



Ένα δίκτυο. Απεριόριστες δυνατότητες.

Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας
Απρίλιος 2009 - Μάρτιος 2010

power to you

Την ευτυχία στους ανθρώπους
ούτε να την αγοράσεις,
ούτε να την πουλήσεις
μόνο να την χαρίσεις μπορείς.

Δίκτυο Vodafone
Πρόγραμμα
Προστασίας
Καφέ Αρκούδας

2009M LEUNG SHAO X
01.22.19.22



Πληθυσμιακή κάλυψη 99,8%

ΝΥΚΦΑΙΟ

Δ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής

Δίκτυο Vodafone
Πρόγραμμα
Προστασίας
Καφέ Αρκούδας

2009M LEUNG SHAO X
01.22.19.20



Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και Διευθύνοντος Συμβούλου	1
Εισαγωγικό Σημείωμα	2
Η Vodafone και ο Όμιλος Vodafone	3
Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας	4
Περιβάλλον	20
Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου	36
Πελάτες	42
Πρόσβαση στην Επικοινωνία	48
Εφοδιαστική Αλυσίδα	52
Εργαζόμενοι	54
Κοινωνική Συνεισφορά	66
Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων	70
Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων	76
Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων	78
Συντομογραφίες	79
Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI	80
Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό	83
Εφαρμογή του AA1000	84
Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	85

Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ.
και Διευθύνοντος Συμβούλου



Τη χρονιά που πέρασε, παρά την οικονομική συγκυρία, υλοποιήσαμε στρατηγικές συνεργασίες και μια σειρά από επενδύσεις με γνώμονα το συμφέρον των πελατών μας, των εργαζομένων μας, του περιβάλλοντος, και της κοινωνίας γενικότερα.

Η ολοκλήρωση της στρατηγικής συνεργασίας με την εταιρεία παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet, hellas online αποτελεί ένα βασικό βήμα προς το στρατηγικό στόχο της Vodafone να προσφέρει ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και υπηρεσίες Internet, μέσα από ένα από τα πιο ανεπτυγμένα δίκτυα στη χώρα. Παράλληλα, συνεχίσαμε με συνέπεια να επενδύουμε σε όλους τους τομείς της λειτουργίας της εταιρείας, με αποτέλεσμα την παροχή αξιόπιστου δικτύου και υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε όλες τις κατηγορίες των πελατών μας.

Στην τομέα του περιβάλλοντος συνεχίσαμε να επενδύουμε στην εξοικονόμηση ενέργειας, με πιο σημαντικό αποτέλεσμα αυτό της εξοικονόμησης της τάξης του 30% της ενέργειας που καταναλώνουμε στο δίκτυο της εταιρείας. Παράλληλα, παρουσιάσαμε το Carbon Connections. Αποτελεί την πρώτη μελέτη στην Ελλάδα που με συγκεκριμένα ποσοτικά στοιχεία καταδεικνύει τον τρόπο

με τον οποίο η τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας μπορεί να συμβάλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους των ελληνικών επιχειρήσεων, μειώνοντας το κόστος που δαπανούν για να καλύψουν τις ενεργειακές τους ανάγκες, ενώ παράλληλα μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών, μειώνοντας τις αντίστοιχες εκπομπές άνθρακα.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε ήδη αναπτύξει και παρέχουμε μια σειρά από έξυπνες υπηρεσίες, όπως η υπηρεσία διαχείρισης στόλου οχημάτων Zelitrack και η υπηρεσία τηλεδιάσκεψης Vodafone Web Conferencing. Στον επόμενο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, θα είμαστε σε θέση να παρουσιάσουμε περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με το Carbon Connections.

Συνεχίζουμε να αξιοποιούμε την τεχνολογία μας στον τομέα της υγείας και της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος, μέσα από το πρόγραμμα της τηλεϊατρικής και το πρόγραμμα για την προστασία της καφέ αρκούδας.

Μέσα από τον «Οδηγό Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς» συνεχίζουμε να παρέχουμε πρακτικές συμβουλές για το πώς οι γονείς μπορούν να καθοδηγήσουν το παιδί τους στην υπεύθυνη χρήση της διαρκώς εξελισσόμενης τεχνολογίας της κινητής επικοινωνίας, εφόσον βέβαια έχουν αποφασίσει να επιτρέψουν στο παιδί τους να χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής μας τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας να είναι προσβάσιμα σε όλους τους πελάτες μας, ο ιστότοπος της εταιρείας διαθέτει πλέον υπηρεσία φωνητικής πλοήγησης, ενώ συνεχίζουμε να παρέχουμε την υπηρεσία «Vodafone Speaking

Phone» για τα άτομα με προβλήματα όρασης, και υποστηρίζουμε τον πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr.

Στον Απολογισμό που εκδίδουμε για όγδοη συνεχή χρονιά παρουσιάζουμε τα προγράμματα που εφαρμόζουμε και θα συνεχίσουμε να εξελίσσουμε, τους στόχους και τα αποτελέσματα του προηγούμενου οικονομικού έτους, καθώς και τις δεσμεύσεις μας για το νέο οικονομικό έτος. Για την παρουσίαση των παραπάνω για 8η συνεχή χρονιά έχουμε ακολουθήσει τις διεθνείς οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI), με στόχο την αντικειμενική και διάφανη παρουσίαση των αποτελεσμάτων μας. Ως επιστέγασμα της προσπάθειάς μας για συνεχή βελτίωση του εύρους αλλά και της ακρίβειας των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, είμαστε πολύ υπερήφανοι που φέτος το περιεχόμενο του Απολογισμού κατατάσσεται στο επίπεδο εφαρμογής A+ των δεικτών GRI, ενώ επιπλέον προχωρήσαμε και σε διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού, σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου AA1000.

Νίκος Σοφοκλέους
Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος

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

Το πολυδιάστατο πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone καθορίζεται μέσα από την Ανάλυση Επικινδυνότητας και την Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, που διενεργούνται κάθε δύο χρόνια για το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας (βλ. σελ. 9-12). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των παραπάνω ερευνών, οι τομείς στους οποίους έχουμε επικεντρώσει τη δραστηριότητά μας, με συστηματικές ενέργειες και μετρήσιμα αποτελέσματα, είναι:

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

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον όγδοο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone, όπου παρουσιάζονται οι πρακτικές διοίκησης και τα αποτελέσματα των ενεργειών για το οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2009 - 31η Μαρτίου 2010 (2009-2010).

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

* Όσον αφορά στη λειτουργία των franchise καταστημάτων, αυτή δε λαμβάνεται υπόψη σε σχέση με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ενότητα «Περιβάλλον», με εξαίρεση τα στοιχεία του προγράμματος Ανακύκλωσης Κινητών Τηλεφώνων και Αξεσουάρ.

Σημείωση

→ Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδος, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που

κατέχει άμεσα ή έμμεσα το 99,871% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.

→ Οι στόχοι 2009-2010, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του οικονομικού έτους 2008-2009, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο www.vodafone.gr.

Πηγές ενημέρωσης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παρόν έντυπο παρουσιάζονται εκτενέστερα στον ιστότοπο της εταιρείας και ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να την επισκεφθείτε στη διεύθυνση www.vodafone.gr.

→ Η Περιβαλλοντική Δήλωση EMAS παρουσιάζεται στη διεύθυνση www.vodafone.gr.

→ Ο παρόν Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας που αναφέρεται στο οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2009-31η Μαρτίου 2010, καθώς και οι προηγούμενοι είναι διαθέσιμοι στο www.vodafone.gr.

→ Ο αντίστοιχος Απολογισμός του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο www.vodafone.com/CorporateResponsibility.

Σχόλια

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

Στείλτε μας τις απόψεις σας

Vodafone

Ναυσικά Ζευγώλη

Υπεύθυνη Εταιρικής Υπευθυνότητας

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι 152 31 Αθήνα

email: CR.gr@vodafone.com

Γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1256, χωρίς

χρέωση, για συνδρομητές Vodafone

Τηλ.: 210 67 02 651, Fax: 210 67 02 946

Η Vodafone και ο Όμιλος Vodafone

05/2009

Παροχή ποικιλίας ελκυστικών εφαρμογών και υπηρεσιών στο mobile internet

05/2009

Ο κ. Δαμιανός Χαραλαμπίδης αναλαμβάνει τη θέση του Chief Operating Officer

05/2009

Η Vodafone, πρώτη στην Ελλάδα, προσφέρει τις μεγαλύτερες ταχύτητες, στην υπηρεσία Mobile Broadband

06/2009

Πρωτοποριακή συμφωνία μεταξύ Vodafone και Microsoft για τη διάθεση του Office 2007

06/2009

Βραβείο «Οικόπολις 2009, Ετήσιο Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Πολιτικής» από την οργάνωση Ecocity

06/2009

Καταργούνται τα κόστη περιαγωγής: Κλήσεις από το εξωτερικό με εθνική χρέωση

07/2009

Η Vodafone οδηγεί τις εξελίξεις και προσφέρει πρώτη στην Ελλάδα ταχύτητες 21.6 Mbps στην υπηρεσία Vodafone Mobile Broadband

07/2009

10 χρόνια επιτυχούς εφαρμογής πιστοποιημένων συστημάτων διαχείρισης

07/2009

Η Vodafone πρωτοπορεί στην ελληνική αγορά με την υπηρεσία Vodafone Web Conferencing, για επιχειρήσεις

07/2009

Η Vodafone και η hellas online προχωρούν σε στρατηγική συνεργασία

09/2009

Η Vodafone παρουσιάζει το Vodafone 360, τη νέα καινοτόμο υπηρεσία internet για το κινητό και το PC

09/2009

Νέα προγράμματα συμβολαίου Vodafone unlimited, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, απεριόριστη επικοινωνία ακόμη και προς όλα τα δίκτυα

11/2009

Planetbook: Το πρώτο περιβαλλοντικό επιτραπέζιο παιχνίδι

11/2009

Η Vodafone, πρώτη στην Ελλάδα, με τις μεγαλύτερες ταχύτητες έως 28.8 Mbps, στην υπηρεσία Vodafone Mobile Broadband

12/2009

Τρίτη θέση στην Ελλάδα, για τη Vodafone σύμφωνα με το δείκτη «Εταιρικής Υπευθυνότητας και Λογοδοσίας 2009» (Accountability Rating Greece 2009) από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας

01/2010

Επανάσταση στην Καρτοκινητή. Για πρώτη φορά, δωρεάν Unlimited ομιλία και SMS προς όλη τη Vodafone

02/2010

Η Vodafone τιμήθηκε με το Αριστείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ) για το πρόγραμμα Τηλείατρικής που εφαρμόζει από το 2006

02/2010

Πρώτη η Vodafone φέρνει το Samsung Blue Earth, το πρώτο κινητό τηλέφωνο που φορτίζει και με ηλιακή ενέργεια, με οθόνη αφής, φιλικό προς το περιβάλλον

02/2010

Τα σημεία συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ της Vodafone ξεπερνούν τα 1.000 σε όλη την Ελλάδα

02/2010

Συμμετοχή στις διεργαστριακές συγκριτικές μετρήσεις της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας

03/2010

NetPolis, το πρώτο web-based game για την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας

03/2010

Η Vodafone πρωτοπορεί προσφέροντας σε όλους τους συνδρομητές της, τη δυνατότητα να έχουν τηλεόραση υψηλής ανάλυσης (HD) στο κινητό τους, χωρίς καμία επιπλέον χρέωση

03/2010

Η Vodafone, μέσα από το πρόγραμμα «Challenger», δίνει τη δυνατότητα για ένα δυναμικό ξεκίνημα στη σταδιοδρομία των νέων ανθρώπων

03/2010

Η Vodafone σφράγισε την ανανέωση της συνεργασίας της με τα παιδικά χωριά SOS με την εθελοντική πρωτοβουλία των εργαζομένων της «Me and My Shadow»

03/2010

Συμμετοχή, για 2η συνεχή χρονιά, στη δράση «Η Ώρα της Γης» ενάντια στη κλιματική αλλαγή

03/2010

Πραγματοποίηση εκπαιδευτικής ημερίδας, με τίτλο «ASPIRE» και θέμα «Καινοτομία και Διαφοροποίηση», σε μεταπτυχιακούς φοιτητές στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Αττική

03/2010

Η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα που λαμβάνει πιστοποίηση κατά BS 25999-2:2007, για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς

Όμιλος Vodafone	2009-2010 (εκατ. €)	2008-2009 (εκατ. €)	Vodafone Ελλάδος	2009-2010 (εκατ. €)	2008-2009 (εκατ. €)
Έσοδα	44.472	41.017	Κύκλος εργασιών	1.303,78	1.505,61
Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος	11.466	11.757	Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	320,8	484,5
Καθαρή ταμειακή ροή	7.241	5.722	Κέρδη προ φόρων	96,97	237,7
Κεφαλαιοποίηση (31 Μαρτίου)	80.048	64.424	Καθαρές πωλήσεις	535,36	708,2
Αναλογικοί πελάτες (εκατ.)	341,1	302,6	Σύνολο επενδύσεων παγίων	2.595,95	2.529,64
			Κόστος πωλήσεων	768,4	797,4

Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας ☉

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

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

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας

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

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

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς που επικαιροποιήσαμε, εμπλουτίζοντάς τον με τις αρχές του κοινού τρόπου λειτουργίας μας για όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone, με την ονομασία «The Vodafone Way» και διανείμεμα σε όλους τους εργαζομένους και εξωτερικούς συνεργάτες έχει σκοπό να καθορίσει τις συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την καθημερινή μας συμπεριφορά και να βοηθήσει στην επίτευξη των στόχων και των προτεραιοτήτων της εταιρείας. Είναι ένα από τα εργαλεία μέσω του οποίου διασφαλίζεται ότι θα συνεχίσουμε να αποτελούμε μια υπεύθυνη επιχείρηση.



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

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

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

Όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας, μέσω του Κώδικα Συμπεριφοράς, λαμβάνουν γνώση και 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 μέλη. Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες βάσει των οποίων λειτουργεί η εταιρεία, για παράδειγμα στη διαχείριση της εφοδιαστικής της αλυσίδας, ενσωματώνουν και διασφαλίζουν την ένομη συμπεριφορά των εργαζομένων. Τέλος, έχει συσταθεί το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο, το οποίο είναι ο φορέας της πειθαρχικής εξουσίας της εταιρείας. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν τέθηκε υπόψη του Συμβουλίου μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας κατά το τρέχον έτος.

Στόχος 2009-2010

Δημιουργία whistle blowing mechanism για περιπτώσεις διαφθοράς.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Η δημιουργία του μηχανισμού βρίσκεται στο στάδιο της υλοποίησης.

Ποσοστό επίτευξης

-

► Στόχος 2010-2011

Ολοκλήρωση του μηχανισμού whistle blowing mechanism για περιπτώσεις διαφθοράς.



Η παρούσα ενότητα του Απολογισμού εμπίπτει στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης. (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές

1. Δημιουργία Αξίας. Πιστεύουμε ότι ο ανταγωνισμός σε ένα οικονομικό περιβάλλον, με ηθικό τρόπο, αποτελεί το καλύτερο μέσο για τη δημιουργία ωφελειών για όλα τα εμπλεκόμενα με την εταιρεία μέρη: τους μετόχους, τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους συνεργάτες και προμηθευτές.
2. Δημόσια Διοίκηση. Θα εκφράζουμε την άποψή μας για κυβερνητικές προτάσεις και άλλα ζητήματα που ενδεχομένως να επηρεάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη, αλλά δε θα κάνουμε δώρα ή δωρεές σε πολιτικά κόμματα, ούτε θα παρεμβαίνουμε σε κομματικά ή πολιτικά ζητήματα.
3. Επικοινωνία. Θα έχουμε ανοικτή και διάφανη επικοινωνία με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, στο πλαίσιο του εμπορικού απορρήτου.
4. Πελάτες. Δεσμευόμαστε να παρέχουμε στους πελάτες μας ασφαλή και αξιόπιστα προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία θα είναι πάντα ανάλογα της αξίας τους.
5. Εργαζόμενοι. Οι σχέσεις με τους εργαζομένους καθώς και οι μεταξύ τους σχέσεις βασίζονται στο σεβασμό του ατόμου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
6. Ατομική Συμπεριφορά. Αναμένουμε από όλους τους εργαζομένους μας να ενεργούν δίκαια, με εντιμότητα και ακεραιότητα.
7. Περιβάλλον. Δεσμευόμαστε σε συνεχείς επιχειρηματικές πρακτικές για προστασία του περιβάλλοντος.
8. Κοινότητες και Κοινωνία. Δεχόμαστε την ευθύνη να συνεργαστούμε με κοινότητες και θα επενδύσουμε στην κοινωνία, κατά τρόπο ώστε να γίνεται καλύτερη δυνατή χρήση των πόρων μας, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης φιλανθρωπικών οργανώσεων.

9. Υγεία και Ασφάλεια. Δεσμευόμαστε για την υγεία και ασφάλεια των πελατών και εργαζομένων μας, καθώς και των κοινοτήτων στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.
10. Επιχειρηματικοί Συνεργάτες και Προμηθευτές. Θα επιδιώξουμε την ανάπτυξη αμοιβαία ωφέλιμων σχέσεων με τους επιχειρηματικούς μας συνεργάτες και προμηθευτές.
11. Καθοδήγηση. Επιδιώκουμε την ελευθερία λήψης αποφάσεων, εφόσον συνάδουν με τις επιχειρηματικές μας αρχές. Για τις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει προβλεπόμενη ή ενδεοειγμένη ενέργεια και πρέπει να ληφθεί άμεσα κάποια απόφαση, τότε οι εργαζόμενοι οφείλουν να απευθύνονται στον προϊστάμενο.

Επιπρόσθετα:

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

Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση

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

Διοικητικό Συμβούλιο

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

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

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

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

σε όλη την έκταση των αρμοδιοτήτων του ο Αντιπρόεδρος και αυτόν, όταν κωλύεται, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Διευθύνων Σύμβουλος είτε άλλο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Αν, για οποιοδήποτε λόγο, κενωθεί θέση συμβούλου, επιβάλλεται στους συμβούλους που απομένουν, εφόσον είναι τουλάχιστον τρεις, να εκλέξουν προσωρινά αντικαταστάτη για το υπόλοιπο της θητείας του συμβούλου που αναπληρώνεται. Η εκλογή αυτή υποβάλλεται για έγκριση στην αμέσως επόμενη τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση. Οι πράξεις του συμβούλου που εκλέχτηκε με αυτόν τον τρόπο θεωρούνται έγκυρες, ακόμη και αν η εκλογή του δεν εγκριθεί από τη Γενική Συνέλευση. Μετά την έγκριση των ετήσιων λογαριασμών (ετήσιων οικονομικών καταστάσεων), η Γενική Συνέλευση με ειδική ψηφοφορία, που ενεργείται με ονομαστική κλήση, αποφάινεται 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 www.vodafone.gr και www.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 9 μέλη, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Διευθυντή Εμπορικού και Εξυπηρέτησης Πελατών, τον Οικονομικό Διευθυντή, τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Διευθυντή Τεχνικής Διεύθυνσης, τον Διευθυντή Πληροφορικής και Τεχνολογίας, τον Εμπορικό Διευθυντή Καταναλωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, τον Εμπορικό Διευθυντή Εταιρικών Προϊόντων και Υπηρεσιών και τον Διευθυντή Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών. Συνεδριάζει 2 φορές το μήνα μετά το κλείσιμο του μήνα, όπου συζητούνται τα αποτελέσματα, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο πραγματοποιούνται έκτακτες συναντήσεις.

Συμβούλιο Διοίκησης (Management Committee)

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

- Επισκόπηση των αποτελεσμάτων της εταιρείας.
- Επισκόπηση 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 9 μέλη της Διευθύνουσας Επιτροπής και τη Νομική Σύμβουλο, τη Διευθύντρια Εταιρικών Σχέσεων, το Διευθυντή Επιχειρησιακής Ανάπτυξης και το Διευθυντή Ρυθμιστικών Θεμάτων και Διασύνδεσης), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους επικεφαλές των Διευθύνσεων της εταιρείας. Συνεδριάζει 1 φορά το μήνα και συνολικά πραγματοποιούνται 12 συναντήσεις το χρόνο, ενώ όποτε κρίνεται απαραίτητο συγκαλούνται έκτακτες συναντήσεις.

Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου

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

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

- Έλεγχος και συζήτηση με τη διοίκηση και τους ελεγκτές για τα προκαταρκτικά αποτελέσματα, τα αποτελέσματα των ενδιάμεσων ελέγχων και τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις (IFRS).
- Έλεγχος και συζήτηση με τη διοίκηση και τους ελεγκτές επί σημαντικών λογιστικών θεμάτων και αναφορών, και κατανόηση του αντίκτυπου αυτών στις οικονομικές καταστάσεις.
- Μελέτη των ευρημάτων των εξωτερικών και εσωτερικών ελεγκτών σχετικά με ουσιαστικές αδυναμίες των συστημάτων λογιστικών και οικονομικών ελέγχων.
- Έλεγχος και αξιολόγηση του γενικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας και της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας των πληροφοριών του.

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

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο (Business Conduct Committee)

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

Το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο για τα κάτωθι θέματα:

- Διερεύνηση του βασίμου των παραπόνων του προσωπικού της εταιρείας που σχετίζονται με την εργασία τους στην εταιρεία, τηρώντας τις διατάξεις και τους περιορισμούς της ισχύουσας νομοθεσίας και του Κανονισμού Εργασίας.

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

Κατά το 2009-2010, το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο δεν προχώρησε σε συνεδρίαση.

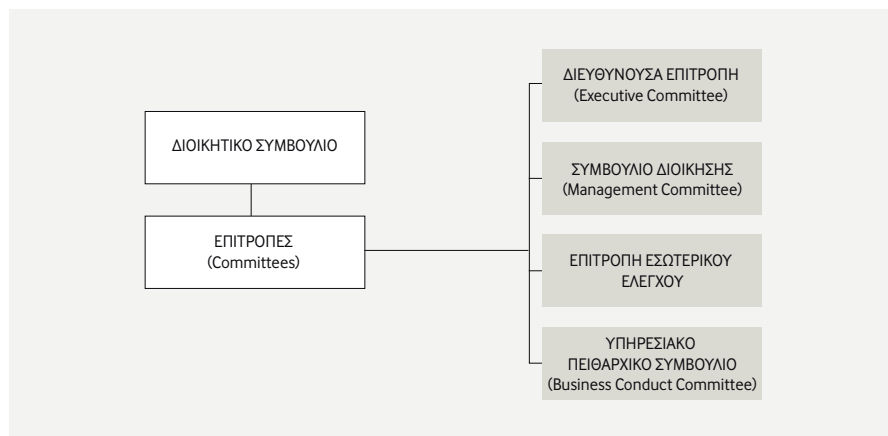
Αναλύουμε την επίδραση της λειτουργίας μας

Στη Vodafone, κάθε δύο χρόνια πραγματοποιούμε Ανάλυση Επικινδυνότητας στις ακόλουθες περιοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Ενέργεια - Εκπομπές CO₂
- Απορρίμματα
- Υπεύθυνη Ανάπτυξη Δικτύου
- Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία (EMF)
- Προμηθευτές - Συνεργαζόμενες Εταιρείες
- Ψυκτικά - Κατασβεστικά Συστήματα
- Περιεχόμενο Υπηρεσιών - Spamming - Υπεύθυνη Χρήση Κινητού Τηλεφώνου
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Υπεύθυνο Marketing
- Εταιρική Διακυβέρνηση - Νομοθετική Συμμόρφωση - Εργασιακός Χώρος
- Υγεία και Ασφάλεια
- Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης
- Νερό - Ηχορύπανση

Η Ανάλυση Επικινδυνότητας περιλαμβάνει πέντε στάδια:

- Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone
- Μελέτη σχετικής νομοθεσίας, πολιτικών ή/και κωδίκων καλής πρακτικής τους οποίους έχει συνυπογράψει η Vodafone
- Αξιολόγηση της σημασίας των αναγνωρισμένων επιπτώσεων με βάση την πιθανότητα εμφάνισης (κλίμακα 1-5) και την πιθανή επίπτωση αυτών (κλίμακα 1-5)
- Ποσοτικοποίηση του κινδύνου
- 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 Ενδιαφερόμενων 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. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, όσον αφορά σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, που έχει αναγνωρίσει η εταιρεία είναι:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση - Τοπική Αυτοδιοίκηση - Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Καταστήματα Vodafone (Franchises) και Τριδίκτυοι Συνεργάτες
5. Δημοσιογράφοι
6. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
7. Επιχειρηματική Κοινότητα
8. Τοπικές Κοινωνίες (βλ. σελ. 39)
9. Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης (βλ. σελ. 40)

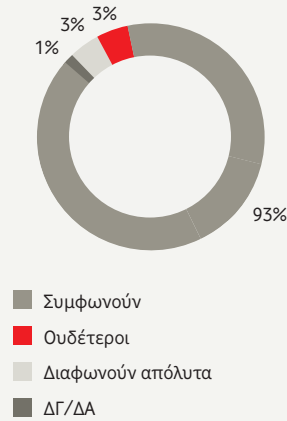
Ενδιαφερόμενα Μέρη

Για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε, προχωρούμε κάθε δύο χρόνια 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 Ενδιαφερόμενων Μερών:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβέρνηση - Τοπική Αυτοδιοίκηση - Φορείς
3. Προμηθευτές

Αποδοχή της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone

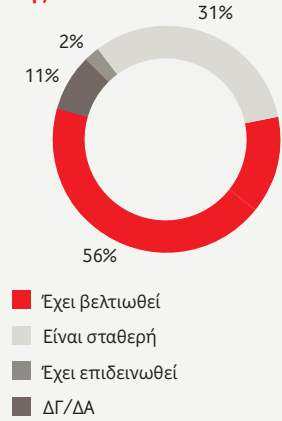


4. Καταστήματα Vodafone (Franchises) και Τριδίκτυοι Συνεργάτες
5. Δημοσιογράφοι
6. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
7. Επιχειρηματική Κοινότητα - Εταιρικοί Πελάτες

Το 2009-2010 πραγματοποιήθηκε η 3η έρευνα ενδιαφερόμενων μερών. Κάποια κύρια αποτελέσματα αυτής ακολουθούν:

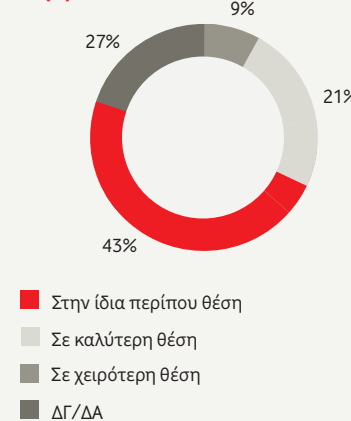
- Σταθερή παραμένει η στάση των Ενδιαφερόμενων Μερών της Vodafone σε σύγκριση με την έρευνα του 2008, όσον αφορά στην προσέγγιση της εταιρείας για τον ορισμό της υπεύθυνης επιχείρησης, αλλά και ως προς τους τομείς που έχει επιλέξει η εταιρεία να δραστηριοποιηθεί. Συγκεκριμένα, το 93% συμφωνεί με τον ορισμό της εταιρείας για την Εταιρική Υπευθυνότητα, καθώς και σε μεγάλο βαθμό με τους τομείς που έχει επιλέξει να δραστηριοποιηθεί στο συγκεκριμένο τομέα.

