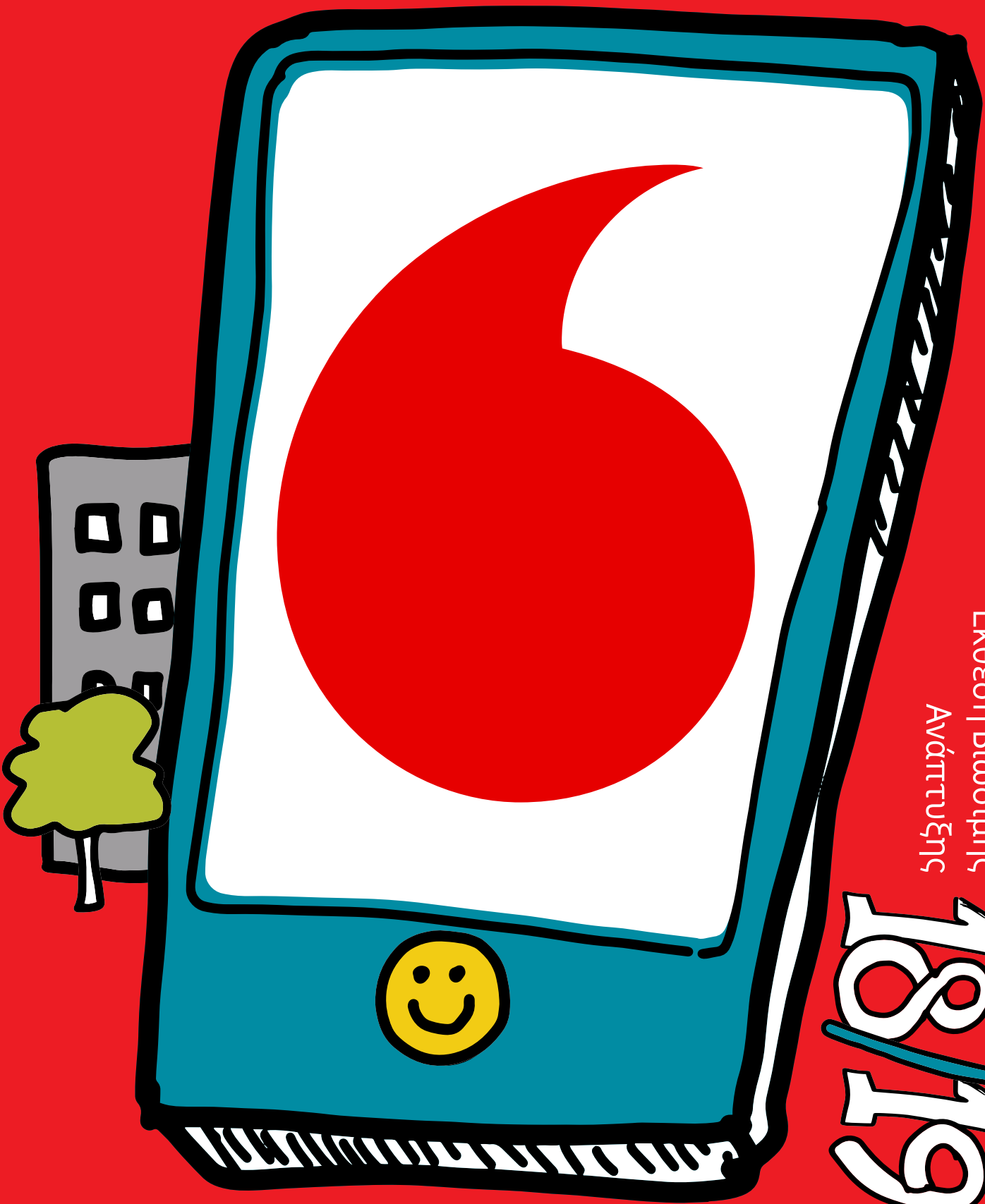




Εκθεση Βιώσιμης
Ανάπτυξης

18/19

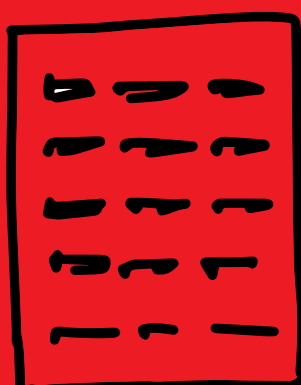




Περιεχόμενα

05	Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου	35	Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	61	Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή
07	Σχετικά με την Έκθεση	37	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών	67	Εθελοντισμός Εργαζομένων
08	Η Vodafone με μια ματιά	40	Ανάπτυξη Δικτύου	69	Ίδρυμα Vodafone
14	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	45	Εμπειρία Πελάτη, Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο	75	Συνοπτική περιγραφή λοιπών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης
23	Υπεύθυνη Λειτουργία	50	Εμπειρία Πελάτη, Τιμολογιακή Πολιτική	80	Πίνακας Προτύπων GRI
29	Συμβολή στην Απασχόληση	53	Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας	85	Εφαρμογή AA1000
		57	Ανάπτυξη Δεξιοτήτων & Στήριξη της Απασχόλησης των Νέων		

Είμαστε εδώ
γιατί το μέλλον
φτιάχνεται σήμερα.





Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου

Στη Vodafone αναπτύσσουμε δίκτυα για ένα καλύτερο μέλλον. Αναλαμβάνουμε δράση για την ανάπτυξη μιας ψηφιακής κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς και συμμετέχουμε στην προσπάθεια για έναν βιώσιμο πλανήτη.

Μιας ψηφιακής κοινωνίας όπου η τεχνολογία βελτιώνει τη ζωή των ανθρώπων προς το καλύτερο και στην οποία συμμετέχουν ισότιμα όλοι, ανεξάρτητα από οικονομική κατάσταση, φύλο ή ηλικία, συμβάλλοντας παράλληλα σε έναν βιώσιμο πλανήτη.

Επενδύοντας συνεχώς σε καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και τεχνολογίες οδηγούμε την Ελλάδα στην ψηφιακή εποχή. Είμαστε εδώ γιατί το μέλλον φτιάχνεται σήμερα.

Αγαπητοί αναγνώστες,

Στη Vodafone στεκόμαστε δίπλα στους εργαζόμενους, τους πελάτες και τις τοπικές μας κοινωνίες στο δρόμο προς την ψηφιακή κοινωνία του μέλλοντος. Άλλωστε, αποστολή και σκοπός μας είναι, με τις τεχνολογίες μας, να συνδέουμε τον κόσμο ώστε να μπορεί να ζει καλύτερα σήμερα και στο μέλλον. Όλα αυτά τα χρόνια που δραστηριοποιούμαστε στην Ελλάδα, συνεισφέρουμε με επενδύσεις και καινοτόμες υπηρεσίες και συμμετέχουμε ενεργά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής οικονομίας. Ως κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας και επικοινωνιών, ενδυναμώνουμε τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με καινοτόμες τεχνολογίες και εύκολες στη χρήση λύσεις επικοινωνίας, ενισχύοντας την ισότιμη πρόσβασή τους στη νέα ψηφιακή εποχή. Για τον σκοπό αυτό, υλοποιήσαμε στην Ελλάδα από το 2016 έως το 2020 ένα μεγάλο επενδυτικό πρόγραμμα ύψους 500 εκατ. ευρώ για την ανάπτυξη σύγχρονων υπηρεσιών επικοινωνίας και δικτύων νέας γενιάς, που περιλαμβάνει και την πρώτη στην ελληνική ιστορία μεγάλης κλίμακας υλοποίηση δικτύων οπτικών ινών μέχρι το σπίτι (FTTH). Παράλληλα, καινοτομούμε μέσα από εφαρμογές Internet of Things (IoT) που συμβάλλουν στη διαμόρφωση έξυπνων πόλεων, βελτιώνουν τη ζωή των ανθρώπων και επιτρέπουν σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες να εξασφαλίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, εξοικονομώντας πολύτιμους πόρους και χρόνο.

Στη Vodafone λειτουργούμε με υπευθυνότητα, ακεραιότητα και διαφάνεια, μένοντας πιστοί στις αρχές και τις αξίες μας και δίνοντας μεγάλη έμφαση στη διασφάλιση της ηθικής λειτουργίας μας. Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης αφορά στο οικονομικό έτος 2018-2019, ωστόσο περιέχει και συγκριτικά στοιχεία των δύο προηγούμενων ετών. Αποτελεί την 15η κατά σειρά Έκθεση και την πρώτη που έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα Πρότυπα Σύνταξης Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI. Στόχος της είναι να αποτυπώσει την αξία που δημιουργεί η εταιρεία για τους ανθρώπους μας, την αγορά, την ευρύτερη κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον, αλλά και να αποτελέσει εργαλείο βελτίωσης της επίδοσής μας, καθώς και μια επιπρόσθετη αφορμή διάλογου με όλα τα Ενδιαφερόμενά μας Μέρη.

Σε αυτή την Έκθεση αποτυπώνεται αναλυτικά η στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, η οποία ευθυγραμμίζεται με τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και λειτουργεί κάτω από τους πυλώνες: α) ισότητα μεταξύ φύλων και ενδυνάμωση της γυναίκας, β) στήριξη της απασχόλησης των νέων και ανάπτυξη δεξιοτήτων, γ) περιβαλλοντική αποδοτικότητα και δ) στήριξη της κοινωνίας μέσω των προγραμμάτων του Ίδρυματος Vodafone που προάγουν την υγεία, την εκπαίδευση και την κοινωνική ενσωμάτωση. Η Έκθεση τέλος περιλαμβάνει τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης όπως αναδείχθηκαν ύστερα από διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους και συνδιαμορφώνουν την στρατηγική της εταιρείας, μαζί με όσα εντάσσονται στους τέσσερις πυλώνες της στρατηγικής, και αφορούν στη λειτουργία μας, όπως η ανάπτυξη δικτύου, το απόρρητο ασφάλειας και επικοινωνιών, καθώς και σε θέματα σχετικά με τους εργαζόμενους, όπως οι ίσες ευκαιρίες και τα ανθρώπινα δικαιώματα. Στο τέλος του οικονομικού έτους 2018-2019 ο Όμιλος Vodafone εξέλιξε τη στρατηγική του για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη εστιάζοντας σε τρεις νέους πυλώνες: α) ψηφιακή κοινωνία, β) ισότιμη συμμετοχή και γ) βιώσιμος πλανήτης. Η στρατηγική αυτή καθώς και τα προγράμματα που η εταιρεία αναλαμβάνει προς αυτή τη κατεύθυνση, θα παρουσιαστούν στην επόμενη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Στη Vodafone παραμένουμε αισιόδοξοι για την θετική επίδραση της επιστήμης και της τεχνολογίας στην ποιότητα ζωής μας και εργαζόμαστε καθημερινά για τη διαμόρφωση μια ψηφιακής κοινωνίας ίσων ευκαιριών για όλους που θα στηρίξει την ανάπτυξη στην Ελλάδα και αναλαμβάνουμε διαρκώς νέες πρωτοβουλίες για να ενισχύσουμε τη συνεισφορά μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της κοινωνίας. Σας προσκαλούμε να μάθετε περισσότερα για τον τρόπο, τους στόχους, τα προγράμματα, τους πυλώνες, τα αποτελέσματα καθώς και τις δεσμεύσεις μας για τα επόμενα έτη.

Καλή ανάγνωση,

Χάρης Μπρουμίδης

Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος

Είμαστε εδώ
για μια κοινωνία ανοιχτή
σε όλους.





Σχετικά με την Έκθεση

Εισαγωγικό Σημείωμα

Το παρόν έντυπο αποτελεί την 15η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης (η «Έκθεση») της Vodafone. Εδώ, θα βρείτε τις υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, καθώς και τα αποτελέσματα των προγραμμάτων που υλοποιούνται στο πλαίσιο της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το οικονομικό έτος από 1.4.2018 έως και 31.3.2019. Η Έκθεση έχει στόχο να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων μερών μας, και να παρουσιάσει πώς διαχειριζόμαστε τις πιο ουσιαστικές επιδράσεις μας στην οικονομία, στην κοινωνία και στο περιβάλλον, στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην Έκθεση παρουσιάζουν τη δραστηριότητα της Vodafone για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κινητής, σταθερής επικοινωνίας, internet και τηλεόρασης, συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας των κεντρικών και περιφερειακών κτιρίων γραφείων της εταιρείας, του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου (Σταθμοί Βάσης και Κέντρα Μεταγωγής/Data Centers) και των καταστημάτων της, ενώ εξαιρούνται οι θυγατρικές, συγγενείς ή άλλες συνδεδεμένες εταιρείες, με εξαίρεση όπου υπάρχει αναφορά σε μεμονωμένα στοιχεία αυτών.

Η παρούσα Έκθεση έχει καταρτιστεί σε συμφωνία με τα πρότυπα GRI: Επιλογή Core¹. Επίσης, η συγκεκριμένη έκδοση αφορά στην πρώτη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας μας η οποία συντάσσεται σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI, χωρίς να υπάρχουν σχετικές αναδιατυπώσεις στο περιεχόμενο από προηγούμενες εκδόσεις οι οποίες είχαν συνταχθεί βάσει των διεθνών κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4, ούτε σημαντικές διαφοροποιήσεις στη λίστα των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η παρούσα έκδοση δεν έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση, ωστόσο το σύνολο των στοιχείων έχει επισκοπηθεί εσωτερικά.

Σημειώσεις

- Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδας, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που κατέχει έμμεσα το 99,871% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.
- Ο όρος «Vodafone Ελλάδος» αναφέρεται στην εταιρεία VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. (ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ).
- Η τελευταία Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης που αφορούσε στο οικονομικό έτος 2015-2016 εκδόθηκε το 2017.

- Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, η οποία συνιστά την πιο πρόσφατη, καθώς και οι προηγούμενες Εκθέσεις, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα Vodafone.gr/sustainability. Η αντίστοιχη Έκθεση του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα www.vodafone.com/our-purpose
- Οι στόχοι που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στην Έκθεση του οικονομικού έτους 2015-2016.
- Η έδρα της εταιρείας (κεντρικά γραφεία) βρίσκεται στο Χαλάνδρι (Τζαβέλλα 1-3, 15231).

Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

Θα θέλαμε τα σχόλιά σας σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουμε στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και για το Ίδρυμα Vodafone.

Vodafone

Ρούλη Χριστοπούλου
Υπεύθυνη Τμήματος Βιώσιμης Ανάπτυξης και Ίδρυματος Vodafone



210 6702000



sustainability.gr@vodafone.com

¹ This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option.

Η Vodafone με μια ματιά

Η Vodafone καταλύτης στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών

Η Vodafone Ελλάδας είναι μέλος του Ομίλου Vodafone, ενός από τους μεγαλύτερους ομίλους τηλεπικοινωνιών στον κόσμο. Με ταλαντούχο ανθρώπινο δυναμικό και μοναδική τεχνογνωσία, η Vodafone επενδύει στις πιο σύγχρονες και ανθεκτικές στο μέλλον ψηφιακές υποδομές, στηρίζει με αξιοπιστία τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων και συμβάλλει ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στη χώρα. Στα 27 χρόνια δραστηριοποίησής της στην Ελλάδα, η Vodafone λειτουργεί ως καταλύτης στην αγορά δημιουργώντας αξία στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Από το 2008, οι επενδύσεις της εταιρείας στην Ελλάδα ξεπερνούν τα 2 δισ. ευρώ.

Οδηγούμε την Ελλάδα στην κοινωνία των Gigabit

Η Vodafone διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά δίκτυα οπτικών ινών στην Ελλάδα, που ξεπερνά τα 7.000 χλμ. και εξυπηρετεί περισσότερες από 700.000 ευρυζωνικές συνδέσεις. Παράλληλα, διαθέτει περισσότερες από 2.350 εγκαταστάσεις με παροχή γραμμών υψηλής χωρητικότητας. Πρόσφατα, η εταιρεία ολοκλήρωσε με επιτυχία την υλοποίηση του πρώτου ευρείας κλίμακας δικτύου οπτικής ίνας μέχρι το σπίτι (FTTH) στη χώρα, παρέχοντας σχετικές υπηρεσίες ίντερνετ υπερυψηλών ταχυτήτων, ενώ σχεδιάζει την επέκταση του FTTH δικτύου της σε περισσότερες περιοχές της Αθήνας, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα. Παράλληλα, αναπτύσσει περαιτέρω το ιδιόκτητο δίκτυό της νέας γενιάς FTTC - που ήδη λειτουργεί σε περιοχές της Αθήνας, του Πειραιά, της Θεσσαλονίκης, του Βόλου και της Πάτρας, στα Ιωάννινα, την Κοζάνη και τη Βέροια.

Προσφέρουμε συνολικές υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας

Η Vodafone παρέχει συνολικές υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας που στηρίζουν τις καθημερινές ανάγκες των πελατών της με καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες σταθερής, κινητής, Internet και τηλεόρασης, καθώς και εξειδικευμένες λύσεις για επιχειρήσεις. Προσφέρει μια μοναδική εμπειρία σταθερής και Internet για κάθε σπίτι που συνοδεύεται από πρωτοποριακές υπηρεσίες για τα ελληνικά δεδομένα. Η πλατφόρμα Vodafone TV διαθέτει τον μεγαλύτερο On Demand κατάλογο στην Ελλάδα, ενώ με την εμπορική συμφωνία για τη διανομή των καναλιών Novasports, η Vodafone δίνει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα να απολαύσουν κορυφαίο αθλητικό περιεχόμενο από την Ευρώπη και τον κόσμο.

Στην κινητή τηλεφωνία, η Vodafone προσφέρει διαρκώς νέες δυνατότητες και καινοτόμα προϊόντα καρτοκινητής και συμβολαίου που συνδυάζουν την επικοινωνία των συνδρομητών ανάλογα με τις δικές τους ανάγκες. Επίσης, η Vodafone στέκεται δίπλα στις επιχειρήσεις και τον επαγγελματία ως αξιόπιστος συνεργάτης, ενισχύοντας την αποδοτικότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευελιξία τους με ολοκληρωμένες λύσεις που συνδυάζουν την πληροφορική με τις τηλεπικοινωνίες.

Ξεχωρίζουμε για την καλύτερη εμπειρία εξυπηρέτησης

Η Vodafone ως έμπειρος συνεργάτης στηρίζει κάθε σύγχρονη ανάγκη για επικοινωνία με ποιοτικές λύσεις και μια εξαιρετική εμπειρία εξυπηρέτησης. Η εταιρεία εξασφαλίζει για τους πελάτες της σημαντικά οφέλη - κλήσεις υψηλής ποιότητας, ξέγνοιαστη πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων και σε ψυχαγωγία, άριστη υποστήριξη και μοναδικά προνόμια, διαθέτοντας αξιόπιστα και καινοτόμα προϊόντα τεχνολογίας και υπηρεσίες, προσωπική και εξειδικευμένη εξυπηρέτηση. Τα καταστήματα Vodafone αποτελούν έναν μοναδικό προορισμό για όλους όσους θέλουν να γνωρίσουν από κοντά προϊόντα τελευταίας τεχνολογίας, όπως 4G Smartphones, Tablets, Αξεσουάρ, λύσεις «smart home», καθώς και να ενημερωθούν για νέες λύσεις επικοινωνίας, πληροφορικής και ψυχαγωγίας. Η Ομάδα Ready της Vodafone βοηθά τους πελάτες να εξοικειωθούν με τη χρήση του mobile internet, την Vodafone TV και άλλες καινοτομίες, αλλά και να επιλύσουν οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί με τη συσκευή τους.

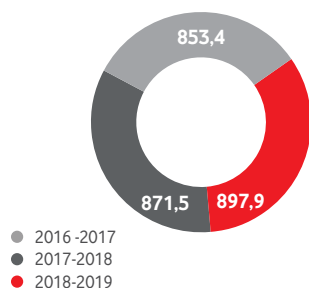
Αναπτύσσουμε δίκτυα για ένα καλύτερο μέλλον

Σκοπός της Vodafone είναι να συμβάλει με τις τεχνολογίες και τις υπηρεσίες της σε ένα καλύτερο μέλλον, ενδυναμώνοντας πολίτες και επιχειρήσεις με τις πιο σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές. Μέσα από την δραστηριότητά της, η εταιρεία φιλοδοξεί να χτίσει μία ψηφιακή κοινωνία που θα επιταχύνει την οικονομική και κοινωνική πρόοδο, θα είναι ανοιχτή σε όλους και δεν θα επιβαρύνει τον πλανήτη. Με οδηγό τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, η εταιρεία εφαρμόζει ολοκληρωμένα προγράμματα για την προώθηση μιας βιώσιμης κοινωνίας, παράγοντας σημαντική οικονομική και κοινωνική αξία στην Ελλάδα. Παράλληλα, μέσα από το Ίδρυμα Vodafone αξιοποιεί τις τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών ώστε να συνεισφέρει στην υγεία, την εκπαίδευση και την κοινωνική ενσωμάτωση.

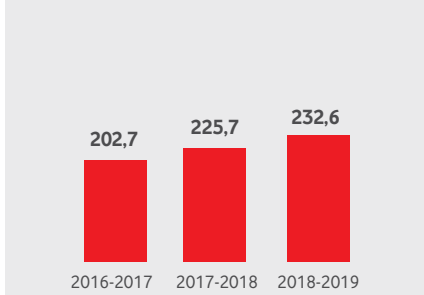


Σημαντικά στοιχεία

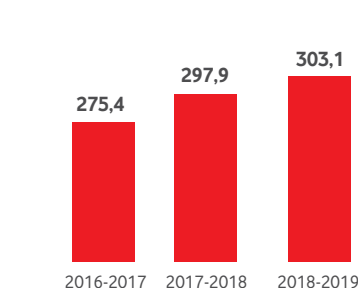
Κύκλος εργασιών¹
(€ εκατ.)



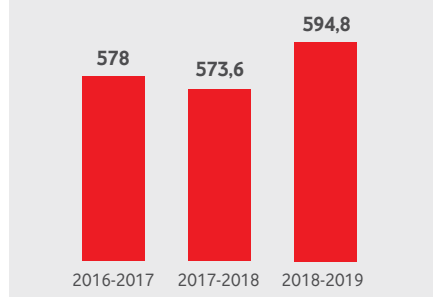
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων
(EBITDA) (€ εκατ.)



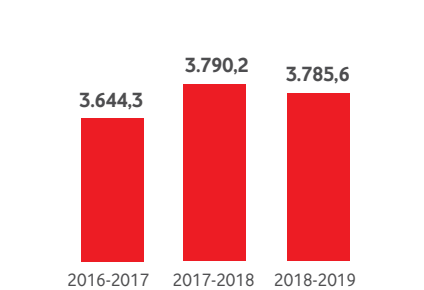
Καθαρές πωλήσεις
(€ εκατ.)



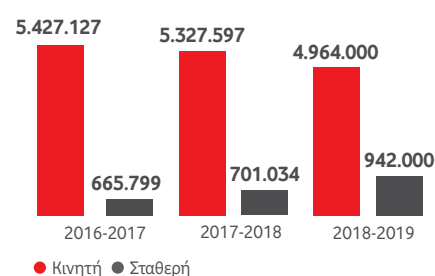
Κόστος πωλήσεων
(€ εκατ.)



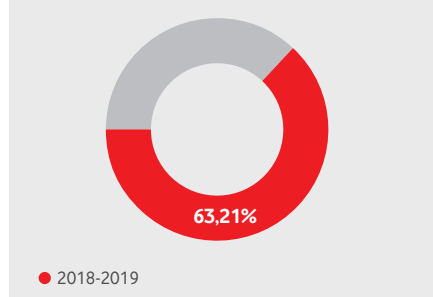
Σύνολο επενδύσεων παγίων²
(€ εκατ.)



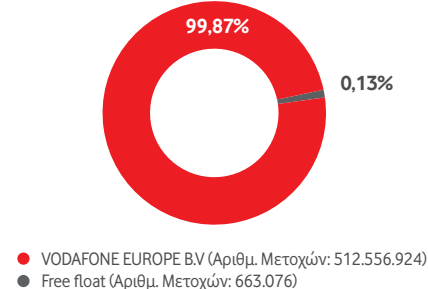
Συνολική πελατειακή βάση³
(€ εκατ.)



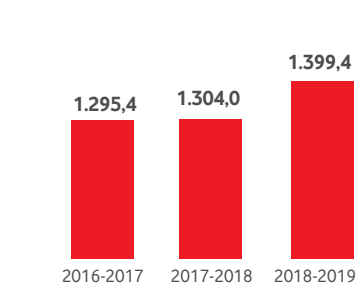
Συνολική κεφαλαιοποίηση
(ίδια κεφάλαια/δανεισμός)



Μετοχική σύνθεση
2016-2019



Συνολικά περιουσιακά στοιχεία
(€ εκατ.)



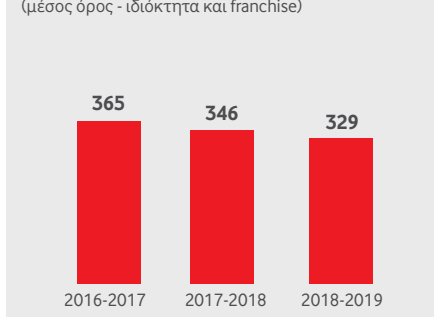
Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών



Συνολικός αριθμός MTXs
2016-2019



Συνολικός αριθμός καταστημάτων
(μέσος όρος - ιδιόκτητα και franchise)



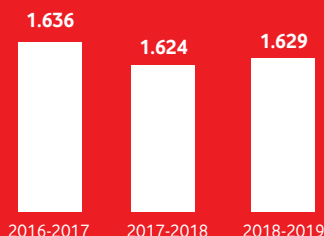
¹ Για αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την προσέγγιση της Διοίκησης για τα οικονομικά θέματα, αναλυτικές πληροφορίες για το μέγεθος του οργανισμού και τη μετοχή, αλλά και τα πλήρη οικονομικά στοιχεία, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα Vodafone.com.

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.

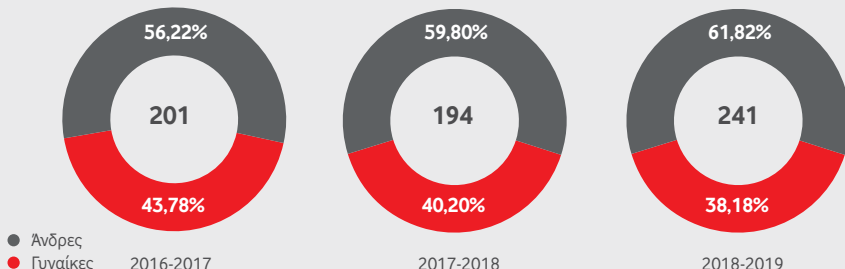
³ Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone, δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική.

Σημαντικά στοιχεία

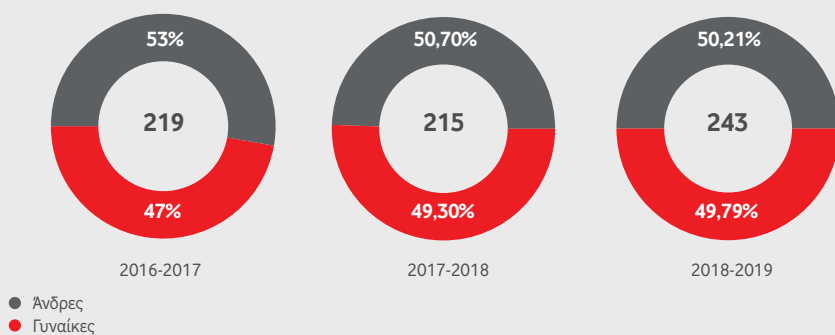
Συνολικός αριθμός εργαζομένων - άμεσα εργαζόμενοι (headcount)



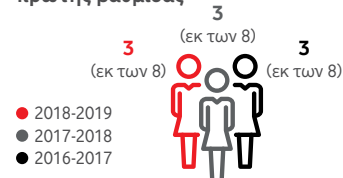
Νέες προσλήψεις



Αριθμός αποχωρήσεων



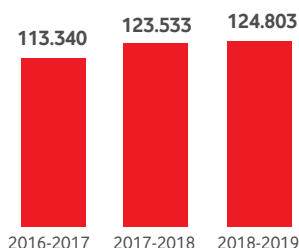
Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας



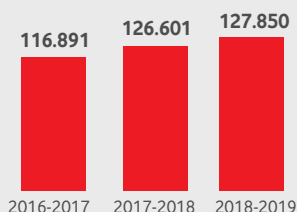
2016-2019

Μηδέν δικαστικές προσφυγές που εκκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης της έκθεσης για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστών και μονοπωλίου.

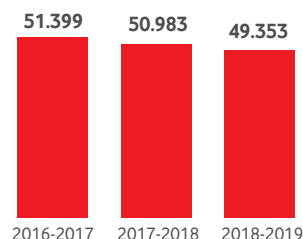
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (MWh)



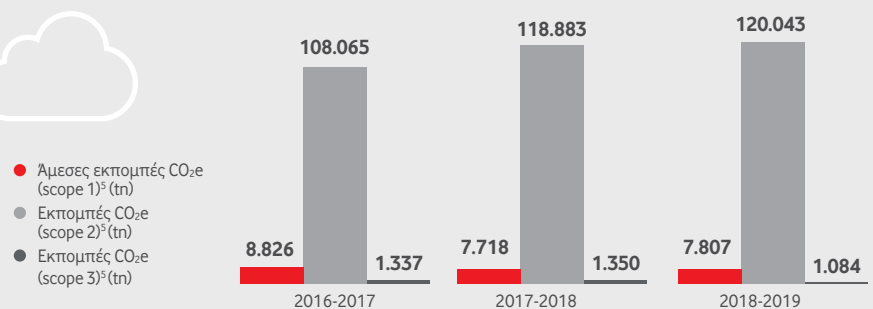
Συνολικές εκπομπές CO₂e (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (tn)



Αποτροπή εκπομπών CO₂e⁴ από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)



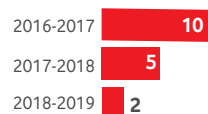
Εκπομπές CO₂e⁴



Αριθμός ειδικών κατασκευών



Περιβαλλοντικά πρόστιμα



⁴ Οι εκπομπές αφορούν σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) τα οποία περιλαμβάνουν εκτός από το CO₂ και τα αέρια του θερμοκηπίου CH₄ και N₂O (συντελεστές μετατροπής σε CO₂e: WRI Greenhouse gas protocol / Corporate Standard).

⁵ Οι «scope 1» άμεσες εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω χρήσης diesel στις γεννήτριες και λόγω χρήσης φυσικού αερίου στο κεντρικό κτίριο γραφείων της εταιρείας. Οι «scope 2» εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο. Οι «scope 3» εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω των μετακινήσεων του προσωπικού της εταιρείας με εταιρικό όχημα ή αεροπλάνο.



Σημαντικά γεγονότα 2016-2019

2016

4/2016 > Η Vodafone διευρύνει το δίκτυο κοινωνικής στήριξης που έχει δημιουργήσει τα τελευταία 23 χρόνια στην Ελλάδα, σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, όπως οι Γιατροί του Κόσμου, τα Παιδικά Χωριά SOS, το Χαμόγελο του Παιδιού κ.α. συνεισφέροντας σε παιδιά και οικογένειες που έχουν ανάγκη.

6/2016 > Η Vodafone στηρίζει τις ψηφιακές υποδομές και την ανάπτυξη στην Ελλάδα μέσα από ένα επενδυτικό πλάνο €500 εκατ. έως το 2020.

6/2016 > Η Vodafone βραβεύθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει λαμβάνοντας για 2η συνεχή χρονιά την κορυφαία διάκριση Platinum και για 7η χρονιά τη διάκριση Gold.

7/2016 > Η Vodafone ενισχύει ακόμα περισσότερο τις υπηρεσίες για τον Έλεγχο Κόστους στους συνδρομητές της, ώστε να έχουν τον απόλυτο έλεγχο του λογαριασμού τους, χωρίς να ανησυχούν για επιπλέον χρεώσεις.

7/2016 > Η Vodafone διοργανώνει για πρώτη φορά στα κεντρικά της γραφεία τη Vodafone Diversity Day για να αναδείξει τη σημασία της διατήρησης ενός εργασιακού περιβάλλοντος όπου κάθε εργαζόμενος μπορεί να εκφράζεται ελεύθερα.

9/2016 > Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδας στηρίζουν τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης που υιοθέτησε ο ΟΗΕ και συμμετέχουν, για 2η συνεχή χρονιά, στην Παγκόσμια Εβδομάδα Ενημέρωσης που διοργανώνει ο οργανισμός Global Citizen.

10/2016 > Η Vodafone αποσπά έξι διακρίσεις στα Responsible Business Awards 2016, για προγράμματα τα οποία εφαρμόζει και δημιουργούν αξία τόσο στον τομέα της απασχόλησης, όσο και ευρύτερα στην κοινωνία και το περιβάλλον. Οι διακρίσεις αυτές αφορούν στα προγράμματα: (α) Ίσων Ευκαιριών στον εργασιακό της χώρο, (β) Instant Network, (γ) Μετάβαση στην Κυκλική Οικονομία, (δ) Vodafone Secure Net & SafeBeep, (ε) Vodafone World of Difference και (στ) Στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS.

10/2016 > Η Vodafone αποσπά την κορυφαία διάκριση (Gold Award) στο πλαίσιο των Mobile Excellence Awards 2016 στην κατηγορία «Family & Children Mobile Applications» για τις εφαρμογές Secure Net και SafeBeep.

12/2016 > Η Vodafone –στο πλαίσιο των Health and Safety Awards 2016– αποσπά την κορυφαία διάκριση «WINNER» στην κατηγορία «Telecommunications» για την πολιτική που εφαρμόζει και το πλάνο υγείας και ασφάλειας που έχει αναπτύξει για τους εργαζόμενους της.

12/2016 > Η Vodafone Ελλάδας ανακοινώνει ότι αναλαμβάνει την παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς την κοινοπραξία Bonatti SpA - J&P-ABAE, η οποία κατασκευάζει το μεγαλύτερο κομμάτι του ελληνικού τμήματος του Διαδριατικού Αγωγού Φυσικού Αερίου / Trans Adriatic Pipeline (TAP AG).

2017

2/2017 > Το Vodafone Thank You 1+1 και το CU Around σε συνεργασία με τα MIKEL στηρίζουν τα Παιδικά Χωριά SOS.

2/2017 > Η Vodafone Ελλάδας ξεκινάει το «Lean In Circles» ένα νέο πρόγραμμα καθοδήγησης, επαγγελματικής ανάπτυξης, μετάδοσης και διάχυσης γνώσης των εργαζομένων που απευθύνεται σε γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία με σκοπό την ενδυνάμωση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, για την περαιτέρω επίτευξη των επαγγελματικών τους στόχων.

2/2017 > Η Vodafone αναγνωρίζει την ανάγκη για ποιοτικό χρόνο στην οικογένεια και λανσάρει τα προϊόντα Vodafone Family.

2/2017 > Η Vodafone υποστηρίζει με υπηρεσίες Internet of Things το «ηλεκτρονικό εισιτήριο» του ΟΑΣΑ.

3/2017 > Η Vodafone είναι ο πρώτος παγκόσμιος πάροχος Internet of Things που ξεπερνά το ορόσημο των 50 εκατομμυρίων συνδέσεων.

3/2017 > Η Vodafone Ελλάδας είναι από τις πρώτες εταιρείες που διαθέτει ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης και η πρώτη του κλάδου που πιστοποιήθηκε το Νοέμβριο 2016 με το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας κατά ISO 50001:2011 για το σύνολο των εγκαταστάσεών της.

5/2017 > Η Vodafone αναγνωρίζει την ανάγκη για ποιοτικό χρόνο στην οικογένεια και με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Οικογένειας παρέχει σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας, μία επιπλέον μέρα άδειας μέσα στο χρόνο, όποτε εκείνοι το επιθυμούν.

5/2017 > Η Vodafone, με τη νέα πρωτοβουλία Families for Families, που σχεδίασε σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, έδωσε τη δυνατότητα στο ευρύ κοινό να επιλέξει τη δράση που θα υλοποιήσει η εταιρεία, ανακουφίζοντας τις οικογένειες που υποστηρίζουν τα 9 Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS σε όλη την Ελλάδα.

Σημαντικά γεγονότα 2016-2019

2017

6/2017 > Η Vodafone προχωρά στην πρώτη μεγάλης κλίμακας υλοποίηση δικτύων FTTH στην Ελλάδα.

6/2017 > Η Vodafone λαμβάνει τρία βραβεία και δύο διακρίσεις στα Bravo Sustainability Awards και στα Energy Mastering Awards αντίστοιχα.

6/2017 > Η Vodafone Ελλάδας ανακοινώνει ότι καταργεί τις χρεώσεις περιαγωγής για τους πελάτες συμβολαίου από την 1η Ιουνίου 2017, ενώ για συνδρομητές καρτοπρογράμματος και καρτοκινητής η εφαρμογή του νέου Ευρωπαϊκού Κανονισμού ξεκινάει από τις 15 Ιουνίου 2017 με ημερομηνία ολοκλήρωσης μέχρι και τις 29 Ιουνίου 2017.

6/2017 > Ο Όμιλος Vodafone δείχνει την μακρόπνοη δέσμευσή του στην Ελλάδα, επιλέγοντας την Αθήνα για την πραγματοποίηση του ετήσιου διεθνούς συνεδρίου των ανώτατων εκτελεστικών στελεχών του.

6/2017 > Η Vodafone Ελλάδας παρουσιάζει σύγχρονες τεχνολογικές υπηρεσίες, καινοτόμες δράσεις βιώσιμης ανάπτυξης και προγράμματα κοινωνικής συνεισφοράς του Ιδρύματος Vodafone με αντίκτυπο σε εκατοντάδες χιλιάδες ανθρώπους, στην Εβδομάδα Καινοτομίας που διοργάνωσε η Βρετανική Πρεσβεία και το Βρετανικό Συμβούλιο στην Αθήνα.

9/2017 > Η Vodafone βραβεύεται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει, λαμβάνοντας για τρίτη συνεχή χρονιά την κορυφαία διάκριση Platinum και για όγδοη χρονιά τη διάκριση Gold.

9/2017 > Η Vodafone - στο πλαίσιο των Mobile Excellence Awards- παραλαμβάνει το Gold βραβείο στην ενότητα Social Contribution/CSR για τον «Κώδικα Κινητής Κυκλοφορίας», συγκεντρώνοντας επιπλέον μία από τις υψηλότερες βαθμολογίες ανεξαρτήτως κατηγορίας.

11/2017 > Η Vodafone σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρεία για τη Μελέτη της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο, πραγματοποιεί ημερίδα με στόχο την εκπαίδευση 70 εκπαιδευτών-εθελοντών της Χ.Α.Ν.Θ., ηλικίας 18-22 ετών, σε θέματα

ενίσχυσης της ψηφιακής νοημοσύνης, καθώς και αναγνώρισης και τρόπων αντιμετώπισης του φαινομένου του ψηφιακού εκφοβισμού.

