



Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης

Απρίλιος 2012 – Μάρτιος 2013

Vodafone
Power to you



Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και Διευθύνοντος Συμβούλου	1
Εισαγωγικό Σημείωμα	2
Η Vodafone και ο Όμιλος Vodafone	3
Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης	4
Υπεύθυνη Λειτουργία	18
Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα	44
Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας	58
Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων	70
Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων	76
Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων	78
Συντομογραφίες	79
Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 3.1)	80
Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI (Έκδοση 3.1) στον Απολογισμό	83
Εφαρμογή του AA1000	84
Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	85



Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου

Στη Vodafone έχουμε θέσει ως βασική μας προτεραιότητα να παρέχουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες επικοινωνίας των καταναλωτών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, με αξιόπιστο, ποιοτικό, τεχνολογικά εξελιγμένο και οικονομικό τρόπο. Η αξιοποίηση της κινητής ευρυζωνικότητας, η παροχή σύγχρονων υπηρεσιών μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας, καθώς και η εφαρμογή λύσεων ολοκληρωμένης ενοποιημένης επικοινωνίας, αποτελούν βάσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Παράλληλα, διασφαλίζουμε ότι διεξάγουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, με ακεραιότητα, διαφάνεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα, όπου κι αν δραστηριοποιούμαστε, σύμφωνα με τις αρχές που περιλαμβάνονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας μας.

Μέσα στα 20 χρόνια λειτουργίας μας, έχουμε πραγματοποιήσει και συνεχίζουμε να πραγματοποιούμε επενδύσεις στη χώρα που μόνο την τελευταία δεκαετία έχουν ξεπεράσει τα 2 δις. ευρώ. Οι επενδύσεις αυτές εντάσσονται στη μακροχρόνια δέσμευσή μας να αναβαθμίζουμε και να εκσυγχρονίζουμε διαρκώς τις υποδομές μας και τις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Τον Ιούνιο του 2013 η Vodafone Ελλάδας και η Wind Ελλάς συμφώνησαν για τη μερική κοινή χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας 2G/3G, κυρίως στην περιφέρεια και περιορισμένα σε αστικές περιοχές.

Επιπρόσθετα, στη Vodafone Ελλάδας συνεχίζουμε να επενδύουμε σε νέες τεχνολογίες, ώστε να δημιουργήσουμε ένα από τα καλύτερα δίκτυα διεθνώς, μέσω της περαιτέρω ανάπτυξης του 3G UMTS900 καθώς και του 4G, που θα συνεχίσουν να παρέχονται αποκλειστικά από τη Vodafone σε όλη την επικράτεια.

Στο πλαίσιο οικονομικής και λειτουργικής αναδιάρθρωσης, η εταιρεία εφάρμοσε πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου για τη διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών, λεπτομέρειες του οποίου γνωστοποιήθηκαν στο σύνολο των εργαζομένων.

Απαντώντας στις σύγχρονες απαιτήσεις των συνδρομητών μας, ανατρέψαμε τα δεδομένα στην κινητή, διαθέτοντας τα Vodafone RED. Η καινοτομία των Vodafone RED είναι ότι για πρώτη φορά ο συνδρομητής απολαμβάνει πολλά παραπάνω από ένα πρόγραμμα που παρέχει ομιλία, sms και data. Τα Vodafone RED δεν είναι απλά ένα ακόμα πλάνο οικονομικών προγραμμάτων. Είναι μια καινούρια στρατηγική προοπτική, η οποία θα ενισχύσει ακόμα περισσότερο την εμπιστοσύνη των συνδρομητών στις υπηρεσίες επικοινωνίας που παρέχουμε. Τα Vodafone RED απελευθερώνουν

την κινητή επικοινωνία και τη συνδυάζουν με την καλύτερη εμπειρία χρήσης data, την ασφάλιση της συσκευής, τη βέλτιστη εμπειρία εξυπηρέτησης και την οικονομία.

Με στόχο να στηρίξουμε την ελληνική οικονομία και τις τοπικές κοινωνίες που βασίζονται στον τουρισμό, δημιουργήσαμε την πιο ολοκληρωμένη εφαρμογή για smartphones, τη «Vodafone Explore Greece» που προβάλλει την ιστορία, τον πολιτισμό και τα αξιοθέατα κάθε περιοχής της Ελλάδας, ενισχύοντας την εικόνα της ως τουριστικό προορισμό. Η συγκεκριμένη εφαρμογή προωθήθηκε στη διεθνή συνδρομητική βάση του Ομίλου Vodafone στην Ευρώπη, προσεγγίζοντας σε ένα αρχικό στάδιο 90 εκατομμύρια συνδρομητές.

Με συνεχείς επενδύσεις στην τεχνολογία μας, παρέχουμε λύσεις για επιχειρήσεις και επαγγελματίες που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα και την παραγωγικότητα, μειώνουν τα λειτουργικά κόστη, με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίσαμε να παρέχουμε τις «έξυπνες» υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας, την υπηρεσία τηλεμέτρησης και εποπτείας φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων SmartEcometer PV, καθώς και την υπηρεσία ελέγχου κατανάλωσης φυσικού αερίου SmartEcometer Gas.

Υλοποιούμε με συνέχεια και συνέπεια προγράμματα, που μέσα από την τεχνολογία μας, στηρίζουν τις τοπικές κοινωνίες και τους ανθρώπους τους. Μέσα από το Πρόγραμμα της Τηλεϊατρικής, για 8 συνεχόμενα έτη, στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε τη δωρεάν παροχή υψηλού επιπέδου ειδικευμένων υπηρεσιών υγείας σε απομακρυσμένες περιοχές και ακριτικές περιοχές της χώρας μας. Μέσα στο 2013, το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής επεκτάθηκε σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα, καλύπτοντας περισσότερους από 500.000 κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών. Περισσότερες λεπτομέρειες για την επέκταση του Προγράμματος θα παρουσιαστούν στον Απολογισμό του επόμενου έτους.

Εφαρμόσαμε για 9η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Vodafone bsafeonline» με στόχο την υπεύθυνη χρήση του κινητού τηλεφώνου και ασφαλή χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους. Αναπτύξαμε και παρέχουμε στη διάθεση των γονέων, τη Youth Safe Pack, την πρώτη κάρτα σύνδεσης κατάλληλα σχεδιασμένη για παιδιά, που λειτουργεί σε όλα τα κινητά τηλέφωνα, καθώς και τη Vodafone Safety Net, μία δωρεάν εφαρμογή για android smartphones, διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας, ανεξαρτήτως δικτύου, που βοηθά τους γονείς να καθορίσουν -σε συνεργασία με το παιδί τους- τη σωστή χρήση του κινητού τηλεφώνου.

Συνεχίζουμε να επενδύουμε στην εξοικονόμηση ενέργειας, με πιο σημαντικό αποτέλεσμα αυτό της αποτροπής της εκπομπής για το 2012-2013 πάνω από 51.400 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα, μέσα από προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που εφαρμόζονται στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό μας δίκτυο.

Με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας σε όλους, τα τελευταία 9 έτη, υλοποιούμε μία σειρά από προγράμματα, όπως η φωνητική πλοήγηση στον ιστότοπο της εταιρείας, η υπηρεσία Vodafone Speaking Phone για άτομα με προβλήματα όρασης, η υπηρεσία εξυπηρέτησης κωφών πελατών μέσω γραπτού μηνύματος, αλλά και η υποστήριξη του κόμβου πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία, blind.gr.

Η Κινητή Παιδιατρική και Οδοντιατρική Μονάδα που δημιουργήσαμε σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου το 2003 και έχει ήδη περιβάλψει περισσότερα από 55.000 παιδιά πανελλαδικά, μετέφερε τη δραστηριότητά της στις γειτονίες της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, όπου τα προβλήματα έχουν σήμερα ενταθεί. Η Κινητή Μονάδα παρέχει παιδιατρική και οδοντιατρική φροντίδα, καθώς και εμβολιαστική κάλυψη σε παιδιά που δεν έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας για οικονομικούς και κοινωνικούς λόγους.

Στον 11ο Απολογισμό παρουσιάζουμε τα προγράμματα που εφαρμόζουμε και θα συνεχίσουμε να εξελίσσουμε, τους στόχους και τα αποτελέσματα του προηγούμενου οικονομικού έτους, καθώς και τις δεσμεύσεις μας για το νέο οικονομικό έτος. Για 9η συνεχή χρονιά, ακολουθήσαμε τις διεθνείς οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI 3.1), με στόχο την αντικειμενική και διάφανη παρουσίαση των αποτελεσμάτων μας. Ως επιστέγασμα της προσπάθειάς μας για συνεχή βελτίωση του εύρους, αλλά και της ακρίβειας των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης, είμαστε πολύ υπερήφανοι που για ακόμη μια χρονιά το περιεχόμενο του Απολογισμού κατατάσσεται στο επίπεδο εφαρμογής Α+ των δεικτών GRI, ενώ και φέτος έχει γίνει διασφάλιση του περιεχομένου του σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου AA1000 μετά από έλεγχο από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.

Γλαύκος Περισιάνης
Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος

Το όραμά μας

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



Υπεύθυνη Λειτουργία

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



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

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



Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Στόχος μας είναι η αξιοποίηση της τεχνολογίας μας και η προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο την στήριξη της ελληνικής οικονομίας με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, αλλά και της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα για την υλοποίηση πολυετών προγραμμάτων που δίνουν έμφαση στο παιδί.

Το πολυδιάστατο πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone καθορίζεται μέσα από την Ανάλυση Επικινδυνότητας και την Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, που διενεργούνται κάθε δύο χρόνια για το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας (βλ. σελ. 9-11). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των παραπάνω ερευνών, οι τομείς στους οποίους έχουμε επικεντρώσει τη δραστηριότητά μας, με συστηματικές ενέργειες και μετρήσιμα αποτελέσματα, είναι:

Υπεύθυνη Λειτουργία

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

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

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

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

9. Αξιοποίηση της τεχνολογίας, των προϊόντων και υπηρεσιών της κινητής επικοινωνίας με στόχο:
 - ▢ τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας
 - ▢ τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας
10. Προγράμματα για το Παιδί – Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων
11. Vodafone World of Difference

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον ενδέκατο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, όπου παρουσιάζονται οι πρακτικές διοίκησης και τα αποτελέσματα των ενεργειών για το οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2012 - 31η Μαρτίου 2013 (2012-2013).

Τα στοιχεία αυτά αφορούν στη δραστηριότητα της VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ., η οποία περιλαμβάνει τα κεντρικά και περιφερειακά της γραφεία, το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο και τα καταστήματά της (ιδιότητα και franchise*) και δεν περιλαμβάνει συγγενείς εταιρείες, ούτε την hellas online.

*

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

Σημείωση

- ▢ Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδος, ενώ ο όρος «Ομίλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που κατέχει έμμεσα το 99,871% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.
- ▢ Οι στόχοι 2012-2013, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό του οικονομικού έτους 2011-2012, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο vodafone.gr.

Πηγές ενημέρωσης

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

- ▢ Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης που αναφέρεται στο οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2012-31η Μαρτίου 2013, καθώς και οι προηγούμενοι Απολογισμοί είναι διαθέσιμοι στο vodafone.gr/sustainability.
- ▢ Ο αντίστοιχος Απολογισμός του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στο vodafone.com/sustainability.

Σχόλια

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

Στείλτε μας τις απόψεις σας

Vodafone

Ναυσικά Ζευγώλη
Υπεύθυνη Τμήματος Βιώσιμης Ανάπτυξης & Κοινωνικής Συνεισφοράς
Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι 152 31 Αθήνα
email: sustainability.gr@vodafone.com
Γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1256, χωρίς χρέωση, για συνδρομητές Vodafone
Τηλ.: 210 67 02 651, Fax: 210 67 02 946

Έλεγχος στοιχείων Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Vodafone

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

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδα σε αριθμούς

Όμιλος Vodafone	2012-2013 (εκατ. €)	2011-2012 (εκατ. €)
Έσοδα	44.445	46.417
Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος	11.960	11.532
Καθαρή ταμειακή ροή	5.608	6.105
Πελάτες (εκατ.)	403,8	404,7

Vodafone Ελλάδα	2012-2013 (εκατ. €)	2011-2012 (εκατ. €)
Κύκλος εργασιών	912,02	1.013,03
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	189,80	188,15
Κέρδη προ φόρων	-27,57	117,74
Καθαρές πωλήσεις	366,03	402,24
Κόστος πωλήσεων	545,99	610,80
Σύνολο επενδύσεων παγίων	2.877,87	2.915,32

05/2012 Η Vodafone τιμήθηκε με το βραβείο «Green Telecom Excellence» ως η καλύτερη εταιρεία επικοινωνιών στην εφαρμογή προγραμμάτων που συμβάλλουν στην αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων σε όλο το φάσμα της λειτουργίας της

05/2012 Το Ίδρυμα του Ομίλου Vodafone διοργανώνει για 2η συνεχόμενη χρονιά, τα Smart Accessibility Awards, ένα διαγωνισμό για developers από όλη την Ευρώπη με στόχο την ανάπτυξη νέων εφαρμογών που μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της ζωής των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία

06/2012 Ο κ. Νίκος Σοφοκλέους αποχωρεί από τη θέση του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου της Vodafone Ελλάδας. Τη θέση του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου αναλαμβάνει ο κ. Γλαύκος Περισάνης

06/2012 Η Vodafone στηρίζει ενεργά την ελληνική οικονομία και αναδεικνύει την Ελλάδα ως τουριστικό προορισμό με τη νέα εφαρμογή «Vodafone Explore Greece»

06/2012 Η Vodafone διαθέτει τη νέα εφαρμογή (app) «Vodafone Safety Net» η οποία δίνει τη δυνατότητα στους γονείς, εύκολα και δωρεάν, να καθορίσουν τον τρόπο με το οποίο το παιδί τους χρησιμοποιεί τις λειτουργίες ενός smartphone

07/2012 Η Vodafone βρίσκεται δίπλα στον Έλληνα επαγγελματία και τη μικρομεσαία επιχείρηση και παρέχει τα νέα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business, που καλύπτουν όλες τις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας τους, αξιόπιστα και οικονομικά

07/2012 Διάθεση του «Youth Safe Pack», της πρώτης κάρτας κατάλληλα σχεδιασμένης για παιδιά, στα καταστήματα Vodafone

07/2012 Η Vodafone απέσπασε την υψηλότερη διάκριση στο πλαίσιο του νέου θεσμού «Business IT Excellence Awards» για πρωτοβουλίες που αφορούν στην ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων IT για τη βελτιστοποίηση της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών προς τον πελάτη, καθώς και στην αξιοποίηση της τεχνολογίας της κινητής επικοινωνίας για την εφαρμογή και λειτουργία του Προγράμματος Τηλεϊατρικής Vodafone

07/2012 Η Vodafone, καινοτομώντας για μία ακόμα φορά στην ελληνική αγορά, θέτει σε λειτουργία το Vodafone eForum, ένα forum που δίνει τη δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να βρει λύσεις και απαντήσεις σε θέματα που αφορούν σε προϊόντα και υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας

07/2012 Η Vodafone, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, απέσπασε το βραβείο για το καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς, στο πλαίσιο της διοργάνωσης των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών

09/2012 Η Vodafone λαμβάνει την Αιγίδα του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου για το πρόγραμμα Τηλεϊατρικής

09/2012 Η Vodafone υποστηρίζει για 10η συνεχόμενη χρονιά τους Γιατρούς του Κόσμου εντείνοντας τη δράση της Κινητής Παιδιατρικής Μονάδας στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες της κοινωνίας

10/2012 Η Vodafone επενδύει στη συνεχή εξέλιξη του δικτύου της και, πρώτη στην Ελλάδα, αξιοποιεί το φάσμα των 900MHz, για ακόμα μεγαλύτερη κάλυψη 3G

10/2012 Η Vodafone φέρνει το 4G και πρώτη στην Ελλάδα αγγίζει ταχύτητα 91.6Mbps

10/2012 Η Vodafone, προσφέρει τη νέα υπηρεσία University Mobile Internet για τους φοιτητές η οποία τους

παρέχει τη δυνατότητα να ζήσουν την εμπειρία του γρήγορου mobile internet, με την πιο χαμηλή χρέωση της αγοράς

10/2012 Μέσα από τα καταστήματα Vodafone σε όλη την Ελλάδα, προμηθεύονται οι φοιτητές Πανεπιστημίων και ΤΕΙ τις φοιτητικές τους ταυτότητες χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση

11/2012 Νέα επικοινωνιακή καμπάνια για το CU, «Όταν είσαι νέος έχεις το μικρόβιο ν' αλλάξεις τον κόσμο. Αν το κολλήσεις, θα ξεκολλήσεις!»

11/2012 Η Vodafone παρέχει την υπηρεσία Internet Όλη-Μέρα στο εξωτερικό, της οποίας οι χρήστες ιδιώτες και επαγγελματίες, μπορούν να απολαμβάνουν την πλοήγηση στο διαδίκτυο όλη μέρα και όταν ταξιδεύουν στο εξωτερικό, με 2€ επιπλέον χρέωση την ημέρα

11/2012 Η Vodafone υλοποιεί Πρόγραμμα Εθελοντισμού για τους εργαζομένους της, που αφορά στη συλλογή τροφίμων για τα Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS

12/2012 Η Vodafone εκδίδει για δέκατη συνεχόμενη χρονιά τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

12/2012 Η Vodafone λαμβάνει την Αιγίδα του Υπουργείου Υγείας για το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής

12/2012 Η Vodafone παρουσιάζει το Vodafone @ The Mall Athens ένα κατάστημα που θα αποτελέσει μοναδικό προορισμό για όλους όσους θέλουν να ζήσουν από κοντά μια ξεχωριστή εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης

12/2012 Πρώτη και μόνο η Vodafone, δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιείς το πρόγραμμά σου σε περισσότερες από 160 χώρες σε όλο τον κόσμο με μια απλή ημερήσια χρέωση

12/2012 Η Vodafone απέσπασε το Grand Effie για τη διαφημιστική καμπάνια της υπηρεσίας «Έλεγχος Χρήσης», καθώς και το Silver Effie για την τηλεοπτική διαφήμιση του Προγράμματος Τηλεϊατρικής

12/2012 Η Vodafone απέσπασε την κορυφαία διάκριση Grand Award της κατηγορίας «Energy Mastering», καθώς και τρία ακόμα βραβεία στις κατηγορίες Energy Efficiency, Services και Green ICT, στο πλαίσιο του νέου θεσμού «Environmental Awards 2013»

12/2012 Η Vodafone ανακοινώνει νέα, περαιτέρω μείωση των τιμών χονδρικής στα τέλη τριμήνου για κλήσεις από όλα τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα προς το δίκτυό της, με ισχύ από την 1η Ιανουαρίου 2013

02/2013 Η Vodafone διαθέτει αποκλειστικά το Vodafone 4G Mobile Wi-Fi R210, την πρώτη Wi-Fi Hotspot συσκευή, με την οποία οι συνδρομητές της μπορούν να ζήσουν την τέτατη εποχή ταχυτήτων 4G στις συσκευές που ήδη έχουν

03/2013 Ο ιστότοπος της Vodafone Ελλάδας vodafone.gr επανασχεδιάστηκε με στόχο να προσφέρει καλύτερη online εμπειρία στους επισκέπτες του, παρέχοντας πιο γρήγορη πλοήγηση, αλλά και πιο εύκολες αγορές online

03/2013 Το Vodafone SMART II αναδείχτηκε το Νο 1 σε πωλήσεις smartphone στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια των τελευταίων 7 μηνών

03/2013 Η Vodafone αναδείχθηκε στην πρώτη θέση παγκοσμίως στα δίκτυα και πρότυπα επικοινωνίας μεταξυ συσκευών (M2M)



Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης ©

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



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

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

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

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς έχει σκοπό να καθορίσει συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την καθημερινή μας συμπεριφορά και να βοηθήσει στην επίτευξη των στόχων και των προτεραιοτήτων της εταιρείας. Όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας, μέσω του Κώδικα Συμπεριφοράς, λαμβάνουν γνώση και για τα θέματα αντιμετώπισης της διαφθοράς. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς ορίζει τη δίκαιη, έντιμη και με ακεραιότητα συμπεριφορά που οφείλουν όλοι οι εργαζόμενοι να επιδεικνύουν προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Είναι ένα από τα εργαλεία μέσω των οποίων διασφαλίζεται ότι θα συνεχίσουμε να αποτελούμε μια υπεύθυνη εταιρεία.

Το 2012-2013 ανανεώθηκε ο Κώδικας Συμπεριφοράς και τον Οκτώβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τη διοικητική ομάδα, η οποία είχε σκοπό την επικοινωνία του επικαιροποιημένου Κώδικα Συμπεριφοράς, τόσο στα μέλη της διοικητικής ομάδας, όσο και στο σύνολο της εταιρείας. Παράλληλα δημιουργήθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα



«Code of Conduct e-learning» το οποίο παρακολούθησε το 55% των εργαζομένων ενώ η διοικητική ομάδα υπογράφει κάθε χρόνο σχετική δήλωση αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του. Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι υποχρέωση όλων των εργαζομένων και η διοικητική ομάδα είναι υπεύθυνη για την ενημέρωση των υφισταμένων τους.

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

Στόχος 2012-2013

Εναρμόνιση του μηχανισμού whistle blowing με την προτεινόμενη από τον Όμιλο

Vodafone, διαδικασία για τη διαχείριση περιπτώσεων διαφθοράς.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Εναρμόνιση μηχανισμού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

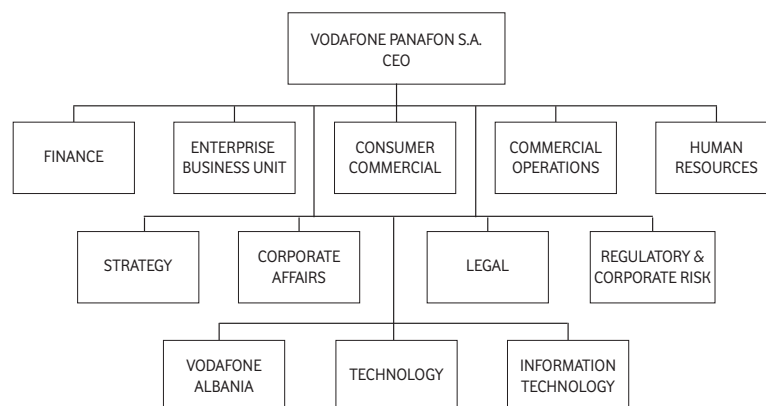
Όλα τα περιστατικά διαφθοράς που θα αναφερθούν μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας θα διερευνηθούν και θα τεθούν υπόψη του Συμβουλίου.

Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές

1. Ατομική συμπεριφορά: Ενεργούμε δίκαια με εντιμότητα και ακεραιότητα στις συναλλαγές μας, τόσο σε εσωτερικό όσο και σε εξωτερικό επίπεδο. Καμία μορφή δωροδοκίας, συμπεριλαμβανομένων ανάρμοστων προσφορών ή χρηματισμού προς τους εργαζομένους ή από αυτούς, δεν πρόκειται να γίνει ανεκτή. Αποφεύγουμε κάθε συμφωνία που μπορεί να οδηγήσει σε ή να υπονοήσει πιθανή σύγκρουση ανάμεσα σε προσωπικές δραστηριότητες και την εταιρεία. Δεν προσφέρουμε ούτε και αποδεχόμαστε φιλοξενία ή δώρα τα οποία ενδεχομένως να δώσουν την εντύπωση ότι συνιστούν υποχρέωση ή προσωπική δέσμευση. Επιδιώκουμε αμοιβαίως επωφελείς σχέσεις και αναζητάμε τρόπους για να ενισχύσουμε την εφαρμογή των επιχειρηματικών μας αρχών από τους συνεργάτες και από τους προμηθευτές μας.
2. Συμμόρφωση με τη νομοθεσία: Συμμορφωνόμαστε με τις ισχύουσες διατάξεις κάθε εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας καθώς και με τα σχετικά πρότυπα και αρχές.
3. Υγεία και ασφάλεια: Προστατεύουμε την υγεία, την ασφάλεια και την ευημερία των πελατών μας, των εργαζομένων μας, των συνεργατών μας και των κοινοτήτων όπου

δραστηριοποιούμαστε. Αποκαλύπτουμε κάθε πληροφορία που υποπίπτει στην αντίληψή μας εάν δείχνει σαφώς ότι κάποιο προϊόν ή υπηρεσία μας παραβιάζει διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ή οδηγίες ασφαλείας.

4. Οικονομική ακεραιότητα: Εξασφαλίζουμε την υψηλότερη δυνατή απόδοση για τους μετόχους μας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Οι επενδυτικές μας αποφάσεις, οι αγορές και οι επιχειρηματικές μας σχέσεις θα βασίζονται σε οικονομικά κριτήρια, λαμβάνοντας υπ' όψιν κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους.
5. Δημόσια Διοίκηση: Εκφράζουμε την αποψή μας για κυβερνητικές προτάσεις και άλλα ζητήματα που ενδεχομένως να επηρεάζουν την Vodafone και τους μετόχους της. Δεν κάνουμε δώρα ή δωρεές σε πολιτικά κόμματα ούτε παρεμβαίνουμε σε κομματικά ζητήματα.
6. Επικοινωνία: Έχουμε ανοιχτή και διάφανη επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσα στα όρια του εμπορικού απόρρητου. Προστατεύουμε τις εμπιστευτικές πληροφορίες από τον κίνδυνο ανεπιθύμητης δημοσιοποίησης και προσπαθούμε οποιαδήποτε επικοινωνία που περιέχει εμπιστευτικές πληροφορίες να περιορίζεται σε άτομα που τις χρειάζονται για να διεκπεραιώσουν την εργασία τους.
7. Πελάτες: Τιμούμε την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες μας και διαφυλάττουμε τις πληροφορίες που μας παρέχουν.
8. Εργαζόμενοι: Οι σχέσεις της εταιρείας με τους εργαζόμενους και οι μεταξύ τους σχέσεις βασίζονται στο σεβασμό του ατόμου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Δεν ανεχόμαστε την παιδική εργασία. Δεν ανεχόμαστε οποιαδήποτε μορφή διακρίσεων, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Επιδιώκουμε την ισότητα των ευκαιριών και τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων μέσα από τις πολιτικές και τις πρακτικές απασχόλησης που εφαρμόζουμε.



9. Κοινότητες και Κοινωνία: Ασχολούμαστε ενεργά με τις τοπικές κοινότητες, ώστε να μπορούμε να κατανοούμε τις ανησυχίες που τυχόν υπάρχουν και να ανταποκρινόμαστε, για παράδειγμα όταν απαιτείται μία ενέργεια που αφορά στην ανάπτυξη του δικτύου μας. Παρέχουμε πάντα στα ενδιαφερόμενα μέρη πρόσβαση σε ορθές, συναφείς και επίκαιρες πληροφορίες. Δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης με ακεραιότητα, διαφάνεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα. Επενδύουμε στην κοινωνία με τρόπο που θα κάνει αποτελεσματική διαχείριση των πόρων μας, συμπεριλαμβανομένης και της υποστήριξης κοινωφελών οργανισμών.
10. Περιβάλλον: Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε το περιβάλλον. Κάνουμε ορθολογική χρήση των πεπερασμένων πόρων (για παράδειγμα την ενέργεια, το νερό και τις πρώτες ύλες) και των εκπομπών που είναι επιβλαβείς για το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων των απορριμμάτων, των εκπομπών αερίων και των υγρών αποβλήτων). Επιδιώκουμε συνεχώς τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών μας και στηρίζουμε όσα προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη στους πελάτες μας.

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

- ▮ προβλέπει την καλύτερη δυνατή διαχείριση του ενδεχόμενου επιχειρησιακού ρίσκου
- ▮ υπογραμμίζει τη σημασία του οράματος και των αξιών
- ▮ ενημερώνει για τη δομή των επιμέρους ομάδων του Ομίλου, τις αρμοδιότητές τους, καθώς και τους τομείς όπου χρειάζεται καθοδήγηση.

Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε ένα σύνολο αρχών με βάση το οποίο επιδιώκεται η υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και έλεγχος της εταιρείας. Δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση, έχουμε αναπτύξει ένα σύνολο αρχών και κανόνων που εξασφαλίζουν τη διαφανή λειτουργία μας και εναρμονίζουν τη διοίκηση της εταιρείας με τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών. Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν τα:

Εύρος ηλικιών						
	Διοικητικό Συμβούλιο		Διευθύνουσα Επιτροπή		Συμβούλιο Διοίκησης	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
35-44	-	-	3	1	5	2
45-55	5	-	4	-	5	-
>55	-	-	-	-	-	1
Σύνολο	5		8		13	

Διοικητικό Συμβούλιο

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

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί, αποκλειστικά και μόνο εγγράφως και με ειδική απόφασή του, να αναθέτει την άσκηση όλων ή μερικών από τις εξουσίες και αρμοδιότητές του (εκτός

από αυτές που απαιτούν συλλογική ενέργεια), καθώς και την εκπροσώπηση της εταιρείας, σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα, μέλη του ή όχι, καθορίζοντας συγχρόνως και την έκταση αυτής της ανάθεσης. Πάντως, οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου είναι υπό την επιφύλαξη των άρθρων 10 και 23α του Κ.Ν. 2190/1920, όπως ισχύουν. Ειδικά για τις περιπτώσεις όπου επιβάλλεται να γίνει αυτοπρόσωπη εμφάνιση της εταιρείας ενώπιον Δικαστηρίου, της Εισαγγελικής ή άλλης Δικαστικής Αρχής, προκειμένου περί δόσεως όρκων, υποβολής και εγχειρήσεως μηνύσεως ή εγκλήσεως και παραιτήσεως από αυτές, δηλώσεως παραστάσεως πολιτικής αγωγής ενώπιον των ποινικών δικαστηρίων στην προδικασία και στα ακροατήρια και παραιτήσεως από αυτήν, ασκήσεως ενδίκων μέσων κατά ποινικών αποφάσεων και βουλευμάτων και παραιτήσεως από αυτά, την εταιρεία εκπροσωπούν νόμιμα, πλην του Προέδρου, του Αντιπροέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου, κάθε Διευθυντής Διευθύνσεως ή Υποδιευθύνσεως, ή περιφερειακής Διευθύνσεως, και για τις υποθέσεις των Καταστημάτων και ο Διευθυντής τους ή ο αναπληρωτής αυτού.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αμέσως μετά την εκλογή του συνέρχεται αυτοκλήτως ή από τον πρεσβύτερο των συμβούλων και συγκροτείται σε σώμα, εκλέγοντας τον Πρόεδρο και τον Αντιπρόεδρό του. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να εκλέγει ένα διευθύνοντα σύμβουλο από τα μέλη του και μόνο, καθορίζον-

τας συγχρόνως και τις αρμοδιότητές του. Η ιδιότητα του Προέδρου ή Αντιπροέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου μπορεί να συμπίπτει. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου διευθύνει τις συνεδριάσεις. Τον Πρόεδρο, όταν απουσιάζει ή κωλύεται, αναπληρώνει σε όλη την έκταση των αρμοδιοτήτων του ο Αντιπρόεδρος και αυτόν, όταν κωλύεται, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Διευθύνων Σύμβουλος είτε άλλο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Αν, για οποιοδήποτε λόγο, κενωθεί θέση συμβούλου, επιβάλλεται στους συμβούλους που απομένουν, εφόσον είναι τουλάχιστον τρεις, να εκλέξουν προσωρινά αντικαταστάτη για το υπόλοιπο της θητείας του συμβούλου που αναπληρώνεται. Η εκλογή αυτή υποβάλλεται για έγκριση στην αμέσως επόμενη τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση. Οι πράξεις του συμβούλου που εκλέχτηκε με αυτόν τον τρόπο θεωρούνται έγκυρες, ακόμη και αν η εκλογή του δεν εγκριθεί από τη Γενική Συνέλευση. Μετά την έγκριση των ετήσιων λογαριασμών (ετήσιων οικονομικών καταστάσεων), η Γενική Συνέλευση με ειδική ψηφοφορία, που ενεργείται με ονομαστική κλήση, αποφαινεται για την απαλλαγή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των ελεγκτών από κάθε ευθύνη για αποζημίωση. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και οι υπάλληλοι της Εταιρείας ψηφίζουν μόνο με τις μετοχές τους. Η απαλλαγή του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ανίσχυρη στις περιπτώσεις του άρθρου 22α του Κ.Ν. 2190/1920.

Περισσότερες πληροφορίες, όσον αφορά στο Διοικητικό Συμβούλιο, είναι διαθέσιμες στους ιστοτόπους vodafone.gr και vodafone.com.

Διευθύνουσα Επιτροπή (Executive Committee)

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

- Την επισκόπηση των οικονομικών και επιχειρηματικών τάσεων και την αξιολόγηση της καταλληλότητας της στρατηγικής της εταιρείας.
- Την επισκόπηση οργανωτικών θεμάτων.
- Τον καθορισμό των επιχειρηματικών προτεραιοτήτων.
- Τη λήψη επιχειρηματικών επενδυτικών αποφάσεων.
- Την επισκόπηση σημαντικών ευρημάτων ελέγχου και τον καθορισμό των κατάλληλων ενεργειών.
- Την ενημέρωση για τις εξελίξεις ή/και τις νέες κατευθύνσεις σε επίπεδο Ομίλου Vodafone.

Η Διευθύνουσα Επιτροπή (Executive Committee) της εταιρείας απαρτίζεται από 8 μέλη, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Διευθυντή Εμπορικού και Εξυπηρέτησης Πελατών, τον Οικονομικό Διευθυντή, την Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Διευθυντή Τεχνικής Διεύθυνσης, τον Εμπορικό Διευθυντή Καταναλωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, τον Εμπορικό Διευθυντή Εταιρικών Προϊόντων και Υπηρεσιών και τον Διευθυντή Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών. Συνεδριάζει 2 φορές μηνιαίως μετά το κλείσιμο του μήνα, όπου συζητούνται τα αποτελέσματα, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο πραγματοποιούνται έκτακτες συναντήσεις.

Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee)

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

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

Το Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee) της εταιρείας απαρτίζεται από 13 μέλη (τα 8 μέλη της Διευθύνουσας Επιτροπής, τη Νομική Σύμβουλο, τη Διευθύντρια Εταιρικών Σχέσεων, τον Διευθυντή Ρυθμιστικών Θεμάτων και Διασύνδεσης, τον Διευθυντή Στρατηγικής και τον Διευθυντή Προϊόντων και Υπηρεσιών). Συνεδριάζει 1 φορά το μήνα και συνολικά πραγματοποιούνται 12 συναντήσεις το χρόνο, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο συγκαλούνται έκτακτες συναντήσεις.