Εξέλιξη και ικανοποίηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone



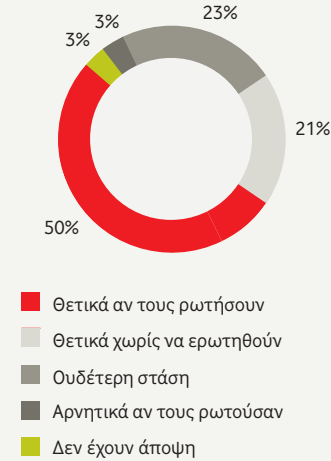
- Σχετικά με το ενδιαφέρον των Ενδιαφερόμενων Μερών για τους τομείς δραστηριοποίησης της Vodafone, ξεχωρίζουν:
 - Περιβάλλον.
 - Κινητά - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου.
 - Κοινωνική Συνεισφορά.
- Περισσότερα από 5 στα 10 Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone θεωρούν ότι, σε σύγκριση με 2-3 χρόνια πριν, η Εταιρική Υπευθυνότητα της εταιρείας έχει βελτιωθεί. Ωστόσο, 3 στα 10 υποστηρίζουν ότι έχει παραμείνει σταθερή. Συγκριτικά με την έρευνα του 2008 παρατηρείται μια μετατόπιση του 11% από τη θέση «έχει βελτιωθεί» στη θέση «έχει παραμείνει σταθερή».
- Η γενική αξιολόγηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη την τοποθετεί ανάμεσα στις εταιρείες που ασχολούνται σοβαρά και συστηματικά με την Υπευθυνότητά τους. Συγκεκριμένα, για το 43% των Ενδιαφερόμενων Μερών της Vodafone φαίνεται να σταθεροποιείται στην ίδια θέση με τις άλλες εταιρείες (αύξηση κατά 9% συγκριτικά με το

Θέση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone στο επιχειρηματικό περιβάλλον



- 2008). Σε καλύτερη θέση, την τοποθετεί το 21% των Ενδιαφερόμενων Μερών, ενώ σημαντικό παραμένει το ποσοστό όσων αποφεύγουν να τοποθετηθούν (27%).
- Σε υψηλά επίπεδα παραμένει η προώθηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone μεταξύ των ομάδων των Ενδιαφερόμενων Μερών της, αφού 7 στους 10 θα μιλούσαν θετικά για την Εταιρική Υπευθυνότητα της εταιρείας (εάν ερωτηθούν ή αυθόρμητα).
- Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Vodafone ρωτήθηκαν πόσο συμφωνούν με μια σειρά θεμάτων που χαρακτηρίζουν τη συνεργασία/σχέση τους, με την εταιρεία, σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Πολύ θετικό για τη Vodafone είναι το γεγονός ότι συνολικά αλλά και ανά ομάδα, η στάση τους, καταγράφεται ιδιαίτερα θετική σε όλα τα θέματα.
- Σταθερή παραμένει η στάση των Ενδιαφερόμενων Μερών οι οποίοι αξιολογούν ως καλό το επίπεδο ενημέρωσης που έχουν από τη Vodafone στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Σταθερό επίσης παραμένει το ποσοστό όσων ανέφεραν ότι η ενη-

Προώθηση της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone

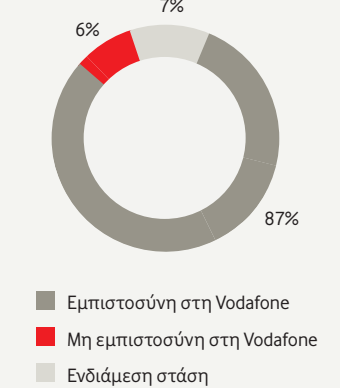


- μέρωση που δέχονται από την εταιρεία, στο συγκεκριμένο τομέα, είναι περιορισμένη. Γενικότερα παρατηρείται ένα κοινό αίτημα προς τη Vodafone για κάτι παραπάνω στο επίπεδο της ενημέρωσης. Πιο ευέλικτοι, εξατομικευμένοι τρόποι ενημέρωσης βάσει του βαθμού εμπλοκής, των ενημερωτικών αναγκών και προτιμήσεων, και των ιδιαίτερων ενδιαφερόντων.
- Η εμπιστοσύνη των Ενδιαφερόμενων Μερών της Vodafone προς την εταιρεία είναι δεδομένη για σημαντικό τμήμα σχεδόν όλων των ομάδων. Συγκεκριμένα, το 87% των Ενδιαφερόμενων Μερών της Vodafone εκφράζουν την εμπιστοσύνη τους στην εταιρεία, ενώ σε σύγκριση με το 2008, η εταιρεία βελτίωσε την εικόνα της σε θέματα που αφορούν στην τήρηση της διαφάνειας σχετικά με τις εσωτερικές και εξωτερικές διαδικασίες της.

Ευρύ κοινό

Επιπλέον, στη Vodafone διεξάγουμε πανελλήνια συστηματική έρευνα στο ευρύ κοινό, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυ-

Εμπιστοσύνη στη Vodafone



σμού, 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. Επίσης, αξιολογούμε το θετικό βαθμό αντίληψης των ενεργειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με βάση ετήσιες έρευνες που διεξάγονται από ανεξάρτητες εταιρείες στην Ελλάδα. 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 (σε αντίθεση με την 5η θέση της περυσινής χρονιάς) στο σύνθετο δείκτη της υποστήριξης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον οποίο συμμετέχουν οι εταιρείες που έχουν διερευνηθεί σε επίπεδο αναγνωρισιμότητας, δημοτικότητας, και διεισδυτικότητας για την Εταιρική τους Υπευθυνότητα.

Ευρύ κοινό/Εργαζόμενοι

Ο Όμιλος Vodafone έθεσε ως στόχο το 2008-2009 να αναγνωρίζεται ως μια «πράσινη» εταιρεία, από όλα τα κοινά και όχι μόνο από ειδικούς σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτή η αναγνώριση, θα πρέπει να αναπτυχθούν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες από την εταιρεία προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση οι οποίες θα πρέπει να έχουν άμεσο αντίκτυπο στον πελάτη ή το ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργήθηκαν ειδικές συνεδρίες (Green brand workshops) με τη συμμετοχή του κοινού και των εργαζομένων της εταιρείας σε τοπικές εταιρείες του Ομίλου Vodafone, συμπεριλαμβανομένης και της Vodafone Ελλάδος, έτσι ώστε να κατανοήσουμε και να εντοπίσουμε ποια είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μιας εταιρείας, η οποία αναγνωρίζεται ως «πράσινη» από τα συγκριμένα κοινά.

Βάσει της έρευνας, ως «πράσινες» χαρακτηρίζονται εταιρείες που:

- ξεχωρίζουν για την καινοτομία των προϊόντων και υπηρεσιών τους,
- διαθέτουν στην αγορά προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον (που προέρχονται για παράδειγμα από ανακυκλωμένα υλικά)
- διαθέτουν στην αγορά προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας κατά τη χρήση τους (που καταναλώνουν για παράδειγμα σημαντικά λιγότερη ενέργεια από ένα συμβατικό προϊόν ή υπηρεσία)
- διαθέτουν προφίλ υπεύθυνου εταιρικού πολίτη γενικότερα (απέναντι στους εργαζομένους, την τοπική κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούνται, κ.λπ.).

Με βάση και τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, στη Vodafone συνεχίσαμε την ανάπτυξη και τη διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών φιλικών προς το περιβάλλον, ενώ αναδείξαμε τα περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που προωθούμε στην αγορά (βλ. σελ. 34).

Εργαζόμενοι

Τον Ιούλιο του 2009 πραγματοποιήσαμε για πρώτη φορά εσωτερική έρευνα, για τη μέτρηση της γνώσης, της αντίληψης, της συμμετοχής και της σημαντικότητας για τους εργαζομένους των προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε. Οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν τα σχετικά προγράμματα, να δηλώσουν τη συχνότητα συμμετοχής τους σε αυτά και να δηλώσουν την πρόθεσή τους για συμμετοχή σε νέα προγράμματα.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων:

- Σε σχέση με τα προγράμματα ανακύκλωσης που εφαρμόζει η εταιρεία, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ έχει ιδιαίτερα υψηλή αναγνωρισιμότητα (97%), θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό (98%), ενώ το 58% των εργαζομένων συμμετέχει στο πρόγραμμα τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Το πρόγραμμα ανακύκλωσης οικιακών μπαταριών έχει το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής (77% τουλάχιστον μια φορά το χρόνο και 60% επαναλαμβανόμενη συμμετοχή), ενώ το πρόγραμμα ανακύκλωσης χρησιμοποιημένων λαμπτήρων έχει το μικρότερο ποσοστό συμμετοχής (14% τουλάχιστον μια φορά το χρόνο).
- Οι εργαζόμενοι της εταιρείας εφαρμόζουν πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας στο χώρο του γραφείου σε ποσοστό 99,5%. Η πρακτική «κλείνω το κλιματιστικό όταν το παράθυρο είναι ανοικτό» παρουσιάζει τη μικρότερη εφαρμογή με ποσοστό 41%.
- Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στις καθημερινές πρακτικές εξοικονόμησης χαρτιού σε ποσοστό 98%. Η πιο συνηθισμένη πρακτική είναι η αποφυγή εκτύπωσης των εγγράφων που αποστέλλονται μέσω της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (88%).
- Τη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα μεταξύ των προγραμμάτων κοινωνικής συνεισφοράς σημείωσαν τα προγράμματα στήριξης

των Special Olympics (83%) και προστασίας της καφέ αρκούδας (76%) σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥ-ΡΟΣ, τα οποία επίσης θεωρούνται σημαντικά (92% και 85% αντίστοιχα).

- Μεγάλος αριθμός εργαζομένων (76%) εκδήλωσε ενδιαφέρον για να συμμετάσχει σε πρόγραμμα εθελοντισμού.
- Οι εταιρικές σελίδες (Global Intranet 61%, www.vodafone.gr 58%) αποτελούν την κύρια πηγή ενημέρωσης των εργαζομένων για θέματα κεραιών, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας, υγείας.
- Το 79% των εργαζομένων δηλώνουν ευχαριστημένοι από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning για θέματα κεραιών, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας, υγείας.

Με βάση και τα αποτελέσματα της έρευνας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την υλοποίησή:

- ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα περιβαλλοντικά προγράμματα της εταιρείας (βλ. σελ. 19, 30)
- προγράμματος εθελοντισμού με τη συμμετοχή των εργαζομένων (βλ. σελ. 65) στην ενότητα Κοινωνική Συνεισφορά).

Στόχος 2008-2010

Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.
2. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2012

1. Δημιουργία πλάνου ενεργειών βάσει των αποτελεσμάτων των ερευνών.
2. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.
3. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων.



Ηλεκτρονικές κάρτες (pop-up) για την ευαισθητοποίηση των 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 Εταιρικής Υπευθυνότητας:

ISO 14001

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζουμε, για το σύνολο της λειτουργίας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ). Τον Ιούνιο του 2009 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).

EMAS

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

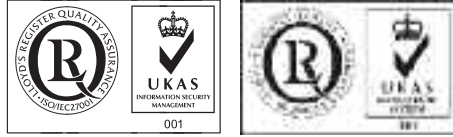
OHSAS 18001:2007

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 ΕΛΟΤ 1801 (OHSAS 18001, BS 8800) από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 06.33.01/001 ΕΛΟΤ). Το Σεπτέμβριο του 2009, το Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία της εταιρείας μας, επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/Γ).

ISO 9001

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από το Μάρτιο του 1996 (Αρ. Πιστοποιητικού 02.29.02-33.01/249.1 ΕΛΟΤ/IQNET). Από τον Ιούλιο του 2002, είναι πιστοποιημένο επίσης και το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουν τα καταστήματα Vodafone σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 - μια πιστοποίηση πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα, καθώς ήταν η πρώτη αλυσίδα λιανικής που έλαβε αυτήν τη διάκριση. Μέσω αυτής της πιστοποίησης διασφαλίζουμε ότι όλα τα σημεία πώλησης, σε ολόκληρη τη χώρα, προσφέρουν το ίδιο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, ακολουθούν κοινές διαδικασίες και εφαρμόζουν πελατοκεντρικές πρακτικές. Τον Ιούνιο του 2009, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone, και η μετάβαση στο πρότυπο ISO 9001:2008 από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/Α και 362212/Β).

Πιστοποιήσεις Vodafone



ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025

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

ISO 27001: 2005 (BS 7799)

Ήδη από το 1999, αποτελούμε την πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας και από τις πρώτες στην Ευρώπη και στον Όμιλο Vodafone, που 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 ISO 27001: 2005, που υποκαθιστά το προγενέστερο πρότυπο, και προϋποθέτει υλοποίηση 133 μηχανισμών ασφαλείας και οργανωτικών μέτρων που σχετίζονται με την Ασφάλεια Πληροφοριών (Αρ. Πιστοποιητικού: 362212/F). Τον Ιούνιο του 2009, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστή-

ματος Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

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 καθώς και τη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, πιστοποιήθηκε με επιτυχία σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999 από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/Η). Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα που πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999. Η εν λόγω πιστοποίηση αποδεικνύει την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, που έχει στόχο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής των κρίσιμων δραστηριοτήτων και υπηρεσιών της Vodafone σε περίπτωση ενός απρόβλεπτου γεγονότος.

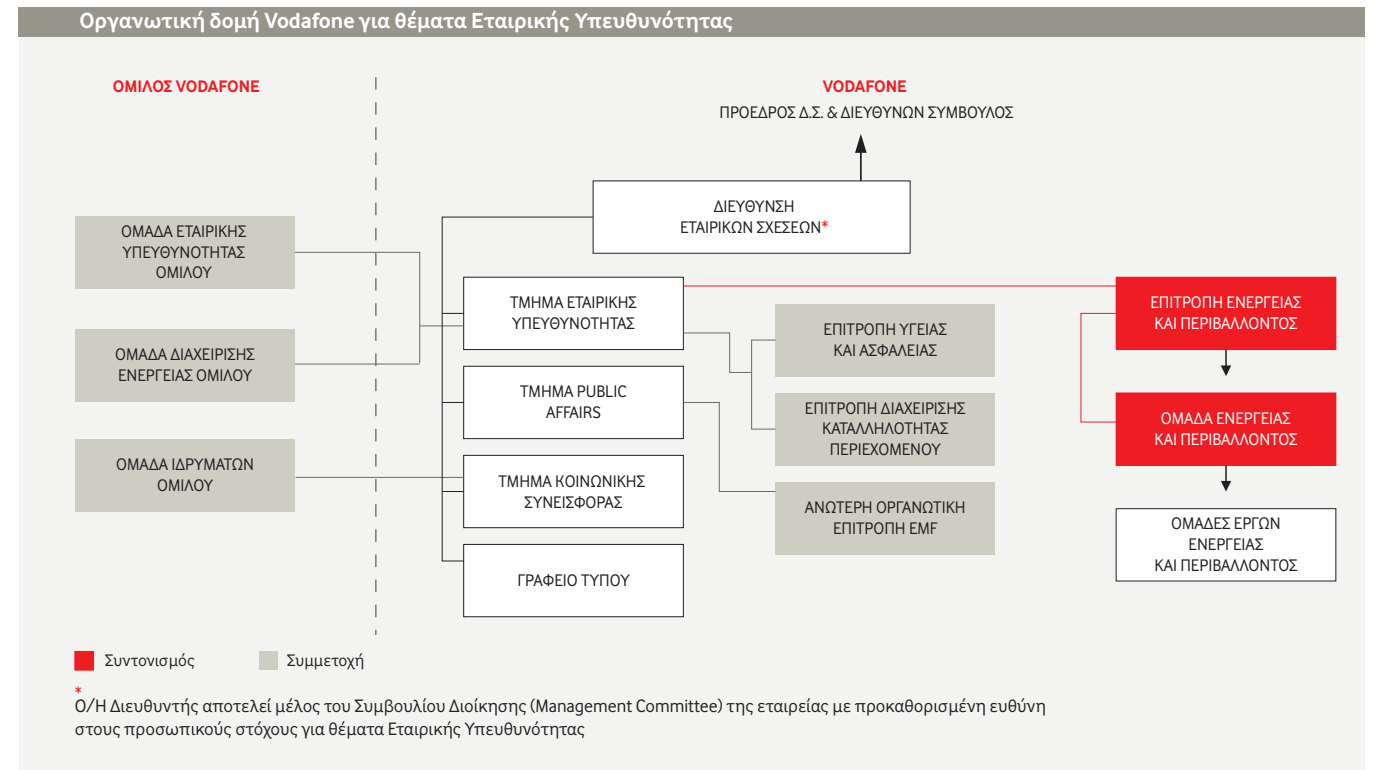
Το Μάρτιο του 2005, η Vodafone ενημερώθηκε για ένα περιστατικό ασφαλείας στο δίκτυό της. Λογισμικό ξένο προς το δίκτυο και ικανό να εκτελεί υποκλοπές εγκαταστάθηκε, χωρίς να το γνωρίζει η εταιρεία, σε λογισμικό δικτύου, το οποίο δημιουργήθηκε, υποστηρίχθηκε και διατηρήθηκε από έναν εξωτερικό προμηθευτή. Το ξένο λογισμικό απομακρύνθηκε χωρίς καθυστέρηση και ενημερώθηκαν εγκαίρως οι Ελληνικές Αρχές. Οι Αρχές διεξήγαγαν έρευνες και στη συνέχεια δημοσιοποίησαν το γεγονός το Φεβρουάριο του 2006. Στη συνέχεια, η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) επέβαλε πρόστιμο ύψους 76 εκατομμυρίων ευρώ στην εταιρεία, το οποίο η εταιρεία κατέβαλε.

Κατά της πράξης αυτής, η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία εκδικάστηκε στις 5 Δεκεμβρίου 2008. Η απόφαση δεν έχει ακόμα δημοσιευτεί. Αντίστοιχα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) επέβαλε στην εταιρεία πρόστιμο ύψους 19,1 εκατομμυρίων ευρώ. Η εταιρεία άσκησε προσφυγή κατά της πράξης αυτής ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών.

Εντάσσουμε την υπευθυνότητα στην οργανωτική μας δομή

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

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



- Ανώτερη Οργανωτική Επιτροπή ΕΜΦ (ηλεκτρομαγνητικά πεδία), υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών του Ομίλου Vodafone σε θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και ασφάλειας, και για τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία.

Αξιολογούμε την επίδοσή μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα

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

Ποιοτική αξιολόγηση

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

Ποσοτική Αξιολόγηση

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

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

Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται δύο φορές το έτος 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 Εταιρικής Υπευθυνότητας στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

Αξιολογούμε την αξιοπιστία των οικονομικών αποτελεσμάτων μας

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

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

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

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

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

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

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

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. 100%

► Στόχος 2010-2011

1. Έλεγχος της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών που διασφαλίζουν την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.
2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

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 2009 ο σχεδιασμός Επιχειρησιακής Συνέχειας εστίασε στα παρακάτω:

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

Είμαστε η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που πιστοποιήθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου BS 25999, για το Σύστημα Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management).

► Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Αναθεώρηση και ευθυγράμμιση της υπάρχουσας πολιτικής με την αντίστοιχη πολιτική του Ομίλου Vodafone.
2. Πραγματοποίηση 17 δοκιμών σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας σε πραγματικές συνθήκες.
3. Επανασχεδιασμός και αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων.

4. Παροχή εκπαίδευσης στα μέλη των ομάδων διαχείρισης κρίσεων και προγραμμάτων ενημέρωσης εργαζομένων σχετικά με θέματα και διαδικασίες Επιχειρησιακής Συνέχειας και αντιμετώπισης κρίσεων.

Ποσοστό επίτευξης

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

► Στόχος 2010-2011

1. Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το British Standard BS 25999.
2. Παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης σε όλους τους νέους εργαζομένους.

Διεξάγουμε εσωτερικές επιθεωρήσεις της λειτουργίας μας

Στη Vodafone λειτουργεί Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, με αντικείμενο τη βελτίωση των μηχανισμών διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων της εταιρείας. Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική υπηρεσία, η οποία εξετάζει τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας και προτείνει τρόπους βελτιστοποίησης αυτής με βάση πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και ελέγχου.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου Vodafone διεξάγει γραπτή ετήσια εσωτερική αξιολόγηση επιχειρηματικών κινδύνων, στο σύνολο των λειτουργικών διεργασιών, σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone.

Στο σχετικό ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται σειρά ερωτήσεων σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα, με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης της εταιρείας σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Το γεγονός ότι το ερωτηματολόγιο υπογράφεται από τους Διευθύνοντες Συμ-

βούλους των τοπικών εταιρειών πιστοποιεί τη βαρύτητά του. Η ανωτέρω διαδικασία αξιολόγησης επιχειρηματικών κινδύνων αποτελεί τη βάση διεξαγωγής επιπρόσθετων ελέγχων σε περιοχές που έχουν αξιολογηθεί ως «υψηλού κινδύνου».

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

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

Συλλέγουμε, ελέγχουμε και δημοσιεύουμε στοιχεία για τη λειτουργία μας

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

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



Τα στοιχεία Εταιρικής Υπευθυνότητας υπόκεινται σε ελέγχους στο πλαίσιο πιστοποίησης:

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

Το σύνολο των στοιχείων είναι διαθέσιμα μέσω:

- του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
- της Περιβαλλοντικής Δήλωσης EMAS
- του ιστοτόπου, ο οποίος ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Επιτυχής αξιολόγηση.
2. Η εγγραφή μεταφέρεται για το επόμενο οικονομικό έτος.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%
2. -

► Στόχος 2010-2011

1. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης.
2. Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα.

Ανταλλάσσουμε παραδείγματα καλής πρακτικής

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

- ▮ μία φορά το χρόνο, συνέδριο Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπου συμμετέχουν τα αρμόδια τμήματα των εταιρειών-μελών του από όλο τον κόσμο
- ▮ μηνιαία τηλεδιάσκεψη, όπου συμμετέχουν οι αρμόδιοι Εταιρικής Υπευθυνότητας των εταιρειών από όλο τον κόσμο
- ▮ τηλεδιάσκεψη με αντικείμενο την ανταλλαγή καλών πρακτικών. Το 2009-2010 τα θέματα που καλύφθηκαν περιλαμβάνουν: την ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, τη διεξαγωγή έρευνας ενδιαφερόμενων μερών, τα προσβάσιμα προϊόντα και υπηρεσίες και την έκδοση απολογισμού εταιρικής υπευθυνότητας.

Στόχος 2009-2010

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Ανταλλαγή καλών πρακτικών με άλλες εταιρείες του Ομίλου Vodafone.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

Ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

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

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

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

Μεταδίδουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα

Στη Vodafone ξεκινήσαμε, το Μάρτιο του 2007, την πρώτη ολοκληρωμένη καμπάνια έντυπων καταχωρίσεων στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Παράλληλα, το 2006, δημιουργήσαμε, το 1256, έναν τετραψήφιο αριθμό στον οποίο οι συνδρομητές (πελάτες συμβολαίου και χρήστες καρτοκινητής) μπορούν να αποστείλουν γραπτό μήνυμα (SMS), χωρίς χρέωση, ζητώντας πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι συνδρομητές της εταιρείας λαμβάνουν απάντηση πάλι μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) και, σε περιπτώσεις όπου το ερώτημα απαιτεί αναλυτικότερη απάντηση, τότε αποστέλλεται πληροφοριακό υλικό στο συνδρομητή. Το 2009-2010 εστάλησαν 30 γραπτά μηνύματα (SMS), κυρίως με ερωτήματα σχετικά με το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων.

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

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

- ▮ 3-4 Απριλίου 2009: 5ο Πανελλήνιο Συνέδριο Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ «Η Πρόληψη για την Υγεία, αρμοδιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης».
- ▮ Καινοτόμες Υπηρεσίες Τηλεματικής για τη Δημόσια Διοίκηση μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο διοργάνωσε η Κοινωνία της Πληροφορίας στις 25 Ιουνίου 2009.
- ▮ 15-17 Μαΐου 2009: «Αυτονομία Expo 2009», για τους ανθρώπους που ζουν κάτω από συνθήκες αναπηρίας.
- ▮ 27-29 Νοεμβρίου 2009: 1ο πανελλήνιο διεπιστημονικό συνέδριο με θέμα «Έρευνα, πρόληψη, αντιμετώπιση των κινδύνων στη χρήση του διαδικτύου», της Ελληνικής Εταιρείας Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο.

Στο εσωτερικό περιβάλλον, το οποίο θεωρούμε εξίσου σημαντικό, προχωρήσαμε στις ακόλουθες ενέργειες προκειμένου για την ουσιαστική ενημέρωση των εργαζομένων μας, σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουμε στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ο σχεδιασμός των ενεργειών βασίστηκε και στα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων που διενεργήθηκε τον Ιούλιο του 2009 (βλ.σελ. 12):

- ▮ δημοσίευση σχετικών αφιερωμάτων και καταχωρίσεων στο εταιρικό περιοδικό «joy!»

1,2. Προωθητικές ενέργειες για το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων



Στόχος 2009-2010

Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας (ανανέωση της καταχώρισης για το πρόγραμμα «Ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων»).
2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα.

Ποσοστό επίτευξης

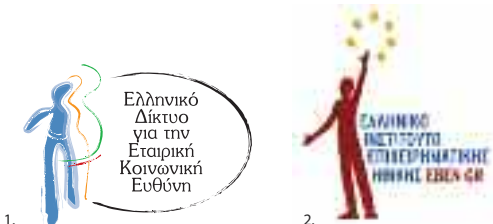
100%

► Στόχος 2010-2011

1. Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας με έμφαση στο πρόγραμμα «Ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων».
2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα.

1. Λογότυπο Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ

2. Λογότυπο Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής



Περιβάλλον

Στη Vodafone η στρατηγική μας για το περιβάλλον επικεντρώνεται σε δύο τομείς, αφενός στη μείωση της επίπτωσης της λειτουργίας της ίδιας της εταιρείας στο περιβάλλον, μέσα από συστηματικά προγράμματα τα οποία εφαρμόζουμε ήδη από την έναρξη της λειτουργίας μας και αφετέρου στη συμβολή του κλάδου της κινητής επικοινωνίας στη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματος της Ελλάδος. Η διαχείριση των προγραμμάτων αυτών γίνεται μέσα από το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS για το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων της εταιρείας.

Περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής τηλεφωνίας

1 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

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

1 2 3 4 Ενέργεια

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

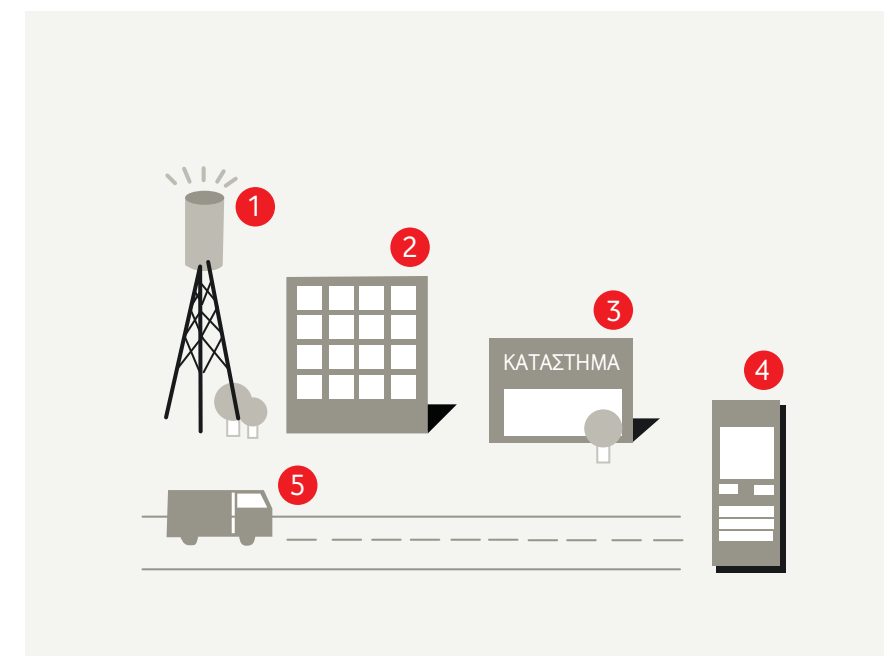
2 3 Στοιβάδα του όζοντος (Ψυκτικά, Κατασβεστικά)

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

1 2 3 4 Απορρίμματα

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

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



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

1 2 3 Πόροι

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

5 Μεταφορές

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

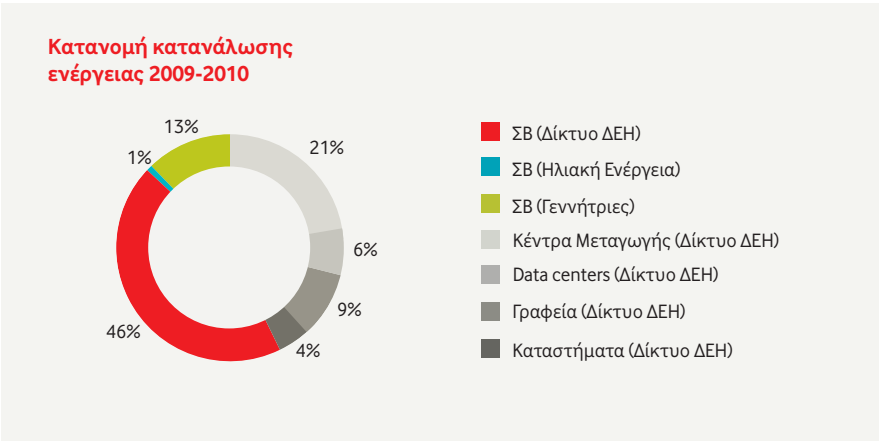
1 Οπτική επίδραση

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

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 2009-2010, υπολογίζουμε ότι αποτρέψαμε την εκπομπή πάνω από 27.000 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα μέσα από προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που εφαρμόζονται στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και περιγράφονται παρακάτω. Η εξοικονόμηση κόστους, από τα ενεργειακά προγράμματα που εφαρμόζουμε, αγγίζει τα 4,7 εκατ. ευρώ, ποσό το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,37% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας. Η μέτρηση των στοιχείων κατανάλωσης ενέργειας αποτελεί μια διαδικασία πολύπλοκη και συνεχώς αναθεωρούμενη, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν κοινώς αποδεκτά πρότυπα ούτε παραδείγματα άλλων εταιρειών.

Το 2009-2010 προχωρήσαμε σε βελτιώσεις ως προς τον τρόπο μέτρησης της κατανάλωσης ενέργειας στα κτίρια της εταιρείας, και για το λόγο αυτό έχουν αναπροσαρμοστεί ανάλογα και τα στοιχεία κατανάλωσης των 2 περασμένων ετών. Τα περισσότερα κτίρια της εταιρείας στεγάζουν και χώρους γραφείων, κέντρα μεταγωγής και data centers. Μέχρι και την περίοδο αναφοράς, κάθε κτίριο χαρακτηριζόταν ως κτίριο γραφείων ή κέντρο μεταγωγής, ανάλογα με την κύρια χρήση του. Το 2009-2010 διενεργήθηκαν μετρήσεις σε όλα τα κτίρια της εταιρείας με μικτή χρήση, ώστε να καθοριστεί επακριβώς η ενέργεια που καταναλώνεται ανά χρήση. Με τον τρόπο αυτό, η εταιρεία έχει σαφή εικόνα της κατανομής της κατανάλωσης ενέργειας ενώ παράλληλα μπορεί να μετρηθεί και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιούνται στους διαφορετικούς χώρους ενός κτιρίου. Η συγκεκριμένη βελτίωση σε συνδυασμό με την αναθεώρηση των υπολογισμών για ένα από τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας που εφαρμόζουμε, μας οδήγησε στην ανάγκη να αναπροσαρμόσουμε τα στοιχεία των δύο περασμένων ετών.



Στόχος 2009-2010

1. Αποτροπή εκπομπής 27.000 τόνων CO₂.
2. Μείωση των εκπομπών CO₂ κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου (2006-2011).
3. 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 2009-2010

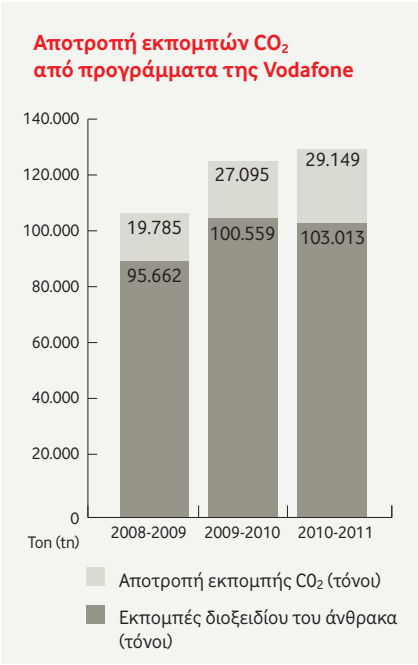
1. Αποτροπή εκπομπής 27.095 τόνων CO₂.
2. Μείωση των εκπομπών CO₂ ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου κατά 53%, σε σχέση με το 2006-2007.

Ποσοστό επίτευξης

1. 100%

► Στόχος 2010-2011

1. Αποτροπή εκπομπής 29.000 τόνων CO₂.
2. Μείωση των εκπομπών CO₂ κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου σε σχέση με το 2006-2007.
3. 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).



Είμαστε πρωτοπόροι στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Πράσινος Σταθμός Βάσης

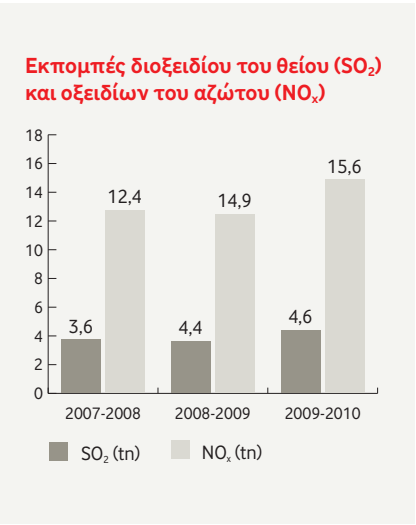
Κατασκευάσαμε πιλοτικά έναν «πράσινο» Σταθμό Βάσης, που λειτουργεί αποκλειστικά με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, προκειμένου να μειώσουμε το κόστος και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την παραγωγή και την κατανάλωση ενέργειας από γεννήτριες πετρελαίου στο δίκτυο της εταιρείας. Η γεννήτρια πετρελαίου συμμετέχει σε ένα σύστημα που συνδυάζει επίσης τη λειτουργία φωτοβολταϊκών και ανεμογεννήτριας για την κάλυψη των ενεργειακών αναγκών του Σταθμού. Ήδη βρίσκεται σε λειτουργία ο εξοπλισμός της δεύτερης φάσης δοκιμών που διαθέτει επίσης κεντρικό σύστημα ελέγχου. Τα πρώτα αποτελέσματα δείχνουν μείωση της παραγωγής της γεννήτριας πετρελαίου (kWh) κατά 70% και του χρόνου λειτουργίας της κατά 95%, με αντίστοιχη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (μείωση εκπομπών CO₂). Ο Σταθμός συνεχίζει να λειτουργεί δοκιμαστικά, ενώ παράλληλα βρίσκεται σε εξέλιξη η ανάπτυξη επιχειρησιακού πλάνου για τη δυνατότητα της περαιτέρω εφαρμογής του στην ανάπτυξη του δικτύου της εταιρείας.

Φωτοβολταϊκά Συστήματα

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



1. Φωτοβολταϊκό σύστημα σε Σταθμό Βάσης
2,3. Πιλοτικός «Πράσινος» Σταθμός Βάσης



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.

Εξοικονομούμε ενέργεια στο δίκτυό μας*

Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

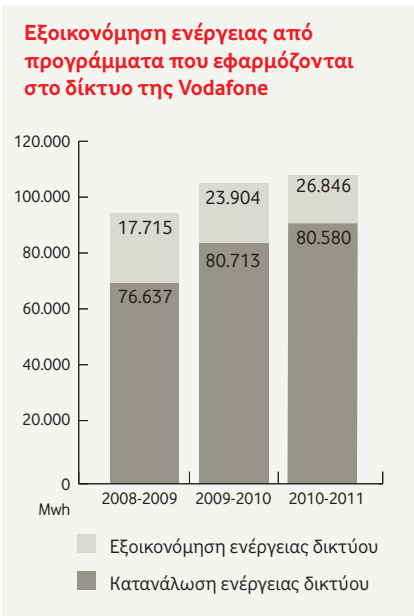
Σταθμοί Βάσης

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 εκμεταλλευόμενο την εξωτερική θερμοκρασία και πραγματοποιώντας μόνο αερισμό του χώρου, ενώ διατηρεί το επιθυμητό επίπεδο θερμοκρασίας στο χώρο.

Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με ένα συμβατικό κλιματιστικό. 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 πλέον 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.

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



Το 2009-2010 εγκαταστήθηκαν 236 μονάδες «Free cooling» και 194 μονάδες με «inverter» σε νέους Σταθμούς Βάσης, ενώ προχωρήσαμε στην αναβάθμιση 240 συμβατικών μονάδων. Σαν αποτέλεσμα των παραπάνω πρωτοβουλιών, 60% των συστημάτων κλιματισμού των Σταθμών Βάσης λειτουργεί πλέον με «free cooling» ή «inverter». Επίσης, ήδη από το 2006-2007 λειτουργούμε τους Σταθμούς Βάσης σε αυξημένα όρια θερμοκρασιών ψύξης και θέρμανσης (28°C θερμοκρασία ψύξης και 10°C θερμοκρασία θέρμανσης), μειώνοντας σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας.

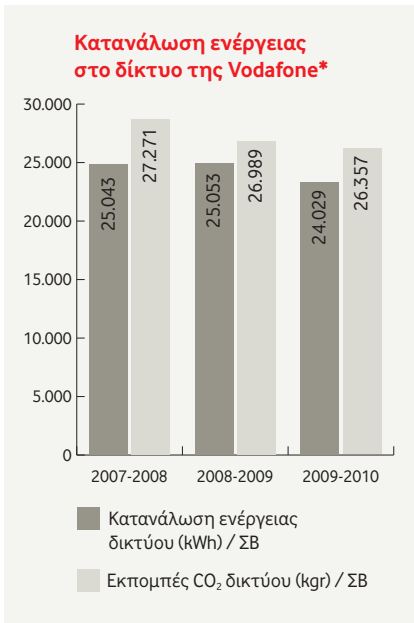
Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

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 2009-2010 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 853 KW, στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 750 MWh, που αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση κόστους της τάξης των 66.000€ περίπου.

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 22°C ή 24°C, ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε χώρου, με αποτέλεσμα το 2009-2010 να εξοικονομηθούν 340 MWh, που αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση κόστους της τάξης των 30.000 ευρώ περίπου.

Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός Σταθμών Βάσης

Δεδομένης της ανάπτυξης δικτύου 3ης Γενιάς (3G) καθώς και της προσθήκης νέων Σταθμών Βάσης, προβλέπεται αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας στο δίκτυο της εταιρείας. Τα μηχανήματα 3ης Γενιάς εγκαθίστανται κυρίως σε υφιστάμενους Σταθμούς 2ης Γενιάς, με στόχο τη μείωση της συνολικής επιβάρυνσης του περιβάλλοντος από την κατασκευή νέων, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας, καθώς αξιοποιείται πιο αποδοτικά η υποδομή των υφιστάμενων Σταθμών Βάσης, όπως για παράδειγμα η εγκατάσταση κλιματισμού. Η αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού 3ης Γενιάς με εξοπλισμό νέου τύπου, που ολοκληρώθηκε το 2008-2009, υπολογίζεται ότι έχει επιφέρει μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 20% στους Σταθμούς Βάσης όπου υλοποιήθηκε.



* Το 2009-2010 προχωρήσαμε σε βελτιώσεις ως προς τον τρόπο μέτρησης της κατανάλωσης ενέργειας στα κτίρια της εταιρείας. Η συγκεκριμένη βελτίωση, σε συνδυασμό με την αναθεώρηση των υπολογισμών για ένα από τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας που εφαρμόζουμε, μας οδήγησε στην αναπροσαρμογή των στοιχείων των δύο περασμένων ετών.

Εξοπλισμός παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας

Η λειτουργία Σταθμών Βάσης σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, επιτάσσει την ηλεκτροδότηση των Σταθμών αυτών μέσω της λειτουργίας Η/Ζ (Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη). Το 2009-2010, αντικαταστήσαμε το σύνολο των υφιστάμενων Η/Ζ μεγάλης δυναμικότητας (30 KVA) με νέου τύπου (15 KVA) σε 147 Σταθμούς Βάσης, εξασφαλίζοντας την άρτια λειτουργία των Σταθμών Βάσης, με παράλληλη μείωση της κατανάλωσης diesel κατά 40% στους συγκεκριμένους Σταθμούς.

Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των Η/Ζ, ξεκινήσαμε, στο τέλος του 2009-2010, την εφαρμογή υβριδικής λειτουργίας μέσω μπαταριών, με αποτέλεσμα τη μείωση κατά 17,5% στην κατανάλωση diesel. Ειδικότερα, κατά τις ώρες χαμηλής κίνησης (περίπου 6 ώρες ανά ημέρα) η λειτουργία του Η/Ζ σταματά και ο Σταθμός Βάσης λειτουργεί μέσω των μπαταριών, οι οποίες στη συνέχεια επαναφορτίζονται με την επανέναρξη της λειτουργίας του Η/Ζ. Στο διάστημα λειτουργίας μέσω μπαταριών, ο Σταθμός Βάσης κλιματίζεται αποκλειστικά μέσω «Free Cooling».

Στόχος 2009-2010

Εξοικονόμηση 23%* της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Εξοικονόμηση 29,6% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (23.904 MWh).

Ποσοστό επίτευξης

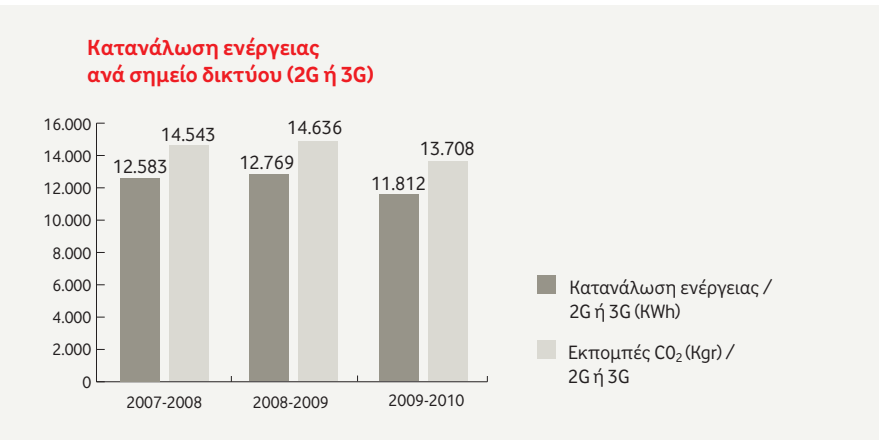
129%

► Στόχος 2010-2011

Εξοικονόμηση 31% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 18.600 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 6.400 MWh ενέργειας στα Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers).

* Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008-2009, είχαμε υπολογίσει ότι το ποσοστό εξοικονόμησης ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο ήταν της τάξης του 30% και είχαμε θέσει ως στόχο να διατηρήσουμε το ποσοστό αυτό. Σύμφωνα με τους νέους υπολογισμούς μας, το ποσοστό εξοικονόμησης ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο για το έτος 2008-2009 ήταν της τάξης του 23%, με αποτέλεσμα να αναθεωρηθεί αντίστοιχα ο στόχος για το 2009-2010.

Free Cooling



Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας

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





Εξοικονομούμε ενέργεια στα γραφεία της εταιρείας

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 44.000 τ.μ. και συγκεκριμένα στα κτιριακά συγκροτήματα Χαλανδρίου, Κηφισού, Λυκόβρυσης, Παλλήνης, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης.

Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό ξεπερνά το 20% στα κτίρια όπου εφαρμόστηκε το πρόγραμμα GreenLight. Επίσης, από το 2006 έχουν εγκατασταθεί ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου (αίθουσες συναντήσεων και WC) και έτσι ο φωτισμός ενεργοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει ανθρώπινη παρουσία, αποφεύγοντας με αυτό τον τρόπο την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

Παράλληλα, στο κτιριακό συγκρότημα του Χαλανδρίου, μειώθηκαν στις απαραίτητες οι ώρες λειτουργίας του φωτισμού στους υπόγειους χώρους στάθμευσης της εταιρείας (για παράδειγμα κατά την προσέλευση και απο-



χώρηση των εργαζομένων), ενώ τις υπόλοιπες ώρες λειτουργεί μόνο ο φωτισμός ασφαλείας. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από τις δύο αυτές εφαρμογές συνολικά ξεπερνά το 35% στους χώρους όπου εφαρμόζονται.

Ζήτηση άεργου ισχύος

Από το 2004 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί αντιστάθμιση της άεργου ισχύος, πανελλαδικά, σε κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής (MTX) της εταιρείας. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η τιμή του Συντελεστή Ισχύος (συνφ) στα κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής να βελτιωθεί σημαντικά και να προσεγγίζει τη μονάδα (1). Τα οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη από την ενέργεια αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Ενδεικτικά, για το 2009-2010, η εξοικονόμηση κόστους υπολογίζεται περίπου σε 37.000€, ενώ η αντίστοιχη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στις 5.000 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 πα-

ράλληλα μειώνονται οι πιθανότητες αστοχίας του Συστήματος Μεταφοράς με τη μορφή εκτεταμένων διακοπών παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

8% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

Ποσοστό επίτευξης

160%

► Στόχος 2010-2011

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

*

Το 2009-2010 προχωρήσαμε σε βελτιώσεις ως προς τον τρόπο μέτρησης της κατανάλωσης ενέργειας στα κτίρια της εταιρείας και για το λόγο αυτό έχουν αναπροσαρμοστεί ανάλογα και τα στοιχεία κατανάλωσης των 2 περασμένων ετών.

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 μολύβδος ανακυκλώνεται, με αποτέλεσμα να μην επιβαρύνονται οι χώροι αποκομιδής σκουπιδιών από ιδιαίτερα επιβλαβή βάρεα μέταλλα. Ήδη τα τελευταία δύο χρόνια έχουν δοθεί για ανακύκλωση πάνω από 446 τόνοι συσσωρευτών μολύβδου. Ο μολύβδος που εμπεριέχεται στις μπαταρίες είναι ουσία που συσσωρεύεται στο περιβάλλον και μπορεί, αν απορριφθεί στο έδαφος, να προκαλέσει, μέσω του υδροφόρου ορίζοντα, χρόνιες βλάβες στα φυτά, τα ζώα και τους μικροοργανισμούς, συνεπώς και στον άνθρωπο.

Στόχος 2009-2010

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Αποτέλεσμα 2009-2010

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (336 τόνοι).

Ποσοστό επίτευξης

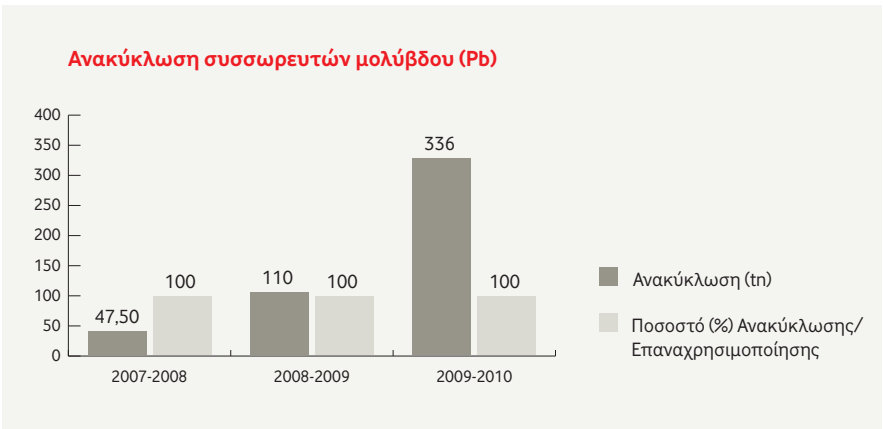
100%

► Στόχος 2010-2011

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

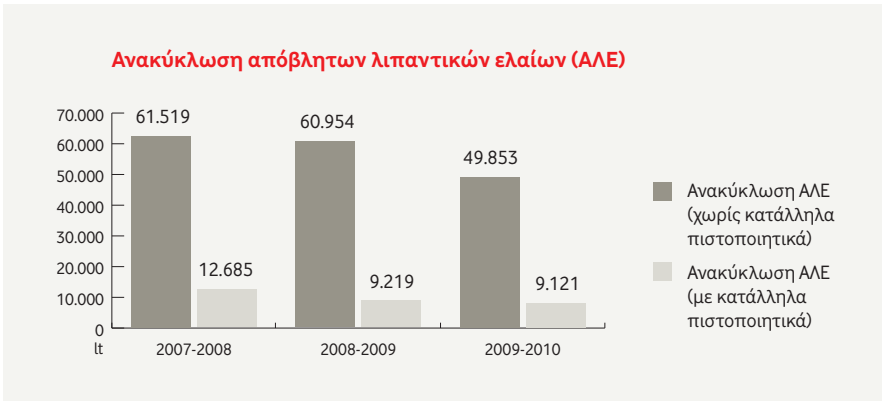
Ανακυκλώνουμε απόβλητα λιπαντικά έλαια

Το 2009-2010 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 9.121 λίτρα απόβλητων λιπαντικών ελαίων. Στην προσπάθειά μας να βελτιώσουμε την επίδοσή μας ως προς την πιστοποιημένη διαχείριση απόβλητων λιπαντικών ελαίων,



εγκαταστήσαμε δεξαμενές συλλογής στο σύνολο των Σταθμών Βάσης που λειτουργούν με Ηλεκτροπαραγωγά Ζεύγη (περίπου 800 Σταθμοί Βάσης). Το έργο ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2009, ενώ παράλληλα, η εταιρεία προχώρησε στη σύναψη συνεργασίας με αδειοδοτημένο συνεργάτη, ο οποίος έχει ήδη αναλάβει την αποκομιδή των απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τους σχετικούς Σταθμούς Βάσης.

Το σύνολο των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που παράγονται από τη λειτουργία των κτιρίων της εταιρείας (MTX, data centers και κτίρια γραφείων), προωθούνται προς ανακύκλωση μέσω αδειοδοτημένου φορέα διαχείρισης απόβλητων λιπαντικών ελαίων.



Συσσωρευτές μολύβδου

Ανακυκλώνουμε ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό

Στη Vodafone διαθέτουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες για ανακύκλωση, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της απόρριψης βαρέων μετάλλων (όπως μόλυβδος, υδράργυρος, κάδμιο) σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων και σε χωματερές. Το 2009-2010 προωθήσαμε για ανακύκλωση 217,5 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, προκειμένου για τη συγκέντρωση και την προώθηση προς ανακύκλωση των λαμπτήρων που προέρχονται από εργασίες συντήρησης των κτιρίων. Παράλληλα, κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί και στις εισόδους των κτιρίων γραφείων, ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι της εταιρείας να απορρίπτουν και τους χρησιμοποιημένους λαμπτήρες του σπιτιού τους. Το 2009-2010 προωθήσαμε προς ανακύκλωση 250 κιλά χρησιμοποιημένων λαμπτήρων.

Επιπλέον, από το 2008-2009 έχουν τοποθετηθεί σε 5 κτίρια γραφείων της εταιρείας στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη ειδικοί κάδοι συλλογής μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Οι εργαζόμενοι της εταιρείας έχουν πλέον τη δυνατότητα να προ-

ωθούν προς ανακύκλωση τις μικρές οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές που δε χρησιμοποιούν πια. Το 2009-2010 οι εργαζόμενοι της Vodafone προώθησαν προς ανακύκλωση 3,2 τόνους μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (208,5 τόνοι).

Ποσοστό επίτευξης

105%

► Στόχος 2010-2011

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



Κάδος συλλογής μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών



Ανακυκλώνουμε χαρτί και μελανωτές (toners) για εκτυπωτές

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

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

Το 2009-2010:

- ▮ Μειώθηκε το ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο (8,7%). Παρ' όλα αυτά το ποσοστό ανακύκλωσης σε σχέση με την κατανάλωση χαρτιού, παραμένει ιδιαίτερα υψηλό (90,4%).
- ▮ Προωθήσαμε για ανακύκλωση πάνω από 49 τόνους χαρτιού (χαρτί γραφείου, διαφημιστικά φυλλάδια, υλικά συσκευασίας), διασώζοντας περισσότερα από 630 δέντρα.
- ▮ Προωθήσαμε για ανακύκλωση 2.187 μελανωτές, ποσότητα που αντιστοιχεί περίπου στο 48,5% αυτών που αγοράστηκαν από την εταιρεία την ίδια περίοδο.