11/2017 > Η Vodafone ανακοινώνει αλλαγές στη διοικητική της ομάδα, καθώς ο Αχιλλέας Κανάρης, μέχρι πρότινος Εμπορικός Διευθυντής Καταναλωτικών Προϊόντων, αναλαμβάνει τη θέση του Διευθύνοντος Σύμβουλου στη Vodafone Αλβανίας, ξεκινώντας από τον Ιανουάριο του 2018. Παράλληλα, η εταιρεία ανακοινώνει ότι ο Άρης Γεωργόπουλος, μέχρι πρότινος επικεφαλής του τμήματος Family & Convergence, αναλαμβάνει τα καθήκοντα του Εμπορικού Διευθυντή Καταναλωτικών Προϊόντων.

11/2017 > Η Vodafone – στο πλαίσιο των HR Awards 2017– διακρίθηκε με Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Excellence in Leadership Development για το πρόγραμμα «Lean in Circles» και με Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία Best Youth Employment Initiative για το πρόγραμμα συγγραφής κώδικα «Codelikeagirl».

11/2017 > Η Vodafone πιστή στη στρατηγική της για την καλλιέργεια δεξιοτήτων στους νέους και την παροχή ευκαιριών για επιχειρηματικότητα και απασχόληση, υποστήριξε τον διαγωνισμό ψηφιακής καινοτομίας «Fintech Challenge 2017», που διοργανώθηκε και ολοκληρώθηκε με επιτυχία από την Alpha Bank.

12/2017 > Η Vodafone ανανέωσε την παραχώρηση του φάσματος των 1800 MHz, επενδύοντας σε έναν στρατηγικό εθνικό πόρο, με γνώμονα την παροχή των πλέον σύγχρονων ευρυζωνικών υπηρεσιών στους πολίτες και την απόφαση για τη δημιουργία δικτύων νέας γενιάς στα επόμενα χρόνια.

12/2017 > Η Vodafone ανακοινώνει την έναρξη συνεργασίας με την εταιρεία Φυσικό Αέριο Αττικής για την εμπορία υπηρεσιών φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος, μέσα από την αλυσίδα λιανικής των καταστημάτων Vodafone.

12/2017 > Η Vodafone αποσύρει όλες τις πλαστικές σακούλες από τα καταστήματα της εταιρείας, προχωρώντας σε πολιτική «μηδενικής χρήσης σακούλας».

2018

2/2018 > Ο Όμιλος Vodafone και η Mango κάνουν πραγματικότητα τα ψηφιακά δοκιμαστήρια.

2/2018 > Η Vodafone καινοτομεί και δοκιμάζει την πρώτη στον κόσμο τεχνολογία για την ασφάλεια πτήσεων και τον εντοπισμό drones μέσω IoT.

2/2018 > Η Vodafone παρουσίασε δράσεις του Ιδρύματος Vodafone στα Digital Disruption Sessions, στο πλαίσιο του Delphi Economic Forum.

3/2018 > Η Vodafone αποσπεί διπλή Αργυρή διάκριση στα Hellenic Responsible Business Awards 2018 στην ενότητα «Βιώσιμη Ανάπτυξη» και την κατηγορία «Διαχείριση Αποβλήτων» για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε όλο το φάσμα της λειτουργίας της, καθώς και στην ενότητα «Ιδιωτικές Επιχειρήσεις» και την κατηγορία «Εκπαίδευση» για το Πρόγραμμα «STEMpowering Youth» του Ιδρύματος Vodafone.

3/2018 > Η Vodafone ενισχύει την οικογένεια με μία νέα πολιτική στήριξης της πατρότητας για τους εργαζομένους της.

3/2018 > Η Vodafone ξεκινά το πρωτοποριακό διεθνές πρόγραμμα απασχόλησης Future Jobs Finder που στοχεύει στην παροχή συμβουλών σταδιοδρομίας και πρόσβασης σε εκπαιδευτικό περιεχόμενο κατάλληλο για την ψηφιακή οικονομία σε περίπου 10 εκατομμύρια νέους από 18 χώρες.

05/2018 > Η Vodafone ενισχύει το πρόγραμμα εταιρικού εθελοντισμού «Connecting for Good» και ανακοινώνει την παροχή μίας επιπλέον ημέρας αδειάς ετησίως για την «Ημέρα Εθελοντισμού».

05/2018 > Η Vodafone γίνεται η πρώτη εταιρεία στη χώρα που συμμετέχει στο πρόγραμμα του Prince's Trust International, «Get Into», βοηθώντας νέους να βρουν εργασία.



2019

05/2018 > Το Ίδρυμα Vodafone ανακοινώνει τη σύσταση του Κύκλου Πρεσβευτών Ιδρύματος Vodafone, ενεργοποιώντας καταξιωμένες στο χώρο τους προσωπικότητες που θα δρουν συμβουλευτικά γύρω από τα προγράμματά του.

06/2018 > Διεθνής Διάκριση για τη Vodafone στα Loyalty Magazine Awards 2018 για την πρωτοποριακή υπηρεσία της εταιρείας Cashback στο πλαίσιο του προγράμματος επιβράβευσης των πελατών της Thank You.

07/2018 > Η Vodafone κατέκτησε τη δεύτερη θέση στη λίστα Change the World του Fortune Greece και βρέθηκε στην κορυφή των εταιρειών που σημείωσαν τις μεγαλύτερες επιδόσεις σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στην Ελλάδα.

07/2018 > Η Vodafone ολοκλήρωσε την εξαγορά της CYTA Hellas.

07/2018 > Η Vodafone στέκεται κοντά σε όλους τους συνδρομητές Vodafone και Cyta, στις πληγείσες περιοχές από την πυρκαγιά στην Ανατολική Αττική και την Κινέτα.

08/2018 > Η Ηρώ Μέλλιου αναλαμβάνει Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού στην Vodafone Ελλάδα.

09/2018 > Η Vodafone και η Samsung Electronics Hellas δημιούργησαν το πρώτο Virtual Reality κατάστημα στην Ελλάδα.

09/2018 > Η Vodafone αναλαμβάνει την αξιοποίηση των δικτύων οπτικών ινών πέντε βιομηχανικών περιοχών της Ελλάδας.

11/2018 > Η Vodafone Ελλάδα συμβάλλει στην προστασία της μεσογειακής φώκιας αξιοποιώντας το Internet of Things σε συνεργασία με τη MOM.

02/2019 > Συνεργασία δήμου Αθηναίων - Vodafone για την «Εξυπνη Αποκομιδή» στο Εμπορικό Τρίγωνο της Αθήνας μέσα από καινοτόμες υπηρεσίες Internet of Things.

02/2019 > Εκπαιδευτικά παραμύθια από την Vodafone μαθαίνουν σε γονείς και παιδιά την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

02/2019 > Η Vodafone κατατάσσεται στους διεθνείς ηγέτες από την GARTNER στην έρευνα Magic Quadrant for Managed M2M Services Worldwide για πέμπτη συνεχή χρονιά.

02/2019 > Η Vodafone Ελλάδα αναγνωρίζεται επίσημα, ως Top Employer 2019 από το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο «Top Employers Institute».

02/2019 > Η Vodafone απέσπασε την κορυφαία διάκριση CSR Corporate Brand της Χρονιάς, κατά τη διάρκεια των Hellenic Responsible Business Awards 2019. Επίσης, απέσπασε 2 Gold βραβεία (για το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής και την εφαρμογή «PROSVASIS ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ» που αναπτύχθηκε από την ΜΚΟ IntemediaKT στο πλαίσιο του προγράμματος World of Difference), 1 Silver βραβείο για τα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και 1 bronze βραβείο για τα 11 χρόνια συνεργασίας με το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων στο πρόγραμμα ανακύκλωσης συσκευών.

03/2019 > Η Vodafone διευρύνει τις πρωτοβουλίες της για την Ενδυνάμωση των Γυναικών υιοθετώντας νέα πολιτική για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας.

Συμμετοχή σε εθνικές πρωτοβουλίες & οργανισμούς

Η Vodafone Ελλάδα αποτελεί

- Μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ
- Ιδρυτικό μέλος και μέλος του Δ.Σ. των Συνδέσμου Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, το οποίο συμμετέχει στο περιφερειακό δίκτυο του World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- Μέλος τη Επιτροπής ΕΚΕ του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου
- Πρεσβευτής Βιωσιμότητας στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020
- Μέλος του Συνδέσμου Βιομηχανιών Πελοποννήσου Δυτικής Ελλάδος
- Μέλος του Σύνδεσμος Βιομηχανιών Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδος
- Μέλος του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου
- Μέλος του Ελληνο-Βρετανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου
- Μέλος του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδας, με συμμετοχή στο Δ.Σ.

Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Όραμα

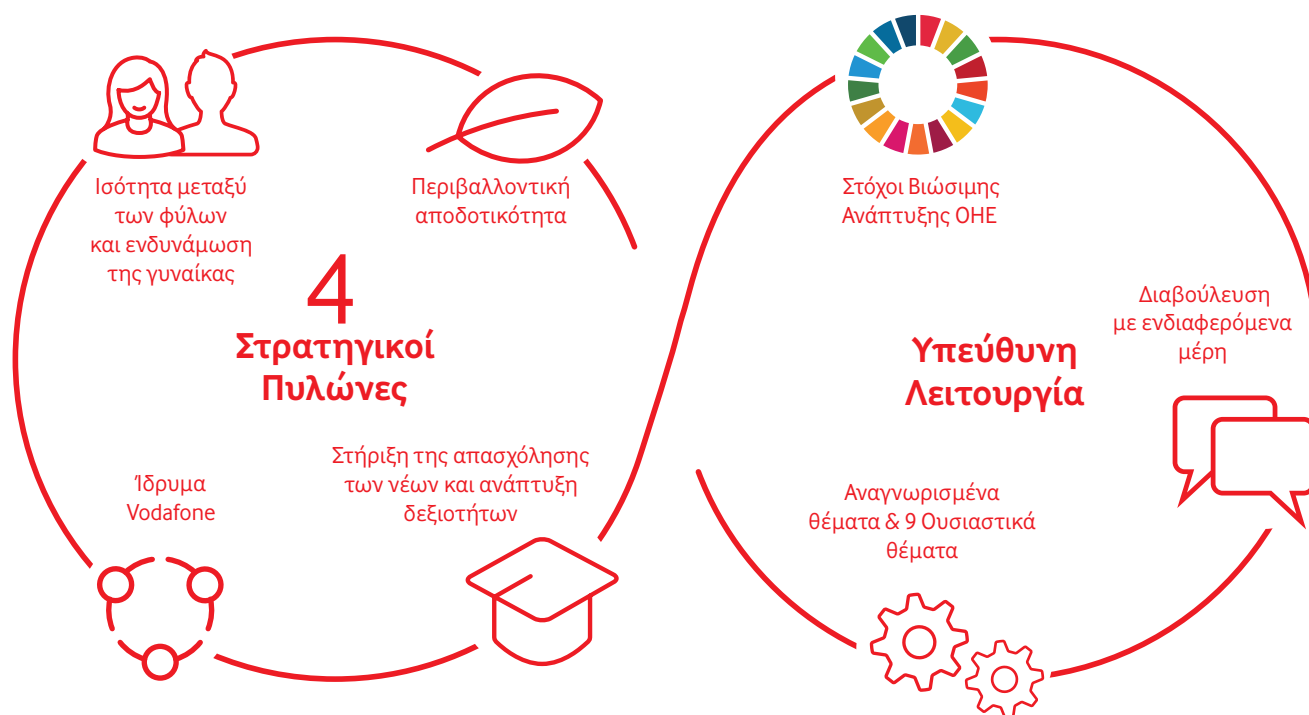
Να λειτουργούμε ως καταλύτης για την οικονομική ανάπτυξη, να προωθούμε την ισότητα, να ενδυναμώνουμε πολίτες, επιχειρήσεις και την κοινωνία με την τεχνολογία και τις υπηρεσίες μας.

Στρατηγική

Επί σειρά ετών επενδύουμε σε τεχνολογίες αιχμής με στόχο την οικονομική, κοινωνική, αλλά και επιχειρηματική ανάπτυξη στη χώρα. Στο πλαίσιο της υπεύθυνης επιχειρηματικής μας λειτουργίας ως εταιρεία τηλεπικοινωνιών, εφαρμόζουμε -παράλληλα με τους εμπορικούς μας στόχους- προγράμματα και δράσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις βασικούς πυλώνες: την Ισότητα μεταξύ Φύλων

και την Ενδυνάμωση της Γυναίκας, τη Στήριξη της Απασχόλησης των νέων και την Ανάπτυξη Δεξιοτήτων, την Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα και τη Στήριξη της Κοινωνίας μέσω των προγραμμάτων του Ιδρύματος Vodafone που προάγουν την υγεία, την εκπαίδευση και την κοινωνική ενσωμάτωση.

Η βάση μας για τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης δεν θα μπορούσε να είναι παρά η εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και η εφαρμογή όλων εκείνων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών που έχουν ως σκοπό την υπεύθυνη λειτουργία της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της. Η επιτυχία όλων των παραπάνω είναι συνδεδεμένη με την επίτευξη των βασικών μακροπρόθεσμων επιχειρηματικών μας στόχων, με αντίστοιχη εναρμόνιση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ.





Διαχείριση Οργανωτική δομή

Στη Vodafone λειτουργούμε το Τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κοινωνικής Συνεισφοράς, το οποίο συμμετέχει στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην Ομάδα Ίδρυμάτων του Ομίλου Vodafone. Παράλληλα, για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, λειτουργούν οι ακόλουθες διατμηματικές επιτροπές/ομάδες:

- Ομάδα Ενέργειας και Περιβάλλοντος, υπεύθυνη για την εφαρμογή υπεύθυνων 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 στην Εργασία, 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 EMF (ηλεκτρομαγνητικά πεδία), υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών του Ομίλου Vodafone σε θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και ασφάλειας, καθώς και για τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία.

Στο πλαίσιο συντονισμού μιας κοινής στρατηγικής στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο Όμιλος Vodafone διοργανώνει:

- μία φορά το χρόνο, συνέδριο Βιώσιμης Ανάπτυξης και αντίστοιχα συνέδριο των Ίδρυμάτων Vodafone, όπου συμμετέχουν τα αρμόδια τμήματα των εταιρειών-μελών του από όλον τον κόσμο,
- μηνιαία τηλεδιάσκεψη για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και αντίστοιχα για θέματα των Ίδρυμάτων Vodafone, όπου συμμετέχουν οι αρμόδιοι εργαζόμενοι των εταιρειών από όλον τον κόσμο.

Επίδραση της λειτουργίας

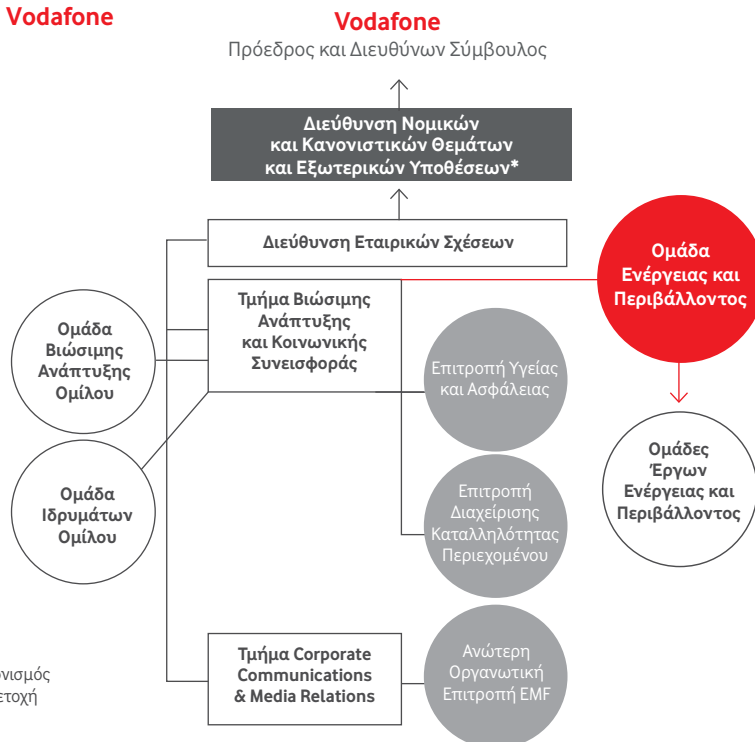
Στη Vodafone, σε ετήσια βάση, αναλύουμε τη λειτουργία μας και αξιολογούμε την επίδραση των θεμάτων που μας επηρεάζουν. Στόχος μας είναι να εντοπίσουμε τους κινδύνους, αλλά και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τη λειτουργία της εταιρείας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

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 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 πιθανή.
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.

Οργανωτική δομή Vodafone

Όμιλος Vodafone



* Ο/Η Διευθυντής αποτελεί μέλος της Διευθύνουσας Επιτροπής της εταιρείας με προκαθορισμένη ευθύνη στους προσωπικούς στόχους για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κοινωνικής Συνεισφοράς.

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αναγνώριση, μέθοδοι και συχνότητα διαβούλευσης

Για την αναγνώριση των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερόμενων Μερών μας, τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας, εφαρμόζουμε, σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου AA1000, συγκεκριμένες μεθόδους διαβούλευσης, που ενδυναμώνουν το διάλογο και δημιουργούν το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και την ανταλλαγή απόψεων.

Για τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ως Ενδιαφερόμενα Μέρη αναγνωρίζονται όλοι (άτομα ή οντότητες) όσοι άμεσα ή έμμεσα συνδέονται και επηρεάζονται σημαντικά από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας, αλλά και όσοι μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά με τις αποφάσεις τους τη στρατηγική μας και την επιτυχία των στόχων μας.

Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει συνοπτικά τις βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών μας, τις βασικές μεθόδους που χρησιμοποιούμε για τον διάλογο μαζί τους, καθώς και τη συχνότητα αυτής της διαβούλευσης. Επιπλέον, μέσα από το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας που διαθέτει η εταιρεία (όπως για παράδειγμα το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης της Vodafone), γινόμαστε αποδέκτης των προβληματισμών των Ενδιαφερόμενων Μερών, και πολλές φορές των προτάσεών τους βάσει των προσδοκιών που έχουν από την εταιρεία.

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών (με αλφαβητική σειρά)	Μεθοδολογία Διαβούλευσης	Συχνότητα Διαβούλευσης	Θέματα ενδιαφέροντος
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Ηθική Λειτουργία, Ανάπτυξη Δικτύου, Στήριξη των νέων
Γονείς - Εκπαιδευτικοί	Έρευνα στο ευρύ κοινό	Μηνιαία	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο, Εκπαίδευση, Ψηφιακές Δεξιότητες
Επιχειρηματική Κοινότητα	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους & σχετικές επιτροπές, Συμμετοχή σε συνέδρια, Συναντήσεις, Έρευνα στο ευρύ κοινό	Ετήσια, Τακτική, Μηνιαία	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Ηθική Λειτουργία, Ανθρώπινα δικαιώματα/Αμοιβή εργαζομένων
Εργαζόμενοι	Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone	Ετήσια	Ανάπτυξη, Εξέλιξη, Νέες Δεξιότητες/ Εκπαίδευση
Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης	Συναντήσεις	Ανάλογα με τις ανάγκες βάσει σύμβασης	Ανάπτυξη Δικτύου
Κυβερνητικοί Φορείς	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Ανάπτυξη Δικτύου, Ποιότητα Προϊόντων
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (Αττική & περιφέρεια)	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Νέα Προϊόντα, Συνεισφορά στην οικονομία και κοινωνία
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη, Ηθική Λειτουργία, Ίδρυμα Vodafone, Ανθρώπινα Δικαιώματα, Απασχόληση, Ισότητα
Πελάτες (Λιανικής και Εταιρικού)	Τηλεφωνικό Κέντρο, Έρευνα κοινού, Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Τακτική, Ετήσια, Μηνιαία, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Ηθική Λειτουργία, Ανάπτυξη Δικτύου, Νέα προϊόντα/υπηρεσίες
Προμηθευτές	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση, Τιμές, Ασφάλεια), Ηθική Λειτουργία, Ανάπτυξη Δικτύου, Στήριξη Οικονομίας, Ανάπτυξη Εργαζομένων
Τοπικές Κοινωνίες	Έρευνα κοινού – Συναντήσεις	Μηνιαία, Τακτική	Ανάπτυξη Δικτύου, Συνεισφορά στην τοπική κοινωνία/οικονομία, Νέες τεχνολογίες
Τοπική Αυτοδιοίκηση	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Ανάπτυξη Δικτύου, Στήριξη Οικονομίας, Νέα προϊόντα, Ίδρυμα Vodafone
Φορείς (Ενώσεις, Καταναλωτικές οργανώσεις, Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι & Φορείς, Αρχές Regulatory & Governance)	Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους ή Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη & στις Σχετικές επιτροπές, Συναντήσεις	Ετήσια, Τακτική	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών, Εμπειρία Πελάτη (Εξυπηρέτηση/ Δίκτυο, Ασφάλεια), Ηθική Λειτουργία, Απασχόληση των Νέων



Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών

Η έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών σχεδιάστηκε για να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε και ακολουθεί τις αρχές του Προτύπου AA1000. Η ποσοτική έρευνα με τηλεφωνικές συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκε από την MRB το χρονικό διάστημα 18 Απριλίου – 25 Μαΐου 2018 σε 299 Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Οι κατηγορίες Ενδιαφερόμενων Μερών που συμμετείχαν στην έρευνα είναι:

1. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
2. Ενώσεις (Industry & Consumer)
3. Εταιρικοί Πελάτες
4. Επιχειρηματική Κοινότητα
5. Τοπική Αυτοδιοίκηση
6. Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (Αττική & Περιφέρεια)
7. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
8. Προμηθευτές
9. Αρχές (Regulatory & Government)

Συναντήσεις

Πραγματοποιούμε τακτικές συναντήσεις, ώστε να τα ενημερώσουμε αλλά και να ενημερωθούμε για τις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών σχετικά με τη στρατηγική και τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που υλοποιούμε.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι κατά το 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν 310 ενημερωτικές συναντήσεις με εκπροσώπους από:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Επιχειρηματική Κοινότητα
3. Τοπική Αυτοδιοίκηση (Εθνική και Περιφερειακή)

Έρευνα στο ευρύ κοινό

Στη Vodafone διεξαγάμε πανελλήνια μηνιαία έρευνα στο ευρύ κοινό, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού, για την παρακολούθηση των αντιλήψεων των καταναλωτών/πελατών σχετικά με την εικόνα της μάρκας Vodafone. Η έρευνα αυτή αποτυπώνει τον 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.

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 θέματα, όπως: η άποψή τους για τις πρακτικές διοίκησης, η δέσμευσή τους προς την εταιρεία, η προοπτική εξέλιξής τους, η ασφάλεια και οι συνθήκες εργασίας, καθώς και η γενικότερη ικανοποίησή τους.



Στόχοι 2016-2017

1. Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.
2. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
3. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών.



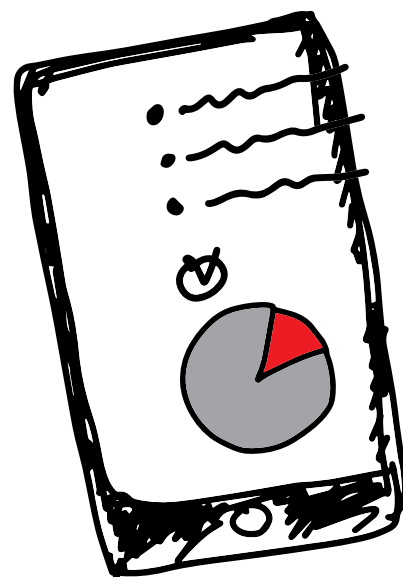
Αποτελέσματα 2016-2018

1. Διεξαγωγή ποσοτικής Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.
2. Μη διεξαγωγή της Έρευνας Εργαζομένων.
3. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών.

Ανάλυση ουσιαστικότητας

Το 2018 προχωρήσαμε σε ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, βάσει των απαιτήσεων των διεθνών Προτύπων σύνταξης Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI, με τη συμμετοχή των Ενδιαφερόμενων Μερών μας και με την υποστήριξη του Τμήματος Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδας.

Η ανάλυση αυτή συμπεριέλαβε τις ακόλουθες τρεις φάσεις:



A. Αναγνώριση σχετικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Για την αναγνώριση θεμάτων που επηρεάζουν σημαντικά την κρίση και τις αποφάσεις των Ενδιαφερόμενων Μερών μας, αλλά και που συνδέονται με τις σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις της Vodafone, προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Καταγράψαμε τα αποτελέσματα της εσωτερικής διαδικασίας «Ανάλυση της Επίδρασης της Λειτουργίας».
- Καταγράψαμε τα σχετικά θέματα ενδιαφέροντος των Ενδιαφερόμενων Μερών, όπως προέκυψαν από τις υφιστάμενες δομές διαβούλευσης.
- Πραγματοποιήσαμε μία επισκόπηση του Τύπου, όσον αφορά σε θέματα σχετικά με τις δραστηριότητές μας για τα έτη 2016, 2017, 2018.
- Επισκοπήσαμε διεθνή και κλαδικά Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και Κανονισμούς σχετικούς με τη λειτουργία μας.
- Πραγματοποιήσαμε επισκόπηση διαθέσιμων Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης ομοειδών εταιρειών.
- Επικυρώσαμε τη λίστα αναγνωρισμένων θεμάτων εσωτερικά, όσον αφορά στην πληρότητά της σε σχέση με εσωτερικές προτεραιότητες και θέματα στρατηγικής.

Σε συνέχεια των παραπάνω διαδικασιών καταγράψαμε την ακόλουθη λίστα 21 θεμάτων:

1. Συμβολή στην απασχόληση
2. Υγεία, ασφάλεια και ευεξία στην εργασία
3. Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων
4. Ανθρώπινα δικαιώματα / Ίσες ευκαιρίες και δίκαιη αμοιβή άμεσα εργαζομένων
5. Ισότιμες παροχές σε άμεσους και έμμεσους εργαζόμενους
6. Ισότητα μεταξύ των φύλων και ενδυνάμωση της γυναίκας
7. Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία
8. Ανάπτυξη δικτύου
9. Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών

10. Θέματα ηθικής λειτουργίας
11. Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την οικονομία/τις επιχειρήσεις με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον
12. Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
13. Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών
14. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και το δίκτυο
15. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική
16. Ανάπτυξη δεξιοτήτων και στήριξη της απασχολησιμότητας των νέων
17. Προϊόντα και υπηρεσίες από το Ίδρυμα Vodafone που στηρίζουν την κοινωνία -με τη χρήση της τεχνολογίας της εταιρείας- στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης και της κοινωνικής ενσωμάτωσης
18. Ποιότητα/Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών
19. Ενεργειακή αποδοτικότητα και κλιματική αλλαγή
20. Αποδοτική χρήση υλικών και διαχείριση αποβλήτων
21. Συνεργασία για την προώθηση αρχών Βιώσιμης Ανάπτυξης

B. Ιεράρχηση θεμάτων

Τα 21 αναγνωρισμένα θέματα ιεραρχήθηκαν έναντι:

- των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδράσεών τους, τόσο στη λειτουργία της Vodafone όσο και στη Βιώσιμη Ανάπτυξη
- της σημασίας τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της εταιρείας

Η πλειοψηφία των Ενδιαφερόμενων Μερών -μέσα από την Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών- αξιολόγησε όλα τα Ουσιαστικά Θέματα της εταιρείας ως Εξαιρετικά/Πολύ Σημαντικά, ενώ τα ακόλουθα θέματα συγκεντρώνουν τη μεγαλύτερη βαθμολογία ως προς τη σημαντικότητά τους:

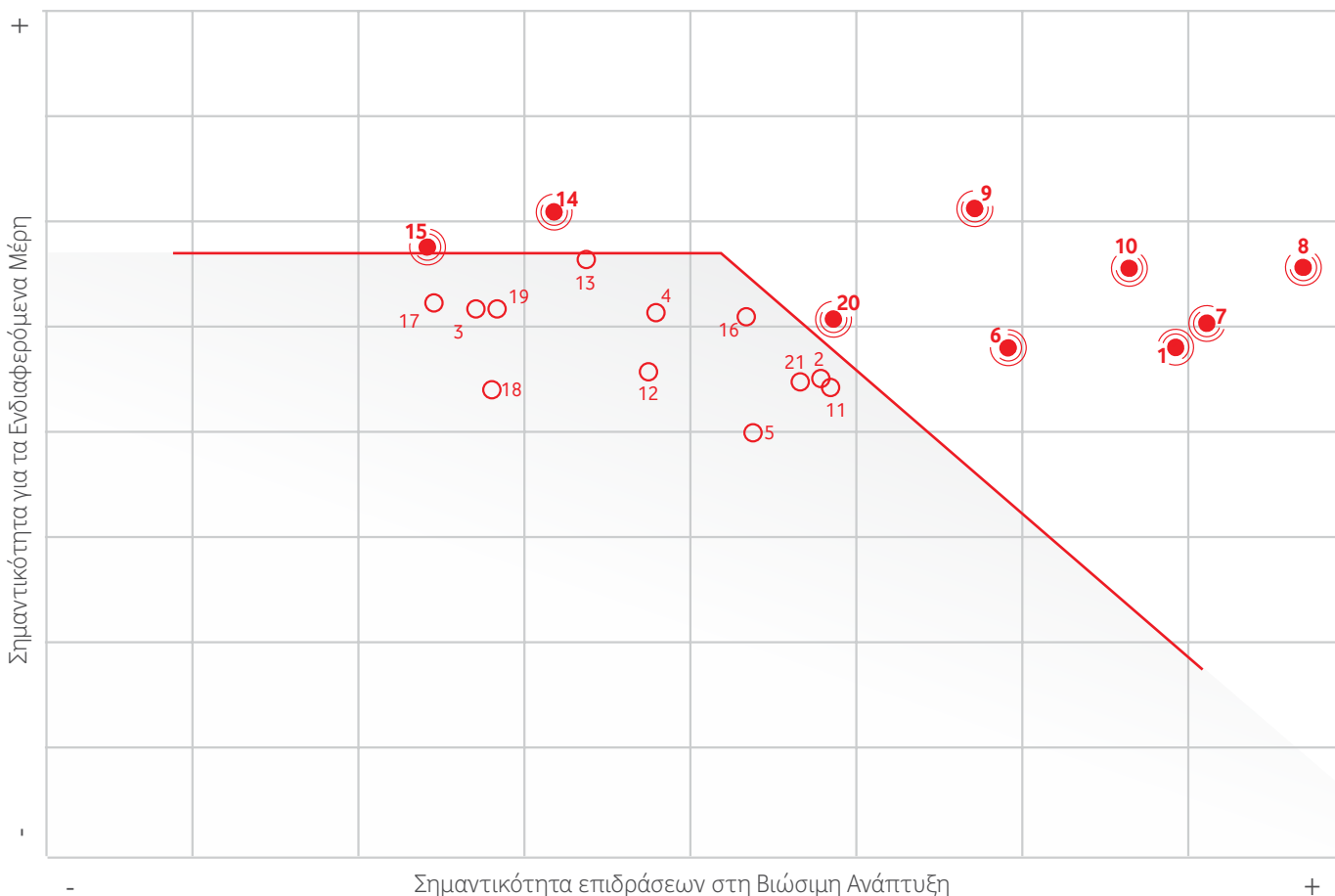
1. Ανάπτυξη δικτύου
 2. Θέματα ηθικής λειτουργίας
 3. Συνεισφορά στην εθνική οικονομία
 4. Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
 5. Συμβολή στην απασχόληση
 6. Ισότητα μεταξύ των φύλων και ενδυνάμωση της γυναίκας
 7. Ενεργειακή αποδοτικότητα και κλιματική αλλαγή
 8. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και το δίκτυο
 9. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική
- Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων της Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών, σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της ανάλυσης και αξιολόγησης των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδράσεων των θεμάτων στη λειτουργία της Vodafone, καθορίζει - μεταξύ άλλων - και τα Ουσιαστικά Θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας.

Γ. Επικύρωση των αποτελεσμάτων

Η επικύρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε από τη Διοίκηση της εταιρείας. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αποτυπώνονται στον χάρτη ουσιαστικότητας που ακολουθεί:



Ανάλυση Ουσιαστικότητας 2019



○ Αναγνωρισμένα θέματα

8. Ανάπτυξη δικτύου
10. Θέματα ηθικής λειτουργίας
7. Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία
9. Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
1. Συμβολή στην απασχόληση
6. Ισότητα μεταξύ των φύλων & ενδυνάμωση της γυναίκας
20. Ενεργειακή αποδοτικότητα & κλιματική αλλαγή
16. Ανάπτυξη δεξιοτήτων & στήριξη της απασχολησιμότητας των νέων
2. Υγεία, ασφάλεια και ευεξία στην εργασία
11. Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την οικονομία/επιχειρήσεις με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον
14. Εμπειρία πελάτη - ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση & δίκτυο
21. Αποδοτική χρήση υλικών & διαχείριση αποβλήτων

13. Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών
4. Ανθρώπινα δικαιώματα/ίσες ευκαιρίες και δίκαιη αμοιβή άμεσα εργαζόμενων
5. Ισότιμες παροχές σε άμεσους & έμμεσους εργαζόμενους
12. Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
15. Εμπειρία πελάτη - τιμολογιακή πολιτική
19. Ποιότητα/Σήμανση προϊόντων & υπηρεσιών
3. Εκπαίδευση & ανάπτυξη εργαζομένων
17. Προϊόντα και υπηρεσίες από το Ίδρυμα Vodafone
18. Συνεργασία για την προώθηση αρχών Βιώσιμης Ανάπτυξης

● 9 Ουσιαστικά θέματα

8. Ανάπτυξη δικτύου
10. Θέματα ηθικής λειτουργίας
7. Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία
9. Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
1. Συμβολή στην απασχόληση
6. Ισότητα μεταξύ των φύλων & ενδυνάμωση της γυναίκας
20. Ενεργειακή αποδοτικότητα & κλιματική αλλαγή
14. Εμπειρία πελάτη - ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση & δίκτυο
15. Εμπειρία πελάτη - τιμολογιακή πολιτική

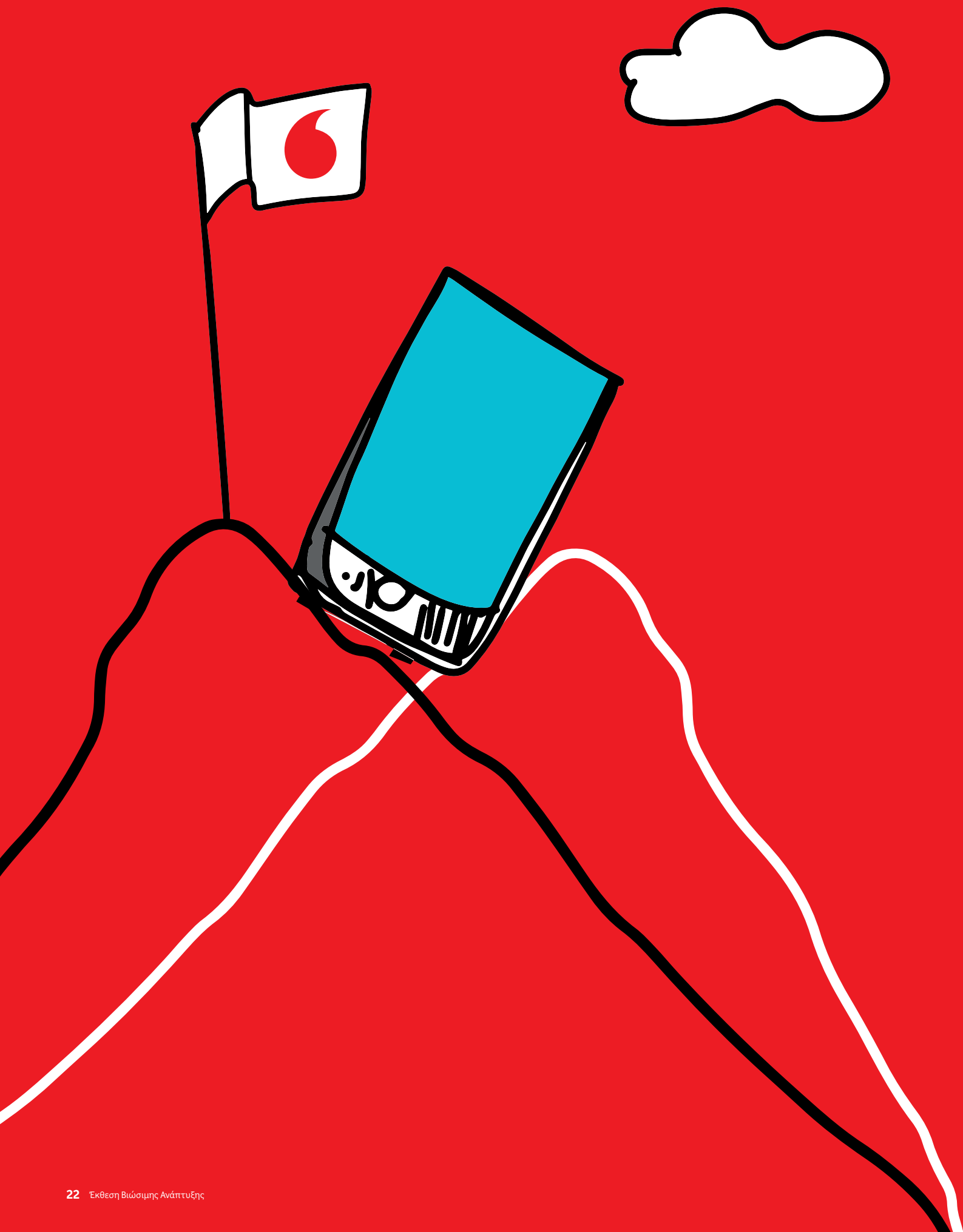
Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης ΟΗΕ στους οποίους συνεισφέρει η εταιρεία μέσα από τη διαχείριση του Ουσιαστικού Θέματος	Όρια Επίδρασης οντότητες εντός ή εκτός της εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	 	• Vodafone • Κυβερνητικοί φορείς • Τοπικές Κοινωνίες/Τοπική Αυτοδιοίκηση • Φορείς
Θέματα ηθικής λειτουργίας	  	• Vodafone • Σύνολο Ενδιαφερόμενων Μερών
Συμβολή στην απασχόληση	 	• Vodafone • Εργαζόμενοι • Κυβερνητικοί φορείς • Προμηθευτές • Τοπικές Κοινωνίες • Φορείς
Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών	 	• Vodafone • Κυβερνητικοί φορείς • Πελάτες • Προμηθευτές • Φορείς
Ανάπτυξη δικτύου	 	• Vodafone • Ακαδημαϊκή κοινότητα • Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης • Κυβερνητικοί φορείς • Πελάτες • Τοπικές Κοινωνίες/Τοπική Αυτοδιοίκηση • Φορείς
Εμπειρία πελάτη - ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και δίκτυο	  	• Vodafone • Κυβερνητικοί φορείς • Πελάτες • Φορείς
Εμπειρία πελάτη - τιμολογιακή πολιτική	  	• Vodafone • Κυβερνητικοί φορείς • Πελάτες • Φορείς
Ισότητα μεταξύ των φύλων και ενδυνάμωση της γυναίκας	  	• Vodafone • Εργαζόμενοι • Κοινωνία των πολιτών • Κυβερνητικοί φορείς • Φορείς • Προμηθευτές • Πελάτες • Επιχειρηματική κοινότητα • Τοπικές κοινωνίες
Ενεργειακή αποδοτικότητα και κλιματική αλλαγή	  	• Vodafone • Επιχειρηματική κοινότητα • Κοινωνία των πολιτών • Κυβερνητικοί φορείς



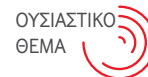
Δρούμε αποφασιστικά για τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ







Υπεύθυνη Λειτουργία



Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη αναμένουν και απαιτούν από τις εταιρείες ηθική, υπευθυνότητα και ακεραιότητα σε κάθε πτυχή της δραστηριότητάς τους, καθιστώντας έτσι την ανάγκη για διαφάνεια όλο και πιο έντονη. Στη Vodafone αναγνωρίζουμε πως για να χτίσουμε και να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας και όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών, απαιτείται προσήλωση, συνεχής ετοιμότητα και εξέλιξη. Για αυτό και αναπτύσσουμε κατάλληλα συστήματα διαχείρισης, πιστοποιημένα από αναγνωρισμένους φορείς, ώστε να είμαστε σε θέση να αντιμετωπίσουμε τυχόν προκλήσεις, ενώ οι Επιχειρηματικές μας Αρχές διασφαλίζουν ότι η εταιρεία και οι εργαζόμενοί μας κάνουν υπεύθυνες επιλογές σε κάθε δραστηριότητα που αναλαμβάνουν, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη του 8ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Αξιοπρεπής Εργασία & Οικονομική Ανάπτυξη», καθώς και του 16ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Ειρήνη, Δικαιοσύνη & Ισχυροί Θεσμοί».