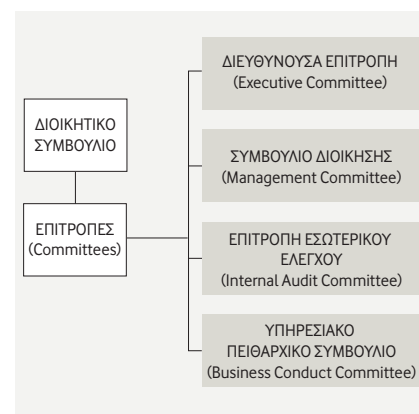
Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Audit Committee)

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

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

Η κύρια αποστολή της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου είναι η επιβοήθηση 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,
- της διευθέτησης θεμάτων που προκύπτουν από τον εσωτερικό έλεγχο μέσω της ανάλυσης και του ελέγχου των διοικητικών ενεργειών που αποσκοπούν στην κάλυψη κενών τα οποία διαπιστώνονται μέσω των ακόλουθων μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου: Key Controls Questionnaires, Entity Level Control Assessments, Policy Control Questionnaires, SOX, Risk Matrices.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εσωτερικού Ελέγχου, τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο, υποβάλλει αναφορά στο Δ.Σ. της εταιρείας σχετικά με το εν ισχύ σύστημα εσωτερικού ελέγχου, το σύστημα διαχείρισης κινδύνων, το επίπεδο συμμόρφωσης προς τις πολιτικές της εταιρείας και το βαθμό προόδου ως προς την διευθέτηση θεμάτων που προκύπτουν από τον εσωτερικό έλεγχο.

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο (Business Conduct Committee)

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

Θέσεις ανά φύλο

	Διοικητικό Συμβούλιο	Διευθύνουσα Επιτροπή	Συμβούλιο Διοίκησης	Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου	Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο
Άνδρες	5	7	10	βλ. σελ. 8	βλ. σελ. 8-9
Γυναίκες	0	1	3		
Σύνολο	5	8	13		

Εργασίας. Το Υπηρεσιακό Συμβούλιο απαρτίζεται από 3 μέλη, την Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Οικονομικό Διευθυντή και τον εκάστοτε Διευθυντή του τμήματος στο οποίο υπάγεται ο εργαζόμενος που εγκαλείται για πειθαρχικό παράπτωμα και συνεδριάζει όποτε κρίνεται απαραίτητο για την άσκηση της πειθαρχικής δικαιοδοσίας του. Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να γίνει ανάλυση σύστασης επιτροπής ανά φύλο και ηλικιακά.

Το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για τα κάτωθι θέματα:

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

υποβολή των πειθαρχικών ποινών για έγκριση και γνωστοποίηση της απόφασης για την επιβολή της πειθαρχικής ποινής στον παραβάτη εργαζόμενο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Αναλύουμε την επίδραση της λειτουργίας μας

Στη Vodafone, κάθε δύο χρόνια πραγματοποιούμε Ανάλυση Επικινδυνότητας με στόχο να εντοπίσουμε τους κινδύνους αλλά και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τη λειτουργία της εταιρείας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Συγκεκριμένα, αναλύονται οι ακόλουθες περιοχές Βιώσιμης Ανάπτυξης:

Υπεύθυνη Λειτουργία

1. Υπεύθυνη Ανάπτυξη Δικτύου
2. Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (EMF)
3. Περιεχόμενο Υπηρεσιών - Spamming
4. Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνιών
5. Υπεύθυνη Χρήση Κινητού Τηλεφώνου και Διαδικτύου
6. Υπεύθυνο Marketing
7. Προσβασιμότητα σε Προϊόντα και Υπηρεσίες για όλους
8. Προμηθευτές - Συνεργαζόμενες Εταιρείες
9. Εταιρική Διακυβέρνηση - Νομοθετική Συμμόρφωση
10. Εργασιακά θέματα
11. Υγεία και Ασφάλεια

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

12. Ενέργεια - Εκπομπές CO₂
13. Απορρίμματα

14. Ψυκτικά - Κατασβεστικά Συστήματα
15. Προϊόντα και υπηρεσίες
16. Νερό - Ηχορύπανση
17. Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

18. Αξιοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών με θετικό οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο

Η Ανάλυση Επικινδυνότητας περιλαμβάνει πέντε στάδια:

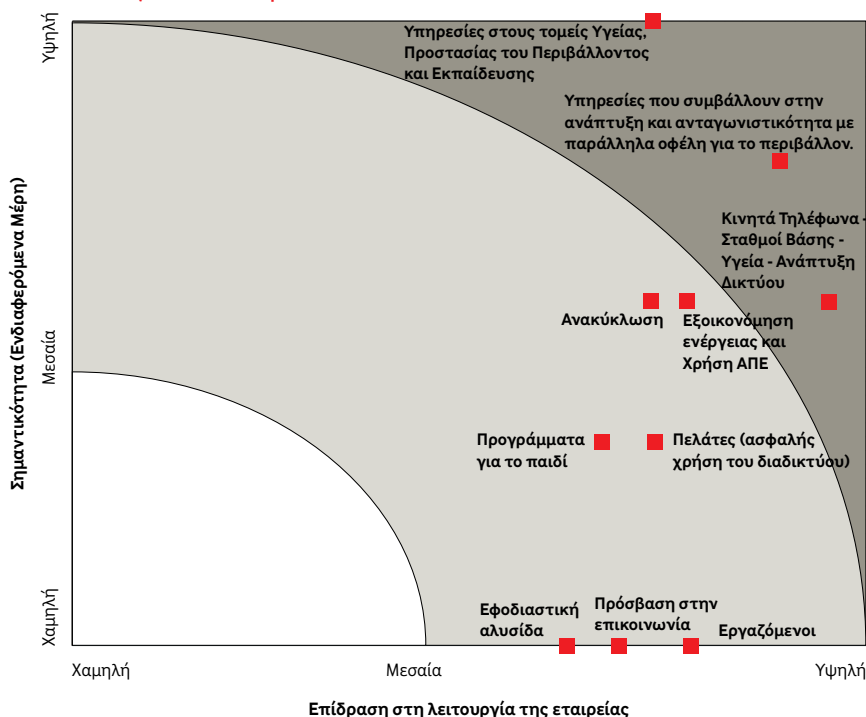
1. Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone
2. Μελέτη σχετικής νομοθεσίας, πολιτικών ή/και κωδίκων καλής πρακτικής τους οποίους έχει συνυπογράψει η Vodafone
3. Αξιολόγηση της σημασίας των αναγνωρισμένων επιπτώσεων με βάση την πιθανότητα εμφάνισης (κλίμακα 1-5) και την πιθανή επίπτωση αυτών (κλίμακα 1-5)
4. Ποσοτικοποίηση του κινδύνου
5. Καθορισμό προτεραιότητας και ορισμό στόχων στα προγράμματα που οφείλουμε να υλοποιήσουμε για τη μείωση του κινδύνου.

Αναγνωρίζουμε τις προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών μας

Για την αναγνώριση των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον, εφαρμόζουμε συγκεκριμένη μεθοδολογία που ενδυναμώνει το διάλογο και δημιουργεί το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και την ανταλλαγή απόψεων. Όσον αφορά σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, τα Ενδιαφερόμενα Μέρη που έχει αναγνωρίσει η εταιρεία είναι:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση – Τοπική Αυτοδιοίκηση – Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Δημοσιογράφοι
5. Ακαδημαϊκή Κοινότητα

Πίνακας Ουσιαδών Θεμάτων*



6. Επιχειρηματική Κοινότητα – Εταιρικοί Πελάτες
7. Τοπικές Κοινωνίες (βλ. σελ. 22)
8. Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης (βλ. σελ. 22)
9. Γονείς-Εκπαιδευτικοί (βλ. σελ. 30-32)

Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μελών

Για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε, επιδιώκουμε κάθε δύο χρόνια να προχωρούμε στη διεξαγωγή έρευνας, από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Η έρευνα διενεργείται σε τρία επίπεδα. Αρχικά, διενεργείται ποσοτική τηλεφωνική έρευνα, στη συνέχεια προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος (in depth interviews) και ομάδες συζήτησης (focus groups). Στη συγκεκριμένη έρευνα συμμετέχουν οι ακόλουθες κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών:

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

Το 2012-2013 πραγματοποιήθηκε η 4η έρευνα ενδιαφερομένων μερών. Κάποια κύρια αποτελέσματα αυτής ακολουθούν.

- Περισσότερα από 7 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone συμφωνούν με την αποστολή της επιχείρησης ως προς το συγκεκριμένο θέμα, ενώ ως προς τους τομείς δράσεις η Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας θεωρείται περισσότερο σημαντική από τους άλλους τομείς.

- Σχεδόν 6 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone θεωρούν ότι σε σύγκριση με 2-3 χρόνια πριν το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας έχει βελτιωθεί, ενώ σχεδόν 2 στους 10 υποστηρίζουν ότι έχει παραμείνει σταθερό. Στην τρέχουσα έρευνα η σταθερότητα συνδέεται με έννοιες θετικές για την εταιρεία όπως η συνέχεια, η συνέπεια, η σταθερότητα στην ποιότητα των υπηρεσιών και προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Περισσότερα από 6 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone θα μιλούσαν θετικά για το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας (είτε εάν τους ρωτούσαν, είτε αυθόρμητα), παρουσιάζοντας μια πτώση των 6 ποσοσטיαίων μονάδων από την έρευνα του 2010.
- Σχεδόν 9 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone απαντάει θετικά για το αν θα σύστηναν σε ένα τρίτο την εταιρεία λαμβάνοντας υπόψη το έργο της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης σε συνδυασμό με τον τομέα δραστηριοποίησής της.
- 8 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone εμπιστεύονται την εταιρεία. Εμπιστοσύνη που εξακολουθεί να σχετίζεται κυρίως με το βαθμό ικανοποίησής τους ως πελάτες από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα, όπως και με το αντιλαμβανόμενο κύρος της εταιρείας που συνδέεται εμμέσως με τη στρατηγική στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

* Ο Πίνακας απεικονίζει τα ουσιαστά θέματα επίδρασης που προέκυψαν από την Ανάλυση Επικινδυνότητας σε συνδυασμό με τη σημαντικότητα που αποδίδουν στα θέματα αυτά τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, βάσει επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της έρευνας Ενδιαφερόμενων Μελών.



Έρευνα ευρύ κοινού

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

Επίσης, αξιολογούμε το θετικό βαθμό αντίληψης των ενεργειών μας στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, με βάση ετήσιες έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητες εταιρείες στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το ετήσιο «Κοινωνικό Βαρόμετρο-Awareness & Social Behaviour Index (ASBI)» που διεξάγεται από τις εταιρείες MEDA Communication και VPRC, η Vodafone βρέθηκε στην 4η θέση στον σύνθετο δείκτη της υποστήριξης της ΕΚΕ στον οποίο συμμετέχουν οι εταιρείες που έχουν διερευνηθεί σε επίπεδο αναγνωρισιμότητας, δημοτικότητας, και διεισδυτικότητας για την ΕΚΕ.

Έρευνα Εργαζομένων

Τον Ιούλιο του 2009 πραγματοποιήσαμε για πρώτη φορά εσωτερική έρευνα, για τη μέτρηση της γνώσης, της αντίληψης, της συμμετοχής και της σημαντικότητας για τους εργαζόμενους των προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζουμε. Στην εσωτερική έρευνα οι εργαζόμενοι καλούνται να αξιολογήσουν τα σχετικά προγράμματα, να δηλώσουν τη συχνότητα συμμετοχής τους σε αυτά και να δηλώσουν την πρόθεσή τους για συμμετοχή σε νέα προγράμματα. Η έρευνα διεξήχθη για δεύτερη φορά το οικονομικό έτος 2010-2011 και με βάση τα αποτελέσματά της (διαθέσιμα στον Απολογισμό του έτους 2010-2011), είχαμε προχωρήσει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση:

- ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα περιβαλλοντικά

προγράμματα της εταιρείας (βλ. σελ. 55),

- προγράμματος εθελοντισμού με τη συμμετοχή των εργαζομένων (βλ. σελ. 67-68).

Στόχος 2012-2013

- Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.
- Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.

Αποτέλεσμα 2012-2013

- Διεξαγωγή έρευνας.
- Η έρευνα μεταφέρθηκε για το 2013-2014 λόγω διεξαγωγής άλλων εσωτερικών ενεργειών.

Ποσοστό επίτευξης

- 100%

2. -

Στόχος 2013-2015

- Διεξαγωγή της 5ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.
- Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.

Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στα Συστήματα Διαχείρισής μας

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

ISO 14001

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, για το σύνολο της λειτουργίας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ). Τον Οκτώβριο του 2012 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).

OHSAS 18001:2007

Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία που εφαρμόζουμε για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001 2007. Το 2012 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία της εταιρείας μας από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR0362212/C).

ISO 9001:2008

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από τον Μάρτιο του 1996. Από τον Ιούλιο του 2002, είναι πιστοποιημένο επίσης και το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουν τα καταστήματα Vodafone σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, μια πιστοποίηση πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα, καθώς ήταν η πρώτη αλυσίδα λιανικής που έλαβε αυτήν τη διάκριση. Μέσω αυτής της πιστοποίησης διασφαλίζουμε ότι όλα τα σημεία πώλησης, σε ολόκληρη τη χώρα, προσφέρουν το ίδιο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, ακολουθούν κοινές διαδικασίες και εφαρμόζουν πελατοκεντρικές πρακτικές. Το 2012, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR362212/A και PIR62212/B).

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025

Η Vodafone διαθέτει Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων (75MHz – 3GHz), διαπιστευμένο από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), κατά ISO/IEC 17025:2005, από το Μάρτιο του



2009 (Αρ. Διαπίστευσης: 533). Το Μάρτιο του 2012, η διαπίστευση του Εργαστηρίου επεκτάθηκε και σε μετρήσεις θορύβου στο περιβάλλον, ενώ το πεδίο ραδιοσυχνοτήτων επεκτάθηκε μέχρι τα 6GHz (Αρ. Διαπίστευσης 533-2). Το Φεβρουάριο του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ανανέωση της διαπίστευσης του Εργαστηρίου από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Αρ. Πιστοποιητικού: 533-3). Οι εν λόγω διαπιστεύσεις αποτελούν την αναγνώριση της επιστημονικής και αξιόπιστης εργασίας του Εργαστηρίου, καθώς και της εύρυθμης λειτουργίας του. Το Εργαστήριο είναι πλήρως εξοπλισμένο και επανδρωμένο με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο εκπνέει μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικού πεδίου ραδιοσυχνοτήτων και θορύβου στο περιβάλλον σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς οδηγίες και πρότυπα. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης καθιστά τις μετρήσεις του Εργαστηρίου πλήρως αξιόπιστες και έγκυρες. Η εγκυρότητα της διαδικασίας διαφυλάσσεται από τον ετήσιο έλεγχο που διενεργεί το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης στο Εργαστήριο.

ISO 27001: 2005

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

εταιρεία μας είτε αφορούν συνδρομητές μας είτε εργαζόμενους. Το 2012, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών, από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

ISO 22301:2012/ BS 25999-2:2007

Στη Vodafone, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζουμε στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υλοποίηση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας για την παροχή φωνητικών κλήσεων (2G & 3G), υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων, κινητών υπηρεσιών δεδομένων, υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου εταιρικών πελατών, καθώς και τη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999 από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/H). 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 2012, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης και η επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στη λειτουργία των ιδιόκτητων καταστημάτων από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance. Επιπρόσθετα, ολοκληρώθηκε η επιθεώρηση μετάβασης και η πιστοποίηση της εταιρείας με το νέο πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal security - Business continuity management systems) (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/K) που αντικαθιστά το πρότυπο BS 25999-2:2007 από τον ίδιο φορέα.

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. 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. Η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η δικάσιμος της οποίας δεν έχει ακόμη προσδιορισθεί. 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' αριθμ. 1237/2011 απόφασή του. Η εταιρεία άσκησε ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας αίτηση αναίρεσης κατά της απόφασης αυτής, η δικάσιμος της οποίας έχει προσδιορισθεί για τον Οκτώβριο του 2013.

Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

Εστιάζουμε στην συμμόρφωση με τις πολιτικές του Όμιλου

Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδα έχουμε δημιουργήσει μία δομή που παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές και πολιτικές του ομίλου. Η δομή που συμμετέχει στη συμμόρφωση αποτελείται από στελέχη που είναι σχετικά με τα πιστοποιημένα συστήματα της εταιρείας, καθώς και με τους επιχειρησιακούς κινδύνους που διέπουν τη λειτουργία της. Πραγματοποιείται ετήσια αναθεώρηση των κρίσιμων πολιτικών του Ομίλου και ενδεδειγμένοι έλεγχοι πώς η λειτουργία της Vodafone Ελλάδας είναι σύμφωνη με αυτές. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται μεγαλύτερη βεβαιότητα για το επίπεδο της συμμόρφωσης, καθώς και απτές και μετρήσιμες περιοχές προς βελτίωση. Η μεθοδολογία είναι κοινή μέσα στον Όμιλο, προσαρμοσμένη στους κινδύνους που εγκυμονεί για τον οργανισμό η μη συμμόρφωση με τις πολιτικές, ενώ η χρήση εξειδικευμένου προσωπικού εντός του οργανισμού για την αξιολόγηση διασφαλίζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και συνεπή εικόνα της συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση. Οι υπεύθυνοι των εταιρικών διεργασιών και πολιτικών αυτό-αξιολογούν το επίπεδο της συμμόρφωσής τους με τις πολιτικές του ομίλου σε ετήσια βάση.

► Στόχος 2013-2014

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

Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

- Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδα έχουμε δημιουργήσει τμήματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Το τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone συμμετέχει στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Vodafone.
- Για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, στη Vodafone έχουμε επίσης θεσπίσει τις ακόλουθες διατμηματικές επιτροπές:

- Επιτροπή και Ομάδα Ενέργειας και Περιβάλλοντος, υπεύθυνες για την εφαρμογή καλών περιβαλλοντικών πρακτικών
- Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου, υπεύθυνη για τη διαρκή παρακολούθηση θεμάτων περιεχομένου, μέρος του οποίου αφορά σε υπηρεσίες για ενήλικες, και διατίθεται μέσω κινητών τηλεφώνων. Παράλληλα, είναι υπεύθυνη για την επικύρωση και την εφαρμογή τοπικών πολιτικών και για την προσαρμογή των διεθνών σχετικών οδηγιών του Ομίλου Vodafone
- Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας, υπεύθυνη για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση σχετικών ζητημάτων και πιθανών αποκλίσεων από την ελληνική νομοθεσία και τις πολιτικές της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων
- Ανώτερη Οργανωτική Επιτροπή EMF (ηλεκτρομαγνητικά πεδία), υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών του Ομίλου Vodafone σε θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και ασφάλειας, και για τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία.

Αξιολογούμε την επίδοσή μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη

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

Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται δύο φορές ετησίως και τα αποτελέσματα συμπεριλαμβάνονται στο παρόν έντυπο. Το σύνολο των δεικτών που περιέχονται σε κάθε κατηγορία υπερβαίνει συνολικά τους 300. Σε ετήσια βάση ο αριθμός των δεικτών αυξάνεται, προκειμένου να καλύψει το συνεχώς διευρυνόμενο φάσμα Βιώσιμης Ανάπτυξης στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

Αξιολογούμε την αξιοπιστία των οικονομικών αποτελεσμάτων μας

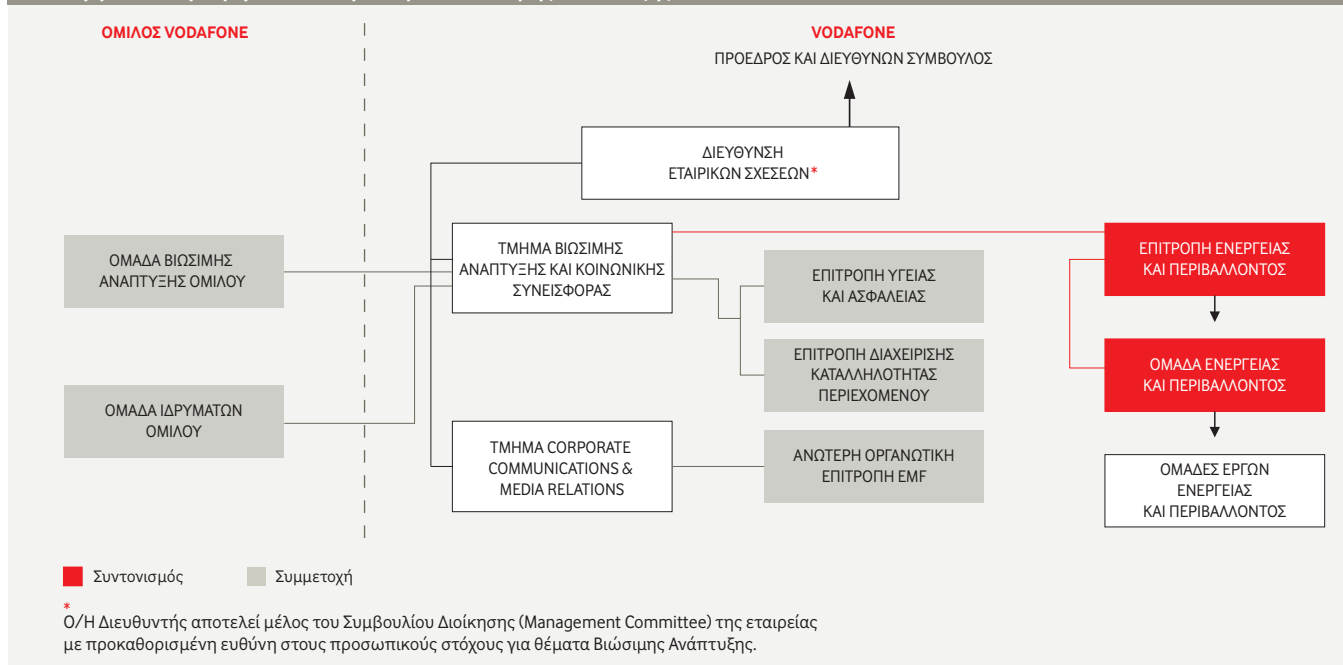
Η νομοθετική πράξη Sarbanes-Oxley αναπτύχθηκε και υιοθετήθηκε από την Αμερικανική Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, για να βελτιώσει την ποιότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων μέσω:

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

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

- δήλωση πιστοποίησης της επάρκειας των επιχειρηματικών διαδικασιών που οδηγούν

Οργανωτική δομή Vodafone για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης



γούν στη δημιουργία και αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων

- πίστοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων, μέσω αναλυτικών εσωτερικών ελέγχων και λειτουργικών διεργασιών
- διορθωτικούς σχεδιασμούς, μέτρα και ενέργειες επί των αποτελεσμάτων.

Στη Vodafone, από το 2004-2005, ξεκινήσαμε την υλοποίηση της παραγράφου 404, καταγράφοντας και αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών μηχανισμών διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων και των κύριων διεργασιών και συναλλαγών που οδηγούν στη δημιουργία οικονομικών αποτελεσμάτων.

Στόχος 2012-2013

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

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

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

Ποσοστό επίτευξης

- 100%
- 100%

► Στόχος 2013-2014

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

Διασφαλίζουμε την Επιχειρησιακή Συνέχεια

Από το 1997, λειτουργεί Τμήμα Επιχειρησιακής Συνέχειας, με αντικείμενο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των κρίσιμων υπηρεσιών και διεργασιών της, εξασφαλίζοντας την παροχή υψηλού επιπέδου και ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες της, συμβάλλοντας επίσης στην προστασία του κύρους

και της δημόσιας εικόνας της. Το 2012 ο σχεδιασμός Επιχειρησιακής Συνέχειας εστίασε στα παρακάτω:

- στη βελτιστοποίηση των υπάρχοντων πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας
- στις δοκιμές των υφιστάμενων πλάνων επιχειρησιακής συνέχειας
- στη συνεχή συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999-2:2007 (βλ. σελ. 12)
- στη μετάβαση στο νέο πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal security - Business continuity management systems) που αντικαθιστά το πρότυπο BS 25999-2:2007
- στην παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης στους εργαζομένους.

Στόχος 2012-2013

1. Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999-2:2007.
2. Συνεχής ανανέωση του Vodafone Security Portal για την ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Επιτυχής επιτήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999-2:2007 και επιτυχής μετάβαση στο νέο πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal security - Business continuity management systems) με επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα ιδιόκτητα καταστήματα της Vodafone.
2. Συνεχής ανανέωση του Vodafone Security Portal και εκπαιδευτικά προγράμματα στις Διευθύνσεις Technology και IT.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%

► Στόχος 2013-2014

Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012.

Εναρμονιζόμαστε με τη νέα νομοθεσία περί δωροδοκίας

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

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

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

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

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

- Συστηματική ενημέρωση (μέσω σεμιναρίων, παρουσιάσεων και προγράμματος e-learning) των μελών της διοίκησης και εργαζομένων, σχετικά με τις απαιτήσεις των νόμων, τους τρόπους αντιμετώπισης δύσκολων 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 ως αποτέλεσμα αξιολόγησης με βάση τις κατευθύνσεις του Ομίλου Vodafone και την δυνατότητα ενημέρωσης και αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας σε συγκεκριμένο email μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 33)
- Διαδικασία αναφοράς περιπτώσεων δωροδοκίας (ανώνυμα ή επώνυμα) από τους εργαζομένους της εταιρείας μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 33)
- Συστηματική γραπτή επιβεβαίωση από όλη τη Διοίκηση της εταιρείας για την μη ύπαρξη περιστατικών δωροδοκίας.
- Διενέργεια αξιολόγησης κινδύνων (risk assessments) σε ετήσια βάση, προκειμένου να εντοπιστούν οι περιοχές υψηλού ρίσκου και να αποτυπωθούν συγκεκριμένες βελτιωτικές ενέργειες.

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

Διεξάγουμε εσωτερικές επιθεωρήσεις της λειτουργίας μας

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

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

Το ετήσιο πλάνο ελέγχων δημιουργείται με βάση την εκτιμώμενη έκθεση της εταιρείας σε

1. Εταιρικό περιοδικό για τους εργαζομένους
2. Έντυπη καταχώριση για το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων

1.



2.



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

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

Ανταλλάσσουμε παραδείγματα καλής πρακτικής

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

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

Στόχος 2012-2013

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Συνεργαζόμαστε με την ακαδημαϊκή κοινότητα

Προκειμένου να ενημερωνόμαστε για τις νέες τάσεις που συνεχώς εμφανίζονται στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας, συνεργαζόμαστε με την ακαδημαϊκή κοινότητα. Ανταποκρινόμαστε σε φοιτητές πανεπιστημικών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που μας ζητούν πληροφόρηση για τη λειτουργία και τις διαδικασίες μας, στο πλαίσιο των ακαδημαϊκών τους υποχρεώσεων.

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Αναπόκριση σε 25 ερωτηματολόγια φοιτητών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

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

- ▮ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- ▮ Global e-Sustainability Initiative (GeSI)
- ▮ CSR Europe

Αντίστοιχα, στην Ελλάδα αποτελούμε μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ. Επίσης, η Vodafone είναι ιδρυτικό μέλος του Συμβουλίου του Συνδέσμου Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, το οποίο συμμετέχει στο περιφερειακό δίκτυο του World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Τέλος, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλά-

δος, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στους δείκτες Dow Jones Sustainability Index και FTSE4Good Index. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά στους παραπάνω οργανισμούς, όπως για παράδειγμα ημερομηνίες έναρξης συμμετοχής, παρακαλούμε επισκεφτείτε τους σχετικούς ιστοτόπους τους.

Μεταδίδουμε τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στη Vodafone ξεκινήσαμε, τον Μάρτιο του 2007, την πρώτη ολοκληρωμένη καμπάνια έντυπων καταχωρίσεων στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Παράλληλα, το 2006, δημιουργήσαμε το 1256, έναν τετραψήφιο αριθμό στον οποίον οι συνδρομητές (πελάτες συμβολαίου και χρήστες καρτοκινητής) μπορούν να αποστείλουν γραπτό μήνυμα (SMS), χωρίς χρέωση, ζητώντας πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Οι συνδρομητές της εταιρείας λαμβάνουν απάντηση πάλι μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και, σε περιπτώσεις όπου το ερώτημα απαιτεί αναλυτικότερη απάντηση, τότε αποστέλλεται πληροφοριακό υλικό στον συνδρομητή.

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

- ▮ 7 Ιουνίου 2012: 10ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, από το Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο
- ▮ 17 Οκτωβρίου 2012: Ημερίδα «Νέες Τεχνολογίες Επικοινωνιών – Νέες Υπηρεσίες» από το Μουσείο Επιστημών και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών
- ▮ 6 Νοεμβρίου 2012: Ημερίδα «Σπουδά-ζω χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο» από το Μουσείο Επιστημών και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών
- ▮ 20 Νοεμβρίου 2012: Bravo 2012 «Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη» από το Quality Net Foundation

1. Λογότυπο Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ
2. Λογότυπο Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής
3. Παρουσίαση της κας Ν. Ζευγώλη, Υπεύθυνη Τμήματος Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κοινωνικής Συνεισφοράς στο 10ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, από το Ελληνο - Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο



Εταιρικό περιοδικό για τους εργαζομένους

- 7 Φεβρουαρίου 2013: 2ο συνέδριο με θέμα την ασφάλεια στο διαδίκτυο από την Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

Στο εσωτερικό περιβάλλον, το οποίο θεωρούμε εξίσου σημαντικό, προχωρήσαμε στις ακόλουθες ενέργειες προκειμένου για την ουσιαστική ενημέρωση των εργαζομένων μας, σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουμε στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο σχεδιασμός των ενεργειών έχει στόχο τη διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Εργαζομένων που διενεργείται σε ετήσια βάση για τη μέτρηση της γνώσης, της αντίληψης, της συμμετοχής και της σημαντικότητας για τους εργαζομένους των προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

- δημοσίευση 29 άρθρων και 2 καταχωρίσεων στο εταιρικό περιοδικό joy
- παρουσίαση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων μας, των τάσεων που επικρατούν σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς και καλών πρακτικών από άλλους οργανισμούς, στο εσωτερικό διαδίκτυο (Global Intranet) της εταιρείας
- διάθεση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το 2011-2012 σε ηλεκτρονική μορφή
- ανάρτηση ηλεκτρονικών κινούμενων καρτών (flash banners) στο εσωτερικό διαδίκτυο (Global Intranet) της εταιρείας και υπενθυμιστικές ενημερώσεις στο joy, με μηνύματα για την εξοικονόμηση ενέργειας και την ανακύκλωση στο γραφείο ή/και στο σπίτι
- ανάρτηση νέων για όλα τα προγράμματα της εταιρείας στον ημερήσιο ηλεκτρονικό

ενημερωτικό πίνακα (Bulletin Board) της εταιρείας

- ανάρτηση μηνύματος για εξοικονόμηση ενέργειας στην οθόνη αναγνώρισης χρήστη (login screen)
- ειδική σήμανση στους θερμοστάτες των κτιρίων με μήνυμα για τη σωστή ρύθμιση της θερμοκρασίας, ανάλογα με την εποχή
- ειδική σήμανση στις εξωτερικές πόρτες των κτιρίων με μήνυμα για τη λειτουργία των κλιματιστικών μονάδων στο εσωτερικό του κτιρίου
- διοργάνωση εβδομάδας ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων για τους εργαζομένους
- αναδιαμόρφωση των σημείων ανακύκλωσης σε όλα τα κτίρια της εταιρείας
- διοργάνωση ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της εταιρείας
- αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων, μέσω της εξατομικευμένης ηλεκτρονικής ενημέρωσης της εταιρείας (email-to-all).

Στόχος 2012-2013

1. Συνέχιση καμπάνιας για την «Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων» και την «Ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο».
2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Συνέχιση καμπάνιας (έντυπη καταχώριση και flash banners).
2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%



Υπεύθυνη Λειτουργία

Στη Vodafone στην Ελλάδα, παράλληλα με την επίτευξη των εμπορικών μας στόχων, λαμβάνουμε υπόψη τον αντίκτυπο της λειτουργίας μας στο ευρύτερο σύνολο και προχωράμε σε αντίστοιχες δράσεις με μετρήσιμα αποτελέσματα. Θεωρούμε ότι αποτελεί υποχρέωση της εταιρείας, ανάλογα με το εύρος των δραστηριοτήτων της –χωρίς αυτό να μεταφράζεται απαραίτητα σε οικονομική δαπάνη– να μειώσει την αρνητική επίδρασή της και να ενισχύσει αντίστοιχα τη θετική επίδρασή της στον κόσμο γύρω μας.

Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

Αναπτύσσουμε υπεύθυνα το δίκτυό μας

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

Η λειτουργία της κινητής επικοινωνίας στηρίζεται σε ένα δίκτυο Σταθμών Βάσης που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση και τη λήψη φωνής (συνομιλία), κειμένων (γραπτά μηνύματα) και δεδομένων (φωτογραφίες, μουσική, βίντεο, κ.λπ.). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών που διενεργήθηκε το 2009, ένα από τα κύρια θέματα που προέκυψαν, αφορά στον τρόπο με τον οποίον οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας αναπτύσσουν το δίκτυό τους.

Πρόσθετα στις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής νομοθεσίας, ο Όμιλος Vodafone έχει αναπτύξει συγκεκριμένη πολιτική και οδηγίες εφαρμογής για την Ανάπτυξη Δικτύου, που ορίζουν τον τρόπο διαχείρισης και υλοποίησης των παρακάτω θεμάτων:

- ▢ εκπομπές ραδιοκυμάτων
- ▢ περιβαλλοντικές επιπτώσεις
- ▢ σχεδιασμός και επιλογή θέσεων δικτύου
- ▢ επικοινωνία με εκπροσώπους της Τοπικής

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

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

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. πίνακα παραπάνω).

Ειδικότερα στην Ελλάδα έχουν ενσωματωθεί επιπλέον παράγοντες ασφαλείας στα όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση εγκατάστασης Σταθμού Βάσης σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων από την περίμετρο κτιριακών εγκαταστάσεων βρεφο-

νηπιακών σταθμών, σχολείων, γηροκομείων και νοσοκομείων, τα όρια της Ελλάδος έχουν τεθεί στο 60% αυτών της σύστασης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ σε όλες τις άλλες περιπτώσεις είναι στο 70%.

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



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

Περιφέρεια	Μέση αντιπροσωπευτική τιμή Πυκνότητας ισχύος [W/m ²]
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,0631
ΑΝ. ΜΑΚ & ΘΡΑΚΗΣ	0,0615
ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0622
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,0314
Κ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0635
ΚΡΗΤΗΣ	0,0537
Ν. ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0653
ΠΕΛΟΠΟΝΗΣΟΥ	0,0834
Ι. ΝΗΣΩΝ	0,0092
Δ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0595
Β. ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0529

την ΕΕΑΕ. Το 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 30 μετρήσεις.