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

1. Κάδος συλλογής χαρτιού
2. Κάδος συλλογής μελανωτών



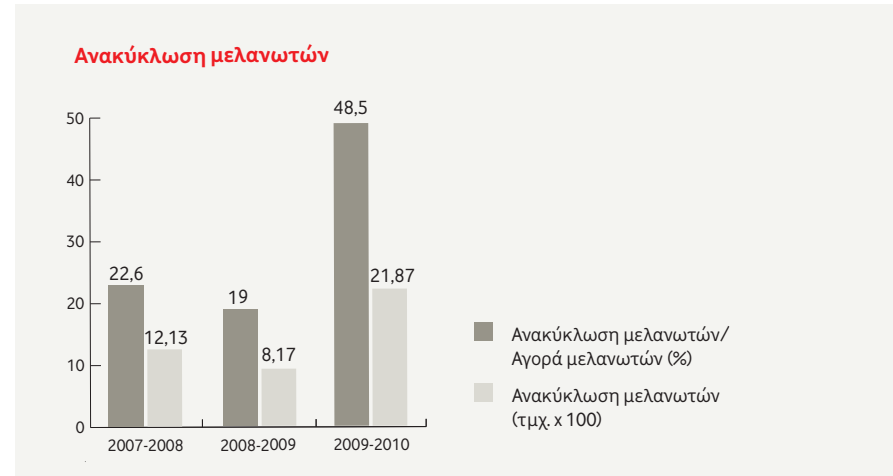
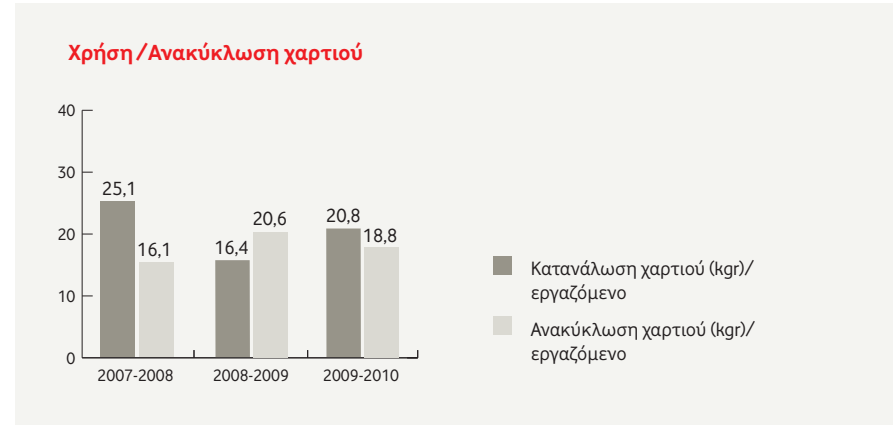
1. 2.

Στόχος 2009-2010

1. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. 8,7% μείωση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2008-2009 (18,8 κιλά ανά εργαζόμενο).
2. 48,5% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.



Ανακυκλώνουμε κινητά τηλέφωνα, μπαταρίες και αξεσουάρ

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που τον Ιούνιο του 2003 εφάρμοσε πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Το 2009-2010, πάνω από 26.000* προϊόντα κινητής τηλεφωνίας συγκεντρώθηκαν σε περισσότερους από 1.000 ειδικούς κάδους, που έχουν εγκατασταθεί στα καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, καθώς και σε όλα τα Συστήματα του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 126 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 32.000 προϊόντα κινητής τηλεφωνίας.

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.

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

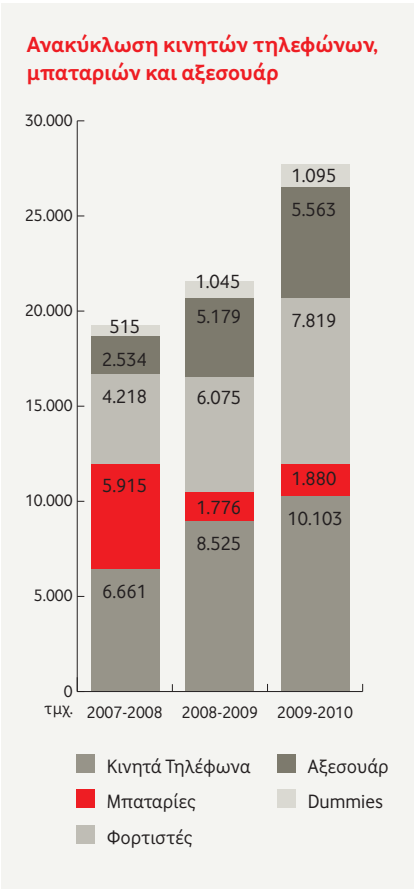
Μετά τη συγκέντρωση του υλικού, τις άχρηστες συσκευές, μπαταρίες και αξεσουάρ παρέλαβε από τη Vodafone εξουσιοδοτημένος από το κράτος φορέας, ο οποίος κατέχει και την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυρ-μολόγηση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων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

Παρ' όλο που το πρόγραμμα διανύει τον όγδοο χρόνο εφαρμογής του, η συμμετοχή του κοινού σε αυτό δε συμβαδίζει με τις πωλήσεις κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτουμε, το 2009-2010 συγκεντρώθηκε προς ανακύκλωση στα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας μόλις το 0,6% σε σχέση με τα κινητά τηλέφωνα που πωλήθηκαν από τα καταστήματά μας την ίδια περίοδο. Η ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε εμβρυακό στάδιο και η συμμετοχή όλων μας θα βοηθήσει στην αποτροπή προώθησης τέτοιου είδους υλικών σε χωματερές ή σε Χώρους Υγιεινομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ).

Για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινού και των εργαζομένων της εταιρείας, το 2009-2010 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Το Φεβρουάριο του 2010, 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 άνω των 1.550 κινητών τηλεφώνων.
- Ήδη, μέχρι και το Μάρτιο 2010, 126 εταιρικοί πελάτες είχαν εγκαταστήσει συνολικά 167 κάδους Vodafone στις εγκαταστάσεις τους για τη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών



- Σε συνεργασία με τους αθλητικούς συλλόγους, ΠΑΕ Ολυμπιακός, ΠΑΕ ΠΑΟΚ, ΠΑΕ Διαγόρας Ρόδου, ΠΑΕ ΠΑΣ Γιάννινα, ΠΑΕ Νίκη Βόλου, ΚΑΕ Άρης, Ερασιτέχνης ΟΦΗ, τοποθετήσαμε κάδους συλλογής σε επιλεγμένους χώρους των γηπέδων τους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών για την προώθηση του προγράμματος.
- Με στόχο να εξοικειωθεί το ευρύ κοινό με το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ της Vodafone και να αυξηθεί η συμμετοχή του σε αυτό, ο κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ «βγήκε βόλτα» και «συνομίλησε» με τον κόσμο στα καταστήματα T.G.I. Friday's σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και σε εκδηλώσεις των Δήμων Ν. Ψυχικού και Βριλλησίων.
- Συνεχίσαμε την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τις δυνατότητες ανακύκλωσης των υλικών ενός κινητού τηλεφώνου μέσα από τη σχετική έντυπη καταχώριση.

Στόχος 2009-2010

15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ*.

Αποτέλεσμα 2009-2010

17% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ (συλλογή 26.460 τεμαχίων).

Ποσοστό επίτευξης

113%

► Στόχος 2010-2011

15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

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

Υλικό από την εσωτερική προώθηση του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων



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 το φορέα Ανακύκλωσης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ). Το 2009-2010 προωθήσαμε προς ανακύκλωση περισσότερους από 8 τόνους χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 270.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

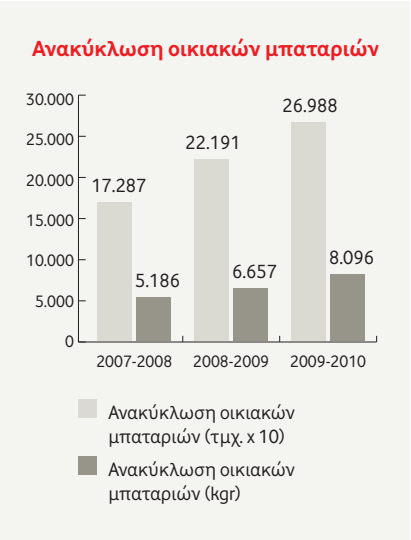
Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 270.000 μπαταρίες).

Ποσοστό επίτευξης

114%

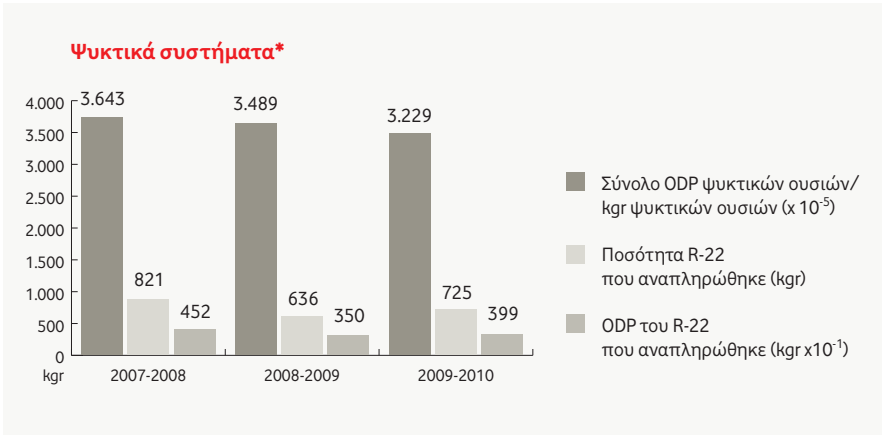
► Στόχος 2010-2011

Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 270.000 μπαταρίες).



Χρησιμοποιούμε φιλικότερα προς το περιβάλλον ψυκτικά και κατασβεστικά υλικά

Στη Vodafone, ακολουθώντας το σχετικό ευρωπαϊκό κανονισμό, έχουμε ήδη δρομολογήσει πρόγραμμα χρήσης φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών στον εξοπλισμό των εγκαταστάσεων της εταιρείας. Σήμερα, χρησιμοποιούμε αποκλειστικά κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP), ενώ στο πλαίσιο της προγραμματισμένης συντήρησης που διενεργούμε, αντικαθιστούμε σταδιακά τα παλαιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC R-22 με νέα, τα οποία λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP. Το 2009-2010 η συνολική εγκαταστημένη ποσότητα του HCFC R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στοιβάδας του όζοντος) μειώθηκε κατά 7%, ενώ παράλληλα κατά 7% μειώθηκε και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Παρ’ όλες τις προσπάθειες που καταβάλλουμε, οι βλάβες των ψυκτικών μηχανημάτων που λειτουργούν με HCFC R-22 αυξήθηκαν, με αποτέλεσμα να αυξηθεί κατά 14% η ποσότητα R-22 που αναπληρώθηκε.



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

Στόχος 2009-2010

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Αποτέλεσμα 2009-2010

7% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Ποσοστό επίτευξης

140%

► Στόχος 2010-2011

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

Μειώνουμε την κατανάλωση χαρτιού

Στη Vodafone εφαρμόζουμε ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού για τις καθημερινές ανάγκες της εταιρείας. Τα τελευταία χρόνια έχει τροποποιηθεί το μεγαλύτερο μέρος του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε οι 2.250 από τους περίπου 2.606 εργαζομένους μας να έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης δύο ή και περισσότερων σελίδων σε ένα φύλλο χαρτιού (οι υπόλοιποι δε χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εργασία τους ή δεν έχουν δυνατότητα εκτύπωσης). Παρ’ όλα αυτά το 2009-2010 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) αυξήθηκε κατά 26,8% ανά εργαζόμενο.

Από το 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 αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων για όλες τις συνδέσεις που υπάρχουν στο ΑΦΜ των εργαζομένων της εταιρείας. Ηλεκτρονική πρόσβαση στην ανάλυση κλήσεων είναι διαθέσιμη μέσα από την υπηρεσία «Ηλεκτρονικός Λογαριασμός» (βλ. «My Account» στο www.vodafone.gr). Το 75% των εργαζομένων συμμετέχει στη συγκεκριμένη πρωτοβουλία με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 245 κιλών χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε περίπου 4 δέντρα το χρόνο.

Τον Ιούλιο του 2009, η κατάργηση της αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων επεκτάθηκε και στους ιδιώτες συνδρομητές της εταιρείας με ποσοστό συμμετοχής 94,5% και αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περισσότερων από 76 τόνων χαρτιού, που αντιστοιχούν σε περισσότερα από 1.290 δέντρα.

Στόχος 2009-2010

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

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2008-2009 (20,8 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

2. Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους ιδιώτες συνδρομητές.

Ποσοστό επίτευξης

1. 71,6 %

2. 100%

► Στόχος 2010-2011

1. Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2009-2010 (20,8 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).

2. Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους εταιρικούς πελάτες.

Παρακολουθούμε την επίπτωση της χρήσης μέσω μεταφοράς στο περιβάλλον

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας, όσον αφορά στο στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone, παρουσίασε 6% αύξηση κατά το τελευταίο έτος. Παράλληλα, 830 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 13% 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 αποτέλεσμα τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τα αεροπορικά ταξίδια. Το 2009-2010 διενεργήθηκαν 429 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 2009-2010

1. 6% αύξηση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.

2. 13% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς.

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

Πρωθούμε προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον

Διαθέτουμε ηλιακό κινητό τηλέφωνο

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που φέραμε στα καταστήματά μας, το Φεβρουάριο του 2010, το Samsung Blue Earth, το πρώτο κινητό τηλέφωνο που φορτίζει και με ηλιακή ενέργεια, με οθόνη αφής, φιλικό προς το περιβάλλον.

Το Samsung Blue Earth, συνδυάζει τη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών κατά την παραγωγή του, με τη χαμηλή κατανάλωση ενέργειας κατά τη χρήση του, ενώ παράλληλα διαθέτει κομψό σχεδιασμό και μοναδικά τεχνικά χαρακτηριστικά.

Τα πλαστικά μέρη τόσο της συσκευής όσο και του φορτιστή προέρχονται από χρησιμοποιημένα μπουκάλια νερού, συμβάλλοντας έτσι στον περιορισμό της κατανάλωσης καυσίμων και των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας.

Διαθέτουμε ηλιακό φορτιστή κινητού τηλεφώνου

Το 2005, ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στον κόσμο που διέθεσε στο εμπόριο, μέσω των καταστημάτων της, ηλιακό φορτιστή κινητού τηλεφώνου, ένα προϊόν το οποίο επαναδιαθέσαμε το 2010.

Το συγκεκριμένο πρωτοποριακό προϊόν χρησιμοποιεί το ηλιακό φως για να αποθηκεύσει ενέργεια με την οποία τροφοδοτεί το κινητό τηλέφωνο οποιαδήποτε στιγμή υπάρξει ανάγκη, αποφεύγοντας έτσι τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας. Ο ηλιακός φορτιστής της Vodafone παρέχει συμβατότητα με μεγάλη ποικιλία κινητών τηλεφώνων επιτρέποντας την αλλαγή κινητού τηλεφώνου διατηρώντας

τον ίδιο φορτιστή, ενώ παράλληλα μπορεί να χρησιμοποιηθεί οπουδήποτε, ακόμα και στην παραλία, αρκεί να υπάρχει πρόσβαση σε ηλιακό φως. Να σημειωθεί ότι όταν ένας συμβατικός φορτιστής είναι στην πρίζα εξακολουθεί να καταναλώνει ενέργεια, ακόμα κι αν δεν είναι συνδεδεμένος με κινητό τηλέφωνο.

Διαθέτουμε την υπηρεσία τηλεδιάσκεψης Vodafone Web Conferencing

Στη Vodafone, ήμασταν η πρώτη εταιρεία στον Όμιλο Vodafone, που διαθέσαμε στην ελληνική αγορά, τον Ιούλιο του 2009, την υπηρεσία Vodafone Web Conferencing σε συνεργασία με την Cisco WebEx technology. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αποτελεί μια πρωτοποριακή λύση τηλεδιάσκεψης μέσω διαδικτύου, που επιτρέπει στους χρήστες της να επικοινωνούν με τους συνεργάτες και τους πελάτες τους άμεσα και αποτελεσματικά, όπου και να βρίσκονται στον κόσμο, διεξάγοντας τηλεφωνικές και διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις, απλά με τη χρήση ενός τηλεφώνου και μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία εξαλείφει πλήρως την ανάγκη μετακινήσεων για την υλοποίηση μιας συνάντησης εργασίας με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης και την αντίστοιχη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στο περιβάλλον.



- 1.
 - 2.
1. Ηλιακό κινητό τηλέφωνο
2. Ηλιακός φορτιστής

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.

Συμμετέχουμε σε εκδηλώσεις και στηρίζουμε δράσεις που προάγουν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα

Συμμετείχαμε στη δράση «Η'Ωρα της Γης» ενάντια στην κλιματική αλλαγή

Στη Vodafone, συμμετείχαμε ενεργά, για 2η συνεχή χρονιά, στην παγκόσμια πρωτοβουλία της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF ενάντια στην κλιματική αλλαγή με τίτλο «Η'Ωρα της Γης» και με τα 424 καταστήματά μας. Συγκεκριμένα, το Σάββατο 27 Μαρτίου 2010 στις 20:30 και για μία ώρα, στα 424 καταστήματα της Vodafone σε όλη την Ελλάδα σβήσανε τα φώτα των βιτρίνων και των φωτεινών πινακίδων των καταστημάτων. Σύμφωνα με τον κανονισμό ασφαλείας, τα συστήματα που αντιμετωπίζουν έκτακτες ανάγκες παρέμειναν, όπως πάντα, ενεργά, ενώ, ως πάγια πρακτική της εταιρείας, τα φώτα στα κτίρια γραφείων της Vodafone παραμένουν κλειστά τις μη εργάσιμες ώρες.

Στηρίξαμε το Πρόγραμμα «Γνωρίζω την Πόλη μου, Προστατεύω το Περιβάλλον» του Δήμου Ναυπάκτου

Το πρόγραμμα «Γνωρίζω την Πόλη μου» περιελάμβανε βιωματικές δραστηριότητες για μαθητές της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης στο Δήμο Ναυπάκτου. Μέσα από ένα διαδραστικό περιβαλλοντικό παιχνίδι με θέμα την ανακύκλωση οι μαθητές διασκέδασαν και εκπαιδεύτηκαν, με βιωματικό τρόπο σε θέματα ανακύκλωσης. Το πρόγραμμα ξεκίνησε στις 20 Οκτωβρίου και ολοκληρώθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 2009, με τη συμμετοχή 40 εκπαιδευτικών και 800 μαθητών από 10 Δημοτικά Σχολεία της Ναυπάκτου.

Πρόγραμμα «Γνωρίζω την Πόλη μου» του Δήμου Ναυπάκτου



Εταιρικό έντυπο ανακύκλωσης

Συμμετείχαμε στο πρόγραμμα «Ανακύκλωση στα Σχολεία» της Ενωσης Γονέων του Α΄ Πολυεδαμικού Συγκροτήματος Θεσσαλονίκης

Το πρόγραμμα «Ανακύκλωση στα Σχολεία» σχεδιάστηκε από κοινού με τη Vodafone και υλοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης κατά τη σχολική χρονιά 2009-2010. Η Ένωση Γονέων πραγματοποίησε ενημερωτική ημερίδα για τους εκπαιδευτικούς με σκοπό την παρουσίαση του προγράμματος και την ένταξή του στο σχολικό πρόγραμμα. Σε 24 κεντρικά σχολεία της πόλης τοποθετήθηκαν 28 κάδοι ανακύκλωσης για τη συγκέντρωση υλικών όπως το χαρτί, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό και διανεμήθηκαν στα παιδιά ειδικές σακούλες συλλογής και μεταφοράς των ανακυκλώσιμων. Επιπρόσθετα, 360 μαθητές πραγματοποίησαν και ενημερωτικές επισκέψεις στο ΧΥΤΑ Μαυροράχης με σκοπό την ολοκληρωμένη ενημέρωσή τους σχετικά με τις επιπτώσεις από την παραγωγή αποβλήτων και τα οφέλη της ανακύκλωσης.

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Τοποθέτηση κάδων σε 24 σχολεία (24 πράσινοι για ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές και 4 μπλε για χαρτί).
2. Συμμετοχή συνολικά στο πρόγραμμα 4.680 μαθητών.
3. Επίσκεψη του ΧΥΤΑ Μαυροράχης από 360 μαθητές.

► Στόχος 2010-2011

1. Έκδοση ενημερωτικού εντύπου.
2. Τοποθέτηση 20 επιπλέον κάδων.

Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης
- Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου

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

Αναπτύσσουμε υπεύθυνα
το δίκτυό μας

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

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

- εκπομπές ραδιοκυμάτων (βλ. σελ. 20-35)
- περιβαλλοντικές επιπτώσεις (βλ. σελ. 20-35)
- σχεδιασμός και επιλογή θέσεων δικτύου
- επικοινωνία με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των τοπικών κοινωνιών που διαμένουν κοντά σε Σταθμούς Βάσης
- ενημέρωση και υποστήριξη των ιδιοκτητών χώρων όπου εγκαθίστανται οι Σταθμοί Βάσης της εταιρείας.

Στη χώρα μας, τα όρια ασφαλούς έκθεσης (βασικοί περιορισμοί και επίπεδα αναφοράς) του κοινού ορίζονται στις παραγράφους 9 και 10 του άρθρου 31 του Νόμου 3431 (ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006) με θέμα «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» 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,

	Όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού στην Ελλάδα ως Ποσοστό (%) των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού της Ευρωπαϊκής Ένωσης					
Περιοχή Συχνοτήτων	70%			60%		
	E (V/m)	H (A/m)	P (W/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 ισοδύναμης πυκνότητας ισχύος επί πεδου κύματος (P). Τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας λειτουργούν στις συχνότητες των 900, 1800 και 2100 MHz.

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

Ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της εταιρείας μας υλοποιείται σε κάθε περίπτωση με βάση το 60% των ορίων ασφαλούς έκθεσης του κοινού, ανεξαρτήτως της παρουσίας κτιριακών εγκαταστάσεων βρεφονηπιακών σταθμών, σχολείων, γηροκομείων και νοσοκομείων σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων περιμετρικά του υπό εγκατάσταση Σταθμού Βάσης. Για τη διασφάλιση της τήρησης των ορίων εκπομπής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και της συμμόρφωσης με τη σχετική Εθνική Νομοθεσία, η εταιρεία καταθέτει για τους Σταθμούς Βάσης της, μελέτη ραδιοεκπομπών στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ).

Εξαιρούνται από την παραπάνω απαίτηση, βάσει νομοθεσίας, οι σταθμοί πολύ χαμηλής ισχύος (συνολική ενεργός ακτινοβολούμενη ισχύς μικρότερη των 164 Weirp).

Ενδεικτικά αναφέρονται αποτελέσματα μετρήσεων (σε μονάδες πυκνότητας ισχύος W/m²) που έχουν πραγματοποιηθεί στις 13 περιφέρειες της ελληνικής επικράτειας. Οι συγκεκριμένες μετρήσεις έχουν διενεργηθεί είτε με ευθύνη του διαπιστευμένου, κατά ISO 17025, εργαστηρίου της Vodafone, είτε από ανεξάρτητες αρχές όπως η ΕΕΑΕ και Πανεπιστημικά Ιδρύματα ύστερα από αίτημα ιδιωτών ή στο πλαίσιο των υποχρεώσεών τους απέναντι του Νόμου 3431/2006.

Περιφέρεια	Μέση αντιπροσωπευτική τιμή Πυκνότητας ισχύος [W/m²]
ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ- ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ- ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,1009
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,1299
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0815
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	0,1031
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,0641
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,0177
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0763
ΚΡΗΤΗΣ	0,1299
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,1106
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	0,0928
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,1841

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



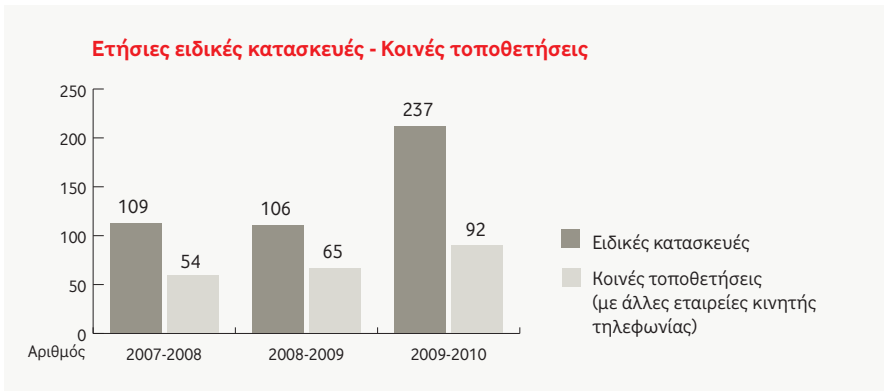
Επιπλέον, τα κινητά τηλέφωνα που πωλούνται από τα καταστήματα Vodafone συμμορφώνονται με τις Οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) για τον περιορισμό της έκθεσης των ανθρώπων σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Παράλληλα, υλοποιούμε ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα ενημέρωσης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

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

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

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

Η Vodafone απαιτεί από τους κατασκευαστές των τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της, να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης (SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50360 και IEC 62209-1. Επιπλέον, στη Vodafone καινοτομού-



με 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.

Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων

Στη Vodafone εκπονούμε μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ) για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Παρ' όλα αυτά σε 7 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία της τάξης των 75.250 ευρώ, λόγω έλλειψης κατάλληλων ΜΠΕ Σταθμών Βάσης. Η εταιρεία θα φροντίσει ώστε όλοι οι Σταθμοί Βάσης να διαθέτουν τις απαραίτητες μελέτες που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Τροχοπέδη για την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας και την απρόσκοπτη επικοινωνία των χρηστών αποτελεί ο πολύπλοκος, γραφειοκρατικός και χρονοβόρος χαρακτήρας της διαδικασίας για την αδειοδότηση και την εγκατάσταση των Σταθμών Βάσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι με την έκδοση αδειών ασχολούνται έως και 15 διαφορετικές υπη-

ρεσίες, ενώ ο συνολικός χρόνος για την ολοκλήρωση της έκδοσης των απαιτούμενων αδειών για ένα Σταθμό Βάσης μπορεί να ανέρχεται σε 2,5 χρόνια. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν αντιφατικές απαιτήσεις από υπηρεσίες, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την έκδοση της ίδιας άδειας, ενώ ορισμένες υπηρεσίες καθυστερούν ή αρνούνται την έκδοση αδειών παρά την κείμενη νομοθεσία, στηριζόμενες σε αυθαίρετες αιτιάσεις. Δυστυχώς το νέο νομοθετικό πλαίσιο δεν επέλυσε τα περισσότερα από τα παραπάνω προβλήματα και δεν απλοποίησε τις παραπάνω διαδικασίες. Ενδεικτικό αποτελεί το γεγονός ότι οι αρμόδιοι φορείς έχουν εκδώσει Έγκριση Περιβαλλοντικών Όρων –προϋπόθεση για την πλήρη αδειοδότηση ενός Σταθμού Βάσης– μόλις για το 32% περίπου των ΜΠΕ που έχει καταθέσει η εταιρεία.