Αξίες, αρχές και κανόνες συμπεριφοράς

Κώδικας Συμπεριφοράς

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία που διαθέτει η Vodafone, ώστε να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη των εργαζομένων, των πελατών και των τοπικών κοινωνιών όπου δραστηριοποιείται, ενεργώντας με ήθος, υπευθυνότητα και σύννομο τρόπο. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς ορίζει τις Επιχειρηματικές μας Αρχές και πώς αυτές εφαρμόζονται από όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες (διευθυντές, εργολάβους, θυγατρικές, κοινοπραξίες και προμηθευτές) της Vodafone, αποτελώντας τη βάση πάνω στην οποία διεξάγουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, όπου κι αν δραστηριοποιούμαστε.

Με βασικό μήνυμα «Κάνε το Σωστό!», ο Κώδικας παρουσιάζει το πώς μπορούν οι εργαζόμενοι να λειτουργούν πάνω στις αρχές του The Vodafone Way (βλ. παρακάτω), διατηρώντας υψηλά πρότυπα ακεραιότητας και προστατεύοντας τη φήμη, τους ανθρώπους και τα περιουσιακά μας στοιχεία. Όλοι οι εργαζόμενοι υπογράφουν κατά την πρόσληψή τους σχετική δήλωση αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του. Επίσης, υποχρεούνται να αναφέρουν κάθε συμβάν και πιθανό περιστατικό μέσω ενός καθορισμένου πλαισίου. Η παραβίαση του Κώδικα Συμπεριφοράς εξετάζεται μέσω του Υπηρεσιακού Πειθαρχικού Συμβουλίου και επισύρει πολύ σοβαρές συνέπειες, όπως τη λήψη πειθαρχικών μέτρων έως και τη λύση της συνεργασίας, όπου αυτό απαιτείται.

Ακολουθούν τα περιστατικά που αναφέρθηκαν από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας για τα έτη:

2016-2017: 17 περιστατικά που οδήγησαν σε 2 πειθαρχικές ενέργειες (όπως αποχώρηση ή έγγραφη προειδοποίηση).

2017-2018: 13 περιστατικά που οδήγησαν σε 6 πειθαρχικές ενέργειες.

2018-2019: 16 περιστατικά που οδήγησαν σε 12 πειθαρχικές ενέργειες (αποχώρηση, έγγραφη προειδοποίηση ή προφορική προειδοποίηση/εκπαίδευση).

Οι Επιχειρηματικές Αρχές εστιάζουν στους παρακάτω τομείς:

-  > Ατομική συμπεριφορά
- > Επικοινωνία
- > Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- > Πελάτες
-  > Υγεία και ασφάλεια
- > Εργαζόμενοι
-  > Οικονομική Ακεραιότητα
- > Δημόσια Διοίκηση
-  > Κοινότητες και Κοινωνία
- > Περιβάλλον

Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση για τον Κώδικα Συμπεριφοράς

Στη Vodafone ενθαρρύνουμε μια ανοιχτή κουλτούρα επικοινωνίας όπου όλοι αισθανόμαστε άνετα να μιλήσουμε για πιθανά λάθη που πέφτουν στην αντίληψη μας, διασφαλίζοντας έτσι ότι όλοι εργαζόμαστε σύμφωνα με τις Επιχειρηματικές μας Αρχές.

Ενδεικτικά, όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας μπορούμε να μιλήσουμε στον προϊστάμενό μας, να μιλήσουμε στον επικεφαλής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, ή να χρησιμοποιήσουμε την εξωτερική ανεξάρτητη γραμμή, η οποία παρέχει και τη δυνατότητα αποδοχής ανώνυμων καταγγελιών.

Σε κάθε περίπτωση διασφαλίζουμε ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι άρτια ενημερωμένοι για να αντιλαμβάνονται και να πράττουν το σωστό. Έτσι, κατά την τριετία 2016-2019 στο πλαίσιο του «Κάνε το Σωστό!», ολοκληρώθηκαν όλες οι υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις του Κώδικα Συμπεριφοράς (e-learning) καθώς και τα εταιρικά events, όπως το «Doing What's Right - Line Managers Event», όπου συμπεριλαμβάνεται και σχετική ενημέρωση για τη διαδικασία «Speak Up». Πρόκειται για τον μηχανισμό που αναπτύξαμε το 2006, όπου αναφέρουμε συμπεριφορές που δεν συμβαδίζουν με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Όλες οι αναφορές αντιμετωπίζονται με απόλυτη εμπιστευτικότητα ανεξάρτητα από τον τρόπο και το μέσο γνωστοποίησης. Επίσης, η εταιρεία προσφέρει προστασία από τυχόν αντίποινα και διακριτική μεταχείριση σε πρόσωπα που αποκαλύπτουν καλόπιστα επιλήψιμες συμπεριφορές.

Από τα περιστατικά που αναφέρθηκαν και διερευνήθηκαν κατά την τριετία Απρίλιος 2016 – Μάρτιος 2019, κανένα δεν αποτέλεσε περιστατικό υψηλού κινδύνου, όπως μία αναφορά σχετική με Δωροδοκία ή το Δίκαιο Ανταγωνισμού.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →





Στόχοι 2016-2017

Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 90% των εργαζομένων:

Κώδικας Συμπεριφοράς (συμπεριλαμβάνει τον Μηχανισμό αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης – «speak up»).

- Συμμόρφωση κατά της Δωροδοκίας
- Ασφάλεια Δεδομένων
- Ιδιωτικότητα
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.
- Βασικές Αρχές του Δίκαιου του Ανταγωνισμού (αφορά σε senior level executives της εταιρείας).



Αποτελέσματα 2016-2019

Το 2016-2017 το ποσοστό επίτευξης έφτασε το 90% των εργαζομένων μέσω των ακόλουθων εκπαιδευτικών ενεργειών: e-learning, webinars, events, face to face, voting button.

Την περίοδο 2017-2018 το ποσοστό ολοκλήρωσης των υποχρεωτικών e-learning έφτασε το 91% των εργαζομένων, όπως και για την περίοδο 2018-2019.

Την περίοδο 2018-2019 το e-learning «Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού» ολοκληρώθηκε από το 94% των εργαζομένων που απευθύνεται.

The Vodafone Way

Η φράση «The Vodafone Way» εμπεριέχει τις βασικές αρχές σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να εργαζόμαστε, ώστε να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη των συναδέλφων μας, των πελατών μας και των κοινοτήτων όπου δραστηριοποιούμαστε. Στόχος μας είναι η Vodafone να αποτελεί μια αξιοθαύμαστη εταιρεία (Admired Company), όπου οι πελάτες μας θαυμάζουν για την εμπειρία που τους προσφέρουμε, μας εμπιστεύονται και συστήνουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Δομή

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε ένα σύνολο αρχών βάσει του οποίου επιδιώκεται η υπεύνητη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και ο 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 Ενδιαφερόμενων Μερών (για την οργανωτική δομή της εταιρείας μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα Vodafone.gr). Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν:

Διοικητικό Συμβούλιο

Η Vodafone διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο, που μπορεί να αποτελείται – βάσει του Καταστατικού – από 3 έως 11 συμβούλους. Σήμερα το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από 5 μέλη. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (τα οποία είναι Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη) εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας για πενταετή 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, μπορούν να επανεκλεγούν και είναι ελεύθερα ανακλητοί.

Διευθύνουσα Επιτροπή

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δημιουργήθηκε η Διευθύνουσα Επιτροπή, η οποία πλαισιώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και έχει ως αντικείμενο -μεταξύ άλλων- την επισκόπηση των οικονομικών και επιχειρηματικών τάσεων και την αξιολόγηση της καταλληλότητας της στρατηγικής της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης της στρατηγικής για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και το Ίδρυμα Vodafone, την επισκόπηση οργανωτικών θεμάτων, τον καθορισμό των επιχειρηματικών προτεραιοτήτων κ.λπ.

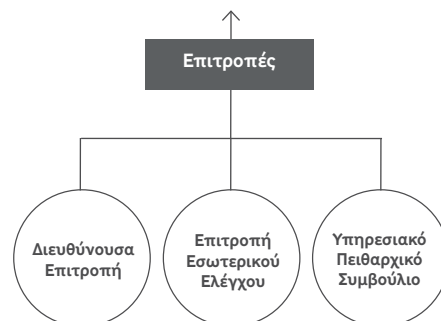
Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου είναι η υποστήριξη του Δ.Σ. στην τήρηση των υποχρεώσεων του σχετικά με τον έλεγχο των διαδικασιών και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας, των διαδικασιών και συστημάτων διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας, της συμμόρφωσης της εταιρείας προς τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της, καθώς και της διευθέτησης θεμάτων που προκύπτουν από τον εσωτερικό έλεγχο μέσω της ανάλυσης και του ελέγχου των διοικητικών ενεργειών που αποσκοπούν στην κάλυψη κενών.

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει συσταθεί το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο, το οποίο είναι ο φορέας της πειθαρχικής εξουσίας της εταιρείας και ασκεί την πειθαρχική δικαιοδοσία σύμφωνα με τον εγκεκριμένο Κανονισμό Εργασίας.

Διοικητικό Συμβούλιο



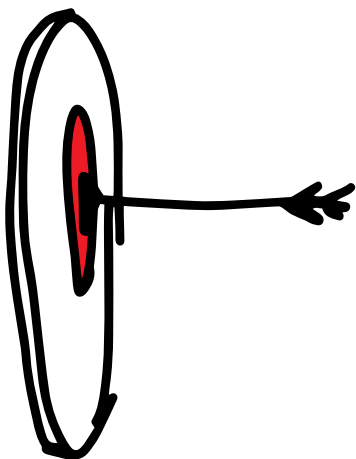
Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Διοικητικό Συμβούλιο και τις Επιτροπές, μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα Vodafone.gr/sustainability.



Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου

Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου της Vodafone αποτελεί μέρος του ενιαίου μοντέλου διασφάλισης που ακολουθεί η εταιρεία με στόχο τη 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 για τη βελτιστοποίησή της 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 την αυτο-αξιολόγηση μηχανισμών ελέγχου από μέρους 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 εταιρείες του Ομίλου σε ελέγχους που αφορούν σε περιοχές υψηλού κινδύνου.



Πολιτικές και συστήματα διαχείρισης

Πολιτικές υψηλού κινδύνου Ομίλου Vodafone και συνεχής παρακολούθηση της συμμόρφωσης

Η Vodafone δεσμεύεται στην εφαρμογή υψηλών επιπέδων Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα οποία είναι ύψιστης σημασίας για την επίτευξη της επιχειρηματικής ακεραιότητας και για να διατηρείται η εμπιστοσύνη του συνόλου των Ενδιαφερόμενων Μερών. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ενδυνάμωσης και παρακολούθησης της συμμόρφωσης με ενέργειες που συντονίζονται τόσο σε τοπικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Ομίλου βάσει των Πολιτικών Υψηλού Κινδύνου. Μέσω του προγράμματος αυτού αναδεικνύονται και επαναπροσδιορίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα οι περιοχές υψηλού κινδύνου και εφαρμόζονται τα αντίστοιχα μέτρα για την προληπτική τους αντιμετώπιση.

Σε ετήσια βάση προγραμματίζεται από τον Όμιλο Vodafone η Ετήσια Αναθεώρηση όλων των Πολιτικών Υψηλού Κινδύνου σε συνεργασία με τις τοπικές ομάδες συμμόρφωσης και οι σχετικές ενέργειες συμμόρφωσης παρακολουθούνται στις συνεδριάσεις των Επιτροπών Ρίσκου και Συμμόρφωσης σε τοπικό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο Ομίλου. Στόχος είναι η διασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου συμμόρφωσης καθώς και η καταγραφή μετρήσιμων περιοχών προς βελτίωση. Η μεθοδολογία είναι κοινή εντός του Ομίλου, 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 τη συνεπή εικόνα της συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση.

Επιπλέον, υπάρχει το Εγχειρίδιο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Πολιτικών του Ομίλου Vodafone το οποίο οφείλουν να ακολουθούν όλες οι τοπικές εταιρείες-μέλη και αναθεωρείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Πολιτικές υψηλού κινδύνου

- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία εναντίον της δωροδοκίας
- Τεχνολογική Ανθεκτικότητα
- Δίκαιο του Ανταγωνισμού
- Μέτρα Ελέγχου του Εμπορίου (έως 2016-2017)
- Υγεία και Ασφάλεια
- Συμμόρφωση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς – Speak Up
- Ιδιωτικότητα
- Επιχειρησιακή Ανθεκτικότητα
- Ασφάλεια Δεδομένων
- Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία και Ασφάλεια (έως 2016-2017)
- Διεθνείς Οικονομικές Κυρώσεις

Σημαντικές Πολιτικές

- Κώδικας Συμπεριφοράς-Speak up
- Σύγκρουση Συμφερόντων
- Κανονιστική Συμμόρφωση



Στόχοι 2016-2017

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.



Αποτελέσματα 2016-2019

1. Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 10 πολιτικών κινδύνου την περίοδο 2016-2017, του 100% των μηχανισμών ελέγχου 8 πολιτικών την περίοδο 2017-2018 και του 100% των μηχανισμών ελέγχου 7 πολιτικών την περίοδο 2018-2019.
2. Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2015-2016, 2016-2017 και 2017-2018.

Αξιοπιστία οικονομικών αποτελεσμάτων

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

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

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.



Στόχοι 2016-2017

1. Επιτυχής έλεγχος της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών που διασφαλίζουν:
α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.
2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.



Αποτελέσματα 2016-2019

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 από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Τον Ιούλιο του 2011, τέθηκε σε εφαρμογή ο αγγλικός νόμος για την καταπολέμηση της δωροδοκίας UK Bribery Act 2010. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου Vodafone που αναπτύσσουν δραστηριότητες στο Ηνωμένο Βασίλειο, αλλά και σε άλλες χώρες, όφειλαν να εναρμονιστούν με τη νομοθεσία περί δωροδοκίας.

Ο Όμιλος Vodafone εφαρμόζει πολιτική για θέματα καταπολέμησης της δωροδοκίας και της διαφθοράς από το 2008 σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται, συμπεριλαμβανομένης της Vodafone Ελλάδας (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.

Στην Vodafone, τον Μάρτιο του 2012, προχωρήσαμε στην έκδοση της «Πολιτικής συμμόρφωσης με τον νόμο εναντίον της δωροδοκίας και της διαφθοράς», 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 και της διαφθοράς είναι η μηδενική ανοχή, όπου όλοι οι εργαζόμενοι της Vodafone δεν πρέπει να αποδεχόμαστε ή να προβαίνουμε σε οποιαδήποτε μορφή δωροδοκίας/ διαφθοράς. Για να διασφαλίσουμε την πλήρη εναρμόνιση με την αρχή αυτή, εφαρμόζουμε τα παρακάτω:

- Συστηματική ενημέρωση (μέσω παρουσιάσεων και προγράμματος e-learning) των μελών της Διοίκησης και των 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 καθώς και τη δυνατότητα ενημέρωσης και αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας σε συγκεκριμένο email μέσω του προγράμματος «Speak up».

- Διαδικασία αναφοράς περιπτώσεων δωροδοκίας (ανώνυμα ή επώνυμα) από τους εργαζομένους της εταιρείας μέσω του προγράμματος «Speak up».

- Υπογραφή από τη Διοικητική Ομάδα σχετικής δήλωσης αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του (στον Κώδικα περιλαμβάνονται και θέματα καταπολέμησης της δωροδοκίας).

- Διενέργεια ετήσιων ασκήσεων εκτίμησης και αξιολόγησης κινδύνων (risk assessments) ανά διετία, μέσω συναντήσεων, σε Διευθύνσεις της εταιρείας των οποίων οι δραστηριότητες σχετίζονται με συγκεκριμένες περιοχές υψηλού ρίσκου.

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

Κατά την τριετία 2016-2019 δεν υπήρξε κανένα σχετικό περιστατικό μη συμμόρφωσης.

Πιστοποιήσεις: ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης

Έχουμε αναπτύξει ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης – πιστοποιημένα από τον ανεξάρτητο φορέα Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) – για τη συστηματική και αποδοτική προσέγγιση των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης:

ISO 9001 2015 > Από τον Μάρτιο του 1996, η Vodafone για πρώτη φορά πιστοποιήθηκε με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 για το σύνολο των δραστηριοτήτων, ενώ από τον Ιούλιο του 2002 εντάχθηκε στο πιστοποιητικό και το σύνολο της αλυσίδας των καταστημάτων της εταιρείας (ιδιόκτητα και συνεργατών), 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 2017 ολοκληρώθηκε επιτυχώς η επαναπιστοποίηση καθώς και η μετάβαση στο νέο πρότυπο, και το 2018 ολοκληρώθηκε η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και



της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone, χωρίς σημαντικά ευρήματα, από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού: 10053774-001 και 10169262).

ISO 14001 > Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε για το σύνολο της λειτουργίας μας είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999. Το 2018 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επιτήρηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 10169258).

ISO 5001 > Το Σύστημα Ενεργειακής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε για το σύνολο της λειτουργίας μας είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 50001 από τον Νοέμβριο του 2016. Το 2018 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επιτήρηση του Συστήματος Ενεργειακής Διαχείρισης από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 10169260).

ISO 45001 > 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 ISO 45001. Το 2018 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η μετάβαση από το OHSAS 18001 στο καινούργιο πρότυπο ISO 45001 στο Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 10172229).

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025 > Η Vodafone έχει δημιουργήσει 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 τον Μάρτιο του 2009 (Αρ. Διαπίστευσης: 533) με πεδίο διαπίστευσης 75MHz – 3GHz. Τον 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). Τον Φεβρουάριο του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ανανέωση της διαπίστευσης του Εργαστηρίου από το Εθνικό Σύστημα

Διαπίστευσης (Αρ. Πιστοποιητικού: 533-3) έως το 2017. Το 2014-2015, η λειτουργία του Εργαστηρίου μεταφέρθηκε στην εταιρεία VICTUS Networks A.E.[1] στην οποία η Vodafone έχει αναθέσει από τον Μάρτιο του 2014 την ανάπτυξη και λειτουργία μέρους του ραδιοδικτύου της. (Αρ. Πιστοποιητικού 533-4 κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005). Στις 9 Ιανουαρίου 2018 κατόπιν της επιτυχούς αξιολόγησης του εργαστηρίου εγκρίθηκε από το ΕΣΥΔ η ανανέωση της Διαπίστευσης δυνάμει του με Αρ. 533-5 Πιστοποιητικού Διαπίστευσης κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005 με ισχύ έως 22.03.2021 (αντικαθιστά το προηγούμενο 533-4).

ISO 27001: 2005 > Από το 1999, η Vodafone 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 (Αρ. Πιστοποιητικού: PIR 362212/F). Η εφαρμογή και υλοποίηση του συγκεκριμένου Συστήματος παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο μέσω του οποίου ελέγχονται και αξιολογούνται με συστηματικό τρόπο οι κίνδυνοι ασφάλειας και προτείνονται μηχανισμοί προστασίας των δεδομένων και των πληροφοριών που διαχειρίζεται η εταιρεία μας, είτε αφορούν σε συνδρομητές μας, είτε σε εργαζόμενους. Το 2017, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιτήρηση 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, πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 10171758), εφαρμόζεται στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υλοποίηση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας για την επιτυχή παροχή φωνητικών κλήσεων, υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων και κινητών υπηρεσιών δεδομένων, σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου εταιρικών πελατών, στη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, καθώς επίσης στις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων και κινητών υπηρεσιών δεδομένων.

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 2018, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.



Στόχοι 2016-2017

1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% για το 2016-2017 και 70% για το 2017-2018 του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).
2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001) χωρίς σημαντικά ευρήματα και συμμόρφωση με το πρότυπο ISO 22301:2012.
3. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.



Αποτελέσματα 2016-2019

1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 89% για το 2016-2017, 78% για το 2017-2018 και 96% για το 2018-2019 αντίστοιχα του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).
2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001) χωρίς σημαντικά ευρήματα και συμμόρφωση με το πρότυπο ISO 22301:2012 για την τριετία 2016-2019.
3. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας για το 2016-2017 και 100% για το 2017-2018 αντίστοιχα, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.

Είμαστε εδώ
για να δημιουργούμε
αξία στη χώρα.



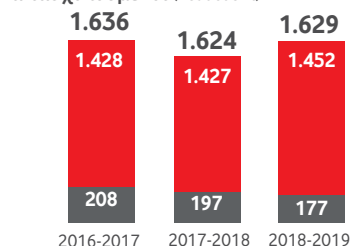


Συμβολή στην απασχόληση

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ

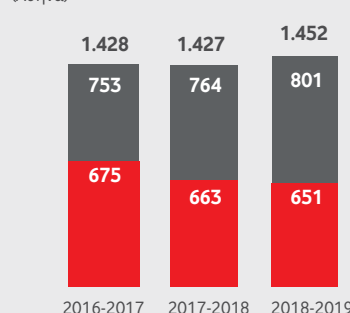
Στόχος της Vodafone είναι να αποτελεί έναν εργοδότη υψηλής προτίμησης για τους υφιστάμενους και για τους μελλοντικούς εργαζομένους. Επιθυμούμε να προσελκύουμε ικανούς και αξιόλογους ανθρώπους, να επενδύουμε στο ανθρώπινο δυναμικό μας και να παρέχουμε ίσες ευκαιρίες και δυνατότητες ανάπτυξης, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη του 8ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Αξιοπρεπής Εργασία & Οικονομική Ανάπτυξη».

Συνολικός αριθμός εργαζομένων - άμεσα απασχολούμενοι (headcount)



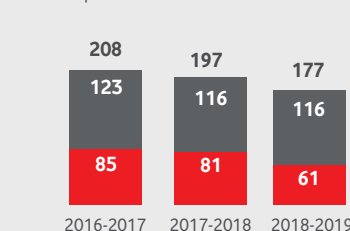
● Αθήνα
● Υπόλοιπη Ελλάδα

Αριθμός εργαζομένων (Αθήνα)



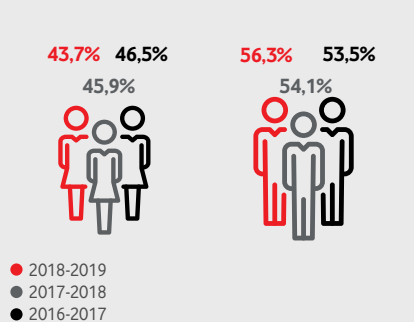
● Ανδρες
● Γυναίκες

Αριθμός εργαζομένων (Υπόλοιπη Ελλάδα)



● Ανδρες
● Γυναίκες

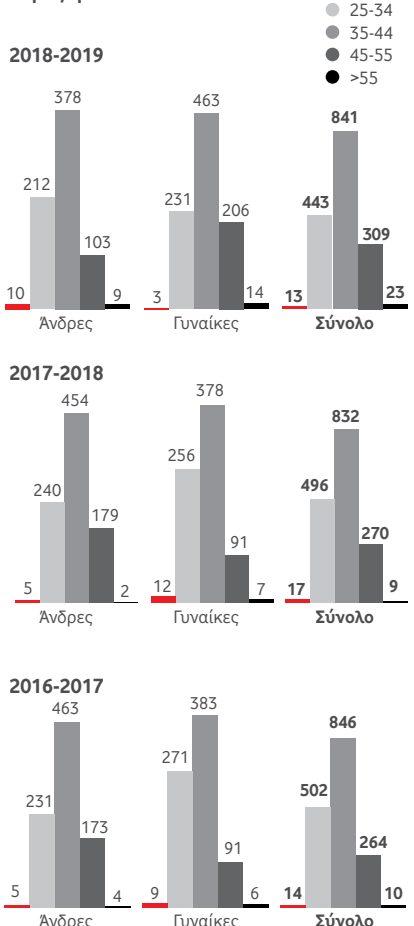
Φύλο



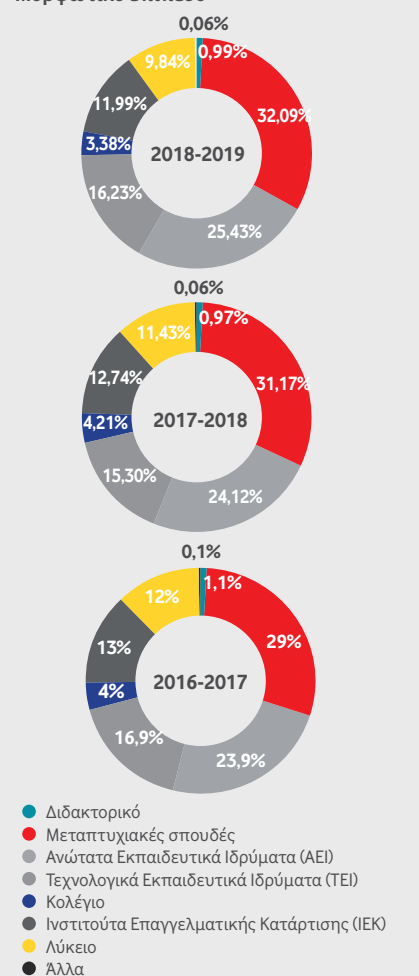
Ηλικία (έτη)



Εύρος ηλικιών



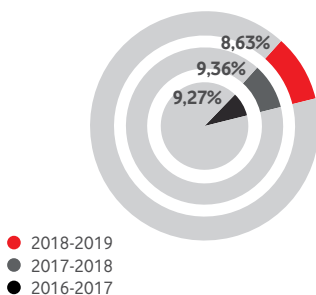
Μορφωτικό επίπεδο



Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →

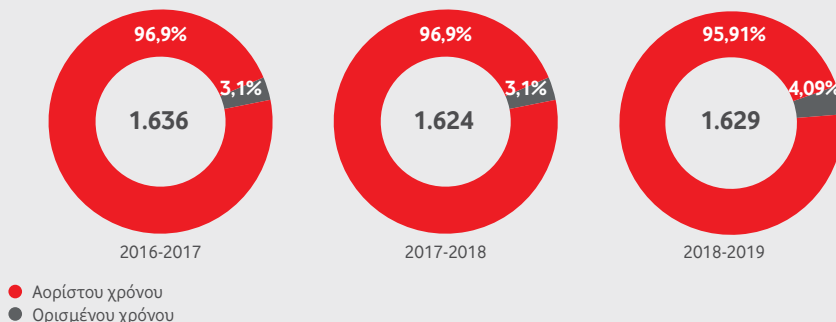


Ποσοστό μετακίνησης προσωπικού*



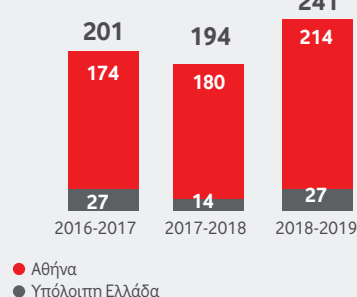
* Το ποσοστό μετακίνησης προσωπικού (turnover) αναφέρεται στο σύνολο των οικειοθελών αποχωρήσεων προς το άθροισμα των προσλήψεων κατά τη διάρκεια του κάθε έτους και των εργαζομένων στην αρχή του έτους.

Τύπος σύμβασης

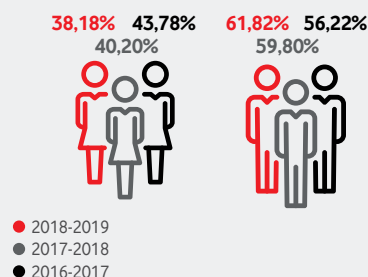


- Το 2018-2019, το 52,2% των εργαζομένων μας καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κεντρικά γραφεία, καταστήματα κ.λπ.), ενώ το σύνολο των εργαζομένων καλύπτεται από την ΕΓΣΣΕ.
- Δεν έχουν παρατηρηθεί σημαντικές εποχικές διαφοροποιήσεις στον συνολικό αριθμό των εργαζομένων.
- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης.

Νέες προσλήψεις



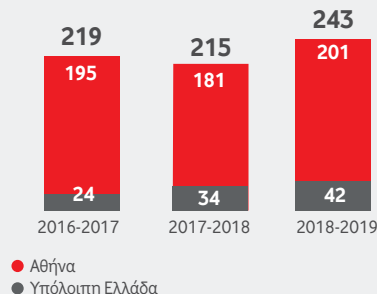
Φύλο



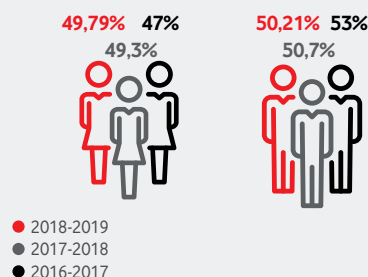
Νέες Προσλήψεις

2018-2019						
Φύλο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο
Ανδρες	4	91	48	6	0	149
Γυναίκες	9	58	19	6	0	92
Σύνολο	13	149	67	12	0	241
2017-2018						
Ανδρες	14	75	22	5	0	116
Γυναίκες	14	47	15	2	0	78
Σύνολο	28	122	37	7	0	194
2016-2017						
Ανδρες	5	60	42	6	0	113
Γυναίκες	14	51	20	3	0	88
Σύνολο	19	111	62	9	0	201

Αποχωρήσεις



Φύλο

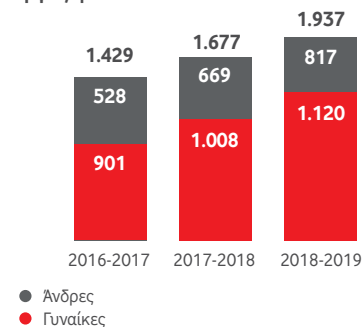


Αποχωρήσεις

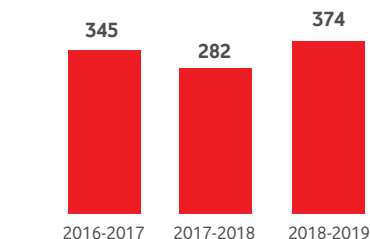
2018-2019						
Φύλο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο
Ανδρες	6	40	55	19	2	122
Γυναίκες	2	34	65	19	1	121
Σύνολο	8	74	120	38	3	243
2017-2018						
Ανδρες	5	38	46	19	1	109
Γυναίκες	4	37	49	16	0	106
Σύνολο	9	75	95	35	1	215
2016-2017						
Ανδρες	1	31	57	25	2	116
Γυναίκες	4	28	53	17	1	103
Σύνολο	5	59	110	42	3	219

Επιπλέον, η εταιρεία αναθέτει έργα ορισμένου χρόνου σε εταιρείες διαχείρισης έργων και παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με την πάγια στρατηγική μας, τα κριτήρια κάλυψης των θέσεων εργασίας των έργων που αναλαμβάνουν διέπονται από τους ίδιους κανόνες, διαδικασίες και πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας. Απώτερος σκοπός είναι η εξεύρεση και αξιοποίηση ανθρώπων που πληρούν τις προϋποθέσεις ορθής ολοκλήρωσης των έργων.

Αριθμός outsourcing εργαζομένων



Σύνολο - Αριθμός εργαζομένων των εταιρειών 360 & Inponus (100% θυγατρικές)



* Οι ηλικιακές ομάδες που εμφανίζονται στους παραπάνω πίνακες καθορίζονται σύμφωνα με τις ανάγκες της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού.



Απόδοση και επιβράβευση

Για την υποστήριξη της επαγγελματικής πορείας των εργαζομένων μας, αξιοποιούμε τα εργαλεία «Διάλογος της Απόδοσης» και «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews). Οι διαδικασίες αυτές σχεδιάστηκαν για να εξασφαλίσουν τη δέσμευση όλων ως προς την ευθύνη που φέρουμε για την προσωπική μας ανάπτυξη και την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Ο «Διάλογος της Απόδοσης» στοχεύει να διασφαλίσει ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι εναρμονισμένοι με τη στρατηγική και τους στόχους της εταιρείας, καθώς και ότι θα εντοπιστούν οι ενέργειες που θα αναπτύξουν τους εργαζομένους, και θα τους υποστηρίξουν ώστε να πραγματοποιήσουν τους στόχους τους. Ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Εναρμόνισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να διασφαλίσουμε ότι εφαρμόζονται τα ίδια κριτήρια αξιολόγησης για αντίστοιχους ρόλους σε όλη την εταιρεία, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο την αξιοκρατική κουλτούρα της Vodafone. Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% των εργαζομένων που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Συγκεκριμένα για το 2018-2019 αξιολογήθηκαν 1.629 εργαζόμενοι που εμπίπτουν στη διαδικασία (56% άνδρες & 44% γυναίκες).

Τα «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews) αφορούν σε οργανωμένες συζητήσεις σχετικά με τη δυναμική των εργαζομένων, τα πλάνα διαδοχής, αλλά και τα προσωπικά πλάνα ανάπτυξης των εργαζομένων προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους της εταιρείας, αλλά και να προετοιμαστούν για τα μελλοντικά τους βήματα μέσα στην εταιρεία.



Στόχοι 2016-2017

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



Αποτελέσματα 2016-2019

Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης» για τις περιόδους 2016-2017, 2017-2018 & 2018-2019.

Για την επιβράβευση των εργαζομένων εφαρμόζουμε το πρόγραμμα «The Vodafone Customer Experience Heroes», κοινό για όλες τις χώρες του Ομίλου Vodafone, με σκοπό να αναγνωρίσουμε και να επιβραβεύσουμε τους εργαζόμενους που ενστερνίζονται και βιώνουν τις αρχές του The Vodafone Way και συμπεριφέρονται καθημερινά σύμφωνα με αυτές. Κατά το 2018-2019 υποβλήθηκαν συνολικά 17 προτάσεις, από τις οποίες επιβραβεύθηκαν 11 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν σε έργα ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας.



Στόχοι 2016-2017

Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».



Αποτελέσματα 2016-2019

Το «The Vodafone Way Global Heroes» μετονομάστηκε σε «The Vodafone Customer Experience Heroes» και συνεχίστηκε κανονικά.

Επικοινωνία και διαβούλευση

Εσωτερική επικοινωνία

Τα εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας που αξιοποιούμε ενημερώνουν τους εργαζόμενους σχετικά με εταιρικά θέματα (στρατηγική, εξελίξεις, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πρωτοβουλίες της εταιρείας), αλλά και πληροφορούν για τις πολιτικές και τα συστήματα της εταιρείας.

Το 2018-2019 πραγματοποιήθηκε μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα (Team Leadership Meetings): εδώ, 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.

Αντίστοιχα, για την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας, υιοθετούμε μία σειρά από πρακτικές:

1. Vodafone News App, μια ειδική ενδο-εταιρική εφαρμογή που παρουσιάζει όλα τα νέα της εταιρείας σε παγκόσμιο και εθνικό επίπεδο, τροφοδοτείται καθημερινά, ενώ επίσης δίνει τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τους χρήστες μέσω σχολίων.
2. Αποστολή ad hoc ενημερώσεων για εταιρικά θέματα (μέσω email).
3. Πρόσβαση σε νέο ενδο-εταιρικό κανάλι κοινωνικής δικτύωσης, Workplace by Facebook, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να φτιάχνουν σελίδες και ομάδες με βάση τα ενδιαφέροντά τους, να ανταλλάσσουν πληροφορίες και πρακτικές, να συζητούν, να συνεργάζονται με την ομάδα τους αλλά και διατμηματικά, καθώς και να αλληλοεπιδρούν σε πραγματικό χρόνο με συναδέλφους σε όλο τον κόσμο.
4. Διοργάνωση εκδηλώσεων με διάφορες θεματικές, π.χ. ψηφιακές Παρασκευές, ευεξία και υγιεινή διατροφή, προστασία των παιδιών στο διαδίκτυο, προσβασιμότητα για όλους, περιβαλλοντική εκπαίδευση.

5. Δημιουργία ανοιχτών εταιρικών ομάδων τρεξίματος και μπάσκετ με στόχο την προώθηση του άθλησης και της καλής φυσικής κατάστασης.

6. Διοργάνωση εκδρομών trekking κάθε μήνα, με στόχο οι εργαζόμενοι να έρθουν σε επαφή με τη φύση, αλλά και να χτίσουν φιλικές σχέσεις μεταξύ τους.

7. Διοργάνωση συναντήσεων ανοικτής επικοινωνίας πανελλαδικώς σε όλες τις εγκαταστάσεις μας, με σκοπό την ενίσχυση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων, καθώς και την ανταλλαγή απόψεων.

8. Διοργάνωση δραστηριοτήτων «Team building» για να συζητούνται τα θέματα των επιμέρους ομάδων και να τίθενται νέοι στόχοι.

Επίσης, για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργούμε από το 2003 τη Γραμμή εξυπηρέτησης AskHR, που απαντά σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας σε θέματα μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων. Η υπηρεσία λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-16:00), διαθέτοντας τρεις γραμμές. Κάθε χρόνο διεξάγεται Έρευνα Ικανοποίησης από την ομάδα του AskHR από την οποία προκύπτουν συμπεράσματα που αξιοποιούνται για τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των εργαζομένων.



Η γραμμή AskHR με μια ματιά

2016-2017

2.479 κλήσεις απαντήθηκαν από τους εργαζόμενους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (AskHR Advisors)

2.974 αιτήματα απαντήθηκαν μέσω email

88% - τα αιτήματα που απαντήθηκαν εντός 48-72 ωρών, με βάση τον τύπο του αιτήματος (Query, HR Request), καθώς και το βαθμό προτεραιότητάς του (Low, Medium, High).

2017-2018

3 κλήσεις απαντήθηκαν από τους εργαζόμενους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (AskHR Advisors). (Η διαχείριση των αιτημάτων σταδιακά μεταβιβάστηκε στα ψηφιακά κανάλια).

1.670 και **100** τα αιτήματα μέσω email και self service αντίστοιχα

77% - τα αιτήματα που απαντήθηκαν εντός 48-72 ωρών, με βάση τον τύπο του αιτήματος (Query, HR Request), καθώς και το βαθμό προτεραιότητάς του (Low, Medium, High).