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

Επιπλέον, τα κινητά τηλέφωνα που πωλούνται από τα καταστήματα Vodafone συμμορφώνονται με τις Οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) για τον περιορισμό της έκθεσης των ανθρώπων σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Παράλληλα, υλοποιούμε ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα ενημέρωσης των ενδιαφερομένων μερών και των πολιτών σχετικά με θέματα που προκύπτουν από τη λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας.

Στόχος 2012-2013

1. Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.
2. Προώθηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Τον Οκτώβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε ημερίδα με θέμα «Κινητή Τηλεφωνία - Εκπομπές ραδιοκυμάτων και έρευνα». Στην ημερίδα συμμετείχαν εργαζόμενοι των Διευθύνσεων Ανάπτυξης Δικτύου και Εταιρικών Σχέσεων, καθώς και συνεργάτες της Vodafone.
2. Είναι σε εξέλιξη η αξιολόγηση της προώθησης του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone σε όλους τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της εταιρείας.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 0%

► Στόχος 2013-2014

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

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

Στη Vodafone εφαρμόζουμε πολιτική για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνοτήτων, η οποία αναφέρεται σε ενδεχόμενους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού από την έκθεσή τους σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων. Η πολιτική καλύπτει όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός Σταθμού Βάσης και των τερματικών συσκευών, από την προμήθεια μέχρι τη λειτουργία και τη συντήρησή τους, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού.

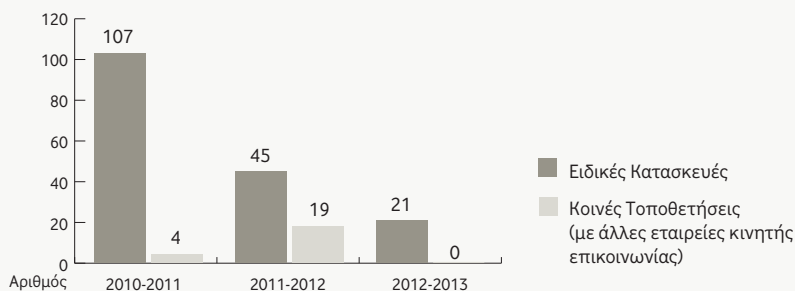
Μέτρηση έκθεσης σε πεδία ραδιοσυχνοτήτων που προκύπτουν από εξαρτήματα δίπλα στο σώμα

Η Vodafone απαιτεί από τους κατασκευαστές των τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της, να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης (SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50360 και IEC 62209-1. Επιπλέον, στη Vodafone καινοτομούμε απαιτώντας από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το νέο διεθνές πρωτόκολλο IEC 62209-2/ το οποίο δημοσιεύτηκε το 2010 και αφορά σε χρήση των τερματικών συσκευών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνος με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα και οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια.

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



Ετήσιες ειδικές κατασκευές - Κοινές τοποθετήσεις



Οπτική όχληση

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

- ▮ αναπτύσσουμε εναλλακτικούς τρόπους ενσωμάτωσης των Σταθμών Βάσης στο υφιστάμενο δομημένο περιβάλλον, ώστε να αποφύγουμε την προσβολή της αισθητικής του χώρου
- ▮ δημιουργούμε ειδικές εγκαταστάσεις, σε ήδη υπάρχοντα κτίρια, και πραγματοποιούμε κοινές τοποθετήσεις Σταθμών με άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας. Το 2012-2013 ο αριθμός των ειδικών κατασκευών έφτασε τις 21 ειδικές κατασκευές, ενώ δεν έγιναν κοινές τοποθετήσεις.
- ▮ τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεων τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

Συμμόρφωση στις Περιβαλλοντικές διατάξεις

Στη Vodafone εκπονούμε τις απαραίτητες και καθορισμένες από τη σχετική νομοθεσία περιβαλλοντικές μελέτες για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Σταθμός Βάσης, εκπονούμε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) ή συντάσσουμε και υποβάλλουμε Δηλώσεις Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ). Παρ' όλα αυτά, σε 2 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία, της τάξης των 4.500 ευρώ, λόγω έλλειψης κατάλληλων μελετών. Τροχοπέδη για την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας και την απρόσκοπτη επικοινωνία των χρηστών αποτελούσε μέχρι τον Ιούνιο του 2012 ο πολύπλοκος, γραφειοκρατικός και χρονοβόρος χαρακτήρας της διαδικασίας για την αδειοδότηση και την εγκατάσταση των Σταθμών Βάσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι με την έκδοση αδειών ασχολούνταν έως και 15 διαφορετικές υπηρεσίες, ενώ ο συνολικός χρόνος για την ολοκλήρωση της έκδοσης των απαιτούμενων αδειών για ένα Σταθμό Βάσης μπορεί να έφτανε και τα 3 χρόνια. Το νέο νομοθετικό καθεστώς που διαμορφώθηκε τον Ιούνιο του 2012 συντομεύει τη διαδικασία υλοποίησης κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Η νέα διαδικασία

ορίζει ως κομβικό σημείο εξυπηρέτησης την ΕΕΤΤ, η οποία επιτρέπει τη κατασκευή νέας 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 λειτουργούν νόμιμα υπό προϋποθέσεις και τίθεται προθεσμία 24 μηνών για την ολοκλήρωση της αδειοδότησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένας από τους σημαντικότερους στόχους του νέου νομοθετικού καθεστώτος είναι η συντόμευση της διαδικασίας αδειοδότησης. Οι αρμόδιοι φορείς έχουν εκδώσει Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων (ΕΠΟ) για το 60% των μελετών που έχουν κατατεθεί από την εταιρεία, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η μεταφορά των εκκρεμών εγκρίσεων σε καθεστώς υποβολής Δηλώσεων Υπαγωγής σε ΠΠΔ - όπου προβλέπεται - σύμφωνα με το νέο νομοθετικό καθεστώς, προκειμένου να επιταχυνθεί η αδειοδότηση των Σταθμών.

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

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

Συγκεκριμένα:

- ▮ το 67% των ερωτηθέντων δε γνωρίζει ότι για να λειτουργήσει το κινητό τηλέφωνο χρειάζεται μια κεραία σε κοντινή απόσταση
- ▮ το 79% των ερωτηθέντων δεν ανησυχεί εξαιτίας προσωπικής εμπειρίας, αλλά από πληροφορίες σχετικά με θέματα υγείας

1. Κινητός Σταθμός Μέτρησης «ΕΡΜΗΣ»

2. Ενημερωτικό έντυπο για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ»



- το 60% των ερωτηθέντων ζητά περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία των κινητών τηλεφώνων και των κεραίων.

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

Ενημέρωση του κοινού

- Το 2012-2013 προχωρήσαμε στην ανανέωση του εντύπου «Το μήλον της έριδος. Τεχνολογία, κεραίες, κινητά τηλέφωνα, υγεία». Κατά την ίδια χρονική περίοδο διαθέσαμε περισσότερα από 20.000 έντυπα μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρχές της χώρας, φορείς, στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σε εργαζόμενους της εταιρείας μας στο πλαίσιο εκπαιδύσεων, καθώς και στο Μουσείο Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών. Το έντυπο αυτό, εξηγεί σε κατανοητή γλώσσα θέματα όπως, για παράδειγμα, πώς λειτουργούν τα κινητά τηλέφωνα, γιατί χρειαζόμαστε κεραίες, το παγκόσμιο και εθνικό πλαίσιο λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας και τις θέσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και άλλων διεθνών έγκριτων φορέων για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας, υγείας. Παράλληλα, περιλαμβάνει παραπομπές, βιβλιογραφία και πηγές ενημέρωσης για τον αναγνώστη που αναζητά πρόσθετη επιστημονική ενημέρωση.
- Το 2012-2013 ανανέωσαμε στον ιστότοπο vodafone.gr την ενότητα με τίτλο «Κεραίες, κινητά τηλέφωνα, τεχνολογία και υγεία», όπως επίσης και στο εσωτερικό διαδίκτυο (Global Intranet). Συνεχίσαμε να παρέχουμε στους εργαζόμενους της εταιρείας το e-learning πρόγραμμα «Κινητά τηλέφωνα,

Κεραίες και Υγεία» («Mobile Phones, Masts and Health»). Το πρόγραμμα δίνει τεχνικά σωστές και επιστημονικά τεκμηριωμένες πληροφορίες για όλα τα θέματα για τα οποία πρέπει να έχουμε σωστή και τεκμηριωμένη πληροφόρηση ώστε να ανταποκρινόμαστε σωστά στα αιτήματα που δεχόμαστε για ενημέρωση. Το πρόγραμμα είναι διαθέσιμο στο εσωτερικό διαδίκτυο (Global Intranet).

- Το 2012-2013 συνεχίσαμε να διαθέτουμε το NetPolis, το πρώτο διαδικτυακό παιχνίδι στην Ελλάδα για την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας. Το NetPolis αναπτύχθηκε υπό την επιστημονική επίβλεψη του Δρ. Θεόδωρου Σαμαρά, Επίκουρου Καθηγητή του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Οι παίκτες, μέσω του ιστότοπου <http://www.netpolisgame.gr>, «χτίζουν» το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της NetPolis ακολουθώντας τις τεχνικές παραμέτρους, αλλά και τους βασικούς κανόνες της ελληνικής νομοθεσίας για την ανάπτυξη των δικτύων.

Διάλογος με τις τοπικές κοινωνίες

Πραγματοποιήσαμε περισσότερες από 475 ενημερωτικές συναντήσεις με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των Πανελλαδικών και Περιφερειακών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

Επικοινωνία θεμάτων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

Ενημέρωση και υποστήριξη ιδιοκτητών χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης

Οι ιδιοκτήτες των χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας είναι σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη και διατήρηση του δικτύου μας. Το τηλεφωνικό κέντρο το οποίο δημιουργήσαμε για την εξυπηρέτηση των ιδιοκτητών και λειτουργεί επιτυχώς από το 2008, δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων αυτών, τα οποία είτε επιδέχονται άμεση επίλυση είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα.

Συγκεκριμένα, το 2012-2013, το τηλεφωνικό κέντρο και συνολικά το τμήμα διατήρησης δικτύου της εταιρείας δέχθηκε περισσότερες από 17.000 κλήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού κλήσεων που πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης, απευθείας προς εργαζόμενους της εταιρείας. Σχεδόν το σύνολο των θεμάτων που προκύπτουν επιλύονται, ενώ οι μέσοι χρόνοι επίλυσης των θεμάτων είναι:

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

Το τηλεφωνικό κέντρο συμβάλλει αφενός στη διατήρηση ενός κλίματος συνεργασίας με τους ιδιοκτήτες και συνεργάτες μας και αξιοπιστίας απέναντί τους και αφετέρου στην έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που ανακύπτουν, με απώτερο στόχο την απρόσκοπτη παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας. Στόχος μας

1. Ενημερωτικό stand «ΕΡΜΗΣ» στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη
2. Σταθμός μέτρησης «ΕΡΜΗΣ» στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη
3. Ενημερωτικό πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ»



είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των ιδιοκτητών Σταθμών Βάσης, μέσα από την περαιτέρω ανάπτυξη του τηλεφωνικού κέντρου, ώστε να διαχειρίζεται ολοένα και μεγαλύτερο όγκο θεμάτων.

Στηρίζουμε πρωτοποριακά ενημερωτικά προγράμματα Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων

Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας «ΕΡΜΗΣ»

Το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» είναι ένα σύστημα 24ωρης μέτρησης και ελέγχου της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνοτήτων στο περιβάλλον από διάφορες πηγές, όπως κεραίες ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών, κεραίες κινητής τηλεφωνίας, ραντάρ. Το πρόγραμμα αποτελεί ερευνητικό έργο του Εργαστηρίου Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Για την ενδυνάμωση του προγράμματος σε θέματα τεχνολογίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα φορέων για εγκατάσταση μετρητικών σταθμών, το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» συνεργάζεται και με το Εργαστήριο Διαδικτύου και Συστημάτων Τηλεπικοινωνιών, Υπηρεσιών και Ασφάλειας του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά. Το Πανεπιστήμιο Πειραιά συνεργάζεται με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, τα οποία έχουν τη συνολική διαχείριση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Ο τεχνικός εξοπλισμός του προγράμματος διατίθεται από τη Vodafone στα πανεπιστημιακά ιδρύματα για την υλοποίηση του προγράμματος.

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα

των μετρήσεων στον ιστότοπο του προγράμματος www.hermes-program.gr. Στον ιστότοπο μπορεί κάποιος να αναζητήσει, εκτός από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, τις θέσεις των διεθνών οργανισμών και την ελληνική νομοθεσία, πηγές για περαιτέρω πληροφόρηση, καθώς και μια ενότητα διαδραστικής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning). Η λειτουργία του προγράμματος ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2002.

Το 2012-2013 το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 2 νέα σημεία με αποτέλεσμα να λειτουργούν 124 σταθμοί μέτρησης σε 13 Περιφέρειες της χώρας. Σταθμός μέτρησης του προγράμματος, καθώς και ενημερωτικό περίπτερο, λειτουργούν, με την υποστήριξη της Vodafone, στο Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας στη Θεσσαλονίκη. Στο πλαίσιο του προγράμματος λειτουργεί η υπηρεσία SMS ΕΡΜΗΣ, μέσω της οποίας οι συνδρομητές της Vodafone, και κυρίως εκείνοι που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, μπορούν να ενημερώνονται με γραπτό μήνυμα (SMS) χωρίς χρέωση στο κινητό τους τηλέφωνο για τα επίπεδα της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στις περιοχές που λειτουργούν σταθμοί του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Τον Απρίλιο του 2008 ξεκίνησε να λειτουργεί από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης η υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» (Mobile HERMES), που μετρά και καταγράφει την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία κατά μήκος βασικών οδών μέσα στην πόλη. Το 2012-2013, ο «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» διενήργησε μετρήσεις στο Δήμο Ιωαννινών του Νομού Ιωαννίνων και στο Δήμο Παλαιού Φαλήρου της Περιφέρειας Αττικής.

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

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

Ενημερωτικό Πρόγραμμα για την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία «ΕΝΗΓΜΑ»

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

Νοέμβριο του 2006. Η Vodafone υποστηρίζει το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ».

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

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

Κατά το 2012-2013 διοργανώθηκαν 5 ενημερωτικά σεμινάρια και 3 ημερίδες για μέλη των Ιατρικών Συλλόγων, επιστήμονες αγωγής υγείας και Ιατρικές Σχολές. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν περισσότερα από 380 άτομα. Ταυτόχρονα το πρόγραμμα είχε παρουσία σε 8 Ιατρικά Συνέδρια με ενημερωτικό περίπτερο και διανομή έντυπου υλικού. Στο πλαίσιο του προγράμματος διανεμήθηκαν περισσότερα από 4.200 ενημερωτικά έντυπα.

Στόχος 2012-2013

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος

«ΕΡΜΗΣ» σε 5 νέα σημεία.

2. Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των Πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».
3. Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 6 νέες περιοχές.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία.
2. Δεν υπήρξε αίτημα για διεξαγωγή ενημερωτικής ενέργειας για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» Διεξαγωγή 5 ενημερωτικών σεμιναρίων και 3 ημερίδων για το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ».
3. Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές.

Ποσοστό επίτευξης

1. 40%
2. 50%
3. 33%

► Στόχος 2013-2014

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

Πελάτες

Εφαρμόζουμε πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας της λειτουργίας μας

Ο Όμιλος Vodafone ήδη από το 2004 έχει αναπτύξει ένα εγχειρίδιο οδηγιών υπεύθυνου marketing, το οποίο ανανέωσε τον Ιούνιο του 2012. Στόχος των οδηγιών αυτών είναι ο ορισμός προτύπων διαφημιστικής προβολής και ενεργειών υπεύθυνου marketing, ώστε το επικοινωνιακό υλικό marketing της Vodafone να είναι νόμιμο, πρόπον, δίκαιο, ειλικρινές, να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, αλλά και να σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, 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 τους.
- Να επικοινωνούμε χωρίς κρυφές χρεώσεις, με στόχο την παροχή διαφανούς πληροφόρησης προς τους πελάτες μας.
- Να επικοινωνούμε απλά και ξεκάθαρα, με στόχο την κατανόηση των μηνυμάτων μας από το σύνολο των καταναλωτών.

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

- δημιουργία και ανανέωση τιμοκαταλόγων με αναλυτικές χρεώσεις και διάθεση αυτών από τα κανάλια πωλήσεων
- επικοινωνία των χρεώσεων στον ιστότοπο της εταιρείας και ανανέωση αυτών σε κάθε αλλαγή τους



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

Στόχος 2012-2013

Ανασκόπηση του εγχειριδίου οδηγιών υπεύθυνου marketing.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Εκδόθηκαν ανανεωμένες οδηγίες από τον Όμιλο Vodafone.
2. Διενέργεια ελέγχου του υλικού marketing της Vodafone Ελλάδας για τη συμβατότητά του με τις νέες οδηγίες, κατά τον οποίο δεν παρατηρήθηκε μη συμμόρφωση.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις ανανεωμένες οδηγίες.

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

Στη Vodafone δεσμευόμαστε να είμαστε δίπλα στους καταναλωτές, να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους και να ανταποκρινόμαστε σε αυτές, προσφέροντας αξιόπιστα προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Πρωταρχικό μας μέλημα είναι η βέλτιστη εξυπηρέτηση και προστασία των συνδρομητών μας. Η διαπίστωση ότι η πρόοδος της τεχνολογίας μπορεί να κάνει τη ζωή των ανθρώπων καλύτερη, αλλά συχνά η τεχνολογία και οι ανθρώπινες ανάγκες δεν συγχρονίζονται, μας έδωσε την

έμπνευση. Ο ρόλος μας λοιπόν είναι να εναρμονίσουμε την τεχνολογική πρόοδο με τις πραγματικές ανθρώπινες ανάγκες. Έτσι προέκυψε, το 2011-2012, το «Συνέχισε...» (πραγματοποίησε την ανάγκη σου/το στόχο σου). Είμαστε εδώ κάθε φορά που μας χρειάζεσαι, σε μια προσπάθεια να απεικονίσουμε πραγματικές ανθρώπινες ανάγκες και τον τρόπο που τις υποστηρίζουμε.

Έλεγχος κόστους

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

- ▮ Η υπηρεσία ενεργοποιείται αυτόματα και δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές συμβολαίου, καρτοκινητής και των επαγγελματιών προγραμμάτων «Ευέλικτα και Απεριόριστα». Οι συγκεκριμένοι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS), μόλις φτάνουν στο 80% της χρήσης του χρόνου ομιλίας ή του mobile internet που απομένει στο πρόγραμμά τους.
- ▮ Μέσα από τη σελίδα τους vodafone.gr/MyVmb, όλοι οι συνδρομητές Vodafone Mobile Broadband, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επαγγελματίες, λαμβάνουν ενημερωτικό γραπτό μήνυμα (SMS) όταν φτάνουν τόσο στο 80% όσο και στο 100% της χρήσης τους. Ακόμα κι αν κάποιο μήνα ξεπεράσουν το πρόγραμμά τους έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ένα έξτρα οικονομικό πακέτο, έχοντας έτσι ακόμη καλύτερο έλεγχο του κόστους.
- ▮ Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, μπορούν οποιαδήποτε στιγμή να καλούν ή να στέλνουν κενό γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1284, χωρίς χρέωση, για να ενημερώνονται για τον υπολειπόμε-

νο χρόνο ομιλίας/SMS ή τη χρήση mobile internet στο κινητό τους. Αντίστοιχα, οι συνδρομητές μπορούν οποιαδήποτε στιγμή να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του προγράμματος συμβολαίου Vodafone Mobile Broadband στο laptop ή το tablet τους, μέσω της σελίδας vodafone.gr/myymb.

- ▮ Συγκεκριμένα για τους συνδρομητές καρτοκινητής, οποιαδήποτε στιγμή μπορούν να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο, είτε με δωρεάν κλήση στο 1252, είτε στέλνοντας δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) με το γράμμα «Υ» στο 1252.
- ▮ Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» είναι επίσης διαθέσιμη και για τους συνδρομητές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό, εφόσον έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν τη χρήση του mobile internet προγράμματός τους στο κινητό, στο laptop και στο tablet, αλλά και με δωρεάν ενημερωτικό γραπτό μήνυμα (SMS) στο 80% και στο 100% του προγράμματος τους.
- ▮ Επίσης, όλοι οι ιδιώτες συνδρομητές συμβολαίου, καθώς και όλοι οι συνδρομητές επαγγελματιών προγραμμάτων «Ευέλικτα και Απεριόριστα» ενημερώνονται αυτόματα και δωρεάν με γραπτό μήνυμα (SMS), την ημέρα που ανανεώνεται ο χρόνος ομιλίας και τα γραπτά μηνύματα (SMS) που έχουν στο πρόγραμμά τους.

Έλεγχος χρήσης

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

Επιπλέον, η εφαρμογή My Vodafone παρέχει στο smartphone των συνδρομητών, πληροφορίες του λογαριασμού τους. Ειδικότερα, για τους συνδρομητές της καρτοκινητής, παρέχεται η δυνατότητα ενεργοποίησης πακέτων, ανανέωσης χρόνου ομιλίας μέσω κάρτας ανανέωσης, επέκτασης υπολοίπου και Vodafone Sharing. Στο Vodafone My Account, εκτός από τον Έλεγχο Χρήσης, οι συνδρομητές βρίσκουν ολοκληρωμένη ενημέρωση σχετικά με το λογαριασμό τους καθώς και ανάλυση κλήσεων, ενώ τους δίνεται επίσης η δυνατότητα πληρωμής λογαριασμού ηλεκτρονικά, αναβάθμισης της συσκευής, ανανέωσης συμβολαίου με έκπτωση αντί επιδότησης κ.ά. Η εγγραφή στο My Account είναι δωρεάν μέσω του vodafone.gr ή σε ένα κατάστημα Vodafone.

Για την ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες «Vodafone Έλεγχος Κόστους» και «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» και για την καλύτερη κατανόησή τους από τους πελάτες μας, υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

- ▮ Δημιουργία επικοινωνιακής καμπάνιας με τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά σποτ, καταχωρίσεις στον τύπο, banners στο διαδίκτυο και ενημερωτικά δελτία τύπου
- ▮ Προωθητικό υλικό διαθέσιμο σε όλα τα κανάλια πωλήσεων με ξεκάθαρη απεικόνιση της υπηρεσίας και των πλεονεκτημάτων που προσφέρει
- ▮ Επικοινωνία των υπηρεσιών στον ιστότοπο της εταιρείας, καθώς και των αναλυτικών νέων χρεώσεων για την υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» σε ό,τι αφορά στα προγράμματα Vodafone Mobile Internet για κινητό, laptop και tablet.

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

Αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες των πελατών μας

Νεανικό κοινό

Αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες του νεανικού κοινού, που έχει ανάγκη για επικοινωνία με όλους, ανεξάρτητα από το δίκτυο στο οποίο ανήκουν, ανανεώσαμε τα CU πακέτα με τη μεγαλύτερη ζήτηση, προσφέροντας λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα, ώστε να μπορούν όλοι οι συνδρομητές του CU να μιλούν ελεύθερα με όλους τους φίλους τους ανεξάρτητα σε ποιο δίκτυο ανήκουν. Επιπλέον, προσφέραμε σε όλο το νεανικό μας κοινό δωρεάν internet και φθηνότερα smartphones, για να μπορούν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο κάθε στιγμή. Πιο συγκεκριμένα προσφέραμε δωρεάν 500MB κάθε φορά που κάνουν ανανέωση από 10€.

Friends & Family

Απευθυνόμαστε σε όλους τους ενήλικες συνδρομητές, που αναζητούν απλότητα και ευκολία στις υπηρεσίες καρτοκινητής, το καρτοκινητό Vodafone προσέφερε 300 δωρεάν λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από 10€ απελευθερώνοντας την επικοινωνία τους, ενώ παράλληλα προσφέραμε το πρόγραμμα «Friends & Family», με χρέωση 0,01€ ανά λεπτό ομιλίας με 2 αριθμούς Vodafone της επιλογής του κάθε συνδρομητή, απεριόριστα, όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας, για να μπορούν να επικοινωνούν σχεδόν δωρεάν με τους τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Vodafone International

Προσφέρουμε το Vodafone International, το πακέτο καρτοκινητής που έχει σαν στόχο να καλύψει τις επικοινωνιακές ανάγκες των μεταναστών για φθηνή ομιλία και γραπτά μηνύματα (SMS) στην Ελλάδα, αλλά και τη χώρα προέλευσής τους. Μετανάστες όλων των

εθνικοτήτων έχουν προνομιακές χρεώσεις σε ομιλία και γραπτά μηνύματα στις χώρες προέλευσής τους ενώ επωφελούνται από δωρεάν επικοινωνία μεταξύ τους στην Ελλάδα, αφού κερδίζουν bonus λεπτών ομιλίας στο δίκτυό μας με κάθε ανανέωση αλλά και έχουν πρόσβαση σε ιδιαίτερα φθηνά πακέτα με χρόνο ομιλίας 300 λεπτά μεταξύ συνδρομητών με το ίδιο πρόγραμμα χρήσης μόνο με 1€.

Mobile Internet

Για όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής, και προκειμένου να αποκτήσουν πιο εύκολα πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό τους, προσφέραμε τη δυνατότητα να περιηγηθούν δωρεάν στο διαδίκτυο σχεδόν 1 μήνα συνολικά τον τελευταίο χρόνο, προσφέραμε smartphones σε ιδιαίτερα φθηνές τιμές με έκπτωση για πρώτη φορά σε συνδρομητές καρτοκινητής (δυνατότητα απόκτησης smartphone Vodafone στην προνομιακή μειωμένη τιμή των 79€), ενώ τέλος διαθέσαμε πακέτα internet μέχρι και 500MB στην τιμή των 5€, ώστε να μπορούν όλοι οι συνδρομητές μας να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς να ανησυχούν για το κόστος.

Συνδρομητές Συμβολαίου

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

- Απεριόριστη ομιλία προς όλα τα δίκτυα
- Απεριόριστα γραπτά μηνύματα (SMS) προς όλα τα δίκτυα
- Πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα στο internet από το κινητό
- Το πρόγραμμα περιαγωγής «Vodafone Πας Παντού» που προσφέρει στους συνδρομητές του Vodafone RED τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το χρόνο ομιλίας, τα γραπτά μηνύματα (SMS), αλλά και τα MB του προγράμματος τους στο εξωτερικό με πολύ μικρό ημερήσιο κόστος
- Ακόμα μεγαλύτερη οικονομία και απεριόριστη επικοινωνία για όλη την οικογένεια, γιατί κάθε μέλος έχει 20% έκπτωση με το οικογενειακό πακέτο ενώ συνδυάζοντας σταθερό και Internet Hellas Online έχει επιπλέον έκπτωση 10% στο πρόγραμμα του.

Vodafone και Hellas On Line

Ενδυναμώνουμε συνεχώς τη στρατηγική συνεργασία με την hellas online, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας σε ό,τι αφορά την κινητή και σταθερή επικοινωνία καθώς και το adsl internet. Αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες των συνδρομητών μας συνεχίζουμε να προσφέρουμε συνδυαστικά πακέτα κινητής, σταθερής και internet που στοχεύουν στη μείωση των επικοινωνιακών εξόδων κάθε οικογένειας. Για την επικοινωνία των συνδυαστικών πακέτων υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

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

Τέλος, από το προηγούμενο έτος, όλοι οι συνδρομητές της hellas online μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσα από τα σημεία πώλησης Vodafone.

Επαγγελματίες Συνδρομητές

• Vodafone My Business

Στη Vodafone βρισκόμαστε δίπλα στον Έλληνα επαγγελματία και τη μικρομεσαία επιχείρηση παρέχοντας το 2012 τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business, που καλύπτουν όλες τις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας τους, αξιόπιστα και οικονομικά. Τα νέα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business αποτελούν μία ολοκληρωμένη λύση επικοινωνίας, αφού παρέχουν στον επαγγελματία τη δυνατότητα, με ένα μόνο πάγιο και χωρίς την ενεργοποίηση κάποιου επιπρόσθετου πακέτου, να επικοινωνεί προς όλα τα δίκτυα. Συγκεκριμένα παρέχουν:

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

• Vodafone Business Connect 1

Με το Vodafone Business Connect 1 στις αρχές του 2013 αποδεικνύουμε έμπρακτα την υποστήριξή μας στους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις προσφέροντας μία ολοκληρωμένη λύση σταθερής τηλεφωνίας με μία γραμμή και internet, με ένα εξαιρετικά χαμηλό μηνιαίο πάγιο. Όλοι οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις απολαμβάνουν πραγματική οικονομία αφού συνδυάζοντας το Vodafone Business Connect με τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business έχουν απεριόριστες ενδοεταιρικές κλήσεις μεταξύ εταιρικών σταθερών και κινητών καθώς και 20% έκπτωση στο πάγιο του VBC για πάντα. Ωστόσο, τα οφέλη για τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις είναι πολλαπλά, αφού με το Vodafone Business Connect 1 αποκτούν:

- απεριόριστες κλήσεις προς εθνικά σταθερά και αστική χρέωση για κλήσεις προς σταθερά 25 διεθνών προορισμών

- δωρεάν domain name με την επωνυμία της εταιρείας (π.χ. www.mycompany.gr)
- προβολή της επιχείρησής τους στο διαδίκτυο με κατασκευή εταιρικού website
- απεριόριστους email λογαριασμούς 5GB έκαστος (π.χ. info@mycompany.gr)
- πλήθος από πρόσθετες ψηφιακές ευκολίες και υπηρεσίες που διευκολύνουν την επικοινωνία του
- έναν κοινό λογαριασμό για κινητή, σταθερή και όλα αυτά από έναν πάροχο με ένα σημείο αναφοράς και προσωποποιημένη επαγγελματική εξυπηρέτηση.

Προγράμματα Περιαγωγής (Roaming)

Με τα Vodafone Πας Παντού, τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία, όλοι οι συνδρομητές της Vodafone μπορούν να επικοινωνούν ξέγνοιαστα στο εξωτερικό.

Πιο συγκεκριμένα, μόνο με 3.99€/ημέρα στην Ευρώπη, (Ευρωπαϊκή Ένωση, Αλβανία, Ελβετία Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία, ΠΓΔΜ, Τουρκία) ή 9.99€/ημέρα σε περισσότερες από 130 χώρες σε όλο τον κόσμο έχουν:

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

Με το Vodafone Έλεγχος Κόστους, μπορούν επίσης να ελέγχουν τι πληρώνουν, εφόσον μόλις η χρέωση mobile internet φθάσει τα 50€, η χρήση διακόπτεται αυτόματα για ακόμα καλύτερο έλεγχο.

Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας γίνεται πολύ απλά στέλλοντας κενό γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1333 ή με κλήση στο 13830 για ιδιώτες και 1399 για επαγγελματίες ή σε ένα κατάστημα Vodafone.



Δίκτυο 4ης (4G) γενιάς

Η Vodafone, συνεχίζοντας τη συστηματική της επένδυση στις υποδομές του δικτύου της, διαθέτει πλέον στην Ελλάδα δίκτυο 4ης γενιάς μέσω της τεχνολογίας LTE, αναδεικνύοντας την πρωτοπορία της στην καινοτομία και την τεχνολογία κινητής επικοινωνίας, ώστε να παρέχει αξεπέραστη ποιότητα επικοινωνίας στους πελάτες της, τόσο για τη χρήση φωνής, όσο και για τη χρήση δεδομένων.

Μέσω του δικτύου 4ης γενιάς, η Vodafone προσφέρει νέες καινοτόμες υπηρεσίες που δίνουν τη δυνατότητα στους συνδρομητές της να ζήσουν την εμπειρία χρήσης υπηρεσιών δεδομένων με πραγματικές ταχύτητες πολλαπλάσιες των σημερινών. Το δίκτυο 4ης γενιάς της Vodafone εξασφαλίζει στους πελάτες της εξαιρετική εμπειρία mobile internet, επιτρέποντας την αποστολή και λήψη μεγάλων αρχείων σε ελάχιστο χρόνο και την αναπαραγωγή βίντεο υψηλής ευκρίνειας με την υψηλότερη ποιότητα.

Mobile Internet

Για όλους τους συνδρομητές που επιθυμούν να серφάρουν ξέγνοιαστα στο διαδίκτυο χωρίς να ανησυχούν για το κόστος, ακόμα και όταν βρίσκονται εκτός κατοικίας, στη Vodafone προσφέραμε το 2012-2013:

- Τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές μας να серφάρουν εντελώς δωρεάν στο κινητό, στο laptop και στο tablet τους, με απίστευτα γρήγορες ταχύτητες στο αξιόπιστο 3G δίκτυό μας (Πάσχα, καλοκαίρι, Χριστούγεννα). Συγκεκριμένα, όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, με ενσωματωμένα MB στο πρόγραμμα τους ή με επιπρόσθετα πακέτα mobile internet, καθώς και οι συνδρομητές Vodafone Mobile Broadband, απόλαυσαν δωρεάν απεριόριστο mobile internet. Επιπλέον, και οι συνδρομητές Vodafone

χωρίς πακέτο mobile internet είχαν τη δυνατότητα να серφάρουν εντελώς δωρεάν και απεριόριστα.

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

• Vodafone Mobile Broadband

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

- Ενημερώνονται αυτόματα και σε πραγματικό χρόνο, με γραπτό μήνυμα (SMS), όταν φτάσουν στο 80% του όγκου δεδομένων.

- Όταν φτάνουν στο 100% του προγράμματός τους, η χρήση τους σταματάει για να επιλέξουν εάν επιθυμούν να συνεχίσουν να серφάρουν ή όχι, έχοντας τη δυνατότητα να συνεχίσουν το серφάρισμα αγοράζοντας επιπρόσθετα οικονομικά πακέτα χρήσης, διάρκειας 30 ημερών (πακέτο 500MB ή 5 ώρες με χρέωση 10€ ή/και πακέτο 200MB ή 2 ώρες με χρέωση 5€).
- Όσο είναι συνδεδεμένοι με την υπηρεσία, οι χρήστες Mobile Broadband μπορούν κάθε στιγμή να ελέγχουν το υπόλοιπο της χρήσης τους, μέσω της νέας ιστοσελίδας vodafone.gr/mynmb που τους επιτρέπει τη διαχείριση της σύνδεσής τους.

