στόχος του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας μας, είναι να συνεχίσουμε να λειτουργούμε υπεύθυνα, να κάνουμε αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων, της ενέργειας και των υλικών και να αξιοποιούμε την τεχνολογία μας και να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, αλλά και της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα για την υλοποίηση προγραμμάτων που στόχο έχουν την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας.

Το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone καθορίζεται μέσα από την ετήσια ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας μας σε συνδυασμό με την τακτική διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Από εκεί προκύπτουν τα «Ουσιώδη Θέματα» για την εταιρεία και σύμφωνα με αυτά καθορίζουμε τους τομείς που επικεντρώνουμε τη δράση μας, σύμφωνα με τις αρχές του AA1000 APS. Στόχος μας είναι οι αρχές του προτύπου AA1000APS να διαπνέουν τη διαχείριση του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και το περιεχόμενο του αντίστοιχου Απολογισμού της εταιρείας.

Συνεχίζουμε να αντιμετωπίζουμε την πρόκληση της διάχυσης των αρχών του προτύπου AA1000 και της ενσωμάτωσής τους στο σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας. Για την εταιρεία, εξακολουθεί να αποτελεί προτεραιότητα η συνεχής ενημέρωση, αλλά και εκπαίδευση των Ενδιαφερόμενων Μερών σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ώστε η διαβούλευση μαζί τους να επιφέρει πρόσθετη αξία για την εταιρεία.

Συμμετοχικότητα

Για να εντοπίσουμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, αξιολογούμε τις ομάδες της κοινωνίας που επηρεάζονται ή επηρεάζουν τη λειτουργία της εταιρείας. Στη συνέχεια προχωρούμε σε αναγνώριση και καταγραφή των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερόμενων Μερών, μέσα από συναντήσεις (face-to-face meetings), ποσοτικές (in-depth) και ποιοτικές έρευνες, καθώς και focus groups. Με αυτό τον τρόπο ενδυναμώνουμε το διάλογο και δημιουργούμε το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και ανταλλαγή απόψεων. Μέσα από το συγκεκριμένο διάλογο ενισχύεται η πεποίθησή μας ότι κατανοούμε τις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, καθώς και τη βεβαιότητα ότι διαχειριζόμαστε τα θέματα που τους απασχολούν. Συνεχίζουμε να δεσμευόμαστε ότι θα προσπαθούμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Ειδικότερα, όσον αφορά στην Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών η οποία πραγματοποιείται περίπου ανά διετία, επανεξετάσαμε τη συχνότητα εφαρμογής της και διερευνούμε τη δυνατότητα διεξαγωγής μίας σύντομης έρευνας ανά έτος και μίας πιο εκτεταμένης ανά διετία. Αυτή η αλλαγή πιστεύουμε ότι θα μας βοηθήσει να διαχειριζόμαστε καλύτερα τα θέματα που τους ενδιαφέρουν, σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Ουσιαστικότητα

Από την έναρξη της λειτουργίας της εταιρείας, εστιάζουμε σε τομείς που είναι σημαντικοί για τη λειτουργία της εταιρείας και σε τομείς που έχουν αναδείξει ως σημαντικούς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Επιπλέον, οι τρέχουσες κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες αναδεικνύουν και νέους τομείς στους οποίους η εταιρεία μπορεί να συμβάλει μέσα από την τεχνολογία της. Συμπερασματικά οι πιο ουσιαστικοί τομείς για την Vodafone είναι:

Υπεύθυνη Λειτουργία

1. Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου
2. Πελάτες
3. Ασφαλής Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους
4. Εφοδιαστική Αλυσίδα
5. Εργαζόμενοι

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

6. Εξοικονόμηση Ενέργειας και Χρήση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
7. Ανακύκλωση
8. Χρήση και Προώθηση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

Συμβολή στη Βιώσιμη

Ανάπτυξη της Κοινωνίας

9. Αξιοποίηση της τεχνολογίας, των προϊόντων και υπηρεσιών της κινητής επικοινωνίας με στόχο:
 - τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας
 - τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας

10. Υλοποίηση προγραμμάτων σε συνεργασία με έγκριτους φορείς που στόχο έχουν την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας.
11. Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων

Μέσα από τις σελίδες του Απολογισμού, περιγράφονται συγκεκριμένα προγράμματα με μετρήσιμα αποτελέσματα που έχει αναπτύξει η εταιρεία στους παραπάνω τομείς.