2018-2019

1.885 – τα αιτήματα μέσω email

1.463 – τα αιτήματα μέσω TSS-AskHR (self-service ticketing system)

78% – τα αιτήματα που απαντήθηκαν εντός 48-72 ωρών, με βάση τον τύπο του αιτήματος (Query, HR Request), καθώς και το βαθμό προτεραιότητάς του (Low, Medium, High).

Ικανοποίηση εργαζομένων

Ο Όμιλος Vodafone διεξάγει έρευνες εργαζομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα και βάσει των αποτελεσμάτων γίνονται διορθωτικές ενέργειες, σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο. Η Έρευνα Δέσμευσης Εργαζομένων (People Survey) που πραγματοποιείται κάθε χρόνο, βασίζεται σε ερωτήσεις στις παρακάτω περιοχές:

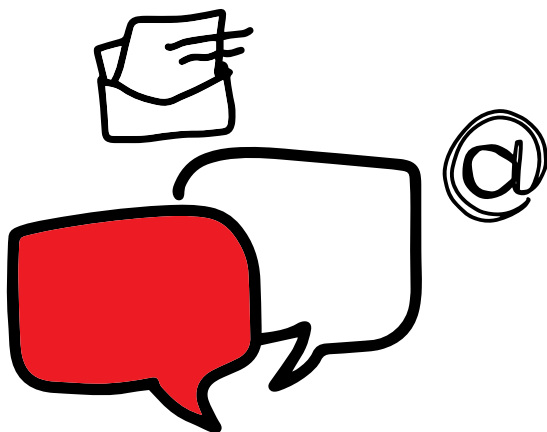
- δείκτης δέσμευσης των εργαζομένων,
- δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης,
- δείκτης Employee Net Promoter Score, ο οποίος μετρά την πρόθεση των εργαζομένων της εταιρείας να συστήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε συγγενείς και φίλους.

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 απόδοσή της. Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διεξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους διευθύνσεων με τη συμμετοχή των αντίστοιχων εργαζομένων και δημιουργούνται πλάνα ενεργειών, τα οποία παρακολουθούνται προκειμένου να βελτιωθούν συγκεκριμένες περιοχές.

Έρευνα εργαζομένων*

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Συμμετοχή της Vodafone	85%	94%	89%
Δέσμευση εργαζομένων Vodafone	77%	78%	76%
Δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης	81%	79%	78%
Δείκτης Employee Net Promoter Score	62%	76%	74%

* Να σημειωθεί ότι η μεθοδολογία της ανάλυσης και παρουσίασης των αποτελεσμάτων της Έρευνας διαφοροποιήθηκε κατά το διάστημα 2016-2018, ως εκ τούτου τα αποτελέσματα για τις χρονιές που αναφερόμαστε δεν είναι απόλυτα συγκρίσιμα μεταξύ τους.





Στόχοι 2016-2017

1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.
2. Διατήρηση της «Ομάδας Simplicity» για τη διαχείριση του πλάνου ενεργειών βελτίωσης.



Αποτελέσματα 2016-2019

1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων και για τα 3 έτη.
2. Η ομάδα Simplicity έχει αντικατασταθεί από μία ομάδα εργασίας που ασχολείται με την απλοποίηση των διαδικασιών που αφορούν πελάτες, και κατ' επέκταση και τους ίδιους τους εργαζομένους.

Οικειοθελείς παροχές

Υποστηρίζουμε το σύνολο (100%) των εργαζομένων μας έμπρακτα, συνεχώς και με συνέπεια, προσφέροντάς τους -ανεξαρτήτως σύμβασης- ανταγωνιστικές αμοιβές, που υπερβαίνουν τα εκάστοτε κατώτατα όρια των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας βάσει Ειδικότητας Εργαζομένου, καθώς επίσης και πρόσθετες παροχές.

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

- ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή/εξωνοσοκομειακή περίθαλψη για όλους τους εργαζομένους και τα εξαρτώμενα μέλη τους
- συνταξιοδοτικό πρόγραμμα για όλους τους εργαζομένους (με συμμετοχή του εργοδότη για τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη)
- Long term incentives plan (πρόγραμμα μετοχών για τα ανώτερα και ανώτατα διοικητικά στελέχη)
- προνομιακή χρήση κινητού και σταθερού τηλεφώνου
- δώρο γέννησης τέκνου
- μηνιαία επιδότηση γεύματος
- εκπτώσεις και προσφορές σε εταιρικά προϊόντα
- πρόγραμμα επιβράβευσης Vodafone Thank You 1+1, σε συνεργασία με 10 επιχειρήσεις

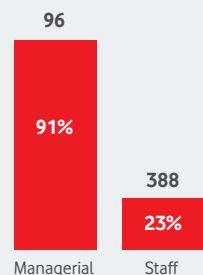
- εκπτώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες σε περισσότερα από 100 εμπορικά καταστήματα, ξενοδοχεία, διαγνωστικά κέντρα, πολυχώρους κ.λπ.
- έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, Internet, TV
- έκπτωση για αγορά συσκευής κινητού τηλεφώνου και αγορά αξεσουάρ κινητού τηλεφώνου
- πρόγραμμα επιβράβευσης καινοτόμων ιδεών/πρωτοβουλιών

Επιπλέον, παρέχουμε:

- 4 μήνες άδεια με αποδοχές στις νέες μητέρες (επιπλέον της άδειας μητρότητας που προβλέπει ο νόμος)
 - 10 ημέρες άδεια πατρότητας με αποδοχές
 - Δυνατότητα εργασίας από το σπίτι μία ημέρα την εβδομάδα (smart working)
 - 1 επιπλέον ημέρα άδειας την περίοδο των Χριστουγέννων/Πρωτοχρονιάς
 - 1 επιπλέον οποιαδήποτε ημέρα μέσα στον χρόνο (Family Day)
 - 1 μέρα Εθελοντισμού
 - Parking στις εγκαταστάσεις της Vodafone
 - Λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου γυμναστηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone
 - Λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου κομμωτηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone
- Παράλληλα, προβλέπονται ενέργειες για την υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων, όπως:
- Γιορτή για τα παιδιά των εργαζομένων μία φορά το χρόνο και προσφορά δώρων σε αυτά
 - Πρόγραμμα για δημιουργική απασχόληση, κατά την καλοκαιρινή περίοδο

Οι παραπάνω παροχές ισχύουν στο σύνολό τους για τους εργαζόμενους Vodafone (με την εξαίρεση που επισημαίνεται με αορίστου χρόνου σύμβαση. Το ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα ισχύει και για τους εργαζόμενους με ορισμένου χρόνου σύμβαση για όσο διάστημα βρίσκονται στην εταιρεία.

Συμμετοχή στο εθελοντικό συνταξιοδοτικό πλάνο 2018-2019



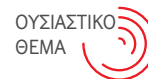
Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις

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, στην Vodafone και στις θυγατρικές αυτής δραστηριοποιούνται κλαδικά σωματεία εργαζομένων για 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 των σωματείων, αλλά και η συμπεριφορά του εργοδότη διέπονται από τις διατάξεις του Ν. 1264/82, ενώ σύμφωνα με το άρθρο 16 παρ. 4 του προαναφερθέντος νόμου εκπρόσωποι της εταιρείας πραγματοποιούν συναντήσεις με τους εκπροσώπους των σωματείων.





Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία



Στην Vodafone συμβάλλουμε στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας συνεχίζοντας την επένδυση σε ψηφιακές υποδομές που στηρίζουν την επιχειρηματικότητα και την απασχόληση, με σημαντική προστιθέμενη αξία για την οικονομία. Από το 2008, και παρά την οικονομική ύφεση, έχουμε πραγματοποιήσει επενδύσεις που αγγίζουν τα δύο δισεκατομμύρια ευρώ, με στόχο να παρέχουμε αξιόπιστα προϊόντα και ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των συνδρομητών μας, μέσα από ένα αξιόπιστο, ποιοτικό και γρήγορο δίκτυο. Προσβλέποντας σ' ένα σταθερό περιβάλλον και σε μια αγορά που υποστηρίζει τον υγιή ανταγωνισμό, επιδίωξή μας είναι να συνεχίσουμε να επενδύουμε σε σύγχρονες υπηρεσίες και προϊόντα, υποδομές και τεχνολογίες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα της χώρας δημιουργώντας όχι μόνο αξία για την οικονομία, αλλά και για την κοινωνία και το περιβάλλον.

Το 2018-2019 συμβάλαμε με 885 εκατ. ευρώ στην εθνική οικονομία, μέσα από τις δραστηριότητες και τις επενδύσεις μας σε ανθρώπους, επιχειρήσεις και φορείς της δημόσιας διοίκησης, με τους οποίους η εταιρεία έχει άμεση ή έμμεση σχέση, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη του 8ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη».

Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται

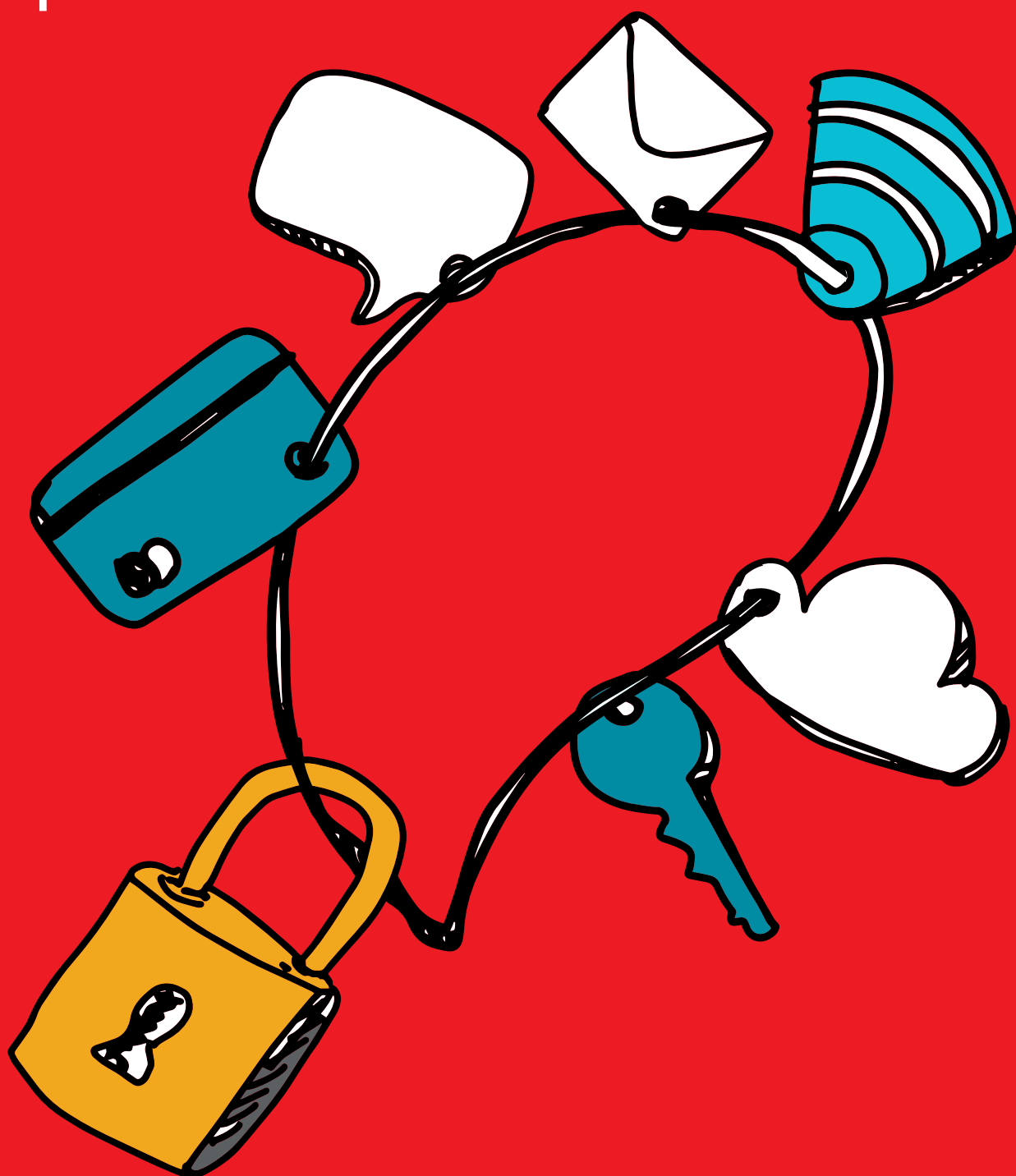
(€ εκατ.)

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται			
Έσοδα	908,4	878,0	860,0
Άμεση Οικονομική Αξία που διανέμεται			
Λειτουργικά Κόστη	767,30	758,9	758,7
Μισθοί και Επιδόματα Εργαζομένων	76,3	70,3	79,2
Πληρωμές προς Φορείς Χρηματοδότησης	12,6	16,8	21,3
Πληρωμές/Εισφορές προς το Κράτος	28,6	21,7	0,2
Επενδύσεις στην Κοινωνία	0,1	0,1	0,1
ΣΥΝΟΛΟ	884,9	867,8	859,5
Μη Διανεμηθείσα Οικονομική Αξία			
ΣΥΝΟΛΟ	23,5	10,2	0,5

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



Είμαστε εδώ
για να προστατεύουμε
το δικαίωμα
στην επικοινωνία.





Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ
ΘΕΜΑ 

Γνωρίζουμε πως η ασφάλεια των υπηρεσιών μας και η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας είναι ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία της εταιρείας. Στη Vodafone φροντίζουμε για την ασφάλεια των υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχουμε στους πελάτες μας, εφαρμόζοντας ένα αυστηρό πλαίσιο ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Στόχος μας είναι:

- Να καλλιεργήσουμε μια κουλτούρα, όπου οι εργαζόμενοι της Vodafone φροντίζουν για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών, καθώς και για την ιδιωτικότητά τους, λαμβάνοντας αποφάσεις με βάση τη νομοθεσία και τις προσδοκίες των πελατών μας.
- Να λειτουργούμε με διαφάνεια και ειλικρίνεια απέναντι στους πελάτες μας, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα επιλογής του τρόπου με τον οποίο μπορούμε να χρησιμοποιούμε τα δεδομένα τους.
- Να ενημερώνουμε τους πελάτες μας πώς να χρησιμοποιούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφάλεια.

Με αυτή την προσέγγιση διατηρούμε και αυξάνουμε την εμπιστοσύνη των πελατών και λοιπών Ενδιαφερόμενων Μερών στις επιχειρηματικές μας πρακτικές, συνεισφέρουμε στη ισχυροποίηση του σχετικού κανονιστικού πλαισίου και της δικαιοσύνης και ενισχύουμε την κουλτούρα διαφάνειας. Κατά την τριετία 2016-2019 καταγράφηκαν 9 περιστατικά παραβίασης προσωπικών δεδομένων πελατών τα οποία και διερευνήθηκαν από το αρμόδιο τμήμα της εταιρείας.

Πλαίσιο λειτουργίας

Οι βασικές αρχές ιδιωτικότητας και ασφάλειας δεδομένων της εταιρείας καθορίζουν το πώς δημιουργούμε, χρησιμοποιούμε, αποθηκεύουμε και καταστρέφουμε όλες τις πληροφορίες που διαχειριζόμαστε ως εταιρεία, ώστε να μην μπορούν να χαθούν, να κλαπούν, να παραβιαστούν ή/και να χρησιμοποιηθούν χωρίς την έγκριση του νόμιμου κατόχου τους.

Απαιτείται από τους εργαζομένους και τους συνεργάτες μας να γνωρίζουν πώς να προστατεύουν τα δεδομένα των πελατών και να αναφέρουν τυχόν περιστατικά παραβίασης.

Έχοντας ως άξονα τον Κώδικα Συμπεριφοράς και μέσω της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!», ενημερώνουμε τους εργαζομένους και τους συνεργάτες μας σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και ιδιωτικότητας. Στο πλαίσιο αυτό έχουμε υλοποιήσει - μεταξύ άλλων - τις ακόλουθες ενέργειες:

- Εφαρμόζουμε Πολιτικές Ασφάλειας που καλύπτουν περιοχές, όπως: ασφάλεια συστημάτων, ασφάλεια εταιρικών πληροφοριών και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ασφάλεια ανθρώπινου δυναμικού.
- Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη Πολιτική για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών, εγκεκριμένη από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σκοπός της είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των δεδομένων επικοινωνίας, μέσα από την υλοποίηση μηχανισμών ασφάλειας σε κρίσιμα συστήματα, σύμφωνα με τη Νομοθεσία και το Κανονιστικό Πλαίσιο.
- Διενεργούμε ελέγχους ασφαλείας και αποτιμήσεις κινδύνων σε κρίσιμα συστήματα, διεργασίες και προμηθευτές, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και με σχετικά κανονιστικά πρότυπα και πρότυπα ασφάλειας δεδομένων.
- Παρακολουθούμε αδιάλειπτα τις δικτυακές επιθέσεις και τους πιθανούς κινδύνους μέσω του εξειδικευμένου κέντρου «Vodafone Global Security Operations Center», ώστε να

διασφαλίσουμε την προστασία των δεδομένων των πελατών και τη βέλτιστη λειτουργία του δικτύου μας.

- Έχουμε λάβει πιστοποίηση σε θέματα ασφάλειας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001:2013, καλύπτοντας το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης και της αλυσίδας των καταστημάτων μας.
- Διατηρούμε σύστημα πρόληψης απώλειας δεδομένων (DLP - Data Loss Prevention) που λειτουργεί σε 3.482 υπολογιστές ταυτόχρονα και αποτρέπει την αποστολή -εκτός εταιρείας- μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, μεταφοράς σε εξωτερικό εξυπηρετητή, αντιγραφής σε εξωτερικά μέσα αποθήκευσης αρχείων που περιέχουν προσωπικά ή άλλα εμπιστευτικά δεδομένα της εταιρείας.
- Καθορίζουμε τις προδιαγραφές ασφαλείας κατά την υλοποίηση νέων συστημάτων και υπηρεσιών.
- Υλοποιούμε δράσεις και εκπαιδεύσεις σε θέματα φυσικής ασφάλειας κτιριακών υποδομών, ελέγχου φυσικής πρόσβασης, καθώς και προστασίας των καταστημάτων.
- Υλοποιούμε εκπαιδεύσεις μέσω e-learning σε θέματα ασφάλειας δεδομένων και συμμόρφωσης.
- Ενημερώνουμε το κοινό μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας για την ασφαλή χρήση των κινητών συσκευών, καθώς και την προστασία τους σε περίπτωση κλοπής.
- Διασφαλίζουμε ότι οι θυγατρικές μας διαθέτουν πιστοποιημένο σύστημα ασφάλειας πληροφοριών.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



Έκθεση περί Προστασίας του Απορρήτου

Ο Όμιλος Vodafone δημοσιεύει έκθεση στην οποία συμπεριλαμβάνει τις αρχές που έχει θεσπίσει περί Προστασίας του Απορρήτου, σε σχέση με την πρόσβαση των Δημοσίων Αρχών στις επικοινωνίες και τα δεδομένα των συνδρομητών του, στις χώρες όπου δραστηριοποιείται παγκοσμίως. Μέσω της έκθεσης αυτής, ενημερώνει αφενός ότι δεν θα επιτρέψει καμία μορφή πρόσβασης στα δεδομένα των συνδρομητών του από οποιαδήποτε δημόσια αρχή, εκτός και αν υποχρεούται από το νόμο, και αφετέρου ότι θα επιμείνει ώστε όλες οι Δημόσιες Αρχές να συμμορφώνονται με την κείμενη νομοθεσία και την οριζόμενη από αυτή διαδικασία.

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντανάκλα τη μακρόχρονη πολιτική του Ομίλου Vodafone και της Vodafone να εκπληρώνουν την υποχρέωσή τους να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα των συνδρομητών τους σε ό,τι αφορά το απόρρητο και την ελευθερία της έκφρασης. Παράλληλα, θα συμμορφώνονται με τη νομική υποχρέωση να συνδράμουν τις δημόσιες αρχές στο πλαίσιο άσκησης της εξουσίας τους, βάσει της νομοθεσίας και των σχετικών κανονισμών. Πρεσβεύουμε ότι είναι ευθύνη των κυβερνήσεων να είναι διαφανείς σχετικά με τη φύση των εξουσιών που έχουν οι υπηρεσίες τους και τον όγκο των αιτημάτων προς τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, και ενθαρρύνουμε τις κυβερνήσεις να δημοσιοποιούν τις πληροφορίες αυτές στο κοινό.

Στην Vodafone, βάσει του Άρθρου 7 του Ν.3674 υποβάλλουμε -σε τετραμηνιαία βάση- στην ΑΔΑΕ έκθεση όπου αναφέρονται οι διατάξεις και τα βουλεύματα για την άρση του απορρήτου, καθώς και οι αρχές που είχαν υποβάλει το σχετικό αίτημα. Επιπλέον, βάσει του Άρθρου 10 του Ν.3917/2011, υποβάλλουμε -σε ετήσια βάση- στην ΑΔΑΕ έκθεση όπου αναφέρονται τα ακόλουθα στατιστικά στοιχεία για το εκάστοτε προηγούμενο ημερολογιακό έτος:

1. Οι περιπτώσεις στις οποίες παρασχέθηκαν πληροφορίες στις αρμόδιες αρχές.
2. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας έναρξης διατήρησης των δεδομένων και της ημερομηνίας υποβολής του αιτήματος από την αρμόδια αρχή για τη διαβίβαση των δεδομένων.
3. Οι περιπτώσεις στις οποίες δεν κατέστη δυνατόν να ικανοποιηθούν τα αιτήματα για τη χορήγηση των δεδομένων.

Η δημοσιευμένη Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων της ΑΔΑΕ αποτελεί το επίσημο έγγραφο που περιλαμβάνει τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για την Άρση του Απορρήτου των Επικοινωνιών στην Ελλάδα.

www.adae.gr/fileadmin/documents/Pepragmena_2017.pdf

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 διά 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 και απορρίφθηκε με την υπ' αρ. 4309/2015 απόφαση. 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 αναίρεσης κατά της απόφασης αυτής, η δικάσιμος της οποίας έχει προσδιορισθεί –μετά από αναβολές- για την 01/11/2016. Εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 2470/2016 απόφαση με την οποία το δικαστήριο αποφάσισε να επαναληφθεί η συζήτηση, καθώς ο εισηγητής εξέδωσε συμπληρωματική εισήγηση αναφορικά με το παραδεκτό της αίτησης. Συζητήθηκε τελικώς την 28/2/2017 και εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 2202/2019 απόφαση του ΣτΕ με την οποία απερρίφθη η αίτηση αναίρεσης της εταιρείας.



Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Ο Όμιλος Vodafone, έχοντας ως στόχο να προστατεύσει και να διασφαλίσει την ιδιωτικότητα των πελατών του, έχει θέσει μέχρι σήμερα σε εφαρμογή μια σειρά από ενέργειες, κανόνες και διαδικασίες, που σχεδιάστηκαν για να εξασφαλίσουν πλήρη συμμόρφωση με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο Όμιλος Vodafone προσεγγίζει την ιδιωτικότητα ολιστικά σε παγκόσμιο επίπεδο και όλες οι εταιρείες του Ομίλου είναι υποχρεωμένες να ακολουθούν πιστά την ενιαία πολιτική ιδιωτικότητας του Ομίλου.

Οι επιμέρους δράσεις της Vodafone, ως προς τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων («ΓΚΠΔ» ή «Κανονισμός»), αποτελούν μία εξέλιξη των δράσεων, που ήδη λάμβαναν χώρα έως σήμερα, δεδομένου ότι η διαφύλαξη της ιδιωτικότητας των πελατών μας αποτελεί διαχρονικά πρωταρχική μας προτεραιότητα. Η Vodafone έχει προβεί στη σχεδίαση Προγράμματος Συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ σε επίπεδο Ομίλου με αποκλειστικό σκοπό την εξασφάλιση της συμμόρφωσης τόσο σε τοπικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Το Πρόγραμμα Συμμόρφωσης του Ομίλου Vodafone ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2016, βασιζόμενο σε υφιστάμενες διαδικασίες και περιλαμβάνει τον ενδελεχή έλεγχο υπηρεσιών και προϊόντων, ώστε να διασφαλίζεται συνεχώς η συμμόρφωση τους με τον Κανονισμό.

Οι κύριες δράσεις του Ομίλου Vodafone και της Vodafone Ελλάδος, ειδικότερα, σχετικά με τη συμμόρφωσή στις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα εξής:

- Ενέργειες με αποκλειστικό σκοπό την εξυπηρέτηση όλων των αιτημάτων των πελατών, τα οποία σχετίζονται με τα δικαιώματά τους, όπως αυτά προκύπτουν από τον Κανονισμό.
- Πρωτοβουλίες σχετικά με τη διαφανή ενημέρωση των πελατών της Vodafone αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων στο σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών του οργανισμού.
- Δημιουργία μητρώων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, διαδικασιών και συστημάτων, τα οποία επικαιροποιούνται συνεχώς.
- Αναγνώριση διαδικασιών επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων υψηλού κινδύνου, σε όλο το εύρος του οργανισμού και αξιολόγηση αυτών με σκοπό την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ.
- Έλεγχο των διαδικασιών προστασίας της Ιδιωτικότητας και της Ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ' ορισμού όλων των έργων του Ομίλου με σκοπό την έγκαιρη αναγνώριση και αντιμετώπιση κινδύνων σχετικών με την ιδιωτικότητα οι οποίοι ενδέχεται να προκύψουν από μία σημαντική αλλαγή ή από την εισαγωγή νέας υπηρεσίας, διαδικασίας ή νέου προϊόντος.
- Ευαισθητοποίηση του προσωπικού όλου του οργανισμού αλλά και των συνεργατών του, με σκοπό να κατανοήσουν τον αντίκτυπο του ΓΚΠΔ στα καθημερινά τους καθήκοντα.
- Τυποποίηση μίας σειράς διαδικασιών για τη συμμόρφωση των προμηθευτών της Vodafone με το σύνολο των προβλεπόμενων στον ΓΚΠΔ απαιτήσεων. Επισημαίνεται ότι η οποιαδήποτε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από προμηθευτές γίνεται πάντα σύμφωνα με το υπογεγραμμένο μεταξύ της Vodafone και του εκάστοτε προμηθευτή Συμφωνητικό Επεξεργασίας Δεδομένων στο οποίο ορίζονται οι απαιτήσεις ασφαλείας που οφείλει να αναλάβει ο εκάστοτε προμηθευτής.

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος, συνεχίζουν τις δράσεις τους, ώστε να βρίσκονται πάντοτε σε πλήρη εφαρμογή όλα τα απαραίτητα εργαλεία και οι διαδικασίες, που θα διασφαλίζουν και θα αποδεικνύουν την πλήρη συμμόρφωσή τους με τις απαιτήσεις του Κανονισμού.



Ανάπτυξη Δικτύου

Η Ανάπτυξη Δικτύου είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη λειτουργία και βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας, καθώς όχι μόνο αποτελεί τον πυρήνα των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, αλλά και ενδιαφέρει ένα μεγάλο μέρος των Ενδιαφερόμενων Μερών μας. Κατά συνέπεια, στη Vodafone τηρούμε αυστηρά τα θεσπισμένα όρια που αφορούν στην έκθεση του γενικού πληθυσμού στην ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, και αναπτύσσουμε το δίκτυο των Σταθμών Βάσης σύμφωνα με τις οδηγίες των διεθνών επιστημονικών οργανισμών.

Πρόσθετα στις απαιτήσεις της κείμενης ελληνικής 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
- Αποφυγή παρεμβολών
- 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 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. επόμενο πίνακα).

Με τη σύσταση αυτή, η Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, υιοθετεί τα όρια για την προστασία του κοινού, τα οποία θέτει η Διεθνής Επιτροπή για την Προστασία από τις Μη-Ιοντίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP).

Η Ελλάδα συγκαταλέγεται ανάμεσα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν θεσπίσει αυστηρότερα όρια από τα οριζόμενα στη σχετική Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα στην χώρα μας 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 Ελλάδας έχουν τεθεί στο 60% αυτών που συστήνονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ σε όλες τις άλλες περιπτώσεις είναι στο 70%.

Ωστόσο, 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). Από την παραπάνω απαίτηση, και βάσει νομοθεσίας, εξαιρούνται οι σταθμοί πολύ χαμηλής ισχύος (συνολική ενεργός ακτινοβολούμενη ισχύς μικρότερη των 164 Weirp).

Όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού στην Ελλάδα ως Ποσοστό (%) των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιοχή Συχνοτήτων	70%			60%		
	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m ²)	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m ²)
800 MHz	32,5	0,0876	2,8	30,1	0,0811	2,4
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 συχνότητας 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 ισοδύναμης πυκνότητας ισχύος επίπεδου κύματος (P). Τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας λειτουργούν στις συχνότητες των 800, 900, 1800, 2100 και 2600 MHz.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →





Επίσης, η εταιρεία προβαίνει κάθε έτος σε τακτικούς ελέγχους (μετρήσεις επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και θορύβου) δείγματος Σταθμών Βάσης του δικτύου, από το Διαπιστευμένο κατά ISO 17025 Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων και Θορύβου στο Περιβάλλον της VICTUS Networks A.E., καθώς και σε συνεργασία με ακαδημαϊκούς φορείς (Πανεπιστήμια όπως το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο) και την ΕΕΑΕ. Το 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 16 μετρήσεις, ενώ αντίστοιχα την περίοδο 2016-2018 πραγματοποιήθηκαν 19.

Ενδεικτικά, αναφέρονται αποτελέσματα μετρήσεων (σε μονάδες πυκνότητας ισχύος W/m^2) που έχουν πραγματοποιηθεί στις 13 περιφέρειες της ελληνικής επικράτειας. Οι συγκεκριμένες μετρήσεις έχουν διενεργηθεί είτε με ευθύνη του διαπιστευμένου κατά ISO 17025 εργαστηρίου, είτε από ανεξάρτητες αρχές όπως η ΕΕΑΕ και Πανεπιστημιακά Ιδρύματα, ύστερα από αίτημα ιδιωτών ή στο πλαίσιο των υποχρεώσεων τους έναντι της Ελληνικής Νομοθεσίας.

Περιφέρεια	Μέση αντιπροσωπευτική τιμή πυκνότητας (W/m^2)
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,0300
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,0060
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0036
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,0235
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0077
ΚΡΗΤΗΣ	0,0985
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0177
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	0,0186
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,0407
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0348
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0208
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0042
ΗΠΕΙΡΟΥ	0,0267

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.

Εφαρμογή της Πολιτικής Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων – Διαχείριση Κινδύνων

Στη Vodafone εφαρμόζουμε πολιτική για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνοτήτων, με σκοπό 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 αυτή καλύπτει όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός Σταθμού Βάσης και των τερματικών συσκευών, από τον σχεδιασμό και την προμήθεια μέχρι τη λειτουργία και τη συντήρησή τους, διασφαλίζοντας έτσι την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού.



Στόχος 2016-2019

Συνεχιζόμενη εκπαίδευση εργαζομένων της VICTUS NETWORKS σε θέματα σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνοτήτων σύμφωνα με την πολιτική της Vodafone και την Ελληνική Νομοθεσία για την επαγγελματική έκθεση σε μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (προεδρικό διάταγμα υπ' αριθμ. 120/2016).



Αποτελέσματα 2016-2019

Περιοδική εκπαίδευση εργαζομένων της VICTUS NETWORKS σε ετήσια βάση για την τετραετία 2016-2019.

Μέτρηση έκθεσης σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν από τερματικές συσκευές δίπλα στο σώμα

Στην Vodafone απαιτούμε 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, απαιτούμε από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το πιο πρόσφατο Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50566/2013 και το διεθνές πρωτόκολλο IEC 62209-2/2010, που αφορούν σε χρήση των τερματικών συσκευών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις, που οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια, ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνος με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα.

Οπτική όχληση

Το 1998 ξεκινήσαμε τον σχεδιασμό καλαίσθητων κεραιών μικρών διαστάσεων, που δεν διαταράσσουν την αισθητική αρμονία του αστικού, ημιαστικού ή/και ευαίσθητου περιβάλλοντα χώρου, και συμβάλλουν στη μείωση της οπτικής όχλησης από τους Σταθμούς Βάσης.

Συγκεκριμένα:

- Αναπτύσσουμε εναλλακτικούς τρόπους ενσωμάτωσης των Σταθμών Βάσης στο υφιστάμενο δομημένο περιβάλλον, ώστε να ενταχθούν αισθητικά στον εκάστοτε χώρο.
- Δημιουργούμε ειδικές εγκαταστάσεις, σε ήδη υπάρχοντα κτήρια, και πραγματοποιούμε κοινές τοποθετήσεις Σταθμών με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας.
- Τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεών τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

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). Ως αποτέλεσμα της συμμόρφωσης της εταιρείας στις Περιβαλλοντικές Διατάξεις, οι επιβολές προστίμων στην εταιρεία έχουν μειωθεί, από τις 10 περιπτώσεις το 2016-2017, σε 5 περιπτώσεις το 2017-2018 (συνολικού ποσού 13.500 ευρώ), και σε δύο περιπτώσεις το 2018-2019 (συνολικού ποσού 12.000 ευρώ).

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 έναν 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 ΕΕΤ, η οποία επιτρέπει την κατασκευή νέας κεραιάς (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), έχοντας προθεσμία 24 μηνών για την ολοκλήρωση της αδειοδότησής τους, προθεσμία που παρατάθηκε για τουλάχιστον άλλους 24 μήνες (Ν. 4249/2014), λόγω του μεγάλου αριθμού εκκρεμών αιτήσεων στις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες. Ένας από τους σημαντικότερους στόχους του νέου νομοθετικού καθεστώτος είναι η συντόμευση της διαδικασίας αδειοδότησης. Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκεται σε εξέλιξη η μεταφορά των εκκρεμών Εγκρίσεων Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ) σε καθεστώς υποβολής Δηλώσεων Υπαγωγής σε ΠΠΔ (σε ποσοστό περίπου της τάξης του 90%), το οποίο προβλέπεται από το νέο νομοθετικό καθεστώς, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό αφορά σε εκκρεμείς διαδικασίες έγκρισης κατατεθειμένων μελετών κατηγορίας Α2 στις Αποκεντρωμένες Περιφέρειες.

Ενημέρωση του κοινού

Συνεχίσαμε και το 2018-2019 να παρέχουμε πληροφορίες για θέματα κεραιών, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας και υγείας, μέσα από την ιστοσελίδα Vodafone.gr στην ενότητα με τίτλο «Κεραίες, κινητά τηλέφωνα, τεχνολογία και υγεία», όπως και μέσα από το εσωτερικό διαδίκτυο (Hub).

Οι ιδιοκτήτες των χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας είναι σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη και διατήρηση του δικτύου μας. Για αυτό, το 2008 δημιουργήσαμε τηλεφωνικό κέντρο που εξυπηρετεί τους ιδιοκτήτες, και το οποίο δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων, τα οποία είτε επιδέχονται άμεση επίλυση, είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα. Το 2018-2019 το τηλεφωνικό κέντρο και συνολικά το τμήμα διατήρησης δικτύου της εταιρείας δέχθηκε περισσότερες από 10.850 κλήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού κλήσεων που πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης απευθείας προς εργαζομένους της εταιρείας.

Η πλειοψηφία των θεμάτων που προκύπτουν επιλύονται, ενώ οι μέσοι χρόνοι επίλυσης των θεμάτων είναι:

1. Σχέσεις ιδιοκτητών με την τοπική κοινωνία: Άμεσα
2. Τεχνικά και διαδικαστικά θέματα: 5 μέρες
3. Κατασκευαστικά θέματα: 10 μέρες.

Το τηλεφωνικό κέντρο συμβάλλει στη διατήρηση ενός κλίματος αξιοπιστίας και καλής συνεργασίας με τους ιδιοκτήτες και συνεργάτες μας, και 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.



Στήριξη πρωτοποριακών προγραμμάτων 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 κεραιές ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών, κεραιές κινητής τηλεφωνίας και ραντάρ. Το πρόγραμμα αποτελεί ερευνητικό έργο του Εργαστηρίου Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Για την ενδυνάμωση του προγράμματος σε θέματα τεχνογνωσίας 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 στην ιστοσελίδα του προγράμματος www.hermes-program.gr.

Στην ιστοσελίδα μπορεί κάποιος να αναζητήσει, εκτός από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, τις θέσεις των διεθνών οργανισμών και την ελληνική νομοθεσία, καθώς και πηγές για περαιτέρω πληροφόρηση. Το πρόγραμμα, που ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2002, έχει εφαρμοστεί σε 125 σημεία σε 13 Περιφέρειες της χώρας, ενώ από τον Απρίλιο του 2016 έως και τον Μάρτιο του 2019 δεν επεκτάθηκε σε νέα σημεία.



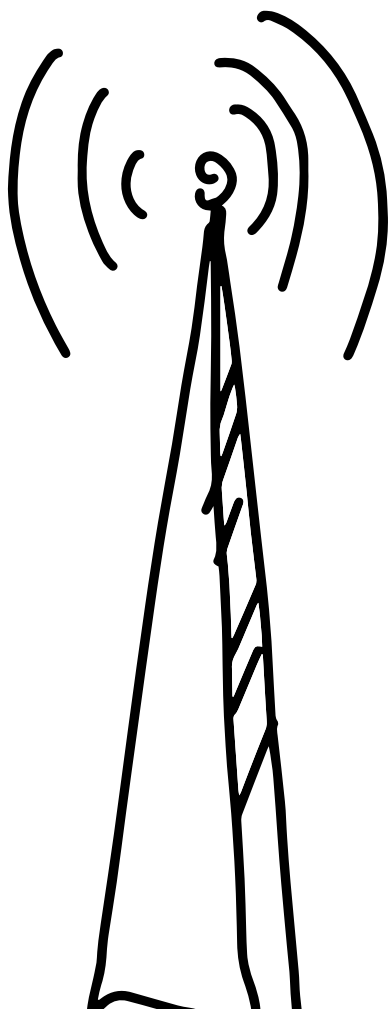
Στόχος 2016-2017

Αξιολόγηση ένταξης των μετρητών του προγράμματος ΕΡΜΗΣ στο δίκτυο του Εθνικού Παρατηρητηρίου με επιλογή (πιλοτικά) 10 θέσεων.



Αποτελέσματα 2016-2019

Η διαδικασία αξιολόγησης των μετρητών του προγράμματος ΕΡΜΗΣ ως προς την ένταξή τους στο Εθνικό Παρατηρητήριο είναι εν εξελίξει.



Είμαστε εδώ
γιατί η επικοινωνία
μας ενώνει.





Εμπειρία Πελάτη

Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο

Στη Vodafone παραμένουμε προσηλωμένοι στην πελατοκεντρική μας φιλοσοφία με γνώμονα την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών μας. Η αφοσίωση στον πελάτη, η κατανόηση των αναγκών του, η αμεσότητα και η προσφορά εξατομικευμένης εμπειρίας είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία, την κερδοφορία και την περαιτέρω ανάπτυξη της εταιρείας μας. Για το λόγο αυτό, έχουμε ως στόχο την καθημερινή βελτίωση των υπηρεσιών μας, ώστε να προσφέρουμε στους πελάτες μας την καλύτερη δυνατή εμπειρία.