Οπτική όχληση

Με στόχο τη μείωση της οπτικής όχλησης από τους Σταθμούς Βάσης, στη Vodafone ξεκίνησαμε 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 2009-2010 ο αριθμός των ειδικών κατασκευών έφτασε τις 237, ενώ έγιναν 92 κοινές τοποθετήσεις.
- Τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεών τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

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

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

Συγκεκριμένα:

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

Ενημέρωση του κοινού

- Το 2009-2010 διαθέσαμε περισσότερα από 10.500 έντυπα «Το μήλον της έριδος. Τεχνολογία, κεραίες, κινητά τηλέφωνα, υγεία» μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρχές της χώρας, φορείς, στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σε εργαζόμενους της εταιρείας μας στο πλαίσιο εκπαίδευσης και στο Μουσείο Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών. Το έντυπο αυτό, καθώς και η συνοπτική έκδοσή του εξηγούν σε κατανοητή γλώσσα θέματα όπως, για παράδειγμα, πώς λειτουργούν τα κινητά τηλέφωνα, γιατί χρειαζόμαστε κεραίες, το παγκόσμιο και εθνικό πλαίσιο λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας και τις θέσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και άλλων διεθνών έγκριτων φορέων για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας, υγείας. Παράλληλα, περιλαμβάνει παραπομπές, βιβλιογραφία και πηγές ενημέρωσης για τον αναγνώστη που αναζητά πρόσθετη επιστημονική ενημέρωση.

- Το 2009-2010 συνεχίστηκε η εκπαίδευση των εργαζομένων της εταιρείας μας μέσω του e-learning προγράμματος «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 και να ανταποκρινόμαστε σωστά στα αιτήματα που δεχόμαστε για ενημέρωση. Πραγματοποιήσαμε επίσης εκπαιδευτικά σεμινάρια για θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε 54 εργαζομένους της εταιρείας που έρχονται σε επαφή με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς και εταιρικούς πελάτες.

- Το 2009-2010 δημιουργήσαμε και διαθέσαμε το NetPolis, το πρώτο διαδικτυακό παιχνίδι στην Ελλάδα για την τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας. Το NetPolis αναπτύχ-

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



θηκε υπό την επιστημονική επίβλεψη του Δρ. Θεόδωρου Σαμαρά, Επίκουρου Καθηγητή του Εργαστηρίου Ραδιοεπικοινωνιών στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Οι παίκτες, μέσω του ιστοτόπου <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. Ο ιστοτόπος του NetPolis, κατά τον πρώτο μήνα εμφάνισής του στο διαδίκτυο (02.03.10-31.03.10), δέχτηκε 25.282 επισκέψεις.

Διάλογος με τις τοπικές κοινωνίες

Πραγματοποιήσαμε περισσότερες από 500 ενημερωτικές συναντήσεις με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των Περιφερειακών και Περιφερειακών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, Φορέων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Επικοινωνία θεμάτων.

Ποσοστό επίτευξης

100%

➤ Στόχος 2010-2011

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

1. Κινητός Σταθμός Μέτρησης «ΕΡΜΗΣ»
2. Ενημερωτικό έντυπο για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ»



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. Σχεδιάσαμε και δημιουργήσαμε τηλεφωνικό κέντρο για την εξυπηρέτηση των ιδιοκτητών, το οποίο δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων τους, τα οποία είτε επιδέχονται άμεσης επίλυσης, είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα.

Μετά και από αυτό το χρόνο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης ιδιοκτητών Σταθμών Βάσης, έχει καταφανεί πως η επιλογή της εταιρείας να προχωρήσει στην υλοποίηση ενός τέτοιου έργου ήταν καίρια και απαραίτητη. Εκτός από τη διατήρηση ενός κλίματος συνεργασίας και αξιοπιστίας προς τους ιδιοκτήτες και συνεργάτες μας, αντιμετωπίσαμε και συνεχίζουμε να αντιμετωπίζουμε εγκαίρως και αποτελεσματικά τα θέματα που ανακύπτουν και τα ερωτήματα/αιτήματα που προκύπτουν από τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης, με αποτέλεσμα την απρόσκοπτη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.

Συγκεκριμένα, το 2009-2010, το τηλεφωνικό κέντρο δέχθηκε πάνω από 10.600 κλήσεις, ενώ ένας αντίστοιχος αριθμός κλήσεων πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης, απευθείας προς εργαζομένους της εταιρείας. Σχεδόν το σύνολο των θεμάτων που προκύπτουν επιλύονται, ενώ οι μέσοι χρόνοι επίλυσης των θεμάτων είναι:

1. Κατασκευαστικά θέματα : 2 μήνες
2. Τεχνικά και διαδικαστικά θέματα : 7,5 μέρες
3. Σχέσεις ιδιοκτητών με την τοπική κοινωνία: Άμεσα

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

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

Στόχος 2008-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Η υλοποίηση του συγκεκριμένου στόχου πρόκειται να επανασχεδιαστεί από τον Όμιλο Vodafone το 2010-2011.

Ποσοστό επίτευξης

-

► Στόχος 2010-2011

Ενσωμάτωση της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone στις συμβάσεις των σχετικών υπεργολάβων της εταιρείας.

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

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων 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 το Νοέμβριο του 2002.

Το 2009-2010 το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 21 νέα σημεία με αποτέλεσμα να λειτουργούν 97 σταθμοί μέτρησης σε 33 νομούς της χώρας. Σταθμός μέτρησης του προγράμματος,

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»

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 2009-2010, ο «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» διενήργησε μετρήσεις σε 11 Δήμους (Άρτας, Βόλου, Βριλησίων, Βύρωνα, Θερμαϊκού, Θεσσαλονίκης, Ιωαννινών, Καλαμαριάς, Λαρισαίων, Πυλαίας, Συκεών). Τέλος, το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ», στο πλαίσιο των ενημερωτικών δραστηριοτήτων του, συμμετείχε σε 4 εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν από τοπικούς φορείς στους Δήμους Άρτας, Βόλου, Θεσσαλονίκης, Σητείας.

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 το σύγχρονο τρόπο



ζωής και τις τεχνολογικές εξελίξεις στο χώρο των κινητών επικοινωνιών και τους παρέχει επιστημονική ενημέρωση στα θέματα αυτά. Το πρόγραμμα υλοποιείται από το Εργαστήριο Υγιεινής και Επιδημιολογίας της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και την Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) από το Νοέμβριο του 2006. Η Vodafone υποστηρίζει το πρόγραμμα «ΕΝΗΓΜΑ».

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

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

Κατά το 2009-2010 διοργανώθηκαν 11 ενημερωτικά σεμινάρια για μέλη των Ιατρικών Συλλόγων, επιστήμονες αγωγής υγείας και Ιατρικές Σχολές. Τα σεμινάρια παρακολούθησαν περισσότερα από 500 άτομα. Ταυτόχρονα το πρόγραμμα είχε παρουσία σε 18 Ιατρικά Συ-

νέδρια με ενημερωτικό περίπτερο και διανομή έντυπου υλικού. Στο πλαίσιο του προγράμματος διανεμήθηκαν περισσότερα από 1.900 ενημερωτικά έντυπα.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 21 νέα σημεία.
2. Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».
3. Υλοποίηση μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 11 Δήμους.

Ποσοστό επίτευξης

1. 105%
2. 100%

► Στόχος 2010-2011

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 20 νέα σημεία.
2. Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των Πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».
3. Υποστήριξη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 5 νέες περιοχές.

Πελάτες

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

Εφαρμόζουμε πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας της λειτουργίας μας

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

Επιπλέον, για την κατανόηση και διαφάνεια στο θέμα τιμών και χρεώσεων, για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, είτε αυτά αναφέρονται 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, newsletter, microsites, αναλυτικών παρουσιάσεων σε εταιρικές συναντήσεις
- ❑ καθαρότητα στην επικοινωνία αποφεύγοντας παραπλανήσεις σχετικά με τυχόν περιορισμούς που υπάρχουν στις υπηρεσίες που προωθούμε.

Αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες των πελατών μας

Λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της ελληνικής και διεθνούς οικονομίας και παράλληλα, έχοντας πρωτεύοντα στόχο την κάλυψη των αναγκών και την άμεση ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών μας, στη Vodafone, το Σεπτέμβριο του 2009, ανατρέψαμε τα δεδομένα στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας. Δημιουργήσαμε και διαθέσαμε τα προγράμματα συμβολαίου Vodafone Unlimited, προσφέροντας για πρώτη φορά, απεριόριστη (unlimited) επικοινωνία με απτά οικονομικά οφέλη για όλους τους συνδρομη-

τές, ιδιώτες και επαγγελματίες. Πιο συγκεκριμένα, οι συνδρομητές μπορούν να απολαμβάνουν απεριόριστη ομιλία προς κινητά Vodafone, προς όλα τα σταθερά ή ακόμα και προς όλα τα δίκτυα, επιλέγοντας ένα από τα 12 διαφορετικά προγράμματα που ξεκινούν από τα 15€ το μήνα. Επιπλέον, τα προγράμματα Vodafone Unlimited προσφέρουν δωρεάν απεριόριστα γραπτά μηνύματα (SMS), ακόμα και προς όλα τα δίκτυα, για πάντα. Έτσι, οι συνδρομητές απελευθερώνουν εκτός από την ομιλία και τη χρήση γραπτών μηνυμάτων (SMS). Τα προγράμματα Vodafone Unlimited σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε τα χρήματα που δίνει ο συνδρομητής να έχουν πραγματική αξία.

Για την ενημέρωση σχετικά με τα προγράμματα συμβολαίου και την καλύτερη κατανόησή τους από τους πελάτες μας, υλοποιήσαμε τα ακόλουθα:

- ❑ Δημιουργία νέου προωθητικού υλικού διαθέσιμου σε όλα τα κανάλια πωλήσεων με αναλυτικούς πίνακες και ξεκάθαρη απεικόνιση των προγραμμάτων και των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν.

- Δημιουργία νέου τιμοκαταλόγου με αναλυτικές χρεώσεις και διάθεση αυτών στα κανάλια πωλήσεων.
- Επικοινωνία των αναλυτικών χρεώσεων στον ιστότοπο της εταιρείας.
- Αποστολή σε όλους τους συνδρομητές προγραμμάτων Vodafone Unlimited ενημερωτικό γραπτό μήνυμα (SMS) όταν αγγίξουν το 80% αλλά και το 100% του ορίου της απεριόριστης επικοινωνίας, προκειμένου να διασφαλίσουμε τον απόλυτο έλεγχο του συνόλου του λογαριασμού τους.
- Δυνατότητα δωρεάν κλήσης στον τετραψήφιο αριθμό 1284, για άμεση ενημέρωση του υπολοίπου των διαθέσιμων λεπτών προς άλλα δίκτυα.
- Ακόμη, συμμεριζόμενοι τη σημαντικότητα του οικονομικού οφέλους, δώσαμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας από τις αρχές Φεβρουαρίου 2010 να απολαμβάνουν απεριόριστη επικοινωνία προς όλη τη Vodafone, μόνο από 10€ το μήνα.

Εξακολουθούμε και προσφέρουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να επιλέγουν έκπτωση στα μηνιαία πάγια αντί για επιδότηση συσκευής. Η έκπτωση στα μηνιαία πάγια κυμαίνεται από 42€ έως 244€ το χρόνο και ισχύει για νέους, αλλά και υφιστάμενους συνδρομητές. Καθώς η ετήσια έκπτωση παρέχει σημαντικό οικονομικό όφελος στο συνδρομητή, του δίνεται έτσι ένα επιπλέον κίνητρο να διατηρήσει τη συσκευή του και να συμβάλει στη μείωση της επίπτωσης στο περιβάλλον από την κατανάλωση κινητών τηλεφώνων (κατανάλωση φυσικών πόρων και παραγωγή αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού).

Από το Δεκέμβριο του 2009, προχωρήσαμε σε στρατηγική συνεργασία με την hellas online, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας σε ότι αφορά κινητό, σταθερό και adsl internet. Τα νέα συνδυαστικά προγράμματα, δημιουργήθηκαν για να καλύψουν την ανάγκη του καταναλωτή για ολοκληρωμένη επικοινωνία και στο σπίτι. Όλα τα συνδυαστικά πακέτα έχουν και οικονομικό όφελος για τον καταναλωτή τόσο σε μορφή έκπτωσης, όσο και σε μορφή ειδικών προσφορών. Για την επικοινωνία των συνδυαστικών προγραμμάτων 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 συνδυαστικών πακέτων στον ιστότοπο της εταιρείας.
- Εμπλουτισμό των σημείων εξυπηρέτησης του πελάτη, μέσα από τα κανάλια πωλήσεων και των δύο εταιρειών.

Τον Ιανουάριο του 2010 προσφέραμε την Unlimited επικοινωνία και στην καρτοκινητή, παρέχοντας στους συνδρομητές, αποκλειστικά και για πρώτη φορά, δωρεάν απεριόριστα λεπτά ομιλίας και γραπτά μηνύματα (SMS) για ένα μήνα, προς όλους τους αριθμούς Vodafone, συμβολαίου και καρτοκινητής με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από 10€. Είναι η πρώτη φορά που μια τέτοια προσφορά ισχύει για όλους τους συνδρομητές των πακέτων καρτοκινητής Vodafone, υπάρχοντες και νέους, και πιο συγκεκριμένα για το Vodafone CU, το Νέο Καρτοκινητό Vodafone, το Vodafone International και το Καρτοκινητό Ολυμπιακός.

Αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες του νεανικού κοινού, που συγκριτικά έχει στη διάθεσή του περιορισμένο εισόδημα σε σχέση με τις λοιπές ηλικιακές κατηγορίες, προσφέρουμε από τον Ιανουάριο του 2010, Unlimited επικοινωνία και στη νεανική καρτοκινητή παρέχοντας στους συνδρομητές του Vodafone CU δωρεάν απεριόριστα λεπτά ομιλίας και γραπτά μηνύματα (SMS) για ένα μήνα, προς όλους τους αριθμούς Vodafone, συμβολαίου και καρτοκινητής με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από 10€ και προς όλους τους Vodafone CU αριθμούς με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από 5€.

- Επίσης από το Σεπτέμβριο του 2009, δημιουργήσαμε και διαθέσαμε το νέο καρτοκινητό Vodafone που προσφέρει:

- Τα Super πακέτα ομιλίας και SMS
 - Επικοινωνία με όλα τα δίκτυα κινητά και σταθερά μέχρι 80΄, με ανανέωση χρόνου ομιλίας αξίας 7€.
 - Επικοινωνία με όλα τα δίκτυα κινητά και σταθερά μέχρι 150΄, με ανανέωση χρόνου ομιλίας αξίας 12€.
- Το πρόγραμμα ανταμοιβής «Cash Back», που επιστρέφει από 10% έως 20% της κάθε ανανέωσης του χρόνου ομιλίας που πραγματοποιούν οι συνδρομητές κάθε τρεις μήνες.
- Το πρόγραμμα «Friends & Family», με χρέωση 0,01€ ανά λεπτό ομιλίας με ένα ή δύο κινητά Vodafone της επιλογής του κάθε συνδρομητή, απεριόριστα, όλες τις ημέρες και ώρες τις εβδομάδας, και χωρίς κόστος ενεργοποίησης.

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

- Φθηνές χρεώσεις σε ομιλία (χρέωση ανά δευτερόλεπτο) και γραπτά μηνύματα (SMS):

- σε 49 χώρες στο εξωτερικό με χρέωση ανά δευτερόλεπτο

- προς όλα τα δίκτυα των 6 επιλεγμένων χωρών (Αλβανία, Ρωσία, Ουκρανία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Γεωργία)

- προς όλα τα πακέτα Vodafone International.

- Ηχογραφημένο μενού σε 6 διαφορετικές γλώσσες (για καλύτερη εξυπηρέτηση των ξενόγλωσσων συνδρομητών).

- Οδηγό προγράμματος και τιμοκατάλογο που είναι μεταφρασμένοι στις 6 βασικές γλώσσες.

- Τέλος, για όλους τους συνδρομητές που επιθυμούν να συνδεόνται στο διαδίκτυο (internet) ακόμα και όταν βρίσκονται εκτός κατοικίας, στη Vodafone αναπτύξαμε και προσφέρουμε:

- Προγράμματα Vodafone Unlimited με Internet, τα οποία συνδυάζουν απεριόριστη επικοινωνία μέσω φωνής και γραπτών μηνυμάτων (SMS), με πλοήγηση στο διαδίκτυο (internet) από το κινητό. Με τα προγράμματα αυτά οι συνδρομητές απελευθερώνουν την επικοινωνία τους και μέσω του διαδικτύου (internet) και δεν ανησυχούν για αυξημένες χρεώσεις.

- Προγράμματα Vodafone Mobile Internet για το φορητό υπολογιστή, τα οποία καλύπτουν όλες τις διαφορετικές ανάγκες για χρήση του διαδικτύου (διαφορετικές ανάγκες χρήσης βάσει όγκου και βάσει χρόνου), καθώς και το πακέτο Vodafone ΚαρtoInternet το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές να χρεώνονται μόνο για όσο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (internet), χωρίς λογαριασμούς και δεσμεύσεις, ώστε να ελέγχουν καλύτερα το κόστος επικοινωνίας τους.

Στη Vodafone, με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου μας και την προστασία της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στους συνδρομητές μας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και στην 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, www.vodafone.gr.

Για τους συνδρομητές καρτοκινητής που βάζει του νόμου περί ταυτοποίησης, οφείλουν να δηλώνουν τα στοιχεία τους στα καταστήματα της εταιρείας, σχεδιάσαμε μια ευέλικτη και φιλική διαδικασία προς τους πελάτες προκειμένου να διεκπεραιώσουν την υποχρέωση αυτή γρήγορα και εύκολα. Επιπλέον συμμετείχαμε σε συναντήσεις με την ΕΕΤΤ ως προς την πρόοδο της ταυτοποίησης και υποβάλλαμε προτάσεις περαιτέρω απλούστευσης της διαδικασίας με στόχο τη διευκόλυνση των πελατών μας.

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:

- 402 επιστολές από την ΕΕΤΤ

- 511 επιστολές από το Υπουργείο Ανάπτυξης, το Ινστιτούτο Καταναλωτών και την Ένωση Καταναλωτών-Η Ποιότητα της Ζωής.

Στη Vodafone, έχοντας 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 μόνη εταιρεία που έχει θέσει στις συνεργαζόμενες εταιρείες ανώτατο όριο μηνιαίας χρέωσης ανά συνδρομητή. Επιπλέον έχουμε ορίσει πολύ αυστηρές ποινικές ρήτρες έναντι 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.

Στόχος 2009-2010
Ετήσιος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.
Αποτέλεσμα 2009-2010
Διενέργεια ελέγχου (δε βρέθηκαν μη συμμορφώσεις σύμφωνα με τις οδηγίες).
Ποσοστό επίτευξης
100%
► Στόχος 2010-2011

Έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing του Ομίλου Vodafone.

Διαθέτουμε μηχανισμούς ελέγχου και ενημέρωσης της πρόσβασης στο διαδίκτυο

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

Διαδίκτυο

Στην περίπτωση που βρισκόμαστε μέσα 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 σε αυτή 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. Απλά 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.

Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου

Στη Vodafone επίσης 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 ανηλίκους, 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.



Οδηγός κινητής τηλεφωνίας για γονείς

Στη Vodafone, ήδη από τον Ιανουάριο του 2005, είχαμε εκδώσει έντυπο με τον τίτλο «Οδηγίες διαχείρισης υπηρεσιών περιεχομένου», το οποίο και απεστάλη σε περισσότερα από 800 ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας. Παράλληλα ήταν διαθέσιμο μέσω των καταστημάτων Vodafone πανελλαδικά, αλλά και μέσω του ιστότοπου της εταιρείας. Το Σεπτέμβριο του 2007, ανανεώσαμε το έντυπο αυτό προκειμένου να ανταποκρίνεται στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες και προσδοκίες και το οποίο εστάλη σε πάνω από 1.000 ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας. Το έντυπο στοχεύει στην ενημέρωση του κοινού για τις συνεχώς εξελισσόμενες υπηρεσίες που διατίθενται μέσω των κινητών τηλεφώνων, καθώς και την παροχή πρακτικών συμβουλών προς τους γονείς, για το πώς μπορούν να καθοδηγήσουν τα παιδιά στην υπεύθυνη χρήση του κινητού τηλεφώνου, εφόσον οι ίδιοι έχουν αποφασίσει να δώσουν στο παιδί τους να χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο. Παράλληλα, δίνει χρήσιμες πληροφορίες για τη δυνατότητα απενεργοποίησης της πρόσβα-

σης των παιδιών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες. Ο Οδηγός ξεκινά με πληροφορίες για απλά θέματα όπως τι είναι η κάρτα SIM, ο κωδικός PIN, τα SMS και τα MMS, εξηγεί τις υπηρεσίες που διαθέτει το κινητό μας, την πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), ενώ έρχεται να λύσει απορίες για νέα θέματα που προκύπτουν από τις εξελίξεις που συντελούνται στον χώρο της επικοινωνίας, όπως τα blogs, αλλά και η κακόβουλη επικοινωνία, τα ενοχλητικά μηνύματα, τα spam και οι ιοί. Το έντυπο είναι διαθέσιμο σε όλα τα καταστήματα Vodafone, πανελλαδικά, καθώς και στον ιστότοπο της εταιρείας. Τέλος, στον ιστότοπο www.vodafone.gr υπάρχει ειδική ενότητα με πληροφορίες όπως για παράδειγμα κανόνες υπεύθυνης συμπεριφοράς στη χρήση υπηρεσιών chat.

Συνεργασίες

Το 2009-2010 υποστηρίξαμε το 1ο πανελλήνιο διεπιστημονικό συνέδριο με θέμα «Ερευνα, πρόληψη, αντιμετώπιση των κινδύνων στη χρήση του διαδικτύου». Το συνέδριο διοργανώθηκε από την Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο και πραγματοποιήθηκε από τις 27 έως και τις 29 Νοεμβρίου στη Λάρισα, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Στόχος του συνεδρίου ήταν η απόκτηση ολοκληρωμένης γνώσης σχετικά με τη διάδραση των νέων τεχνολογιών με τον άνθρωπο, για τη θωράκιση και ενδυνάμωση του ψηφιακού πολίτη.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της Δράσης Ψηφιακή Τάξη για τους μαθητές της πρώτης γυμνασίου, που προώθησε το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, στη Vodafone διαθέσαμε ολοκληρωμένο μηχανισμό ελέγχου της πρόσβασης ανήλικων χρηστών για την ασφαλέστερη πλοήγηση στο διαδίκτυο.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Διάθεση ολοκληρωμένου μηχανισμού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

1. Ανανέωση εντύπου «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς».
2. Εφαρμογή προγράμματος ενημέρωσης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου.

Παρέχουμε συμβουλές για τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση

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

- έντυπο «Κινητό τηλέφωνο και οδήγηση», το οποίο διατίθεται μέσω των καταστημάτων Vodafone, καθώς και σε συνέδρια κ.λπ. και το οποίο ανανεώθηκε το 2008 για να είναι σε πλήρη συμφωνία με το νέο Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας
- πληροφορίες στον ιστότοπο της εταιρείας www.vodafone.gr.

Έντυπη καταχώριση για το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων



Στόχος 2009-2010

Συνέχιση ενημέρωσης.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Συνέχιση ενημέρωσης με τις προναφερόμενες ενέργειες.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

Συνέχιση ενημέρωσης με τις προναφερόμενες ενέργειες.

Ενημερώνουμε και ευαισθητοποιούμε το κοινό

Παρέχουμε συστηματική ενημέρωση, στο ευρύ κοινό, για τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω άρθρων και ειδικών δημοσιευμάτων, καθώς και μέσω της ένθεσης ενημερωτικών εντύπων μας σε εφημερίδες και περιοδικά μεγάλης αναγνωσιμότητας. Τέλος, ανανεώνουμε τον ιστότοπό μας με κάθε νέα πληροφορία και νέα προγράμματα της εταιρείας μας που αφορούν στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στόχος 2009-2010

Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Ενημέρωση κοινού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.

Πρόσβαση στην Επικοινωνία

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

Διαθέτουμε προϊόντα και υπηρεσίες για όλους

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

Στόχος 2009-2010

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Διάθεση της υπηρεσίας «Φωνητική Πλοήγηση» στο www.vodafone.gr.

Ποσοστό επίτευξης

200%

► Στόχος 2010-2011

Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.

Συνεισφέρουμε στην ισότιμη διαβίωση και την επικοινωνία ατόμων με προβλήματα όρασης

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

- ▮ η ανάπτυξη έγινε με βάση τις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης
- ▮ η δοκιμαστική λειτουργία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Σύλλογο Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ)
- ▮ διατίθεται από όλα τα σημεία πώλησης της Vodafone
- ▮ ενεργοποιείται χωρίς χρέωση για τους πελάτες που προσκομίζουν δικαιολογητικό

αναπηρίας (τύφλωση) επικυρωμένο από επίσημους κρατικούς φορείς

- ▮ παρέχεται μαζί κι ένα audio CD με οδηγίες χρήσης κι ένα φυλλάδιο σε γραφή Braille
- ▮ παρέχεται άμεση πληροφόρηση με ένα απλό τηλεφώνημα στο 13830.

Μεταξύ των λειτουργιών που εκφωνούνται είναι γραπτά μηνύματα (SMS), κλήσεις (εισερχόμενες κ.ά.), αριθμοί ανά ψηφίο, ανά ζεύγος ή όλοι μαζί, ώρα και ημερομηνία, τηλεφωνικός κατάλογος, κατάσταση μπαταρίας και σήματος δικτύου. Από την ημερομηνία έναρξης (2005) μέχρι και 31 Μαρτίου 2010 η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε κατόπιν σχετικού αιτήματος για περισσότερους από 900 πελάτες της εταιρείας που αντιμετωπίζουν πρόβλημα όρασης.

Διαθέτουμε την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης» στο www.vodafone.gr

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, που από το 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 προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω γραπτού μηνύματος (SMS), ενώ και η απάντηση από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών γίνεται επίσης μέσω γραπτού μηνύματος (SMS). Το γραπτό μήνυμα (SMS) αποστέλλεται στο 13830, δηλαδή στον ίδιο αριθμό που ισχύει και για τηλεφωνική επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Το 2009-2010, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας δέχθηκε περισσότερα από 80 γραπτά μηνύματα (SMS) που αφορούσαν σε θέματα όπως την ενεργοποίηση υπηρεσιών.

Διαθέτουμε ειδικές χρεώσεις για άτομα με προβλήματα ακοής

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

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

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

Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής:
Διαδικασία λήψης και αποστολής μετρήσεων



την τεχνική υποστήριξη της εταιρείας Vidavo. Το 2007-2008, το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε 17 περιφερειακά ιατρεία σε όλη την Ελλάδα από τη Σταυρούπολη Ξάνθης μέχρι και τη Γαύδο. Το πρόγραμμα υλοποιείται με την οργάνωση και την υποστήριξη της Vodafone, το συντονισμό του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ του οποίου οι Δήμοι αποτελούν μέλη, τη συμμετοχή του Ιατρικού Αθηνών, ως το κεντρικό Νοσοκομείο, και την τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση της Vidavo.