• Vodafone ΚαρτοInternet

Για όλους τους συνδρομητές που επιθυμούν να συνδεόνται στο διαδίκτυο (internet) από τον φορητό υπολογιστή ή το tablet τους χωρίς λογαριασμούς και δεσμεύσεις όταν και όσο αυτοί το χρειάζονται. Λαμβάνοντας υπ όψη τις ανάγκες των πελατών μας για σύνδεση στο διαδίκτυο στις καλοκαιρινές διακοπές τους, η Vodafone προσέφερε συνολικά 30 ημέρες δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο με κάθε πακέτο σύνδεσης Vodafone ΚαρτοInternet που περιλαμβάνει την κάρτα SIM για την πρόσβαση στην υπηρεσία, οδηγίες χρήσης και ένα ασύρματο USB modem. Έτσι, με την αγορά ενός πακέτου σύνδεσης Vodafone ΚαρτοInternet, όλοι οι συνδρομητές είχαν τη δυνατότητα να серφάρουν δωρεάν στο διαδίκτυο από laptop ή tablet για ολόκληρες τις διακοπές τους. Στη Vodafone, με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου μας και τη διασφάλιση της ποιότητας του δικτύου και των παρεχομένων υπηρεσιών στους συνδρομητές μας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Πολιτικής Ορθής Χρήσης για τα προγράμματα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές της Vodafone, που αφορούν σε

απεριόριστη χρήση (ή/και σε όποιες άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται). Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο της εταιρείας, vodafone.gr.

• Ομάδα Ίντερνετ

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

Ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα του κοινού

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

- 936 επιστολές από την EETT
- 447 επιστολές από το Υπουργείο Ανάπτυξης, 3 από το INKA και 19 από το ΕΚΠΟΙΖΩ

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

Παρέχουμε συμβουλές για τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση

Η χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση είναι παράνομη και επικίνδυνη, γιατί αποσπά την προσοχή του οδηγού και θέτει σε κίνδυνο τον ίδιο και τους γύρω του. Σύμφωνα με τη σχετική εθνική νομοθεσία απαγορεύεται η χρήση κινητού τηλεφώνου, καθώς και η χρήση ακουστικών (hands free). Η εν κινήσει χρήση κινητού τηλεφώνου επιτρέπεται μόνον όταν αυτό είναι τοποθετημένο σε ειδική θέση για ανοιχτή ακρόαση ή όταν χρησιμοποιείται με ασύρματο Bluetooth. Η μη συμμόρφωση επιβαρύνεται με ποινή και σχετικό χρηματικό πρόστιμο. Στη Vodafone καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή συστημικής και έγκυρης ενημέρωσης σχετικά με την ορθή χρήση του κινητού τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας ανεξαρτήτως του δικτύου που χρησιμοποιούν, διαθέτοντας πληροφορίες στον ιστότοπο της εταιρείας vodafone.gr.

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση ενημέρωσης.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Συνέχιση ενημέρωσης.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Συνέχιση ενημέρωσης.

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



Ενημερώνουμε και ευαισθητοποιούμε το κοινό για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

Στόχος 2012-2013

Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Ενημέρωση κοινού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.

Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους

Vodafone bsafeonline: Μαθαίνουμε να χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο

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

Μηχανισμοί Ελέγχου Πρόσβασης

• Μενού υπηρεσιών Vodafone «MyWeb»

Στη Vodafone, για τις υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες και οι οποίες είναι διαθέσιμες μέσα από το μενού υπηρεσιών MyWeb:

- ▢ Εφαρμόζουμε την υποχρεωτική επικύρωση της ηλικίας του χρήστη πριν του επιτραπεί η είσοδος στις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- ▢ Παρέχουμε τη δυνατότητα στους γονείς να ζητήσουν την απενεργοποίηση της πρόσβασης των παιδιών τους στις συγκεκριμένες υπηρεσίες («Προφίλ για ανήλικους»). Συγκεκριμένα, οι χρήστες εκείνοι που δεν επιθυμούν είτε οι ίδιοι είτε τα παιδιά τους να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών της Vodafone που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες, έχουν τη δυνα-

τότητα να απενεργοποιήσουν την εμφάνιση των υπηρεσιών αυτών στο κινητό τους, καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone και ζητώντας να ενεργοποιηθεί το «Προφίλ για ανήλικους» στο συγκεκριμένο αριθμό κλήσης.

• Διαδίκτυο

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

• Youth Safe Pack

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

• Εφαρμογή «Vodafone Safety Net»

Η Vodafone διαθέτει την εφαρμογή (app) «Vodafone Safety Net» η οποία δίνει τη δυνατότητα στους γονείς, εύκολα και δωρεάν,

1. Έντυπο
«bsafeonline/Οδηγός για Γονείς»

2. Λογότυπο προγράμματος
bsafeonline



να καθορίσουν σε συνεργασία με το παιδί τους τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιεί τις λειτουργίες ενός smartphone. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για συσκευές με λειτουργικό Android.

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

Σε περίπτωση που η εφαρμογή απενεργοποιηθεί από το παιδί, ο γονιός θα ενημερωθεί σχετικά μέσω γραπτού μηνύματος (SMS). Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη μέσα από τα Vodafone Updates και AppSelect, αλλά και μέσα από το Play Store για όλους τους συνδρομητές κινητής επικοινωνίας (περίπου 7.600 downloads).

Εργαλεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου

• **vodafone.gr/bsafeonline**

Βασικό εργαλείο ενημέρωσης του προγράμματος bsafeonline της Vodafone, αποτελεί η ιστοσελίδα vodafone.gr/bsafeonline, η οποία δημιουργήθηκε για να εξοικειώσει τους γονείς και όλους όσους ασχολούνται με παιδιά και εφήβους, με τις δημοφιλείς διαδικτυακές υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα τους ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter), τα blogs, τα forums, τις εφαρμογές (apps), καθώς επίσης και τη διαδικτυακή

κή τηλεφωνία και τηλεόραση. Μέσα από την ιστοσελίδα αυτή, οι γονείς μπορούν να ενημερωθούν για τις προκλήσεις με τις οποίες μπορεί να έρθουν αντιμέτωποι οι ίδιοι, αλλά και το παιδί τους, κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο, όπως είναι τα ενοχλητικά μηνύματα, η κακόβουλη επικοινωνία, ο διαδικτυακός εκφοβισμός, το παράνομο/παρπλανητικό περιεχόμενο κ.ά.

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

• **Οδηγός για Γονείς**

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

• **Ημερίδες bsafeonline**

Στο πλαίσιο του προγράμματος bsafeonline, η Vodafone σε συνεργασία με ειδικούς παιδοψυχιάτρους της Ελληνικής Εταιρείας

για τη Μελέτη της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο, πραγματοποιεί μια σειρά από ενημερωτικές ημερίδες που διεξάγονται σε πόλεις της Ελλάδας. Οι ημερίδες απευθύνονται σε γονείς, εκπαιδευτικούς και όλους όσους ασχολούνται με παιδιά. Κατά τη διάρκεια των ημερίδων, οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν από ειδικούς για τις απειριόριστες δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, τους κινδύνους που μπορεί να συναντήσουν οι χρήστες κατά την πλοήγησή τους σε αυτό καθώς και τον εθισμό στο διαδίκτυο και πώς μπορούν να τον αντιμετωπίσουν. Οι συμμετέχοντες έχουν επίσης τη δυνατότητα να λύσουν τις απορίες τους, μέσα από συζήτηση με τους ειδικούς. Το 2012-2013 διενεργήθηκαν 10 ημερίδες σε όλη την Ελλάδα, με τη συμμετοχή περισσότερων από 850 γονέων και εκπαιδευτικών.

• **Τηλεδιασκέψεις**

Η Vodafone στηρίζει τις Τηλεδιασκέψεις που πραγματοποιεί η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε σχολεία σε όλη την Ελλάδα, μέσω της υπηρεσίας Microsoft Office 365 που παρέχει η εταιρεία. Οι Τηλεδιασκέψεις αυτές στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση των παιδιών, ηλικίας από 5 έως 18 ετών, για τους κινδύνους που κρύβει το διαδίκτυο. Για τη σχολική χρονιά 2012-2013 ενημερώθηκαν περίπου 5.000 μαθητές.

• **Συνεργασίες**

Η Vodafone υποστήριξε τις «Ημερίδες Ασφαλούς Πλοήγησης» που διοργάνωσε η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε πόλεις όλης της Ελλάδας και οι οποίες απευθύνονται σε εκπαιδευτικούς, γονείς και παιδιά. Παράλληλα, υποστήριξε το 2ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης, που διοργάνωσε το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, για την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο στις 7 Φεβρουαρίου του 2013.

Πλαίσιο λειτουργίας

• Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου

Στη Vodafone υπάρχει η Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου η οποία παρακολουθεί διαρκώς τις οδηγίες που ορίζονται από τον Όμιλο Vodafone σε διεθνές επίπεδο και φροντίζει για την προσαρμογή και εφαρμογή τους στην Ελλάδα. Στις λειτουργίες της εντάσσονται διαδικασίες όπως η κατηγοριοποίηση περιεχομένου και υπηρεσιών, ο περιορισμός εμφάνισης ανεπιθύμητων μηνυμάτων (SPAM), καθώς και η ενημέρωση για όλους τους νέους τρόπους επικοινωνίας μέσω κινητού (Social Networking, Instant messenger κ.λπ.) για την προστασία των ανήλικων χρηστών και την ασφαλέστερη πλοήγηση.

• Μνημόνιο

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

Στόχος 2012-2013

1. Διάθεση εντύπου.
2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 12 πόλεις της Ελλάδας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Διάθεση εντύπου.
2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 10 πόλεις της Ελλάδας.
3. Δημιουργία εφαρμογής (app) «Vodafone Safety Net».
4. Διάθεση της «Youth Safe Pack» της πρώτης κάρτας κατάλληλα σχεδιασμένη για παιδιά.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 84%

► Στόχος 2013-2014

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

Εφοδιαστική Αλυσίδα

Εφαρμόζουμε Κώδικα Ηθικής Αγοράς και μεθόδους αξιολόγησης προμηθευτών

Ως επακόλουθο της συνεργασίας με προμηθευτές και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, και με γνώμονα κανόνες καλών πρακτικών, ο Όμιλος Vodafone ανέπτυξε τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς, με στόχο τον καθορισμό κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων. Στη Vodafone καλούμε όλους τους συνεργάτες μας να ακολουθήσουν ή να αποφύγουν πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα. Συγκεκριμένα, ο Κώδικας αφορά στους παρακάτω

άξονες (για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστότοπο της εταιρείας vodafone.gr/sustainability):

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

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

Διαδικασία «έγκρισης» νέων προμηθευτών

Στη Vodafone αναπτύξαμε ειδική διαδικασία που καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία ξεκινάει τη συνεργασία της με νέους προμηθευτές.

Κάθε νέος προμηθευτής που επιθυμεί να συνεργαστεί με τη Vodafone, θα πρέπει απαραίτητα να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

1. Εγγραφή στο ηλεκτρονικό μητρώο προμηθευτών της εταιρείας και αποδοχή των κανόνων του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της εταιρείας.
2. Συμπλήρωση ερωτηματολογίου Αυτοαξιολόγησης στο οποίο ο προμηθευτής καλείται να δώσει λεπτομέρειες σε σχέση με το επίπεδο συμμόρφωσης της λειτουργίας του με τις επιμέρους αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone.



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

- ▢ η απευθείας έναρξη της συνεργασίας της εταιρείας με τον συγκεκριμένο προμηθευτή ή
- ▢ η διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή ώστε να διασφαλιστεί ότι η λειτουργία του προμηθευτή συμμορφώνεται με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.

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

Το 2012-2013, δεν προέκυψε η ανάγκη για επιτόπια επιθεώρηση σε κάποιον από τους νέους προμηθευτές που συνεργάστηκαν με την εταιρεία.

Επιθεωρήσεις προμηθευτών

Το 2012-2013, πραγματοποιήσαμε επιθεώρηση σε 3 από τους προμηθευτές – συνεργάτες της εταιρείας στον τομέα της ανακύκλωσης υλικών, με σκοπό να εξεταστούν θέματα συνεργασίας, διαχείρισης των υπο-προμηθευτών των συνεργατών μας, θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, υγείας και ασφάλειας. Αποτέλεσμα των επισκέψεων αυτών ήταν η επισήμανση επτά περιπτώσεων, στις οποίες οι προμηθευτές – συνεργάτες δεσμεύτηκαν να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της συνεργασίας μας.

Οι περιπτώσεις αυτές περιλάμβαναν:

- ▢ Περιβαλλοντική διαχείριση (3 επισήμανσεις)
- ▢ Διαχείριση υπο-προμηθευτών (1 επισήμανση)
- ▢ Υγεία και ασφάλεια (3 επισήμανσεις)

«Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει το πρόγραμμα «Speak Up», που αποτελεί ένα μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και τους εργαζομένους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας μας ή των προμηθευτών της. Οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι της εταιρείας μας έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν σε συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό ή ηλεκτρονική διεύθυνση οποιαδήποτε ανησυχία τους σχετικά με την ορθότητα των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Vodafone. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που καταγράφονται. Από το Νοέμβριο του 2012 ενσωματώθηκε στην ήδη υπάρχουσα διαδικασία, η δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς συμπεριφορών που δεν είναι συμβατές με τον Κώδικα Συμπεριφοράς (βλ. σελ. 5), τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας, μέσω τηλεφωνικής γραμμής και ειδικής ιστοσελίδας. Το Δεκέμβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε ενημέρωση σε περισσότερους από 150 κύριους και βασικούς προμηθευτές της εταιρείας μας σχετικά με το πρόγραμμα «Speak up». Το 2012-2013 λάβαμε δύο αναφορές όπου μετά από εσωτερική διερεύνηση δεν προέκυψε παραβίαση των πολιτικών της εταιρείας ή/και μη πρόθεση εφαρμογής και υλοποίησης των επιχειρηματικών αξιών της εταιρείας μας.

Στόχος 2012-2013

Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο σύνολο των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Έναρξη της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην ελληνική γλώσσα, μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων.
2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο 10% των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας (συμβάσεις στην Αγγλική γλώσσα).

Ποσοστό επίτευξης

10%

► Στόχος 2013-2014

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



Εργαζόμενοι

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας με μια ματιά

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

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

Επιπλέον, διαθέτουμε προγράμματα χορήγησης μετοχών για συγκεκριμένα ιεραρχικά επίπεδα και, στο πλαίσιο της πολιτικής αναγνώρισης της απόδοσης, το πρόγραμμα επιβράβευσης για όλους τους εργαζομένους, μέσω του οποίου αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται καινοτόμες ιδέες και πρωτοβουλίες, με σκοπό την ενδυνάμωση του ηθικού και την αφοσίωση των εργαζομένων στην εταιρεία.

Αριθμός Εργαζομένων

2012-2013	1.756
2011-2012	2.122
2010-2011	2.332

Πολιτική, δε, της εταιρείας είναι η συσχέτιση της αμοιβής με την απόδοση των εργαζομένων για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων.

Λειτουργούμε ως μία ομάδα - The Vodafone Way

Το 2008 αναθεωρήσαμε τη στρατηγική μας και παράλληλα απλοποιήσαμε την οργάνωσή μας και ενδυναμώσαμε τις κατάλληλες συμπεριφορές, προκειμένου να εφαρμόσουμε με επιτυχία τα σχέδιά μας και να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις ενός ολοένα και πιο απαιτητικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

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

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

▮ **Ambitious & Competitive:** Έχουμε ενέργεια και πάθος στην εργασία μας, πιστεύουμε στις δυνατότητές μας και θέτουμε υψηλά πρότυπα για εμάς και τις ομάδες μας.

▮ **One Company, Local Roots:** Εργαζόμαστε ως μία εταιρεία σε όλες τις αγορές για να επιτύχουμε τα καλύτερα αποτελέσματα για τους πελάτες, τους εργαζομένους και τους μετόχους μας. Εκτιμούμε τη διαφορετικότητα και χτίζουμε ομάδες που ως στόχο έχουν την υψηλή αποτελεσματικότητα, λαμβάνοντας υπόψη μας το τοπικό στοιχείο σε κάθε αγορά όπου δραστηριοποιούμαστε.

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

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

Μορφωτικό επίπεδο	
Διδακτορικό	1,2%
Μεταπτυχιακές σπουδές	25,7%
Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)	22%
Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ)	16,7%
Κολέγιο	5,2%
Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)	16%
Λύκειο	12,9%
Άλλα	0,3%

Νέες προσλήψεις	
2012-2013	83
2011-2012	77
2010-2011	96

Αποχωρήσεις	
2012-2013	445*
2011-2012	288
2010-2011	336

* 62,9% γυναίκες και 37,1% άνδρες

2012-2013

Τύπος σύμβασης	Part timers		Τακτικό		Σύνολο	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αορίστου	13	21	889	805	902	826
Ορισμένου	0	0	16	12	16	12
Σύνολο	13	21	905	817	918	838

2012-2013

Φύλο	Νέες Προσλήψεις						Αποχωρήσεις νέων προσλήψεων					
	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο
Γυναίκες	11	17	1	1	0	30	0	1	0	0	0	1
Άνδρες	11	32	10	0	0	53	3	1	0	0	0	4
Σύνολο	22	49	11	1	0	83	3	2	0	0	0	5

Φύλο	
Γυναίκες	48%
Άνδρες	52%

Ηλικία	
Μικρότερη	19
Μεγαλύτερη	58
Μέσος Όρος	36

2012-2013

Τύπος σύμβασης	Σύνολο	%
Αορίστου χρόνου	1.728	98,4%
Ορισμένου χρόνου	28	1,6%
Σύνολο	1.756	100%

Γονική άδεια

Η Vodafone επιπλέον αυτών που ορίζει η νομοθεσία για τη γονική άδεια παρέχει τη δυνατότητα στις εργαζόμενες μητέρες, που δεν επιλέγουν να κάνουν χρήση της εξάμηνης προστασίας μητρότητας του ΟΑΕΔ, τη δυνατότητα 2μηνιας απουσίας από την εργασία με αποδοχές. Ποσοτικά στοιχεία αναφορικά με τη γονική άδεια, θα συμπεριληφθούν στον επόμενο απολογισμό.

Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού*

2012-2013	17,3%
2011-2012	7,8%
2010-2011	8,9%

* 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.

Εύρος ηλικιών

Φύλο	2012-2013					2011-2012					2010-2011				
	<25	25-34	35-44	45-55	>55	<25	25-34	35-44	45-55	>55	<25	25-34	35-44	45-55	>55
Γυναίκες	14	390	384	50	0	12	527	487	65	•	16	639	503	50	1
Άνδρες	10	329	495	82	2	14	387	541	83	8	13	491	540	69	10
Σύνολο	24	719	879	132	2	26	914	1.028	146	8	29	1.130	1.043	119	11

Θέσεις ανά φύλο

	2012-2013				2011-2012				2010-2011			
	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %
Άνδρες	78	840	78%	50,7%	103	930	81,7%	46,6%	114	1.009	82,6%	46%
Γυναίκες	22	816	22%	49,3%	23	1.066	18,3%	53,4%	24	1.185	17,4%	54%
Σύνολο	126	1.656	100%	100%	126	1.996	100%	100%	138	2.194	100%	100%

Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους – Ανθρώπινα Δικαιώματα

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

Κανένα περιστατικό που να αφορά σε φυλετικές ή άλλης μορφής διακρίσεις δεν τέθηκε υπόψη της εταιρείας μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας. Συγκεκριμένα η συμμετοχή των γυναικών στην απασχόληση είναι 47,7% και το 22% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες. Επιπλέον, 3 από τα 13 μέλη του Συμβουλίου Διοίκησης (Management Committee) είναι γυναίκες.

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

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

Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις

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

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

Βελτιώνουμε την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων

Το σύνολο των ενεργειών μας, που αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό της Vodafone, διέπεται από συγκεκριμένες εργασιακές αρχές που ενθαρρύνουν το σεβασμό και την ανάπτυξη εμ-

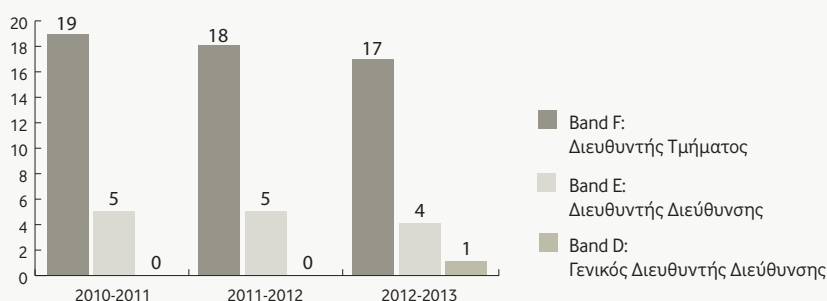
πιστοσύνης. Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε κανάλια επικοινωνίας ανάμεσα στην εταιρεία και τους εργαζομένους. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούμε διάφορα μέσα επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα:

- το εσωτερικό διαδίκτυο της εταιρείας (intranet)
- την εξατομικευμένη ηλεκτρονική ενημέρωση προς όλους τους εργαζομένους σε καθημερινή βάση
- το εταιρικό περιοδικό joy.

Τα συγκεκριμένα μέσα έχουν στόχο τόσο την ενημέρωση των εργαζομένων για εταιρικά θέματα (για παράδειγμα στρατηγική, εξελίξεις, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πρωτοβουλίες της εταιρείας) και τη σωστή και έγκυρη πληροφόρηση για τις πολιτικές και τα συστήματα της εταιρείας, όσο και την ενίσχυση της εταιρικής «κουλτούρας». Για την τηλεφωνική επικοινωνία, υπάρχει η γραμμή εξυπηρέτησης 3222, στην οποία έχουν πρόσβαση μόνον οι εργαζόμενοι της εταιρείας. Είναι προσβάσιμη από το εταιρικό και το employee κινητό τηλέφωνο (σύνδεση άνευ παγίου προς όλους τους εργαζομένους με προνομιακές χρεώσεις) και το σταθερό τηλέφωνο γραφείου, ενώ εξυπηρετεί για παράδειγμα θέματα λογαριασμών, υπηρεσιών, μηχανογραφικής υποστήριξης.

Για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργεί από το 2003 η Γραμμή εξυπηρέτησης Ask HR η οποία εξυπηρετεί όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε ερωτήματα αναφορικά με θέματα

Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις ανά Βαθμό Διοίκησης (Band)



μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων. Το 2012-2013 η γραμμή Ask HR δέχθηκε 8.798 αιτήματα μέσω τηλεφώνου και online. Από τα 7.023 τηλεφωνικά αιτήματα, το 85,3% απαντήθηκαν την ίδια χρονική στιγμή από τους εργαζομένους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Help Desk, ενώ το 92,9% των κλήσεων επιλύθηκαν εντός 24 ωρών.

Μοιραζόμαστε την άποψή μας

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

Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων

Μία φορά το χρόνο, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους, διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone η «Έρευνα Εργαζομένων». Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η εταιρεία ακούει την γνώμη των ερ-

γαζομένων για διάφορα θέματα, τα οποία αφορούν στη δέσμευσή τους προς την εταιρεία, την άποψή τους για τις πρακτικές διοίκησης, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους. Η έρευνα εστιάζει στους πυλώνες της Στρατηγικής του Ανθρώπινου Δυναμικού και στον κοινό τρόπο λειτουργίας μας, «The Vodafone Way», και τα αποτελέσματα αξιολογούνται προκειμένου να δημιουργηθεί ένα πλάνο ενεργειών με σκοπό τη βελτίωση συγκεκριμένων περιοχών. Οι σημαντικοί δείκτες που εξετάζει η έρευνα είναι:

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

Οι δείκτες αποτελούν μέτρο σύγκρισης της εταιρείας τόσο διεθνώς μέσα στον Όμιλο Vodafone όσο και τοπικά μεταξύ των διευθύνσεων. Ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης των διευθυντών παίζει σημαντικό ρόλο στην αξιολόγησή τους, καθώς αποτελεί ένδειξη για το κλίμα που δημιουργεί ο διευθυντής στην ομάδα με στόχο τη βέλτιστη απόδοση αυτής. Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διε-

ξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους διευθύνσεων με τη συμμετοχή των αντίστοιχων εργαζομένων και δημιουργούνται πλάνα ενεργειών, τα οποία παρακολουθούνται προκειμένου να βελτιωθούν συγκεκριμένες περιοχές.

Η Vodafone Ελλάδος, στην Έρευνα Εργαζομένων του 2012, σημείωσε ποσοστό συμμετοχής το οποίο ανήλθε στο 96%. Όλοι οι δείκτες παρουσίασαν άνοδο σε σχέση με το προηγούμενο έτος, η οποία ήταν αποτέλεσμα μιας συνολικής προσπάθειας για να βελτιώσουμε την εμπειρία στο εργασιακό περιβάλλον, ενισχύοντας τη δέσμευση και την αφοσίωση των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων της Vodafone Ελλάδος ανήλθε στο 86%, ενώ ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης ανήλθε στο 81%. Ο δείκτης Employee Net Promoter Score ανήλθε στο ποσοστό του 82%, κατατάσσοντας την ελληνική εταιρεία στην πρώτη θέση σε σχέση με τις εταιρείες του Ομίλου.

Στρατηγική

Το τρίπτυχο Ομαδικότητα-Επικοινωνία-Δέσμευση και ο κοινός τρόπος λειτουργίας μας, «The Vodafone Way», καθορίζει το στόχο μας να γίνουμε μια αξιοθαύμαστη εταιρεία, τοποθετεί τους πελάτες και την καινοτομία στην καρδιά των δραστηριοτήτων μας και ενδυναμώνει τις κατάλληλες συμπεριφορές για όλους τους εργαζομένους, προκειμένου να εφαρμόσουμε με επιτυχία τα σχέδιά μας και να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις ενός ολοένα και πιο απαιτητικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Το 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- ▣ Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα. Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της επικοινωνίας, η εταιρεία πραγματοποιεί συναντήσεις (Team Leadership Meeting) σε τετραμηνιαία βάση με τη συμμετοχή πε-

ρίπου 135 στελεχών της, κατά τις οποίες συζητούνται τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, οι κύριοι δείκτες απόδοσης, τα επιτεύγματά της κ.λπ.

- ▮ Διατμηματικά έργα (cross-functional projects) με σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης των διευθύνσεων στην εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη όσον αφορά στη γνώση των θεμάτων και στην εμπειρία που διαθέτουν οι εργαζόμενοι.
- ▮ Το πρόγραμμα αναγνώρισης «Κάνε τη Διαφορά», το οποίο ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2009, με στόχο την ενθάρρυνση των εργαζομένων να επιδείξουν πρωτοβουλία, προτείνοντας καινοτόμες και εφαρμόσιμες λύσεις που προσθέτουν αξία, αλλά και την επιβράβευση εφαρμοσμένων ενεργειών. Από τον Απρίλιο του 2012 έως και το Μάρτιο 2013 υποβλήθηκαν συνολικά 38 προτάσεις ως ακολούθως:
 - 16 εφαρμοσμένες ενέργειες, εκ των οποίων επιβραβεύτηκαν 8.
 - 22 εφαρμόσιμες ενέργειες, για τις οποίες εξετάζεται η πιθανότητα εφαρμογής τους.
- ▮ Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes» σκοπός του οποίου είναι η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων που ενστερνίζονται και βιώνουν τις αρχές του The Vodafone Way και συμπεριφέρονται καθημερινά σύμφωνα με αυτές. Το πρόγραμμα, το οποίο είναι κοινό για όλες τις χώρες του Ομίλου Vodafone, συντονίζεται και εποπτεύεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Υποβλήθηκαν συνολικά 7 προτάσεις (Απρίλιος 2012-Μάρτιος 2013), εκ των οποίων επιβραβεύθηκαν 7 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν σε έργα ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας.

Στο πλαίσιο του «The Vodafone Way» και δίνοντας περαιτέρω έμφαση στα θέματα εμπειρίας του πελάτη, έχει δημιουργηθεί και υλοποιείται,

με την υποστήριξη της Διοίκησης του Ομίλου Vodafone, το πρόγραμμα «Voice of the Customer», το οποίο ουσιαστικά βοηθά τα στελέχη της εταιρείας να επικεντρώνονται στον πελάτη ώστε να κατανοούν τις ανάγκες και επιθυμίες του. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- ▮ Μηνιαίες επισκέψεις του Management Committee σε εταιρικούς πελάτες, καταστήματα και τηλεφωνικά κέντρα της Vodafone.
- ▮ Συνέχιση του προγράμματος «Back to the Floor», σύμφωνα με το οποίο Διευθυντικά στελέχη της εταιρείας επισκέπτονται την αγορά και συγκεκριμένα τα καταστήματά μας, τα τηλεφωνικά κέντρα και τους εταιρικούς μας πελάτες.
- ▮ Πραγματοποίηση μηνιαίας συνάντησης «Voice of the Customer» των ανώτερων στελεχών της εταιρείας για την επίλυση θεμάτων που αναφέρονται στους πελάτες.

Ταυτόχρονα, είναι διαθέσιμος για τους εργαζόμενους της εταιρείας ειδικά διαμορφωμένος χώρος (Vodafone Experience Area) με στόχο την εξοικείωσή τους με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας αλλά και θέματα που σχετίζονται με την εμπειρία του πελάτη.

Στο ίδιο πλαίσιο έχει δημιουργηθεί μια ενότητα στο εταιρικό μας δίκτυο (Customer Obsession Zone), στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας και στην οποία μπορούμε:

- ▮ να αναζητούμε πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας,
- ▮ να δοκιμάζουμε τις γνώσεις μας στα προϊόντα μας,
- ▮ να βλέπουμε πώς μπορούμε να έρθουμε πιο κοντά στους πελάτες μας.

Στόχος 2012-2013

1. Επανασχεδιασμός του προγράμματος «Πελάτης» και έναρξη υλοποίησης του ανανεωμένου προγράμματος σε όλους

τους εργαζομένους των καταστημάτων Vodafone.

2. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects).
3. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes».
4. Υλοποίηση προγραμμάτων σε θέματα diversity σε διευθυντικά στελέχη.
5. Σχεδιασμός και δημιουργία Κέντρου Ανάπτυξης Δεξιοτήτων για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Ολοκληρώθηκε ο επανασχεδιασμός του προγράμματος «Πελάτης» και ξεκίνησε η υλοποίηση του ανανεωμένου προγράμματος σε όλους τους εργαζομένους των καταστημάτων Vodafone με την ονομασία «Sales Dream Team».
2. Συνέχιση διατμηματικών έργων.
3. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes».
4. Τα συγκεκριμένα προγράμματα δεν πραγματοποιήθηκαν το οικονομικό έτος 2012-2013, λόγω εσωτερικών οργανωτικών αλλαγών και διαφορετικής στοχοποίησης με έμφαση στην πιο αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας.
5. Σχεδιασμός, δημιουργία και ολοκλήρωση 1ου κύκλου του Κέντρου Ανάπτυξης Δεξιοτήτων για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%
3. 100%
4. 0%
5. 100%

► Στόχος 2013-2014

1. Σχεδιασμός προγράμματος «Inspire the Change» και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων.



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

Παρέχουμε ευκαιρίες διά βίου μάθησης

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

Η στρατηγική της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εταιρικούς στρατηγικούς στόχους και την κουλτούρα της εταιρείας. Χρησιμοποιώντας το «Διάλογο της Απόδοσης» αλλά και τα «Forum

Ανάπτυξης» (Talent Reviews), οι προϊστάμενοι ανταλλάσσουν απόψεις για τους εργαζομένους, συμφωνούν για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη αυτών, τα πλάνα διαδοχής και τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη και τη διατήρηση των ταλέντων της εταιρείας. Οι εν λόγω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί έτσι, ώστε να εξασφαλίζουν στους εργαζομένους της εταιρείας τη διά βίου μάθηση, εκπαίδευση και ανάπτυξη τους, ενώ παράλληλα να υποστηρίζουν την εργασιακή τους απασχόληση, καθώς και να συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση της σταδιοδρομίας τους, προσφέροντάς τους τα απαραίτητα εφόδια.

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

Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% του συνόλου των εργαζομένων (με σύμβαση αορίστου χρόνου) που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Συγκεκριμένα για το 2012-2013 αξιολογήθηκαν 1.752 εργαζόμενοι που εμπίπτουν στη διαδικασία εκ των οποίων το 53,2% ήταν άνδρες και το 46,8% γυναίκες.

Στην προσπάθεια ενίσχυσης μιας κουλτούρας που διακατέχεται από αξιοκρατία, ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Εναρμόνισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να διασφαλισθεί ότι εφαρμόζονται κριτήρια αξιολόγησης για αντίστοιχους ρόλους σε όλη την εταιρεία. Η «Διαδικασία του Διαλόγου» είναι ένα εργαλείο που διασφαλίζει ότι τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι προϊστάμενοί τους έχουν την ευθύνη της ανάπτυξης μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον που παρέχει ευκαιρίες εξέλιξης.

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

Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

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

Ποσοστό επίτευξης

100%

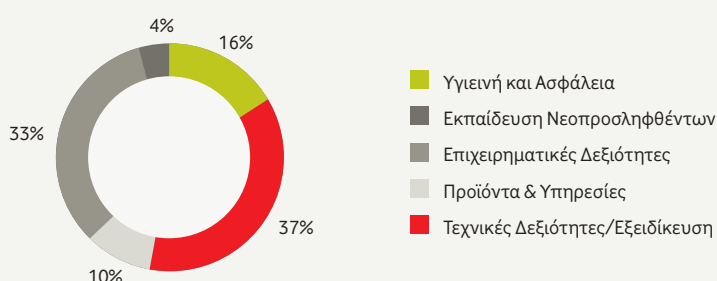
► Στόχος 2013-2014

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

Το πλαίσιο εκπαίδευσης είναι ένα βασικό εργαλείο με πληθώρα διαφορετικών προτάσεων, που συμβάλλει στην εξέλιξη των εργαζομένων και υποστηρίζει τις διαδικασίες που προαναφέρθηκαν. Αποτελείται από εκπαιδευτικά προγράμματα, διαδραστικές ενέργειες, e-learning και ενέργειες του Ομίλου Vodafone για όσους έχουν τη δυναμική να εξελιχθούν σε διοικητικούς ρόλους σε όλον τον κόσμο. Η πλειοψηφία των προγραμμάτων είναι σχεδιασμένα αποκλειστικά για την εταιρεία μας.



Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαίδευσης 2012-2013



Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας

	Managerial	Staff
2012-2013	19,4	32,6
2011-2012	24,5	24,1
2010-2011	24,5	24,1

Στη Vodafone, το 2012-2013, επενδύσαμε περισσότερα από 300.000€ για την εκπαίδευση των εργαζομένων μας.

Οι περιοχές που εστίασαμε ήταν:

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

Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά φύλο

	Άνδρες	Γυναίκες
2012-2013	22,84	21,92
2011-2012	30,78	30,6
2010-2011	27,8	20,59

- την ανάπτυξη κοινής κουλτούρας και ηγετικών ικανοτήτων
 - τη δημιουργία ευρύτερης ομάδας, σε παγκόσμιο επίπεδο, που θα ενισχύσει την ανταλλαγή απόψεων και πρακτικών.
4. Εκπαίδευση σε θέματα υγείας, ασφάλειας και αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών: Η εκπαίδευση αυτή συνδέεται κυρίως με την ευημερία των εργαζομένων, αλλά και με την ασφάλεια στην εργασία τους.
 5. Κατάρτιση νεο-προσληθέντων: Τα προγράμματα αυτού του τομέα εστιάζουν στην ομαλή ένταξη των νέων εργαζομένων στην κουλτούρα του οργανισμού.