Κατανόηση και ανταπόκριση στις ανάγκες πελατών

Το πρόγραμμα «Voice of the Frontliner» έχει δημιουργηθεί για να υποστηρίξει τους εργαζόμενους στο να επικεντρώνονται στον πελάτη και να κατανοούν τις ανάγκες και επιθυμίες του, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για συχνή επαφή και ανατροφοδότηση από τους πελάτες και τα κανάλια εξυπηρέτησης. Αυτό περιλαμβάνει:

- Μηνιαίες επισκέψεις σε εταιρικούς πελάτες, καταστήματα και τηλεφωνικά κέντρα της Vodafone.
- Πραγματοποίηση μηνιαίας συνάντησης «Voice of the Frontliners» με τη συμμετοχή υπαλλήλων από τα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης και των ανώτερων στελεχών της εταιρείας για την κατανόηση και την επίλυση θεμάτων που αναφέρονται στους πελάτες.

Επιπλέον, έχουμε δημιουργήσει ποικίλα κανάλια επικοινωνίας για πελάτες και μη. Τα κανάλια αυτά, τα οποία εμφανίζονται στους λογαριασμούς των συνδρομητών μας, στην ιστοσελίδα Vodafone.gr και στα καταστήματά μας, είναι τα εξής:

- Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών (13830 & 1399)
- Email
- Chat (Online instant messaging)
- Καταστήματα Vodafone

Υπηρεσίες για την προστασία των συνδρομητών

Επί σειρά ετών, θέτουμε σε προτεραιότητα την προστασία των συνδρομητών μας και των δεδομένων τους, προσφέροντας μια σειρά από σχετικές υπηρεσίες.

Vodafone Secure Net

Η υπηρεσία προστατεύει τους συνδρομητές και τις οικογένειές τους στο δίκτυο κινητής της Vodafone, παρέχοντας:

- Online προστασία κατά την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο από κακόβουλα αρχεία και επιβλαβείς ιστοσελίδες.

Συγκεκριμένα, προσφέρει Anti-virus και Anti-malware προστασία από αρχεία που μπορεί να υποκλέψουν προσωπικά δεδομένα, να στείλουν SMS προς αριθμούς υψηλής χρέωσης ή να προβούν σε άλλες κακόβουλες ενέργειες. Επίσης, παρέχει Anti-phishing και προστασία κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο. Ο συνδρομητής προειδοποιείται για ιστοσελίδες που ενδεχομένως κλέβουν προσωπικά δεδομένα ή προωθούν τη λήψη κακόβουλων αρχείων.

- Δυνατότητα γονικού ελέγχου στη συσκευή των παιδιών. Οι γονείς μέσα από το κινητό τους ή μέσω web σελίδας περιορίζουν την πρόσβαση μόνο σε κατάλληλο online περιεχόμενο.
- Απλότητα στην χρήση (δεν χρειάζεται εγκατάσταση), συμβατότητα με όλες τις συσκευές (ενεργοποιείται στο δίκτυο κινητής της Vodafone – δεν απαιτεί εγκατάσταση λογισμικού), οικονομία (δεν καταναλώνει μπαταρία).
- Αυτόματη ενημέρωση μέσω προσωποποιημένου SMS που ενημερώνει για τα μηνιαία στατιστικά προστασίας ανά συνδρομητή.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



SafeBeep

Πρόκειται για μια εφαρμογή για Android ή iOS κινητά, που λειτουργεί σαν ένας προσωπικός συναγερμός για την φυσική προστασία του κατόχου του κινητού, αλλά και όλων των μελών της οικογένειάς του. Αποτελεί την ιδανική λύση για όσους επιθυμούν να προστατεύουν τα αγαπημένα τους πρόσωπα και να έχουν άμεση ενημέρωση σε περίπτωση που αυτά βρεθούν σε πραγματικό κίνδυνο. Το λογισμικό του λειτουργεί «αθόρυβα» στο περιβάλλον του κινητού και χρησιμοποιεί ασφάλειες προστασίας που ενεργοποιούνται αυτόματα στην περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος της οικογένειας υπερβεί το όριο ταχύτητας, πέσει, παραβιάσει μια περίμετρο ασφαλείας ή τρακάρει. Τότε άμεσα τα υπόλοιπα μέλη ειδοποιούνται με SMS ή με email.

Vodafone Backup+

Με τη νέα εφαρμογή Vodafone Backup+ οι συνδρομητές Vodafone έχουν τη δυνατότητα να αποθηκεύουν τα αρχεία τους, όπως φωτογραφίες, video, μουσική, καθώς και να συγχρονίζουν τις επαφές τους στο Dropbox. Έτσι τα πιο πολύτιμα αρχεία που αποθηκεύουν στο κινητό τους είναι πάντα ασφαλή και προσβάσιμα από οποιοδήποτε υπολογιστή, smartphone ή tablet προσφέροντας πάντα τη δυνατότητα sharing μεταξύ των μελών της οικογένειας μέσω του Dropbox. Επιπλέον, το Vodafone Backup+ καθιστά ευκολότερη την αλλαγή smartphone, ακόμη και αν η νέα συσκευή χρησιμοποιεί διαφορετικό λειτουργικό σύστημα. Το μόνο που πρέπει να κάνουν οι συνδρομητές είναι να εγκαταστήσουν την εφαρμογή Vodafone Backup+ στη νέα τους συσκευή και να κάνουν λήψη του περιεχόμενου στο νέο τους κινητό. Η εφαρμογή Vodafone Backup+ λειτουργεί σε συσκευές με λειτουργικό σύστημα Android και iOS, ενώ παρέχεται δωρεάν η χρήση δεδομένων για την αποθήκευση των αρχείων στο Vodafone Backup+.

Vodafone Internet 4 Sharing

Από το 2013 διαθέτουμε την καινοτόμο υπηρεσία Internet 4 Sharing που δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να μοιράζονται τα MB του προγράμματός τους και στις άλλες συσκευές τους (tablet ή laptop) για να μπορούν να σερφάρουν 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 MB για να απολαμβάνουν οι συνδρομητές ακόμα πιο ελεύθερα γρήγορο internet στο smartphone, το laptop και το tablet τους, όπου και αν βρίσκονται.

Ομάδα Ready

Από το 2012 έχει δημιουργηθεί η Ομάδα Ready, μια ομάδα εξειδικευμένων και πιστοποιημένων συμβούλων που φροντίζει για την εύκολη, γρήγορη και απλή ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών μας, σε ότι αφορά τη χρήση του internet, καθώς και του smartphone ή tablet τους. Μέσω αυτής της ομάδας, διασφαλίζουμε την αποτελεσματική εκπαίδευση και εξυπηρέτηση του πελάτη από τα σημεία πώλησης (κατάστημα, τηλεφωνικό κέντρο, ιστοσελίδα), 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 τηλέφωνα και στις υπηρεσίες που διαθέτουμε στα καταστήματά μας και σε οποιοδήποτε άλλο σημείο πώλησης. Εκεί η Ομάδα Ready βοηθάει τους πελάτες να εξοικειωθούν με το internet αλλά και τις δυνατότητες των smartphones και των tablets, αλλά και οποιοδήποτε νέου τεχνολογικού προϊόντος, προσφέροντας μία μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Virtual Support

Το νέο κανάλι τεχνικής εξυπηρέτησης Virtual Support προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες σταθερής Vodafone Home να χρησιμοποιούν την κάμερα του κινητού τους τηλεφώνου για να πραγματοποιούν μια εικονική περιήγηση στον εργαζόμενο της τεχνικής εξυπηρέτησης. Έτσι, μέσα από μια ασφαλή διασύνδεση, μπορούν να δείχνουν τον φυσικό τους χώρο και χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες virtual λειτουργικότητες να πετυχαίνουν την άμεση επίλυση θεμάτων συνδεσμολογίας και βλαβοληψίας.

Πρόγραμμα επιβράβευσης

Το πρόγραμμα επιβράβευσης των πελατών Vodafone Thank You είναι ο ξεχωριστός τρόπος της Vodafone να ευχαριστήσει όλους τους συνδρομητές της για την εμπιστοσύνη που της δείχνουν. Μέσω προσεκτικά επιλεγμένων συνεργασιών το πρόγραμμα Vodafone Thank You δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές να απολαύσουν σε προνομιακές τιμές προϊόντα και υπηρεσίες, όπως ταξίδια, εισιτήρια για θεατρικές παραστάσεις, αγορές σε μεγάλα καταστήματα κ.λπ.

Προσωπική εξυπηρέτηση για επαγγελματίες

Με την υπηρεσία Προσωπικής Εξυπηρέτησης για Επαγγελματίες της Vodafone, διαθέτουμε έναν εξειδικευμένο σύμβουλο εξυπηρέτησης για κάθε επιχείρηση και επαγγελματία, ώστε να γνωρίζει σε βάθος τις ανάγκες του κάθε πελάτη, και να μπορεί να ανταποκρίνεται με αμεσότητα και προσωποποιημένες λύσεις. Ο σύμβουλος εξυπηρέτησης απαντά σε κάθε απορία ή αίτημα του επαγγελματία και επιπλέον τον ενημερώνει για νέες λύσεις που θα ενισχύσουν την παραγωγικότητα της επιχείρησής του. Η Ομάδα Προσωπικής Εξυπηρέτησης για Επαγγελματίες βραβεύτηκε για 4η χρονιά ως το Καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών.



Εγγυημένη εμπειρία δικτύου

Στη Vodafone δεσμευόμαστε να παρέχουμε ένα αξιόπιστο και τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο το οποίο καλύπτει αδιάλειπτα τις ανάγκες επικοινωνίας των πελατών μας, τόσο για ομιλία, όσο και για internet. Είμαστε η μόνη εταιρεία στην Ελλάδα που παρέχουμε Εγγύηση Δικτύου στους συνδρομητές μας έχοντας αυξήσει σημαντικά τη γεωγραφική κάλυψη 4G στο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας, ενώ έχουμε αναπτύξει σημαντικά το 4G+ δίκτυο μας, ώστε οι πελάτες μας να απολαμβάνουν μια μοναδική εμπειρία mobile internet με αξεπέραστες ταχύτητες. Επιπλέον, έχουμε επεκτείνει την υπηρεσία Εγγύησης Δικτύου και στους συνδρομητές σταθερής Vodafone Home για τις υπηρεσίες VDSL & Fiber, δεσμευόμενοι για την παροχή ταχυτήτων συγχρονισμού που ξεπερνούν το 90% της ονομαστικής ταχύτητας. Το 2018, διαθέσαμε για πρώτη φορά στην Ελλάδα, σε επίπεδο ολόκληρης πόλης, υπερσύγχρονες υπηρεσίες σταθερής & internet στηριζόμενη σε δίκτυα οπτικών ινών Fiber to the Home (FttH), συνεχίζοντας την επέκταση του δικτύου οπτικών ινών της που ξεκίνησε το 2016 με την τεχνολογία Fiber to the Cabinet (FttC). Και την επόμενη διετία προχωράμε σε ακόμα μεγαλύτερης κλίμακας υλοποίηση δικτύων οπτικών ινών μέχρι το σπίτι (FttH), καλύπτοντας συνολικά παραπάνω από 400 χιλιάδες γραμμές σταθερής στην Ελλάδα που προσφέρουν υψηλές ταχύτητες, ποιότητα και αξιοπιστία στους συνδρομητές.

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. Επίσης, για να διασφαλίσουμε την ποιότητα του δικτύου και των παρεχομένων υπηρεσιών, 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). Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα Vodafone.gr.

Διαχείριση αιτημάτων

Έχοντας ως πρωταρχικό μέλημα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών μας, δημιουργήσαμε το πρόγραμμα «Ask Once» το οποίο δίνει την δυνατότητα στους συνδρομητές μας να αποταθούν σε κάποιον εξειδικευμένο εργαζόμενο της εταιρείας μας, εφόσον δεν έχουν εξυπηρετηθεί σε πρώτο χρόνο από οποιοδήποτε άλλο διαθέσιμο κανάλι εξυπηρέτησης της εταιρείας. Έτσι, το αίτημα του συνδρομητή κλιμακώνεται προς επίλυση σε έναν εξειδικευμένο υπάλληλο που αναλαμβάνει να τον ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα για την πορεία και την τελική επίλυση του αιτήματός του, προλαμβάνοντας την ανάγκη του πελάτη για διαρκή ενημέρωση και εξασφαλίζοντας ότι δεν απαιτείται καμία ενέργεια εκ μέρους του. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής μας καλέσει κατά την διάρκεια που το αίτημά του είναι σε εξέλιξη, τότε συνδέεται αυτόματα με τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την παρακολούθηση του θέματός του για αμεσότερη και πιο προσωποποιημένη εξυπηρέτηση.

Επίσης, εμπλουτίζοντας τις υπηρεσίες προστασίας των συνδρομητών μας, έχουμε θέσει αυστηρούς 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, ενώ

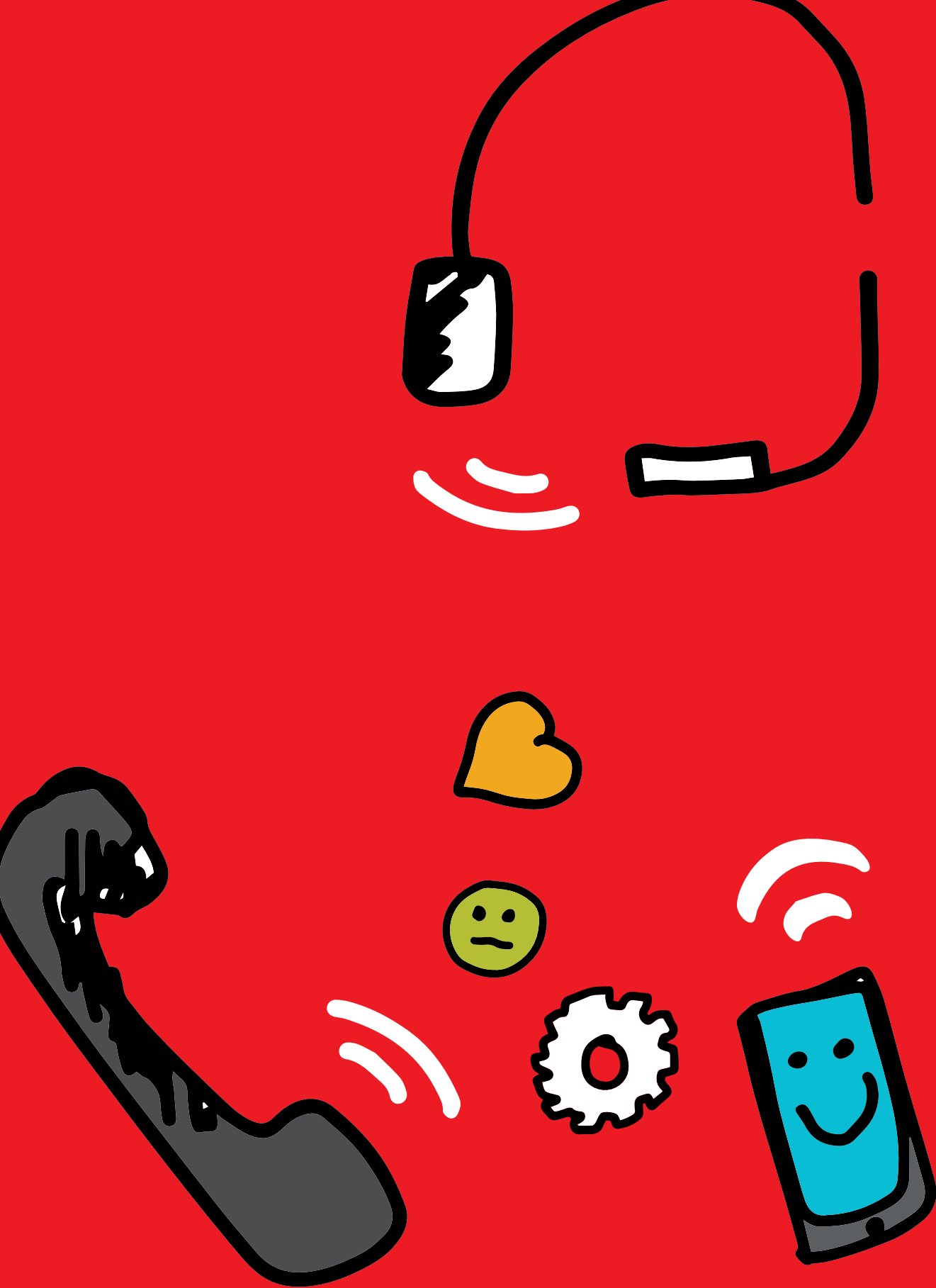
έχουμε ορίσει πολύ αυστηρές ποινικές ρήτρες σε βάρος των συνεργαζόμενων εταιρειών, σε περίπτωση παραπόνων των συνδρομητών μας.

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 δωρεάν στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα, με κλήση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone, ή μέσω της εφαρμογής My 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).

Τέλος, στην Vodafone δεχόμαστε καταγγελίες μέσω Ανεξάρτητων Αρχών και Ενώσεων Καταναλωτών. Τα τρία βασικά θέματα των καταγγελιών αφορούσαν σε: αμφισβήτηση μετατροπής Pre2EC& EC2Post, αμφισβήτηση χρεώσεων και τεχνικό πρόβλημα.

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τον αριθμό των έγγραφων παραπόνων που αφορούσαν στην εταιρεία μας, διατυπώθηκαν εγγράφως και μεταβιβάστηκαν:

Οργανισμός	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Κινητή	Σταθερή	Κινητή	Σταθερή	Κινητή	Σταθερή
EETT	1.235	1.808	997	1.347	1.334	1.961
INKA	16	22	5	12	16	18
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείου Ανάπτυξης)	44	40	36	38	43	43
Presidential Request	95	-	86	92	117	-
NAs	-	114	-	318	-	13
EK.ΠΟΙ.Ω	6	4	6	9	2	2
Συνήγορος του Καταναλωτή	571	655	479	567	601	700





Υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης

Υπηρεσία Προσφέρω

Η υπηρεσία «Προσφέρω» δημιουργήθηκε από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind και Vodafone, τον Φεβρουάριο του 2006 για να ενισχύσει και να προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (όπως τηλεμαραθωνίων). Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση από τις τρεις εταιρείες ενός κοινού πενταψήφιου αριθμού για λογαριασμό κοινωφελών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων.

Στο συγκεκριμένο αριθμό και για 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 της περιόδου 2016-2018 υλοποιήθηκαν 33 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων, ενώ για την περίοδο 2018 -2019 υλοποιήθηκαν 4.



Στόχος 2016-2017

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).



Αποτέλεσμα 2016-2019

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω) καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας.

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.



Στόχος 2016-2017

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.



Αποτέλεσμα 2016-2019

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Γραμμές	2016-2017	2017-2018	2018-2019
1031 Τηλεφωνική Γραμμή SOS του Οργανισμού Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)	596	356	2.203
1056 Χαμόγελο του Παιδιού	32.137	24.785	18.064
1147 Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων	264	296	342
197 Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας	10.344	9.601	8.271
1145 Τηλεφωνική Γραμμή Ιθάκη του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)	1.506	1.295	1.137
116111 Πανερωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων	2.071	783	1.072
116000 Πανερωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά	791	2.919	2.840

Γραμμές έκτακτης ανάγκης

Το 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.350.000 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

- 100 για την Άμεση Δράση Αστυνομίας
- 166 για το ΕΚΑΒ
- 199 για το Πυροσβεστικό Σώμα

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εναρμόνισής μας με τη σχετική νομοθεσία για την παροχή δεδομένων θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό 112, η Vodafone επεξεργάστηκε 336 αιτήματα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) τα ημερολογιακά έτη 2016, 2017 και 2018. Ειδικότερα, η ΓΓΠΠ ζήτησε τον εντοπισμό (στοιχεία θέσης) χρηστών κινητής επικοινωνίας που βρίσκονταν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ο μέσος χρόνος απόκρισης μέσα στην τριετία για όσες περιπτώσεις είχαν καλυφθεί από το δίκτυο της Vodafone ήταν συνεχώς μειούμενος από 30min το 2016 σε 5,4min το 2017 και σε 59sec το 2018.

Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης	2016-2017	2017-2018	2018-2019
100 (Άμεση Δράση Αστυνομίας)	1.735.568 (κινητή) 175.340 (σταθερή)	1.634.052 (κινητή) 165.518 (σταθερή)	1.597.612 (κινητή)
199 (Πυροσβεστικό Σώμα)	218.312 (κινητή) 20.041 (σταθερή)	202.645 (κινητή) 19.471 (σταθερή)	195.415 (κινητή)

Εμπειρία Πελάτη Τιμολογιακή Πολιτική

Κύριο μέλημα της Vodafone είναι η τιμολογιακή μας πολιτική να αποτελεί βασικό πυλώνα της ικανοποίησης των πελατών μας, μιας και αυτή συνδέεται άμεσα με την εμπιστοσύνη τους στις υπηρεσίες, τα προϊόντα και την ευρύτερη επιχειρηματική μας στρατηγική.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος Vodafone, ήδη από το 2004, έχει αναπτύξει ένα εγχειρίδιο οδηγιών υπεύθυνου marketing, το οποίο ανανέωσε τον Ιούνιο του 2012, με στόχο τον ορισμό προτύπων διαφημιστικής προβολής και ενεργειών υπεύθυνου marketing. Με αυτό τον τρόπο η εταιρεία διασφαλίζει ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό που αξιοποιεί είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, αλλά και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, φύλου, εθνικότητας ή εθνότητας, θρησκείας 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.
- 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 όλους τους καταναλωτές.

Επιπλέον, για την κατανόηση και τη διαφάνεια σε θέματα τιμών και χρεώσεων για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, 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.
- Ανακοίνωση των χρεώσεων στην ιστοσελίδα της εταιρείας και ανανέωση αυτών σε κάθε αλλαγή τους.
- Αναφορά στις χρεώσεις σε διαφημιστικά φυλλάδια.

- Ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα της εταιρείας, σε κάθε αλλαγή τιμής ή προσφορά.
- Χρήση επιστολών, newsletters, microsites, αναλυτικών παρουσιάσεων σε εταιρικές συναντήσεις.
- Ξεκάθαρη επικοινωνία των υπηρεσιών που προωθούνται.



Στόχος 2016-2017

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.



Αποτέλεσμα 2016-2019

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος υλικού marketing και δεν βρέθηκαν σχετικές μη συμμορφώσεις με νόμους, οδηγίες ή κανονισμούς και τις δύο χρονιές.

Υπηρεσίες ελέγχου κόστους και χρήσης

Από το 2011 προσφέρουμε στους συνδρομητές κινητής τις υπηρεσίες «Vodafone Έλεγχος Κόστους» και «Vodafone Έλεγχος Χρήσης». Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» ενεργοποιείται αυτόματα και προσφέρεται δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες. Πιο συγκεκριμένα, οι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS), μόλις καταναλώσουν το 80% του διαθέσιμου χρόνου ή/και των MB του προγράμματός τους. Επιπρόσθετα, οι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) μόλις καταναλώσουν το 100% των διαθέσιμων MB του προγράμματός τους, ενώ για την περαιτέρω προστασία τους και τον καλύτερο έλεγχο του κόστους λαμβάνουν δωρεάν μήνυμα για κάθε 100MB επιπλέον χρήσης του προγράμματός τους. Επίσης, την ημέρα που ανανεώνονται οι παροχές του προγράμματός τους (λεπτά

ομιλίας, MB, SMS) ενημερώνονται με δωρεάν γραπτό SMS. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη και για τους συνδρομητές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, να βλέπουν ανά πάσα στιγμή τη χρήση του προγράμματός τους, μέσα από τις «μπάρες» υπολειπόμενης χρήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω κινητού τηλεφώνου (smartphone) και μέσω της δωρεάν εφαρμογής My Vodafone αλλά και μέσω υπολογιστή ή tablet στην ενότητα My Account στο Vodafone.gr. Η εγγραφή στο My Account είναι δωρεάν και μπορεί να γίνει μέσω του Vodafone.gr ή σε ένα κατάστημα Vodafone. Από το 2016 ο έλεγχος χρήσης επεκτείνεται και σε προγράμματα σταθερής σύνδεσης, παρέχοντας SMS ειδοποίησης στο 80% του διαθέσιμου χρόνου ομιλίας του προγράμματος. Η συγκεκριμένη υπηρεσία σταδιακά επεκτείνεται σε όλο το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών σταθερής Vodafone Home.

Νεανικό κοινό

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη του νεανικού κοινού για περισσότερη επικοινωνία, προσφέρουμε πακέτα με λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα για να μπορούν όλοι οι συνδρομητές CU να μιλούν ελεύθερα, καθώς και MB με κάθε ανανέωση αξίας €10 και άνω, για να καλύψουμε την ανάγκη των νέων για Internet στο κινητό. Επειδή όμως οι ανάγκες των νέων δεν περιορίζονται μόνο στην επικοινωνία, το CU έχει δημιουργήσει το δικό του πρόγραμμα ανταμοιβής CU Around, που προσφέρει στο νεανικό κοινό μοναδικές προσφορές και εμπειρίες μέσω μια μεγάλης γκάμας συνεργατών.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →





Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες προσφέρονται μέσα από το CU app, την ειδικά διαμορφωμένη εφαρμογή για τις ανάγκες των νέων που διατίθεται αποκλειστικά στους CU συνδρομητές. Επίσης, παρουσιάσαμε στο νεανικό κοινό μια νέα εμπειρία επαυξημένης και εικονικής πραγματικότητας μέσα από το mobile παιχνίδι CU Big Bang. Όλοι οι CU συνδρομητές, κατεβάζοντας την εφαρμογή, έχουν την ευκαιρία να παίξουν και να κερδίσουν περισσότερα λεπτά ομιλίας και data. Υποστηρίζουμε επίσης τους νέους φοιτητές, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να παραλάβουν τη φοιτητική τους ταυτότητα δωρεάν από τα καταστήματα Vodafone. Επίσης, τους προσφέρουμε δωρεάν επικοινωνία προς συνδρομητές CU, πακέτα ομιλίας προς όλα τα δίκτυα, εκπτώσεις σε συσκευές και αξεσουάρ, και ειδικές προσφορές για Internet σε laptop ή tablet.

Ενήλικο κοινό

Το πρόγραμμα Vodafone You απαντά στην ανάγκη του ενήλικου κοινού να μπορεί να δημιουργήσει το δικό του πακέτο συνδυάζοντας λεπτά ομιλίας, SMS και MBs για internet από το κινητό. Με το Vodafone You, οι πελάτες μπορούν εύκολα και απλά μέσω της εφαρμογής My Vodafone να δημιουργήσουν το συνδυασμό λεπτών ομιλίας, SMS και MBs για internet από το κινητό που ταιριάζει στις ανάγκες τους και να το τροποποιούν κάθε μήνα.

Οικογενειακά προγράμματα

Από τον Μάρτιο του 2016 διαθέτουμε τα οικογενειακά προγράμματα Vodafone RED+, με στόχο να ανταποκριθούμε στην αυξανόμενη ανάγκη της οικογένειας για Mobile Internet, εξασφαλίζοντας παράλληλα ξέγνοιαστη επικοινωνία για όλα τα μέλη. Με τα Vodafone RED+ όλοι στην οικογένεια απολαμβάνουν ακόμα περισσότερο Internet, καθώς μοιράζονται έως 4GB με βάση τις ανάγκες τους, ενώ μπορούν να έχουν τον έλεγχο της χρήσης κάθε μέλους ανά πάσα στιγμή με μια κλήση στο 13830. Επιπλέον, κάθε μέλος έχει στη διάθεσή του 1.500 λεπτά και 1.500 SMS προς όλους για να επικοινωνεί ξέγνοιαστα από το κινητό. Επιπλέον, για τις οικογένειες που επιθυμούν μια ολοκληρωμένη λύση κινητού-σταθερού-Internet, δημιουργήσαμε τα προγράμματα Vodafone One+ που προσφέρουν όλα τα πλεονεκτήματα των Vodafone RED+ σε συνδυασμό με προγράμματα σταθερής & Internet Vodafone Home.

Vodafone International

Για τις επικοινωνιακές ανάγκες των μεταναστών στην Ελλάδα, δημιουργήσαμε το πακέτο καρτοκινητής Vodafone International. Μετανάστες όλων των εθνικοτήτων έχουν προνομιακές χρεώσεις σε ομιλία και γραπτά μηνύματα προς τις χώρες προέλευσής τους, ενώ επίσης επωφελούνται από δωρεάν ομιλία και internet από το κινητό τους τηλέφωνο. Έτσι, με κάθε 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.

Συνδυαστικά προγράμματα Vodafone RED & Family RED

Κατανοώντας τις καθημερινές προκλήσεις των νοικοκυριών σε ένα κόσμο τεχνολογίας που συνεχώς εξελίσσεται, τα νέα προγράμματα RED και Family RED διευρύνουν περαιτέρω τις δυνατότητες των συνδυαστικών προγραμμάτων, εμπλουτίζοντάς τα με νέα χαρακτηριστικά και πολλαπλά οφέλη. Τα νέα RED και Family RED συνδυάζουν Κινητό, Σταθερό ή/και Τηλεόραση καλύπτοντας τις ανάγκες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας όλων των μελών της οικογένειας, σε οικογενειακό αλλά και σε ατομικό επίπεδο. Με τα νέα προγράμματα, οι χρήστες των νέων συνδυαστικών προγραμμάτων έχουν ό,τι χρειάζονται για να επικοινωνούν εντός και εκτός σπιτιού, από το σταθερό και το κινητό τους τηλέφωνο. Παράλληλα, μπορούν να απολαμβάνουν το συναρπαστικό περιεχόμενο του Vodafone TV όπου και αν βρίσκονται, από κινητό ή tablet. Μοναδικό χαρακτηριστικό των νέων προγραμμάτων είναι ο διπλασιασμός των GB του προγράμματος όταν συνδυάζεται Σταθερό και Κινητό, ενώ για τις ανάγκες επικοινωνίας στα κοινωνικά δίκτυα τα νέα προγράμματα διαθέτουν ενσωματωμένο το πακέτο Social PASS, ώστε να μην καταναλώνονται τα δεδομένα του προγράμματος. Τέλος, τα μέλη των νέων Family RED μοιράζονται τα GB τους εύκολα και απλά μέσω του My Vodafone App, διατηρώντας παράλληλα απόλυτο έλεγχο χρήσης, μέσω της ίδιας εφαρμογής.

Ρεζέρβα επικοινωνίας

Η υπηρεσία Ρεζέρβα Επικοινωνίας παρέχεται δωρεάν σε όσους πελάτες συνδυάζουν υπηρεσίες Vodafone Σταθερής και Κινητής. Η συγκεκριμένη υπηρεσία διασφαλίζει αδιάλειπτη επικοινωνία, ακόμη και στις περιπτώσεις που προκύπτει κάποιο θέμα με τη σταθερή σύνδεση. Η υπηρεσία προσφέρει δωρεάν απεριόριστα MB και λεπτά ομιλίας στο Vodafone κινητό του συνδρομητή, μέχρι να επιλυθεί το θέμα. Παράλληλα, ενεργοποιείται δωρεάν προώθηση κλήσεων στο κινητό Vodafone, ώστε να μη χάνεται καμία κλήση.

Προστασία για χρήση συνδρομητικών υπηρεσιών

Η Vodafone με σκοπό να προστατεύσει τους συνδρομητές της από υπηρεσίες που δεν έχουν ενεργοποιηθεί ή από πολυμεσικές συνδρομητικές υπηρεσίες που έχουν ενεργοποιηθεί κατά λάθος, από τις 18/09/2017 προσφέρει αυτόματα & εντελώς δωρεάν ενημέρωση σε όλους τους συνδρομητές με SMS κάθε φορά που:

- θα εγγράφονται online σε συνδρομητική υπηρεσία τρίτων εταιρειών,
- θα διαγράφονται από συνδρομητική υπηρεσία τρίτων εταιρειών,
- θα κάνουν αγορά περιεχομένου τρίτων εταιρειών.

Με το συγκεκριμένο μήνυμα η Vodafone ενημερώνει τους συνδρομητές της με σκοπό να διασφαλίσουμε ότι γνωρίζουν την εγγραφή τους στην υπηρεσία και επιθυμούν να τη διατηρήσουν. Σε συνέχεια της παραπάνω ενέργειας από τις 06/12/2018, η Vodafone εξελίσσει την προστασία των συνδρομητών της κάθε φορά που επιχειρούν να κάνουν εγγραφή σε χρεώσιμες υπηρεσίες τρίτων μέσω internet. Κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης, η Vodafone εμφανίζει μια σελίδα, όπου αναφέρει όλα τα στοιχεία της υπηρεσίας που ο συνδρομητής επιχειρεί να ενεργοποιήσει και με επιπλέον καταχώρηση ενός PIN που αποστέλλουμε, ο συνδρομητής προχωρά στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Επιπλέον, δημιουργήσαμε και ένα self-care tool μέσω του οποίου οι συνδρομητές βλέπουν τις κινήσεις των τελευταίων 6 μηνών, και όλες τις συνδρομές, είτε ενεργές, είτε όχι, ενώ μπορούν πολύ εύκολα να διαχειριστούν τις υπηρεσίες.

Είμαστε εδώ
για να εμπνεύσουμε
την αλλαγή.





Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας

Είναι διεθνώς αποδεκτό ότι η χρήση κινητών επικοινωνιών έχει θετική επίδραση στην οικονομική ανάπτυξη και στην ποιότητα ζωής. Με την κινητή τεχνολογία οι άνθρωποι έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως η υγεία, καθώς και νέες δυνατότητες για την προώθηση της επιχειρηματικότητας. Ωστόσο σήμερα, 300 εκατ. λιγότερες γυναίκες παγκοσμίως διαθέτουν κινητό τηλέφωνο σε σχέση με τους άντρες, και 91 εκατ. από αυτές βρίσκονται στις 27 αγορές όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος Vodafone. Οι γυναίκες έχουν να κερδίσουν πολλά από την πρόσβαση στην τεχνολογία, όμως ακόμα και στην εποχή μας διατηρούν λιγότερες ευκαιρίες πρόσβασης σε εκπαίδευση, υγεία και εργασία, ενώ οι παραπάνω δείκτες φανερώνουν λιγότερες ευκαιρίες εργασίας και περιορισμένες δυνατότητες για τις ίδιες. Στη Vodafone εργαζόμαστε συστηματικά για να αντιληφθούμε καλύτερα ποιες είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες σήμερα στη χώρα μας. Φιλοδοξία μας είναι να αναδειχθούμε ως εργοδότης υψηλής προτίμησης για τις γυναίκες, προσφέροντάς τους σημαντικές ευκαιρίες επαγγελματικής εκπαίδευσης και εξέλιξης, ενώ παράλληλα να πρωτοστατούμε σε πρωτοβουλίες που ενισχύουν την ισότιμη συμμετοχή των γυναικών στην οικονομική και κοινωνική ζωή, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη του 5ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Ισότητα των φύλων», καθώς και του 8ου Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης «Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη».

Αποφυγή διακρίσεων και ίσες ευκαιρίες

Στην Vodafone δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην ενδυνάμωση του ρόλου των γυναικών και την υποστήριξή τους, ώστε να μπορούν να εξελιχθούν ως εργαζόμενες στη Vodafone και να εξισορροπήσουν την επαγγελματική με την προσωπική τους ζωή. Επιπλέον, δεν υφίσταται καμία μορφής διάκριση όσον αφορά στις αμοιβές/αποδοχές των εργαζομένων, καθώς παρέχουμε ίδια αμοιβή/αποδοχές για την ίδια εργασία, ανεξαρτήτως φύλου.

Θέσεις και ιεραρχικό επίπεδο (ανά φύλο)

2018-2019

	Managerial		Staff	
Άνδρες	70	66,7%	845	55,6%
Γυναίκες	35	33,3%	679	44,4%
Σύνολο	105	100%	1.524	100%

2017-2018

	Managerial		Staff	
Άνδρες	67	67%	813	53,3%
Γυναίκες	33	33%	711	46,7%
Σύνολο	100	100%	1.524	100%

2016-2017

	Managerial		Staff	
Άνδρες	65	67,7%	811	52,7%
Γυναίκες	31	32,3%	729	47,3%
Σύνολο	96	100%	1.540	100%

Θέσεις και ιεραρχικό επίπεδο (ανά ηλικιακή ομάδα)

2018-2019

	Managerial		Staff	
<25	0	0%	13	0,9%
25-34	6	5,7%	437	28,7%
35-44	48	45,7%	793	52%
45-55	51	48,6%	258	16,9%
>55	0	0%	23	1,5%
Σύνολο	105	100%	1.524	100%

2017-2018

	Managerial		Staff	
<25	0	0%	10	0,7%
25-34	4	4%	373	24,5%
35-44	37	37%	845	55,4%
45-55	58	58%	281	18,4%
>55	1	1%	15	1%
Σύνολο	100	100%	1.524	100%

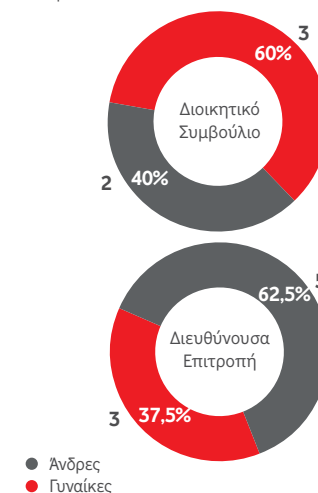
2016-2017

	Managerial		Staff	
<25	0	0%	5	0,3%
25-34	1	1%	321	20,9%
35-44	47	49%	886	57,5%
45-55	47	49%	311	20,2%
>55	1	1%	17	1,1%
Σύνολο	96	100%	1.540	100%

Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου Βλ. σελ. 24

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο Βλ. σελ. 24

Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης (ανά φύλο)



Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης (ανά ηλικιακή ομάδα)

2018-2019

	Διοικητικό Συμβούλιο		Διευθύνουσα Επιτροπή	
35-44	-	-	1	12,5%
45-55	4	80%	6	75%
>55	1	20%	1	12,5%
Σύνολο	5	100%	8	100%

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



Πολιτικές και Πρωτοβουλίες της Vodafone

Πολιτική για τη μητρότητα

Η Vodafone προστατεύει το δικαίωμα στην μητρότητα με συνέπεια από το 2003, εφαρμόζοντας μια σειρά πρωτοβουλιών που δίνουν τη δυνατότητα σε κάθε εργαζόμενη να φροντίσει την οικογένειά της, διεκδικώντας παράλληλα μια επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία. Η καινοτομία πολιτική στήριξης της μητρότητας που εφαρμόζουμε ορίζει την παροχή 16 εβδομάδων πλήρως αμειβόμενης άδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και του μειωμένου ωραρίου που προβλέπονται από την Ελληνική νομοθεσία, για όλες τις γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία μας. Η παροχή αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της πολιτικής στήριξης της μητρότητας που ανακοίνωσε ο Όμιλος Vodafone τον Μάρτιο του 2015, και η οποία εφαρμόζεται σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η παραπάνω πρωτοβουλία ενισχύει την ήδη υπάρχουσα, από το 2003, ευνοϊκή πολιτική στήριξης της μητρότητας με 8 εβδομάδες πλήρους αμειβόμενης αδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και της χρήσης μειωμένου ωραρίου που προβλέπονται από το νόμο. Επίσης, οι εργαζόμενες μητέρες δικαιούνται, για χρονικό διάστημα 30 μηνών από την ημερομηνία λήξης της άδειας λοχείας, είτε να αποχωρούν νωρίτερα κατά 1 ώρα κάθε ημέρα. Εναλλακτικά, εφόσον το ζητήσει η μητέρα, το ημερήσιο μειωμένο ωράριο μπορεί να το λαμβάνει κατά 2 ώρες ημερησίως για τους πρώτους 12 μήνες και κατά μία ώρα για 6 επιπλέον μήνες. Και για τις δύο παραπάνω περιπτώσεις δίνεται η δυνατότητα από την εταιρεία στις μητέρες, αντί του ημερησίου μειωμένου ωραρίου τους, να λαμβάνουν ρεπό με την προϋπόθεση ότι εργάζονται κατά το πλήρες ωράριό τους και αθροίζονται οι επιπλέον ώρες. Κατά τα έτη 2016-2019, 79 γυναίκες επωφελήθηκαν από την νέα πολιτική για τη μητρότητα.

