

# Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης

Απρίλιος 2015/Μάρτιος 2016

**Vodafone**





# Περιεχόμενα

## Σχετικά με τον Απολογισμό

5

## Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου

6

## Σχετικά με την Vodafone

8

## Η Συμβολή της Vodafone στην Ελλάδα

10

## Όραμα και Στρατηγική

14

## Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση

18

## Υπεύθυνη Λειτουργία

28

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Εργαζόμενοι                           | 28 |
| Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη            | 36 |
| Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών    | 42 |
| Ανάπτυξη Δικτύου                      | 44 |
| Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας      | 48 |
| Ασφαλής Χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών | 50 |

## Ενδυνάμωση της Γυναίκας

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Πολιτικές και Πρωτοβουλίες της Vodafone Ελλάδας | 52 |
| Στήριξη της Πρωτοβουλίας HeForShe του ΟΗΕ       | 53 |

## Στήριξη της Απασχόλησης και Ενίσχυση των Δεξιοτήτων των Νέων

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Αγορά Εργασίας - Discover Vodafone                    | 54 |
| Νεανική Επιχειρηματικότητα - CU Restart Up @ Ρομάντσο | 55 |
| Κοινωνία - Vodafone World of Difference               | 55 |

## Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Ενεργειακή Αποδοτικότητα                                       | 59 |
| Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση                         | 64 |
| Χρήση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών       | 67 |
| Ενίσχυση των Επιχειρήσεων με Παράλληλα Οφέλη για το Περιβάλλον | 68 |

52

54

58

## Στήριξη της Κοινωνίας

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας  | 70 |
| Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών | 74 |

## Παραρτήματα

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων | 78  |
| Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων             | 84  |
| Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων               | 86  |
| Συντομογραφίες                                   | 88  |
| Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI             | 90  |
| Εφαρμογή του AA1000                              | 102 |
| Εκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου                  | 103 |

70

77





# Σχετικά με τον Απολογισμό

## Εισαγωγικό σημείωμα

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον 14ο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, όπου περιγράφονται οι υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, καθώς και τα αποτελέσματα των προγραμμάτων που υλοποιούνται στο πλαίσιο της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, για το οικονομικό έτος που ξεκινά την 1η Απριλίου 2015 και κλείνει στις 31 Μαρτίου 2016 (2015-2016).

Ως VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ορίζουμε κάθε ενεργή δραστηριότητα της Vodafone από 1.4.2015 μέχρι και 31.3.2016 για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον παρόντα Απολογισμό αφορούν στην δραστηριότητα της VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ., συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας των κεντρικών και περιφερειακών κτηρίων γραφείων της εταιρείας, του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου (Σταθμοί Βάσης και Κέντρα Μεταγωγής/DataCenters), των καταστημάτων της και δεν περιλαμβάνει συγγενείς εταιρείες, ούτε την hellas online.

## Σημείωση

- Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδας, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Group Plc., που κατέχει έμμεσα το 99,871% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone.
- Ο παρών Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος συνιστά τον πιο πρόσφατο, καθώς και οι προηγούμενοι Απολογισμοί, είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα [vodafone.gr/sustainability](http://vodafone.gr/sustainability). Ο αντίστοιχος Απολογισμός του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα [vodafone.com/sustainability](http://vodafone.com/sustainability).
- Οι στόχοι 2015-2016, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό του οικονομικού έτους 2014-2015.
- Με τον όρο Vodafone Ελλάδος νοείται η εταιρεία VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, Τζαβέλλα 1-3, ΑΦΜ 094349850, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000828201000. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία του παρόντος Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης αφορούν στην Vodafone Ελλάδος ατομικώς και όχι τις θυγατρικές της ή άλλες συνδεδεμένες εταιρείες. Επίσης σημειώνεται ότι τα στοιχεία του παρόντος δεν αφορούν στην εταιρεία HELLAS ONLINE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ που συγχωνεύθηκε δι' απορροφήσεως από την Vodafone Ελλάδος την 31 Μαρτίου 2016.
- Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone είναι στο Χαλάνδρι (Τζαβέλλα 1-3, 15231).

## Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Στείλτε μας τις απόψεις σας:

### Vodafone

#### Ρούλη Χριστοπούλου

Υπεύθυνη Τμήματος Βιώσιμης Ανάπτυξης & Κοινωνικής Συνεισφοράς

#### Σπυριδούλα Σταματοπούλου

Υπεύθυνη Προγραμμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι

152 31 Αθήνα

email: [sustainability.gr@vodafone.com](mailto:sustainability.gr@vodafone.com)

Τηλ.: 210 6702740

Γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1256, χωρίς χρέωση, για συνδρομητές Vodafone

## Έλεγχος στοιχείων Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης Vodafone

Η διασφάλιση επιλεγμένων στοιχείων επίδοσης της Vodafone σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, η εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000, καθώς και η επισκόπηση της εφαρμογής της 4ης έκδοσης των διεθνών κατευθυντήριων οδηγιών Global Reporting Initiative (GRI G4), ανετέθησαν στην KPMG Σύμβουλοι ΑΕ, Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία και μέλος του δικτύου ανεξάρτητων εταιρειών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Cooperative («KPMG International»), ενός Ελβετικού νομικού προσώπου. Στο τέλος του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης παρέχονται πληροφορίες για τις εργασίες που εκτέλεσε η KPMG, καθώς και η σχετική Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.



# Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου



Η **ψηφιοποίηση** και ο **τεχνολογικός μετασχηματισμός** της οικονομίας οδηγούν σε μια νέα, πολλά υποσχόμενη εποχή. Μέσω της ευρυζωνικότητας, των δικτύων νέας γενιάς, των κινητών συσκευών, του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT) και του cloud computing, η κοινωνία αποκτά **απεριόριστες** δυνατότητες και η **οικονομία σημαντικά οφέλη**.

Οι **νέες τεχνολογίες** πλέον δεν υπόσχονται μόνο, αλλά πραγματικά εξοικονομούν πολύτιμους πόρους και προσφέρουν μια **καλύτερη ζωή για όλους**. ”



## Οδηγούμε την Ελλάδα στην Κοινωνία των Gigabit

Στην επί σειρά ετών δύσκολη οικονομική συγκυρία που βρίσκεται η χώρα, η Vodafone συνεχίζει να επενδύει σε τεχνολογίες αιχμής, με στόχο να φέρει τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά της Ελλάδας στην εποχή των υψηλών ταχυτήτων. Με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2020, ξεκινάμε την υλοποίηση επενδυτικού σχεδίου 500 εκατ. ευρώ, φιλοδοξώντας να ευθυγραμμίσουμε τη χώρα με τις ευρωπαϊκές εξελίξεις στην παροχή συνολικών υπηρεσιών επικοινωνίας. Με έμφαση στα δίκτυα νέας γενιάς, στη σύνδεση των επιχειρήσεων με οπτικές ίνες, στην ανανέωση των καταστημάτων μας, στην ανάπτυξη υπηρεσιών τηλεόρασης και στην αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, στηρίζουμε έμπρακτα τις ψηφιακές υποδομές της Ελλάδας.

## Αναπτύσσουμε Δίκτυα για ένα Καλύτερο Μέλλον

Το 2015-2016 αναπροσαρμόσαμε τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, ώστε να ενισχύσουμε στο μέγιστο δυνατό την οικονομική και κοινωνική συμβολή που μπορεί να επιτύχει η εταιρεία μας, μέσω της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και των εμπορικών της στόχων. Βασικοί πυλώνες της αναθεωρημένης στρατηγικής αποτελούν οι τομείς της ενδυνάμωσης της γυναίκας, της ενίσχυσης της απασχόλησης των νέων και της ανάπτυξης των δεξιοτήτων τους, αλλά και της περιβαλλοντικής αποδοτικότητας. Οι πυλώνες αυτοί, αναγνωρίστηκαν πρόσφατα μεταξύ των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, γεγονός που αποδεικνύει ότι έχουμε ήδη κάνει το πρώτο βήμα προς την σωστή κατεύθυνση.