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

Εκπαίδευση 2013-2013

(Απόλυτος αριθμός συμμετεχόντων)

Άνδρες	642
Γυναίκες	542

Εκπαίδευση - Ώρες ανά θέση εργασίας & ανά φύλο (2012-2013)

	Άνδρες	Γυναίκες
Managerial	1.739,5	473,5
Staff	12.925,5	11.409
Σύνολο	14.665	11.882,5

Ταυτόχρονα, στην προσπάθειά μας να «χτίσουμε» την καλύτερη δυνατή ομάδα και να αποτελέσουμε ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη, ο Όμιλος Vodafone, σε συνεργασία με τις κατά τόπους Vodafone, δημιούργησε τις Ακαδημίες Vodafone.

Μέσα από τις Ακαδημίες, δίνεται η δυνατότητα να ενισχύσουμε τις γνώσεις και τις δεξιότητές μας. Οι προτεινόμενες ενέργειες, καθώς και το διαθέσιμο εκπαιδευτικό υλικό στις Ακαδημίες είναι μία πρόσθετη σημαντική βοήθεια για να δημιουργήσουμε ένα ολοκληρωμένο πλάνο αναπτυξιακών ενεργειών.

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

Επιπλέον, μέσω της συνεργασίας μας με το Harvard Business Publishing, όλοι οι εργαζόμενοι στη Vodafone έχουμε πλέον πρόσβαση στο δυναμικό οδηγό «Harvard Manage Mentor v11», που βοηθά να ενισχύσουμε τις γνώσεις και την ανάπτυξή μας. Ο Οδηγός περιλαμβάνει μια ποικιλία θεμάτων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας, την ερ-

Υλικό προώθησης «6 Απόλυτων Κανόνων Ασφάλειας και Υγείας»



γασία σε ομάδες, τη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων και την αποτελεσματικότητά μας στην καθημερινή μας δραστηριότητα.

Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

Υλοποίηση συγκεκριμένων προγραμμάτων για τους ανθρώπους μας στα τμήματα Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών που έρχονται σε απευθείας επαφή με τον πελάτη, με έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πελατοκεντρική προσέγγιση. Συγκεκριμένα:

1. Το Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων
2. Τα προγράμματα «Build your service culture» και το «Empower your service skills» στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
3. Το πρόγραμμα «Sales Dream Team»

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

Στρατηγικές συνεργασίες με πανεπιστήμια

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

- Υποστηρίζουμε τους φοιτητές Ελληνικών Πανεπιστημίων να πραγματοποιήσουν την πρακτική άσκησή τους.
- Ενισχύουμε τη μεταφορά γνώσης μέσα

από εκπαιδευτικές ημερίδες και ομιλίες σημαντικών στελεχών της εταιρείας μας

- Συνεργαζόμαστε με φοιτητές και τους αντίστοιχους καθηγητές στο πλαίσιο των πτυχιικών εργασιών
- Προσφέρουμε βραχυπρόθεσμες θέσεις εργασίας σε φοιτητές, στο πλαίσιο απόκτησης εμπειρίας. Συγκεκριμένα, το 2012-2013 μέσα από το Discover Graduate Program δώσαμε την ευκαιρία σε 10 ταλαντούχους νέους και νέες, τελειόφοιτους και απόφοιτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων, να εργαστούν με αμοιβή στην εταιρεία σε συγκεκριμένα έργα για 12 μήνες.

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση του προγράμματος «Discover» με στόχο την αύξηση συμμετοχής και την πρόσληψη 5 ατόμων.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Πρόσληψη 5 μεταπτυχιακών αποφοίτων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

Φροντίζουμε για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων

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

Από τον Ιούνιο του 1999 έχουμε πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 και από το Φεβρουάριο του 2007 κατά το πρότυπο OHSAS 18001:2007, γεγονός που υποδηλώνει την ανταπόκρισή μας στις απαιτήσεις της συστηματικής διαχείρισης θεμάτων υγείας και

ασφάλειας για τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους πελάτες της.

Τα τελευταία χρόνια, σκοπός μας είναι να αναπτύξουμε μια κουλτούρα ασφάλειας που θα ενθαρρύνει όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες να συμπεριφέρονται υπεύθυνα για την προσωπική τους ασφάλεια, αλλά και την ασφάλεια των γύρω τους.

Για να επιτευχθεί αυτό, η Vodafone αναμένει ότι τα στελέχη της θα διοικούν παραδειγματικά, θα εντοπίζουν τους κινδύνους, θα προσδιορίζουν μέσα ελέγχου και παρακολουθήσης της επίδοσης στα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στον τομέα που διαχειρίζονται, ενώ η ίδια παράλληλα θα αξιολογεί τα στελέχη, δίνοντας προτεραιότητα στα συγκεκριμένα θέματα (Safety First).

Στη Vodafone συνεργαζόμαστε με Ιατρούς Εργασίας και με Συμβούλους Επαγγελματικής Υγείας και Ασφάλειας για την κάλυψη των αναγκών σε όλη την Ελλάδα και την παροχή υποδείξεων και συμβουλών σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την ασφάλεια και τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων.

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας και οι Ιατροί Εργασίας πραγματοποιούν τακτικές επισκέψεις σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας (κτίρια, καταστήματα, Σταθμούς Βάσης) κάνοντας υποδείξεις προς τη διοίκηση για τη συμμόρφωση της εταιρείας με την ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.

Επιπλέον, έχουμε συγκροτήσει την «Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας», όπου προεδρεύει η Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού ή ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και συμμετέχουν εργαζόμενοι απ' όλες τις διοικητικές βαθμίδες και διευθύνσεις/τμήματα της εταιρείας, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας συγκαλείται 4 φορές ετησίως με σκοπό την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Τα μέλη της επιτρο-

Πίνακας Ατυχημάτων

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

Θανατηφόρα ατυχήματα άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)

Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών και εργολαβικού προσωπικού

Θανατηφόρα ατυχήματα τρίτων (πελατών κ.λπ.)

Μη ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν μία ώρα πριν ή μία ώρα μετά το ωράριο εργασίας και εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)

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

2012-2013

2011-2012

2010-2011

0

0

0

0

0

0

0

0

0

2

(Ανδρες: 50%
Γυναίκες: 50%)

1

(Ανδρες: 100%)

5

(Ανδρες: 20%
Γυναίκες: 80%)

2

(Ανδρες: 50%
Γυναίκες: 50%)

3

(Ανδρες: 33%
Γυναίκες: 67%)

7

(Ανδρες: 15%
Γυναίκες: 85%)

πής ενημερώνονται για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων, εκπαιδούνται σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ώστε να φροντίζουν για την τήρηση των μέτρων ασφάλειας στο χώρο εργασίας τους, ενώ συμμετέχουν και στη διαμόρφωση των πολιτικών της εταιρείας για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.

Για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών, εκπονείται και εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης», ενώ για το 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν 12 ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, όπου συμμετείχαν 1.664 εργαζόμενοι. Παράλληλα εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι βοηθούν στην έγκαιρη εκκένωση των κτιρίων από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, σε περίπτωση ανάγκης. Ο αριθμός τους ανέρχεται στους 150.

Με σκοπό την ενίσχυση της ενημέρωσης των Εθελοντών Ασφαλείας, έχει δημιουργηθεί ένα e-learning πρόγραμμα, που με πολύ απλό τρόπο περιγράφει τις διαδικασίες που πρέπει να

ακολουθηθούν πριν και κατά τη διάρκεια της εκκένωσης της εγκατάστασης.

Έχουμε καθιερώσει κάθε χρόνο την «Εβδομάδα Υγείας & Ασφάλειας», με σκοπό την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση, την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τη δέσμευση όλων για συνεχή βελτίωση.

Διενεργούμε επιθεωρήσεις στους «high risk» συνεργάτες μας και επιτόπιους ελέγχους κατά τη διάρκεια εργασιών στις εγκαταστάσεις μας, με σκοπό την ανάπτυξη μιας κοινής κουλτούρας στα θέματα ασφάλειας. Αξιολογούμε τις επιδόσεις τους και συνεργαζόμαστε στενά για τη δημιουργία προγραμμάτων βελτίωσης. Αναγνωρίζουμε τις θετικές συμπεριφορές και επιβραβεύουμε τους συνεργάτες μας. Ειδικότερα, πραγματοποιούμε επισκέψεις/συναντήσεις σε όλα μας τα καταστήματα, προκειμένου να ενημερωθούν για θέματα φυσικής ασφάλειας στον εργασιακό τους χώρο.

Εκπαιδούμε σε τακτά χρονικά διαστήματα τους εναερίτες μας για «ασφαλή εργασία σε ύψος», τους εργαζόμενους της αποθήκης μας για «ασφαλή εργασία σε αποθήκες και χειρι-

σμό περνοφόρων οχημάτων», τους messengers της εταιρείας για «ασφαλή οδήγηση» και τους Εθελοντές Ασφαλείας για «Α' Βοήθειες και Πυρόσβεση».

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

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

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

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

Στόχος 2012-2013

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2011-2012.



2. Εκπαίδευση του 70% των Διευθυντών των ιδιόκτητων καταστημάτων, σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας.
3. Διοργάνωση «Εβδομάδας Ασφάλειας» με βασικό θέμα την «Ασφαλή Οδήγηση».
4. Θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση 180 εργαζομένων σε «Ασφαλή Οδήγηση».

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας.
2. Εκπαίδευση 56 (εκ των 64) Διευθυντών των ιδιόκτητων καταστημάτων (το 88% των Διευθυντών).
3. Διοργάνωση «Εβδομάδας Ασφάλειας».
4. Εκπαίδευση:
 - ▢ Θεωρητική και πρακτική: συμμετοχή 100 εργαζομένων
 - ▢ Θεωρητική: συμμετοχή 39 εργαζομένων
 - ▢ Πρακτική: συμμετοχή 31 εργαζομένων

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%
3. 100%
4. 56%

► Στόχος 2013-2014

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

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

Δείκτης απώλειας ημερών άμεσου προσωπικού λόγω ασθένειας ή ατυχήματος*

2012-2013	1,26%
2011-2012	1,28%
2010-2011	1,48%

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

Επίσης, στη Vodafone προσφέρουμε σε όλους τους εργαζομένους συμβουλές και ενημέρωση για την προφύλαξη ή την αντιμετώπιση σοβαρών ασθενειών και θεμάτων υγείας, που είτε σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας (όπως για παράδειγμα μέσα από την Πολιτική Ταξιδιών της εταιρείας), είτε αφορούν σε γενικότερα θέματα που μπορεί να επηρεάσουν τους εργαζομένους της εταιρείας και τις οικογένειές τους.

Προσφέρουμε οικειοθελείς παροχές στους εργαζομένους μας

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

Ειδικότερα για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα η εταιρεία μας παρέχει προς όλους τους εργαζομένους τη δυνατότητα συμμετοχής στο ομαδικό συνταξιοδοτικό πλάνο. Οι εργαζόμενοι που επιθυμούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα καταβάλλουν υποχρεωτικά μηνιαίες εισφορές, μέσω παρακράτησης από το μισθό τους, ίσες με ένα οποιοδήποτε ακέραιο ποσο-

στό από 1% έως 10% επί του βασικού τους μισθού. Για τους εργαζομένους που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, η εταιρεία καταβάλλει μηνιαίες εισφορές οι οποίες ξεκινούν από 3% επί του καταβαλλόμενου μισθού τους. Το ποσό αυτό άγγιξε τα €3.000.000. Επιπλέον, μερίμνά μας είναι η ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Ορισμένες από τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν με πρωτοβουλία της εταιρείας είναι οι εξής:

- ▢ εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για τις εργαζόμενες μητέρες, για την περίοδο μητρότητας
- ▢ ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες)
- ▢ εφαρμογή προγράμματος περιοδικού ιατρικού προληπτικού ελέγχου (check-up) της υγείας των εργαζομένων που δραστηριοποιούνται σε υψηλού κινδύνου εργασίες (εργαζόμενοι σε σταθμούς βάσης, εργαζόμενοι στις αποθήκες, messengers) και διατήρηση καθημερινής συνεργασίας με Ιατρούς Εργασίας.
- ▢ λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου γυμναστηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone για την άσκηση των εργαζομένων. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί η ομάδα Καλαθοσφαίρισης (Basket) της εταιρείας, η οποία συμμετέχει στο εταιρικό πρωτάθλημα
- ▢ διοργάνωση προγραμμάτων και δραστηριοτήτων για τα παιδιά των εργαζομένων, όπως το πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού, το οποίο υλοποιείται με τη συνεργασία εξειδικευμένων εργασιακών ψυχολόγων
- ▢ συντονισμός και οικονομική υποστήριξη της συμμετοχής παιδιών σε κατασκήνωσεις σε όλη την Ελλάδα
- ▢ πραγματοποίηση παιδικής γιορτής για τα παιδιά των εργαζομένων μία φορά το χρόνο και προσφορά δώρων σε αυτά.



Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

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

Περιβαλλοντική αποδοτικότητα

Περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής επικοινωνίας

1 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

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

1 2 3 4 Ενέργεια

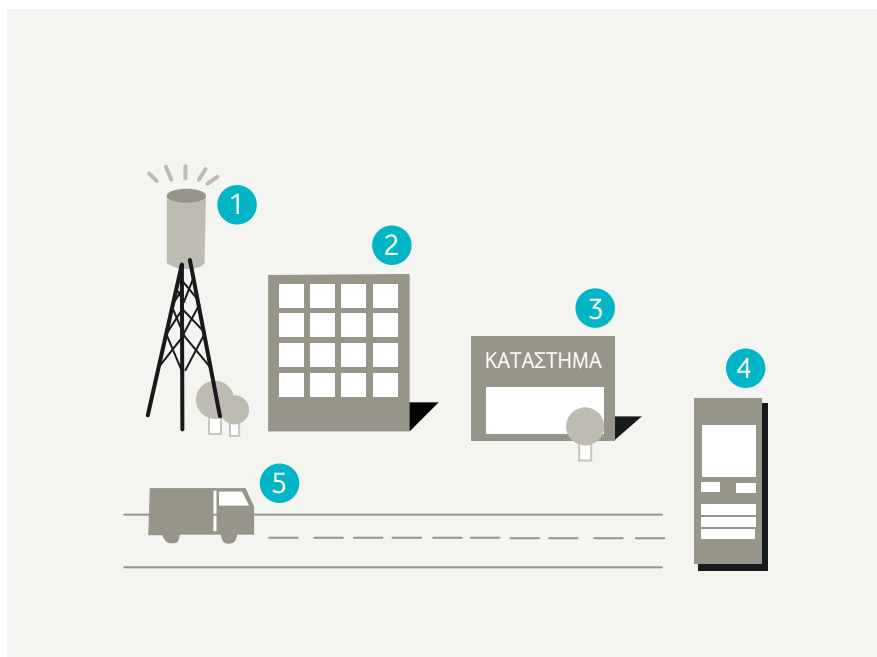
Η ενέργεια που καταναλώνεται για να καλύψει τις ανάγκες της εταιρείας παράγεται ως επί το πλείστον από συμβατικά καύσιμα (π.χ. λιγνίτης, πετρέλαιο, κ.λπ.). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, που αποτελεί αέριο του θερμοκηπίου, και οδηγεί στην αύξηση της θερμοκρασίας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

2 3 Στοιβάδα του όζοντος (Ψυκτικά, Κατασβεστικά)

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

1 2 3 4 Απορρίμματα

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



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

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

1 2 3 Πόροι

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

5 Μεταφορές

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

1 Οπτική επίδραση

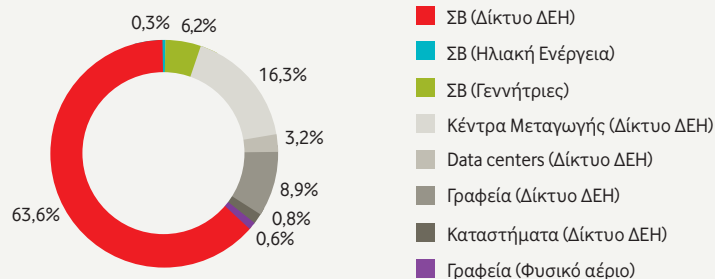
Η λειτουργία του δικτύου κινητής επικοινωνίας της εταιρείας στηρίζεται, για τη λήψη και μετάδοση των ραδιοσημάτων, στους Σταθμούς Βάσης, οι οποίοι μπορεί να έχουν επίπτωση στην αισθητική του τοπίου σε αστικές, ημιστικές ή και περιβαλλοντικά ευαίσθητες περιοχές.

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

Υλοποιούμε προγράμματα μέσω των οποίων μειώνεται σημαντικά η ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτίρια γραφείων μας. Το 2012-2013, υπολογίζουμε ότι αποτρέψαμε την εκπομπή πάνω από 51.400 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα μέσα από προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που εφαρμόζονται στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και περιγράφονται παρακάτω. Η εξοικονόμηση κόστους, από τα ενεργειακά προγράμματα που εφαρμόζουμε, αγγίζει τα 12,2 εκατομμύρια ευρώ, ποσό το οποίο αντιστοιχεί σε 1,33% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας.

* Το 2012-2013 βελτιώθηκε ο τρόπος υπολογισμού της εξοικονόμησης ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης. Για το λόγο αυτό έχουν αναπροσαρμοστεί ανάλογα τα αποτελέσματα αποτροπής εκπομπών CO₂ από προγράμματα της Vodafone, για τα 2 περασμένα έτη, προκειμένου να υφίσταται κοινή βάση αξιολόγησης.

Κατανομή κατανάλωσης ενέργειας 2012-2013



Στόχος 2012-2013

1. Αποτροπή εκπομπής 47.500 τόνων CO₂.
2. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Αποτροπή εκπομπής 51.452 τόνων CO₂.

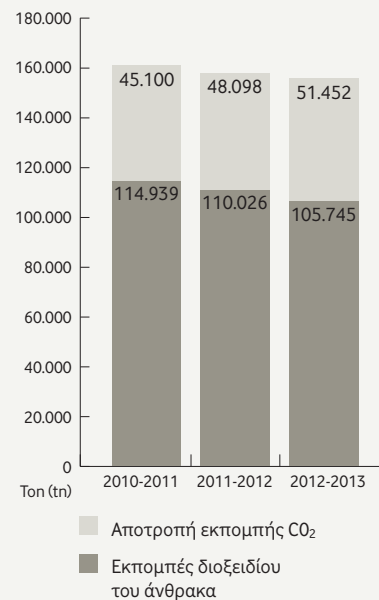
Ποσοστό επίτευξης

1. 108%

► Στόχος 2013-2014

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

Αποτροπή εκπομπών CO₂ από προγράμματα της Vodafone



Φωτοβολταϊκό σύστημα
σε Σταθμό Βάσης



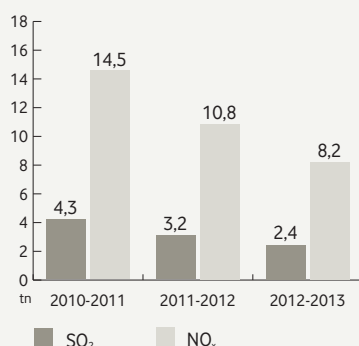
Είμαστε πρωτοπόροι στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Από το 2001, στη Vodafone επενδύουμε συστηματικά στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Συγκεκριμένα, εκμεταλλευόμενοι την ηλιακή ενέργεια, λειτουργούμε υβριδικά φωτοβολταϊκά συστήματα σε 33 Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε μη αστικές περιοχές εκτός δικτύου ΔΕΗ, όπου χρησιμοποιούσαμε γεννήτρια πετρελαίου. Το 2012-2013 βελτιώσαμε επίσης την αποδοτικότητα των φωτοβολταϊκών συστημάτων, επεμβαίνοντας στον τρόπο σύνδεσής τους στο φορτίο, με αποτέλεσμα να αυξηθεί το ποσοστό της ενέργειας που εκμεταλλευόμαστε κατά 20% περίπου. Η ενέργεια που παράγεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα αναλογεί στο 0,4% του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας. Η χρήση φωτοβολταϊκών συστημάτων:

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

Το 2006 κατασκευάσαμε πιλοτικά έναν «πράσινο» Σταθμό Βάσης, που λειτουργούσε αποκλειστικά με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ηλιακή και αιολική). Παρ' όλα τα θετικά αποτελέσματα, η δοκιμαστική λειτουργία του Σταθμού Βάσης διεκόπη, καθώς η περαιτέρω ανάπτυξη «πράσινων» Σταθμών Βάσης στο δίκτυο της εταιρείας δεν είναι οικονομικά βιώσιμη.

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



Στόχος 2012-2013

Επέκταση της υβριδικής λειτουργίας στο σύνολο των Σταθμών Βάσης με φωτοβολταϊκά συστήματα που πληρούν τις προϋποθέσεις (33 Σταθμοί Βάσης).

Αποτελέσματα 2012-2013

Επέκταση της υβριδικής λειτουργίας σε 33 Σταθμούς Βάσης με φωτοβολταϊκά συστήματα που πληρούσαν τις προϋποθέσεις.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

*

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

Εξοικονομούμε ενέργεια στο δίκτυό μας*

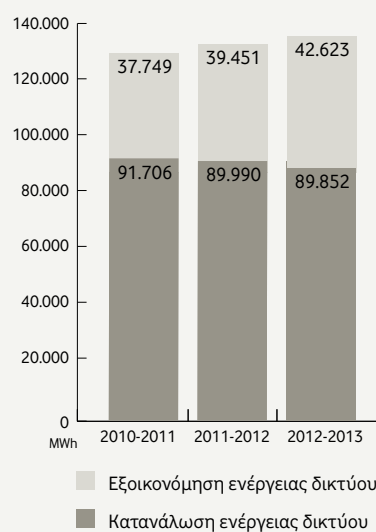
Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Σταθμοί Βάσης

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

Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με ένα συμβατικό κλιμα-

Εξοικονόμηση ενέργειας από προγράμματα που εφαρμόζονται στο δίκτυο της Vodafone



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

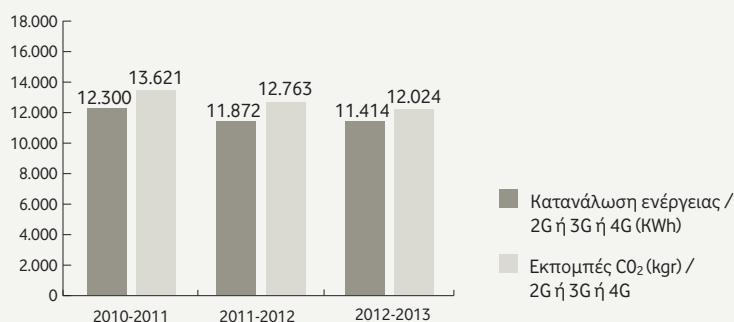
Τα παραπάνω συστήματα κλιματισμού εγκαθίστανται σε όλους τους νέους Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα να εξοικονομείται περισσότερο από το 60% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση. Συμπληρωματικά, στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου, αντικαθίστανται σταδιακά τα συστήματα παλαιάς τεχνολογίας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

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

Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

Στη Vodafone, από το 2006 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε ένα Κέντρο Μεταγωγής (MTXs) και Data Center. Το 2012-2013 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 1.186 KW, στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 1.019 MWh και να αποτραπεί εκπομπή 1.008 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

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



Από το 2008 έχουμε προχωρήσει στην αύξηση της επιθυμητής θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας από τους 21°C στους 23°C και 25°C ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε χώρου, με αποτέλεσμα το 2012-2013 να εξοικονομηθούν 575 MWh και να αποτραπεί εκπομπή 569 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός στους Σταθμούς Βάσης

Το 2011-2012 ξεκίνησε η αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού 2ης και 3ης γενιάς του δικτύου της Vodafone από αντίστοιχο νέας τεχνολογίας. Ο νέος εξοπλισμός μπορεί ταυτόχρονα να εξυπηρετεί και τις δύο τεχνολογίες και είναι κατά 25% περίπου πιο αποδοτικός ενεργειακά. Επιπλέον, η δυνατότητα εγκατάστασης μέρους του εξοπλισμού σε εξωτερικό χώρο, μειώνει τα απαιτούμενα ψυκτικά φορτία, συμβάλλοντας στην περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Μέχρι και το 2012-2013, ο νέος εξοπλισμός έχει εφαρμοστεί σε 659 Σταθμούς, αποφέροντας εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης των 2 GWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα πάνω από 2.200 τόνους.

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

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

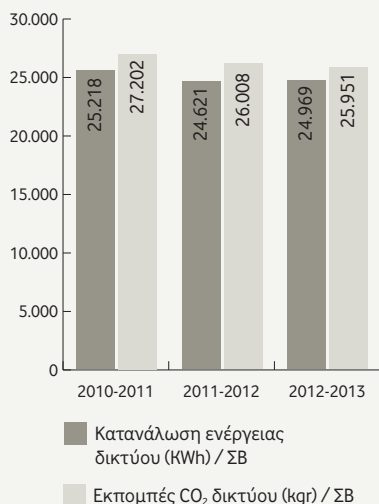
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης

Η λειτουργία Σταθμών Βάσης σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, απαιτεί την ηλεκτροδότηση των

Free Cooling



Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο της Vodafone



Σταθμών αυτών μέσω γεννητριών. Το 2009-2010 μειώσαμε τη δυναμικότητα των υφιστάμενων γεννητριών, εξασφαλίζοντας την άρτια λειτουργία των Σταθμών Βάσης με παράλληλη μείωση της κατανάλωσης diesel κατά 40%.

Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των γεννητριών, εφαρμόσαμε το 2010-2011 την υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών σε 289 Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα τη μείωση κατά 17,5% στην κατανάλωση diesel. Περίπου για 6 ώρες ανά ημέρα, η λειτουργία της γεννήτριας σταματά και ο Σταθμός Βάσης λειτουργεί μέσω των μπαταριών, οι οποίες στη συνέχεια επαναφορτίζονται με την επανέναρξη της λειτουργίας της γεννήτριας. Για όσο διάστημα ο εξοπλισμός λειτουργεί μέσω μπαταριών, ο Σταθμός Βάσης κλιματίζεται αποκλειστικά μέσω «Free Cooling». Όλοι οι νέοι Σταθμοί Βάσης που δεν έχουν πρόσβαση σε δίκτυο της ΔΕΗ υλοποιούνται πλέον με το συγκεκριμένο πρόγραμμα στο στάδιο της κατασκευής τους. Το 2011-

Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας

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



2012 επεκτείναμε χρονικά την υβριδική λειτουργία των Σταθμών, ενώ το 2012-2013 η χρονική επέκταση συνεχίστηκε με αποτέλεσμα το σύνολο των υβριδικών Σταθμών να λειτουργεί κατά μέσο όρο μέσω μπαταριών για 12,2 ώρες ανά ημέρα. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, το 2012-2013, εξοικονομήθηκαν 1.531.346 λίτρα diesel και απετράπη η εκπομπή 4.069 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα.

Αναβάθμιση ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών των Κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση των ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών

του Κέντρου Μεταγωγής της εταιρείας στη Μεταμόρφωση, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε μέρος του παλιού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, απομακρύναμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό παλιάς τεχνολογίας, βελτιώσαμε τη διάταξη των καλωδιώσεων και προχωρήσαμε σε κατάλληλες κατασκευαστικές και χωροταξικές επεμβάσεις, καθώς και σε επεμβάσεις στο σύστημα κλιματισμού. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα εξοικονομήθηκαν 900 MWh το χρόνο, με αντίστοιχη ετήσια αποτροπή εκπομπών 890 τόνων CO₂.



Βελτιστοποίηση ποιότητας ισχύος ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση ειδικών φίλτρων απόσβεσης των αρμονικών στους ηλεκτρολογικούς πίνακες του Κέντρου Μεταγωγής στην Παλλήνη, με στόχο τη βελτιστοποίηση της ποιότητας ισχύος των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, υπολογίστηκε ότι εξοικονομείται, ετησίως, 8% της συνολικής κατανάλωσης που απαιτείται για τη λειτουργία του κτιρίου. Για το έτος 2012-2013, το ποσοστό αυτό μεταφράζεται σε εξοικονόμηση ενέργειας 538 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 519 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Βελτιστοποίηση μηχανογραφικών εγκαταστάσεων των Data Centers

Το 2010-2011 εφαρμόσαμε πιλοτικά σύγχρονες τεχνολογίες βελτίωσης της λειτουργικότητας των υπολογιστικών συστημάτων των μηχανογραφικών εγκαταστάσεων των Data Centers της εταιρείας στην Παλλήνη και τον Κηφισό. Συγκεκριμένα, εφαρμόσαμε την τεχνολογία της «εικονικοποίησης» (virtualisation), η θεμελιώδης λογική της οποίας είναι πως οποιαδήποτε λειτουργία μπορεί να εκτελεστεί είτε από «φυσικά» μηχανήματα (διακομιστές – servers) ή «εικονικά» με χρήση λογισμικού. Η υπολογιστική δύναμη ενός φυσικού διακομιστή αξιοποιείται πλήρως με την προσομοίωση ταυτόχρονων πολλαπλών εικονικών διακομιστών, πετυχαίνοντας τη λειτουργία πολλών συστημάτων σε ένα «εικονικό» σύστημα. Με τον τρόπο αυτό μειώνονται οι ανάγκες σε φυσικούς διακομιστές και αυξάνεται η χωρητικότητα των υφιστάμενων διακομιστών με παράλληλη βελτίωση της απόδοσής τους. Η εφαρμογή αυτή συνεχίστηκε το 2011-2012 στην Παλλήνη και τον Κηφισό, ενώ το 2012-2013 επεκτάθηκε στην Πειραιώς με αποτέλεσμα να αυξήσουμε την αναλογία φυσικού προς εικονικού διακομιστή στο



1 προς 6,5 και το ποσοστό των διακομιστών των Datacenters που είναι πλέον εικονικοί στο 61%. Συγκεκριμένα, το 2012-2013 εικονικοποιήσαμε 60 διακομιστές, δηλαδή αποσυνδέσαμε από τη λειτουργία 96 διακομιστές και αποφύγαμε την επιπλέον αγορά και εγκατάσταση 105 νέων διακομιστών. Ως αποτέλεσμα, πετύχαμε το 2012-2013 εξοικονόμηση ενέργειας 1.886 MWh και αποτρέψαμε αντίστοιχα την εκπομπή 1.865 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Στόχος 2012-2013

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Εξοικονομούμε ενέργεια στα γραφεία της εταιρείας

Εξοικονόμηση ενέργειας φωτισμού

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

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

Μέχρι σήμερα, έχουμε επεκτείνει τη συγκεκριμένη πρακτική σε συνολική έκταση κτιριακών εγκαταστάσεων 45.000 τ.μ. και συγκεκριμένα στα κτιριακά συγκροτήματα Χαλανδρίου, Κηφισού, Λυκόβρυσης, Παλλήνης, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό ξεπερνά το 20% στα κτίρια όπου εφαρμόστηκε το πρόγραμμα

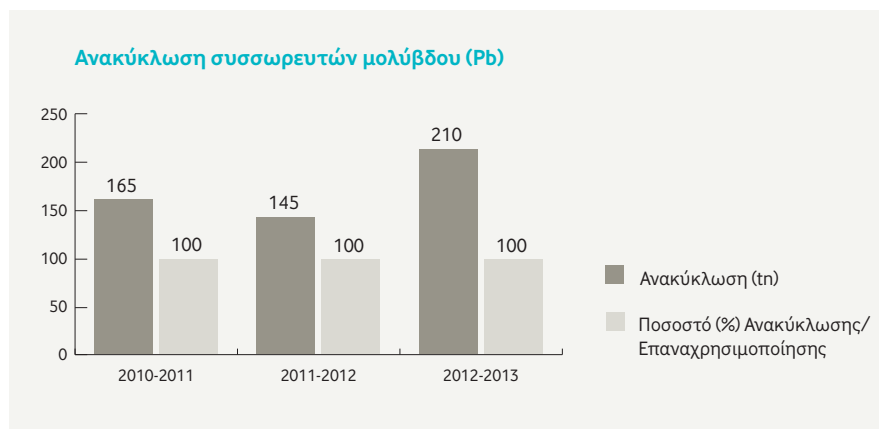
Συσσωρευτές μολύβδου



GreenLight. Επίσης, από το 2006 έχουν εγκατασταθεί ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου (αίθουσες συναντήσεων και WC) και έτσι ο φωτισμός ενεργοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει ανθρώπινη παρουσία, αποφεύγοντας με αυτόν τον τρόπο την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Παράλληλα, στο κτιριακό συγκρότημα του Χαλανδρίου μειώθηκαν στις απαραίτητες οι ώρες λειτουργίας του φωτισμού στους υπόγειους χώρους στάθμευσης της εταιρείας (για παράδειγμα κατά την προσέλευση και αποχώρηση των εργαζομένων), ενώ τις υπόλοιπες ώρες λειτουργεί μόνον ο φωτισμός ασφαλείας. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από τις δύο αυτές εφαρμογές συνολικά ξεπερνά το 40% στους χώρους όπου εφαρμόζονται.

Ζήτηση άεργου ισχύος

Από το 2004 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί η αντιστάθμιση της άεργου ισχύος, πανελλαδικά, σε κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής (MTX) της εταιρείας. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η τιμή του Συντελεστή Ισχύος (συνφ) στα κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής να βελτιωθεί σημαντικά και να προσεγγίζει τη μονάδα (1). Τα περιβαλλοντικά οφέλη από την ενέργεια αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Ενδεικτικά, για το 2012-2013, η εξοικονόμηση ενέργειας υπολογίζεται στις 5.242 MWRh (μεγαβατώρες άεργου ισχύος). Η μείωση της ζήτησης σε άεργο ισχύ, ενισχύει την αξιοπιστία του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, χαρακτηριστικό ιδιαίτερα σημαντικό, κυρίως κατά τους θερινούς μήνες, καθώς συμβάλλει σημαντικά στην αποφόρτιση των μονάδων παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος, ενώ παράλληλα μειώνονται οι πιθανότητες αστοχίας του Συστήματος Μεταφοράς με τη μορφή εκτεταμένων διακοπών παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.



Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

2,5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

Ποσοστό επίτευξης

40%

► Στόχος 2013-2014

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

Χρήση φυσικού αερίου

Στο πλαίσιο των προγραμμάτων που εφαρμόζει η Vodafone στον τομέα της διαχείρισης ενέργειας, με σκοπό τη μείωση της επίπτωσης της λειτουργίας της εταιρείας στο περιβάλλον, με παράλληλη εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, πραγματοποιήθηκε το 2012-2013 η διασύνδεση των κτιρίων γραφείων του Χαλανδρίου με το φυσικό αέριο, αντικαθιστώντας τη χρήση του πετρελαίου για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης των κτιρίων.