Γονική άδεια ανατροφής

Ως γονική άδεια ανατροφής τέκνων ορίζονται βάσει νόμου οι 120 ημέρες που μπορούν να πάρουν οι γονείς έως ότου το παιδί γίνει 6 ετών και είναι άνευ αποδοχών.

Αριθμός εργαζομένων που δικαιούνται γονική άδεια ανατροφής (ανεξάρτητα εάν τελικά την πήραν εντός του έτους που τη δικαιούταν):

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Άνδρες	284	287	473
Γυναίκες	250	263	457

Αριθμός εργαζομένων που πήραν γονική άδεια ανατροφής (ανεξάρτητα εάν η άδεια αυτή ξεκίνησε ή έληξε σε άλλο οικονομικό έτος):

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Άνδρες	3	4	5
Γυναίκες	21	33	23

Αριθμός εργαζομένων που πήραν γονική άδεια ανατροφής και 12 μήνες μετά την επιστροφή τους στην εργασία και εξακολουθούν να εργάζονται στην εταιρεία:

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Άνδρες	3	5	3
Γυναίκες	22	22	29

Vodafone Reconnect

Ο Όμιλος Vodafone ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2017 το πρόγραμμα Reconnect, έχοντας ως στόχο να βοηθήσει ταλαντούχες γυναίκες από 26 χώρες να επανέλθουν στην αγορά εργασίας μετά από διακοπή της σταδιοδρομίας τους. Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί για να προσελκύσει ταλαντούχες γυναίκες που έχουν εγκαταλείψει την αγορά εργασίας από 1 έως 5 χρόνια, στις περισσότερες περιπτώσεις για να δημιουργήσουν οικογένεια, και οι οποίες θα ήθελαν να επιστρέψουν στην εργασία με καθεστώς πλήρους απασχόλησης ή σε ευέλικτη βάση. Συγκεκριμένα, μέσω του Reconnect προσφέρουμε:

- Προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης για την ανανέωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων αλλά και την ενίσχυση των γυναικών στην προετοιμασία για την επάνοδό τους στην αγορά εργασίας.
- Συνθήκες απασχόλησης που έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη και την ομαλή επανένταξή τους, όπως ευέλικτο ωράριο εργασίας.
- Εκπαίδευση διευθυντικών στελεχών σε θέματα προσλήψεων ή εξέλξης, για την αντιμετώπιση υποσυνείδητων προκαταλήψεων που μπορεί να επηρεάζουν αποφάσεις.

Σύμφωνα με την οικονομική έρευνα που ανατέθηκε από την Vodafone στην KPMG υπάρχουν κατ' εκτίμηση 96 εκατομμύρια γυναίκες ηλικίας 30-54 ετών που έχουν διακόψει τη σταδιοδρομία τους, σε όλο τον κόσμο, από τις οποίες εκτιμάται ότι 55 εκατομμύρια διαθέτουν εμπειρία σε επίπεδο μεσαίου στελέχους και πάνω. Η έρευνα της KPMG καταδεικνύει επίσης τα δυνητικά οικονομικά οφέλη που συνδέονται με την επιστροφή στο χώρο εργασίας όλων των γυναικών που έχουν διακόψει την καριέρα τους και διαθέτουν εμπειρία στο επίπεδο μεσαίου στελέχους και πάνω.

Από το 2017 έως και τον Μάρτιο του 2019 έχουν προσληφθεί 15 γυναίκες και 1 άνδρας μέσω του Προγράμματος.



Εσωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα

Κατά την τριετία 2016-2019 παρουσιάσαμε δύο νέες πρωτοβουλίες ανάπτυξης και ενδυνάμωσης των γυναικών που εργάζονται στα καταστήματα και στα τηλεφωνικά μας κέντρα, αλλά και σε αυτά των συνεργαζόμενων εταιρειών. Το πρώτο πρόγραμμα έχει την ονομασία WiSToM (Women in Sales, Technology or Marketing) και προσφέρει τη δυνατότητα σε γυναίκες από διαφορετικές διευθύνσεις της εταιρείας να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και να αναπτύξουν διαφορετικές δεξιότητες, μέσω της ομότιμης εκπαίδευσης (peer to peer learning). Το πρόγραμμα αυτό αποσκοπεί στην ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών μεταξύ γυναικών που εργάζονται στην τεχνολογία και στις εμπορικές διευθύνσεις. Στόχος των εργασιακών дуάδων (working pairs) είναι η εκπαίδευση σε διατμηματικές δεξιότητες, αλλά και η ενδυνάμωση τους σε περιοχές που δεν έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν από τον υπάρχον ρόλο εργασίας τους.

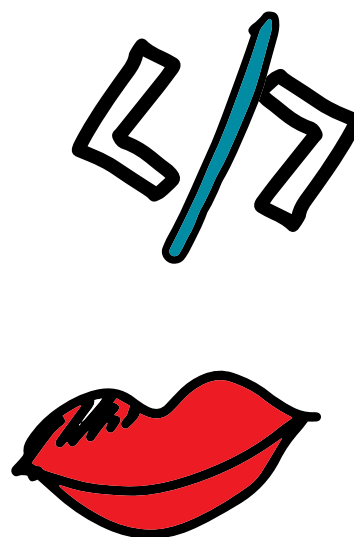
Το δεύτερο πρόγραμμα έχει την ονομασία F³ (Fcubed - Future-Female-Frontlines) και δίνει τη δυνατότητα σε 100 περίπου γυναίκες της πρώτης γραμμής να αναπτυχθούν, μέσα από ένα δυναμικό πλάνο καθοδήγησης και ενδυνάμωσης διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Μέσα από ομαδικές συνεδρίες οι συμμετέχουσες έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν γνώσεις και δεξιότητες ανταλλάσσοντας εργασιακές εμπειρίες και συζητώντας κοινά θέματα που τις απασχολούν. Παράλληλα, οι συμμετέχουσες είχαν προσωπικές συναντήσεις με συναδέλφους από άλλα τμήματα της εταιρείας, προκειμένου να τονίσουν τη σημασία του έργου που παράγουν για τον υπόλοιπο οργανισμό, αλλά και να μεταφέρουν την πελατοκεντρική προσέγγιση της πρώτης γραμμής. Τέλος, μπορούν να συνδεθούν με την έννοια και την αξία της κοινωνικής προσφοράς, μέσα από μία ημέρα αφιερωμένη στο κοινωνικό έργο του Ιδρύματος Vodafone και τη συμμετοχή σε δραστηριότητες προσφοράς επιλεγμένων μη κυβερνητικών οργανισμών.

Στήριξη της πρωτοβουλίας HeForShe του ΟΗΕ

Η πρωτοβουλία HeForShe του ΟΗΕ είναι ένα παγκόσμιο κίνημα αλληλεγγύης που ενθαρρύνει άνδρες και γυναίκες από όλο τον κόσμο να δείξουν την υποστήριξή τους στο θέμα «ισότητα των φύλων».

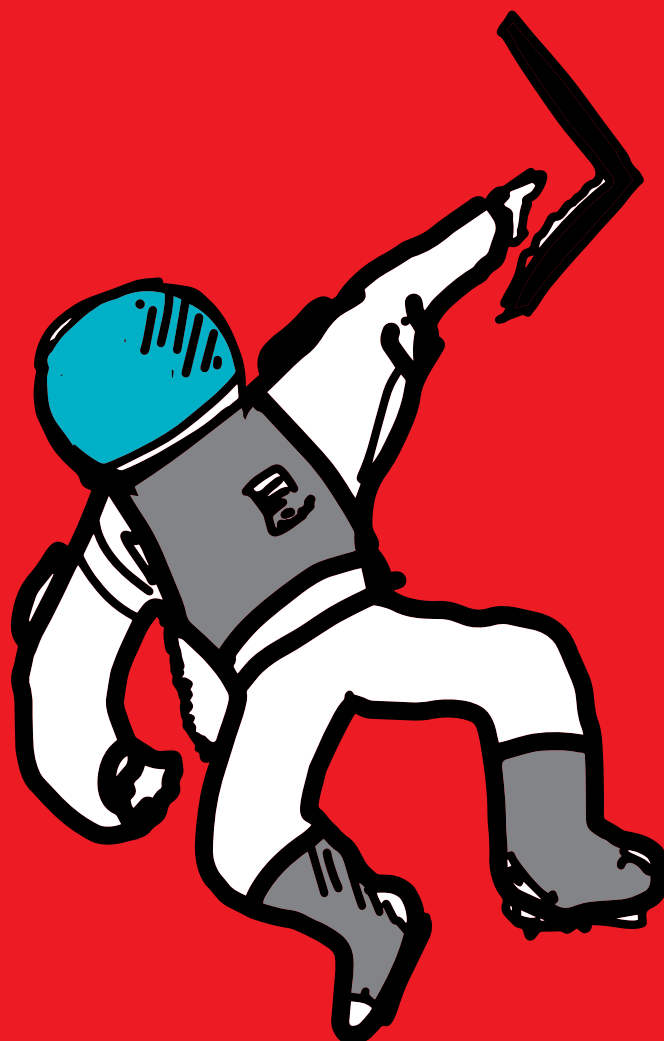
#CodeLikeAGirl

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα #CodeLikeAGirl, για την ανάπτυξη κώδικα σε 1.000 κορίτσια εφηβικής ηλικίας από 26 χώρες, αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του είδους του στον κόσμο και το οποίο άρχισε να υλοποιείται από τον Όμιλο Vodafone το 2017 σε αγορές όπου δραστηριοποιείται στην Ευρώπη, την Ινδία, τη Μέση Ανατολή, τη Νότια Αφρική και την Αυστραλασία. Σε συνεργασία με τον οργανισμό Code First: Girls, το πρόγραμμα παρέχει πενήνθερα εργαστήρια ανάπτυξης κώδικα για κορίτσια ηλικίας 14-18 ετών. Στην Ελλάδα, το 2017-2018, 20 έφηβες, ηλικίας 14-18 από όλη την Ελλάδα παρακολούθησαν για μία εβδομάδα μαθήματα κώδικα στα γραφεία μας στην Αθήνα και το 2018-2019 ο αριθμός αυτών ανήλθε σε 40.



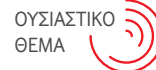


Είμαστε εδώ
γιατί τα όνειρα δεν έχουν
όρια.





Ανάπτυξη Δεξιοτήτων & Στήριξη της Απασχόλησης των Νέων



Η ανεργία στους νέους αποτελεί μια σημαντική πρόκληση που απασχολεί πολλές οικονομίες και κοινωνίες σε παγκόσμιο επίπεδο. Εκτιμάται ότι σχεδόν το 43% των οικονομικά ενεργών νέων ηλικίας μεταξύ 15 και 24 σε όλο τον κόσμο είναι άνεργοι ή, αν και εργάζονται, ζουν σε συνθήκες φτώχειας. Στην Ευρώπη, το ποσοστό ανεργίας των νέων 15-24 ετών είναι σχεδόν 20%, ενώ σε χώρες όπως η Ελλάδα το ποσοστό αγγίζει το 50%.

Στην Vodafone επενδύουμε στους νέους και υλοποιούμε προγράμματα που στόχο έχουν να υποστηρίξουν την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, να καλλιεργήσουν νέες δεξιότητες, καθώς και να ενισχύσουν τη νεανική επιχειρηματικότητα. Επίσης, στηρίζουμε νέους με όραμα να εργαστούν σε κοινωφελείς οργανισμούς, καλύπτοντας παράλληλα καίριες κοινωνικές ανάγκες, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης 4: «Ποιοτική Εκπαίδευση» και 8: «Αξιοπρεπής Εργασία & Οικονομική Ανάπτυξη».

Discover Vodafone

Το πρόγραμμα Discover Vodafone παρέχει ένα δυναμικό ξεκίνημα στην επαγγελματική πορεία νέων, τελειόφοιτων και απόφοιτων μεταπτυχιακών προγραμμάτων ή πολυτεχνικών σχολών. Το πρόγραμμα διαρκεί 2 χρόνια και βοηθά τους νέους να συνδεθούν με την αγορά εργασίας, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία. Οι ίδιοι συμμετέχουν ως εργαζόμενοι σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, αναπτύσσοντας έτσι δεξιότητες μέσα από την εναλλαγή ρόλων και έργων. Από το 2010 που υλοποιείται το πρόγραμμα έχουμε δώσει την ευκαιρία σε 115 νέους να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία.

Συμμετοχή στο πρόγραμμα	
2018-2019	20
2017-2018	20
2016-2017	19

Σύνδεση των νέων με την αγορά εργασίας

Συνεισφέρουμε ουσιαστικά στην προσπάθεια σύνδεσης των νέων με την αγορά εργασίας, παρέχοντας συνεργασία με Πανεπιστήμια και την Ακαδημαϊκή κοινότητα. Έτσι, στην προσπάθειά μας να έχουμε την καλύτερη δυνατή ομάδα ανθρώπινου δυναμικού, δημιουργούμε τις προϋποθέσεις για ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας, όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη.

Για τον σκοπό αυτό, συμμετέχουμε σε διάφορες πανεπιστημιακές διοργανώσεις σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα τόσο της Ελλάδας όσο και του εξωτερικού. Αναλυτικότερα:

1. Υποστηρίζουμε τους φοιτητές Ελληνικών Πανεπιστημίων, ώστε να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους άσκηση.
2. Ενισχύουμε τη μεταφορά γνώσης μέσα από εκπαιδευτικές ημερίδες και ομιλίες στελεχών της εταιρείας μας.
3. Συνεργαζόμαστε με φοιτητές και τους αντίστοιχους καθηγητές στο πλαίσιο των πτυχιικών εργασιών τους.
4. Συμμετέχουμε ενεργά σε ημέρες καριέρας που διοργανώνουν Πανεπιστημιακοί φορείς και φοιτητικές οργανώσεις.



Στόχος 2016-2017

Πρόσληψη 13 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

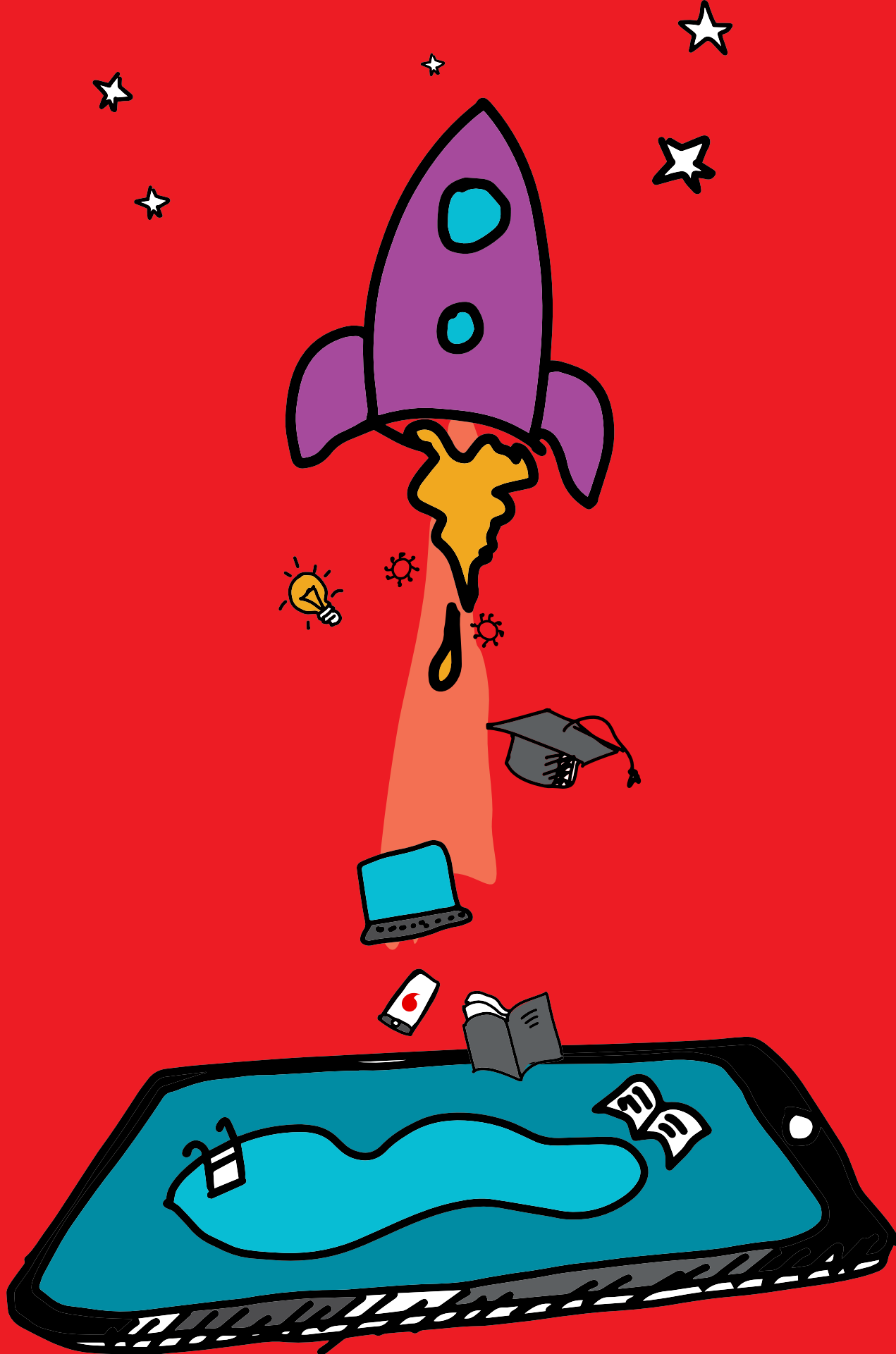


Αποτέλεσμα 2016-2019

Πρόσληψη 19 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων το διάστημα 2016-2017, 20 για το διάστημα 2017-2018 και 20 για το διάστημα 2018-2019.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →







CU Restart Up@Ρομάντσο

Στοχεύοντας στην ενδυνάμωση της επιχειρηματικότητας δημιουργικών ατόμων και ομάδων, το Vodafone CU προσφέρει σε νέους από 18-28 ετών τη δυνατότητα να διεκδικήσουν δωρεάν επαγγελματική στέγαση για 8 μήνες στη θερμοκοιτίδα του Bios Ρομάντσο.

Στόχος είναι η στήριξη και η ανάπτυξη της επαγγελματικής δραστηριοποίησής τους προκειμένου μακροπρόθεσμα να καθιερωθούν ως επαγγελματίες ή και ως βιώσιμες επιχειρήσεις. Οι νικητές, πέρα από τη στέγαση της δραστηριότητάς τους, έχουν την ευκαιρία να έρχονται σε επαφή με τα υπόλοιπα μέλη της θερμοκοιτίδας και με δημιουργούς με επιτυχημένη επαγγελματική πορεία, να γνωρίζουν πρακτικές καταξιωμένων επαγγελματιών, αλλά και να παρουσιάζουν στο κοινό δείγματα από τη δουλειά τους.

Η συνεχής αλληλεπίδραση των μελών της θερμοκοιτίδας συμβάλλει στην εξέλιξη κάθε επαγγελματία και κάθε επιχείρησης ξεχωριστά, αλλά και στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συνόλου παραγωγής που θα τροφοδοτήσει την πολιτισμική και ιστορική συνέχεια της πόλης. Στους 5 κύκλους του προγράμματος που έχουν υλοποιηθεί πάνω από 59 νέοι έχουν ήδη κάνει το δικό τους επαγγελματικό ξεκίνημα στο Bios Ρομάντσο, ενώ έχουν επωφεληθεί περισσότερα από 120 άτομα, ως ευρύτερα μέλη των νικητήριων ομάδων (Vodafonecu.gr/restartup).

Reload Greece - Bootcamp 2017

Στηρίξαμε το RG Bootcamp17 του Reload Greece, ένα πρόγραμμα που υλοποιήθηκε από τις 2 έως τις 8 Οκτωβρίου 2017 στην Αθήνα, σε συνεργασία με το ALBA Graduate Business School at The American College of Greece. Πρόκειται για ένα εντατικό πρόγραμμα για νέες και νέους που έχουν αναπτύξει μία επιχειρηματική πρόταση σε πρώιμο στάδιο και αναζητούν κατάρτιση και υποστήριξη, ώστε να μετατρέψουν την ιδέα τους σε επιχειρηματική δράση. Το RG Bootcamp17 τους δίνει τη ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με έμπειρα στελέχη, να συμμετέχουν σε διεθνείς ομάδες και να συνεργαστούν με στόχο να εξελίξουν τις αρχικές ιδέες τους σε νεοφυείς επιχειρήσεις.

Επιπλέον, περιλαμβάνει πρακτικά και διαδραστικά σεμινάρια από επαγγελματίες, εκπαιδευτικούς, καθώς και παρουσιάσεις από επιτυχημένους επιχειρηματίες.

Prince's Trust International - Πρόγραμμα Get Into

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία στη χώρα που συμμετείχαμε στο πρόγραμμα του Prince's Trust International, Get Into, το οποίο έχει σχεδιαστεί ειδικά για νέους και νέες από 18 έως 30 ετών, με στόχο να τους παράσχει την απαραίτητη εκπαίδευση και εργασιακή εμπειρία που χρειάζονται για να βρουν δουλειά. Στην Ελλάδα, το πρόγραμμα Get Into υλοποιείται από το Prince's Trust International, το Ίδρυμα Μποδοσάκη και την Κοιν.Σ.Επ. knowI για την Εκπαίδευση και τη Δια Βίου Μάθηση.

Ο πρώτος κύκλος του προγράμματος, που ξεκίνησε το 2018 με την Vodafone, εστίασε στο χώρο των πωλήσεων, παρέχοντας εκπαίδευση σε τεχνικές δεξιότητες, καθώς και ευκαιρίες για on-the-job training στους συμμετέχοντες. Στόχος μας ήταν η πρόσληψη 20 ατόμων σε θέσεις sales και internet specialists στα καταστήματα Vodafone. Το πρόγραμμα Get Into συνδέει άμεσα την εκπαίδευση με πραγματικές ανάγκες της αγοράς. Εξειδικευμένοι εκπαιδευτικοί και επαγγελματίες διάφορων κλάδων βοηθούν τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν τις απαραίτητες διαπροσωπικές και τεχνικές δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες από τους υποψήφιους εργαζόμενους, σήμερα. Επίσης, προσφέρει εργασιακή εμπειρία, που θα αναδείξει τις δεξιότητές των συμμετεχόντων, καθώς και τη δυνατότητα βελτίωσής τους σε θέματα ομαδικότητας, επικοινωνίας και ενίσχυσης της αυτοπεποίθησής τους.

Job pairs

Με στόχο να στηρίξουμε τους νέους και να τους βοηθήσουμε να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους καριέρα, συμμετέχουμε από το 2017 στην πρωτοβουλία Job-Pairs, η οποία συνδέει νέους, που αναζητούν ενεργά εργασία, με έμπειρα στελέχη της αγοράς, μέσα από μια διαδικασία mentoring. Μέσω του Job-Pairs, δημιουργούνται «εργασιακά ζευγάρια» ανάμεσα σε νέους και στελέχη της Vodafone, λαμβάνοντας υπόψη τον επαγγελματικό δρόμο, τους στόχους και τον κλάδο, τον οποίο οι πρώτοι θέλουν να ακολουθήσουν. Η πρωτοβουλία Job-Pairs, που ξεκίνησε το 2013, έχει υποστηριχθεί από 26 διεθνείς και τοπικές εταιρείες, εργαζόμενοι των οποίων συμμετέχουν ως μέντορες.

Συμμετοχή εργαζομένων ως μέντορες

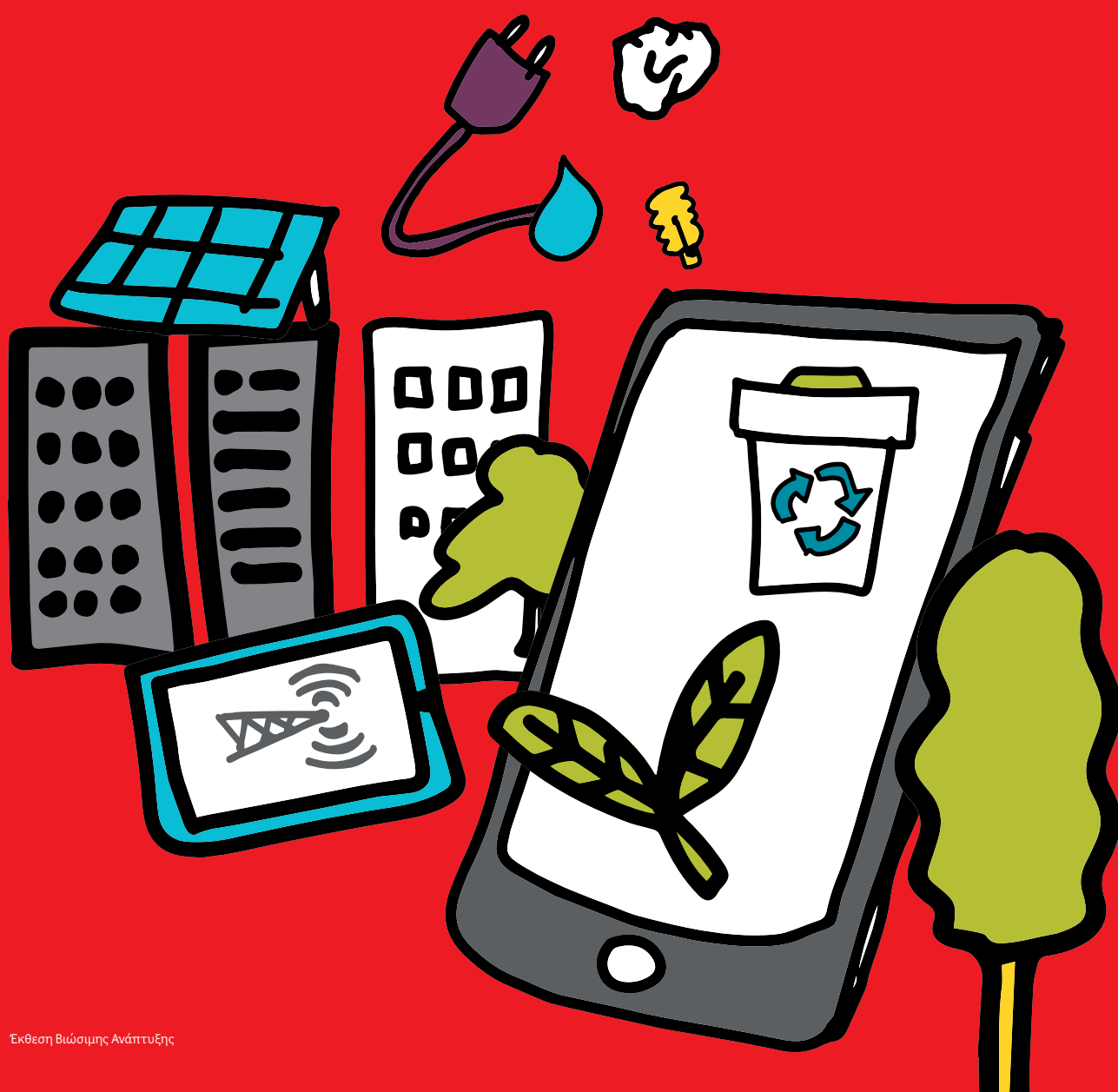
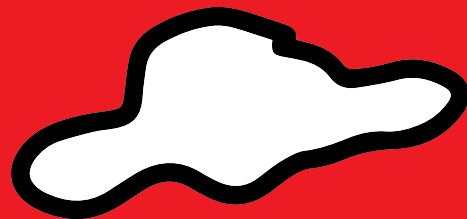
2018-2019	51
2017-2018	44
2016-2017	48

Future Jobs Finder

Με στόχο να βοηθήσουμε τους νέους να σχεδιάσουν το μέλλον τους στον ψηφιακό κόσμο, δημιουργήσαμε σε συνεργασία με ειδικούς (ψυχολόγους, συμβούλους σταδιοδρομίας, υπευθύνους κατάρτισης) το ψηφιακό εργαλείο Future Jobs Finder - <https://futurejobsfinder.vodafone.com>.

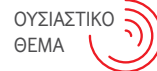
Μέσα από μια σειρά σύντομων ψυχομετρικών test, οι χρήστες μπορούν να εντοπίσουν τις δεξιότητες τους και με βάση τα ενδιαφέροντά τους να ανακαλύψουν τις κατάλληλες για εκείνους θέσεις εργασίας. Επίσης, το Future Jobs Finder τους δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε πλατφόρμες εκπαίδευσης σε ψηφιακές δεξιότητες με πολλά από τα προσφερόμενα μαθήματα να είναι δωρεάν. Τη διετία 2017-2019, 81.814 χρήστες από την Ελλάδα μπήκαν στην πλατφόρμα και 9.552 εκ των οποίων ολοκλήρωσαν το 1ο online test.

Είμαστε εδώ
όταν χρειάζεται
να αλλάξουμε
τον κόσμο.





Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή



Λειτουργώντας με γνώμονα την άριστη ικανοποίηση των πελατών μας, δεσμεύουμε οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για να έρθουμε πιο κοντά στην υλοποίηση των στρατηγικών στόχων του Ομίλου για την μετάβαση από τη γραμμική στην κυκλική οικονομία μέχρι το 2025. Η μετάβαση σε αγορά της ενέργειας που χρησιμοποιείται από 100% ανανεώσιμες πηγές ενέργειας παγκοσμίως, καθώς και η μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά 50% μέχρι το 2025, αποτελούν τον βασικό στρατηγικό άξονα δράσης για την κλιματική αλλαγή που αναλαμβάνει η Vodafone. Ακολουθώντας το πρότυπο παραγωγικό και καταναλωτικό μοντέλο της κυκλικής οικονομίας, η εταιρεία μειώνει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της λειτουργίας της, από το σχεδιασμό και την παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθεί στην αγορά μέχρι τη χρήση και την απόρριψη από τους πελάτες της. Παράλληλα, επικεντρώνει τη δραστηριότητά της με συστηματικές ενέργειες και μετρήσιμα αποτελέσματα, στην ενεργειακή αποδοτικότητα, στη διαχείριση αποβλήτων στη βάση της αρχής μειώνω-επαναχρησιμοποιώ-ανακυκλώνω και στη χρήση και προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη μιας ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης. Επίσης, η εταιρεία αναπτύσσει τεχνολογίες για τους πελάτες της που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, καθώς και προωθεί τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην εφοδιαστική της αλυσίδα, πολλαπλασιάζοντας έτσι τα οφέλη των ενεργειών της.

Για την ορθή διαχείριση των προγραμμάτων, η Vodafone Ελλάδος εφαρμόζει Συστήματα Περιβαλλοντικής & Ενεργειακής Διαχείρισης, που είναι πιστοποιημένα κατά τα πρότυπα ISO 14001 & ISO 50001 για το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων της εταιρείας. Επίσης, η δέσμευσή της στην υλοποίηση όλων των μετρήσιμων ενεργειών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη συμβάλλουν παράλληλα στην υλοποίηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης 7: «Καθαρή και Προσιτή Ενέργεια» και 13: «Δράση για το Κλίμα».

Αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) στην ατμόσφαιρα*

Υλοποιούμε προγράμματα που μειώνουν σημαντικά την ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτίρια των γραφείων μας. Το έτος 2018-2019:

- Μειώσαμε κατά 5% την κατανάλωση ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης, ανά σημείο δικτύου (2G ή 3G ή 4G)
- Αποτρέψαμε την εκπομπή περισσότερων από 49.353 τόνων CO₂e.
- Εξοικονομήσαμε κόστος που ανέρχεται στα 8 εκατομμύρια ευρώ.



Στόχος 2016-2017

Αποτροπή εκπομπής 36.700 τόνων CO₂e.



Αποτέλεσμα 2016-2019

Αποτροπή εκπομπής 51.399 τόνων CO₂e την περίοδο 2016-2017, 50.982 τόνων CO₂e την περίοδο 2017-2018 και 49.353 τόνων CO₂e την περίοδο 2018-2019.

* Αλλαγή συντελεστή μετατροπής ενέργειας σε εκπομπές CO₂.



Στόχος 2019-2022

Αποτροπή εκπομπής 150.000 τόνων CO₂e.

Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Εκμεταλλευόμενοι την ηλιακή ενέργεια, λειτουργούμε φωτοβολταϊκά συστήματα σε Σταθμούς Βάσης του δικτύου. Το 2012-2013 βελτιώσαμε την αποδοτικότητα των φωτοβολταϊκών συστημάτων, επεμβαίνοντας στον τρόπο σύνδεσής τους στο φορτίο,* με αποτέλεσμα να αυξηθεί κατά 25% περίπου το ποσοστό της ηλιακής ενέργειας που εκμεταλλεόμαστε. Η ενέργεια που παράχθηκε από τα φωτοβολταϊκά συστήματα το διάστημα 2016-2017 αναλογεί στο 0,9% του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας. Το ποσοστό αυτό διαμορφώνεται αντίστοιχα σε 0,6% για τα διαστήματα 2017-2018 & 2018-2019.

* Σύνδεση φωτοβολταϊκού εξοπλισμού απευθείας στον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό χωρίς την παρεμβολή δικτύου της ΔΕΗ.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



* Στην ενότητα αυτή δεν περιλαμβάνεται η λειτουργία των franchise καταστημάτων.

Εξοικονόμηση ενέργειας στο δίκτυό μας*

Σταθμοί Βάσης

Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Στη Vodafone εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στους Σταθμούς Βάσης, μέσα από την:

- Εγκατάσταση συστημάτων κλιματισμού «Free cooling», τα οποία εκμεταλλεύονται την εξωτερική θερμοκρασία για να διατηρήσουν το επιθυμητό επίπεδο θερμοκρασίας στο χώρο.
- Εγκατάσταση κλιματιστικών τύπου «inverter», στις περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα «Free cooling», τα οποία παρουσιάζουν μειωμένη κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με τα συμβατικά κλιματιστικά.
- Σταδιακή αντικατάσταση των συστημάτων παλαιάς τεχνολογίας με νέα μειωμένης ενεργειακής κατανάλωσης στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου.
- Ρύθμιση από το 2006 των θερμοκρασιακών ορίων ψύξης και θέρμανσης και περαιτέρω αύξηση από το 2010 του ορίου της θερμοκρασίας ψύξης (σε 32°C αντί για 28°C).

Συνολικά το 80 % των συστημάτων κλιματισμού των Σταθμών Βάσης (εσωτερικού χώρου) λειτουργεί με «free cooling» ή «inverter» και εξοικονομείται ισοδύναμα περίπου το 40% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση.

Εξοικονόμηση ενέργειας με χρήση εξοπλισμού τροφοδοσίας υψηλής απόδοσης

Αντικαθιστούμε σταδιακά τα τροφοδοτικά συστήματα που ηλεκτροδοτούν τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό των σταθμών βάσης με νέα υψηλής ενεργειακής απόδοσης, εφαρμόζοντας παράλληλα ρυθμίσεις πρόσθετης ενεργειακής βελτίωσης. Η εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού τροφοδοσίας και οι ενεργειακές ρυθμίσεις έχουν αποφέρει, τη διετία 2017-2019, εξοικονόμηση ενέργειας 3,65 GWh με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) πάνω από 3.700 τόνους.

Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

Στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής τους ενεργειακής κατανάλωσης. Συγκεκριμένα:

- Την τριετία 2016-2019 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 2.669 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 2.639 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.
- Από το 2008 έχουμε προχωρήσει στην αύξηση της θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers στους 25°C, με αποτέλεσμα την τριετία 2016-2019 να εξοικονομηθούν 2.020 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 1.997 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.
- Από το 2017 έχουμε προχωρήσει στην πιλοτική εγκατάσταση συστήματος «free cooling» στους ειδικούς χώρους ενός Κέντρου Μεταγωγής (MTXs). Η συγκεκριμένη εγκατάσταση χρησιμοποιεί τον κρύο αέρα από το εξωτερικό περιβάλλον για να ψύξει τον IT εξοπλισμό του MTX, αποτρέποντας τη λειτουργία ενεργοβόρων κλιματιστικών μονάδων. Αποτέλεσμα ήταν να εξοικονομηθούν τη διετία 2017-2019 58,6 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 57 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.

- Από το 2017 έχουμε προχωρήσει στην εγκατάσταση αισθητήρων θερμοκρασίας εντός των Racks, στους ειδικούς χώρους ενός Κέντρου Μεταγωγής (MTXs) και τη διασύνδεσή τους με το σύστημα κλιματισμού. Το σύστημα ρυθμίζει αυτόματα τη λειτουργία του κλιματισμού ανάλογα με τις ανάγκες του IT εξοπλισμού σε ψύξη, επιτυγχάνοντας να βελτιωθεί η ψύξη του IT εξοπλισμού και να είναι αποδοτικότερη η λειτουργία του συστήματος κλιματισμού. Αποτέλεσμα των συγκεκριμένων ενεργειών ήταν να εξοικονομηθούν 128 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 126 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.

- Το 2018 προχωρήσαμε στην πιλοτική εγκατάσταση συστήματος αδιαβατικής ψύξης στους συμπυκνωτές των κλιματιστικών μηχανημάτων ενός Κέντρου Μεταγωγής (MTXs), με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 3,11 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 3 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.

Νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός στους Σταθμούς Βάσης

Το 2011-2012 ξεκίνησε η αντικατάσταση του υφισταμένου εξοπλισμού 2ης γενιάς του δικτύου της Vodafone από αντίστοιχο νέας τεχνολογίας ο οποίος:

- μπορεί να εξυπηρετεί ταυτόχρονα και τις δύο τεχνολογίες (2G & 3G)
- είναι περίπου κατά 25% ενεργειακά πιο αποδοτικός
- δίνει τη δυνατότητα εγκατάστασης μέρους του εξοπλισμού σε εξωτερικό χώρο, μειώνοντας τα απαιτούμενα ψυκτικά φορτία και συμβάλλοντας στην περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Την τριετία 2016-2019, η εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού έχει αποφέρει εξοικονόμηση ενέργειας 31,1 GWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) πάνω από 32.100 τόνους.

* Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας περιλαμβάνει Σταθμούς Βάσης (ΣΒ), Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers. Το δίκτυο της σταθερής περιλαμβάνει μικρά Data Centers και transmission ports, αστικές συνεγκαταστάσεις & φυσικές συνεγκαταστάσεις.