Ανταπόκριση

Προσπαθούμε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών μας, μέσα από την ανατροφοδότηση που προκύπτει από τη διαβούλευση μαζί τους. Οι ανάγκες και προσδοκίες που εκφράζονται λαμβάνονται υπόψη σε σχέση με τη λειτουργία της εταιρείας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, σε κάθε πρόγραμμα που εφαρμόζουμε, να θέτουμε συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους, που αφορούν σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, τους οποίους και δημοσιοποιούμε. Ανεξάρτητα από το βαθμό επίτευξης του εκάστοτε στόχου, δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων μας σε μία προσπάθεια ενίσχυσης της διαφάνειας.

Παραμένει στο επίκεντρο του οράματός μας, η διερεύνηση και ανάπτυξη ευκαιριών που μπορούν μέσω της τεχνολογίας μας, να συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, των επιχειρήσεων, αλλά και της κοινωνίας γενικότερα.

Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στρατηγικά στον τομέα της αξιοποίησης της τεχνολογίας μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας, σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο και καταγράφουμε την πορεία μας στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η αξιοποίηση αυτή εστιάζει σε τομείς που αφορούν, στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, στην ισότιμη πρόσβαση σε ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας για πολίτες απομακρυσμένων περιοχών, αλλά και την ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία. Παράλληλα, η εταιρεία επενδύει σε προγράμματα που υλοποιούν αξιόπιστοι φορείς και τα οποία δίνουν λύση σε ουσιαστικές ανάγκες της σημερινής κοινωνίας.

Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Vodafone

Η VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. (εφεξής η «Vodafone» ή «Εταιρεία») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής έκθεσης «Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013-2014» (εφεξής «Έκθεση») της Εταιρείας για την περίοδο 1η Απριλίου 2013 - 31η Μαρτίου 2014, προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της και της αυτόβουλης δήλωσης της Εταιρείας σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI).

Ποια στοιχεία περιελήφθηκαν στο εύρος της εργασίας μας;

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000¹ και τις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008)² για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2) στα παρακάτω στοιχεία της Έκθεσης (περιοχές διασφάλισης):

1. την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)³, όπως αυτή περιγράφεται στη σελίδα 88 της Έκθεσης,
2. την αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 6-19 της Έκθεσης,
3. τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 74-79 της Έκθεσης,
4. την αξιοπιστία στοιχείων επίδοσης για το 2013-2014 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 80-81 της Έκθεσης,
5. την αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI) στην Έκθεση, συμπεριλαμβανομένων των εξειδικευμένων δεικτών για τον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η φύση, η χρονική διάρκεια και η εμβέλεια των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες διενεργούνται στο πλαίσιο των εργασιών απόδοσης διασφάλισης περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχουν χαμηλότερου επιπέδου διασφάλιση στα στοιχεία τα οποία εμπίπτουν στην εργασία περιορισμένου εύρους διασφάλισης. Οι αναγνώστες θα πρέπει λάβουν υπόψη ότι το «μέτριο» επίπεδο διασφάλισης («moderate» level of assurance) κατά το πρότυπο AA1000AS (2008) είναι συνακόλουθο με τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους κατά το πρότυπο ISAE 3000.

Δεν μας ανετέθη η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Ποια κριτήρια σύνταξης απολογισμού χρησιμοποίησε η Vodafone;

Η Vodafone εφαρμόζει τα κριτήρια του προτύπου AA1000APS (2008) για τις τρεις αρχές του προτύπου: της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως περιγράφονται στη σελίδα 88 της Έκθεσης.

Για την Έκθεση, η Vodafone εφαρμόζει τις Κατευθυντήριες Οδηγίες έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας (G3.1) που έχει εκδώσει το GRI όπως δηλώνεται στη σελίδα 1 της Έκθεσης. Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

Τι εξαιρέθηκε από το εύρος της εργασίας μας;

Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε τα χρηματοοικονομικά στοιχεία της Εταιρείας τα οποία περιέχονται στην Έκθεση.

Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Vodafone, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2013-2014.

Ποιο πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου χρησιμοποιήσαμε;

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του προτύπου ISAE 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Οι εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 δεν περιορίζονται στη διερεύνηση του τρόπου και του βαθμού που ένας οργανισμός εφαρμόζει το πρότυπο AA1000APS (2008), αλλά προχωρούν και στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας επιλεγμένων πληροφοριών επίδοσής του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

1. Διεθνές Πρότυπο Έργων Διασφάλισης (ISAE) 3000: Έργα Διασφάλισης εκτός Ελέγχων ή Επισκοπήσεων επί Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).
2. Πρότυπο AA1000 Assurance Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.
3. Πρότυπο AA1000 Principles Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας με βάση τον Κώδικα Ηθικής για Επαγγελματίες Λογιστές (Code of Ethics for Professional Accountants - IFAC) ο οποίος απαιτεί, ανάμεσα σε άλλες υποχρεώσεις, την ανεξαρτησία των μελών της ομάδας διασφάλισης και του οργανισμού που την παρέχει, συμπεριλαμβανομένης της μη συμμετοχής τους στη συγγραφή της Έκθεσης. Ο Κώδικας περιέχει λεπτομερείς απαιτήσεις σχετικά με την ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, εμπιστευτικότητα, και επαγγελματική επάρκεια και συμπεριφορά. Η KPMG έχει εσωτερικά συστήματα και διεργασίες για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτόν τον Κώδικα καθώς και για την πρόληψη πιθανών θεμάτων ανεξαρτησίας. Τα μέλη της ομάδας που διενήργησαν τις εργασίες μας καλύπτουν διαφορετικές περιοχές εξειδίκευσης και έχουν εκτεταμένη εμπειρία σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης (συμπεριλαμβανομένων περιβαλλοντικών, κοινωνικών και χρηματοοικονομικών θεμάτων) και διασφάλισης περιεχομένου απολογισμών βιωσιμότητας.

Τι κάναμε για να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας;

Σχεδιάσαμε και διενεργήσαμε τις εργασίες μας προκειμένου να συγκεντρώσουμε όλα τα στοιχεία, τη σχετική τεκμηρίωση, τις πληροφορίες και τις επεξηγήσεις που θεωρήσαμε απαραίτητα σε σχέση με το προαναφερθέν εύρος της εργασίας μας. Ακολουθήσαμε τις κάτωθι αναφερόμενες διαδικασίες κατά τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικές τεχνικές συλλογής στοιχείων τεκμηρίωσης, όπως επεξηγούνται στη συνέχεια:

- Ερωτήματα προς τη διοίκηση προκειμένου να κατανοήσουμε τις διεργασίες της Εταιρείας σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της, καθώς και να αξιολογήσουμε τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα των διεργασιών επικοινωνίας/συζητήσεων της Vodafone με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με την ανώτερη διοίκηση και τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της Vodafone σχετικά με τη στρατηγική και τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων, και την εφαρμογή τους εντός της επιχείρησης.

- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Vodafone τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε τα συστήματα και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της Έκθεσης, σε επίπεδο Εταιρείας. Επίσης, σχετικά με τα επιλεγμένα στοιχεία επίδοσης τα οποία εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας μας, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση την αξιοπιστία πρωτογενών και επεξεργασμένων πληροφοριών.
- Διερεύνηση των δηλώσεων και επεξηγήσεων της Vodafone σχετικά με τον βαθμό επίτευξης των στόχων της με τη συλλογή σχετικής τεκμηρίωσης, η οποία συμπεριλαμβάνει εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα όπως αλληλογραφία, πρακτικά συναντήσεων, εκθέσεις / αναφορές, παρουσιάσεις και αποτελέσματα ερευνών και μετρήσεων.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αθήνα, που επιλέχθηκαν με βάση την ανάλυση κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια.
- Έρευνα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στο διαδίκτυο για διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τη Vodafone κατά την περίοδο αναφοράς.
- Επισκόπηση της Έκθεσης προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν αναφορές οι οποίες διαστρεβλώνουν ή είναι ανακόλουθες με τα ευρήματά μας.
- Έλεγχος του Πίνακα Αντιστοίχισης Δεικτών GRI που κατάρτισε η Vodafone, ώστε να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής A+ του GRI.