Οι 17 Στόχοι του ΟΗΕ, με χρονικό ορίζοντα το 2030, αποτελούν ένα αξιοσημείο παγκόσμιο γεγονός, αλλά και ταυτόχρονα μία μεγάλη πρόκληση για όλους. Για εμάς στη Vodafone, η πρόκληση αυτή πιστεύουμε ότι αποτελεί ταυτόχρονα και ευκαιρία. Μία ευκαιρία να αναδείξουμε το ρόλο που μπορούμε να διαδραματίσουμε ως εταιρεία τηλεπικοινωνιών στη δημιουργία ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους.

## Καλλιεργούμε Σχέσεις Εμπιστοσύνης

Στον 14ο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το οικονομικό έτος Απριλίου 2015 - Μαρτίου 2016, που κρατάτε στα χέρια σας, αποτυπώνεται αναλυτικά η νέα μας στρατηγική. Αναλύονται τα προγράμματα που εφαρμόζουμε, οι στόχοι που έχουμε θέσει, τα αποτελέσματα που επιτύχαμε, καθώς και οι δεσμεύσεις μας για τα επόμενα έτη. Παράλληλα, παρουσιάζεται η σταθερή επένδυση της εταιρείας στη διατήρηση της σχέσης εμπιστοσύνης με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, εστιάζοντας σε θέματα που αφορούν στη λειτουργία μας, όπως η ανάπτυξη δικτύου, το απόρρητο ασφάλειας και επικοινωνιών, καθώς και σε θέματα που αφορούν στους εργαζόμενους, όπως οι ίσες ευκαιρίες και τα ανθρώπινα δικαιώματα. Και όλα τα παραπάνω, σύμφωνα πάντα με τις αρχές και τις αξίες που πρεσβεύει ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Vodafone για το σύνολο της λειτουργίας μας. Επίσης, σταθεροί στην στρατηγική μας επιλογή για αντικειμενικότητα και διαφάνεια στην αποτύπωση του περιεχομένου του Απολογισμού βάσει GRI G4, προχωρήσαμε και φέτος σε διασφάλιση αυτού από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα, σύμφωνα με τα πρότυπα ISAE 3000 και AA1000AS.

Στη Vodafone βλέπουμε το μέλλον πάντα με αισιοδοξία, παραμένοντας προσηλωμένοι στους στόχους μας και πιστοί στις θεμελιώδεις αξίες που διέπουν τη λειτουργία μας. Ενισχύουμε τη δέσμευσή μας για βιώσιμη ανάπτυξη και αναζητούμε συνεχώς νέες καινοτόμες λύσεις, που θα συνεισφέρουν στην ανάπτυξη μίας βιώσιμης Ελλάδας.

Καλή ανάγνωση.

### Χάρης Μπρουμίδης

Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος



# Σχετικά με την Vodafone

## Δημιουργούμε Αξία στην Ελλάδα

Η Vodafone Ελλάδας είναι μέλος του Ομίλου Vodafone, ενός από τους μεγαλύτερους ομίλους τηλεπικοινωνιών σε όλο τον κόσμο, με ισχυρή παρουσία στην αγορά της κινητής, σταθερής και του internet της χώρας. Ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος με όραμα και τεχνογνωσία, η Vodafone επενδύει σε ψηφιακές υποδομές, στηρίζει με αξιοπιστία τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων και συμβάλλει ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στη χώρα. Από την αρχή της δραστηριοποίησης της στην Ελλάδα, η Vodafone οδηγεί την αγορά μπροστά και συνεχίζει να συνεισφέρει σε καινοτομία, ενώ από το 2008 έχει υλοποιήσει επενδύσεις που ξεπερνούν το 1,5 δισ. ευρώ.

## Επενδύουμε για ένα Δυνατό Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο

Η Vodafone Ελλάδας διαθέτει εκτεταμένο ιδιωτικό δίκτυο Οπτικών Ινών στην Ελλάδα, και ενδυναμώνει τις υπηρεσίες σταθερής και Internet, ώστε να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών της, είτε πρόκειται για ιδιώτες, είτε για επιχειρήσεις. Παράλληλα, η εταιρεία επεκτείνει διαρκώς το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο στην κινητή, με εκτενή κάλυψη 3G και 4G και υπηρεσίες 4G+ που προσφέρουν υψηλές ταχύτητες, ποιότητα και αξιοπιστία στους συνδρομητές της. Επιπλέον, η Vodafone παρέχει στους συνδρομητές της την τεχνολογία HD Voice, για να απολαμβάνουν την καλύτερη εμπειρία φωνής που είχαν ποτέ, με εντυπωσιακά καθαρό και κρυστάλλινο ήχο.

## Παρέχουμε Ολοκληρωμένες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

Η Vodafone παρέχει συνολικές υπηρεσίες επικοινωνίας που στηρίζουν αξιόπιστα τις καθημερινές ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων με καινοτόμα προϊόντα, ολοκληρωμένες υπηρεσίες και εξαιρετική εξυπηρέτηση. Το Vodafone Home αποτελεί μια μοναδική εμπειρία σταθερής και Internet για κάθε σπίτι, που συνοδεύεται από δύο πρωτοποριακές υπηρεσίες για τα ελληνικά δεδομένα, τη Δωρεάν Προσωπική Εξυπηρέτηση και τη Δωρεάν «Ρεζέρβα Επικοινωνίας». Επιπρόσθετα διαθέτει την πρωτοποριακή υπηρεσία τηλεόρασης Vodafone TV που αποτελεί μια μοναδική επιλογή ψυχαγωγίας για όλη την οικογένεια.

Η Vodafone στέκεται επίσης δίπλα στις επιχειρήσεις και τον επαγγελματία ως αξιόπιστος συνεργάτης, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις που συνδυάζουν την πληροφορική με τις τηλεπικοινωνίες, ενισχύοντας την αποδοτικότητα, την ανταγωνιστικότητα και την ευελιξία τους. Επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους και επαγγελματίες μπορούν να επιλέξουν τον κατάλληλο για αυτούς συνδυασμό λύσεων και υπηρεσιών που τους υποστηρίζουν να γίνουν «Ready Business», δηλαδή ικανές να εξελίσσονται διαρκώς και να ανταποκρίνονται με επιτυχία στις αυξανόμενες προκλήσεις της αγοράς. Παράλληλα, η Vodafone είναι πάντα δίπλα τους με τον Προσωπικό τους Σύμβουλο, να τους συμβουλέψει με κάθε τρόπο για τις υποδομές και τις πληροφορίες που χρειάζονται.

## Προσφέρουμε την Καλύτερη Εμπειρία Εξυπηρέτησης

Η Vodafone αναγνωρίζεται ως έμπειρος και καινοτόμος συνεργάτης που στηρίζει κάθε σύγχρονη ανάγκη για επικοινωνία με ποιοτικές και πρωτοποριακές λύσεις και μια εξαιρετική εμπειρία εξυπηρέτησης. Με αξιόπιστα και καινοτόμα προϊόντα τεχνολογίας και προγράμματα, η Vodafone παρέχει στους πελάτες της την πιο ολοκληρωμένη πρόταση επικοινωνίας, με μοναδικά οφέλη και υπηρεσίες που απελευθερώνουν την επικοινωνία - κλήσεις υψηλής ποιότητας, ξέγνοιαστη πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων και σε ψυχαγωγία και την καλύτερη εμπειρία λιανικής μέσα από ένα μοναδικό και αναπτυσσόμενο δίκτυο καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα. Τα καταστήματα Vodafone αποτελούν έναν μοναδικό προορισμό για όλους όσους θέλουν να γνωρίσουν από κοντά τα τελευταία τεχνολογία 4G Smartphones, Tablets και Αξεσουάρ, ενώ εκεί η Ομάδα Internet Vodafone παρέχει μία απίστευτη εμπειρία εξυπηρέτησης, βοηθώντας τους πελάτες να εξοικειωθούν με την χρήση του mobile internet, αλλά και να επιλύσουν οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί με τη συσκευή τους.



## Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδας σε αριθμούς

| Όμιλος Vodafone                  | 2015-2016<br>(εκατ. €) | 2014-2015<br>(εκατ. €) |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Έσοδα                            | 40.973                 | 42.227                 |
| Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος | 3.117                  | 3.507                  |
| Καθαρή ταμειακή ροή              | 1.013                  | 1.088                  |
| Πελάτες κινητής (εκατ.)          | 462                    | 445,8                  |

| Vodafone Ελλάδας                               | 2015-2016<br>(εκατ. €) | 2014-2015<br>(εκατ. €) |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Κύκλος εργασιών                                | 843,34                 | 679,70                 |
| Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) | 186,26                 | 44,46                  |
| Κέρδη προ φόρων                                | -15,91                 | -123,26                |
| Καθαρές πωλήσεις                               | 257,84                 | 333,44                 |
| Κόστος πωλήσεων                                | 585,50                 | 348,26                 |
| Σύνολο επενδύσεων παγίων                       | 3,362.06               | 3,099.83               |



**[04.15]** Η Vodafone διακρίνεται με το Αργυρό Βραβείο για την εφαρμογή Vodafone Speaking App στην Κατηγορία "Best Social and economic development app" στο πλαίσιο των Apps Awards 2015.

**[05.15]** Παύση της διαπραγμάτευσης των μετοχών της hellas online στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

**[06.15]** Η Vodafone και η hellas online στηρίζουν τους συνδρομητές τους στην πρώτη εβδομάδα επιβολής της τραπεζικής αργίας (30.6.15-7.7.15) προσφέροντάς τους δωρεάν επιπλέον χρόνο ομιλίας, sms και MB στην κινητή και δωρεάν επιπλέον χρόνο ομιλίας στην σταθερή.

Η Vodafone αποσπά την κορυφαία διάκριση Gold Award για την εφαρμογή Vodafone Speaking App, και επιπλέον η Vodafone και η Novo Nordisk τιμούνται με Silver Award για την εφαρμογή D-Partner, στο πλαίσιο των «Mobile Excellence Awards 2015».

**[07.15]** Η Vodafone στην πρώτη εβδομάδα επιβολής της τραπεζικής αργίας καταβάλλει μέρος της μηνιαίας μισθοδοσίας, του ετήσιου bonus και του επιδόματος αδείας προς όλους τους άμεσα εργαζόμενους της σε μετρητά. Αντίστοιχα στους outsourcers εργαζόμενους δόθηκαν κουπόνια για αγορές σε supermarket.

**[09.15]** Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδας παρουσιάζουν την πρωτοβουλία #BeStrong με επίκεντρο τη δημιουργία σειράς emojis κατά του cyberbullying, που μπορούν να λειτουργήσουν ως "emojis στήριξης".

Η Vodafone φέρνει αποκλειστικά και για πρώτη φορά στην Ελλάδα, τη νέα υπηρεσία Vodafone Check & Go.

Η Vodafone τιμήθηκε με πέντε βραβεία στο πλαίσιο των «Hellenic Responsible Business Awards».

**[10.15]** Όλοι οι συνδρομητές της Vodafone που συνδυάζουν πρόγραμμα συμβολαίου κινητής με σταθερό και Internet Vodafone Home, αποκτούν αποκλειστικά δύο πρωτοποριακές υπηρεσίες για τα ελληνικά δεδομένα, τη Δωρεάν Προσωπική Εξυπηρέτηση και τη Δωρεάν Ρεζέρβα Επικοινωνίας.

**[10.15]** Η Vodafone διακρίνεται στα Health & Safety Awards 2015 αποσπώντας την κορυφαία διάκριση «WINNER» στην Κατηγορία «Telecommunications» για το πρόγραμμα «Vodafone Wellbeing Challenge».

**[11.15]** Η Vodafone βραβεύεται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει, λαμβάνοντας τις δύο κορυφαίες διακρίσεις Platinum (για τα προγράμματα που αξιοποιούν την τεχνολογία της, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την ανάπτυξη μιας βιώσιμης κοινωνίας) και Gold (για την εφαρμογή πολιτικών και προγραμμάτων που διέπουν το σύνολο της επιχειρηματικής της λειτουργίας και διασφαλίζουν την υπεύθυνη λειτουργία της).

Η Vodafone στηρίζει έμπρακτα όλους τους συνδρομητές της που βρέθηκαν στη Γαλλία στη διάρκεια των τρομοκρατικών επιθέσεων και πιστώνει όλες τις υπηρεσίες περιαγωγής, σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής, καρτοπρογράμματος και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, που βρέθηκαν στη Γαλλία και όλες τις κλήσεις από Ελλάδα προς Γαλλία, σε όλους τους συνδρομητές σταθερής και κινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες από 13 έως 15 Νοεμβρίου 2015.

Η Vodafone στηρίζει έμπρακτα όλους τους συνδρομητές της στην πληγείσα από το σεισμό περιοχή της Λευκάδας κατά το διάστημα 19 έως 25 Νοεμβρίου με την παροχή δωρεάν χρόνου ομιλίας και data.

Η Vodafone πρωτοπορεί και παρουσιάζει για πρώτη φορά στην Ελλάδα, σταθερό Internet με ταχύτητες υπερδιπλάσιες του VDSL μέσω της πρωτοποριακής τεχνολογίας Fixed Mobile Bonding.

**[12.15]** Η Vodafone αποσπά τρία βραβεία, στο πλαίσιο της διοργάνωσης των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η Vodafone παρουσιάζει τον «Κώδικα Κινητής Κυκλοφορίας», μία έξυπνη ιστορία κινουμένων σχεδίων που ανέπτυξε στο πλαίσιο του προγράμματος «bsafeonline», με στόχο να ενημερώσει τους χρήστες έξυπνων συσκευών για την ασφάλεια στο διαδίκτυο.

**[01.16]** Η Vodafone ενώνει τις ταχύτητες του συνεχώς επεκτεινόμενου δικτύου κινητής 4G και του αξιόπιστου σταθερού ευρυζωνικού της δικτύου και παρουσιάζει την πρωτοποριακή τεχνολογία Vodafone Home Speed+ που αυξάνει την ταχύτητα του internet στο σπίτι, και μπορεί να ξεπεράσει τα 100 Mbps.

Η Vodafone βραβεύεται για το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone στο πλαίσιο των «Bravo Sustainability Awards».

Η Vodafone αποσπά δύο βραβεία στα «Waste & Recycling Awards», Gold Award για τα προγράμματα που εφαρμόζει με στόχο τη μετάβαση στην κυκλική οικονομία και Silver Award για το ολοκληρωμένο πανελλαδικό Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Κινητών Τηλεφώνων και Αξεσουάρ που εφαρμόζει από το 2003.

Η Vodafone ενσωματώνει και εξελίσσει τις Cloud λύσεις της hellas online και παρουσιάζει το Vodafone Business Cloud.

**[02.16]** Η Vodafone ενισχύει το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone με νέες εξετάσεις.

**[03.16]** Η Vodafone υλοποιεί (15/12/2015 - 10/1/2016) δράση υποστήριξης του έργου των Παιδικών Χωριών SOS και διαθέτει το ποσό των €84.000 από αγορές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των καταστημάτων της για την ενίσχυση των Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Η Vodafone παρουσιάζει το Vodafone Home triple play, μια πλούσια εμπειρία επικοινωνίας και ψυχαγωγίας για το σπίτι.

Η Vodafone υλοποιεί -με τη συμμετοχή εργαζομένων- το πρώτο Hackathon με θέμα «We Hack for She» με στόχο να αναδειχθούν νέες ιδέες που προωθούν τη δέσμευση της εταιρείας για ίσες ευκαιρίες ανάπτυξης των εργαζομένων ανεξαρτήτως φύλου.

Η Vodafone ανακοινώνει για πρώτη φορά στην Ελλάδα πως καταργεί για πάντα τις χρεώσεις περιαγωγής σε όλα τα προγράμματα Vodafone Red.

# Η Συμβολή της Vodafone στην Ελλάδα

Η Vodafone συμβάλλει στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας συνεχίζοντας να επενδύει σε ψηφιακές υποδομές που στηρίζουν την επιχειρηματικότητα και την απασχόληση, με σημαντική προστιθέμενη αξία για την οικονομία. Από το 2008 και παρά την οικονομική ύφεση, **έχει πραγματοποιήσει επενδύσεις που αγγίζουν το ενάμιση δισεκατομμύριο ευρώ**, με στόχο να παρέχει αξιόπιστα προϊόντα και ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των συνδρομητών της, μέσα από ένα ποιοτικό, γρήγορο και αξιόπιστο δίκτυο.