Ενεργοποίηση μηχανισμού εξοικονόμησης ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης 2ης, 3ης Γενιάς & 4ης Γενιάς (2G, 3G & 4G)

Το 2010-2011 ενεργοποιήθηκε στους Σταθμούς Βάσης 2ης γενιάς (2G) προηγούμενης τεχνολογίας, 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. Το 2012-2013 αντίστοιχη λύση εξοικονόμησης ενέργειας επεκτάθηκε και στους Σταθμούς Βάσης 3ης γενιάς (3G), όπου ενεργοποιήθηκε μηχανισμός βελτιστοποίησης ενεργειακής κατανάλωσης με βάση την πραγματική χρήση κίνησης.

Από το 2015 ενεργοποιήθηκαν στα δίκτυα νέας γενιάς μηχανισμός βελτιστοποίησης ενεργειακής κατανάλωσης με βάση την πραγματική χρήση κίνησης 2G ραδιοπομπών καθώς και μηχανισμός απενεργοποίησης 2G κυψελών όπου υπάρχει ταυτόχρονη κάλυψη 2G κυψελών άλλης φασματικής περιοχής από τον ίδιο σταθμό βάσης σε συνθήκες χαμηλής τηλεπικοινωνιακής κίνησης. Το 2016 προστέθηκαν αντίστοιχα μηχανισμός βελτιστοποίησης ενεργειακής κατανάλωσης με βάση την πραγματική χρήση κίνησης 4G ραδιοπομπών καθώς και μηχανισμός απενεργοποίησης 4G κυψελών συγκεκριμένης συχνότητας όπου υπάρχει ταυτόχρονη κάλυψη 4G κυψελών άλλης φασματικής περιοχής από τον ίδιο σταθμό βάσης σε συνθήκες 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. Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των γεννητριών εφαρμόζουμε τα εξής:

- Από το 2009-2010 αντικαταστήσαμε τις παλαιές γεννήτριες με νέες μικρότερης ισχύος, με παράλληλη μείωση της κατανάλωσης diesel.
- Από το 2010-2011 εφαρμόζουμε την υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών, λειτουργώντας τις γεννήτριες αποδοτικότερα και μειώνοντας την ημερήσια κατανάλωση diesel των Σταθμών. Το 2011-2012 βελτιώσαμε την υβριδική λειτουργία αυξάνοντας το χρονικό διάστημα που οι Σταθμοί λειτουργούν μέσω μπαταριών.
- Το 2012-2013 εξελίξαμε την πρακτική της υβριδικής λειτουργίας εφαρμόζοντάς την και σε Σταθμούς που λειτουργούν με γεννήτρια και έχουν εγκατεστημένα φωτοβολταϊκά συστήματα. Συγκεκριμένα, προχωρήσαμε στις απαραίτητες τεχνικές επεμβάσεις, ώστε οι Σταθμοί αυτοί να μπορούν να κάνουν συνδυαστικά αποδοτικότερη χρήση των μπαταριών και των φωτοβολταϊκών. Μέσω της συγκεκριμένης πρακτικής, επιτυγχάνεται αύξηση της ενέργειας που παρέχεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα και μείωση των ωρών λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης diesel και την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας των Σταθμών.
- Το 2013-2014 επεκτείνουμε τη συνδυαστική εφαρμογή υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω της εγκατάστασης νέων φωτοβολταϊκών συστημάτων σε Σταθμούς με υβριδική λειτουργία γεννήτριας. Μέσω αυτής ένα μέρος της ενέργειας που απαιτείται για τη λειτουργία του Σταθμού παράγεται από τα φωτοβολταϊκά και περιορίζεται ακόμη περισσότερο ο χρόνος λειτουργίας της γεννήτριας και η ημερήσια κατανάλωση diesel.

Από την έναρξη των προγραμμάτων μέχρι σήμερα, έχουμε πετύχει μείωση της ετήσιας κατανάλωσης diesel κατά 47% (για τους σταθμούς του προγράμματος). Πιο συγκεκριμένα, κατά τη τριετία 2016-2019 αποτρέψαμε την κατανάλωση 4.412.419 λίτρων diesel, εξοικονομήσαμε ενέργεια 6.619 MWh και αποφύγαμε την εκπομπή περισσότερων από 11.808 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) στην ατμόσφαιρα.

Αναβάθμιση ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών των Κέντρων Μεταγωγής

Στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και τα Data Centers, αναβαθμίζουμε συνεχώς τις ηλεκτρομηχανολογικές υποδομές μας, με στόχο την αύξηση της αξιοπιστίας του εξοπλισμού και τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.

- Από το 2017 έχουμε προχωρήσει σε αναβάθμιση παλαιών UPS με σύγχρονα και αποδοτικότερα μηχανήματα, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν τη διετία 2017-2019 293,7 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 290 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.
- Από το 2017 έχουμε προχωρήσει σε ενέργειες αναβάθμισης των συστημάτων κλιματισμού σε Κέντρα Μεταγωγής, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν την διετία 2017-2019 1.308 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 1.293 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.



Βελτιστοποίηση ποιότητας ισχύος ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των Κέντρων Μεταγωγής

Από το 2011 έχουμε προχωρήσει 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, εξοικονομείται ετησίως 8% της συνολικής κατανάλωσης που απαιτείται για τη λειτουργία του κτηρίου. Την τριετία 2016-2019 εξοικονομήθηκαν 1.531 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 1.514 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.

Αναβάθμιση φωτισμού στα Κέντρα Μεταγωγής

Το 2018 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση του φωτισμού σε όλα τα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας, με αντικατάσταση σχεδόν όλων των υφιστάμενων φωτιστικών από νέα φωτιστικά τύπου LED. Αποτέλεσμα της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν να εξοικονομηθούν για το έτος 2018-2019 25 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 25 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.



Στο δίκτυο της σταθερής επικοινωνίας το 2016-2019 πραγματοποιήθηκαν:

- αντικατάσταση μπαταριών εξωτερικών καμπινών του δικτύου πρόσβασης της σταθερής τηλεφωνίας με νεότερης γενιάς με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 81 MWh
- απενεργοποίηση εξωτερικών καμπινών του δικτύου πρόσβασης εξοικονομώντας 70,5 MWh



Στόχος 2016-2017

Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2015-2016.



Αποτέλεσμα 2016-2019

Εξοικονόμηση 46% ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο για την περίοδο 2016-2017, 38% για την περίοδο 2017-2018 και 37% για το 2018-2019.



Στόχος 2019-2022

Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2018-2019.

Γραφεία της εταιρείας

Εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας

Το ευρωπαϊκό εθελοντικό πρόγραμμα GreenLight, μέλη του οποίου είμαστε από το 2001, δεσμεύει ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς στο να αναβαθμίσουν την αποδοτικότητα του φωτισμού στις κτιριακές εγκαταστάσεις τους. Σήμερα, η συγκεκριμένη πρακτική εφαρμόζεται στα κτιριακά συγκροτήματα Χαλανδρίου, Κηφισού, Παλλήνης, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης, συνολικής έκτασης 34.000 τ.μ. περίπου. Επιπλέον, από το 2006 στο κτιριακό συγκρότημα του Χαλανδρίου:

- Εγκαταστάθηκαν ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους (αίθουσες συναντήσεων και WC), αποφεύγοντας την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.
- 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 τα παραπάνω προγράμματα ξεπερνά το 25% στους χώρους όπου εφαρμόζονται. Το 2014-2015 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση νέων φωτιστικών τύπου LED, στα κλιμακοστάσια του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου, καθώς και σε τμήμα των γραφειακών χώρων του κτιρίου του Κηφισού με 60% εξοικονόμηση ενέργειας. Επίσης, το 2018 ξεκίνησε και βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο αναβάθμισης του φωτισμού σε όλα τα κτίριά μας, με αντικατάσταση σχεδόν όλων των υφιστάμενων φωτιστικών από νέα φωτιστικά τύπου LED. Την τριετία 2016-2019, από τις συγκεκριμένες ενέργειες εξοικονομήθηκαν 1.418 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 1.402 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα.

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). Για το διάστημα 2016-2019 η εξοικονόμηση ενέργειας υπολογίζεται στις 14.569 MWh (μεγαβατώρες άεργου ισχύος).



Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Το 2013-2014 προχωρήσαμε στο συνολικό επανασχεδιασμό του συστήματος κλιματισμού του κτιρίου γραφείων του Κηφισού και στην αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού με κλιματιστικά νέας τεχνολογίας, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης. Το πρόγραμμα συνεχίστηκε και την τριετία 2016-2019 με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 576 MWh και την αντίστοιχη αποτροπή 569 τόνων εκπομπών CO₂e.



Στόχος 2016-2017

Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία στις 135 kWh/m² (επίπεδα 2015-2016).



Αποτελέσματα 2016-2019

27% αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας στα κτίρια γραφείων ανά τ.μ το διάστημα 2016-2017 (146 kWh/m²) και μείωση κατά 10% το διάστημα 2017-2018, ενώ κατά το 2018-2019 μείωση κατά 3%.



Στόχος 2019-2022

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία κατά 2% σε σχέση με τα επίπεδα 2016-2019.

Χρήση φυσικού αερίου

Το 2012-2013 αντικαταστήσαμε τη χρήση πετρελαίου με αυτή του φυσικού αερίου για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης στα κτίρια γραφείων του Χαλανδρίου. Το περιβαλλοντικό όφελος από την ενέργεια αυτή είναι σημαντικό, αφού κατά την τριετία 2016-2019 απετράπη η εκπομπή 71,2 ισοδύναμων τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e), ποσότητα που αντιστοιχεί στο 20% των εκπομπών που θα προκαλούσε η χρήση του πετρελαίου για τον ίδιο σκοπό.

Παρακολούθηση της επίπτωσης της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον

Εταιρικά οχήματα

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας σε σχέση με το στόλο των εταιρικών οχημάτων της εταιρείας μας*, παρουσίασε αύξηση κατά 2% το τελευταίο έτος. Στο πλαίσιο της τοποθέτησής μας σε πιο φιλικές προς το περιβάλλον λύσεις, έχει ξεκινήσει η σταδιακή αντικατάσταση των εταιρικών πετρελαιοκίνητων οχημάτων από βενζινοκίνητα-υβριδικά.

Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια

Στη Vodafone προωθούμε τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (Skype for Business) και επενδύουμε στις κατάλληλες υποδομές προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των εργαζομένων, για να μειωθούν οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) από τα αεροπορικά ταξίδια. Ωστόσο, κατά τα έτος 2016-2017 αυξήθηκαν τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικά** κατά 25%, και μειώθηκαν για το 2017-2018 κατά 14%, ενώ μειώθηκαν κατά 1% για το έτος 2018-2019.

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.

** Τα στοιχεία αναφέρονται στο σύνολο των ταξιδιών εσωτερικού και εξωτερικού.



Στόχος 2016-2017

100% αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ.



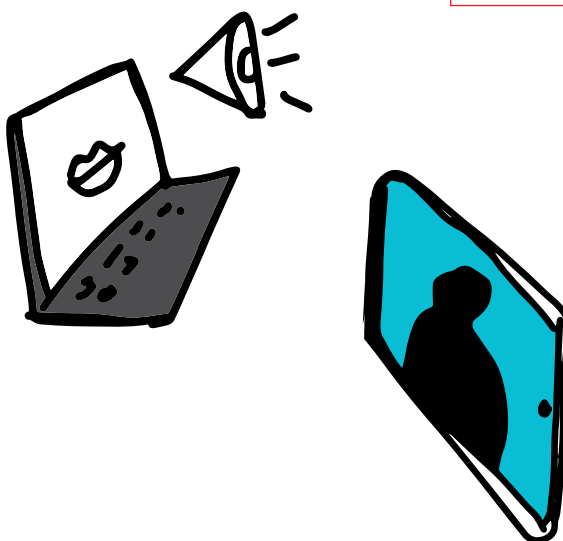
Αποτελέσματα 2016-2019

100% αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ για την περίοδο 2016-2017 και διατήρηση του ποσοστού για την περίοδο 2017-2018, 2018-2019.



Στόχος 2019-2022

100% αντικατάσταση των diesel οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από υβριδικά οχήματα.



Είμαστε εδώ
γιατί μαζί καταφέρνουμε
περισσότερα.





Εθελοντισμός Εργαζομένων

Οι εργαζόμενοί μας σε όλη την Ελλάδα συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις προσφέροντας το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους με σκοπό την υποστήριξη και την κάλυψη αναγκών των συνανθρώπων μας που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, καθώς και τη συνεισφορά στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας.

Το πρόγραμμα του εθελοντισμού ανανεώθηκε δίνοντας τη δυνατότητα στους εργαζομένους να συμμετέχουν ατομικά ή ομαδικά, σε χρόνο και δράση που επιλέγουν και οργανώνουν οι ίδιοι με ΜΚΟ της επιλογής τους ή εναλλακτικά συμμετέχοντας στις εταιρικές δράσεις που οργανώνει το Τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης και το Ίδρυμα Vodafone. Μάλιστα, κάθε εργαζόμενος στην εταιρεία δικαιούται μία επιπλέον μέρα άδειας το χρόνο -την «Ημέρα Εθελοντισμού»- για να συμμετέχει σε όποια δράση επιθυμεί.

Κατά το χρονικό διάστημα 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 16 εθελοντικές ενέργειες κάποιες από τις οποίες είναι:

- Εταιρικές πρωτοβουλίες: οι εργαζόμενοι της εταιρείας συμμετείχαν για την ενίσχυση του έργου του Make-A-Wish Ελλάδος και του Δικτύου Μεσόγειος SOS, ενώ η εταιρεία ανταποκρίθηκε θετικά στην έκκληση βοήθειας των οργανισμών Αποστολή και ΚΕΕΛΠΝΟ για αρωγή προς τους πυρόπληκτους.
- Ομαδικές ενέργειες: οι συμμετέχοντες δημιούργησαν μικρές ομάδες βοήθειας για τους οργανισμούς Γιατροί του Κόσμου, Δίκτυο Μεσόγειος SOS, Μπορούμε, Κιβωτός του Κόσμου, Το Χαμόγελο του Παιδιού, που «εργάστηκαν» για το κοινό καλό.
- Ατομικές δράσεις: πραγματοποιήθηκαν και με τη συμβολή άλλων εργαζομένων για την υποστήριξη των οργανισμών Περπατώ και Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής Μαργαρίτα.

Επιπλέον, το πρόγραμμα αιμοδοσίας στις εγκαταστάσεις μας συνεχίζεται από το 1996 με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων και πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο σε συνεργασία με νοσοκομεία της Αθήνας (Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Λαϊκό και Αμαλία Φλέμινγκ) και με το Νοσοκομείο Άγιος Πάυλος στη Θεσσαλονίκη. Η τράπεζα αίματος που προκύπτει, καλύπτει τις ανάγκες όλων των εργαζομένων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2016-2017 είχαμε 199 συμμετοχές, το 2017-2018 177 συμμετοχές και το 2018-2019 261 συμμετοχές εργαζομένων στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 92, 87 και 56 μονάδες αίματος αντίστοιχα στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.



Στόχοι 2016-2017

1. Διεξαγωγή 2 αιμοδοσιών.
2. Διεξαγωγή 2 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.



Αποτελέσματα 2016-2019

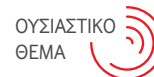
1. Διεξαγωγή 2 αιμοδοσιών την περίοδο 2016-2017, 2 αιμοδοσιών την περίοδο 2017-2018 και 2 το 2018-2019.
2. Το διάστημα 2016-2017 έγιναν δύο δράσεις εθελοντισμού, με τη συμμετοχή 97 εργαζομένων που διέθεσαν συνολικά 279 εργάσιμες ώρες σε εθελοντική εργασία.
3. Το διάστημα 2017-2018 διοργανώθηκαν 7 δράσεις εθελοντισμού, εταιρικές και ομαδικές, με τη συμμετοχή 144 εργαζομένων που διέθεσαν συνολικά 473 εργάσιμες ώρες σε εθελοντική εργασία προς υποστήριξη κοινωνικών φορέων της επιλογής τους.
4. Το 2018-2019 διοργανώθηκαν συνολικά 19 δράσεις ατομικού, ομαδικού και εταιρικού εθελοντισμού με τη συμμετοχή 595 εργαζομένων οι οποίοι διέθεσαν συνολικά 3.444,5 εργάσιμες ώρες σε εθελοντική εργασία για την υποστήριξη κοινωνικών φορέων της επιλογής τους.

Είμαστε εδώ
με την καρδιά μας!





Ίδρυμα Vodafone



Οι τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών έχουν τη δύναμη να αλλάξουν τη ζωή μας και αυτή η γνώση αποτελεί την κινητήρια δύναμη πίσω από το Ίδρυμα Vodafone. Αξιοποιώντας τις τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών, αποστολή μας είναι να συμβάλουμε στη βελτίωση της ζωής των ανθρώπων και, ειδικότερα, των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων για την αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων, με έμφαση στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, της κοινωνικής ενσωμάτωσης και της αντιμετώπισης ανθρωπιστικών κρίσεων.

Εδώ και 27 χρόνια, με έδρα τη Μεγάλη Βρετανία και τη φράση «Connecting for Good» να συνοψίζει τη φιλοσοφία του, το Ίδρυμα Vodafone υλοποιεί προγράμματα σε 27 διαφορετικές χώρες. Στην Ελλάδα, το Ίδρυμα Vodafone δραστηριοποιείται από το 2002, συνεργαζόμενο με περισσότερους από 84 οργανισμούς και φορείς της χώρας. Έχει υποστηρίξει δράσεις και προγράμματα για την κάλυψη σημαντικών, πάγιων και διαρκών αναγκών στον χώρο της υγείας και της εκπαίδευσης με στόχο την επιμόρφωση, την κοινωνική επανένταξη και τη βελτίωση των συνθηκών ζωής ευάλωτων κοινωνικά ομάδων. Έχει επίσης ανταποκριθεί και συνεισφέρει σε ανάγκες ως αποτέλεσμα φυσικών καταστροφών ή ανθρωπιστικών κρίσεων.

Μόνο τα τελευταία 8 χρόνια, το Ίδρυμα Vodafone και η Vodafone Ελλάδας έχουν συνεισφέρει πάνω από 5,6 εκατ. ευρώ στην ελληνική κοινωνία, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην επίτευξη των ακόλουθων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης: 3 «Καλή Υγεία & Ευημερία», 4 «Ποιοτική Εκπαίδευση» και 10 «Λιγότερες Ανισότητες».

Κύκλος Πρεσβευτών

Το Ίδρυμα Vodafone κατά την περίοδο 2018-2019 ανακοίνωσε τη σύσταση του Κύκλου Πρεσβευτών Ιδρύματος Vodafone, ο οποίος αποτελείται από καταξιωμένες στο χώρο τους προσωπικότητες που δρουν συμβουλευτικά γύρω από τα προγράμματά του για την προαγωγή της υγείας, της εκπαίδευσης και της κοινωνικής ενσωμάτωσης, μέσω της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών.

Επιδίωξη του Ιδρύματος Vodafone είναι ο ανοιχτός διάλογος και η συνεργασία με την κοινωνία των πολιτών, με στόχο την ενίσχυση της γνώσης, την ανταλλαγή καλών πρακτικών και, εν γένει, τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και της βιωσιμότητας των προγραμμάτων που σχεδιάζει και υλοποιεί στην Ελλάδα.

Ο Κύκλος Πρεσβευτών Ιδρύματος Vodafone λειτουργεί με διετή θητεία, ως άτυπο συμβουλευτικό όργανο του Ιδρύματος στη χώρα μας και θα απαρτίζεται από προσωπικότητες με αξιολογη πορεία στο χώρο των Επιστημών, της Τεχνολογίας και της Δημοσιογραφίας, υψηλόβαθμα στελέχη της Vodafone Ελλάδας, αλλά και έναν εργαζόμενο της εταιρείας που θα ορίζεται εκ περιτροπής.

Συγκεκριμένα, στον Κύκλο Πρεσβευτών Ιδρύματος Vodafone συμμετέχουν οι εξής:

- Μιχάλης Μπλέτσας
Διευθυντής πληροφορικής
Media Lab του MIT
- Φωτεινή Παπαλεωνοπούλου
Research Intern, University
of Cambridge, UK
- Παύλος Τσίμας
Δημοσιογράφος

- Στέφανος Χανδακάς
Μαιευτήρας - γυναικολόγος
MD, MBA PhD, Ιδρυτής ΜΚΟ HOPEgenesis
- Υβέτ Κοσμετάτου
Marketing Expert, Πρόεδρος
ΜΚΟ Make-A-Wish
- Χάρης Μπρουμίδης
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Vodafone Ελλάδας
- Μαρία Σκάγκου
Διευθύντρια Νομικών και Κανονιστικών
Θεμάτων, Εταιρικής Ασφάλειας
& Εταιρικών Σχέσεων,
Vodafone Ελλάδας
- Λουίζα Ανδρέου
SOHO Account Manager
Εμπορική Διεύθυνση Εταιρικών Πελατών
Vodafone Ελλάδας

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης →



Υγεία

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής του Ιδρύματος Vodafone είναι το μακροβιότερο έργο τηλεϊατρικής στην πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας στην Ελλάδα. Ξεκίνησε πριν από 13 χρόνια σε μόλις 5 απομακρυσμένα ιατρεία της Κεντρικής Μακεδονίας. Σήμερα υλοποιείται σε 100 απομακρυσμένες περιοχές της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδας, δίνοντας τη δυνατότητα σε περισσότερους από 500.000 κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών όπου εφαρμόζεται να αποκτήσουν δωρεάν πρόσβαση σε υψηλού επιπέδου ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας, καταργώντας κάθε γεωγραφικό περιορισμό. Η Τηλεϊατρική αξιοποιεί την τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και συγκεκριμένα το δυναμικά εξελισσόμενο δίκτυο της Vodafone για την κάλυψη σύγχρονων αναγκών στον τομέα της υγείας. Έτσι, ακόμα και τα πιο απομακρυσμένα περιφερειακά ιατρεία έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας καλύπτοντας ασθενείς με χρόνιες παθήσεις, στον τόπο κατοικίας τους, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία ειδικευμένων ιατρών.

Το πρόγραμμα εφαρμόζεται σε συνεργασία με το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών και τελεί υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής. Στην υλοποίησή του συμμετέχουν επίσης το Ελληνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων και η εταιρεία Vidano. Το πρόγραμμα ξεκίνησε να εφαρμόζεται πιλοτικά το 2006 σε 5 περιοχές της Κεντρικής Μακεδονίας. Το 2008 επεκτάθηκε σε 17 περιοχές, το 2011 σε 30 περιοχές σε όλη την Ελλάδα και το 2013 επεκτάθηκε σε 100 περιοχές της χώρας. Το 2018-2019 τα περιφερειακά ιατρεία/κέντρα υγείας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πραγματοποίησαν περισσότερες από 3.300 εξετάσεις.

Όσοι επισκεφτούν ένα από τα 100 ιατρεία που συμμετέχουν στο πρόγραμμα μπορούν να κάνουν επτά βασικές εξετάσεις προληπτικής ιατρικής, όπως το καρδιογράφημα και η σπιρομέτρηση. Οι συγκεκριμένες εξετάσεις, εφόσον ο γενικός/αγροτικός ιατρός αποφασίσει ότι χρήζουν συμβουλευτικής γνωμάτευσης, αποστέλλονται μέσω του δικτύου της Vodafone σε καρδιολόγους/πνευμονολόγους στο Ιατρικό Κέντρο Αθηνών. Οι καρδιολόγοι/πνευμονολόγοι παρέχουν τη συμβουλευτική τους γνωμάτευση άμεσα και γρήγορα με τον ίδιο τρόπο. Την περίοδο 2015-2016, στο πρόγραμμα εντάχθηκαν και οι εξετάσεις ολικής χοληστερόλης και τριγλυκεριδίων, τα αποτελέσματα των οποίων σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα των κλινικών εξετάσεων που ήδη περιλαμβάνει το πρόγραμμα, δίνουν τη δυνατότητα εκτίμησης του καρδιαγγειακού κινδύνου για την επόμενη δεκαετία.

Αντίστοιχα, τον Μάρτιο του 2018 στο πρόγραμμα προστέθηκαν και υπηρεσίες πρόληψης για την εμμηνοπαυση και την οστεοπόρωση που αφορούν σε όλες τις γυναίκες, άνω των 45 ετών. Με την χρήση διεθνώς αναγνωρισμένων ερωτηματολογίων, οι γυναίκες θα μπορούν εύκολα και γρήγορα να εκτιμήσουν τη σοβαρότητα των συμπτωμάτων τους, ώστε να λάβουν στη συνέχεια την κατάλληλη συμβουλευτική ή/και φαρμακευτική αγωγή.

Το πρόγραμμα παρέχει και τη δυνατότητα δημιουργίας ηλεκτρονικού ιατρικού φακέλου του εξεταζόμενου, μέσα από τον οποίο οι γενικοί/αγροτικοί ιατροί παρακολουθούν καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα την υγεία των ασθενών. Ο εξοπλισμός που διατίθεται είναι φορητός, οπότε ο γενικός/αγροτικός ιατρός μπορεί να διενεργήσει τις εξετάσεις στο περιφερειακό ιατρείο ή στην οικία του ασθενή του με την ίδια ευκολία, ενώ με τον ίδιο εξοπλισμό μπορούν να εξυπηρετηθούν περισσότερα του ενός τοπικά ιατρεία στην ίδια περιφέρεια.



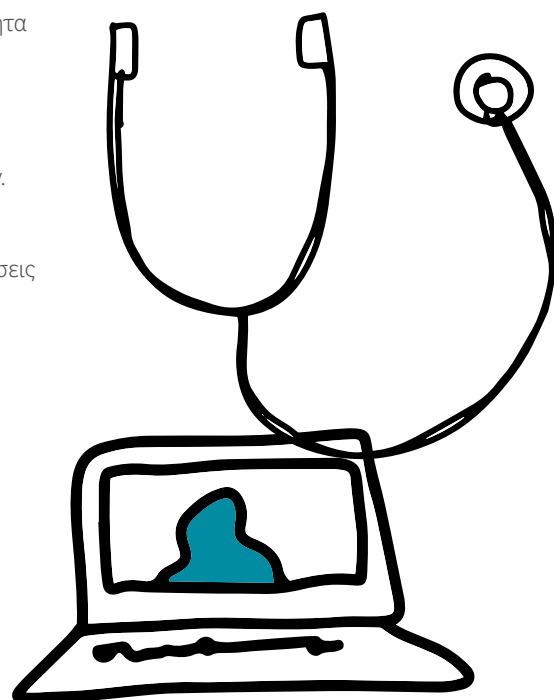
Στόχοι 2016-2017

1. Διατήρηση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.
2. Βελτίωση της λειτουργίας του προγράμματος (σύμφωνα με την αρχική αξιολόγηση).
3. Διερεύνηση δυνατότητας ένταξης επιπρόσθετων εξετάσεων.



Αποτελέσματα 2016-2019

1. Διατήρηση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.
2. Ένταξη νέων εξετάσεων ειδικά για γυναίκες.





Εκπαίδευση

Εργαστήρια STEmpowering Youth στην Περιφέρεια

Το Ίδρυμα Vodafone, σε συνεργασία με τον ΜΚΟ Science Communication – SciCo και την Ελληνογερμανική Αγωγή, υλοποιεί από τον Μάρτιο του 2017 το πρόγραμμα STEmpowering Youth, ένα εξωσχολικό πρόγραμμα εκπαίδευσης STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) για μαθητές 13-16 ετών που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας.

Το πρόγραμμα έχει σκοπό να φέρει τους μαθητές σε επαφή με την επιστήμη, την επίλυση προβλημάτων και την καινοτομία. Σε κάθε κύκλο του προγράμματος, οι μαθητές εκπαιδεύονται σε θέματα Φυσικών Επιστημών, Αστρονομίας και Προγραμματισμού με τη χρήση νέων τεχνολογιών και διαδραστικών εργαλείων, και συμμετέχουν σε πειραματικές δραστηριότητες. Κάθε κύκλος του προγράμματος ολοκληρώνεται με τη δημιουργία κατασκευών που ανέπτυξαν ομάδες μαθητών κατά τη διάρκεια των μαθημάτων, με την ανάδειξη των πιο καινοτόμων, που είτε επιλύουν ένα τοπικό πρόβλημα ή ένα ζήτημα της καθημερινότητας, όπως είναι ενδεικτικά το Νοσοκομειακό Drone στην Κάλυμνο και το Smart Traffic Light στην Λέρο.

Το πρόγραμμα STEmpowering Youth έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα στις 33 παρακάτω περιοχές της Ελλάδας: Κάλυμνος, Ρόδος, Αφάντου Ρόδου, Κως, Πάτμος, Λειψοί, Λέρος, Ορεστιάδα, Τυχερό Έβρου, Κομοτηνή, Αλεξανδρούπολη, Γλαύκη Ξάνθης, Εχίνος Ξάνθης, Διδυμότειχο, Ίασμος Ροδόπης, Σητεία, Βάμος Χανίων, Σπήλι Ρεθύμνου, Μοίρες Ηρακλείου, Μυτιλήνη, Σάμος, Κεφαλλονιά, Ληξούρι & Αργοστόλι, Κέρκυρα, Καλαμάτα, Κόρινθος, Λεωνίδιο, Ιωάννινα, Λάρισα, Καρδίτσα, Βόλο, Αλόννησος.

Από τις αρχές του 2018, το Ίδρυμα Vodafone έδωσε μια νέα διάσταση στο πρόγραμμα STEmpowering Youth, καθώς υποστηρίζει πλέον και το καθημερινό έργο των εκπαιδευτικών μέσα στις σχολικές τάξεις των περιοχών όπου υλοποιείται. Έτσι, παρέχει σε 22 σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά πακέτα με εξοπλισμό STEM για τα μαθήματα Φυσικής, Πληροφορικής και Τεχνολογίας με στόχο τον εμπλουτισμό των μαθημάτων και την υιοθέτηση της ομαδικής και βιωματικής εκπαίδευσης μέσα στην τάξη. Με τον τρόπο αυτό, φροντίζει για την ενδυνάμωση επιπλέον 3.200 μαθητών ετησίως, μένοντας πιστό στην πεποίθηση του πως «η καινοτομία ξεκινάει από τα θρανία».

Παράλληλα, στο πλαίσιο του προγράμματος STEmpowering Youth, και με στόχο μικροί και μεγάλοι να έρθουν σε επαφή με το μαγικό κόσμο της αστρονομίας, δημιουργήθηκε το εκπαιδευτικό παιχνίδι γνώσεων και εξερεύνησης "The Moondiver Xperience". Το πρωτότυπο mobile εκπαιδευτικό παιχνίδι δημιουργήθηκε από τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό Science For You – SciFY και διατίθεται δωρεάν μέσα από το Google Play για συσκευές android, ενώ στη δημιουργία του συνέβαλαν ο ΜΚΟ SciCo - Επιστήμη Επικοινωνία και η Ελληνογερμανική Αγωγή.

Το πρόγραμμα έλαβε αργυρό βραβείο στα Hellenic Responsible Business Awards 2018 στην ενότητα «Ιδιωτικές Επιχειρήσεις» και την κατηγορία «Εκπαίδευση».

Προγράμματα ενδυνάμωσης γυναικών και νέων με τη χρήση της τεχνολογίας

Το Ίδρυμα Vodafone υποστηρίζει το έργο της ActionAid Hellas στο ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ, τον νέο πολυχώρο δράσης και αλλαγής στον Αθήνα και δίνει έμφαση σε προγράμματα για την ενδυνάμωση γυναικών και νέων με τη χρήση της τεχνολογίας. Αποστολή του Επικέντρου είναι η ενδυνάμωση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και η επίλυση των προβλημάτων των κατοίκων της περιοχής, ενθαρρύνοντας τους ανθρώπους που συμμετέχουν στα προγράμματα να χρησιμοποιήσουν τις δικές τους δυνάμεις και να διεκδικήσουν ένα καλύτερο μέλλον. Το Επικέντρο έχει καταρτίσει ένα πολυδιάστατο και ολιστικό δωρεάν πρόγραμμα με στόχο τη βελτίωση της ψυχικής υγείας των ενηλίκων της κοινότητας και τη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού, την επίλυση λογιστικών και νομικών ζητημάτων για την εξυγίανση της οικονομικής κατάστασης των συμμετεχόντων και τη στήριξη των ανέργων ώστε να μπορέσουν να βρουν εργασία.

Παράλληλα, στοχεύει στη βελτίωση της σχολικής απόδοσης και της μαθησιακής ανάπτυξης των παιδιών και εφήβων, αλλά και στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων σε παιδιά, εφήβους και ενήλικες. Κομβικό ρόλο στα προγράμματα που υποστηρίζει το Ίδρυμα Vodafone στο Επικέντρο διαδραματίζει η τεχνολογία ως μέσο πρόσβασης στην πληροφόρηση, στην εκπαίδευση, στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων, στην επιχειρηματικότητα και την προσωπική βελτίωση και ανάπτυξη.

Παιδικά Χωριά SOS

Το Ίδρυμα Vodafone στήριξε τα Παιδικά Χωριά SOS με συνέπεια από το 2005-2006 έως το 2017-2018, ενώ από το 2012 μέσα από δράσεις που υλοποιούμε στηρίζουμε και τα Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS που λειτουργούν σε πόλεις της χώρας, παρέχοντας ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες αλλά και υλική υποστήριξη (τρόφιμα, είδη πρώτης ανάγκης) σε οικογένειες που ζουν σε συνθήκες φτώχειας.

Επίσης, μέσα από τα προγράμματα επιβράβευσης των πελατών της εταιρείας, Vodafone Thank You 1+1 και CU Around σε συνεργασία με το MIKEL, το 100% των εσόδων από τα SMS που στέλνονται για την ενεργοποίηση του προγράμματος διατίθενται στα Παιδικά Χωριά SOS. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, το 2018-2019 η Vodafone και τα MIKEL διέθεσαν το ποσό των 65.000€ για την ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων των 9 Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS που λειτουργούν σε όλη την Ελλάδα.



Στόχος 2016-2017

Επαναξιολόγηση της στήριξης των εργαστηρίων σύμφωνα με τη νέα στρατηγική.



Αποτελέσματα 2016-2019

Στην επαναξιολόγηση της στήριξης των εργαστηρίων σύμφωνα με τη νέα στρατηγική, αποφασίστηκε η διακοπή του προγράμματος, καθώς η στρατηγική του Ιδρύματος Vodafone εστιάζει σε προγράμματα που αξιοποιούν την τεχνολογία της εταιρείας. Ωστόσο, συνεχίστηκε η συνεργασία με τον φορέα στο πλαίσιο της στρατηγικής της εταιρείας για την στήριξη της οικογένειας, μέσω του προγράμματος loyalty (Thank you και CU Around) της Vodafone, σε συνεργασία και με την υποστήριξη της εταιρείας MIKEL.

Επιπλέον το 2017-2018 στηρίξαμε τον οργανισμό και μέσω της πρωτοβουλίας Families for Families.

Αντιμετώπιση Ανθρωπιστικών Κρίσεων

Instant Network - Instant Classrooms

Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης σε περιοχές που αντιμετωπίζουν ζητήματα φτώχειας, κοινωνικού αποκλεισμού ή έκτακτες κοινωνικές ανάγκες, το Ίδρυμα Vodafone στηρίζει το έργο ανθρωπιστικών οργανώσεων, διαθέτοντας σειρά υποδομών και υπηρεσιών σε δομές φιλοξενίας, στηρίζοντας την φροντίδα και εκπαίδευση παιδιών προσφύγων και των οικογενειών τους.

Σε συνεργασία με φορείς όπως η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR), οι Γιατροί του Κόσμου και τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας, το Ίδρυμα συμβάλλει στην ανακούφιση ανθρωπιστικών κρίσεων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, όπως είναι πληθυσμοί που πλήττονται από φυσικές καταστροφές ή άτομα που ζουν σε καταυλισμούς προσφύγων.

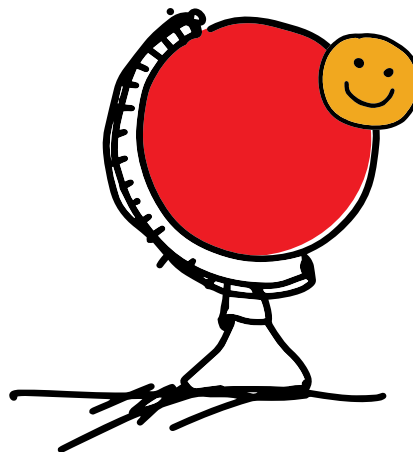
Μεταξύ άλλων, το Ίδρυμα Vodafone έχει διαθέσει σε διαφορετικές δομές προσφύγων υποδομές Wi-Fi-Instant Network για πρόσβαση στο διαδίκτυο, κινητές μονάδες φόρτισης συσκευών Instant Charge, καθώς και Instant Classrooms με tablets, προεγκατεστημένες εφαρμογές και εκπαιδευτικό υλικό για την εκμάθηση γλωσσών.

Vodafone World of Difference

Τον Σεπτέμβριο του 2010 ξεκίνησε στην Ελλάδα το «Vodafone World of Difference», το πρόγραμμα που ενισχύει την κοινωνική απασχόληση. Στόχος του προγράμματος είναι 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, καλύπτοντας καίριες κοινωνικές ανάγκες, ενώ η Vodafone καλύπτει το μισθό τους και τις εργοδοτικές εισφορές.

Το πρόγραμμα, που έχει μέχρι σήμερα δώσει την ευκαιρία σε 84 επιτυγχόντες να εργαστούν στον οργανισμό της επιλογής τους, έχει θέσει στην 9η διεξαγωγή του προγράμματος από το έτος 2018-2019 την τεχνολογία στο επίκεντρο του, αναζητώντας έργα που αξιοποιούν την τεχνολογία για το κοινό καλό.

Συγκεκριμένα, οι 10 νέοι που επελέγησαν φέτος, συνέβαλαν στις επιτακτικές ανάγκες των ΜΚΟ της χώρας μας και εργάστηκαν με στόχο την προσβασιμότητα στην εκπαίδευση και τον πολιτισμό, την προστασία και βιωσιμότητα του πλανήτη, την εξάλειψη στερεοτύπων και αποκλεισμών, την εξοικείωση με την αναπηρία, την αντιμετώπιση του τεχνολογικού αναλφαριθμητισμού, τη διαχείριση αδέσποτων ζώων, μέσα από τη δημιουργία και την αξιοποίηση εφαρμογών, online ψηφιακών εργαλείων, social media καναλιών και εργαλείων προσομοίωσης.



**Επιτυχόντες 2018-2019**

Αγγελίνα Μήλα - Social Hackers Academy
Αριστέα Μπισμπίκη - KINITRO
Δανάη Μπερσή - Μουσείο της Πόλεως των Αθηνών-Ίδρυμα Βούρου Ευταξία
Δημήτρης Πανέλης - Σε Αναμονή
Ειρήνη Παγίδα - Jane Goodall's Roots & Shoots Greece
Ευδοκία Πεχλιβανίδη - Dogs' Voice
Ιορδάνης Καλαντίδης - Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση Επανεκκίνησης
Νικόλ Κακαντούση - Civil Act
Νίκος Δούμπας - iSea
Παρασκευάς Σελίμ - Φάρος του Κόσμου

**Στόχος 2016-2017**

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

**Αποτελέσματα 2016-2019**

Επιτυχής διεξαγωγή του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες) και για τα τρία έτη.