Ποια είναι τα συμπεράσματά μας;

Τα συμπεράσματα που ακολουθούν θα πρέπει να διαβαστούν λαμβάνοντας υπόψη την περιγραφή και το εύρος της εργασίας μας, όπως αναφέρεται παραπάνω.

Περιοχή διασφάλισης 1: Για τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης του προτύπου AA1000APS (περιορισμένου εύρους διασφάλισης):

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή της Vodafone στη σελίδα 88 της Έκθεσης για την ευθυγράμμιση της Εταιρείας με τις αρχές του προτύπου AA1000APS (2008), δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα. Χωρίς να επηρεάζεται το συμπέρασμά μας, προτείνονται τα παρακάτω:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, η Vodafone θα πρέπει να διατηρήσει και να αναπτύξει περαιτέρω το υφιστάμενο μοντέλο διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, το οποίο σύμφωνα με τις πρόσφατες τροποποιήσεις, προβλέπει συχνότερη επαφή με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η Vodafone θα πρέπει να διατηρήσει τις υφιστάμενες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιωδών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με τη δημοσίευση του τρόπου χειρισμού των διαφωνιών ή διλλημάτων αναφορικά με τις διαφορετικές προσδοκίες που προκύπτουν σχετικά με την ουσιαστικότητα.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η Vodafone θα μπορούσε να ενισχύσει την υφιστάμενη συνεργατική προσέγγιση όσον αφορά στην ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των ενδιαφερομένων μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει, προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί την αντίστοιχη επίδοσή της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Περιοχές διασφάλισης 2, 3 και 4: Για την αξιοπιστία επιλεγμένης ενότητας, επιλεγμένων στοιχείων επίδοσης, και των αποτελεσμάτων επιλεγμένων στόχων (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 6-19 της Έκθεσης, τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 74-79 της Έκθεσης, και η αξιοπιστία των στοιχείων επίδοσης για το 2013-2014 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 80-81 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένα με ακρίβεια σε όλα τα ουσιαστικά θέματα.

Περιοχή διασφάλισης 5: Για την αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής του GRI (περιορισμένου εύρους διασφάλιση):

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής A+ του GRI στις σελίδες 1 και 87 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιαστικά θέματα.

Χωρίς να επηρεάζονται τα συμπεράσματά μας για όλες τις περιοχές διασφάλισης, όπως παρουσιάστηκαν ανωτέρω, παρέχουμε στη διοίκηση της Vodafone ένα υπόμνημα για εσωτερική χρήση στην οποία παρουσιάζονται σε εκτενέστερη λεπτομέρεια συγκεκριμένα ευρήματά μας και περιοχές προς βελτίωση.

Αρμοδιότητες

Η διοίκηση της Vodafone είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης, καθώς και των πληροφοριών και των δηλώσεων που περιέχονται σε αυτή. Είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και των ουσιαστικών θεμάτων, για τον καθορισμό στόχων αναφορικά με την επίδοση της Εταιρείας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και για τη θέσπιση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της εταιρικής επίδοσης από τα οποία προέρχεται η σχετική δημοσιοποιημένη πληροφόρηση.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας σε σχέση με το εύρος της εργασίας μας που παρουσιάζεται παραπάνω. Η παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου έχει εκπονηθεί αποκλειστικά για τη Vodafone με βάση τους συμβατικούς όρους συνεργασίας που συμφωνήθηκαν. Η εργασία μας διενεργήθηκε ώστε να είναι δυνατό να εκθέσουμε στην Εταιρεία τα θέματα στα οποία αναφέρεται η έκθεση διασφάλισης περιεχομένου και για κανένα άλλο σκοπό. Δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε καμία ευθύνη σε κανέναν άλλο εκτός της VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. για την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση διασφάλισης περιεχομένου ή για τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε.

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς

Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 2 Δεκεμβρίου 2014



Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®.



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
vodafone.gr