Το περιβαλλοντικό όφελος από την ενέργεια αυτή είναι σημαντικό, αφού το 2012-2013 απετράπη η εκπομπή περισσότερων από 31 τόνων διοξειδίου του άνθρακα, ενώ η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε μείωση περίπου

20% των εκπομπών CO₂ που θα προκαλούσε αντίστοιχα η χρήση του πετρελαίου για τον ίδιο σκοπό.

Ανακυκλώνουμε συσσωρευτές (μπαταρίες) μολύβδου

Στη Vodafone προωθούμε προς ανακύκλωση τους συσσωρευτές (μπαταρίες) μολύβδου που χρησιμοποιούνται στο δίκτυο της εταιρείας. Οι χρησιμοποιημένες μπαταρίες προωθούνται για ανακύκλωση στον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας, ο μόλυβδος ανακυκλώνεται, με αποτέλεσμα να μην επιβαρύνονται οι χώροι αποκομιδής σκουπιδιών από ιδιαίτερα επιβλαβή βαρέα μέταλλα. Το 2012-2013 προωθήσαμε για ανακύκλωση 210 τόνους συσσωρευτών μολύβδου, ποσότητα η οποία αντιστοιχεί στο 100% των αποθηκευμένων συσσωρευτών. Ο μόλυβδος που εμπεριέχεται στις μπαταρίες είναι ουσία που συσσωρεύεται στο περιβάλλον και μπορεί, αν απορριφθεί στο έδαφος, να προκαλέσει, μέσω του υδροφόρου ορίζοντα, χρόνιες βλάβες στα φυτά, τα ζώα και τους μικροοργανισμούς, συνεπώς και στον άνθρωπο.

Στόχος 2012-2013

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Αποτέλεσμα 2012-2013

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (210 τόνου).

Ποσοστό επίτευξης

100%

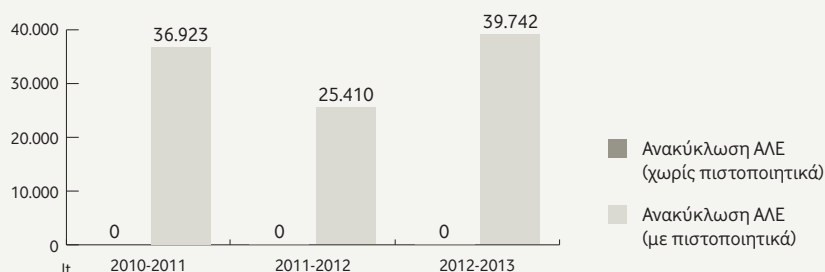
► Στόχος 2013-2014

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

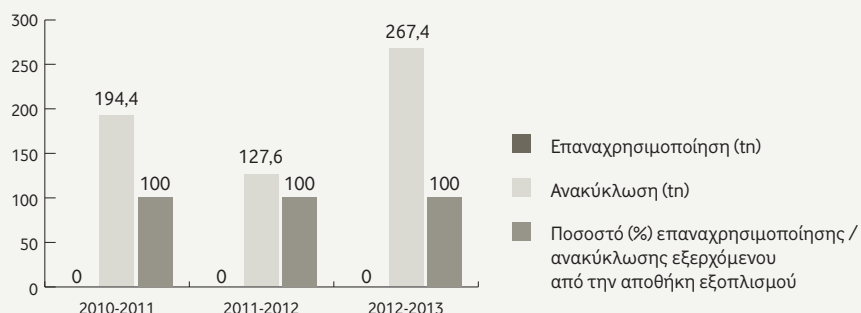
Ανακυκλώνουμε απόβλητα λιπαντικά έλαια

Το 2012-2013 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 39.742 λίτρα απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τους Σταθμούς Βάσης, τα Κέντρα Μεταγωγής και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας, μέσω αδειοδοτημένου φορέα συλλογής απόβλητων λιπαντικών ελαίων. Η εφαρμογή της υβριδικής λειτουργίας μέσω μπαταριών στους Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια (βλ. σελ. 48-49) οδηγεί σε μείωση του χρόνου λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα να μειώνονται «ανάλογα» και οι ποσότητες των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που παράγονται, μέσω της μείωσης των ετήσιων απαιτούμενων συντηρήσεων των Σταθμών. Το 2011-2012, ο χρόνος λειτουργίας των γεννητριών μειώθηκε κατά 25%, σε σχέση με το 2010-2011, ενώ το 2012-2013, η απόδοση της υβριδικής λειτουργίας ξεπέρασε το 50%. Αποτέλεσμα της εφαρμογής αυτής ήταν να αποτραπεί, το 2011-2012, η παραγωγή 13.450 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων και το 2012-2013 να αποτραπεί επιπλέον η παραγωγή περισσότερων από 14.000 λίτρων. Με τον τρόπο αυτό, μειώνονται συνεχώς και οι ποσότητες των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται και προωθούνται για ανακύκλωση.

Ανακύκλωση Απόβλητων Λιπαντικών Ελαίων (ΑΛΕ)



Ανακύκλωση ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού



Στόχος 2012-2013

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων Σταθμών Βάσης

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέχθηκαν από τους Σταθμούς Βάσης.
2. Αποτροπή παραγωγής 14.220 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

Ανακυκλώνουμε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό

Στη Vodafone διαθέτουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες για ανακύκλωση, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε στη μείωση των περιβαλλοντι-

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



κών επιπτώσεων της απόρριψης βαρέων μετάλλων (όπως μόλυβδος, υδράργυρος, κάδμιο) σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων και σε χωματερές. Το 2012-2013 προωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 267,4 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων των χρησιμοποιημένων λαμπτήρων), που αποτελεί το 100% του εξοπλισμού που αποσύρεται από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας.

Από το 2008-2009 το πρόγραμμα καλύπτει και την ανακύκλωση λαμπτήρων. Ειδικοί κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί στα κτίρια γραφείων και ΜΤΧ της εταιρείας, για τη συγκέντρωση και την προώθηση προς ανακύκλωση των λαμπτήρων που προέρχονται από εργασίες συντήρησης των κτιρίων. Παράλληλα, κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί και στις εισόδους των κτιρίων γραφείων, ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι της εταιρείας να απορρίπτουν και τους χρησιμοποιημένους λαμπτήρες του σπιτιού τους. Το 2012-2013 προωθήσαμε προς ανακύκλωση 390 κιλά χρησιμοποιημένων λαμπτήρων.

Από το 2008-2009 έχουν τοποθετηθεί, σε 11 κτίρια της εταιρείας στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα, την Πάτρα και το Ηράκλειο, ειδικοί κάδοι συλλογής μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Σε αυτούς τους κάδους οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να προωθούν προς ανακύκλωση τις μικρές οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές που δε χρησιμοποιούν πια. Το 2012-2013 προωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 1.869 κιλά μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Στόχος 2012-2013

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

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
2. Ανακύκλωση 1.869 κιλών μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

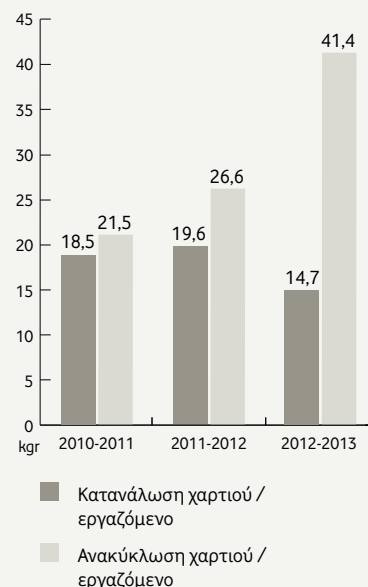
Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Ανακυκλώνουμε χαρτί και μελανοδοχεία (toners) για εκτυπωτές

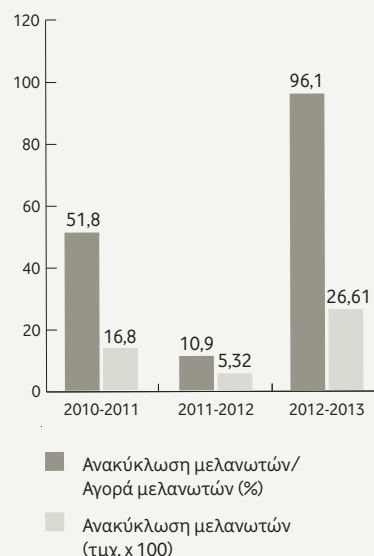
Στη Vodafone, εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στην ανακύκλωση χαρτιού και μελανοδοχείων (toners). Συγκεκριμένα έχουν τοποθετηθεί:

- ▢ κάδοι συλλογής χαρτιού (240 λίτρων) σε κεντρικά σημεία των κτιρίων, όπως στους χώρους των εκτυπωτικών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων
- ▢ κάδοι συλλογής χαρτιού (80 λίτρων) σε κεντρικά σημεία των κτιρίων, στους χώρους γραφείων
- ▢ κάδοι συλλογής χρησιμοποιημένων μελανοδοχείων (55 λίτρων) σε κεντρικά σημεία των κτιρίων, στους χώρους των εκτυπωτικών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων.

Χρήση & ανακύκλωση χαρτιού



Ανακύκλωση μελανωτών



Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών



Το 2012-2013:

- το ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο* (κατά 56%).
- Πρωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 96 τόνους χαρτιού (80,2 τόνους χαρτί γραφείου από τα κτίρια της εταιρείας στην Αττική, 14,2 τόνους διαφημιστικά φυλλάδια, 2,5 τόνους έγγραφα προς καταστροφή), διασώζοντας περισσότερα από 1.248 δέντρα.
- Πρωθήσαμε για ανακύκλωση 2.661 μελανοδοχεία.

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

Στόχος 2012-2013

- Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (26,6 κιλά ανά εργαζόμενο).
- 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Αποτέλεσμα 2012-2013

- 56% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2011-2012 (41,4 κιλά ανά εργαζόμενο).
- 96,1% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

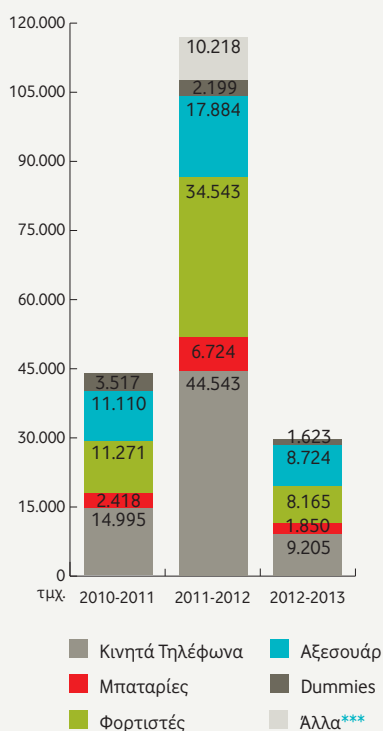
Ποσοστό επίτευξης

- 156%
- 160%

► Στόχος 2013-2014

- Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (26,6 κιλά ανά εργαζόμενο).
- 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ



Ανακυκλώνουμε κινητά τηλέφωνα, μπαταρίες και αξεσουάρ

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας που τον Ιούνιο του 2003 εφάρμοσε πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Το 2012-2013, πάνω από 29.000** προϊόντα κινητής επικοινωνίας συγκεντρώθηκαν σε περίπου 1.000 ειδικούς κάδους που έχουν εγκατασταθεί στα καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, σε όλα τα Συστήματα του

Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 149 εταιρικούς πελάτες της Vodafone.

Δυνατότητα ανακύκλωσης είχαν όλοι οι κάτοχοι συσκευών κινητών τηλεφώνων, ανεξάρτητα από το δίκτυο με το οποίο συνεργάζονται. Παράλληλα, μέσα από την εκκαθάριση που πραγματοποιήθηκε στις αποθήκες της εταιρείας, διαχωρίστηκαν και προωθήθηκαν προς ανακύκλωση περισσότερα από 124.000 προϊόντα κινητής και σταθερής επικοινωνίας. Από τον Ιανουάριο του 2009, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ που εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone έχει επεκταθεί ώστε να περιλαμβάνει και συσκευές σταθερής τηλεφωνίας, φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet. Μετά τη συγκέντρωση του υλικού, τις άχρηστες συσκευές, μπαταρίες και αξεσουάρ παρέλαβε από τη Vodafone εξουσιοδοτημένος από το κράτος φορέας, ο οποίος έχει και την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυρμόλωση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων αντικειμένων.

Παρόλο που το πρόγραμμα διανύει το δέκατο χρόνο εφαρμογής του, η συμμετοχή του κοινού σε αυτό δε συμβαδίζει με τις πωλήσεις

* Όπου υπάρχει αναφορά σε «ανά εργαζόμενο» αυτή αντιστοιχεί στο μέσο όρο εργαζομένων για την περίοδο 2012-2013.

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

*** Με τη λέξη «άλλα» αναφερόμαστε σε τεμάχια -εκτός εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας- τα οποία συλλέχθηκαν κατά τις δράσεις ανακύκλωσης σε συνεργασία με το ΣΚΑΪ και προωθήθηκαν για ανακύκλωση. Αυτά κυρίως περιλαμβάνουν φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet.

Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών



κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτουμε, το 2012-2013 συγκεντρώθηκε προς ανακύκλωση στα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας μόλις το 1,2% σε σχέση με τα κινητά τηλέφωνα που πωλήθηκαν από τα καταστήματά μας την ίδια περίοδο.

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

- Τον Φεβρουάριο του 2013, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν με ιδιαίτερη επιτυχία να γίνουν, για άλλη μια φορά, πρεσβευτές του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και να ενημερώσουν τους γνωστούς και φίλους τους. Αποτέλεσμα της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν η συλλογή 1.601 κινητών τηλεφώνων.
- Ήδη, μέχρι και τον Μάρτιο 2013, 149 εταιρικοί πελάτες είχαν εγκαταστήσει συνολικά 203 κάδους Vodafone στις εγκαταστάσεις τους για τη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.
- Σε συνεργασία με αθλητικούς συλλόγους (για παράδειγμα ΠΑΕ Ολυμπιακός, Πιερικός Αρχέλαος), τοποθετήσαμε κάδους συλλογής σε επιλεγμένους χώρους των γηπέδων τους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών για την προώθηση του προγράμματος.
- Γιορτάσαμε την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος συμμετέχοντας σε εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με τους Δήμους Σαλαμίνας και Μεγαρέων.
- Συνεχίσαμε την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τις δυνατότητες ανακύκλωσης των υλικών ενός κινητού τηλεφώνου, μέσα από τη σχετική έντυπη καταχώριση.

Το 2012-2013 συνεχίσαμε στα καταστήματά μας το πρόγραμμα «Ανταλλαγή» με σκοπό την ενίσχυση της επαναχρησιμοποίησης των κινητών τηλεφώνων. Μέσω του προγράμματος αυτού συγκεντρώθηκαν 42 κινητά τηλέφωνα τα οποία προωθήθηκαν για ανακατασκευή σε εξειδικευμένο συνεργάτη και στη συνέχεια για πώληση, κυρίως σε αναπτυσσόμενες χώρες.

Στόχος 2012-2013

Συλλογή 35.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ*.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Συλλογή 29.567 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Ποσοστό επίτευξης

84%

► Στόχος 2013-2014

Συλλογή 30.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Ανακυκλώνουμε οικιακές μπαταρίες

Το πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών ξεκίνησε πιλοτικά σε 4 κεντρικά κτίρια της εταιρείας τον Ιούλιο του 2004 και επεκτάθηκε, το Νοέμβριο 2005, σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας. Το πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με τον φορέα Ανακύκλωσης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ). Το 2012-2013 προωθήσαμε προς ανακύκλωση περισσότερους από 7,5 τόνους χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).

Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών



Στόχος 2012-2013

Συλλογή 9 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 303.300 μπαταρίες).

Αποτέλεσμα 2012-2013

Συλλογή 7,5 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 μπαταρίες).

Ποσοστό επίτευξης

83%

► Στόχος 2013-2014

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

*

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

Χρησιμοποιούμε φιλικότερα προς το περιβάλλον ψυκτικά και κατασβεστικά υλικά

Στη Vodafone χρησιμοποιούμε αποκλειστικά κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP), ενώ στο πλαίσιο των προγραμματισμένων συντηρήσεων που διενεργούμε, αντικαθιστούμε σταδιακά τα παλαιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 με νέα, τα οποία λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP. Το 2012-2013 η συνολική εγκαταστημένη ποσότητα του HCFC R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στιβάδας του όζοντος) μειώθηκε κατά 16,6%, ενώ παράλληλα μειώθηκε κατά 11% και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Ως αποτέλεσμα των προσπάθειών που καταβάλλουμε, τα ψυκτικά μηχανήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 μειώθηκαν, με αποτέλεσμα να μειωθούν και οι βλάβες, επιφέροντας μείωση κατά 32% της ποσότητας R-22 που αναπληρώθηκε.

Στόχος 2012-2013

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Αποτέλεσμα 2012-2013

11% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

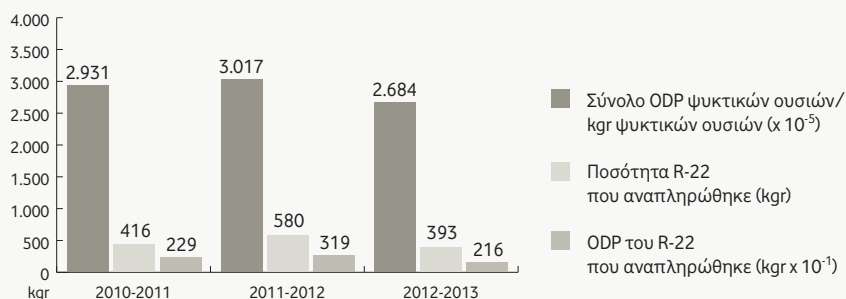
Ποσοστό επίτευξης

220%

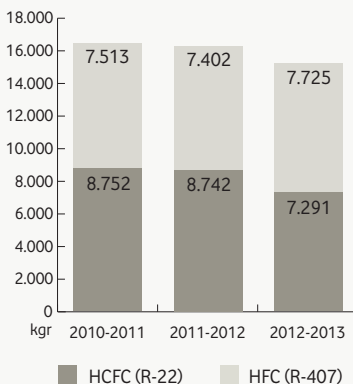
► Στόχος 2013-2014

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Ψυκτικά συστήματα



Ποσότητες ψυκτικών υλικών



Μειώνουμε την κατανάλωση χαρτιού

Στη Vodafone εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού για τις καθημερινές ανάγκες της εταιρείας. Τα τελευταία χρόνια έχει τροποποιηθεί το μεγαλύτερο μέρος του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εργασία τους να έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης δύο ή και περισσότερων σελίδων σε ένα φύλλο. Το 2012-2013 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) μειώθηκε κατά 25% ανά εργαζόμενο. Από τον Σεπτέμβριο του 2007, το σύνολο των αποδείξεων μισθοδοσίας χορηγούνται πλέον στους εργαζομένους της Vodafone αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή.

Με στόχο τη δραστική μείωση κατανάλωσης χαρτιού για την έκδοση λογαριασμών, το Φεβρουάριο του 2009 η εταιρεία προχώρησε στην κατάργηση της αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων για όλες τις συνδέσεις που υπάγονται στο ΑΦΜ των εργαζομένων της εταιρείας, ενώ το Σεπτέμβριο του 2010

η εταιρεία προχώρησε στην πλήρη κατάργηση της αποστολής λογαριασμού στους εργαζομένους της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι διαθέτουν πρόσβαση στα στοιχεία του λογαριασμού καθώς και στην ανάλυση κλήσεων ηλεκτρονικά μέσα από την υπηρεσία «Ηλεκτρονικός Λογαριασμός» (βλ. «My Account» στο vodafone.gr). Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 920 κιλών χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχεί σε περίπου 16 δέντρα το χρόνο, ενώ το ποσοστό συμμετοχής των υπαλλήλων στην πρωτοβουλία αυτή είναι 81%.

Από τον Ιούλιο του 2009, έχει καταργηθεί η αποστολή πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους ιδιώτες συνδρομητές της εταιρείας, ενώ από τον Νοέμβριο του 2010, η κατάργηση έχει επεκταθεί και στους εταιρικούς συνδρομητές της εταιρείας. Το ποσοστό συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιώτες και εταιρικοί) στην πρωτοβουλία αυτή είναι 85%, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περισσότερων από 121 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε περισσότερα από 2.057 δέντρα το χρόνο.

Στόχος 2012-2013

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (19,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Αποτέλεσμα 2012-2013

25% μείωση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2011-2012 (14,7 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Ποσοστό επίτευξης

125%

► Στόχος 2012-2013

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2012-2013 (14 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

Παρακολουθούμε την επίπτωση της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας, σε σχέση με το στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone*, παρουσίασε 10% μείωση κατά το τελευταίο έτος. Παράλληλα, 713 εργαζόμενοι της Vodafone έχουν τη δυνατότητα να εργάζονται εξ αποστάσεως, καθώς, μέσα από τη χρήση Vodafone Mobile Connect, διαθέτουν πρόσβαση στο δίκτυο της εταιρείας και στο εταιρικό τους email απ' όπου κι αν βρίσκονται. Παράλληλα, μειώθηκαν κατά 26% τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικώς**. Στη Vodafone από το 2008, έχουμε επενδύσει στη δημιουργία υποδομής για τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (videoconferences) προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των εργαζομένων, με στόχο τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τα αεροπορικά ταξίδια.

Το 2012-2013 διενεργήθηκαν συνολικά 1.391 τηλεδιασκέψεις (videoconferences) μεταξύ των εργαζομένων της Vodafone και του Ομίλου Vodafone, στις αίθουσες συνεδριάσεων του κτιριακού συγκροτήματος στο Χαλάνδρι.

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



Αποτέλεσμα 2012-2013

1. 10% μείωση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.
2. 26% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς.

*

Τα στοιχεία της κατανάλωσης καυσίμου αφορούν στη χρήση των ειδικών καρτών κατανάλωσης που διαθέτουν στελέχη της εταιρείας. Τα στοιχεία του 2012-2013 περιλαμβάνουν εκτός από την κατανάλωση βενζίνης και την κατανάλωση ντίζελ, καθώς το 2012-2013 μέρος του στόλου των εταιρικών οχημάτων αντικαταστάθηκε από οχήματα ντίζελ (το 2011 επετράπη βάσει νόμου η κυκλοφορία οχημάτων ντίζελ στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη).

**

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



Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

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

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

Διαθέτουμε την υπηρεσία Microsoft Office 365

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

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

Διαθέτουμε την υπηρεσία διαχείρισης στόλου οχημάτων ZeliTrack

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

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

Διαθέτουμε την υπηρεσία ελέγχου κατανάλωσης φυσικού αερίου SmartEcometer GAS

Η Vodafone, σε συνεργασία με την Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε., παρέχει στον καταναλωτή φυσικού αερίου στην Αττική την καινοτόμο υπηρεσία τηλεμέτρησης SmartEcometer GAS. Η υπηρεσία SmartEcometer GAS είναι μία πρωτοποριακή και οικονομική λύση για την αξιόπιστη παρακολούθηση και τον έλεγχο της κατανάλωσης φυσικού αερίου για οικιακούς, αλλά και εταιρικούς καταναλωτές. Η υπηρεσία παρέχει:

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

Εφαρμογή «Vodafone Explore Greece»



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

Διαθέτουμε την υπηρεσία τηλεμέτρησης και εποπτείας φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων SmartEcometer PV

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

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

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

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

Δημιουργήσαμε την εφαρμογή Vodafone Explore Greece

Η Vodafone δημιούργησε και προωθεί στην παγκόσμια συνδρομητική της βάση, την πρωτοποριακή εφαρμογή «Vodafone Explore Greece», η οποία προωθεί την Ελλάδα ως τουριστικό προορισμό συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας.

Η εφαρμογή «Vodafone Explore Greece» διατίθεται δωρεάν σε όλους τους χρήστες παγκοσμίως που έχουν Smartphone και Tablet με λειτουργικό σύστημα Android και iOS και υποστηρίζεται από 4 γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά και Ιταλικά).

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

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

Ειδικά οι συνδρομητές Vodafone από όλον τον κόσμο που θα ταξιδέψουν στην Ελλάδα, μπορούν να επωφεληθούν από αποκλειστικές προσφορές, όπως δωρεάν είσοδο σε επιλεγμένα μουσεία και προνομιακά τουριστικά πακέτα για διαμονή και αεροπορικά εισιτήρια.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας για την ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία

Συνεισφέρουμε στην ισότιμη διαβίωση και την επικοινωνία ατόμων με προβλήματα όρασης

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

- ▮ η ανάπτυξη έγινε με βάση τις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης
- ▮ η δοκιμαστική λειτουργία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Σύλλογο Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ)
- ▮ διατίθεται από όλα τα σημεία πώλησης της Vodafone



- ▮ ενεργοποιείται χωρίς χρέωση για τους πελάτες που προσκομίζουν δικαιολογητικό αναπηρίας (τύφλωση) επικυρωμένο από επίσημους κρατικούς φορείς
- ▮ παρέχεται μαζί κι ένα audio CD με οδηγίες χρήσης κι ένα φυλλάδιο σε γραφή Braille
- ▮ παρέχεται άμεση πληροφόρηση με ένα απλό τηλεφώνημα στο 13830.

Μεταξύ των λειτουργιών που εκφωνούνται είναι γραπτά μηνύματα (SMS), κλήσεις (εισερχόμενες κ.ά.), αριθμοί ανά ψηφίο, ανά ζεύγος ή όλοι μαζί, ώρα και ημερομηνία, τηλεφωνικός κατάλογος, κατάσταση μπαταρίας και σήματος δικτύου. Από την ημερομηνία έναρξης (2005) μέχρι και τις 31 Μαρτίου 2013, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε κατόπιν σχετικού αιτήματος σε περίπου 1.500 πελάτες της εταιρείας που αντιμετώπιζουν πρόβλημα όρασης.

Διαθέτουμε την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης» στο [vodafone.gr](http://www.vodafone.gr)

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, που από τον Μάρτιο του 2010 προσφέρουμε σε όλους τους επισκέπτες του ιστοτόπου μας την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης». Πιο συγκεκριμένα, η υπηρεσία αναλαμβάνει την εκφώνηση του περιεχομένου συγκεκριμένων σελίδων του ιστοτόπου της Vodafone. Αυτό απαλλάσσει τους επισκέπτες του από την ανάγκη προσήλωσης στην οθόνη, αφού επιτρέπει την ακρόαση κειμένων παράλληλα με άλλες δραστηριότητες. Επιπλέον της εκφώνησης, η υπηρεσία προσφέρει την περαιτέρω πλοήγηση (browsing) στον ιστότοπο, με τη βοήθεια κατάλληλων πλήκτρων. Μέσω αυτών, ο χρήστης μπορεί, χωρίς να απαιτείται η χρήση του ποντικιού, να ακούσει, να πλοηγηθεί και να ακολουθήσει κάποιο σύνδεσμο (link), στα διαμορφωμένα μενού των σελίδων της Vodafone.

Απευθύνεται στους επισκέπτες του ιστοτόπου της Vodafone, με έμφαση στα άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολία ανάγνωσης κειμένων, όπως, για παράδειγμα στα άτομα με προβλήματα όρασης, σε ηλικιωμένους, σε άτομα με δυσλεξία, αλλά και σε άτομα που δυσκολεύονται να χειριστούν ηλεκτρονικά μέσα λόγω κάποιας αναπηρίας. Ο τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας είναι απλός και κατανοητός, τόσο εικαστικά όσο και λειτουργικά.

Εξυπηρετούμε αιτήματα πελατών με προβλήματα ακοής

Άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής μπορούν να επικοινωνήσουν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να στείλουν παράπονα ή να ζητήσουν κάποια διευκρίνιση σχετικά με τη χρήση του κινητού τους τηλεφώνου μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, ενώ και η απάντηση από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών γίνεται επίσης μέσω γραπτού μηνύματος (SMS). Το γραπτό μήνυμα (SMS) αποστέλλεται στο 13830, δηλαδή στον ίδιο αριθμό που ισχύει και για τηλεφωνική επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Διαθέτουμε ειδικές χρεώσεις για άτομα με προβλήματα ακοής

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

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

Στη Vodafone στηρίζουμε για 6 συναπτά έτη τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr, ο οποίος αποτελεί δράση του Συλλόγου Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ). Ο κόμβος προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες σε θέματα πολιτικής, τεχνολογίας, πολιτισμού, αθλητισμού, αλλά και σχετικές ανακοινώσεις συλλόγων. Διαθέτει επίσης σύστημα διαχείρισης και καταχώρισης πληροφοριών, το οποίο δεν απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις και σχεδιάστηκε με γνώμονα την απόλυτη προσβασιμότητα από τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ), αφού ακολουθεί πλήρως τα διεθνή πρότυπα (W3C). Οι πληροφορίες που καταχωρούνται στο www.blind.gr είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο και ταυτόχρονα στο διαδίκτυο, στο κινητό τηλέφωνο, αλλά και στο σταθερό (210 5226600).

Το 2009-2010, το www.blind.gr επεκτείνει τις υπηρεσίες του δημιουργώντας τον πρώτο Τηλεαναγνώστη Πληροφοριών Ιστοσελίδων, με την εγκατάσταση της πλατφόρμας τηλεφωνικής πλοήγησης RSS WebRhetor Feed. Η νέα υπηρεσία έχει στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση της φωνητικής πύλης του κόμβου, που απαντά στο σταθερό τηλέφωνο 210 5226600, εξασφαλίζοντας στα άτομα με αναπηρία το δικαίωμα της άμεσης πληροφόρησης από πολλαπλές πηγές. Ο Τηλεαναγνώστης κάνει, σε πραγματικό χρόνο, ανάγνωση του περιεχομένου από ενημερωτικά portals, εφημερίδες, blogs και άλλες ιστοσελίδες, μέσω της τηλεφωνικής φωνητικής πλοήγησης σε πλήρη κείμενα.

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής:
Διαδικασία λήψης και αποστολής μετρήσεων



Οι ιδιοκτήτες ιστοτόπων, που παρέχουν ή θα παρέχουν ροή πληροφοριών RSS, μπορούν να ενταχθούν στον Τηλεαναγνώστη δωρεάν, απλώς επικοινωνώντας με τον Σ.Τ.Α.Τ., εμπλουτίζοντας τον ιστότοπό τους με ένα εργαλείο εναλλακτικής και απόλυτης πρόσβασης για όλους.

Η δικτυακή πύλη του blind.gr παραμένει ο μοναδικός κόμβος πληροφόρησης μέσω του οποίου το σύνολο των αναγνωρισμένων σωματείων εκπροσώπησης των τυφλών στην Ελλάδα και στη Κύπρο καταχωρούν ανακοινώσεις και ενημερώνουν τα μέλη τους. Η σταθερή και αυξανόμενη τάση της επισκεψιμότητας της δικτυακής πύλης του κόμβου έχει ξεπεράσει τις 135.000 επισκέψεις από την έναρξη της λειτουργίας της μέχρι και 31 Μαρτίου 2013, ενώ οι φωνητικές κλήσεις φτάνουν τις 2.000 το μήνα.

Επιπλέον, μία από τις υπηρεσίες που προσφέρει το www.blind.gr είναι η τεχνολογία αναγνώρισης φωνής, κάνοντας έτσι ευκολότερη την πλοήγηση στη φωνητική πύλη του κόμβου. Αυτή η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα να τη χειριστούν και άτομα με βαριές κινητικές αναπηρίες, αφού για τη λήψη οποιασδήποτε πληροφορίας χρειάζεται μόνον η φωνή του χρήστη. Παράλληλα, ο κόμβος συνεχίζει την παροχή πληροφοριών από την αρθρογραφία του ημερήσιου τύπου, ανακοινώσεων συλλόγων και φορέων σχετικών με τους τυφλούς, νέων από τις τεχνολογικές εξελίξεις κ.λπ.

Μία ακόμα υπηρεσία του κόμβου είναι η blind o.c.r. (optical character recognition), η οποία επιτρέπει στους εγγεγραμμένους στο blind.gr να μετατρέψουν σε προσβάσιμο και αναγνώσιμο κείμενο τις εικόνες και τα αρχεία pdf. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, τα άτομα με προβλήματα όρασης έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά κείμενα που ήταν απροσπέλαστα από το εξειδικευμένο λογισμικό πρόσβασης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (αναγνώστες οθόνης και αναγνώστες κειμένου).

Στόχος 2012-2013

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας, της εκπαίδευσης και της προστασίας του περιβάλλοντος

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

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

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής της Vodafone υλοποιείται, σε 30 σημεία σε όλη την Ελλάδα:

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

Με τον όρο «Τηλεϊατρική» αναφερόμαστε στη διαδικασία λήψης εξετάσεων ασθενών, από ένα περιφερειακό ιατρείο για παράδειγμα, και την αποστολή τους σε κάποιο Κεντρικό Νοσοκομείο με σκοπό την εξέτάσή τους από εξειδικευμένους ιατρούς (για παράδειγμα καρδιολόγους). Η Τηλεϊατρική βασίζεται στην τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και των ιατρικών μηχανημάτων νέας γενιάς. Οι συσκευές αυτές επιτρέπουν την εξέταση του ασθενή, την πραγματοποίηση ενός καρδιογραφήματος για παράδειγμα, και τη μεταφορά του, μέσω του δικτύου κινητής επι-



κοινωνίας, στο Κεντρικό Νοσοκομείο και συγκεκριμένα σε έναν εξειδικευμένο καρδιολόγο, ο οποίος θα λάβει τις εξετάσεις και θα αποστείλει τη διάγνωσή του με τον ίδιο τρόπο.

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

Το πρόγραμμα καλύπτει, πέραν των ασθενών με χρόνιες παθήσεις, και τους πολίτες που θεωρούνται «υψηλού κινδύνου» (για παράδειγμα παχύσαρκοι, καπνιστές κ.ά.). Το 2012-2013 εστάλησαν από τα περιφερειακά ιατρεία που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πάνω από 4.850 εξετάσεις.

Στόχος 2012-2014

Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.

Αποτέλεσμα 2012-2013

-

Ποσοστό επίτευξης

-

► Στόχος 2012-2014

Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.

Click ... ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ

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

Συγκεκριμένα, οι μαθητές καλούνται να καταγράψουν την ιστορία του τόπου τους, εξοπλισμένοι με «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούνται ως φωτογραφική μηχανή, κάμερα και μαγνητόφωνο. Οι μαθητές έρχονται σε επαφή με την κοινωνία που περιβάλλει το σχολείο τους, εξερευνούν την πόλη, τη γειτονιά και το χωριό τους, συλλέγουν τεκμήρια από οικογενειακά φωτογραφικά άλμπουμ, πολιτιστικούς θεσμούς και δημόσια αρχεία, με την καθοδήγηση των υπεύθυνων εκπαιδευτικών και των επιστημόνων του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού. Στη συνέχεια αναρτούν τα ευρήματά τους μέσω των κινητών τηλεφώνων, σε ειδικά σχεδιασμένη για το πρόγραμμα ηλεκτρονική πλατφόρμα, όπου τα δομούν σε ολοκληρωμένες παρουσιάσεις με οπτικοακουστικό υλικό.