Περισσότερες πληροφορίες για το έργο των φετινών νικητών του προγράμματος αλλά και των περασμένων ετών είναι διαθέσιμες στο Vodafone.gr/worldofdifference.

Families for Families

Το 2017-2018 σχεδιάσαμε σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, την πρωτοβουλία Families for Families, ώστε να κινητοποιήσουμε οικογένειες και πολίτες που θέλουν να σταθούν δίπλα στις οικογένειες που δοκιμάζονται από την οικονομική και κοινωνική κρίση των τελευταίων ετών. Έτσι, μέσα από την ιστοσελίδα www.familiesforfamilies.gr, η Vodafone έδωσε τη δυνατότητα στο ευρύ κοινό να επιλέξει τη δράση που θα υλοποιήσει η εταιρεία, ανακουφίζοντας τις οικογένειες που υποστηρίζουν τα 9 Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS σε όλη την Ελλάδα. Οι δράσεις από τις οποίες κλήθηκε το κοινό να επιλέξει ήταν οι εξής:

- Προσφορά ζεστού γεύματος σε 2.000 παιδιά, για τρεις μήνες.
- Ψυχολογική, συμβουλευτική, μαθησιακή & υλική υποστήριξη σε 250 οικογένειες, για έναν χρόνο.
- Δημιουργία και λειτουργία εργαστηρίων ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων για παιδιά και γονείς 520 οικογενειών, για έναν χρόνο.

Ο κόσμος αγκάλιασε την πρωτοβουλία και με την ψήφο του ανέδειξε με ποσοστό 55% την προσφορά ενός ζεστού γεύματος ημερησίως για 2.000 παιδιά που εντάσσονται στα προγράμματα κοινωνικής παρέμβασης των 9 Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας.

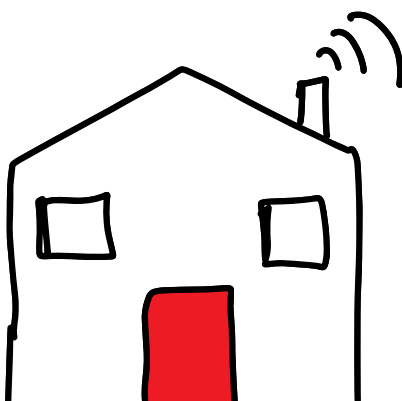
Επίσης, το 2018-2019 με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Οικογένειας, η εταιρεία υποστήριξε τους σκοπούς του μη κερδοσκοπικού οργανισμού HOPEgenesis, που δραστηριοποιείται στον τομέα της υγείας και ασχολείται με το θέμα της υπογεννητικότητας στην Ελλάδα.

Μέσα από την σελίδα www.vodafonefamilyday.gr, η Vodafone έδωσε τη δυνατότητα σε όλους να μοιραστούν τι σημαίνει οικογένεια, μέσα από μια αγαπημένη οικογενειακή στιγμή ή ανάμνηση.

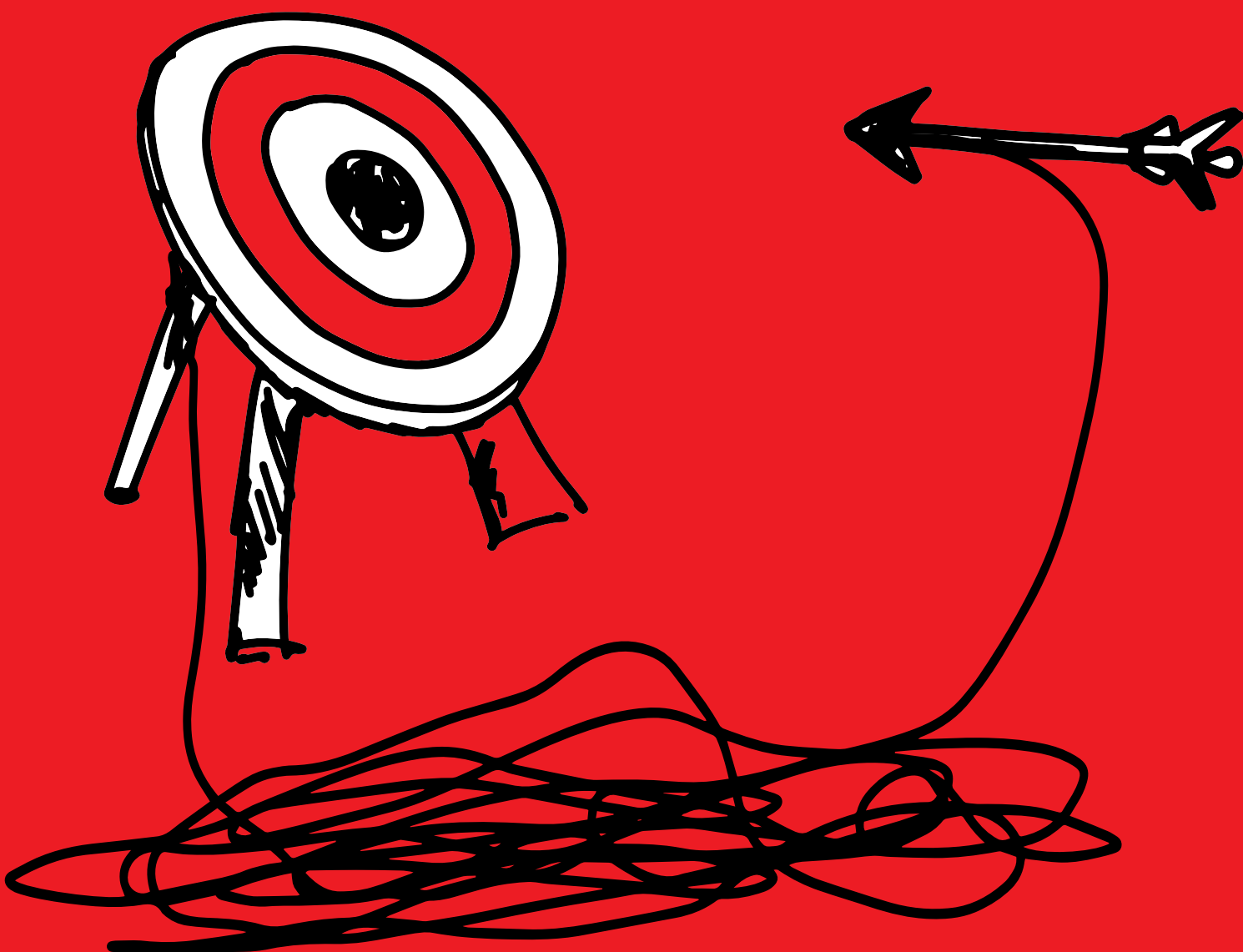
Η συμμετοχή αυτή συνέβαλε παράλληλα στην ευαισθητοποίηση σχετικά με το έργο της HOPEgenesis που αφορά στην αντιμετώπιση της υπογεννητικότητας στην Ελλάδα, μέσα από την παροχή ολοκληρωμένης ιατρικής περίθαλψης και υποστήριξης για τη δημιουργία οικογένειας σε γυναίκες που ζουν σε 70 ηπειρωτικά χωριά της Ελλάδας, από τη στιγμή που μένουν έγκυες, έως τη μέρα του τοκετού τους.

Συμμετοχή στην Εβδομάδα Καινοτομίας

Η Vodafone και το Ίδρυμα Vodafone παρουσίασαν σύγχρονες τεχνολογικές υπηρεσίες, καθώς και τις εφαρμογές της τεχνολογίας στη Βιώσιμη και Κοινωνική Ανάπτυξη τον Ιούνιο 2017 στην Εβδομάδα Καινοτομίας που διοργάνωσε η Βρετανική Πρεσβεία και το Βρετανικό Συμβούλιο στην Αθήνα. Ειδικότερα, σε ξεχωριστή εκδήλωση το Ίδρυμα Vodafone -με την 15ετή παρουσία του στην Ελλάδα- παρουσίασε τα προγράμματα Κοινωνικής Συνεισφοράς και πώς αυτά συνεισφέρουν στην βελτίωση της ζωής εκατοντάδων χιλιάδων ανθρώπων. Την παράσταση έκλεψε η Pepper, το πρώτο ρομπότ που σχεδιάστηκε για να συμβιώνει με τους ανθρώπους, το οποίο υποδεχόταν τους καλεσμένους, φορώντας το εμπορικό σήμα της Vodafone και ενημερώνοντας για τα κοινωνικά προγράμματα του Ιδρύματος Vodafone. Επίσης, κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης με τίτλο «Καινοτομία και Κοινωνική Οικονομία», που απευθυνόταν σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και πραγματοποιήθηκε στον χώρο Social Dynamo του Ιδρύματος Μποδοσάκη, παρουσιάστηκε το πρόγραμμα του Ιδρύματος Vodafone «World of Difference», ενώ ένας από τους δέκα νικητές του προγράμματος, η GIVMED, παρουσίασε τη δράση της και μοιράστηκε την εμπειρία και τα οφέλη της συμμετοχής στο πρόγραμμα. Στο πλαίσιο της εκδήλωσης, πραγματοποιήθηκε Fundathon, για νέους τρόπους χρηματοδότησης μη κερδοσκοπικών οργανισμών, στο οποίο η νικήτρια ομάδα παρέλαβε ως έπαθλο tablets Vodafone. Ακόμη, στην ημέρα Καινοτομίας, Επιστήμης & Τεχνολογίας, παρουσιάστηκαν στο Innovathens τα προγράμματα του Ιδρύματος Vodafone, STEMpowering Youth και Τηλειατρική.



Είμαστε εδώ
για να βάζουμε
στόχους και να
τους πετυχαίνουμε.





Συνοπτική περιγραφή λοιπών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στην Vodafone φιλοδοξούμε να βελτιωνόμαστε σε κάθε τομέα δραστηριοποίησής μας, παραμένοντας πιστοί στις αξίες μας να προσφέρουμε και προσηλωμένοι στον στόχο της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών μας. Τα θέματα που ακολουθούν, παρότι δεν προέκυψαν ως ουσιαστικά κατά την ανάλυση ουσιαστικότητας, επιλέξαμε να τα συμπεριλάβουμε με συνοπτική πληροφορία για λόγους συνέπειας και συνέχειας σχετικά με τους στόχους επίδοσης που είχαν τεθεί και καταγραφεί στον προηγούμενο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015-2016. Τα θέματα αυτά εξακολουθούμε να διαχειριζόμαστε υπεύθυνα, καθώς συνδέονται άμεσα με τη λειτουργία και τη δραστηριότητα της εταιρείας.



Περιγραφή Προγράμματος



Στόχος 2016-2017



Αποτελέσματα 2016-2019

ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΕΥΕΞΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η διαχείριση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας εφαρμόζεται σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα (OHSAS 18001, ISO 45001), με σύστημα που εγγυάται την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων της Vodafone σε όλες τις πτυχές της εργασίας, εστιάζοντας στην πρόληψη των κινδύνων.

Η εταιρεία μας έχει θεσπίσει παγκοσμίως τους «7 Απόλυτους Κανόνες Υγείας & Ασφάλειας», η εφαρμογή των οποίων στοχεύει στη μείωση ατυχημάτων και περιστατικών σε όλους τους τομείς δραστηριότητάς της. Όλοι οι εργαζόμενοι και συνεργάτες ακολουθούν υποχρεωτικά τους 7 αυτούς κανόνες, ενώ η παραβίασή τους δεν είναι αποδεκτή από την εταιρεία.

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2015-2016.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 80% των εργαζομένων.
3. Πραγματοποίηση δράσεων κατά την Εβδομάδα Υγείας & Ασφάλειας στο πλαίσιο της παγκόσμιας μέρας Υγείας & Ασφάλειας στις 28 Απριλίου.
4. Συνέχιση του προγράμματος «Keep Calm and Stay Positive», με πραγματοποίηση 4 ενοτήτων.
5. Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας όπως η αναγνώριση κινδύνων, 7 απόλυτοι κανόνες, προετοιμασία για περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών και πρώτων βοηθειών.

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2015-2016 για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 91% των εργαζομένων το 2016-2017, 93% το 2017-2018 και 92% το 2018-2019.
3. Συνέχιση της διεξαγωγής της «Εβδομάδας Υγείας & Ασφάλειας και των δράσεων στο πλαίσιο της παγκόσμιας ημέρας Υ&Α στις 28 Απριλίου.
4. Συνέχιση του προγράμματος «Keep Calm and Stay Positive», με πραγματοποίηση 2 ενοτήτων το 2016-2017 και 2 ενοτήτων το 2017-2018 και ολοκλήρωση ενός Digital Health Session για το 2018-2019.
5. Συνέχιση των εκπαιδεύσεων του προσωπικού σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας. Συνολικά εκπαιδεύτηκαν 345 εργαζόμενοι το 2016-2017, 441 το 2017-2018 και 301 το 2018-2019.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΜΕ ΠΑΡΑΛΛΗΛΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Υπηρεσία διαχείρισης οχημάτων Vodafone M2M Fleet Control

Η υπηρεσία Vodafone M2M Fleet Control είναι μια απλή στη χρήση συνδρομητική υπηρεσία Διαχείρισης Οχημάτων μέσω διαδικτύου.

Αναβάθμιση της υπηρεσίας με δύο επιπλέον δυνατότητες που θα συμβάλλουν στην αποδοτικότερη λειτουργία και χρήση των οχημάτων.

Αναβάθμιση της υπηρεσίας με δύο επιπλέον δυνατότητες που συνέβαλαν στην αποδοτικότερη λειτουργία και χρήση των οχημάτων.

Υπηρεσία παρακολούθησης επαγγελματικών ψυγείων Vodafone M2M Cooler Control

Η υπηρεσία Vodafone M2M Cooler Control είναι μία ολοκληρωμένη συνδρομητική υπηρεσία, με την οποία ο πελάτης μπορεί να ελέγχει σε πραγματικό χρόνο τη θέση και την καλή λειτουργία των ψυγείων της εταιρείας του.

Αναβάθμιση της υπηρεσίας με παροχή mobile App.

Αναβάθμιση της υπηρεσίας με παροχή mobile App.



Περιγραφή Προγράμματος



Στόχος 2016-2017



Αποτελέσματα 2016-2019

ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Ανακύκλωση συσσωρευτών (μπαταριών) μολύβδου

Προωθούμε προς ανακύκλωση συσσωρευτές μολύβδου σε συγκεκριμένους φορείς εναλλακτικής διαχείρισης.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας 2016-2019.

Ανακύκλωση αποβλήτων λιπαντικών ελαίων

Προχωράμε στην ανακύκλωση αποβλήτων λιπαντικών ελαίων από τους Σταθμούς Βάσης, τα Κέντρα Μεταγωγής και τα κτίρια γραφείων, μέσω αδειοδοτημένου φορέα συλλογής αποβλήτων λιπαντικών ελαίων.

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

100% ανακύκλωση των συλλεχθέντων αποβλήτων λιπαντικών ελαίων καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας 2016-2019.

Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού

Ανακυκλώνουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

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

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας 2016-2019.

Ανακύκλωση χαρτιού και μελανοδοχείων (toners) για εκτυπωτές

Εφαρμόζουμε προγράμματα ανακύκλωσης χαρτιού και άδειων μελανοδοχείων (toners).

70% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

112% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται το 2016-2017 και 48,5% το 2017-2018.

Ανακύκλωση συσκευών, μπαταριών και αξεσουάρ

Εφαρμόζουμε από το 2003 πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης συσκευών, μπαταριών και αξεσουάρ.

Ανακύκλωση 6.000 κινητών τηλεφώνων.

Ανακύκλωση 9.326 το 2016-2017, 6.810 κινητών τηλεφώνων το 2017-2018 και 5.567 το 2018-2019.

Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών

Εφαρμόζουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης οικιακών μπαταριών από το 2005 σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας.

Συλλογή 7 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).

Συλλογή 7,3 τόνων το 2016-2017, 5,5 τόνων το 2017-2018 και 3,3 τόνων το 2018-2019 χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών προς ανακύκλωση.

Χρήση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών

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.

Από το 2018 έχουμε ακολουθήσει την Κοινοτική οδηγία NO 517/2014 και ξεκινήσαμε να προμηθευόμαστε, για τις ανάγκες του δικτύου, κλιματιστικές μονάδες και με ψυκτικό υγρό R32.

10% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

2016-2017: 13% μείωση
2017-2018: 17% μείωση
2018-2019: 30% μείωση

Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού

Εφαρμόζουμε προγράμματα που στοχεύουν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού για τις καθημερινές ανάγκες της εταιρείας, μειώνοντας την αντίστοιχη ποσότητα απορριπτόμενου χαρτιού.

1. 5% μείωση χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο.
2. 10% αύξηση των συνδρομητών που επιλέγουν την υπηρεσία "My eBill".

1. 21% μείωση χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο το 2016-2017 και 38% το 2017-2018. Το 2018-2019 μείωση κατά 7%.
2. 10% αύξηση των συνδρομητών.



Περιγραφή Προγράμματος



Στόχος 2016-2017



Αποτελέσματα 2016-2019

ΑΣΦΑΛΗΣ ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Vodafone bsafeonline

Το πρόγραμμα bsafeonline αναπτύχθηκε για να καλύψει τη συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη για ασφαλή πλοήγηση των παιδιών και των εφήβων στο διαδίκτυο. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα στόχο έχει την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από όλους, μέσω του κινητού τηλεφώνου ή 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.

1. Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.
2. Διάθεση των 10 BeStrong εκπαιδευτικών εργαλείων.

1. Η ημερίδα διεξήχθη το 2018-2019 με τη συμμετοχή 12 εργαζομένων.
2. Διάθεση των 10 BeStrong εκπαιδευτικών εργαλείων σε συνεργασία με τον οργανισμό «Μαζί για την Εφηβική Υγεία» για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ / ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ & ΔΙΚΑΙΗ ΑΜΟΙΒΗ ΑΜΕΣΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Σχετική πληροφορία περιλαμβάνεται στα Ουσιαστικά Θέματα «Συμβολή στην Απασχόληση» και «Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας».

ΙΣΟΤΙΜΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΕ ΑΜΕΣΟΥΣ & ΕΜΜΕΣΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Σχετική πληροφορία περιλαμβάνεται στο Ουσιαστικό Θέμα «Συμβολή στην Απασχόληση».

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Κώδικας Ηθικής Αγοράς

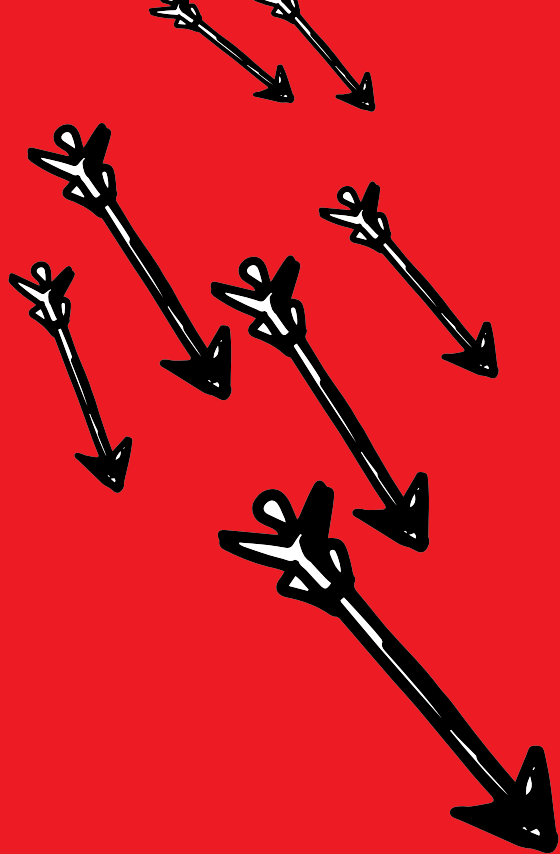
Ο Κώδικας Ηθικής Αγοράς αναπτύχθηκε για να καθορίσει κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα, σε συνέχεια συνεργασίας του Ομίλου Vodafone με προμηθευτές και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και με γνώμονα κανόνες καλών πρακτικών. Έτσι, για να ενσωματωθούν οι αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης στην εφοδιαστική αλυσίδα, 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.

1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας.
2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 80% των συνεργατών που έχουν αναγνωριστεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.

1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
2. Δεν διενεργήθηκαν οι σχετικές επιθεωρήσεις, λόγω άλλων προτεραιοτήτων.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ / ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Βασική πληροφορία περιλαμβάνεται στο Ουσιαστικό Θέμα «Ανάπτυξη Δικτύου». Επίσης στο «Ασφαλής Χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών».





Περιγραφή Προγράμματος



Στόχος 2016-2017



Αποτελέσματα 2016-2019

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

Θέλουμε οι εργαζόμενοί μας να μένουν ανταγωνιστικοί επιδιώκοντας διαρκώς την ανάπτυξή τους, μέσα από την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση. Σκοπός μας είναι να νιώθουν ότι στη Vodafone τους ανοίγεται ένας κόσμος γνώσης, τόσο μέσα από τις εργασιακές εμπειρίες που βιώνουν, όσο και μέσα από το πρόγραμμα των εκπαιδεύσεων που εφαρμόζουμε.

1. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για το 90% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail και Commercial Operations).
2. Βελτιστοποίηση των ηγετικών δεξιοτήτων του 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά.
3. Πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων καθοδήγησης (coaching) σε διοικητικούς όλων των βαθμίδων (80% στους εργαζόμενους που έρχονται σε επαφή με πελάτες και 50% στις υπόλοιπες διευθύνσεις).
4. Εκπαίδευση στους βασικούς πυλώνες του CXX (customer experience excellence/askonce) στο 50% όλων των εργαζομένων πρώτης γραμμής (COPs, Retail).
5. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, CX, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 90%.

1. Υλοποίηση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για το 96% και το 92% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail και Commercial Operations) για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
2. Υλοποίηση προγράμματος για την ενίσχυση των ηγετικών δεξιοτήτων στο 95% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά για τα έτη 2016-2017, 100% το 2017-2018 και 100% το 2018-2019.
3. Υλοποίηση προγράμματος coaching σε διοικητικούς όλων των βαθμίδων: 80%, 88% και 92% των εργαζομένων που έρχονται σε επαφή με πελάτες, 50%, 50% και 55% στις υπόλοιπες διευθύνσεις για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
4. Υλοποίηση εκπαίδευσης στους βασικούς πυλώνες του CXX (customer experience excellence/AskOnce) στο 100% των εργαζομένων πρώτης γραμμής (COPs, Retail) για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
5. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, CX, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με 90% ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων για το έτος 2016-2017, 90% το 2017-2018 και 94% το 2018-2019.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΑΡΧΩΝ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Ενημέρωση εργαζομένων

Για την ουσιαστική ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η εταιρεία στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, χρησιμοποιούμε το σύνολο των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας.

Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους & Φορείς

Η Vodafone αποτελεί μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ, 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), μέλος της Επιτροπής ΕΚΕ του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου, «Πρεσβευτής Βιωσιμότητας» στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020. Ο Όμιλος Vodafone και κατ'επέκταση η Vodafone Ελλάδα, ως εταιρεία-μέλος του, ανήκουν στα GSM Association (GSMA), International Telecommunications Union, Joint Audit Cooperation (JAC), Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy. Επιπλέον, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδα, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στο δείκτη FTSE4Good Index.

1. Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».
2. Χρήση του 100% των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που διαθέτει η εταιρεία για την επικοινωνία θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.
3. Δημοσίευση 15 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
4. Συμμετοχή σε 5 συνέδρια.
5. Δημοσίευση 40 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

1. Πραγματοποίηση καμπάνιας.
2. Χρήση του 100% των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που διαθέτει η εταιρεία για την επικοινωνία θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
3. Δημοσίευση 6 newsletters βιώσιμης ανάπτυξης για τα έτη 2016-2017, 2017-2018 και 2018-2019 αντίστοιχα.
4. Συμμετοχή σε 2 συνέδρια για το έτος 2016-2017, 5 για το 2017-2018 και 6 συνέδρια για το 2018-2019.
5. Δημοσίευση 2.108 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα για το έτος 2016-2017, 2.044 για το 2017-2018 και 1.647 για το 2018-2019 αντίστοιχα.

Πίνακας περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης/Παραπομπή	Σελίδα	Παράλειψη
GRI 101: Foundation 2016 Γενικές Δημοσιοποιήσεις (επιλογή "core")				
GRI 102 General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Η Vodafone με μια ματιά	8	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Η Vodafone με μια ματιά	8	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Η Vodafone με μια ματιά	8, 9	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	• Η Vodafone με μια ματιά • Συμβολή στην απασχόληση	8, 29, 30	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Συμβολή στην απασχόληση	29-33	-
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	Συνοπτική περιγραφή λοιπών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα	77	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	• Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου • Σημαντικά γεγονότα 2016-2019	5, 12, 13	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή	61	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	• Σημαντικά γεγονότα 2016-2019 • Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας/Στήριξη της πρωτοβουλίας HeForShe του ΟΗΕ	12, 13, 55	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	• Συμμετοχή σε εθνικές πρωτοβουλίες & οργανισμούς • Συνοπτική περιγραφή λοιπών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/Συνεργασία για την προώθηση αρχών βιώσιμης ανάπτυξης	13, 79	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου	5	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	• Υπεύθυνη Λειτουργία/Αξίες, αρχές και κανόνες συμπεριφοράς • Συνοπτική περιγραφή λοιπών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα	23, 24, 77	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Υπεύθυνη Λειτουργία/Εταιρική διακυβέρνηση	24, 25	-
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ενδιαφερόμενα Μέρη	16	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Συμβολή στην Απασχόληση	30	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ενδιαφερόμενα Μέρη	16	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ενδιαφερόμενα Μέρη	16, 17	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ενδιαφερόμενα Μέρη/Ανάλυση ουσιαστικότητας	16, 17-19	-
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	17-19	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Όραμα, Στρατηγική & Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ανάλυση ουσιαστικότητας	16, 18	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	7	-



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης/Παραπομπή	Σελίδα	Παράλειψη
GRI 101: Foundation 2016 Γενικές Δημοσιοποιήσεις (επιλογή "core")				
GRI 102 General Standard Disclosures 2016	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	- Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου - Σχετικά με την Έκθεση	5, 7	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	80-83	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση	7	-
Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία 				
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	- Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων - Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	20, 35	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	35	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	35	-
GRI 201 Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	35	-
Υπεύθυνη Λειτουργία 				
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	- Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων - Υπεύθυνη Λειτουργία	20, 23	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υπεύθυνη Λειτουργία	23-27	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Υπεύθυνη Λειτουργία/Στόχοι-αποτελέσματα	23-27	-
GRI 205 Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Υπεύθυνη Λειτουργία/Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς	26	-
Συμβολή στην απασχόληση 				
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	- Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων - Συμβολή στην Απασχόληση	20, 29	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Συμβολή στην Απασχόληση	29-33	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Συμβολή στην Απασχόληση/Στόχοι-αποτελέσματα	29-33	-
GRI 401 Employment 2016	401-1 Συνολικός αριθμός νέων εργαζομένων & ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων	Συμβολή στην Απασχόληση	30	-
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Συμβολή στην Απασχόληση	33	-
GRI 404 Training and Education 2016	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Συμβολή στην Απασχόληση	28	-

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης/Παραπομπή	Σελίδα	Παράλειψη
-------------	---------------	---------------------------	--------	-----------

Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών



GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών	20, 37	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών	37-39	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών	37-39	-
GRI 418 Customer Privacy 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές σχετικά με την παράβαση της ιδιωτικότητας των πελατών και της απώλειας δεδομένων πελατών	Απόρρητο & Ασφάλεια Επικοινωνιών	37, 38	-

Ανάπτυξη δικτύου



GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Ανάπτυξη Δικτύου	20, 40	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη Δικτύου	40-43	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ανάπτυξη Δικτύου	40-43	-
Δείκτης Vodafone	Όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού στην Ελλάδα ως ποσοστό (%) των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού της Ευρωπαϊκής Ένωσης	Ανάπτυξη Δικτύου	40	-

Εμπειρία πελάτη - ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση & δίκτυο



GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Εμπειρία Πελάτη - Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο	20, 45	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εμπειρία Πελάτη - Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο	45-49	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη - Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο/Στόχοι-αποτελέσματα	45-49	-
Δείκτης Vodafone	Υπηρεσίες για την προστασία των συνδρομητών & εγγυημένη εμπειρία δικτύου	Εμπειρία Πελάτη - Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση & Δίκτυο	45-47	-

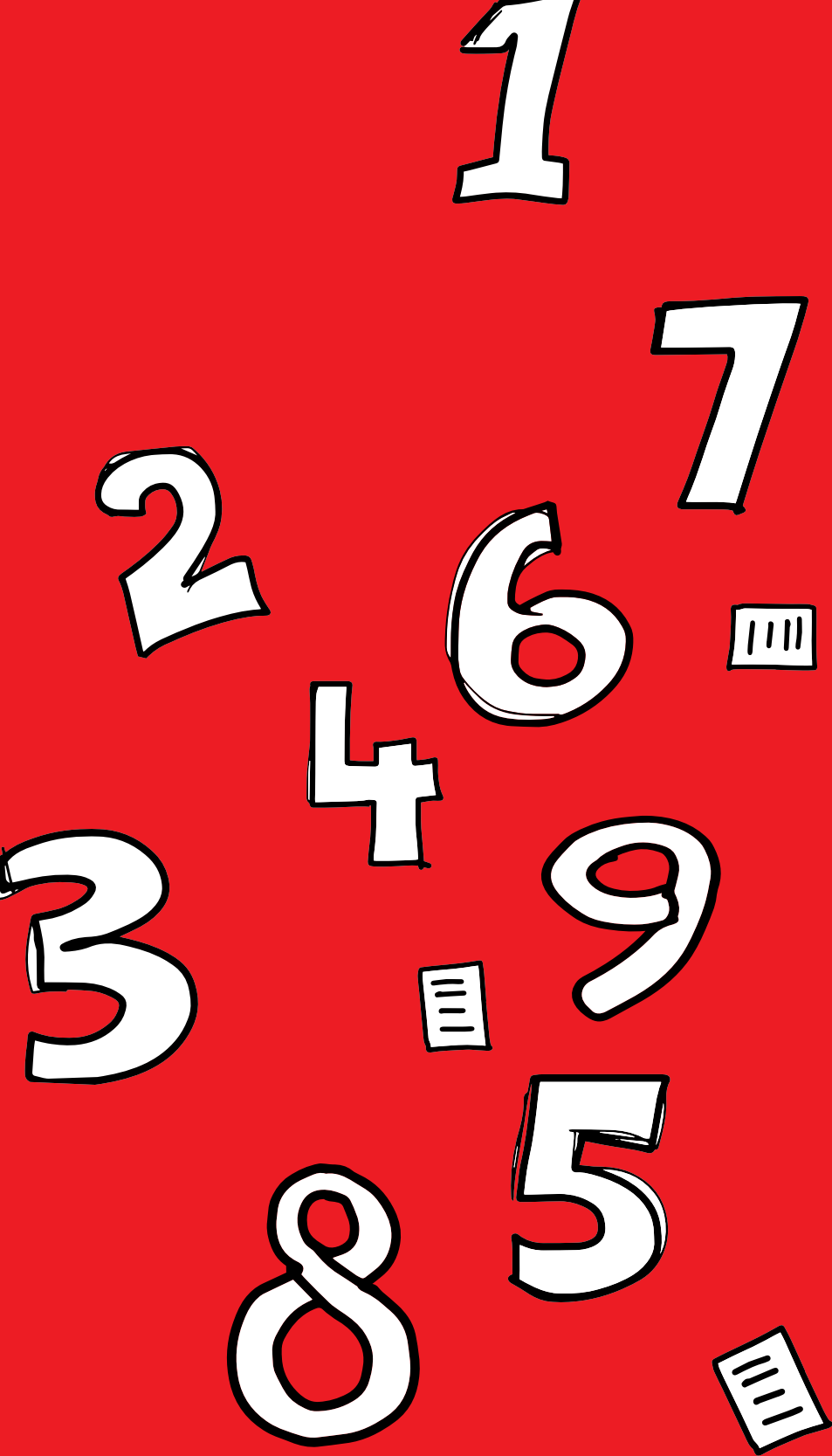
Εμπειρία πελάτη - τιμολογιακή πολιτική



GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Εμπειρία Πελάτη - Τιμολογιακή Πολιτική	20, 50	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Εμπειρία Πελάτη - Τιμολογιακή Πολιτική	50, 51	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη - Τιμολογιακή Πολιτική	50, 51	-
Δείκτης Vodafone	Υπεύθυνο marketing	Εμπειρία Πελάτη - Τιμολογιακή Πολιτική	50	-



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης/ Παραπομπή	Σελίδα	Παράλειψη
Ισότητα μεταξύ των φύλων & ενδυνάμωση της γυναίκας				ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ 
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση Ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας	20, 53	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας	53-55	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας	53-55	-
GRI 401 Employment 2016	401-3 Γονική άδεια	Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας/Γονική άδεια ανατροφής	54	-
GRI 405 Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Διαφορετικότητα οργάνων διακυβέρνησης και εργαζόμενων	Ισότητα μεταξύ των Φύλων & Ενδυνάμωση της Γυναίκας/Αποφυγή διακρίσεων και ίσες ευκαιρίες	53	-
Ενεργειακή αποδοτικότητα & κλιματική αλλαγή				ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ 
GRI 103 Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	• Όραμα, Στρατηγική και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανάλυση Ορίων Ουσιαστικών Θεμάτων • Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή	20, 61	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή	61	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ενεργειακή Αποδοτικότητα & Κλιματική Αλλαγή/Στόχοι-αποτελέσματα	61-65	-
GRI 302 Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Η Vodafone με μια ματιά/Σημαντικά στοιχεία	10	-
GRI 305 Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Η Vodafone με μια ματιά	10	-
	305-2 Ενεργειακά έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Η Vodafone με μια ματιά	10	-
	305-3 Άλλες έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Η Vodafone με μια ματιά	10	-





Εφαρμογή ΑΑ1000

Στα 26 χρόνια που δραστηριοποιούμαστε στην Ελλάδα, εφαρμόζουμε συγκεκριμένη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, στενά συνδεδεμένη με τη δραστηριότητά μας ως διεθνής όμιλος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Στόχος μας είναι να συνεχίσουμε να λειτουργούμε υπεύθυνα, να επενδύουμε σε νέες τεχνολογίες και να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που δημιουργούν αξία για τους ανθρώπους μας, την αγορά, την ευρύτερη κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον. Παράλληλα, μέσα από το Ίδρυμα Vodafone στηρίζουμε την κοινωνία, μέσω προγραμμάτων που προάγουν την υγεία, την εκπαίδευση και την κοινωνική ενσωμάτωση.

Η υλοποίηση της στρατηγικής της 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 «Ουσιαστικά Θέματα» για την εταιρεία, καθορίζοντας τους τομείς που επικεντρώνουμε τη δράση μας, σύμφωνα με τις αρχές του ΑΑ1000 APS.

Σκοπός μας είναι η τήρηση των αρχών της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης ΑΑ1000 APS, οι οποίες θα πρέπει να διαπνέουν τη διαχείριση του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και το περιεχόμενο της αντίστοιχης Έκθεσης της εταιρείας. Η πρόκληση της διάχυσης των αρχών του προτύπου ΑΑ1000 APS και της ενσωμάτωσής τους στο σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας, είναι ένα στοιχείο το οποίο συνεχίζουμε να διαχειριζόμαστε. Για την εταιρεία, 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 αναγνωρίσουμε ποια είναι τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, αξιολογούμε τις ομάδες της κοινωνίας (άτομα ή οντότητες) οι οποίες άμεσα ή έμμεσα συνδέονται και επηρεάζονται σημαντικά από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας, αλλά και όσοι μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά με τις αποφάσεις

τους τη στρατηγική μας και την πορεία των στόχων μας. Στη συνέχεια προχωρούμε σε αναγνώριση και καταγραφή των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερόμενων Μερών, μέσα από τακτική διαβούλευση μαζί τους η οποία μπορεί να αφορά σε συναντήσεις (face-to-face meetings), ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες. Με αυτό τον τρόπο ενδυναμώνουμε το διάλογο μαζί τους και δημιουργούμε το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και ανταλλαγή απόψεων. Μέσα από αυτή τη διαδικασία κατανοούμε πλήρως τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους και εργαζόμαστε ώστε να διαχειριστούμε τα θέματα που τους απασχολούν. Συνεχίζουμε να δεσμευόμαστε ότι θα προσπαθούμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Ουσιαστικότητα

Από την έναρξη της λειτουργίας της εταιρείας, εστιάζουμε τη στρατηγική της Βιώσιμης Ανάπτυξης σε τομείς που είναι σημαντικοί για τη λειτουργία αλλά και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Επιπλέον των παραπάνω αρχών, για τη διετία 2016-2018, λάβαμε υπόψη και τη στρατηγική του Ομίλου Vodafone, καθώς και τις τρέχουσες κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα, όσον αφορά στη στρατηγική μας για τον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Οι τομείς λοιπόν στους οποίους η Vodafone θα συνεχίσει να εστιάζει έως το 2025, και οι οποίοι είναι σε εναρμόνιση με τους αντίστοιχους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ, είναι οι:

1. Ισότητα μεταξύ των φύλων και ενδυνάμωση της γυναίκας
2. Ανάπτυξη δεξιοτήτων και στήριξη της απασχόλησης των νέων
3. Περιβαλλοντική αποδοτικότητα
4. Αξιοποίηση της τεχνολογίας για το κοινό καλό και ανταπόκριση σε έκτακτες ανάγκες (Ίδρυμα Vodafone)

Το 2018 προχωρήσαμε σε ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, βάσει των προδιαγραφών των προτύπων GRI και της συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών μας. Σε συνέχεια της αξιολόγησης των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που αναγνωρίστηκαν από την εταιρεία, καταλήξαμε στα πιο ουσιαστικά θέματα στα οποία θα πρέπει να εστιαστεί και να διαχειριστεί η εταιρεία.

Τα θέματα αυτά, επιπλέον των 4 τομέων που προαναφέρθηκαν, αφορούσαν συγκεκριμένα στους παρακάτω τομείς:

1. Ανάπτυξη δικτύου
2. Θέματα ηθικής λειτουργίας
3. Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία
4. Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
5. Συμβολή στην απασχόληση
6. Ισότητα μεταξύ των φύλων και Ενδυνάμωση της γυναίκας
7. Ενεργειακή αποδοτικότητα και κλιματική αλλαγή
8. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση και το δίκτυο
9. Εμπειρία του πελάτη σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική

Μέσα από τις σελίδες της Έκθεσης, 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. Οι ανάγκες και προσδοκίες που εκφράζονται λαμβάνονται υπόψη σε σχέση με τη λειτουργία της εταιρείας και τη στρατηγική μας. 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 που διέπει την Vodafone.

Επίκεντρο του οράματός μας παραμένει η διερεύνηση και ανάπτυξη ευκαιριών που μπορούν, μέσω των προϊόντων και των υπηρεσιών 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, σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο και καταγράφουμε την πορεία μας στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018-2019



VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.
Τζαβέλλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι, Τηλ.: 210 6702000

vodafone.gr