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

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 παράδει-

μα παχύσαρκοι, καπνιστές κ.ά.). Το 2009-2010 εστάλησαν από τα περιφερειακά ιατρεία που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πάνω από 2.900 εξετάσεις.

Υποστηρίζουμε προγράμματα Τηλεϊατρικής στο Δήμο Τρικκαίων

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

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

Στόχος 2009-2010

Διατήρηση και επέκταση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Διατήρηση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής και επέκταση σε άλλες ομάδες πληθυσμού.

Ποσοστό επίτευξης

100%

Στόχος 2010-2011

1. Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής από 17 σε 30 σημεία σε όλη την Ελλάδα.
2. Εφαρμογή νέου προγράμματος Τηλεϊατρικής.

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

Στη Vodafone στηρίζουμε από το Μάιο του 2007 τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr, 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).

Στο blind.gr συμμετέχουν αναγνωρισμένοι φορείς της κοινωνίας των ατόμων με προβλήματα όρασης, όπως η Εθνική Ομοσπονδία Τυφλών, ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών, κ.ά., ενώ έχει δεχθεί από το Μάιο του 2007 (επίσημη έναρξη λειτουργίας) μέχρι και 31 Μαρτίου 2010 περισσότερες από 35.000 επισκέψεις στο δικτυακό τόπο και 40.000 κλήσεις στην τηλεφωνική πύλη του κόμβου. Επιπλέον, σύμφωνα με απόφαση του Κέντρου Εκπαιδύσεως και Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ), στην κατηγορία «Νομοθεσία», αναρτούνται όλα τα νομοθετήματα και οι οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αφορούν στα

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

Στη φωνητική πύλη του κόμβου, που απαντά στο σταθερό τηλέφωνο 210 5226600, έχει προστεθεί η τεχνολογία αναγνώρισης φωνής, κάνοντας έτσι ευκολότερη την πλοήγηση σε αυτή. Παράλληλα, δίνει τη δυνατότητα να τη χειριστούν άτομα με βαριές κινητικές αναπηρίες, αφού για τη λήψη οποιασδήποτε πληροφορίας χρειάζεται πλέον μόνο η φωνή του χρήστη. Επίσης, οι πολίτες με αναπηρία μπορούν να διαβάσουν περιοδικά δωρεάν διανομής, όπως για παράδειγμα το «ΜΟΤΕΡ» του ελληνικού κέντρου κινηματογράφου, διαφημιστικά φυλλάδια εταιρειών κ.λπ. Επιπλέον, το blind.gr, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, δίνει τη δυνατότητα στα άτομα με προβλήματα όρασης να ψυχαγωγηθούν με τη δημιουργία του πρώτου διαδραστικού ταβλιού. Δεδομένου ότι είναι το πρώτο παιχνίδι μέσω διαδικτύου στο οποίο έχουν πρόσβαση και οι πολίτες με αναπηρία όρασης, παρουσιάζει τεχνολογικές καινοτομίες όπως η ηχητική ανα-

γελία των κινήσεων, της εκάστοτε ζαριάς και άλλων χρηστικών πληροφοριών κατά τη διεξαγωγή του παιχνιδιού.

Παρέχουμε πρόσβαση σε γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση

Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα κλήσης χωρίς χρέωση από το κινητό τους τηλέφωνο σε γραμμές που προσφέρουν κοινωνική βοήθεια, καθώς και σε γραμμές έκτακτης ανάγκης. Το 2009-2010, δέχτηκαν περισσότερες από 95.000 κλήσεις οι γραμμές:

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

Παράλληλα, το 2009-2010 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.700.000 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

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

Το 2009-2010, προστέθηκαν 2 ακόμα γραμμές κοινωνικής υποστήριξης, χωρίς χρέωση και συγκεκριμένα οι:

- 116111 Πανερωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων, και

www.blind.gr
Κόμβος πληροφόρησης και επικοινωνίας
για άτομα με προβλήματα όρασης



- 116000 Πανερωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά.

Επιπλέον, υποστηρίζουμε τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας.

Στόχος 2009-2010

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και προσθήκη 2 νέων γραμμών: 116111 Πανερωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων και 116000 Πανερωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά.

Ποσοστό επίτευξης

150%

➤ Στόχος 2010-2011

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Συνεργαζόμαστε με την ακαδημαϊκή κοινότητα

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

Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

100%

➤ Στόχος 2010-2011

Συνέχιση του προγράμματος.

Εφοδιαστική Αλυσίδα

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

Εφαρμόζουμε Κώδικα Ηθικής Αγοράς και μεθόδους αξιολόγησης προμηθευτών

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

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

Η συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της εταιρείας με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς αποτελεί πλέον και συμβατική τους υποχρέωση, καθώς οι αρχές αυτές έχουν συμπεριληφθεί σε όλες τις συμβάσεις και τις τροποποιήσεις αυτών, τις οποίες υπογράφει η εταιρεία με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Το 2008-2009, 17 από τους κύριους προμηθευτές της εταιρείας, κλήθηκαν να συμπληρώσουν σχετικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης του βαθμού συμμόρφωσης με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Οι 14 από αυτούς ανταποκρίθηκαν θετικά (82% των ερωτηθέντων) και συμπλήρωσαν το σχετικό ερωτηματολόγιο, ενώ μόλις 3 δεν ανταποκρίθηκαν. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης των ερωτηματολογίων, οι προμηθευτές που συμμετείχαν στην αξιο-

λόγηση συμμορφώνονται με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς σε ποσοστό 81%, ενώ μόλις 3 προμηθευτές συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50%.

Διαδικασία «έγκρισης» νέων προμηθευτών

Στη Vodafone αναπτύξαμε ειδική διαδικασία που καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία ξεκινάει τη συνεργασία της με νέους προμηθευτές. Κάθε νέος προμηθευτής, που επιθυμεί να συνεργαστεί με τη Vodafone, θα πρέπει απαραίτητα να παρέχει στην εταιρεία συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες στη συνέχεια μας επιτρέπουν να διεξάγουμε Ανάλυση Επικινδυνότητας σε θέματα που αφορούν στον Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Εάν υπάρχει ενδιαφέρον και από την πλευρά της εταιρείας για έναρξη συνεργασίας με το νέο προμηθευτή, τότε τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Επικινδυνότητας, καθορίζουν την ανάγκη για συμπλήρωση από τον προμηθευτή του Ερωτηματολογίου Αυτό-Αξιολόγησης και τη διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή. Μόνο όταν οι παραπάνω διαδικασίες ολοκληρωθούν επιτυχώς μπορεί ο προμηθευτής να «εγκριθεί» ως δυνητικός προμηθευτής της εταιρείας. Το 2009-2010, δεν προέκυψε η ανάγκη για επιτόπια επιθεώρηση σε κάποιον από τους νέους προμηθευτές που συνεργάστηκαν με την εταιρεία, καθώς κανένας δεν αξιολογήθηκε ως «υψηλού κινδύνου» προμηθευτής, με βάση τη διαδικασία της «έγκρισης» νέων προμηθευτών.

Επιθεωρήσεις προμηθευτών

Το 2009-2010, διενεργήσαμε επιθεώρηση σε θέματα τήρησης των αρχών του Κώδικα, σε 1 από τους προμηθευτές, ο οποίος βρέθηκε να συμμορφώνεται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς, βάσει της αξιολόγησης που ολοκληρώθηκε το 2008-2009. Η αξιολόγηση δεν έχει ολοκληρωθεί, καθώς αναμένονται διευκρινίσεις από τον προμηθευτή σχετικά με τα ευρήματα της επιθεώρησης.



«Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει το πρόγραμμα «Speak Up», που αποτελεί ένα μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και τους εργαζομένους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας μας ή των προμηθευτών της. Οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι της εταιρείας μας έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν οποιαδήποτε ανησυχία τους σχετικά με την ορθότητα των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Vodafone στον τομέα των προμηθειών σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που καταγράφονται. Το 2009-2010 δεν υπήρξαν σχετικές καταγγελίες από προμηθευτές ή εργαζομένους της εταιρείας.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Διενέργεια επιθεώρησης σε 1 από τους 3 προμηθευτές που συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.

Ποσοστό επίτευξης

33%

► Στόχος 2010-2011

1. Ολοκλήρωση του κύκλου των επιθεωρήσεων στους προμηθευτές που, με βάση τα αποτελέσματα του 2008-2009, βρέθηκε ότι συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.
2. Επαναξιολόγηση των κύριων προμηθευτών της εταιρείας ως προς τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς.

Εργαζόμενοι

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

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας με μια ματιά

Ο αριθμός των εργαζομένων της εταιρείας μας το 2009 ήταν 2.572 (με βάση το headcount με ημερομηνία 31 Μαρτίου 2010), εκ των οποίων το 98,6% απασχολούνται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και το 1,4% με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Επιπλέον, το 52% είναι γυναίκες, το 48% άνδρες και το 89,4% των εργαζομένων αφορά στις ηλικιακές ομάδες 25-44. 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 πιθανούς 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%), ανεξάρτητα αν έχουν σύμβαση αορίστου ή ορισμένου χρόνου, μερικής ή πλήρους απασχόλησης, ανταγωνιστικές αμοιβές, οι οποίες είναι υπέρτερες των εκάστοτε ισχυόντων κατωτάτων ορίων των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας βάσει Ειδικότητας Εργαζομένου, καθώς επίσης και πρόσθετες παροχές. Επιπλέον, διαθέτουμε προγράμματα χορήγησης μετοχών για συγκεκριμένα ιεραρχικά επίπεδα και, στο πλαίσιο της πολιτικής αναγνώρισης της απόδοσης, το πρόγραμμα επιβράβευσης για όλους τους εργαζομένους, μέσω του οποίου αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται καινοτόμες ιδέες και πρωτοβουλίες, με σκοπό την ενδυνάμωση του ηθικού και την αφοσίωση των εργαζομένων στην εταιρεία. Πολιτική, δε, της εταιρείας είναι η συσχέτιση της αμοιβής με την απόδοση των εργαζομένων για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων.



Μορφωτικό επίπεδο

Διδακτορικό	1%
Μεταπτυχιακές σπουδές	20%
Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)	21%
Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ)	14%
Κολλέγιο	7%
Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)	19%
Λύκειο	18%

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Διεύθυνση

Διεύθυνση	Αρ. Εργαζομένων	Ποσοστό
CEO's Office	3	0,12%
Commercial Business	177	6,88%
Commercial Strategy & Planning	7	0,27%
Consumer Commercial	109	4,24%
COO's Office	2	0,08%
Corporate Affairs	23	0,90%
Customer Operations	809	31,45%
Finance	184	7,15%
Fixed Business Development	1	0,04%
Human Resources	93	3,62%
Information Technology	86	3,34%
Legal	14	0,54%
Operations Development	61	2,37%
Regulatory & Interconnection	9	0,35%
Sales Operations	500	19,44%
Technology	431	16,76%
Trading & Channel Development	55	2,14%
Vodafone Albania	8	0,31%
Σύνολο	2.572	100%

Φύλο

Γυναίκες	52%
Άνδρες	48%

Ηλικία

Μικρότερη	19
Μεγαλύτερη	65
Μέσος Όρος	34

Αριθμός Εργαζομένων

2009-2010	2.572
2008-2009	2.641
2007-2008	2.779

Εύρος ηλικιών										
	2009-2010					2008-2009				
Φύλο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	<25	25-34	35-44	45-55	>55
Γυναίκες	50	786	463	44	3	89	883	405	37	3
Άνδρες	33	594	519	67	13	40	631	494	47	12
Σύνολο	83	1.380	982	111	16	129	1.514	899	84	15

	2007-2008				
Φύλο	<25	25-34	35-44	45-55	>55
Γυναίκες	140	927	358	34	3
Άνδρες	61	681	508	43	14
Σύνολο	201	1.608	866	87	17

Νέες προσλήψεις	
2009-2010	222
2008-2009	307
2007-2008	519

Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού*	
2009-2010	7,13%
2008-2009	12,37%
2007-2008	10,35%

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.

2009-2010					
Τύπος σύμβασης	Part timers	Πρακτική ΤΕΙ	Τακτικό	Εποχιακό	Σύνολο
Αορίστου χρόνου	85	0	2.450	0	2.535
Ορισμένου χρόνου	5	2	27	3	37
Σύνολο	90	2	2.477	3	2.572

2009-2010			
Τύπος σύμβασης	Σύνολο	%	
Αορίστου χρόνου	2.535	98,6%	
Ορισμένου χρόνου	37	1,4%	
Σύνολο	2.572	100%	



Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική

Λειτουργούμε κοινά 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 το 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, δίνοντας τους τη δυνατότητα να επικοινωνούν ελεύθερα, αξιόπιστα, όπου κι αν βρίσκονται και με όποιο μέσο επιλέγουν.

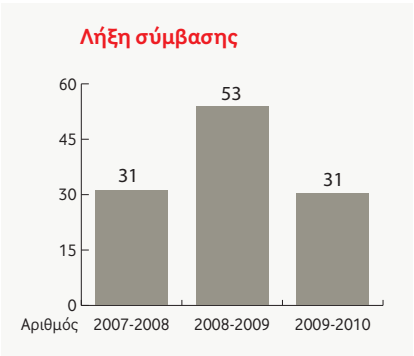
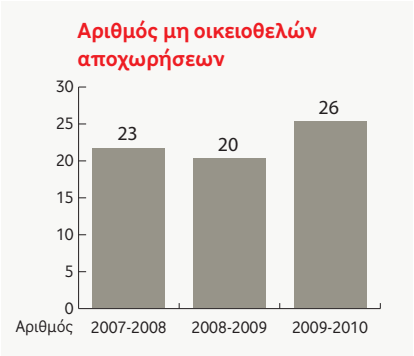
Οι πελάτες, λοιπόν, πρέπει να «βιώνουν» μια εταιρεία που είναι:

- Customer Obsessed: Θέλουμε να ξεπερνάμε τις προσδοκίες των πελατών μας, να κατανοούμε τις ανάγκες τους, να αυξάνουμε την αφοσίωσή τους και να κάνουμε τα πάντα για να νιώθουν σημαντικοί.
- Innovation Hungry: Δημιουργούμε και παρέχουμε νέα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και δεν δεχόμαστε τα συστήματά και οι διαδικασίες μας να 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 εργαζόμενους και

τους μετόχους μας, χωρίς να βλάπτουμε την κοινωνία ή το περιβάλλον. Εκτιμούμε τη διαφορετικότητα και χτίζουμε αποτελεσματικές ομάδες για να φέρουμε υψηλά αποτελέσματα, 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, συνεργάτες και 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.



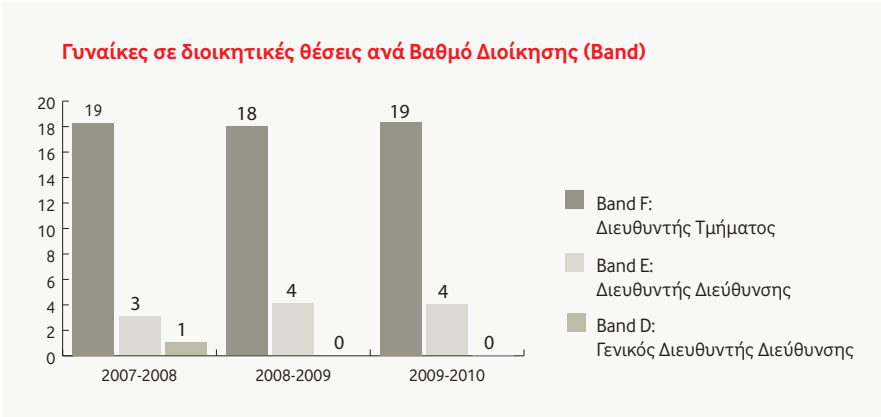
Θέσεις ανά φύλο								
	2009-2010				2008-2009			
	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %
Άνδρες	123	1.103	84,2%	45,5%	122	1.102	84,7%	44,1%
Γυναίκες	23	1.323	15,8%	54,5%	22	1.395	15,3%	55,9%
Σύνολο	146	2.426	100%	100%	144	2.497	100%	100%

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 52% και το 15,8% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες. Επιπλέον, 2 από τα 13 μέλη του Συμβουλίου Διοίκησης (Management Committee) είναι γυναίκες.

Επιπλέον, ουδεμίας μορφής διάκριση δεν πραγματοποιείται όσον αφορά στις αμοιβές των εργαζομένων. Παρέχουμε ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτου φύλου. Στο 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, τουλάχιστον μια φορά το μήνα, με τους εκπροσώπους του σωματείου.

Βελτιώνουμε την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων

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

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

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

▢ Τη γραμμή άμεσης εξυπηρέτησης, η οποία ενοποιεί τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των εργαζομένων μιας σειράς τμημάτων, που σκοπό έχουν να διευκολύνουν την καθημερινή εργασία. Ουσιαστικά, μέσα σε ένα ενοποιημένο περιβάλλον, που συνδυάζει τηλέφωνο και εσωτερικό διαδίκτυο, έχουν οι εργαζόμενοι της Vodafone τη δυνατότητα να έρχονται ευκολότερα σε επαφή με διάφορα τμήματα της εταιρείας. Συγκεκριμένα για την τηλεφωνική επικοινωνία, υπάρχει η γραμμή εξυπηρέτησης 3222, στην οποία έχουν πρόσβαση μόνον οι εργαζόμενοι της εταιρείας. Είναι προσβάσιμη από το εταιρικό και το employee κινητό τηλέφωνο (σύνδεση άνευ παγίου προς όλους τους εργαζομένους με προνομιακές χρεώσεις) και το σταθερό τηλέφωνο γραφείου. Οι διαθέσιμες επιλογές της εν λόγω γραμμής είναι οι ακόλουθες:

- Θέματα λογαριασμών, υπηρεσιών και εμπορικής πολιτικής
- Θέματα Vodafone Live, 3G, και υπηρεσιών δεδομένων
- Θέματα μηχανογραφικής υποστήριξης
- Θέματα ανθρώπινου δυναμικού.

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

Το τελευταίο εξάμηνο η γραμμή Help Desk δέχθηκε 4.200 κλήσεις, εκ των οποίων οι 3.850 απαντήθηκαν την ίδια χρονική στιγμή από τους εργαζομένους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Help Desk, ενώ μόνο οι 350 κλήσεις προχώρησαν προς περαιτέρω διερεύνηση ή επεξεργασία από τα αρμόδια τμήματα.

Μοιραζόμαστε την άποψή μας

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

Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων

Μία φορά το χρόνο, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους, διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone, η «Έρευνα Εργαζομένων». Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η εταιρεία ακούει την γνώμη των εργαζομένων για διάφορα θέματα, τα οποία αφορούν στη δέσμευσή τους προς την εταιρεία, την άποψή τους για τους προϊστάμενους τους, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους, με στόχο τη διευθέτηση των θεμάτων που προκύπτουν. Η έρευνα εστιάζει στους 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 τομέων. Οι δύο σημαντικοί δείκτες από την έρευνα αυτή είναι:

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



Γυμναστήριο στα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική

Οι δύο αυτοί δείκτες αποτελούν μέτρο σύγκρισης της εταιρείας τόσο διεθνώς μέσα στον Όμιλο Vodafone όσο και τοπικά μεταξύ των διευθύνσεων. Για πρώτη δεχρονία φέτος, ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης των διευθυντών έπαιξε σημαντικό ρόλο στην αξιολόγησή τους, καθώς αποτελεί ένδειξη για το κλίμα που δημιουργεί ο διευθυντής στην ομάδα με στόχο τη βέλτιστη απόδοση αυτής. Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διεξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους 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 2009, σημείωσε ποσοστό συμμετοχής το οποίο ανήλθε στο 95% σε σχέση με το 89% σε επίπεδο Ομίλου Vodafone. Το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων της Vodafone Ελλάδος ανήλθε στο 79% έναντι 76% του Ομίλου Vodafone, ενώ ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης ανήλθε στο 77% έναντι 72% του Ομίλου.

Στρατηγική

Το 2008 ξεκίνησε, το τρίπτυχο Ομαδικότητα-Επικοινωνία-Δέσμευση, το οποίο αποτέλεσε ένα από τα σημαντικά ευρήματα της έρευνας εργαζομένων του 2007 σε επίπεδο φιλοσοφίας και κουλτούρας της εταιρείας. Και για το 2009-2010, το τρίπτυχο αυτό συνεχίζει να αποτελεί τη φιλοσοφία της εργασίας μας. Παράλληλα, 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 2009-2010 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

➤ Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα. Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της επικοινωνίας, η εταιρεία πραγματοποιεί συναντήσεις (Team Leadership Meeting) σε τετραμηνιαία βάση με τη συμμετοχή περίπου 150 στελεχών της, κατά τις οποίες συζητούνται τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, οι κύριοι δείκτες απόδοσης, τα επιτεύγματα κ.λπ.

➤ Διατμηματικά έργα (projects) με σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης των διευθύνσεων στην εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη, όσον αφορά στη γνώση των θεμάτων και της εμπειρίας που διαθέτουν οι εργαζόμενοι. Πιο συγκεκριμένα μέσω διατμηματικών έργων μειώθηκαν κατά 1/3 οι διαδικασίες που απαιτούνται για την ένταξη νέων συνδρομητών στην εταιρεία.

➤ Το πρόγραμμα αναγνώρισης «Κάνε τη Διαφορά» 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 Ιανουάριο του 2009 έως και το Μάρτιο 2010 υποβλήθηκαν συνολικά 557 ως ακολούθως:

- 47 εφαρμοσμένες ενέργειες, εκ των οποίων επιβραβεύτηκαν 8,
- 510 εφαρμόσιμες όπου εξετάζεται η πιθανότητα εφαρμογής τους.

➤ Επικαιροποίηση του Κώδικα Συμπεριφοράς, στον οποίο συμπεριλήφθησαν οι αρχές του «The Vodafone Way».

➤ Άμεση επικοινωνία του «The Vodafone Way» από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού σε συνεργασία με τις άλλες Διευθύνσεις σε 1.200 εργαζόμενους.

➤ Συμμετοχή της διοικητικής ομάδας στο παγκόσμιο «Leading in The Vodafone Way» συνέδριο του Ομίλου Vodafone. Σκοπός του

συνεδρίου ήταν αφενός η δέσμευση της Διευθυντικής ομάδας όσο και η δημιουργία σαφούς και ενιαίας εικόνας του κοινού τρόπου λειτουργίας της εταιρείας σε κάθε της δραστηριότητα.

➤ Ανανέωση του εκπαιδευτικού προγράμματος ένταξης των νεοπροσληθέντων εργαζομένων (Orientation Course) με τις αρχές του «The Vodafone Way».

➤ Έναρξη του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes» (Ιούλιος 2009), σκοπός του οποίου είναι η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων που ενστερνίζονται και βιώνουν 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 12 προτάσεις (Ιούλιος 2009-Μάρτιος 2010), εκ των οποίων επιβραβεύθηκαν 4 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν έργα, ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας. Το 4ο τρίμηνο για το έτος 2009-2010 του προγράμματος αναγνώρισης και επιβράβευσης «Global Heroes» επιβραβεύθηκε η ακόλουθη διατμηματική ομάδα:

- Κάτια Σταθάκη/Consumer Commercial
- Λάμπρος Τσόπελας/Finance
- Χρήστος Φώτου/IT
- Διονύσης Γαζής/Customer Operations

για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και το λανσάρισμα των Unlimited προγραμμάτων, ανατρέποντας τα δεδομένα στην ελληνική αγορά για τους συνδρομητές συμβολαίου. Ταυτόχρονα τα Unlimited προγράμματα συμβολαίου διακρίθηκαν και ως η «ενέργεια της χρονιάς» για το έτος 2009-2010.

Στο πλαίσιο του «The Vodafone Way» 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 της Management Committee σε εταιρικούς πελάτες, καταστήματα και τηλεφωνικά κέντρα της Vodafone.

➤ Έναρξη του προγράμματος «Back to the Floor», στο 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.

Σχεδιασμός σε συνεργασία με Steering Committee του εκπαιδευτικού προγράμματος «Πελάτης» με στόχο την αλλαγή συμπεριφοράς και την ανάπτυξη κοινής κουλτούρας των καταστημάτων της εταιρείας (ιδιόκτητων καταστημάτων και συνεργατών).

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Εφαρμογή 2 προγραμμάτων αναγνώρισης, «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes».

2. Διεξαγωγή 2 βιωματικών συναντήσεων σε ανώτερα στελέχη με στόχο την ενδυνάμωση της καινοτομίας και ηγεσίας.

Ποσοστό επίτευξης

100%

➤ Στόχος 2010-2011

1. Συμμετοχή 1.800 στελεχών στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Πελάτης».

2. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects).

3. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes».

4. Συνέχιση της στοχευμένης εκπαίδευσης των στελεχών της εταιρείας σε θέματα Leadership, Innovation, Differentiation.

Παρέχουμε ευκαιρίες δια βίου μάθησης

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

Η στρατηγική της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εταιρικούς στρατηγικούς στόχους και την κουλτούρα της εταιρείας. Χρησιμοποιώντας ως διαδικασίες το «Διάλογο της Απόδοσης» αλλά και τα «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews), οι προϊστάμενοι ανταλλάσσουν απόψεις για τους εργαζομένους, συμφωνούν για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη αυτών, τα πλάνα διαδοχής και για τις ενέργειες που θα οδηγήσουν στην εξέλιξη και τη διατήρηση των ταλέντων της εταιρείας. Οι εν λόγω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί, ώστε να εξασφαλίζουν στους εργαζομένους της εταιρείας τη δια βίου μάθηση, εκπαίδευση και

ανάπτυξή τους, ενώ παράλληλα να υποστηρίζουν την εργασιακή τους απασχόληση, καθώς και να συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση της σταδιοδρομίας τους, προσφέροντάς τους τα απαραίτητα εφόδια.

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

Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% του συνόλου των εργαζομένων (με σύμβαση αορίστου χρόνου) που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. 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 2009-2010

Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».

Αποτέλεσμα 2009-2010

1. Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».

2. Διεξαγωγή 25 συναντήσεων για την εναρμόνιση των Διευθύνσεων της εταιρείας στη διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Ποσοστό επίτευξης

100%

➤ Στόχος 2010-2011

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

Στη Vodafone, το 2009-2010, επενδύσαμε πάνω από €1.000.000 για την εκπαίδευση των εργαζομένων μας. Ο μέσος όρος εκπαιδευτικών ημερών ήταν 3,5 ενώ πλέον του 70% των εργαζομένων έλαβε μέρος σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Οι περιοχές που εστιάσαμε ήταν:

1. Εκπαίδευση σε προϊόντα/υπηρεσίες: Για την υποστήριξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών απαιτείται η κατάρτιση των άμεσα εμπλεκομένων 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:
 - ▮ 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 νεοπροσληφθέντων: 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 σχε-



διάσουν αποτελεσματικότερα το ατομικό πλάνο ανάπτυξής τους, σε συνεργασία με τους προϊσταμένους τους, επιδεικνύοντας αμοιβαία δέσμευση.