Το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στην εκπαίδευση των μαθητών σχετικά με τον τρόπο που διεξάγεται η έρευνα, ενώ βοηθά και στην απόκτηση δεξιοτήτων ως προς τη σύνθεση μιας εργασίας σε ηλεκτρονική μορφή με μια μέθοδο που κερδίζει την προσοχή των μαθητών. Τέλος, εκπαιδεύει τους μαθητές στη συλλογική εργασία, δεδομένου ότι δημιουργούν ομάδες, στο πλαίσιο των οποίων πρέπει να συνεργαστούν για τη διαμόρφωση της τελικής εργασίας, ενώ επίσης τους εξοικειώνει με τεχνολογίες που χρησιμοποιούν καθημερινά, αλλά με πιο δημιουργικό τρόπο, αναδεικνύοντας έτσι την αξία της χρήσης τους και για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε με τη συμμετοχή 23 σχολείων από περιοχές ολόκληρης της Ελλάδας.

Στόχος 2012-2013

Εφαρμογή προγράμματος σε 18 νέες περιοχές.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Εφαρμογή προγράμματος σε 20 νέες περιοχές

Ποσοστό επίτευξης

111%

► Στόχος 2012-2014

Αξιολόγηση συνέχισης του προγράμματος.



Πρόγραμμα για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας

Προστασία της καφέ αρκούδας

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

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

Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η συλλογή εξαιρετικά σημαντικών στοιχείων για την πληθυσμιακή κατάσταση των καφέ αρκούδων, καθώς και τις σχέσεις μεταξύ των υποπληθυσμών τους, τη χρήση των βιοτόπων τους κ.ά. Μέχρι σήμερα, η επιστημονική ομάδα του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ έχει συλλέξει στοιχεία που έχουν οδηγήσει σε σημαντικά συμπεράσματα, όπως το γεγονός ότι ο καταγεγραμμένος πληθυσμός της αρκούδας, στην περιοχή μελέτης, είναι μεγαλύτερος σε σχέση με τις εκτιμήσεις που προϋπήρχαν. Με βάση τις παραπάνω πληροφορίες, η επιστημονική ομάδα του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ αποκτά τη δυνατότητα να δράσει προληπτικά υποβάλλοντας προτάσεις και παρεμβαίνοντας στο σχεδιασμό μεγάλων τεχνικών έργων με στόχο τη διασφάλιση της συνεκτικότητας του βιοτόπου της καφέ αρκούδας, καθώς και την κατάλληλη σήμανση των οδικών αρτηριών.

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Συνέχιση και ολοκλήρωση του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Στηρίζουμε πρωτοβουλίες με στόχο το κοινό όφελος

Υπηρεσία Προσφέρω

Για την ενίσχυση και την ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (για παράδειγμα τηλεμαραθωνίων), οι τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind και Vodafone, από τον Φεβρουάριο του 2006, δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω». Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού αριθμού και για τις τρεις εταιρείες, για ορισμένο χρονικό διάστημα. Στο συγκεκριμένο αριθμό και για το συγκεκριμένο διάστημα, οι πελάτες και των τριών εταιρειών μπορούν να αποστείλουν όσα γραπτά μηνύματα (SMS) επιθυμούν. Το κάθε γραπτό μήνυμα (SMS) κοστίζει 1€ συν ΦΠΑ. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτουν από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στο εκάστοτε ίδρυμα/οργανισμό που διοργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια. Αξίζει να αναφερθεί ότι και οι τρεις εταιρείες που συμμετέχουν στην υπηρεσία δεν αποκομίζουν κανένα οικονομικό όφελος και δεν παρακρατούν οποιοδήποτε ποσοστό (για λειτουργικά έξοδα για παράδειγμα). Κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκαν 22 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων.

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Ενίσχυση 18 φορέων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Συνέχιση του προγράμματος.

Γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση

Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα κλήσης χωρίς χρέωση από το κινητό τους τηλέφωνο σε γραμμές που προσφέρουν κοινωνική βοήθεια, καθώς και σε γραμμές έκτακτης ανάγκης. Το 2012-2013, δέχτηκαν περισσότερες από 50.000 κλήσεις οι γραμμές:

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

1. Planetbook: Περιβαλλοντικό παιχνίδι
2. Εκπαιδευτική ταινία «Η Γη είναι το σπίτι μας»



1.

2.

Παράλληλα, το 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.800.000 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

- 100 για την Άμεση Δράση Αστυνομίας
- 166 για το ΕΚΑΒ
- 112 για τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εναρμόνισής μας με τη σχετική νομοθεσία για την παροχή δεδομένων θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό 112, η Vodafone επεξεργάστηκε 105 αιτήματα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) το 2011. Ειδικότερα η ΓΓΠΠ ζήτησε τον εντοπισμό (στοιχεία θέσης) χρηστών κινητής επικοινωνίας που βρισκόταν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και καλύπτονταν είτε από το δίκτυο της εταιρείας είτε από άλλους παρόχους. Ο μέσος χρόνος απόκρισης για όσες περιπτώσεις είχαν καλυφθεί από το δίκτυο της Vodafone ήταν τα 25 λεπτά. Για τις περιπτώσεις που ο κάτοχος κινητής επικοινωνίας δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας η ενημέρωση προς την ΓΓΠΠ ότι δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας ο χρόνος ανταπόκρισης είναι τα 35 λεπτά. Οι προαναφερθέντες χρόνοι συμπεριλαμβάνουν και την προετοιμασία των αναγκαίων και υποχρεωτικών φορμών που απαιτούνται ενώ σε όλες τις περιπτώσεις υπάρχει και τηλεφωνική επικοινωνία-ενημέρωση με την Αρχή. Τα αιτήματα αυτά αφορούν επιβεβαιωμένα περιστατικά όπου ο συνδρομητής κινητής επικοινωνίας βρίσκεται σε κίνδυνο και απαιτείται ο εντοπισμός μέσω του κινητού του.

Στόχος 2012-2013

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διερεύνηση δυνατότητας δωρεάν διάθεσης νέων αριθμών.

Προγράμματα για το παιδί

Planetbook:

Το πρώτο επιτραπέζιο περιβαλλοντικό παιχνίδι

Σε συνεργασία με το Κ.Ε.Α.Ν. (Κύτταρο Εναλλακτικών Αναζητήσεων Νέων), το 2009-2010 δημιουργήσαμε το πρώτο επιτραπέζιο περιβαλλοντικό παιχνίδι Planetbook. Το Planetbook απευθύνεται τόσο σε παιδιά όσο και σε μεγάλους και έχει στόχο να εκπαιδεύσει και να καλλιεργήσει την ευαισθησία όλων μας σε περιβαλλοντικά θέματα συνδυάζοντας τη γνώση με την ψυχαγωγία.

Το παιχνίδι διατέθηκε δωρεάν στους υπεύθυνους περιβαλλοντικής εκπαίδευσης των σχολείων ολόκληρης της Ελλάδας, καθώς επίσης παρουσιάζεται στο πλαίσιο εκπαιδευτικών και περιβαλλοντικών εκδηλώσεων.

Στο παιχνίδι συμμετέχουν επίσης οι περιβαλλοντικές οργανώσεις Greenpeace, WWF, Αρχέλων, Μεσόγειος SOS, Πανελλήνιο Δίκτυο Οικολογικών Οργανώσεων (ΠΑΝΔΟΙΚΟ), Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία και Ευρωπαϊκή Έκφραση.

Στόχος 2012-2013

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Ολοκλήρωση του προγράμματος

Ποσοστό επίτευξης

100%

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

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

Στην ταινία παρουσιάζονται οι επιπτώσεις των ανθρώπινων δραστηριοτήτων στο περιβάλλον, ενώ παράλληλα προτείνονται απλές καθημερινές πρακτικές για τον περιορισμό των επιπτώσεων αυτών (για παράδειγμα πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας, χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, ανακύκλωση κ.ά.).

Πρωταγωνιστές της ταινίας είναι μια πολιτική αρκούδα και ένα ψάρι που αντιμετωπίζουν μια σειρά προκλήσεων στο οικοσύστημά τους εξαιτίας της δικής μας συμπεριφοράς απέναντι στο περιβάλλον. Από τις εικόνες των πάγων, η ταινία μας μεταφέρει στην πόλη και στη δική μας καθημερινότητα. Εκεί,

1. Κινητή παιδιατρική και
οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ»
2. Τσάντα Παιδικών Χωριών SOS



ο θεατής έχει την ευκαιρία να μάθει πώς οι απλές καθημερινές μας συνήθειες μπορούν να πραγματοποιηθούν με τρόπο πολύ πιο φιλικό προς το περιβάλλον. Η παραγωγή απευθύνεται σε παιδιά, αλλά και σε ενήλικες, ενώ μετά το τέλος της προβολής οι θεατές έχουν τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις γνώσεις και τη μνήμη τους σε ένα ευχάριστο, εκπαιδευτικό και διαδραστικό παιχνίδι.

Στόχος 2012-2013

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Παρακολούθηση ταινίας από 5.342 επισκέπτες και ολοκλήρωση προγράμματος

Ποσοστό επίτευξης

100%

Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ»

Η κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ», που δημιουργήσαμε με τους Γιατρούς του Κόσμου το 2003, ταξιδεύει σε όλη την Ελλάδα προκειμένου να παρέχει παιδιατρική και οδοντιατρική περίθαλψη σε παιδιά που ζουν σε περιοχές όπου η πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας είναι πιο δύσκολη για οικονομικούς ή κοινωνικούς λόγους. Η μονάδα «ΛΗΤΩ» παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- ▮ παιδιατρική εξέταση και δωρεάν αγωγή με παιδιατρικά φάρμακα πρώτης ανάγκης
- ▮ οδοντιατρική εξέταση, αγωγή και παροχή οδηγιών για υγιεινή στόματος και προληπτική οδοντιατρική
- ▮ προληπτική υγιεινή και υλοποίηση προγραμμάτων εμβολιασμού

Με γνώμονα τις αυξημένες ανάγκες σε βασική ιατρική περίθαλψη στα μεγάλα αστικά κέντρα, σύμφωνα με την εμπειρία των Γιατρών του Κόσμου, κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου 2012-Μαρτίου 2013, σχεδιάστηκαν και πραγματο-

ποιήθηκαν 12 διήμερες δράσεις σε περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης, με τη συμμετοχή και του ΣΚΑΙ, έτσι ώστε ακόμα περισσότερα παιδιά να ενημερωθούν και να λάβουν τη φροντίδα της κινητής μονάδας. Σε αυτές τις 12 δράσεις η μονάδα εξέτασε 1.989 παιδιά, ενώ συνολικά κατά τη διάρκεια του έτους εξέτασε 6.025 παιδιά.

Στόχος 2012-2013

Επανασχεδιασμός του προγράμματος με βάση τις ανάγκες της κοινωνίας.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Επανασχεδιασμός προγράμματος με επισκέψεις της κινητής μονάδας σε περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

Συνέχιση του προγράμματος.

Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών στα Παιδικά Χωριά SOS

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

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

- ▮ μουσικό εργαστήριο
- ▮ εργαστήριο εικαστικών
- ▮ εργαστήριο θεάτρου

- ▮ εργαστήριο θεάτρου
- ▮ εργαστήριο κινηματογράφου
- ▮ εργαστήριο χορού
- ▮ εργαστήριο νέων τεχνολογιών
- ▮ εργαστήριο περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

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

- ▮ μουσικό εργαστήριο
- ▮ εργαστήριο εικαστικών
- ▮ εργαστήριο πολιτιστικών δρώμενων
- ▮ εργαστήριο φωτογραφίας
- ▮ εργαστήριο περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

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

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

Στόχος 2012-2013

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Υλοποίηση του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2013-2014

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

1. Πρόγραμμα αιμοδοσίας Vodafone
2. Δράσεις εθελοντισμού εργαζομένων



Ξενώνας φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση

Ο Ξενώνας προσωρινής φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση δημιουργήθηκε με την υποστήριξή μας, το 2003-2004, στην Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών.

Οι νεαροί φιλοξενοούμενοι διαμένουν στον Ξενώνα κατά μέσο όρο για μία εβδομάδα, όπου έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν την κοινωνικότητά τους και να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Βασικοί στόχοι της λειτουργίας του Ξενώνα είναι η αντιμετώπιση κρίσης στην οικογένεια, η ανακούφιση των γονέων, αλλά και των ίδιων των φιλοξενουμένων, καθώς και η εκπαίδευση των νέων ενηλίκων στην ανεξάρτητη διαβίωση και την προσωρινή αποδέσμευση από το οικογενειακό τους περιβάλλον.

Στον Ξενώνα αφιερώθηκαν 500 τετραγωνικά μέτρα των εγκαταστάσεων της Εταιρείας, όπου δημιουργήθηκαν 3 ευρύχωρες κρεβατοκάμαρες με δυνατότητα φιλοξενίας 4 ατόμων η κάθε μία, με πλήρως εξοπλισμένο μπάνιο, σαλόνι, διαμέρισμα για το προσωπικό, σαλόνι-βιβλιοθήκη και βεράντα. Οι φιλοξενοούμενοι του Ξενώνα απολαμβάνουν και τους χώρους της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών, όπως την τραπεζαρία, την πισίνα και τις αθλητικές εγκαταστάσεις, αφού ο Ξενώνας λειτουργεί μέσα στην Εταιρεία. Η ομάδα που στελεχώνει τον Ξενώνα περιλαμβάνει εξειδικευμένο προσωπικό που αποτελείται από θεραπευτές, κοινωνικούς λειτουργούς, νοσοκόμες, γυμναστές, κοινωνιολόγους, δασκάλους ειδικής εκπαίδευσης.

Στόχος 2012-2013

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

Ολοκλήρωση του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Δράσεις εθελοντισμού εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν σε σειρά εθελοντικών δράσεων προσφέροντας κυρίως το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους, με σκοπό την ενίσχυση κοινωνικών σκοπών. Έχοντας ως στόχο την επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού οφέλους για τον αποδέκτη των ενεργειών μας, επιλέξαμε τα Παιδικά Χωριά SOS ως αποδέκτη όλων των ενεργειών εθελοντισμού. Στο πλαίσιο αυτό ομάδα εργαζομένων της εταιρείας ανέλαβε τη μελέτη και υλοποίηση των εργασιών για την ανακαίνιση χώρων στη Στέγη Νέων των Παιδικών Χωριών SOS στο Παλαιό Φάληρο. Συγκεκριμένα, η ενέργεια υλοποιήθηκε με τη συμμετοχή 29 εργαζομένων της εταιρείας, οι οποίοι διέθεσαν συνολικά 230 ώρες από το χρόνο εργασίας τους, για τη μελέτη του χώρου, το σχεδιασμό της ανακαίνισης και την υλοποίηση των απαραίτητων εργασιών.

Επίσης, με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας συγκεντρώθηκαν 2 τόνοι τρόφιμα για την ενίσχυση των οικογενειών των Κέντρων Στήριξης Οικογένειας και Παιδιού των Παιδικών Χωριών SOS, που λειτουργούν σε 6 πόλεις της χώρας. Συγκεκριμένα, η ενέργεια υλοποιήθηκε με την εθελοντική εργασία 84 εργαζομένων της εταιρείας, οι οποίοι διέθεσαν συνολικά 388 ώρες από το χρόνο εργασίας τους, για τη συγκέντρωση, ταξινόμηση και διάθεση των τροφίμων σε 220 οικογένειες.

Παράλληλα, για τέταρτη συνεχή χρονιά, 3 εργαζόμενοι εκπροσώπησαν τη Vodafone Ελλάδας στην κοινωφελή διοργάνωση Global Biking Initiative, ποδηλατώντας από το Όσλο ως το Ντίσελντορφ για να διαδώσουν το έργο των Παιδικών Χωριών SOS. Η προσπάθεια της ομάδας απέφερε στο Παιδικό Χωριό SOS στη Βάρη 10.500€ από δωρεές φίλων, συνερ-

γατών, καθώς και της εταιρείας.

Τέλος, από το 2002, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν συστηματικά στο πρόγραμμα συλλογής ρουχισμού και προσφοράς του σε κοινωφελή ιδρύματα, όπως οι Γιατροί του Κόσμου, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης-Θεραπείας «ΣΤΡΟΦΗ», καθώς και σε οικογένειες του Δήμου Περάματος. Το 2012-2013 διατέθηκαν περίπου 12 ώρες στο πλαίσιο της καθημερινής εργασίας ομάδας εργαζομένων, ενώ δόθηκαν περίπου 700 τεμάχια ρουχισμού.

Εφαρμόζουμε πρόγραμμα αιμοδοσίας

Το πρόγραμμα αιμοδοσίας στις εγκαταστάσεις της Vodafone εφαρμόζεται από το 1996 με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων. Η εθελοντική αιμοδοσία πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο σε συνεργασία με νοσοκομεία της Αθήνας (Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατησίων και Αμαλία Φλέμινγκ) και με το Νοσοκομείο Άγιος Παύλος στη Θεσσαλονίκη. Η τράπεζα αίματος που προκύπτει, καλύπτει τις ανάγκες όλων των ανθρώπων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2012-2013 είχαμε 412 συμμετοχές εργαζομένων στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 250 μονάδες αίματος στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

Στόχος 2012-2013

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
3. Διεξαγωγή 4 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Αποτέλεσμα 2012-2013

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



Vodafone World of Difference

---Ποσοστό επίτευξης

1. 100%

2. 100%

3. 75%

► Στόχος 2013-2014

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.

2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.

3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Vodafone World of Difference

Τον Σεπτέμβριο 2010 ξεκινήσαμε το πρόγραμμα «Vodafone World of Difference», το οποίο έχει ως στόχο να δώσει τη δυνατότητα σε άτομα με όραμα και πάθος να πραγματοποιήσουν το όνειρό τους και να εργαστούν στον κοινωφελή μη κερδοσκοπικό οργανισμό της επιλογής τους για ένα συγκεκριμένο έργο. Πρόκειται για ένα παγκόσμιας εμβέλειας πρόγραμμα που εφαρμόζεται από τη Vodafone σε 22 χώρες με μεγάλη επιτυχία, έχοντας μέχρι σήμερα δώσει την ευκαιρία σε περισσότερους από 2.100 επιτυγχόντες να εργαστούν στον οργανισμό της επιλογής τους.

Το 2012, στην τρίτη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 6 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, λάβαμε 242 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 5 επιτυγχόντες, που θα εργαστούν το 2013-2014 για 1 χρόνο στον κοινωφελή οργανισμό της επιλογής τους. Συγκεκριμένα:

▮ Η Παρασκευή Βασιλειάδου ανέλαβε τη θέση της Υπεύθυνης Οργάνωσης Προγράμματος Υποστήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας στην «ΑΡΣΙΣ» Κοζάνης, με σκοπό την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε τέσσερις τομείς: ψυχολογική υποστήριξη, κοινωνική ενδυνάμωση, επίλυση

πρακτικών ζητημάτων της καθημερινότητας, εξοικονόμηση χρημάτων.

▮ Η Μήλη Γιαλαβούζη ανέλαβε τη θέση της Ειδικής Παιδαγωγού στο «Σύλλογο Συνδρόμου Down Ελλάδος», με σκοπό την εκπαίδευση και εξάσκηση των ατόμων με Σύνδρομο Down σε δεξιότητες γραφής και ανάγνωσης, κοινωνικές και επικοινωνιακές, καθώς και δεξιότητες αυτοεξυπηρέτησής τους.

▮ Η Ζωή Λυμπεροπούλου ανέλαβε τη θέση της Υπεύθυνης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στο «Μουσείο της Πόλεως των Αθηνών, Ίδρυμα Βούρου-Ευταξία», με σκοπό τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά και την αύξηση της επισκεψιμότητας του Μουσείου.

▮ Η Σταυρούλα Ρόπη ανέλαβε τη θέση της Ψυχολόγου στην Τηλεφωνική Συμβουλευτική Υπηρεσία της Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε), με σκοπό την αύξηση κατά 25% στις κλήσεις που απαντά ο οργανισμός και τον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων ψυχικής υγείας σε παιδιά και εφήβους, με αποτέλεσμα την άμεση πρόσβαση σε θεραπεία.

▮ Η Ευγενία Τουρίκη εργάζεται ως Ψυχολόγος στο Κέντρο Ημέρας για ανοϊκούς ασθενείς στην Εταιρεία Νόσου Alzheimer και συναφών Διαταραχών Αθηνών, με σκοπό την ψυχοκοινωνική υποστήριξη ασθενών μέσα από σταθερό καθημερινό πρόγραμμα δραστηριοτήτων, καθώς και την ενημέρωση συγγενών και φροντιστών ασθενών για θέματα σχετικά με την άνοια, τα συμπτώματα και την εξέλιξη της νόσου Alzheimer, την κληρονομικότητα, τα πρακτικά θέματα για την καθημερινή φροντίδα ασθενών με νόσο Alzheimer, κ.ά.

Αντίστοιχα, το 2011, στη δεύτερη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 6 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, λάβαμε 414 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 5 επιτυγχόντες οι οποίοι εργάστηκαν για 1 έτος (2012-2013) στον κοινωφελή οργανισμό της επιλογής τους. Συγκεκριμένα:

▮ Ο Θανάσης Βανέζης ανέλαβε τη θέση του Εμβιομηχανικού στο Κέντρο Ανάλυσης Βάδισης της ΕΛΕΠΑΠ Αθήνας, με σκοπό την υλοποίηση ερευνητικού προγράμματος για τη μελέτη της λειτουργικότητας των άνω άκρων σε παιδιά με εγκεφαλική παράλυση. Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκε η δημιουργία και εφαρμογή εμβιομηχανικού πρωτοκόλλου για την 3D μέτρηση και ανάλυση της λειτουργικότητας του άνω άκρου. Με τη διαδικασία αυτή θα είναι πλέον δυνατή η αντικειμενική τεκμηρίωση της λειτουργικότητας του άνω άκρου με ποσοτικά κριτήρια, με σκοπό το σχεδιασμό του προγράμματος αποκατάστασης, καθώς και την αξιολόγηση της θεραπευτικής παρέμβασης με βάση συγκεκριμένα ποσοτικά δεδομένα.

▮ Η Κωνσταντίνα Λυγίζου ανέλαβε τη θέση της Υπεύθυνης Ανάπτυξης Συστήματος σε νέους με προβλήματα ακοής στο Σώμα Ελλήνων Προσκόπων, με σκοπό να δώσει τη δυνατότητα και σε αυτήν την κοινωνική ομάδα να συμμετέχει στις δράσεις του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους ξεκίνησε η υλοποίηση του προγράμματος «Προσκοπισμός με ΝΟΗΜΑ-τική», στο πλαίσιο του οποίου 39 ενήλικα στελέχη του Προσκοπισμού εκπαιδεύτηκαν στη χρήση της Ελληνικής Νοηματικής γλώσσας μέσω εβδομαδιαίων συναντήσεων. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε σειρά ενημερώσεων αναφορικά με το πρόγραμμα σε σχολεία και συλλόγους Κωφών/Βαρήκων, καθώς

και σε οικογένειες παιδιών με προβλήματα ακοής.

- ✧ Ο Δημήτρης Παπανδρέου εργάστηκε ως Οργανωτικός Υπεύθυνος του προγράμματος «Συμπληρωματική Φροντίδα για το παιδί και τον έφηβο» στο Σωματείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης «ΒΟΗΘΕΙΑ για το παιδί και τον έφηβο» HELP στη Μυτιλήνη. Σκοπός του προγράμματος ήταν η ψυχοκοινωνική υποστήριξη παιδιών πολυπροβληματικών οικογενειών, που στερούνται βασικών βιοτικών αγαθών. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του προγράμματος εκπαιδεύτηκαν 40 εθελοντές, οι οποίοι ανέλαβαν την ψυχοκοινωνική υποστήριξη 20 ανηλίκων μέσα από διάφορες δράσεις, ενώ επίσης δημιουργήθηκε Ομάδα Δημιουργικής Απασχόλησης, στην οποία συμμετείχαν 30 ανήλικοι.
- ✧ Ο Βαγγέλης Τζιρίτης ανέλαβε τη θέση του Περιβαλλοντικού Συμβούλου στην Εταιρεία Προστασίας Πρεσπών (ΕΠΠ), για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής παρακολούθησης των υδατικών πόρων της λίμνης Μικρή Πρέσπα. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του έτους σχεδιάστηκε το σύστημα περιβαλλοντικής παρακολούθησης της περιοχής, σύμφωνα με τα διεθνή πρωτόκολλα και την κείμενη Ευρωπαϊκή νομοθεσία, στο πλαίσιο του οποίου εγκαταστάθηκε αισθητήρας προσδιορισμού ποιοτικών παραμέτρων τηλεμετρικής μετάδοσης δεδομένων και πραγματοποιήθηκε σειρά δειγματοληψιών και φυσικοχημικών αναλύσεων από τα υδατικά συστήματα της περιοχής. Με βάση τα δεδομένα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος, καθώς και τις μετρήσεις του αισθητήρα που θα παραμείνει στην περιοχή, η Εταιρεία Προστασίας Πρεσπών θα μπορέσει να καταρτίσει στοχευμένα σχέδια διαχείρισης της περιοχής και αν-

τιμετώπισης των ενδεχόμενων περιβαλλοντικών κινδύνων.

- ✧ Ο Μάριος Φουρνάρης, με τη βοήθεια του προγράμματος, συνέχισε το έργο του ως Διευθυντής πλήρους πλέον απασχόλησης του Κέντρου Περίθαλψης Άγριων Ζώων και Περιβαλλοντικής Ενημέρωσης του Συλλόγου ΑΛΚΥΟΝΗ στην Πάρο. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος, ο Σύλλογος περιέθαλψε 874 άγρια ζώα, ενώ δέχτηκε στις εγκαταστάσεις του 3.050 μαθητές, από 61 σχολικές τάξεις από όλη την Ελλάδα.

Στόχος 2012-2013

1. Ολοκλήρωση εργασίας των 5 επιτυχόντων στους οργανισμούς της επιλογής τους.
2. Επανάληψη του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2012-2013

1. Ολοκλήρωση εργασίας των 5 επιτυχόντων στους οργανισμούς της επιλογής τους.
2. Επανάληψη του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%

► Στόχος 2013-2014

Αξιολόγηση επανάληψης του προγράμματος.

Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχος 2012-2013

Εναρμόνιση του μηχανισμού whistle blowing με την προτεινόμενη, από τον Όμιλο Vodafone, διαδικασία για τη διαχείριση περιπτώσεων διαφθοράς.

Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.

Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.

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

■

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

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

Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999-2:2007.

Συνεχής ανανέωση του Vodafone Security Portal για την ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Συνέχιση του προγράμματος (ακαδημαϊκή κοινότητα).

Συνέχιση καμπάνιας για την «Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων» και την «Ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο».

Αποτέλεσμα 2012-2013

Εναρμόνιση μηχανισμού. ☺

Διεξαγωγή έρευνας. ☺

Η έρευνα μεταφέρθηκε για το 2013-2014 λόγω διεξαγωγής άλλων εσωτερικών ενεργειών. ☺

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης. ☺

■

Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν. ☺

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

Επιτυχής επιτήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999-2:2007 και επιτυχής μετάβαση στο νέο πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal security - Business continuity management systems) με επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα ιδιόκτητα καταστήματα της Vodafone. ☺

Συνεχής ανανέωση του Vodafone Security Portal και εκπαιδευτικά προγράμματα στις Διευθύνσεις Technology και IT. ☺

Ανταλλαγή καλών πρακτικών. ☺

Ανταπόκριση σε 25 ερωτηματολόγια φοιτητών. ☺

Συνέχιση καμπάνιας (έντυπη καταχώριση και flash banners). ☺

► Στόχος 2013-2014

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

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

Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων (2013-2015).

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

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

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

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

Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012.

■

■

■

■

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης (συνέχεια)

Στόχος 2012-2013	Αποτέλεσμα 2012-2013	► Στόχος 2013-2014
Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα.	Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης. ☉	■
Υπεύθυνη Λειτουργία		
Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου		
Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	Τον Οκτώβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε ημερίδα με θέμα «Κινητή Τηλεφωνία-Εκπομπές ραδιοκυμάτων και έρευνα». Στην ημερίδα συμμετείχαν εργαζόμενοι των τμημάτων Ανάπτυξης Δικτύου και Εταιρικών Σχέσεων και συνεργάτες της Vodafone. ☉	Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.
Προώθηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	Είναι σε εξέλιξη η αξιολόγηση της προώθησης του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone σε όλους τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της εταιρείας. ☉	■
Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών.	Επικοινωνία θεμάτων. ☉	Επικοινωνία θεμάτων κινητής επικοινωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών.
Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 5 νέα σημεία.	Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία. ☉	Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέα σημεία.
Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των Πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».	Δεν υπήρξε αίτημα για διεξαγωγή ενημερωτικής ενέργειας για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ». Διεξαγωγή 5 ενημερωτικών σεμιναρίων και 3 ημερίδων για το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ». ☉	Αξιολόγηση της συνέχισης του Προγράμματος «ΕΝΗΓΜΑ».
Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 6 νέες περιοχές.	Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές. ☉	Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 2 νέες περιοχές.
Πελάτες		
Ανασκόπηση του εγχειριδίου οδηγίων υπεύθυνου marketing.	1. Εκδόθηκαν ανανεωμένες οδηγίες από τον Όμιλο Vodafone. 2. Διενέργεια ελέγχου του υλικού marketing της Vodafone Ελλάδας για τη συμβατότητά του με τις νέες οδηγίες, κατά τον οποίο δεν παρατηρήθηκε μη συμμόρφωση. ☉	Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις ανανεωμένες οδηγίες.
Συνέχιση ενημέρωσης (χρήση κινητού κατά την οδήγηση).	Συνέχιση ενημέρωσης. ☉	Συνέχιση ενημέρωσης.
Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθογραφίας.	Ενημέρωση κοινού. ☉	Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθογραφίας.
☉ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Υπεύθυνη Λειτουργία (συνέχεια)		
Ασφαλής χρήση του διαδικτύου από παιδιά και εφήβους		
Στόχος 2012-2013	Αποτέλεσμα 2012-2013	► Στόχος 2013-2014
Διάθεση εντύπου (Οδηγός για Γονείς). Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 12 πόλεις της Ελλάδας. ■ ■ ■	Διάθεση εντύπου. ☺ Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 10 πόλεις της Ελλάδας. ☺ Δημιουργία εφαρμογής (app) «Vodafone Safety Net». ☺ Διάθεση της «Youth Safe Pack» της πρώτης κάρτας κατάλληλα σχεδιασμένης για παιδιά. ☺ ■	Διάθεση εντύπου. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 8 πόλεις της Ελλάδας. ■ ■ Ανάπτυξη φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.
Εφοδιαστική Αλυσίδα		
Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο σύνολο των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας.	1. Έναρξη της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων. ☺ 2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο 10% των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας (συμβάσεις στην Αγγλική γλώσσα). ☺	1. Ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και έγκρισης του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στην Ελληνική γλώσσα μέσω του συστήματος διαχείρισης εταιρικών εγγράφων. 2. Ενσωμάτωση του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στο σύνολο των συμβάσεων με τους προμηθευτές της εταιρείας. 3. Προώθηση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.
Εργαζόμενοι		
Επανασχεδιασμός του προγράμματος «Πελάτης» και έναρξη υλοποίησης του ανανεωμένου προγράμματος σε όλους τους εργαζομένους των καταστημάτων Vodafone. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects). Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». Υλοποίηση προγραμμάτων σε θέματα diversity σε διευθυντικά στελέχη. Σχεδιασμός και δημιουργία Κέντρου Ανάπτυξης Δεξιοτήτων για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.	Ολοκληρώθηκε ο επανασχεδιασμός του προγράμματος «Πελάτης» και ξεκίνησε η υλοποίηση του ανανεωμένου προγράμματος σε όλους τους εργαζομένους των καταστημάτων Vodafone με την ονομασία «Sales Dream Team». ☺ Συνέχιση διατμηματικών έργων. ☺ Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». ☺ Τα συγκεκριμένα προγράμματα δεν πραγματοποιήθηκαν το οικονομικό έτος 2012-2013, λόγω εσωτερικών οργανωτικών αλλαγών και διαφορετικής στοχοποίησης με έμφαση στην πιο αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας. ☺ Σχεδιασμός, δημιουργία και ολοκλήρωση 1ου κύκλου του Κέντρου Ανάπτυξης Δεξιοτήτων για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. ☺	Σχεδιασμός προγράμματος «Inspire the Change» και υλοποίηση του προγράμματος σε όλους τους διευθυντές καταστημάτων. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects). Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». Σχεδιασμός και δημιουργία του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τη Διεύθυνση Commercial Operations. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Υπεύθυνη Λειτουργία (συνέχεια)

Στόχος 2012-2013

■

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

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

Συνέχιση του προγράμματος «Discover» με στόχο την αύξηση συμμετοχής και την πρόσληψη 5 ατόμων.

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2011-2012.

Εκπαίδευση του 70% των Διευθυντών των ιδιόκτητων καταστημάτων, σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας.

Διοργάνωση «Εβδομάδας Ασφάλειας» με βασικό θέμα την «Ασφαλή Οδήγηση».

Θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση 180 εργαζομένων σε «Ασφαλή Οδήγηση».

Αποτέλεσμα 2012-2013

■

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

Υλοποίηση συγκεκριμένων προγραμμάτων για τους ανθρώπους μας στα τμήματα Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών που έρχονται σε απευθείας επαφή με τον πελάτη, με έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πελατοκεντρική προσέγγιση. Συγκεκριμένα:

- Το Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων
- Τα προγράμματα «Build your service culture» και το «Empower your service skills» στο τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Το πρόγραμμα «Sales Dream Team» ©

Πρόσληψη 5 μεταπτυχιακών αποφοίτων. ©

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας. ©

Εκπαίδευση 56 (εκ των 64) Διευθυντών των ιδιόκτητων καταστημάτων (το 88% των Διευθυντών). ©

Διοργάνωση «Εβδομάδας Ασφάλειας». ©

Εκπαίδευση:

- Θεωρητική και πρακτική: συμμετοχή 100 εργαζομένων
- Θεωρητική: συμμετοχή 39 εργαζομένων
- Πρακτική: συμμετοχή 31 εργαζομένων ©

► Στόχος 2013-2014

Πραγματοποίηση προγραμμάτων mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών.

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

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

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

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

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

■

■

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

Αποτροπή εκπομπής 47.500 τόννων CO₂.

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

Επέκταση της υβριδικής λειτουργίας στο σύνολο των Σταθμών Βάσης με φωτοβολταϊκά συστήματα που πληρούν τις προϋποθέσεις (33 Σταθμοί Βάσης).