Προσβλέποντας σ' ένα σταθερό περιβάλλον και σε μια αγορά που υποστηρίζει τον υγιή ανταγωνισμό, επιδίωξη της εταιρείας είναι να **συνεχίσει να επενδύει** σε σύγχρονες υπηρεσίες και προϊόντα, υποδομές και τεχνολογίες που συμβάλλουν στην **ανάπτυξη** και την ανταγωνιστικότητα της χώρας, δημιουργώντας όχι μόνο αξία για την **οικονομία**, αλλά και για την **κοινωνία** και το **περιβάλλον**.





## Επιχειρήσεις

**€285,61**  
ΕΚΑΤ.

**€843.918**

Επενδύσεις σε προγράμματα  
ενεργειακής αποδοτικότητας

**€121,95** ΕΚΑΤ.

Αγορές από τοπικούς προμηθευτές  
(εμπορεύσιμων & παγίων)

**€127** ΕΚΑΤ.

Απόκτηση υλικών &  
άυλων στοιχείων ενεργητικού

**€35,82** ΕΚΑΤ.

Ενοίκια σε φυσικά/νομικά πρόσωπα



## Δημόσια Διοίκηση

**€153,12**  
ΕΚΑΤ.

**€1,63** ΕΚΑΤ.

Ενοίκια σε φορείς Δημόσιας Διοίκησης

**€64,64** ΕΚΑΤ.

Τέλη κινητής

**€86,85** ΕΚΑΤ.

ΦΠΑ



## Άνθρωποι

**€58,65**  
ΕΚΑΤ.

**€1,1** ΕΚΑΤ.

Εργοδοτικές εισφορές για το  
συνταξιοδοτικό πρόγραμμα

**€43,29** ΕΚΑΤ.

Απολαβές & μισθοί  
(άμεση απασχόληση)

**€11,15** ΕΚΑΤ.

Έμμεσοι φόροι

**€2,86** ΕΚΑΤ.

Πρόσθετες παροχές

**€250.000**

Εκπαίδευση/Κατάρτιση



## Άνθρωποι

**€100,58**  
ΕΚΑΤ.

**€15,00** ΕΚΑΤ.

Δαπάνες outsourcing

**€85,58** ΕΚΑΤ.

Μισθοί που καταβάλλονται  
από τους τοπικούς προμηθευτές  
στους εργαζομένους τους



## Δημόσια Διοίκηση

**€24,58**  
ΕΚΑΤ.

**€15,84** ΕΚΑΤ.

Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης  
(Vodafone & εργαζόμενοι)

**€8,74** ΕΚΑΤ.

Φόρος εισοδήματος που παρακρατείται  
από τους εργαζομένους και καταβάλλεται  
από την Vodafone



Άμεση Συμβολή  
στην Οικονομία

**€497,38**  
ΕΚΑΤ.



Έμμεση Συμβολή  
στην Οικονομία

**€125,16**  
ΕΚΑΤ.

1

## Συμβάλλουμε στην Εθνική Οικονομία

Το οικονομικό έτος 2015-2016 συμβάλαμε με 622,54 εκατ. ευρώ στην εθνική οικονομία, μέσα από τις δραστηριότητες και τις επενδύσεις μας σε ανθρώπους, επιχειρήσεις και φορείς της δημόσιας διοίκησης, με τους οποίους η εταιρεία έχει άμεση ή έμμεση σχέση.

### Άμεση συμβολή

Η αξία που παράγουμε μέσω των ανθρώπων που απασχολούμε, των φόρων και τελών κινητής επικοινωνίας που καταβάλουμε, αλλά και μέσω των προμηθευτών με τους οποίους συνεργαζόμαστε.

### Έμμεση συμβολή

Η αξία που παράγουμε μέσα από τις εισφορές που καταβάλλει η εφοδιαστική αλυσίδα της Vodafone (προμηθευτές, διανομείς, κ.λπ.). Επιπλέον, η αξία που δημιουργεί η εταιρεία μας προωθώντας την οικονομική ανάπτυξη, παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις επικοινωνίες, καθώς και αυξάνοντας την πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες (οικονομικές υπηρεσίες, εκπαίδευση, υπηρεσίες υγείας, κ.ά.).

# €622,54

εκατομύρια ευρώ συμβάλαμε στην εθνική οικονομία για το 2015-2016

2

## Συμβάλλουμε στην Κοινωνία

### Απασχόληση

Η συμβολή της Vodafone στην απασχόληση είναι σημαντική, καθώς η εταιρεία απασχολεί χιλιάδες εργαζόμενους, άμεσα ή έμμεσα.

Η άμεση απασχόληση, που αφορά στους εργαζόμενους της εταιρείας, ανέρχεται στους 1.437 το 2015-2016, ενώ το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν οι εταιρείες διαχείρισης έργων και υπηρεσιών στις οποίες η Vodafone αναθέτει έργα ορισμένου χρόνου κατά το ίδιο έτος ανήλθε στους 1.113.

Επίσης, συνυπολογίζοντας τους προμηθευτές που μας παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες - συμπεριλαμβανομένων εκείνων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες διανομής, πωλήσεων και υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, καθώς των θέσεων εργασίας που δημιουργούνται από πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα στο σύνολο της οικονομίας - η έμμεση απασχόληση που υποστηρίζεται από τις δραστηριότητές μας ανέρχεται σε περίπου 12.000 ανθρώπους.\*

### Στήριξη της κοινωνίας

Παράγουμε κοινωνικά οφέλη μέσα από προγράμματα που αξιοποιούν την τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και στοχεύουν στο να αντιμετωπίσουν σημαντικές κοινωνικές προκλήσεις, αλλά και να στηρίξουν τις τοπικές κοινωνίες και τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Παράλληλα, συνεχίζουμε με συνέπεια να υλοποιούμε πολυετή προγράμματα που καλύπτουν άμεσα τις σημερινές κοινωνικές ανάγκες, σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και ιδρύματα, όπως είναι τα Παιδικά Χωριά SOS. Το 2015-2016, η Vodafone Ελλάδας και το Ίδρυμα Vodafone επένδυσαν το ποσό των €523.147 για την υλοποίηση ανάλογων ενεργειών, ενώ μέσα από την υπηρεσία «Προσφέρω», δώσαμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να συνεισφέρουν περισσότερα από €167.087 για κοινωνικές σκοπούς.

# 1.437

άμεσα εργαζόμενοι για το 2015-2016

# 12.000

θέσεις έμμεσης απασχόλησης που υποστηρίζονται από τη λειτουργία μας

# €523.147

δόθηκαν το 2015-2016 σε προγράμματα για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών



\* Αφορά σε υπολογισμό βασιζόμενοι στην Έρευνα που διεξήγαγε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών εκ μέρους της Ένωσης Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας, με τίτλο «Οι Ψηφιακές Επικοινωνίες Βασικός Πυλώνας Ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας», Ιούνιος 2016.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs)



3

## Συμβάλλουμε στο Περιβάλλον

Με σεβασμό για το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούμαστε, φροντίζουμε για τον έλεγχο και την ελαχιστοποίηση της επίδρασης που έχει η λειτουργία μας, τόσο αναφορικά με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, όσο και σχετικά με τα καταστήματα και τα γραφεία, καθώς επίσης και σε σχέση με τον κύκλο ζωής του εξοπλισμού που αγοράζουμε ή/και πωλούμε. Ταυτόχρονα, αναπτύσσουμε προϊόντα και υπηρεσίες που βοηθούν έμμεσα άλλους τομείς της οικονομίας να μειώσουν τις δικές τους εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, μέσω εφαρμογών Internet of Things (IoT), συμβάλλοντας έτσι στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

### Άμεση Συμβολή - μειώνουμε την επίδραση της λειτουργίας μας στο περιβάλλον

Το 2015-2016, η Vodafone συνέχισε να υλοποιεί προγράμματα και να εφαρμόζει πολιτικές, έτσι ώστε να βελτιώσει την περιβαλλοντική της αποδοτικότητα, εστιάζοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας, στο τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο και στα κτήρια γραφείων της, όσο και στον τομέα της κυκλικής οικονομίας, εφαρμόζοντας την αρχή «μείωση - επαναχρησιμοποίηση - ανακύκλωση».