Στόχος 2009-2010

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στην ομαδικότητα, την επικοινωνία και τη δέσμευση στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων (μέσω βιωματικών συναντήσεων και στοχευμένης εκπαίδευσης βάσει αναγκών και συμμετοχής σε διατμηματικά έργα).

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στο «The Vodafone Way» (για παράδειγμα μέσω του προγράμματος «Πελάτης»).

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, εγκαινιάσαμε ένα εντατικό πρόγραμμα συνεργασιών με πανεπιστήμια της Ελλάδος και του εξωτερικού.

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

- ▮ Μεταφορά γνώσης, μέσα από εκπαιδευτικές ημερίδες και ομιλίες σημαντικών στελεχών στα πανεπιστήμια, ανάθεση και παρακολούθηση πτυχιακών εργασιών σε συνεργασία με τους φοιτητές και τους αντίστοιχους καθηγητές. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της συνεργασίας μας με την πανεπιστημιακή κοινότητα, πραγματοποιήσαμε την πρώτη εκπαιδευτική ημερίδα «Aspire» στις 18 Μαρτίου 2010. Η ημερίδα με θέμα «Καινοτομία και Διαφοροποίηση» και κύριους ομιλητές τον κ. Γεώργιο Γεράρδο, Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο

της Πλαίσιο Computers A.E. και τον κ. Νίκο Κουτσιανά, Διευθύνοντα Σύμβουλο της Arivita είχε στόχο να προσφέρει σε μεταπτυχιακούς φοιτητές διαφόρων πανεπιστημίων τη δυνατότητα να γνωρίσουν κορυφαία στελέχη ελληνικών επιχειρήσεων, να ενημερωθούν για τη στρατηγική τους και να τους απευθύνουν ερωτήσεις σε καίρια ζητήματα που αφορούν την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα των εταιρειών τους. Την ημερίδα παρακολούθησαν περισσότεροι από 130 μεταπτυχιακοί φοιτητές.

- ▮ Διεξαγωγή κοινών επιστημονικών ερευνών, με τη συμμετοχή εργαζομένων και ερευνητικών μονάδων συγκεκριμένων πανεπιστημίων.
- ▮ Παροχή βραβείων, οικονομικού περιεχομένου στους καλύτερους φοιτητές ανά έτος.
- ▮ Επαγγελματική αποκατάσταση και προσφορά βραχυπρόθεσμων θέσεων εργασίας σε φοιτητές, στο πλαίσιο απόκτησης εμπειρίας. Συγκεκριμένα, το 2008-2009 η εταιρεία μας δημιούργησε, σε συνεργασία με την πανεπιστημιακή κοινότητα, ένα νέο και φιλόδοξο πρόγραμμα, το «Challenger», με στόχο να δώσει τη δυνατότητα σε ταλαντούχους νέους που μόλις έχουν ολοκληρώσει το μεταπτυχιακό τους να κάνουν ένα δυναμικό ξεκίνημα. Το πρόγραμμα «Challenger» διαρκεί 12 μήνες, απευθύνεται σε τελειόφοιτους και αποφοίτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων ή πολυτεχνικών σχολών και προσφέρει ουσιαστική εργασιακή εμπειρία. Στο διάστημα αυτό οι υποψήφιοι που θα επιλεγούν θα εργαστούν για 2 μήνες στην αγορά, προκειμένου να γνωρίσουν τους πελάτες μας και τις ανάγκες τους. Στη συνέχεια θα συμμετάσχουν σε 2 έργα διαφορετικών τμημάτων, διάρκειας 5 μηνών το καθένα.

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

Υλικό προώθησης «6 Απόλυτων Κανόνων Ασφάλειας και Υγείας»



► Στόχος 2010-2011

Υλοποίηση προγράμματος «Challenger» και προσφορά εργασίας, μέσω του προγράμματος σε 6 μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι θα απασχοληθούν σε διατμηματικά έργα.

Φροντίζουμε για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων

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

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

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

Επιπλέον, έχουμε συγκροτήσει την «Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας» όπου προεδρεύει ο Διευθυντής Προσωπικού ή ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και συμμετέχουν εργαζόμενοι απ' όλες τις διοικητι-

κές βαθμίδες και διευθύνσεις/τμήματα της εταιρείας, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας συγκαλείται 4 φορές ετησίως με σκοπό την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Τα μέλη της επιτροπής ενημερώνονται για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων, εκπαιδεύονται σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ώστε να φροντίζουν για την τήρηση των μέτρων ασφάλειας στο χώρο εργασίας τους, ενώ συμμετέχουν και στη διαμόρφωση των πολιτικών της εταιρείας για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων.

Στη Vodafone για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών, εκπονείται και εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης», ενώ πραγματοποιούνται τουλάχιστον 1 φορά ετησίως ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας. Παράλληλα εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι βοηθούν στην έγκαιρη εκκένωση των κτιρίων από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, σε περίπτωση ανάγκης. Ο αριθμός τους ανέρχεται στους 141.

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 που ακολουθούν είναι υποχρεωτικοί για όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες

και η παραβίασή τους δεν είναι αποδεκτή από την εταιρεία.

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

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

Στόχος 2008-2011

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

2 ατυχήματα εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας και κατά τη διάρκεια εργασίας, με ελαφριούς τραυματισμούς που οδήγησαν σε απώλεια χρόνου εργασίας.

Ποσοστό επίτευξης

-

► Στόχος 2010-2011

- Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008 (2008-2011).
- Αξιολόγηση Διευθυντικών στελεχών σε σχέση με την επίτευξη στόχων που αφορούν σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.
- Εκπαίδευση όλων των Διευθυντικών στελεχών (περίπου 150 εργαζόμενοι) σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, καθώς και στους 6 Απόλυτους Κανόνες.

Πίνακας Ατυχημάτων	2009-2010	2008-2009	2007-2008
(σε όλα τα ατυχήματα που αναφέρουμε υπάρχει απώλεια χρόνου εργασίας)			
Θανατηφόρα ατυχήματα άμεσου προσωπικού (δηλ.προσωπικού της εταιρείας)	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών και εργολαβικού προσωπικού	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα τρίτων (πελατών κ.λπ.)	1*	0	0
Μη ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν μία ώρα πριν ή μία ώρα μετά το ωράριο εργασίας και εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)	11	13	22
Ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)	2	4	1

* Το ατύχημα προήλθε από τη σύγκρουση εταιρικής μηχανής που οδηγούσε εργαζόμενος της εταιρείας, με θύμα πεζό. Οι αρχές επιβεβαίωσαν ότι ο εργαζόμενος ακολουθούσε όλες τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία διατάξεις ασφάλειας.

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 ασθενείας ή ατυχήματος *

2009-2010	1,76%
2008-2009	1,60%
2007-2008	1,64%

* 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 γενικότερα θέματα που μπορεί να επηρεάσουν τους εργαζομένους της εταιρείας και τις οικογένειες τους (όπως για παράδειγμα ενημέρωση για επιδημίες τύπου «Νέας Γρίπης»).

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 δυνατότητα συμμετοχής στο ομαδικό συνταξιοδοτικό πλάνο.

Οι εργαζόμενοι που επιθυμούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα καταβάλλουν υποχρεωτικά μηνιαίες εισφορές, μέσω παρακράτησης από το μισθό τους, ίσες με ένα οποιοδήποτε ακέραιο ποσοστό από 1% έως 10% επί του βασικού τους μισθού. Για τους εργαζομένους που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, η εταιρεία καταβάλλει μηνιαίες εισφορές οι οποίες ξεκινούν από 3% επί του βασικού μισθού. 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 της υγείας των εργαζομένων (check-up) και διατήρηση καθημερινής συνεργασίας με Ιατρούς Εργασίας. Το παραπάνω πρόγραμμα εφαρμόζεται σε περίπου 500 εργαζομένους κάθε χρόνο
- λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου γυμναστηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone για την άσκηση των εργαζομένων. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί η ομάδα Καλαθοσφαίρισης (Basket) της εταιρείας, η οποία συμμετέχει στο εταιρικό πρωτάθλημα

Πρόγραμμα αιμοδοσίας Vodafone



Εφαρμόζουμε πρόγραμμα εθελοντισμού

Οι άνθρωποι της Vodafone συμμετέχουν στο εταιρικό πρόγραμμα εθελοντισμού, το οποίο ξεκίνησε το 2002 και συνίσταται στη συλλογή ρουχισμού και την προσφορά του σε κοινωνικά φελέι ιδρύματα, όπως οι Γιατροί του Κόσμου, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης-Θεραπείας «ΣΤΡΟΦΗ», καθώς και σε οικογένειες του Δήμου Περάματος. Το 2009-2010 επενδύθηκαν περίπου 30 ώρες στο πλαίσιο της καθημερινής εργασίας ομάδας εργαζομένων, ενώ διατέθηκαν περισσότερα από 1.500 τεμάχια ρουχισμού.

Ακόμη, με αφορμή την ανανέωση της συνεργασίας της εταιρείας μας με τα Παιδικά Χωριά SOS, 17 εργαζόμενοι συμμετείχαν στη νέα εθελοντική πρωτοβουλία «Me & My Shadow», στο πλαίσιο της οποίας φιλοξενήθηκαν στα γραφεία της εταιρείας στο Χαλάνδρι 15 παιδιά των Χωριών SOS για να ζήσουν μια ημέρα ως «εργαζόμενοι της Vodafone». Η πρωτοβουλία «Me & My Shadow» αναφέρεται στο «job shadowing», μια δράση που στόχο έχει να συμβάλει στην εκπαίδευση παιδιών ηλικίας 12-15 ετών, μέσα από την ένταξή τους σε πραγματικό πλαίσιο καθημερινής δραστηριότητας ενός εργαζομένου.

Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2009-2010

- Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
- Διεξαγωγή νέου προγράμματος με τίτλο «Me & My Shadow».

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

- Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού.
- Επανάληψη του προγράμματος με τίτλο «Me & My Shadow».

Κοινωνική Συνεισφορά

Αναγνωρίζοντας τον πρωταγωνιστικό ρόλο των παιδιών στην αυριανή κοινωνία, υλοποιούμε πολυετή προγράμματα με μετρήσιμα αποτελέσματα, σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και ιδρύματα, με στόχο να συμβάλουμε στην όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη ανάπτυξη και επιμόρφωσή τους. Παράλληλα, δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση της τεχνολογίας της κινητής επικοινωνίας για την ενίσχυση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προγραμμάτων που συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής όλων μας.

Επιστημονικό πρόγραμμα για την παρακολούθηση 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 αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η συλλογή εξαιρετικά σημαντικών στοιχείων για την πληθυσμιακή κατάσταση των καφέ αρκούδων, καθώς και τις σχέσεις μεταξύ των υπόπληθυσμών τους, τη χρήση των βιοτόπων τους κ.ά. Στο πρώτο έτος λειτουργίας του προγράμματος, η επιστημονική ομάδα του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ συνέλεξε στοιχεία που οδήγησαν 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.

1. Πρόγραμμα για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας
2. Planetbook: Περιβαλλοντικό παιχνίδι
3. Εκπαιδευτική ταινία «Η Γη είναι το σπίτι μας»



Στόχος 2009-2010

Συνέχιση του προγράμματος.

Αποτέλεσμα 2009-2010

Υλοποίηση του προγράμματος.

Ποσοστό επίτευξης

100%

► Στόχος 2010-2011

Συνέχιση του προγράμματος και επέκτασή του στον κάθετο άξονα της Εγνατίας (Σιάτιστα – Καστοριά – Κρυσταλλοπηγή).

Planetbook: Το πρώτο επιτραπέζιο περιβαλλοντικό παιχνίδι

Σε συνεργασία με το Κ.Ε.Α.Ν. (Κύτταρο Εναλλακτικών Αναζητήσεων Νέων) 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 διατίθεται δωρεάν στους υπεύθυνους περιβαλλοντικής εκπαίδευσης αρχικά των σχολείων της Δυτικής Αθήνας, με στόχο τη μετέπειτα διάθεσή του στους υπεύθυνους περιβαλλοντικής εκπαίδευσης των σχολείων ολόκληρης της Ελλάδος.

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

Αποτέλεσμα 2009-2010

Διάθεση 800 παιχνιδιών σε 67 σχολεία της Δυτικής Αθήνας.

► Στόχος 2010-2011

Διάθεση 2.500 παιχνιδιών σε σχολεία όλης της Ελλάδος.

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 που μπορεί κανείς να γνωρίσει αποκλειστικά στη Θόλο. Η Θόλος μοιάζει με πλανητάριο στα μορφολογικά της χαρακτηριστικά, αλλά στην ουσία το μόνο κοινό τους είναι το ημισφαιρικό σχήμα της επιφάνειας προβολής. Πρόκειται για μια μοναδική εμπειρία εμβύθισης στον ειρηνικό 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 πολική 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, 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.

Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Δημιουργία whistle blowing mechanism για περιπτώσεις διαφθοράς.	Η δημιουργία του μηχανισμού βρίσκεται στο στάδιο της υλοποίησης. ☺	Ολοκλήρωση του μηχανισμού whistle blowing mechanism για περιπτώσεις διαφθοράς.
Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών.	1. Διεξαγωγή της 3ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών. ☺ 2. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων. ☺	1. Δημιουργία πλάνου ενεργειών βάσει των αποτελεσμάτων της 3ης έρευνας. 2. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών (2010-2012). 3. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων.
Σωστή εφαρμογή και υλοποίηση των εταιρικών διεργασιών, των παρατηρήσεων βελτίωσης και των ελεγκτικών μηχανισμών για τη διασφάλιση της ορθότητας στη δημιουργία και την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.	Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και σημείων ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν. ☺	Έλεγχος της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών που διασφαλίζουν την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων της εταιρείας.
Επιτυχής επικύρωση από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου Sarbanes-Oxley.	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 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.
Ευθυγράμμιση της πολιτικής επιχειρησιακής συνέχειας με την αντίστοιχη πολιτική του Ομίλου Vodafone.	Αναθεώρηση και ευθυγράμμιση της υπάρχουσας πολιτικής με την αντίστοιχη πολιτική του Ομίλου Vodafone. ☺	■
Βελτίωση των δοκιμών των υφιστάμενων σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.	Πραγματοποίηση 17 δοκιμών σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας σε πραγματικές συνθήκες. ☺	■
Αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων.	Επανασχεδιασμός και αναθεώρηση των διαδικασιών διαχείρισης κρίσεων. ☺	■
Παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης εργαζομένων.	Παροχή εκπαίδευσης στα μέλη των ομάδων διαχείρισης κρίσεων και προγραμμάτων ενημέρωσης εργαζομένων σχετικά με θέματα και διαδικασίες Επιχειρησιακής Συνέχειας και αντιμετώπισης κρίσεων. ☺	Παροχή εκπαίδευσης και προγραμμάτων ενημέρωσης σε όλους τους νέους εργαζομένους.
■	■	Συνεχής συμμόρφωση σύμφωνα με το British Standard BS 25999.
Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης κατά ISO 14001, EMAS, OHSAS 18001.	Επιτυχής αξιολόγηση. ☺	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης.
Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα.	Η εγγραφή μεταφέρεται για το επόμενο οικονομικό έτος. ☺	Ανανέωση της εγγραφής της Vodafone στο μητρώο του EMAS στην Ελλάδα.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Ανταλλαγή καλών πρακτικών.	Ανταλλαγή καλών πρακτικών με άλλες εταιρείες του Ομίλου Vodafone. ☺	Ανταλλαγή καλών πρακτικών.
Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας.	1. Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας (ανανέωση της καταχώρισης για το πρόγραμμα «Ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων»). ☺ 2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα. ☺	1. Συνέχιση έντυπης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας με έμφαση στο πρόγραμμα «Ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων». 2. Υλοποίηση ενεργειών ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για τα εταιρικά περιβαλλοντικά προγράμματα.
Περιβάλλον		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Αποτροπή εκπομπής 27.000 τόνων CO ₂ .	Αποτροπή εκπομπής 27.095 τόνων CO ₂ .	Αποτροπή εκπομπής 29.000 τόνων CO ₂ .
Μείωση των εκπομπών CO ₂ κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου (2006-2011).	Μείωση των εκπομπών CO ₂ ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου κατά 53% σε σχέση με το 2006-2007.	Μείωση των εκπομπών CO ₂ κατά 40% ανά mega byte (MB) κίνησης δικτύου σε σχέση με το 2006-2007.
Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO ₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).	■	Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO ₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).
Εξοικονόμηση 23% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.	Εξοικονόμηση 29,6% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (23.904 MWh).	Εξοικονόμηση 31% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 18.600 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 6.400 MWh ενέργειας στα Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers).
5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.	8% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.	5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.
100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μόλυβδου (336 τόνοι).	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.
Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.	Ανακύκλωση 15,5% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.	Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων Σταθμών Βάσης με συνοδεία των κατάλληλων πιστοποιητικών.
Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.	Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (208,5 τόνοι).	Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (20,6 κιλά ανά εργαζόμενο).	8,7% μείωση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2008-2009 (18,8 κιλά ανά εργαζόμενο).	Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2009-2010 (18,8 κιλά ανά εργαζόμενο).
60% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.	48,5% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.	50% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Περιβάλλον		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.	17% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ (συλλογή 26.460 τεμαχίων).	15% αύξηση στη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.
Συλλογή 7 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 230.000 μπαταρίες).	Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 270.000 μπαταρίες).	Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 270.000 μπαταρίες).
5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.	7% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.	5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.
Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2008-2009 (16,2 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).	Αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2008-2009 (20,8 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).	Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2009-2010 (20,8 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).
Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους συνδρομητές της εταιρείας.	Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους ιδιώτες συνδρομητές.	Επέκταση της κατάργησης αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους εταιρικούς πελάτες.
■	6% αύξηση της κατανάλωσης καυσίμου κίνησης από τη χρήση εταιρικών οχημάτων.	■
■	13% μείωση των μιλίων που διανύθηκαν αεροπορικώς.	■
■	Τοποθέτηση κάδων σε 24 σχολεία (24 πράσινοι για ηλεκτρονικές συσκευές και 4 μπλε για χαρτί).	Τοποθέτηση 20 επιπλέον κάδων.
■	Συμμετοχή συνολικά στο πρόγραμμα 4.680 μαθητών.	Έκδοση ενημερωτικού εντύπου.
■	Επίσκεψη του ΧΥΤΑ Μαυροράχης από 360 μαθητές.	■
Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών.	Επικοινωνία θεμάτων.	Επικοινωνία θεμάτων κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων και σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών.
Επαλήθευση/επιθεώρηση της συμμόρφωσης των υπεργολάβων της εταιρείας με την πολιτική για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone (2008-2010).	Η υλοποίηση του συγκεκριμένου στόχου πρόκειται να επανασχεδιαστεί από τον Όμιλο Vodafone το 2010-2011.	Ενσωμάτωση της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone στις συμβάσεις των σχετικών υπεργολάβων της εταιρείας.
Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 20 νέα σημεία.	Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 21 νέα σημεία.	Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» σε 20 νέα σημεία.
Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».	Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».	Υποστήριξη των ενημερωτικών ενεργειών των Πανεπιστημιακών προγραμμάτων «ΕΡΜΗΣ» και «ΕΝΗΓΜΑ».
■	Υλοποίηση μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 11 Δήμους.	Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 5 νέες περιοχές.

Πελάτες		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Ετήσιος έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing.	Διενέργεια ελέγχου (δε βρέθηκαν μη συμμορφώσεις σύμφωνα με τις οδηγίες). ☺	Έλεγχος υλικού marketing για τη συμβατότητά του με τις οδηγίες υπεύθυνου marketing του Ομίλου Vodafone.
Διάθεση ολοκληρωμένου μηχανισμού ελέγχου της πρόσβασης ανήλικων χρηστών για την ασφαλέστερη πλοήγηση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου.	Διάθεση ολοκληρωμένου μηχανισμού. ☺	1. Ανανέωση εντύπου «Οδηγός Κινητής Τηλεφωνίας για Γονείς». 2. Εφαρμογή προγράμματος ενημέρωσης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου.
Συνέχιση ενημέρωσης για τη χρήση κινητού κατά την οδήγηση.	Συνέχιση ενημέρωσης ☺	Συνέχιση ενημέρωσης για τη χρήση κινητού κατά την οδήγηση.
Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.	Ενημέρωση κοινού. ☺	Ενημέρωση κοινού για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω σχετικής αρθογραφίας.
Πρόσβαση στην Επικοινωνία		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.	1. Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών. ☺ 2. Διάθεση της υπηρεσίας «Φωνητική Πλοήγηση» στο www.vodafone.gr. ☺	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.
Διατήρηση και επέκταση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής.	Διατήρηση προγραμμάτων Τηλεϊατρικής και επέκταση σε άλλες ομάδες πληθυσμού. ☺	1. Επέκταση προγράμματος Τηλεϊατρικής από 17 σε 30 σημεία σε όλη την Ελλάδα. 2. Εφαρμογή νέου προγράμματος Τηλεϊατρικής.
Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών και προσθήκη 2 νέων γραμμών: 116111 Πανευρωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων και 116000 Πανευρωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά. ☺	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.
Συνέχιση του προγράμματος συνεργασίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα.	Συνέχιση του προγράμματος. ☺	Συνέχιση του προγράμματος συνεργασίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα.
Εφοδιαστική Αλυσίδα		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Σχεδιασμός διορθωτικών δράσεων σε συνεργασία με τους προμηθευτές της εταιρείας οι οποίοι συμμετείχαν στην αξιολόγηση κατά τη διάρκεια του 2008-2009 και βρέθηκε ότι συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.	Διενέργεια επιθεώρησης σε 1 από τους 3 προμηθευτές που συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικά Ηθικής Αγοράς.	1. Ολοκλήρωση του κύκλου των επιθεωρήσεων στους προμηθευτές που, με βάση τα αποτελέσματα του 2008-2009, βρέθηκε ότι συμμορφώνονται σε ποσοστό κάτω του 50% με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. 2. Επαναξιολόγηση των κύριων προμηθευτών της εταιρείας ως προς τη συμμόρφωσή τους με τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Εργαζόμενοι		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Επέκταση βιωματικών συναντήσεων, διατμηματικών έργων, πρόγραμμα «Κάνε τη διαφορά».	1. Εφαρμογή 2 προγραμμάτων αναγνώρισης, «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». ☺ 2. Διεξαγωγή 2 βιωματικών συναντήσεων σε ανώτερα στελέχη με στόχο την ενδυνάμωση της καινοτομίας και ηγεσίας. ☺	1. Συμμετοχή 1.800 στελεχών στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Πελάτης». 2. Συνέχιση διατμηματικών έργων (projects). 3. Συνέχιση των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης «Κάνε τη διαφορά» και «The Vodafone Way Global Heroes». 4. Συνέχιση της στοχευμένης εκπαίδευσης των στελεχών της εταιρείας σε θέματα Leadership, Innovation, Differentiation.
Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης».	1. Συνέχιση της ετήσιας διαδικασίας «Διάλογος της Απόδοσης». ☺ 2. Διεξαγωγή 25 συναντήσεων για την εναρμόνιση των Διευθύνσεων της εταιρείας στη διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης». ☺	Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που emπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».
Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στην ομαδικότητα, την επικοινωνία και τη δέσμευση στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.	Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στην ομαδικότητα, την επικοινωνία και τη δέσμευση στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων (μέσω βιωματικών συναντήσεων και στοχευμένης εκπαίδευσης βάσει αναγκών και συμμετοχής σε διατμηματικά έργα). ☺	Ενίσχυση και υποστήριξη της κουλτούρας της Vodafone με έμφαση στο «The Vodafone Way» (για παράδειγμα μέσω του προγράμματος «Πελάτης»).
■	■	Υλοποίηση προγράμματος «Challenger» και προσφορά εργασίας μέσω του προγράμματος σε 6 μεταπτυχιακούς φοιτητές, οι οποίοι θα απασχοληθούν σε διατμηματικά έργα.
Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008 (2008-2011).	2 ατυχήματα εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας και κατά τη διάρκεια εργασίας, με ελαφριούς τραυματισμούς που οδήγησαν σε απώλεια χρόνου εργασίας. ☺	Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας, που οδηγούν σε απώλεια χρόνου εργασίας σε σχέση με το 2005-2008 (2008-2011).
■	■	1. Αξιολόγηση Διευθυντικών στελεχών σε σχέση με την επίτευξη στόχων που αφορούν σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας. 2. Εκπαίδευση όλων των Διευθυντικών στελεχών (περίπου 150 εργαζόμενοι) σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, καθώς και στους 6 Απόλυτους Κανόνες.
Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.	Συνέχιση του προγράμματος. ☺	Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
Συνέχιση του προγράμματος εθελοντισμού.	1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. ☺ 2. Διεξαγωγή νέου προγράμματος με τίτλο «Me & My Shadow». ☺	1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Επανάληψη του προγράμματος με τίτλο «Me & My Shadow».
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο emπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Κοινωνική Συνεισφορά		
Στόχος 2009-2010	Αποτέλεσμα 2009-2010	► Στόχος 2010-2011
Συνέχιση του προγράμματος για την παρακολούθηση της καφέ αρκούδας.	Υλοποίηση του προγράμματος. ☺	Συνέχιση του προγράμματος και επέκτασή του στον κάθετο άξονα της Εγνατίας (Σιάτιστα – Καστοριά – Κρυσταλλοπηγή).
■	Διάθεση 800 παιχνιδιών σε 67 σχολεία της Δυτικής Αθήνας (Planetbook). ☺	Διάθεση 2.500 παιχνιδιών σε σχολεία όλης της Ελλάδος.
Παρακολούθηση της ταινίας από 24.000 επισκέπτες (Εκπαιδευτική ταινία με τίτλο «Η Γη είναι το σπίτι μας»).	Παρακολούθηση της ταινίας από 15.581 επισκέπτες. ☺	Παρακολούθηση της ταινίας από 20.000 επισκέπτες.
Εξέταση 4.700 παιδιών («ΛΗΤΩ»).	Εξέταση 5.201 παιδιών. ☺	Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος.
■	■	1. Δημιουργία και λειτουργία νέου εργαστηρίου περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης στη Βάρη. 2. Δημιουργία και λειτουργία 3 νέων εργαστηρίων στο Πλαγιάρι: ανάγνωσης και έκφρασης, περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και πολιτιστικών δρώμενων (Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών στα Παιδικά Χωριά SOS).
Φιλοξενία 260 ατόμων (Ξενώνας για παιδιά με εγκεφαλική παράλυση).	Φιλοξενία 263 ατόμων. ☺	Φιλοξενία 230 ατόμων.
Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος («Ασφαλώς Κυκλοφορώ»).	Ολοκλήρωση προγράμματος. ☺	■
Αξιολόγηση συνέχισης προγράμματος (Special Olympics).	Ολοκλήρωση προγράμματος. ☺	■
Συνέχιση του προγράμματος «Προσφέρω».	1. Ενίσχυση 14 φορέων. ☺ 2. Εφαρμογή του προγράμματος καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. ☺	Συνέχιση του προγράμματος.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο emπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Κοινωνία – Οικονομία	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	1.303,78	1.505,61	1.670,79
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	320,8	484,5	568,6
Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)	96,97	237,7	334,6
Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)	535,36	708,2	810,7
Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) ²	2.595,95	2.529,64	2.446,50
Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)	768,4	797,4	858,6
Κοινωνία – Κατανομή Εισοδήματος	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Φόρος εισοδήματος (εκατ. €)	39,93	70,38	98,9
Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)	115,97	146,9	158,1
Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)	113,93	86,7	86,3
Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €)	22,34	21,5	22,0
Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)	108,43	112,6	109,5
Ανταγωνισμός	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Δικαστικές προσφυγές που εκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου	☉ 1	3	0
Περιβάλλον	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (kWh)	654.369	593.627	737.598
Συνολική κατανάλωση ενέργειας δικτύου και γραφείων (kWh)	93.251.894	90.257.782	85.570.274
Συνολική κατανάλωση ενέργειας δικτύου και γραφείων (Gigajoule)	334.884	323.789	306.701
Συνολικές εκπομπές CO ₂ από το δίκτυο και τα γραφεία της εταιρείας (tn)	100.559	95.662	91.926
Αποτροπή εκπομπών CO ₂ από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)	27.095	19.785	19.050
Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kg)	9.591	10.345	10.795
Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kg)	725	636	821
Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών συστημάτων / kg (x 10 ⁻³)	3.229	3.489	3.643
Αριθμός κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ, μπαταριών που συλλέχτηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης	26.460	22.600	19.843
Απόσταση –κατά προσέγγιση– πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)	1.174.098	1.351.087	2.246.666
Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)	75.250	97.000	0
☉ 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).			