Αποτροπή εκπομπής 51.452 τόννων CO₂. ©

■

Επέκταση της υβριδικής λειτουργίας σε 33 Σταθμούς Βάσης με φωτοβολταϊκά συστήματα που πληρούσαν τις προϋποθέσεις. ©

Αποτροπή εκπομπής 50.000 τόννων CO₂

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

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

©

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπíπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (συνέχεια)

Στόχος 2012-2013

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

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

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων Σταθμών Βάσης.

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

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

60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Συλλογή 35.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Συλλογή 9 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 303.300 μπαταρίες).

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2011-2012 (19,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

■

Αποτέλεσμα 2012-2013

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο. ☺

2,5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία. ☺

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (210 τόνου). ☺

1. Ανακύκλωση 100% των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέχθηκαν από τους Σταθμούς Βάσης. ☺
2. Αποτροπή παραγωγής 14.220 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών. ☺

1. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. ☺
2. Ανακύκλωση 1.869 κιλών μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών ☺

56% αύξηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2011-2012 (41,4 κιλά ανά εργαζόμενο). ☺

96,1% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται. ☺

Συλλογή 29.567 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. ☺

Συλλογή 7,5 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 μπαταρίες). ☺

11% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων. ☺

25% μείωση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2011-2012 (14,7 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο). ☺

1. 10% μείωση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων. ☺
2. 26% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικά. ☺

► Στόχος 2013-2014

Εξοικονόμηση 47% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

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

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

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

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

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

60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

Συλλογή 30.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

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

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2012-2013 (14 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

■

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Αξιοποιούμε την τεχνολογία για την ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία

Στόχος 2012-2013	Αποτέλεσμα 2012-2013	► Στόχος 2013-2014
Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών. ☺	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας, της εκπαίδευσης και της προστασίας του περιβάλλοντος

Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα (2012-2014).	■	Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα (2012-2014).
Εφαρμογή προγράμματος σε 18 νέες περιοχές (click...στην ΙΣΤΟΡΙΑ).	Εφαρμογή προγράμματος σε 20 νέες περιοχές. ☺	Αξιολόγηση συνέχισης του προγράμματος.
Συνέχιση του προγράμματος (προστασία της καφέ αρκούδας).	Συνέχιση και ολοκλήρωση του προγράμματος. ☺	■

Στηρίζουμε πρωτοβουλίες με στόχο το κοινό όφελος

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).	Ενίσχυση 18 φορέων. ☺	Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).
Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών. ☺	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και διερεύνηση δυνατότητας δωρεάν διάθεσης νέων αριθμών.

Προγράμματα για το παιδί

Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος (planetbook).	Ολοκλήρωση του προγράμματος. ☺	■
Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος (Η Γη είναι το σπίτι μας).	Παρακολούθηση ταινίας από 5.342 επισκέπτες και ολοκλήρωση προγράμματος. ☺	■
Επανασχεδιασμός του προγράμματος με βάση τις ανάγκες της κοινωνίας (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα).	Επανασχεδιασμός προγράμματος με επισκέψεις της κινητής μονάδας σε περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης. ☺	Συνέχιση του προγράμματος.
Συνέχιση του προγράμματος (Παιδικά Χωριά SOS).	Υλοποίηση του προγράμματος. ☺	Επαναξιολόγηση και αναπροσαρμογή των εργασιών, σύμφωνα με τις ανάγκες των παιδιών και τους διαθέσιμους πόρους.
Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος (Ξενώνας).	Ολοκλήρωση του προγράμματος. ☺	■

Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων

1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 3. Διεξαγωγή 4 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.	1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. ☺ 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. ☺ 3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων. ☺	1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.
--	--	--

Vodafone World of Difference

1. Ολοκλήρωση εργασίας των 5 επιτυχόντων στους οργανισμούς της επιλογής τους. 2. Επανάληψη του προγράμματος.	1. Ολοκλήρωση εργασίας των 5 επιτυχόντων στους οργανισμούς της επιλογής τους. ☺ 2. Επανάληψη του προγράμματος. ☺	Αξιολόγηση επανάληψης του προγράμματος.
---	---	---

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Κοινωνία – Οικονομία	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	912,02	1.013,03	1.087,81
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	189,80	188,15	231,9
Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)	-27,57	117,74	-28,7
Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)	366,03	402,24	430,91
Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)	545,99	610,80	656,9
Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) ²	2.877,87	2.915,32	2.687,76
Κοινωνία – Κατανομή Εισοδήματος	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Φόρος εισοδήματος (εκατ. €)	-	3,21	9,78
Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)	101,01	123,30	123,03
Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)	89,87	98,01	112,38
Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €)	20,61	20,32	21,56
Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)	103,00	100,69	108,05
Ανταγωνισμός	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Δικαστικές προσφυγές που εκκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου	© 3	0	0
Υπεύθυνη Λειτουργία	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Συνολική πελατειακή βάση Vodafone ³	4.509.203	4.205.596	3.875.703
Παράπονα μέσω ΕΕΤΤ	© 936	560	512
Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.	© 469	364	490
Συνολικός αριθμός εργαζομένων (Headcount)	© 1.756	2.122	2.332
Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας (Management Committee)	© 3	2	2
Συνολικός αριθμός ατυχημάτων	© 2 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα	1 μη ελεγχόμενο & 3 ελεγχόμενα	5 μη ελεγχόμενα & 7 ελεγχόμενα
Νέες προσλήψεις	© 83	77	96
Ποσοστό μετακίνησης προσωπικού	© 17,3%	7,8%	8,9%
Αριθμός αποχωρήσεων	© 445	288	336
© Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στο δίκτυο (MWh)	© 309	335	457
Κατανάλωση diesel στο δίκτυο και τα γραφεία (lt)	© 4.161.479	5.525.072	7.415.428
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (MWh)	© 100.243	102.254	104.841
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (Gigajoule)	© 360.875	368.115	377.428
Συνολικές εκπομπές CO ₂ (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (tn)	© 103.162	107.147	111.878
Συνολικές εκπομπές CO ₂ συμπεριλαμβανομένων των μετακινήσεων (tn)	© 105.745	110.026	114.939
Αποτροπή εκπομπών CO ₂ από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)	© 51.452	48.098	45.100
Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kgf)	© 7.291	8.742	8.752
Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kgf)	© 393	580	416
Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών συστημάτων / kgf (x 10 ⁻⁵)	© 2.684	3.017	2.931
Αριθμός κινητών τηλεφώνων, αεσοούαρ, μπαταριών που συλλέχτηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης	© 29.567	105.893	43.311
Απόσταση –κατά προσέγγιση– πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)	© 1.575.240	2.132.191	1.837.767
Αριθμός ειδικών κατασκευών	© 21	45	107
Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)	© 4.500	25.100	49.500
Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων (€)	© 367.690	396.810	409.954
Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιλανθρωπικό σκοπό (€)	© 11.284	0	0
1. Για αναλυτικές πληροφορίες όσον αφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης για τα οικονομικά θέματα, αναλυτικές πληροφορίες για το μέγεθος του οργανισμού και τη μετοχή, αλλά και τα πλήρη οικονομικά στοιχεία, επισκεφτείτε τον ιστότοπο vodafone.com. 2. Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το ποσό που απεικονίζεται είναι συσσωρευμένο από την ημερομηνία έναρξης της εταιρείας. 3. Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα, ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική.			
© Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

- A**
AccountAbility Standards
www.accountability.org.uk
- Άμεση Δράση Αστυνομίας**
www.astynomia.gr
Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ) www.afis.gr
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης www.auth.gr
Αρκτούρος www.arcturos.gr
Άρσις Κοζάνης www.arsisKozanis.blogspot.gr
Αρχή Δισφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) www.adae.gr
Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα www.dpa.gr
- B**
Blind.gr www.blind.gr
- C**
Corporate Social Responsibility Europe
www.csreurope.org
- Γ**
Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας www.civilprotection.gr
Γιατροί του Κόσμου www.mdmgreece.gr
- D**
Dow Jones Sustainability Index
www.sustainability-index.com
- Δ**
Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)
www.dei.gr
Δήμος Ιωαννίνων www.ioannina.gr
Δήμος Π. Φαλήρου www.palaiofaliro.gr
Δήμος Περάματος www.dperama.gr
Δήμος Σοφάδων www.sofades.gr
Δήμος Τρικκαίων www.trikalacity.gr
Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP)
www.icnirp.de
Δίκτυο Μεσόγειος SOS
http://medsos.gr/medsos/
Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος
www.astynomia.gr
- E**
Effie Hellas www.effiehellas.gr
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)** www.eett.gr
Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων - Προαγωγής Υγείας
www.ddy.gr
Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας
www.grnet.gr
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ)
www.ekab.gr
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας www.ekakv.gr
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
www.ntua.gr
- Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων**
www.eom.gr
Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.ΣΥ.Δ.) www.esyd.gr
Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) www.eeae.gr
Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) www.socped.gr
Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο
www.hasiad.gr
Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ) www.elepap.gr
Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία
www.ornithologiki.gr
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη www.csrhellas.gr
Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN GR www.eben.gr
Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός www.redcross.gr
Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) www.elot.gr
Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο www.amcham.gr
«ΕΝΗΓΜΑ» Ενημερωτικό Πρόγραμμα για την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία
www.enigma-program.gr
«ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας www.hermes-program.gr
Εταιρεία Νόσου Alzheimer και Συναφών Διαταραχών Αθηνών www.alzheimerathens.gr
Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε.
www.aerioattikis.gr
Εταιρεία Προστασίας Πρεσπών
www.spp.gr
Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών
www.cp-ath.gr
Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου (ΕΨΥΠΕ) www.epsype.gr
Ευρωπαϊκή Έκφραση
http://www.ekfrasi.gr/TUTTO.html
Ευρωπαϊκή Επιτροπή
http://ec.europa.eu
- F**
FTSE4GOOD www.ftse.com
- G**
Global e-Sustainability Initiative
www.gesi.org
Global Reporting Initiative (GRI)
www.globalreporting.org
GreenLight www.eu-greenlight.org
Greenpeace www.greenpeace.gr
- H**
Hellas online www.hol.gr
Help - «Βοήθεια για το παιδί και τον Έφηβο»
http://vothtpe.blogspot.gr
- I**
International Organization for Standardization www.iso.org
- Ιατρικό Αθηνών** www.iatriko.gr
Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού www.ime.gr
Ινστιτούτο Καταναλωτών
www.newinka.gr
- K**
KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. www.kpmg.gr
- Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ)** www.tmth.edu.gr
Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ) www.kethea.gr
Κύτταρο Εναλλακτικών Αναζητήσεων Νέων (KEAN) www.kean.gr
- L**
Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) www.greece.lrqa.com
- M**
Meda Communication www.meda.gr
Microsoft www.microsoft.com
- Μουσείο της Πόλεως των Αθηνών**
Ίδρυμα Βούρου-Ευταξία
http://athenscitymuseum.gr
- N**
Netpolis
www.netpolisgame.gr
- O**
Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ) www.okana.gr
- Π**
Παγκόσμιος Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (GSM Association)
www.gsmworld.com
Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
www.who.int/en/
Π.Α.Ε. Ολυμπιακός www.olympiacos.org
Π.Α.Ε. ΠΑΟΚ www.paokfc.gr
Παιδικά Χωριά «SOS»
www.sos-villages.gr
Πανεπιστήμιο Πατρών
www.upatras.gr
Πανεπιστήμιο Πειραιώς
www.unipi.gr
Πανελλήνιο Δίκτυο Οικολογικών Οργανώσεων (ΠΑΝΔΟΙΚΟ) www.pandoiko.gr
Πιερίκος Αρχέλαος www.pierikosbc.gr
Πυροσβεστική Υπηρεσία www.fireservice.gr
- Q**
Quality Net Foundation
www.qualitynetfoundation.gr
- S**
Smart Accessibility Awards (Vodafone Group Foundation)
http://developer.vodafone.com

Σ

ΣΚΑΪ

www.skai.gr

Σύλλογος Αλκυόνη

www.alkioni.gr

Σύλλογος Συνδρόμου Down Ελλάδος

http://down.gr/site

Συμβούλιο της Επικρατείας

www.ste.gr

Συμβούλιο του ΣΕΒ για τη Βιώσιμη

Ανάπτυξη www.sevcsd.org.gr

Σώμα Ελλήνων Προσκόπων

www.sep.org.gr

Τ

Το Χαμόγελο του Παιδιού

www.hamogelo.gr

V

Vidavo www.vidavo.gr

Vodafone CU www.vodafonecu.gr

VPRC www.vprc.gr

W

World Business Council for Sustainable Development

www.wbcsd.ch

WWF www.wwf.gr

Y

Υπουργείο Ανάπτυξης και

Ανταγωνιστικότητας www.ypoi.gr

Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου

www.yen.gr

Υπουργείο Υγείας www.moh.gov.gr

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη

www.minocp.gov.gr

X

Χριστιανική Αδελφότητα

Νέων Θεσσαλονίκης

www.ymca.gr

A

ΑΔΑΕ Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών

ΑΕΙ Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

ΑμεΑ Άτομα με Αναπηρία

ΑΠΕ Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

ΑΦΗΣ Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών

ΑΦΜ Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

B

BS British Standard

C

CO₂ Διοξείδιο του άνθρακα (Carbon dioxide)

CSR Corporate Social Responsibility

Γ

ΓΓΠΠ Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

Δ

ΔΓ/ΔΑ Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ

ΔΕΗ Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού

E

EBEN GR Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής

ΕΑΕΕ Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας

EMF Electromagnetic Field (Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία)

ΕΕΤΤ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

ΕΚΑΒ Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας

ΕΚΕ Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

ΕΚΠΠΥ Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής

Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας

ΕΛΕΠΑΠ Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παίδων

ΕΛΟΤ Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης

Ε.Σ.Υ.Δ. Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

ΕΨΥΠΕ Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας Παιδιού και Εφήβου

G

GeSI Global e-Sustainability Initiative

GPRS General Packet Radio Service

GRI Global Reporting Initiative

GSM Global System of Mobile Telecommunication (2nd generation)

H

HCFC Υδροχλωροφθοράνθρακες (HydroChloroFluoroCarbons)

HOL hellas online

I

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

ICT Information Communication Technology

ISO International Organization for Standardization

ΙΕΚ Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης

K

kg Kilogram

Kw Kilowatt

Kwh Kilowatthour (Κιλοβατώρα)

ΚΕΘΕΑ Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

L

LRQA Lloyd's Register Quality Assurance

lt Litre

M

Mb Megabyte

MBA Master of Business Administration

MTX Κέντρο Μεταγωγής

MWR Megawatthour (Μεγαβατώρα)

ΜΠΕ Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων

m³ Κυβικό Μέτρο (cubic metre)

O

O.C.R. Optical Character Recognition

ODP Δυναμικό Καταστροφής του Όζοντος (Ozone Depleting Potential)

ΟΚΑΝΑ Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών

P

Pb Μόλυβδος (Lead)

PV Φωτοβολταϊκό σύστημα (Photovoltaic)

Π

Π.Α.Ε. Ποδοσφαιρική ανώνυμη εταιρεία

Π.Α.Ο.Κ. Πανθεσσαλονίκειος Αθλητικός Όμιλος Κωνσταντινουπόλεως

S

SAR Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate)

SIM Subscriber Identity Module

SMS Short Message Service

Σ

ΣΒ Σταθμός Βάσης

ΣΕΒ Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων

ΣΕΠ Σώμα Ελλήνων Προσκόπων

ΣΤΑΤ Σύλλογος Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών

T

TRX Transceiver

T

Tn Τόνος (Ton)

ΤΕΙ Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

τ.μ. Τετραγωνικό μέτρο

Y

ΥΠΑ Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας

W

WBCSD World Business Council for Sustainable Development

X

ΧΑΝΘ Χριστιανική Αδελφότητα Νέων Θεσσαλονίκης

ΧΥΤΑ Χώρος Υγιεινολογικής Ταφής Απορριμμάτων

-

€ Ευρώ

3G 3ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

4G 4ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Στρατηγική και ανάλυση		4.7 Καθορισμός προσόντων του Δ.Σ. σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	1, 6-9
1.1 Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου	1	4.8 Δηλώσεις αποστολής και αξιών	5-9, 32-33
1.2 Κύριες επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	1, 2-3, 4-17, 70-75	4.9 Άσκηση Διακυβέρνησης από το Δ.Σ.	6-9, 13-16, 39-41
Οργανωτικό προφίλ		4.10 Αξιολόγηση της επίδοσης του Δ.Σ.	6-9, 13-14, 37-41
2.1 Επωνυμία οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	2-3	4.11 Προσέγγιση πρόληψης/αρχή πρόληψης	9, 19-20, 54-55
2.2 Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	3	4.12 Αρχές/καταστατικοί χάρτες ανεπτυγμένοι εξωτερικά	9-11, 16-17, 30-32, 50-51
2.3 Λειτουργική δομή οργανισμού	4-17	4.13 Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	16, 41
2.4 Τοποθεσία έδρας οργανισμού	2-3	4.14 Κατάλογος ενδιαφερομένων μερών	9-11
2.5 Χώρες δραστηριοποίησης	2-3	4.15 Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών	9-11
2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας	2	4.16 Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	9-11, 13, 16-17
2.7 Αγορές που εξυπηρετούνται	2-3, 76-77	4.17 Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	9-11, 16-17, 19-24, 30-31
2.8 Μεγέθη οργανισμού	2-3, 49, 76-77	Δείκτες οικονομικής επίδοσης	
2.9 Σημαντικές μεταβολές στον οργανισμό	3	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	76-77
2.10 Βραβεία που απονεμήθηκαν	3	EC1 Άμεση οικονομική αξία	3, 76-77
Παράμετροι απολογισμού		EC2 Επιπτώσεις λόγω κλιματικών αλλαγών	1
3.1 Περίοδος απολογισμού	2-3	EC3 Καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	43
3.2 Προγενέστερος απολογισμός	2	EC4 Χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση	Η Vodafone δεν δέχθηκε σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση και η τελευταία δεν κατέχει μερίδιο στο μετοχικό κεφάλαιο της Vodafone.
3.3 Κύκλος απολογισμού	2-3		34, 36
3.4 Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	3	EC5 Ποσοστό του τυπικού βασικού μισθού ανάλογα με το φύλο σε σύγκριση με τον τοπικό ελάχιστο μισθό σε σημαντικές περιοχές δραστηριοποίησης	33-33
3.5 Καθορισμός περιεχομένου	2-3, 9-11	EC6 Διαχείριση τοπικών προμηθευτών	Μη ουσιαστικό.
3.6 Όριο απολογισμού	2-3	EC7 Προσλήψεις προσωπικού από τοπικές κοινότητες	19-24, 58-69
3.7 Περιορισμοί στο πεδίο ή οριο του απολογισμού	2-3	EC8 Επενδύσεις υποδομής	25-29, 60-62, 76-77
3.8 Κοινοπραξίες, θυγατρικές εταιρείες και εκχωρούμενες εργασίες	2-3	EC9 Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	
3.9 Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	2, 43, 46, 53-55, 57, 76-77	Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης	
3.10 Επιπτώσεις τυχόν αναθεώρησης πληροφοριών	46-50	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	1, 5-9, 44-57
3.11 Αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς	2-3, 46-50	EN1 Ποσότητα χρησιμοποιούμενων υλικών	Μη ουσιαστικό - Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής
3.12 Θέση τυπικών δημοσιοποιήσεων GRI	80-83	EN2 Ανακυκλωμένα υλικά	46-51, 76-77
3.13 Εξωτερική διασφάλιση	3, 85-87	EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	46-51, 76-77
Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή		EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	46-51
4.1 Δομή διακυβέρνησης	5-9, 13-14	EN5 Εξοικονόμηση ενέργειας	47-50, 59-60
4.2 Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	6-9	EN6 Πρωτοβουλίες για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	57, 59-60
4.3 Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	6-9	EN7 Πρωτοβουλίες για μείωση έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	
4.4 Συμμετοχή μετόχων/εργαζομένων	16-17, 36-37		
4.5 Αποδοχές και επίδοση στελεχών	39-41, 76-77		
4.6 Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο	6-9, 13-14		

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
EN8 Άντληση νερού	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Επικινδυνότητας: Η κατανάλωση νερού δεν εντάσσεται στις κύριες επιδράσεις της εταιρείας στο περιβάλλον, όπως αυτές προκύπτουν από τη λειτουργία της, ωστόσο και αυτός ο τομέας αντιμετωπίζεται με υπευθυνότητα.	LA5 Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	Στη Vodafone υπάρχει ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης της τάξεως των τριών εβδομάδων για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν τη μακροχρόνια σχέση εργασίας των εργαζομένων.
EN11 Διαχείριση γαιών σε ευαίσθητες περιοχές	Μη ουσιαστικό - Παρόλ' αυτά η Vodafone αξιολογεί πιθανή επίπτωση στη βιοποικιλότητα κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του δικτύου της.	LA6 Εκπροσώπηση εργατικού δυναμικού σε κοινές επιτροπές υγείας και ασφάλειας	41-43
EN12 Βιοποικιλότητα σε ιδιόκτητες εκτάσεις		LA7 Επαγγελματικοί τραυματισμοί και απουσίες	41-43, 76-77
EN16 Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου		LA8 Ενημέρωση σε θέματα σοβαρών ασθενειών	41-43
EN17 Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	46, 76-77 Οι έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου προέρχονται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο για τη λειτουργία της εταιρείας και από τα αεροπορικά ταξίδια των εργαζομένων της.	LA10 Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο	39-41
EN18 Πρωτοβουλίες για μείωση αερίων θερμοκηπίου		LA11 Διάβίου μάθηση	39-41
EN19 Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον		LA12 Εξέλιξη σταδιοδρομίας εργαζομένων	36, 39-41, 76-77
EN20 Εκπομπές NOx και SOx	46-47	LA13 Ανάλυση εργαζομένων και σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης	34-36
EN21 Υδάτινα απόβλητα		LA14 Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών	34, Η Vodafone παρέχει την ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτου φύλου.
EN22 Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης		LA15 Επιστροφή στην εργασία και τα ποσοστά διατήρησης μετά τη γονική άδεια, ανά φύλο	35
EN23 Σημαντικές διαρροές	56	Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Ανθρώπινα δικαιώματα	
EN26 Περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	47	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	5-9, 32-33
EN27 Υλικά συσκευασίας	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Επικινδυνότητας.	HR1 Συνεκτίμηση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις επενδυτικές συμφωνίες	5, 32-33, Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών.
EN28 Κυρώσεις για μη συμμορφώσεις	44-57	HR2 Αξιολόγηση προμηθευτών για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	5, 32-33
EN29 Περιβαλλοντικές επιδράσεις λόγω μεταφορών	Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.	HR3 Εκπαίδευση εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας τους και τα ανθρώπινα δικαιώματα	5, 15-16, 39-41
Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Πρακτικές εργασίας και αξιοπρεπής εργασία		HR4 Διακρίσεις	5-6, 34, 36
LA1 Κατανομή εργατικού δυναμικού	5-9, 34-43	HR5 Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις	32-33, 34-36
LA2 Ποσοστό κίνησης προσωπικού	34, 76-77	HR6 Παιδική εργασία	32-33, 36
LA3 Παροχές σε εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	34	HR7 Εξαναγκασμένη εργασία	32-33, 36
LA4 Συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης	43	HR10 Ποσοστό και σύνολο λειτουργιών που αποτελούν αντικείμενο ελέγχων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα	5-9, 32-33, 34, 36
	34, 36-37	HR11 Αριθμός παραπόνων σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, ο οποίος κατατέθηκε, αντιμετωπίστηκε και επιλύθηκε μέσω του σχετικού μηχανισμού	5-9, 32-33, 34, 36

Δείκτες GRI	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Κοινωνία SO1 Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής SO2 Επιδράσεις στις κοινότητες SO3 Κίνδυνοι διαφθοράς SO4 Εκπαίδευση σε θέματα κατά της διαφθοράς SO5 Αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς SO6 Δημόσια πολιτική και πολιτικά λόμπι SO7 Συνεισφορές/δωρεές σε πολιτικά κόμματα και πολιτικούς SO8 Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά SO9 Κυρώσεις για μη συμμόρφωση SO10 Λειτουργίες με δυνητικές ή αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες	1, 5-9, 19-24, 58-69 9-11, 19-24, 33, 58-69 5-9, 15-16, 32-33, 76 5-9, 15, 32-33 5-9, 15, 32-33 5-6, http://www.vodafone.com/content/index/about/about_us/policy.html 5-6, http://www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/managing_sustainability/public_policy.html 76-77 5-9, 11-14, 76-77 9-11, 19-20, 22, 32-33, 44-57	SO10 Μέτρα πρόληψης και μείωσης στη λειτουργία με δυνητικές ή αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Ευθύνη για τα προϊόντα Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής PR1 Κύκλος ζωής προϊόντος PR3 Πληροφορίες για το προϊόν PR6 Προγράμματα επικοινωνιών marketing PR7 Μη συμμορφώσεις πρακτικών marketing PR8 Ιδιωτικότητα του πελάτη PR9 Μη συμμορφώσεις προϊόντων	9-11, 19-20, 22, 32-33, 44-57 5-9, 19-31 16, 19-24, 29, 54-55 24-25, 29, 30-31 24-25 24-25 11-13 11-13
Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
Εσωτερικές λειτουργίες IO1 Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου IO2 Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές IO3 Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού IO4 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα IO5 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης IO6 Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα IO7 Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης IO8 Δεδομένα τοποθεσιών	76-77 Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation), σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. 20, 41-43 20 19-24 20 19-22 Το σύνολο της πληροφορίας που απαιτεί ο εν λόγω δείκτης, χαρακτηρίζεται από τη Vodafone ως εμπιστευτική. Παρόλ'αυτά η Vodafone δημοσιοποιεί τις κοινές τοποθετήσεις με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας.	Παροχή πρόσβασης PA1 Απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές PA2 Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης PA3 Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας PA4 Επίπεδο διαθεσιμότητας	Στη Vodafone αναπτύσσουμε τηλεπικοινωνιακές υποδομές προκειμένου να παρέχουμε κάλυψη και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες επικοινωνίας και ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε όλη την επικράτεια συμπεριλαμβανοντας πέρα από τις αστικές / ημιαστικές περιοχές απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, οικισμούς χαμηλής πληθυσμιακής πυκνότητας, οδικές διαδρομές και σχεδόν το σύνολο της θαλάσσιας επιφάνειας της χώρας. 58-69 14-15, www.vodafone.gr www.vodafone.gr Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα, ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική.

Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση
PA5 Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος	24-29	Τεχνολογικές εφαρμογές	
PA6 Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων	14-15, 64-65	TA1 Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών	48-51, 56-57, 59-60
PA7 Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης	30-31	TA2 Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων	57, 59-60
PA8 Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας	19-24, 30	TA3 Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών	59-60 http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf
PA9 Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	20, 23-24 http://www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/mpmh/scientific_research/research_programmes.html	TA4 Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες	59-60 http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf
PA10 Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων	24-25	TA5 Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες	www.vodafone.gr
PA11 Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση	16-17, 22, 29-32, 54-55, 50-51, 54-55, 59-60		

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

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI (Έκδοση 3.1) στον Απολογισμό

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

* Συμπλήρωμα κλάδου σε τελική έκδοση

Για εμάς, στη Vodafone το πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελούσε -ήδη από την έναρξη των εργασιών της εταιρείας- στρατηγική επένδυση και μέρος της καθημερινής μας λειτουργίας. Ο συνδυασμός της πολυετούς διάρκειας του προγράμματος με την εξέλιξη των δυνατοτήτων της εταιρείας στο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας στην οποία λειτουργεί, οδήγησε στην ωρίμανσή του και πλέον, η Vodafone μπορεί να κάνει λόγο για **Βιώσιμη Ανάπτυξη**.

Στο πλαίσιο αυτό, στόχος του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας μας, είναι να συνεχίσουμε να λειτουργούμε υπεύθυνα, να κάνουμε αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων, της ενέργειας και των υλικών και να αξιοποιούμε την τεχνολογία μας και να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, αλλά και της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα για την υλοποίηση πολυετών προγραμμάτων που δίνουν έμφαση στο παιδί και καλύπτουν πραγματικές ανάγκες.

Κάθε δύο χρόνια περίπου πραγματοποιούμε Ανάλυση Επικινδυνότητας, καθώς και Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών. Από εκεί προκύπτουν τα πιο σημαντικά για την εταιρεία θέματα, στα οποία και επικεντρώνουμε τη δράση μας, σύμφωνα με τις αρχές του AA1000 APS. Στόχος μας είναι οι αρχές του προτύπου AA1000APS να διαπνέουν τη διαχείριση του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και το περιεχόμενο του αντίστοιχου Απολογισμού της εταιρείας.

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

Συμμετοχικότητα

Για να εντοπίσουμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, αξιολογούμε εκείνες τις ομάδες της κοινωνίας που επηρεάζονται ή επηρεάζουν τη λειτουργία της εταιρείας. Στη συνέχεια προχωρούμε σε αναγνώριση και καταγραφή των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών, μέσα από ποσοτική και ποιοτική έρευνα, συνεντεύξεις με κύριες κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών και focus groups με διαμορφωτές της

κοινής γνώμης. Με αυτό τον τρόπο ενδυναμώνουμε το διάλογο και δημιουργούμε το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και ανταλλαγή απόψεων. Μέσα από το συγκεκριμένο διάλογο ενισχύεται η πεποίθησή μας ότι κατανοούμε τις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών, καθώς και η βεβαιότητα ότι διαχειριζόμαστε τα θέματα που τους απασχολούν. Συνεχίζουμε να δεσμευόμαστε ότι θα προσπαθούμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών.

Ουσιαστικότητα

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

Υπεύθυνη Λειτουργία

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

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

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

Συμβολή στη Βιώσιμη

Ανάπτυξη της Κοινωνίας

9. Αξιοποίηση της τεχνολογίας, των προϊόντων και υπηρεσιών της κινητής επικοινωνίας με στόχο:

▮ τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας

▮ τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας

10. Προγράμματα για το Παιδί – Δράσεις Εθελοντισμού Εργαζομένων

11. Vodafone World of Difference

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

Ανταπόκριση

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

Στην τρέχουσα συγκυρία, τα μέσα με τα οποία η εταιρεία θα στηρίξει την ελληνική οικονομία και τις επιχειρήσεις, αλλά και την κοινωνία γενικότερα με όχημα την τεχνολογία της, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, αποτελεί ίσως την μεγαλύτερη πρόκληση για αυτή. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στρατηγικά στον τομέα της αξιοποίησης της τεχνολογίας μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας, σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο και καταγράφουμε την πορεία μας στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η αξιοποίηση αυτή εστιάζει σε τομείς που αφορούν, στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, στην ισότιμη πρόσβαση σε ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας για πολίτες απομακρυσμένων περιοχών αλλά και την ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία. Παράλληλα, η εταιρεία επενδύει σε προγράμματα που εστιάζουν στο παιδί και δίνουν λύση σε ουσιαστικές ανάγκες της σημερινής κοινωνίας.

Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Vodafone

Η VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. (εφεξής η «Vodafone» ή «Εταιρεία») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής έκθεσης «Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2012-2013» (εφεξής «η Έκθεση») της Εταιρείας για την περίοδο 1η Απριλίου 2012 - 31η Μαρτίου 2013, προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της και της αυτόβουλης δήλωσης της Εταιρείας σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI).

Ποια στοιχεία περιελήφθηκαν στο εύρος της εργασίας μας;

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

1. την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)³, όπως αυτή περιγράφεται στη σελίδα 84 της Έκθεσης,
2. την αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 4-17 της Έκθεσης,
3. τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 70-75 της Έκθεσης,
4. την αξιοπιστία στοιχείων επίδοσης για το 2012-2013 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 76-77 της Έκθεσης,
5. την αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής των δεικτών του Global Reporting Initiative (GRI) στην Έκθεση, συμπεριλαμβανομένων των εξειδικευμένων δεικτών για τον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

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

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

Ποια κριτήρια σύνταξης απολογισμού χρησιμοποίησε η Vodafone;

Η Vodafone εφαρμόζει τα κριτήρια του προτύπου AA1000APS (2008) για τις τρεις αρχές του προτύπου: της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως περιγράφονται στη σελίδα 84 της Έκθεσης.

Για την Έκθεση, η Vodafone εφαρμόζει τις Κατευθυντήριες Οδηγίες έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας (G3.1) που έχει εκδώσει το GRI όπως δηλώνεται στη σελίδα 1 της Έκθεσης.

Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

Τι εξαιρέθηκε από το εύρος της εργασίας μας;

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

Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Vodafone, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2012-2013.

Ποιο πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου χρησιμοποιήσαμε;

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

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας με βάση τον

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

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

Τι κάναμε για να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας;

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

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

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

Ποια είναι τα συμπεράσματά μας;

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

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή της Vodafone στη σελίδα 84 της Έκθεσης για την ευθυγράμμιση της Εταιρείας με τις αρχές του προτύπου AA1000APS (2008), δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα. Χωρίς να επηρεάζεται το συμπέρασμά μας, προτείνονται τα παρακάτω:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, η προσέγγιση της Vodafone θα μπορούσε να ενισχυθεί περαιτέρω με την επανεξέταση της υφιστάμενης -διετούς- συχνότητας υλοποίησης της έρευνας ενδιαφερομένων μερών. Όσο πιο συχνή η δομημένη επαφή με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τόσο πιο αξιοποιήσιμα τα αποτελέσματά της σε σχέση με την έγκαιρη κατανόηση του παλμού μιας δυναμικά μεταβαλλόμενης κοινωνίας και κατά συνέπεια της ικανότητας του οργανισμού να πάρει τις κατάλληλες αποφάσεις για την ικανοποίηση των αναγκών της.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η Vodafone θα μπορούσε να ενοποιήσει περαιτέρω την ανάλυση επιχειρηματικών κινδύνων με την ανάλυση ουσιαστικότητας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, εστιάζοντας στην ευθυγράμμιση μεταξύ των θεμάτων που αναδεικνύονται από τις δύο προσεγγίσεις.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η Vodafone θα μπορούσε να επικοινωνήσει το μηχανισμό ανταπόκρισής της στα αιτήματα των ενδιαφερομένων μερών, αναφέροντας και επεξηγώντας τη λογική που τον χαρακτηρίζει σχετικά με την προτεραιοποίηση των δράσεων ανταπόκρισης, τον σχεδιασμό τους, την υλοποίησή τους και τη διαχείριση της ανάδρασης (feedback) προς τα ενδιαφερόμενα μέρη.

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 4-17 της Έκθεσης, τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 70-75 της Έκθεσης, και η αξιοπιστία των στοιχείων επίδοσης για το 2012-2013 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 76-77 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένα με ακρίβεια σε όλα τα ουσιαστικά θέματα.

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής A+ του GRI στις σελίδες 1 και 83 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιαστικά θέματα.

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

Αρμοδιότητες

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

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

KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.



Γεώργιος Ραουνάς

Γενικός Διευθυντής
Αθήνα, 14 Μαρτίου 2014



Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®.



vodafone

VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.

Τζαβέλλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι

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

vodafone.gr