■ βλ. ενότητα «Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα»

#### Άμεση συμβολή

Αποτροπή

**36.509**  
τόνων ισοδύναμου  
διοξειδίου του άνθρακα  
(CO<sub>2</sub>e\*)

Εξοικονόμηση  
σε ποσοστό

**48%**  
της ενέργειας που  
καταναλώνεται  
στο δίκτυο

Τηλεπικοινωνιακό  
Δίκτυο  
(Σταθμοί Βάσης)  
**30.220 τόνοι CO<sub>2</sub>e**

Τηλεπικοινωνιακό  
Δίκτυο  
(Σταθμοί Βάσης)  
**35.023 MWh**

Τηλεπικοινωνιακό  
Δίκτυο  
(MTXs και Data  
Centers)  
**4.889 τόνοι CO<sub>2</sub>e**

Τηλεπικοινωνιακό  
Δίκτυο  
(MTXs και Data  
Centers)  
**6.808 MWh**

Γραφεία  
**1.398 τόνοι CO<sub>2</sub>e**

\* Περιλαμβάνει τα αέρια θερμοκηπίου CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O

### Έμμεση Συμβολή - οι τεχνολογίες μας συμβάλλουν στη μείωση των εκπομπών

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αντιπροσωπεύουν σήμερα ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία στην προσπάθεια αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, καθώς μπορούν να συμβάλλουν στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας άλλων τομέων της οικονομίας και επομένως στη μείωση του διοξειδίου του άνθρακα και άλλων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

Το Internet of Things και ειδικότερα οι εφαρμογές Machine-to-Machine (M2M) διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο σκοπό αυτό και αναμφίβολα θα διαδραματίσουν ακόμη σημαντικότερο ρόλο τα επόμενα χρόνια. Η Vodafone, τον Αύγουστο του 2015 και για τέταρτη συνεχή χρονιά, αναδείχθηκε παγκόσμιος ηγέτης του κλάδου υπηρεσιών επικοινωνίας μεταξύ συσκευών (Machine to Machine - M2M) σύμφωνα με ανεξάρτητη έκθεση της Analysys Mason που εξετάζει τις επιδόσεις των μεγαλύτερων παρόχων υπηρεσιών επικοινωνίας M2M. Στην Ελλάδα, αξιοποιούμε την τεχνολογία μας και παρέχουμε M2M υπηρεσίες από το 2009, επενδύοντας στη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον.

**Αποτροπή παραγωγής 4.900 λίτρων αποβλήτων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης (μέσω της εφαρμογής της υβριδικής λειτουργίας)**

**100%**

επαναχρησιμοποίηση/ανακύκλωση χρησιμοποιημένων συσσωρευτών μολύβδου στο δίκτυο

**100%**

επαναχρησιμοποίηση/ανακύκλωση χρησιμοποιημένου ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού στο δίκτυο και στα κτήρια γραφείων

**100%**

ανακύκλωση απόβλητων λιπαντικών ελαίων από το δίκτυο και τα κτήρια γραφείων

# Όραμα και Στρατηγική

Το 2015-2016 ο Όμιλος Vodafone επαναπροσδιόρισε τη στρατηγική του στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αντίστοιχα και στη Vodafone Ελλάδα προχωρήσαμε σε επαναπροσδιορισμό της στρατηγικής μας λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:

- τη νέα στρατηγική του Ομίλου Vodafone,
- τα ανανεωμένα Ουσιώδη Θέματα, όπως αυτά προέκυψαν μέσα από την ετήσια ανάλυση της επίδρασης που έχει η λειτουργία της εταιρείας (βλ. σελ. 15-17), ώστε να αναγνωρίσουμε τα θέματα που επηρεάζουν και καθορίζουν το παρόν και το μέλλον της εταιρείας μας, καθώς και από τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (βλ. σελ. 25-26), με στόχο να διερευνήσουμε τη γνώμη τους ως προς τη σημαντικότητα των θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας μας,
- το οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον στην Ελλάδα.

Και οι 3 στρατηγικοί αυτοί πυλώνες έχουν τη δυνατότητα να επιφέρουν σημαντικά κοινωνικο-οικονομικά οφέλη για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας, καθώς και για το περιβάλλον και την ευρύτερη κοινωνία. Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι η επιτυχία αυτών είναι συνδεδεμένη και με την επίτευξη των βασικών μακροπρόθεσμων επιχειρηματικών μας στόχων, ενώ βρίσκονται και σε εναρμόνιση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ που επακολούθησαν.

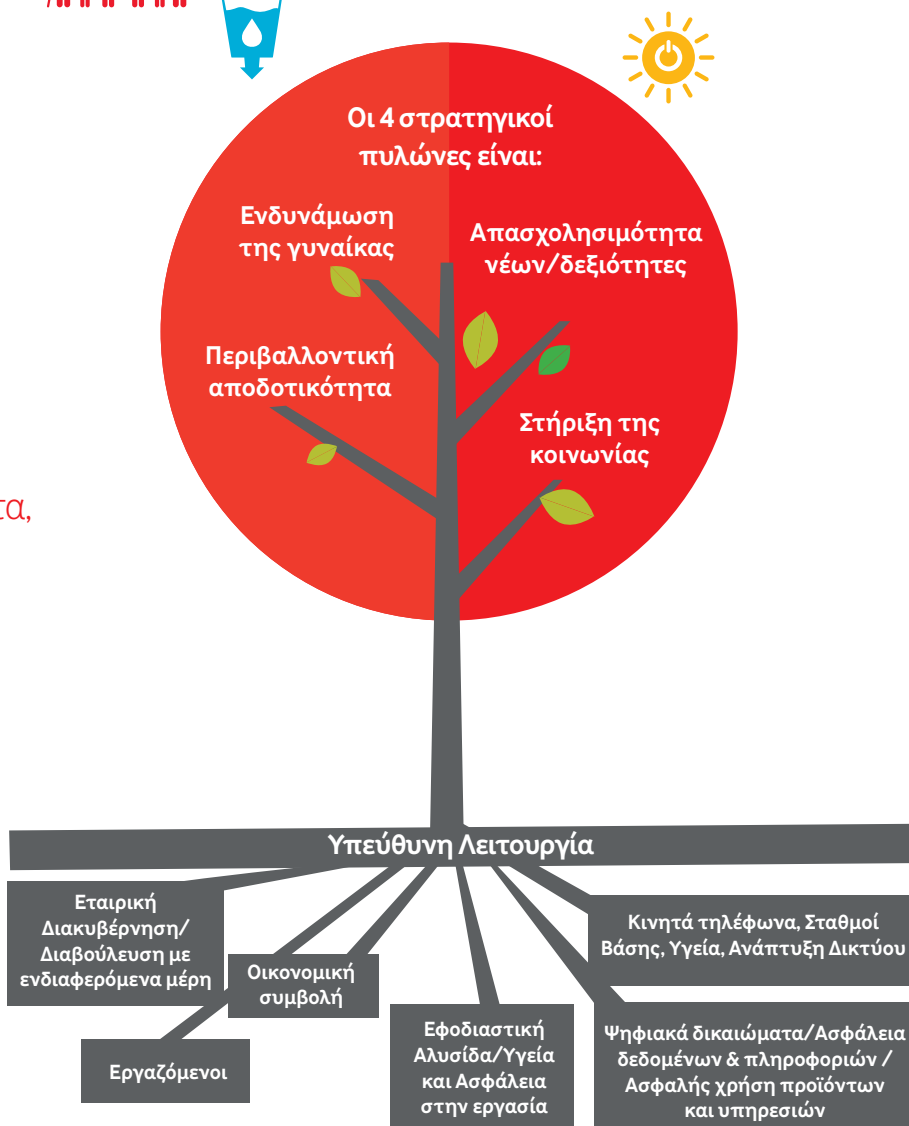
Επιπλέον, στη Vodafone Ελλάδα ένας ακόμα στρατηγικός πυλώνας, ο τέταρτος, ο οποίος είναι για εμάς εξίσου σημαντικός, είναι αυτός της στήριξης της ελληνικής κοινωνίας. Αυτό το επιτυγχάνουμε μέσα από την αξιοποίηση της τεχνολογίας μας, καθώς και με τη συνεργασία έγκριτων φορέων και ιδρυμάτων για την υλοποίηση προγραμμάτων που στόχο έχουν την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας.