Πελάτες	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Συνολική πελατειακή βάση Vodafone ⁵	6.023.315	5.906.299	5.460.305
Παράπονα μέσω ΕΕΤΤ	☉ 402	550	226
Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.	☉ 511	423	360
Εργαζόμενοι	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Συνολικός αριθμός εργαζομένων (Headcount)	☉ 2.572	2.641	2.779
Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας (Management Committee)	☉ 2	2	2
Συνολικός αριθμός ατυχημάτων	☉ 11 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα κατά τη διάρκεια εργασίας. 1 θανατηφόρο ατύχημα τρίτου	13 μη ελεγχόμενα & 4 ελεγχόμενα κατά τη διάρκεια εργασίας	22 μη ελεγχόμενα & 1 ελεγχόμενο κατά τη διάρκεια εργασίας
Νέες προσλήψεις	☉ 222	307	519
Ποσοστό μετακίνησης προσωπικού	☉ 7,13%	12,37%	10,35%
Αριθμός οικειοθελών αποχωρήσεων	☉ 204	335	326
Κοινωνική Συνεισφορά	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων κοινωνικής συνεισφοράς (€)	☉ 532.051	410.230	596.180
Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιλανθρωπικό σκοπό (€)	☉ 0	0	1.363
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 www.vodafone.com. 2. Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το ποσό που απεικονίζεται είναι συσσωρευμένο από την ημερομηνία έναρξης της εταιρείας. 3. Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική.			
☉ Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 85-87, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

A
AccountAbility Standards
www.accountability.org.uk
Apivita www.apivita.com
Athens Laboratory Business School (ALBA)
www.alba.gr

—
Άμεση Δράση Αστυνομίας
www.astynomia.gr
Ανακύκλωση Φορητών
Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ)
www.afis.gr
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο
Θεσσαλονίκης www.auth.gr
Αρκτούρος www.arcturos.gr
Αρχή Δισφάλισης του Απορρήτου
των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) www.adae.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
Δημοκράτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
www.duth.gr
Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)
www.dei.gr

Δήμος Σοφάδων www.sofades.gr
Δήμος Τρικκαίων www.trikalacity.gr
Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και
Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ
www.ddy.gr

Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις
Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP)
www.icnirp.de
Δίκτυο Μεσόγειος SOS
http://medsos.gr/medsos/

E
Ecocity www.ecocity.gr
Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)
www.quality.co.uk/emas.htm
EuroCharity www.eurocharity.gr
European Foundation for Quality
Management (EFQM) www.efqm.org

—
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και
Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) www.eett.gr
Εθνικό και Καποδιστριακό
Πανεπιστήμιο Αθηνών www.uoa.gr
Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ)
www.ekab.gr

Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής
Βοήθειας
www.ekavv.gr
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
www.ntua.gr
Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων
www.eom.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
Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών
(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

«ΕΝΗΓΜΑ» Ενημερωτικό Πρόγραμμα για
την Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία
www.enigma-program.gr

Ερασιτέχνης ΟΦΗ
www.ofiac.gr
«ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών
Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής
Ακτινοβολίας
www.hermes-program.gr

Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών
www.cp-ath.gr
Ευρωπαϊκή Εκφραση
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

I
International Organization for
Standardization www.iso.org
Ιατρικό Αθηνών www.iatriko.gr
Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού www.ime.gr
Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας
www.isi.org.gr
K
KPMG www.kpmg.gr

—
Κ.Α.Ε. Άρης www.arisbc.gr
Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο
Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ)
www.tmth.edu.gr
Κέντρο Εκπαιδεύσεως και
Αποκαταστάσεως Τυφλών (Κ.Ε.Α.Τ.)
www.keat.gr
Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων
Ατόμων (ΚΕΘΕΑ) www.kethea.gr
Κοινωνία της Πληροφορίας www.infosoc.gr

L
Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)
www.greece.lrq.com

M
Meda Communication www.meda.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. Διαγόρας Ρόδου www.diagoras.gr
Π.Α.Ε. Νίκη Βόλου www.fcnikl.gr
Π.Α.Ε. Ολυμπιακός www.olympiacos.org
Π.Α.Ε. ΠΑΟΚ www.paokfc.gr

Παιδικά Χωριά «SOS»
www.sos-villages.gr
Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων
Προστασίας Περιβάλλοντος
www.paseppe.gr
Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών
www.pst.gr

Πανεπιστήμιο Πατρών
www.upatras.gr

Πανεπιστήμιο Πειραιώς
www.unipi.gr
Πανελλήνιο Δίκτυο Οικολογικών
Οργανώσεων (ΠΑΝΔΟΙΚΟ) www.pandoiko.gr
Πλαίσιο Computers A.E. www.plaisio.gr
Πυροσβεστική Υπηρεσία www.fireservice.gr

Q
Quality Net Foundation www.qualitynet.gr

S
Special Olympics Hellas
www.specialolympicshellas.gr
Σ
Σύνδεσμος Διαφημιζομένων
Ελλάδος (ΣΔΕ) – Αριστεία
www.aristia-sde.gr
Σύλλογος για την Προστασία της
Θαλάσσιας Χελώνας «ΑΡΧΕΛΩΝ»
www.archelon.gr
Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων
www.sev.org.gr
Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου Ελλάδος
www.sbbe.gr
Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος
www.sde.gr
Σώμα Ελλήνων Προσκόπων
www.sep.org.gr
T
T.G.I. Friday's www.fridays.gr

—
Το Χαμόγελο του Παιδιού
www.hamogelo.gr

V
Vidavo www.vidavo.gr
VPRC www.vprc.gr

W
World Business Council for
Sustainable Development
www.wbcsd.ch
WWF www.wwf.gr
Υ
Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης
και Θρησκευμάτων www.yperph.gr
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας
και Κλιματικών Αλλαγών
www.ypeka.gr

A
ALBA Athens Laboratory Business School
ΑΔΑΕ Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου
των Επικοινωνιών
ΑΕΙ Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΆμεΑ Άτομα με Αναπηρία
ΑΠΕ Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΑΦΗΣ Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών
Στηλών
ΑΦΜ Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
C
CO₂ Διοξείδιο του άνθρακα (Carbon dioxide)
CSR Corporate Social Responsibility

Δ
ΔΓ/ΔΑ Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
ΔΔΥ Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και Κοινωνικής
Αλληλεγγύης ΟΤΑ
ΔΕΗ Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
E
EBEN GR Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής
Ηθικής
EFQM European Foundation for Quality
Management
EMAS Eco-Management and Audit Scheme
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 Παιδιών
ΕΛΟΤ Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης

G
GeSI Global e-Sustainability Initiative
GPRS General Packet Radio Service
GRI Global Reporting Initiative
GSM Global System of Mobile
Telecommunication (2nd generation)

H
HCFC Υδροχλωροφθοράνθρακες
(HydroChloroFluoroCarbons)
HOL hellas online
H/Z Ηλεκτροπαραγωγά Ζεύγη

I
ICNIRP Διεθνής Επιτροπή από τις μη Ιονίζουσες
Ακτινοβολίες (International Commission on Non-
Ionising Radiation Protection)
ISO International Organization for
Standardization
IEK Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης
K
kgr Kilogram
Kwh Kilowatthour (Κιλοβατώρα)
KEAT Κέντρο Εκπαιδεύσεως
και Αποκαταστάσεως Τυφλών

ΚΕΘΕΑ Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων
Ατόμων
ΚΕΠΑ Κέντρο Έρευνας Πρόληψης Ατυχήματος
L
LMDS Local Multipoint Distribution Services
LRQA Lloyd's Register Quality Assurance
lt Litre
M
Mb Megabyte
MBA Master of Business Administration
MMS Multimedia Messaging Service
MTX Κέντρο Μεταγωγής
MWRh Μεγαβατώρες Αεργου Ισχύος
ΜΠΕ Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων
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
Κωνσταντινουπολιτών
ΠΑΣΕΠΠΕ Πανελλήνιος Σύνδεσμος
Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος

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

Σ
ΣΒ Σταθμός Βάσης
ΣΒΒΕ Σύνδεσμος Βιομηχανιών Βορείου
Ελλάδος
ΣΔΕ Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος
ΣΕΒ Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων
ΣΕΠ Σώμα Ελλήνων Προσκόπων
ΣΤΑΤ Σύλλογος Τεχνολογικής Ανάπτυξης
Τυφλών

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

W
WCSGD World Business Council for Sustainable
Development

X
ΧΥΤΑ Χώρος Υγειονομικής Ταφής
Απορριμμάτων
-
€ Ευρώ
3G 3ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

Δείκτες GRI		Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	
Στρατηγική και ανάλυση			Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή	
1.1	Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου	1	4.1	Δομή διακυβέρνησης
1.2	Κύριες επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	1-19, 70-75	4.2	Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου
Οργανωτικό προφίλ			4.3	Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
2.1	Επωνυμία οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	2	4.4	Συμμετοχή μετόχων/εργαζομένων
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	3	4.5	Αποδοχές και επίδοση στελεχών
2.3	Λειτουργική δομή οργανισμού	4-19	4.6	Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο
2.4	Τοποθεσία έδρας οργανισμού	2	4.7	Καθορισμός προσόντων του Δ.Σ. σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης	2	4.8	Δηλώσεις αποστολής και αξιών
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας	2	4.9	Άσκηση Διακυβέρνησης από το Δ.Σ.
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	3, 76-77	4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης του Δ.Σ.
2.8	Μεγέθη οργανισμού	3, 76-77	4.11	Προσέγγιση πρόληψης/αρχή πρόληψης
2.9	Σημαντικές μεταβολές στον οργανισμό	3	4.12	Αρχές/καταστατικοί χάρτες ανεπτυγμένοι εξωτερικά
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν	3	4.13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις
Παράμετροι απολογισμού			4.14	Κατάλογος ενδιαφερομένων μερών
3.1	Περίοδος απολογισμού	2	4.15	Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών
3.2	Προγενέστερος απολογισμός	2	4.16	Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών
3.3	Κύκλος απολογισμού	2	4.17	Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη
3.4	Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	2	Δείκτες οικονομικής επίδοσης	
3.5	Καθορισμός περιεχομένου	2, 9-12	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	
3.6	Όριο απολογισμού	2	EN1	
3.7	Περιορισμοί στο πεδίο ή όριο του απολογισμού	2	EN2	
3.8	Κοινοπραξίες, θυγατρικές εταιρείες και εκχωρούμενες εργασίες	2	EN3	
3.9	Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	17	EN4	
3.10	Επιπτώσεις τυχόν αναθεώρησης πληροφοριών	22-26	EN5	
3.11	Αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς	2, 3, 22-26	EN6	
3.12	Θέση τυπικών δημοσιοποιήσεων GRI	80-83	EN7	
3.13	Εξωτερική διασφάλιση	2,17	EN8	
			EN11	
			EN12	
			EN16	
			EN17	
			EN18	
			EN19	
			EN20	
			EN21	
			EN22	
			EN23	
			EN26	
			EN27	
			EN28	
			EN29	
			EC1	
			EC2	
			EC3	
			EC4	
			EC6	
			EC7	
			EC8	
			EC9	

Δείκτες GRI		Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση	
Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης			Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Πρακτικές εργασίας και αξιοπρεπής εργασία	
Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής		1, 5-6, 20-35	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	
EN1	Ποσότητα χρησιμοποιούμενων υλικών	Μη ουσιαστικό-Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής.	LA1	Κατανομή εργατικού δυναμικού
EN2	Ανακυκλωμένα υλικά	Μη ουσιαστικό-Η Vodafone δεν είναι κατασκευαστής.	LA2	Ποσοστό κίνησης προσωπικού
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	22-26, 76-77	LA3	Παροχές σε εργαζομένους πλήρους απασχόλησης
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας ανά πρωτογενή πηγή	22-26, 76-77	LA4	Συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	22-26	LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης
EN6	Πρωτοβουλίες για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	34	Στη Vodafone υπάρχει ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης της τάξεως τουλάχιστον τριών μηνών για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν το ανθρώπινο δυναμικό.	
EN7	Πρωτοβουλίες για μείωση έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	33-34	LA6	Εκπροσώπηση εργατικού δυναμικού σε κοινές επιτροπές υγείας και ασφάλειας
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.	LA7	Επαγγελματικοί τραυματισμοί και απουσίες
EN11	Διαχείριση γαιών σε ευαίσθητες περιοχές	Μη ουσιαστικό-Παρ' όλα αυτά η Vodafone αξιολογεί πιθανή επίπτωση στη βιοποικιλότητα κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του δικτύου της.	LA8	Ενημέρωση σε θέματα σοβαρών ασθενειών
EN12	Βιοποικιλότητα σε ιδιόκτητες εκτάσεις		LA10	Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	22, 76-77	LA11	Δια βίου μάθηση
EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Οι έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου προέρχονται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο για τη λειτουργία της εταιρείας και από τα αεροπορικά ταξίδια των εργαζομένων της.	LA12	Εξέλιξη σταδιοδρομίας εργαζομένων
EN18	Πρωτοβουλίες για μείωση αερίων θερμοκηπίου	22-23	LA13	Ανάλυση εργαζομένων και σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης
EN19	Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον	32	LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών
EN20	Εκπομπές NOx και SOx	23	Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Ανθρώπινα δικαιώματα	
EN21	Υδάτινα απόβλητα	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης Επικινδυνότητας.	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	
EN22	Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης	20-35	HR1	Συνεκτίμηση θεμάτων ανθρωπίνων δικαιωμάτων στις επενδυτικές συμφωνίες
EN23	Σημαντικές διαρροές	Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.	Το Δεκέμβριο του 2009 πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ.178/2002 (Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) απόσχιση κλάδου της σταθερής τηλεφωνίας προς την εταιρεία hellas online (HOL), ύστερα από την απόκτηση του 18,5% του μετοχικού κεφαλαίου της προαναφερθείσας. Το μεταφερθέν προσωπικό ήταν 29 τεχνικοί.	
EN26	Περιορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	20-35	HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων
EN27	Υλικά συσκευασίας	30-31, 76-77	HR4	Διακρίσεις
EN28	Κυρώσεις για μη συμμορφώσεις	38	HR5	Συνδικαλισμός και συλλογικές διαπραγματεύσεις
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις λόγω μεταφορών	33, 76-77	HR6	Παιδική εργασία
			HR7	Εξαναγκασμένη εργασία

Δείκτες GRI		Αναφορά/Σημείωση		Αναφορά/Σημείωση	
Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Κοινωνία				Δείκτες κοινωνικής επίδοσης: Ευθύνη για τα προϊόντα	
	Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής	1, 5-6, 36-41, 48-51, 66-69			Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Πρακτικής
S01	Επιδράσεις στις κοινότητες	36-41, 48-51, 66-69		PR1	Κύκλος ζωής προϊόντος
S02	Κίνδυνοι διαφθοράς	5-9, 17, 53		PR3	Πληροφορίες για το προϊόν
S03	Εκπαίδευση σε θέματα κατά της διαφθοράς	5, 53		PR6	Προγράμματα επικοινωνιών marketing
S04	Αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	5, 53		PR7	Μη συμμορφώσεις πρακτικών marketing
S05	Δημόσια πολιτική και πολιτικά λόμπι	6, http://www.vodafone.com/start/responsibility/our_approach/stakeholder_engagement/public_policy.html		PR8	Ιδιωτικότητα του πελάτη
				PR9	Μη συμμορφώσεις προϊόντων
S06	Συνεισφορές/δωρεές σε πολιτικά κόμματα και πολιτικούς	6			5-6, 36-41, 42-47
S07	Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά	76-77			30-31, 36-41, 47, 51
S08	Κυρώσεις για μη συμμόρφωση	5, 13-14, 16, 76-77			46-47
					43
					43
					13-14
					13-14
Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»		Αναφορά/Σημείωση		Αναφορά/Σημείωση	
Εσωτερικές λειτουργίες					
IO1	Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου	76-77			κάλυψη και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες επικοινωνίας και ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε όλη την επικράτεια, συμπεριλαμβάνοντας πέρα από τις αστικές/ημιαστικές περιοχές απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, οικισμούς χαμηλής πληθυσμιακής πυκνότητας, οδικές διαδρομές και σχεδόν το σύνολο της θαλάσσιας επιφάνειας της χώρας.
IO2	Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές	Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation), σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.			
IO3	Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού	38, 63-64			
IO4	Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα	38		PA2	Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης
IO5	Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης	36-41		PA3	Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας
IO6	Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα	38			16-17, http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=4341
IO7	Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης	36-41		PA4	Επίπεδο διαθεσιμότητας
IO8	Δεδομένα τοποθεσιών	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.			http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=1595 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.
Παροχή πρόσβασης					
PA1	Απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές	Στη Vodafone αναπτύσσουμε τηλεπικοινωνιακές υποδομές προκειμένου να παρέχουμε			

Συγκεκριμένοι Δείκτες GRI για τον Τομέα «Τηλεπικοινωνίες»		Αναφορά/Σημείωση	Αναφορά/Σημείωση		
PA5	Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος	43-45	Τεχνολογικές εφαρμογές		
PA6	Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων	16-17, 51			
PA7	Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης	46-47			
PA8	Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας	36-41, 47			
PA9	Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	http://www.vodafone.com/start/responsibility/mpmh/our_goals_and_commitments.html			
PA10	Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων	43			
PA11	Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση	18-19, 30-31, 34-35, 39, 46-47	TA1	Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών	23-26, 32-33
			TA2	Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων	33-34
			TA3	Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών	34, http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf
			TA4	Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες	34, http://www.sepe.gr/files/pdf/Executive%20Summary.pdf
			TA5	Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες	http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=4341
Επεξήγηση Οι παραπάνω απαιτήσεις-δείκτες αναφέρονται στα Sustainability Reporting Guidelines του GRI (2006) και το GRI Telecommunications Sector Supplement (2003). Με γκρι χρώμα παρουσιάζονται οι πρόσθετοι δείκτες GRI.					

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό

		2002 Σύμφωνα με	C	C+	B	B+	A	A+
Υποχρεωτικό	Δηλώθηκε αυτοβούλως			Αναφορά πιστοποιημένη από Εξωτερικό Φορέα		Αναφορά πιστοποιημένη από Εξωτερικό Φορέα		
	Ελέγχθηκε από Τρίτους							
Προαιρετικό	Ελέγχθηκε από το GRI							

Για εμάς, στη Vodafone, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί στρατηγική επένδυση, άρρηκτα συνδεδεμένη με την καθημερινή μας λειτουργία. Στόχος του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι να μειώσουμε τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας στο περιβάλλον και την κοινωνία γενικότερα και να ενισχύσουμε αντίστοιχα τη θετική επίδραση της τεχνολογία μας στον κόσμο γύρω μας. Επικεντρώνουμε τη δράση μας στα πιο σημαντικά θέματα, σύμφωνα με τις αρχές του AA1000 APS, όπως αυτά προκύπτουν μέσα από την «Ανάλυση Επικινδυνότητας» και την Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, οι οποίες πραγματοποιούνται κάθε δύο χρόνια. Στόχος μας είναι η διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας και το περιεχόμενο του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας να ακολουθεί τις αρχές του προτύπου AA1000 APS.

Μια από τις συνεχείς προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε είναι η συστηματική διάχυση των αρχών του προτύπου AA1000 και η ενσωμάτωσή τους στο σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας. Παράλληλα, προτεραιότητα αποτελεί η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση των Ενδιαφερομένων Μερών μας, ώστε η διαβούλευσή μας μαζί τους να αποφέρει πρόσθετη αξία για την εταιρεία, κυρίως όσον αφορά στην κατάρτιση της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας που ακολουθούμε.

Συμμετοχικότητα

Εντοπίζουμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη αξιολογώντας ποιες ομάδες της κοινωνίας επηρεάζονται ή επηρεάζουν τη λειτουργία της εταιρείας. Η προσέγγιση μας, όσον αφορά στην αναγνώριση των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών της Vodafone, περιλαμβάνει ποσοτική και ποιοτική έρευνα, συνεντεύξεις με κύριες κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών και Focus Groups με διαμορφωτές της κοινής γνώμης. Η συγκεκριμένη προσέγγιση ενδυναμώνει το διάλογο και δημιουργεί το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και ανταλλαγή απόψεων, ενισχύοντας την πεποίθησή μας ότι κατανοούμε τις ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών, καθώς και τη βεβαιότητα ότι διαχειριζόμαστε

τα θέματα που απασχολούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της εταιρείας. Δεσμευόμαστε 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, αλλά και σε τομείς που είναι σημαντικοί για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Ανάλυσης Επικινδυνότητας και της Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών, οι πιο ουσιαστικοί τομείς για την Vodafone είναι:

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

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

Ανταπόκριση

Η ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, μας βοηθά στο να προσπαθήσουμε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Αξιολογούμε τις πληροφορίες που λαμβάνουμε και σε σχέση με τη λειτουργία της εταιρείας. Ως αποτέλεσμα αυτής της ανατροφοδότησης, σε κάθε πρόγραμμα που εφαρμόζουμε, θέτουμε συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους, που αφορούν σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, τους οποίους και δημοσιοποιούμε. Δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων μας ανεξάρτητα από το βαθμό επίτευξης του εκάστοτε στόχου.

Πρόκληση συνεχίζει να αποτελεί για εμάς η περαιτέρω αξιοποίηση της τεχνολογίας μας στους τομείς της προστασίας του περιβάλλοντος και της υγείας. Είναι ένας τομέας που έχουμε επενδύσει στρατηγικά και η πρόδοός μας περιγράφεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας.

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 Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009-2010» (εφεξής «η Έκθεση») της Εταιρείας για την περίοδο 1η Απριλίου 2009 - 31η Μαρτίου 2010, 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 περιελήφθησαν στο εύρος της εργασίας μας;

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση βάσει του προτύπου ISAE 3000¹ και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008)² για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2) στα παρακάτω στοιχεία της Έκθεσης (περιοχές διασφάλισης):

- την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)³, όπως αυτή περιγράφεται στη σελίδα 84 της Έκθεσης,
- την αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 4-19 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,
- την αξιοπιστία στοιχείων επίδοσης για το 2009-2010, τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνολικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 76-77 της Έκθεσης,
- 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 να 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.

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.

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) 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;

Σε σχέση με τα χρηματοοικονομικά στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένα τμήματα της Έκθεσης (δηλαδή ο πίνακας «Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς», οι υπο-ενότητες «Κοινωνία - Οικονομία», «Κοινωνία - Κατανομή Εισοδήματος» και ο αριθμός «Συνολική Πελατειακή Βάση Vodafone» της υπο-ενότητας «Πελάτες», που παρουσιάζονται στο «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» της Έκθεσης), η εργασία μας περιορίστηκε στην αντιπαράβολή των χρηματοοικονομικών πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν με τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις της Vodafone. Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Vodafone, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2009-2010.

Σε σχέση με τα περιβαλλοντικά στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένα τμήματα της Έκθεσης (δηλαδή οι ενότητες «Περιβάλλον», «Κινητά Τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης - Υγεία - Ανάπτυξη Δικτύου» και «Εφοδιαστική Αλυσίδα» που παρουσιάζονται στον «Πίνακα Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δε-

σμεύσεων», η υπο-ενότητα «Περιβάλλον» που παρουσιάζεται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» της Έκθεσης), η εργασία μας περιορίστηκε στην αντιπαράβολή των περιβαλλοντικών πληροφοριών που χρησιμοποιήθηκαν με την ετήσια Περιβαλλοντική Δήλωση της Vodafone, η οποία δημοσιεύτηκε στο πλαίσιο του Συστήματος Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (Eco-Management Audit Scheme - EMAS) και επιβεβαιώθηκε από διαπιστευμένο περιβαλλοντικό επαληθευτή.

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 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 το 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 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. 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 τη διενέργεια ανοιχτού/διαδραστικού διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη και με την πρόσκληση διαφορετικών ομάδων ενδιαφερομένων μερών να συμμετέχουν σε κοινές συνεδριάσεις.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η Vodafone θα μπορούσε να επικοινωνήσει με περισσότερη σαφήνεια τις διεργασίες που εφαρμόζει για τον προσδιορισμό των ουσιωδών θεμάτων και την ανάλυση επικινδυνότητας της επίδρασής της.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η Vodafone θα μπορούσε να επισημοποιήσει τη διεργασία ανάδρασης (feedback) προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και να επικοινωνήσει με περισσότερη σαφήνεια τον τρόπο που χειρίζεται τις αντιφάσεις μεταξύ των επιθυμιών και των συμπερόντων των ενδιαφερομένων μερών κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αξιοπιστία της ενότητας «Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας», η οποία σημειώνεται με το σύμβολο © στις σελίδες 4-19 της Έκθεσης, τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέ-

ρονται στον «Πίνακα Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 70-75 της Έκθεσης, και η αξιοπιστία των στοιχείων επίδοσης για το 2009-2010 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο © και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 76-77 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένα με ακρίβεια.

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αυτόβουλη δήλωση της Vodafone σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής A+ του GRI στη σελίδα 83 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια.

Χωρίς να επηρεάζονται τα συμπεράσματά μας για όλες τις περιοχές διασφάλισης, όπως παρουσιάστηκαν ανωτέρω, παρέχουμε στη διοίκηση της Vodafone μια έκθεση για εσωτερική χρήση στην οποία παρουσιάζονται σε εκτενέστερη λεπτομέρεια τα 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 ουσιωδών 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, 18 Οκτωβρίου 2010



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