Η βάση μας για τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης δεν θα μπορούσε να είναι παρά η εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης και Διαχείρισης, καθώς και η εφαρμογή όλων εκείνων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών που έχουν ως σκοπό την υπεύθυνη λειτουργία της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της.

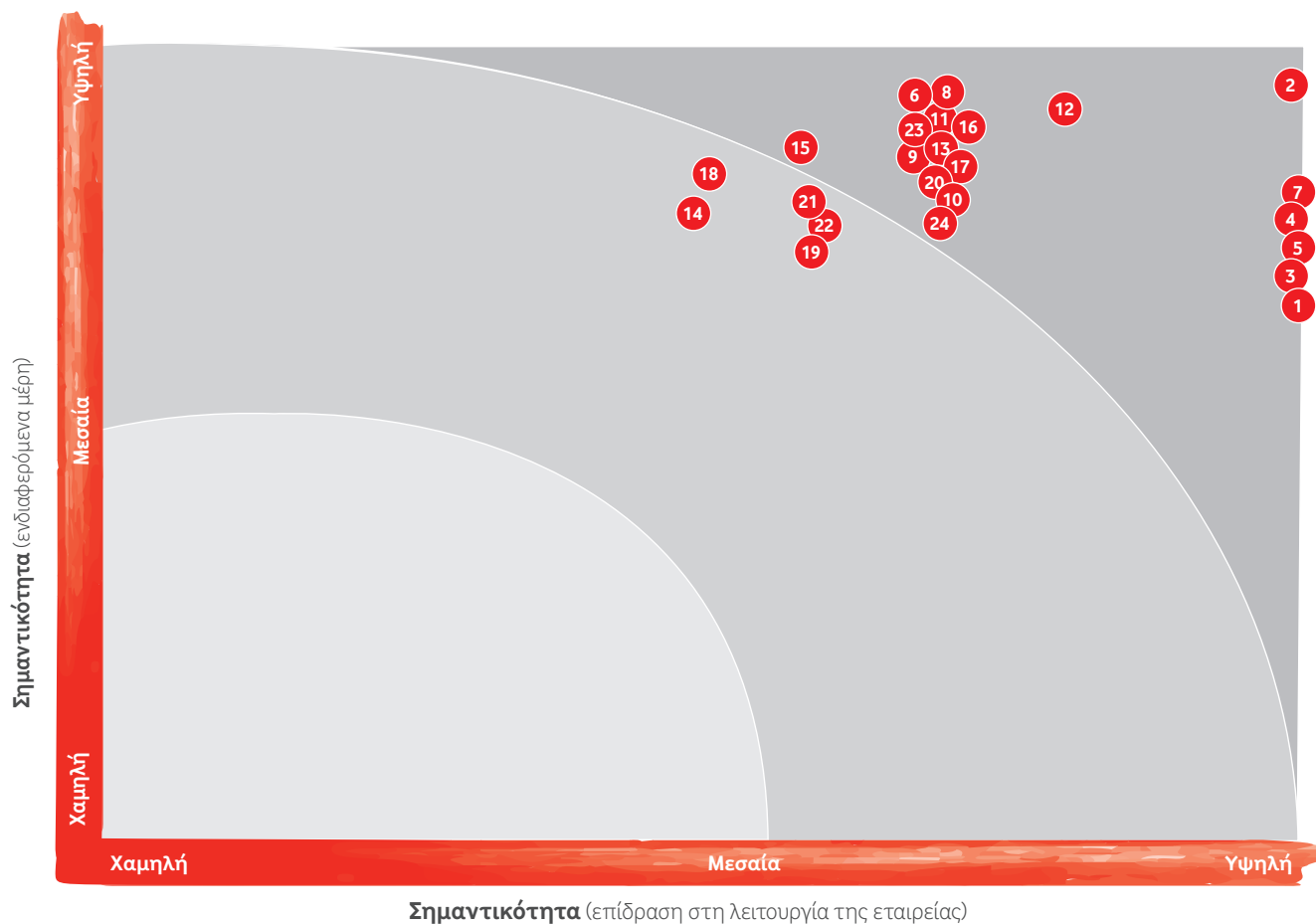


## Το όραμά μας είναι...

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



# Πίνακας Ουσιωδών Θεμάτων\*



- 1 Ανάπτυξη δικτύου
- 2 Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
- 3 Συνεισφορά στην εθνική οικονομία
- 4 Συμβολή στην απασχόληση
- 5 Θέματα ηθικής λειτουργίας
- 6 Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την οικονομία/επιχειρήσεις με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον
- 7 Υγεία & ασφάλεια στην εργασία
- 8 Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την κοινωνία
- 9 Ενεργειακή αποδοτικότητα & χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
- 10 Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

- 11 Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας
- 12 Εργαζόμενοι (ανθρώπινα δικαιώματα, ίσες ευκαιρίες, δίκαιη αμοιβή)
- 13 Εργαζόμενοι (εκπαίδευση & ανάπτυξη)
- 14 Εργαζόμενοι (ποιότητα ζωής & οικειοθελείς παροχές)
- 15 Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών
- 16 Εμπειρία του πελάτη (ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση, δίκτυο)
- 17 Εμπειρία του πελάτη (Τιμολόγηση, Τιμολογιακή πολιτική συμπεριλαμβανόμενων ειδικών προγραμμάτων για ανέργους, φοιτητές)

- 18 Αποδοτική χρήση υλικών & διαχείριση αποβλήτων
- 19 Ισότιμες παροχές σε άμεσους & έμμεσους εργαζόμενους
- 20 Ισότητα μεταξύ των φύλων, Ενδυνάμωση της γυναίκας
- 21 Ποιότητα/σήμανση προϊόντων & υπηρεσιών, Υπεύθυνη διαχείριση φυσικών πόρων
- 22 Όροι πληρωμής προμηθευτών και συνεργατών
- 23 Ανάπτυξη δεξιοτήτων & στήριξη της απασχολησιμότητας των νέων
- 24 Προώθηση αρχών Βιώσιμης Ανάπτυξης

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



# Πίνακας Ουσιωδών Θεμάτων

| Ουσιώδη Θέματα                                                                                                                                                                                      | Όρια Θέματος |                                                                                                                                                 | Επίδραση Θέματος                      | Διοικητική Προσέγγιση (σελ.) | Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης ΟΗΕ που προσδιορίστηκαν ως οι πιο σχετικοί για την Vodafone                                                                                                                                                                                                                                                                   | Σελίδα                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                     | Εντός        | Εκτός                                                                                                                                           |                                       |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
| Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία (για παράδειγμα μέσω επενδύσεων, μέσω φορολογίας)                                                                                                                  | ✓            | Κυβερνητικοί Φορείς, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς                                                                             | Οικονομική                            | 6-7, 10-13                   |                                                                                                                                                                                   | 6-7, 8, 10-13, 84-85              |
| Συμβολή στην απασχόληση (άμεσος και έμμεσος εργοδότης)                                                                                                                                              | ✓            | Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες, Φορείς                                                                        | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 10-13, 28               |                                                                                                                                                                                   | 10-13, 28-29, 52-53, 54-57, 84-85 |
| Θέματα ηθικής λειτουργίας (Εταιρική Διακυβέρνηση, Καταπολέμηση Δωροδοκίας & διαφθοράς, Συμμόρφωση με νομοθεσία, Διαφάνεια, Θέματα Ανταγωνισμού)                                                     | ✓            | Σύνολο ενδιαφερόμενων μερών                                                                                                                     | Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική | 6-7, 18                      |                                                                                                                                                                                   | 18-27                             |
| Ανάπτυξη δικτύου (Κινητά τηλέφωνα, σταθμοί βάσης, υγεία, υπεύθυνη ανάπτυξη δικτύου)                                                                                                                 | ✓            | Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης, Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς | Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                                   | 44-47                             |
| Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών                                                                                                                                                                  | ✓            | Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Προμηθευτές, Φορείς                                                                                               | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                                   | 42-43                             |
| Εργαζόμενοι (ανθρώπινα δικαιώματα, ίσες ευκαιρίες, δίκαιη αμοιβή)                                                                                                                                   | ✓            | Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Φορείς                                                                                                        | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                                   | 28-29, 33, 52-53                  |
| Εργαζόμενοι (εκπαίδευση & ανάπτυξη)                                                                                                                                                                 | ✓            | Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Φορείς                                                                                                        | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                                   | 30-31, 52-53                      |
| Εργαζόμενοι (ποιότητα ζωής & οικειοθελείς παροχές)                                                                                                                                                  | ✓            | Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Φορείς                                                                                                        | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                                 | 30, 52-53                         |
| Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία                                                                                                                                                                       | ✓            | Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Προμηθευτές                                                                                                   | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                                                                                                               | 34-35                             |
| Υπεύθυνη Εφοδιαστική αλυσίδα (κώδικας ηθικής αγοράς)                                                                                                                                                | ✓            | Κοινωνία των Πολιτών, Προμηθευτές, Φορείς                                                                                                       | Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική | 6-7, 28                      |     | 48-49                             |
| Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών (ασφαλής χρήση κινητού κατά την οδήγηση, ασφαλής χρήση διαδικτύου από παιδιά/εφήβους)                                                                         | ✓            | Γονείς-Εκπαιδευτικοί, Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Φορείς                                                                | Κοινωνική                             | 6-7, 28                      |                                                                                          | 50-51                             |
| Εμπειρία του Πελάτη (ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση, δίκτυο)                                                                                                                                              | ✓            | Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Φορείς                                                                                                            | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                          | 36-41                             |
| Εμπειρία του Πελάτη (Τιμολόγηση, Τιμολογιακή πολιτική συμπεριλαμβανομένων των ειδικών προγραμμάτων για ανέργους, φοιτητές)                                                                          | ✓            | Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Φορείς                                                                                                            | Οικονομική, Κοινωνική                 | 6-7, 28                      |                                                                                          | 36-41                             |
| Ενεργειακή αποδοτικότητα & χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (συμπεριλαμβανομένων των άμεσων και έμμεσων εκπομπών, καθώς και της επένδυσης σε καινοτόμες τεχνολογίες και προώθησης καλών πρακτικών) | ✓            | Επιχειρηματική Κοινότητα, Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς                                                                             | Οικονομική, Περιβαλλοντική            | 6-7, 58                      |                                                                                          | 59-63                             |

| Ουσιαστικά<br>Θέματα                                                                                                                                                                          | Όρια Θέματος |                                                                                                                                               | Επίδραση<br>Θέματος                         | Διοικητική<br>Προσέγγιση<br>(σελ.) | Στόχοι Βιώσιμης<br>Ανάπτυξης ΟΗΕ<br>που προσδιορίστηκαν ως οι<br>πιο σχετικοί για την Vodafone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Σελίδα          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                               | Εντός        | Εκτός                                                                                                                                         |                                             |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |
| Αποδοτική χρήση υλικών<br>& διαχείριση αποβλήτων<br>(circular economy)                                                                                                                        | ✓            | Κοινωνία των Πολιτών,<br>Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες,<br>Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες,<br>Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς                      | Οικονομική,<br>Περιβαλλοντική               | 6-7, 58                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 64-67           |
| Προϊόντα και υπηρεσίες<br>που στηρίζουν την οικονομία και<br>τις επιχειρήσεις με παράλληλα<br>οφέλη για το περιβάλλον<br>(Internet of things)                                                 |              | Επιχειρηματική Κοινότητα,<br>Πελάτες                                                                                                          | Οικονομική,<br>Περιβαλλοντική               | 6-7, 58                            |  <br> <br>     | 68-69           |
| Προϊόντα και υπηρεσίες που<br>στηρίζουν την κοινωνία και<br>αξιοποιούν την τεχνολογία της<br>(π.χ. Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής)                                                                    | ✓            | Επιχειρηματική Κοινότητα,<br>Κοινωνία των Πολιτών,<br>Κυβερνητικοί Φορείς, Τοπικές<br>Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση,<br>Φορείς               | Κοινωνική                                   | 6-7, 70                            |  <br>                                                                                                                                                                                | 70-74           |
| Προγράμματα σε συνεργασία<br>με έγκριτους φορείς για την κάλυψη<br>άμεσων σημερινών αναγκών της<br>κοινωνίας (Παιδικά Χωριά SOS)                                                              | ✓            | Κοινωνία των Πολιτών,<br>Τοπικές Κοινωνίες,<br>Τοπική Αυτοδιοίκηση                                                                            | Κοινωνική                                   | 6-7, 70                            |  <br> <br> | 74-76           |
| Ισότητα παροχές σε άμεσους<br>& έμμεσους εργαζόμενους                                                                                                                                         | ✓            | Εργαζόμενοι,<br>Κυβερνητικοί Φορείς, Φορείς                                                                                                   | Οικονομική,<br>Κοινωνική                    | 6-7, 28, 52                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 28-29,<br>52-53 |
| Ισότητα μεταξύ των φύλων<br>(τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό<br>περιβάλλον συμπεριλαμβανομένης και της<br>εφοδιαστικής αλυσίδας)<br>& Ενδυνάμωση της γυναίκας<br>(και σε ICT skills) | ✓            | Εργαζόμενοι, Κοινωνία των<br>Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς,<br>Φορείς, Προμηθευτές, Πελάτες,<br>Επιχειρηματική Κοινότητα,<br>Τοπικές Κοινωνίες | Οικονομική,<br>Κοινωνική                    | 6-7, 28, 52                        |  <br>                                                                                                                                                                          | 52-53           |
| Ποιότητα/σήμανση προϊόντων<br>& υπηρεσιών (i.e. labelling), Υπεύθυνη<br>διαχείριση φυσικών πόρων<br>(i.e. conflict minerals)                                                                  | ✓            | Κοινωνία των Πολιτών,<br>Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες,<br>Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες,<br>Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς                      | Οικονομική,<br>Περιβαλλοντική               | 6-7, 58                            |  <br>                                                                                                                                                                          | 58-69           |
| Όροι πληρωμής προμηθευτών<br>και συνεργατών                                                                                                                                                   | ✓            | Κοινωνία των Πολιτών,<br>Προμηθευτές, Φορείς                                                                                                  | Οικονομική,<br>Κοινωνική                    | 6-7, 28                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 48-49           |
| Ανάπτυξη δεξιοτήτων & στήριξη<br>της απασχολησιμότητας των νέων                                                                                                                               | ✓            | Εργαζόμενοι, Κοινωνία των<br>Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς,<br>Φορείς, Προμηθευτές, Πελάτες,<br>Επιχειρηματική Κοινότητα,<br>Τοπικές Κοινωνίες | Οικονομική,<br>Κοινωνική                    | 6-7, 54                            |  <br>                                                                                                                                                                          | 54-57           |
| Πρωώθηση αρχών Βιώσιμης<br>Ανάπτυξης (π.χ. διαβούλευση με τα<br>ενδιαφερόμενα μέρη, ανταλλαγή καλών<br>πρακτικών, συνέδρια, βραβεία, φορείς)                                                  | ✓            | Σύνολο ενδιαφερόμενων μερών                                                                                                                   | Οικονομική,<br>Κοινωνική,<br>Περιβαλλοντική | 6-7, 18                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 25-27           |

**ΟΡΙΣΜΟΣ 1.** "Εντός Vodafone" : Vodafone Πάναφον Α.Ε.Ε.Τ. 2. Ως VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ορίζουμε κάθε ενεργή δραστηριότητα της Vodafone από 1.4.15 μέχρι και 31.3.16 για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον παρόντα Απολογισμό αφορούν στη δραστηριότητα της VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας των κεντρικών και περιφερειακών κτιρίων γραφείων της εταιρείας, του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου (Σταθμοί Βάσης και Κέντρα Μεταγωγής/DataCenters), των καταστημάτων της και δεν περιλαμβάνει συγγενείς εταιρείες ούτε την hellas online. 3. Φορείς: Καταναλωτικές οργανώσεις, Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι, Ρυθμιστικές Αρχές 4. Κοινωνία των Πολιτών: Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, Ενώσεις Πολιτών, Συμμαχία 5. Ως «Όριο Θέματος» ορίζεται η περιγραφή που προκύπτει από τις επιδόσεις για κάθε ουσιαστικό θέμα. Κατά τον καθορισμό των Ορίων των Θεμάτων, ο οργανισμός θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη επιδόσεις εντός και εκτός του οργανισμού. Τα Όρια των Θεμάτων διαφέρουν ανάλογα με τα θέματα που περιλαμβάνονται στον απολογισμό.

# Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση

## Διοικητική προσέγγιση

Τα ενδιαφερόμενα μέρη αναμένουν και απαιτούν από τις εταιρείες ηθική, υπευθυνότητα και ακεραιότητα σε κάθε πτυχή της δραστηριότητάς τους, καθιστώντας έτσι την ανάγκη για διαφάνεια όλο και πιο έντονη. Στη Vodafone αναγνωρίζουμε πως για να χτίσουμε και να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών, απαιτείται προσήλωση, συνεχής ετοιμότητα και εξέλιξη. Για αυτό και αναπτύσσουμε κατάλληλα συστήματα διαχείρισης, πιστοποιημένα από αναγνωρισμένους φορείς, ώστε να είμαστε σε θέση να αντιμετωπίσουμε τυχόν προκλήσεις. Δεν μπορούμε να προλαμβάνουμε κάθε ζήτημα επιχειρηματικής ηθικής που ίσως αντιμετωπίσουμε, αλλά οι Επιχειρηματικές μας Αρχές είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να διασφαλίζουν ότι η Vodafone κάνει υπεύθυνες επιλογές σε κάθε δραστηριότητα που αναλαμβάνει. ●●●

## Εταιρική Διακυβέρνηση

### Κώδικας Συμπεριφοράς

Η εμπιστοσύνη πρέπει να διέπει την κάθε μας πράξη. Το να εργαζόμαστε σύμφωνα με τις αρχές του The Vodafone Way (βλ. παρακάτω) σημαίνει ότι συμπεριφερόμαστε πάντοτε με ακεραιότητα, διασφαλίζοντας την εμπιστοσύνη των πελατών, των συναδέλφων και των συνεργατών μας, καθώς και των κοινοτήτων όπου δραστηριοποιούμαστε. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς προσδιορίζει τις υποχρεώσεις κάθε εργαζόμενου και συνεργάτη της Vodafone. Επίσης, περιγράφει τις ευθύνες που έχουμε απέναντι στους ανθρώπους μας, αλλά και τους συνεργάτες μας. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς μας βοηθά να λαμβάνουμε τεκμηριωμένες αποφάσεις και μας κατευθύνει εκεί όπου μπορούμε να βρούμε περισσότερες πληροφορίες. Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι υποχρέωση όλων των εργαζομένων.

Η διοικητική ομάδα υπογράφει κάθε χρόνο σχετική δήλωση αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του. Όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να αναφέρουν κάθε συμβάν και πιθανό περιστατικό μέσω ενός καθορισμένου πλαισίου. Η μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς θα εξετάζεται μέσω του Υπηρεσιακού Πειθαρχικού Συμβουλίου, και μπορεί να οδηγήσει στην επιβολή ανάλογης πειθαρχικής ποινής. Κανένα περιστατικό δεν τέθηκε υπόψη του Συμβουλίου μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας κατά το τρέχον έτος. Πυρήνα του Κώδικα Συμπεριφοράς αποτελούν οι Επιχειρηματικές μας Αρχές και είναι η βάση πάνω στην οποία διεξάγουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, όπου και εάν δραστηριοποιούμαστε.

**Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές εστιάζουν στους παρακάτω τομείς:**



### Πρόγραμμα «Speak Up»

Η Vodafone από το 2006-2007 έχει αναπτύξει το πρόγραμμα «Speak Up», έναν μηχανισμό όπου αναφέρονται ανώνυμα συμπεριφορές που δεν συμβαδίζουν με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας, μέσω τηλεφωνικής γραμμής αλλά και ειδικής ιστοσελίδας. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που αναφέρονται. Η Vodafone, το 2015-2016 στο πλαίσιο των προγραμμάτων εκπαίδευσης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όλων

των εργαζομένων της και της Διοίκησης, πραγματοποίησε 785 εκπαιδεύσεις του Κώδικα Συμπεριφοράς (e-learning) και ειδικές παρουσιάσεις όπως το «Doing What's Right Managers Event», που συμπεριλάμβαναν και τη διαδικασία «Speak Up». Το 2015-2016 λάβαμε 15 αναφορές για τις οποίες η εσωτερική διερεύνηση έχει ολοκληρωθεί, χωρίς να προκύψουν αξιόλογα ευρήματα παραβίασης των πολιτικών της εταιρείας.

### Στόχος 2015-2016

**Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 100% των εργαζομένων.**

- Κώδικας Συμπεριφοράς (συμπεριλαμβάνει τον Μηχανισμό αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης - «speak up»)
- Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας
- Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού
- Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των συνδρομητών
- Ισχύουσες πολιτικές διασφάλισης και διακίνησης Ευαίσθητων Εταιρικών πληροφοριών
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Παρακολούθηση των παραπάνω e-learning από το 58% των εργαζομένων.

### Ποσοστό επίτευξης

**58%**

### Στόχος 2016-2017

**Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 90% των εργαζομένων.**

- Κώδικας Συμπεριφοράς (συμπεριλαμβάνει τον Μηχανισμό αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης - «speak up»).
- Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας.
- Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού.
- Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των συνδρομητών.
- Ισχύουσες πολιτικές διασφάλισης και διακίνησης Ευαίσθητων Εταιρικών πληροφοριών.
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.

# THE VODAFONE WAY



## The Vodafone Way

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



**Κώδικας Συμπεριφοράς της Vodafone**

Κάνε το σωστό

## The Vodafone Way

**Προσδοκία μας είναι οι πελάτες μας 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.

### Ambitious & Competitive

Έχουμε ενέργεια και πάθος στην εργασία μας, πιστεύουμε στις δυνατότητές μας και θέτουμε υψηλά πρότυπα για εμάς και τις ομάδες μας.

### Innovation Hungry

Δημιουργούμε και παρέχουμε νέα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και βελτιώνουμε συνεχώς τα συστήματα και τις διαδικασίες μας, ώστε να μην στέκονται εμπόδιο στην ανάπτυξη και εφαρμογή νέων ή βελτιωμένων τρόπων εργασίας.

### One Company, Local Roots

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

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

| Speed                                                                                                                                                          | Simplicity                                                                           | Trust                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Λειτουργούμε με ταχύτητα στην αγορά. Εστιάζουμε στη γρήγορη ανταπόκριση και θέτουμε προτεραιότητες διασφαλίζοντας πάντα υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας. | Κάνουμε τα πράγματα απλά για τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους συναδέλφους μας. | 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. |



## Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε ένα σύνολο αρχών βάσει του οποίου επιδιώκεται η υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και ο έλεγχος της εταιρείας. Δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση, έχουμε αναπτύξει ένα σύνολο αρχών και κανόνων που εξασφαλίζουν τη διαφανή λειτουργία μας και εναρμονίζουν τη διοίκηση της εταιρείας με τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών (για την οργανωτική δομή της εταιρείας μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα [vodafone.gr](http://vodafone.gr)).

Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν:

# 1

### Διοικητικό Συμβούλιο

Η VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο, που μπορεί να αποτελείται - βάσει του Καταστατικού - από 3 έως 11 συμβούλους. Σήμερα το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από 5 μέλη. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου (τα οποία είναι Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη) εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρείας για πενταετή θητεία, που παρατείνεται αυτόματα μέχρι την πρώτη τακτική Γενική Συνέλευση μετά τη λήξη της θητείας τους, η οποία δεν μπορεί όμως να περάσει την εξαετία. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, μέτοχοι ή μη μέτοχοι, μπορούν να ξαναεκλεγούν και είναι ελεύθερα ανακλητοί.

# 2

### Διευθύνουσα Επιτροπή

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

# 3

### Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου

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

# 4

### Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο

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

## Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου

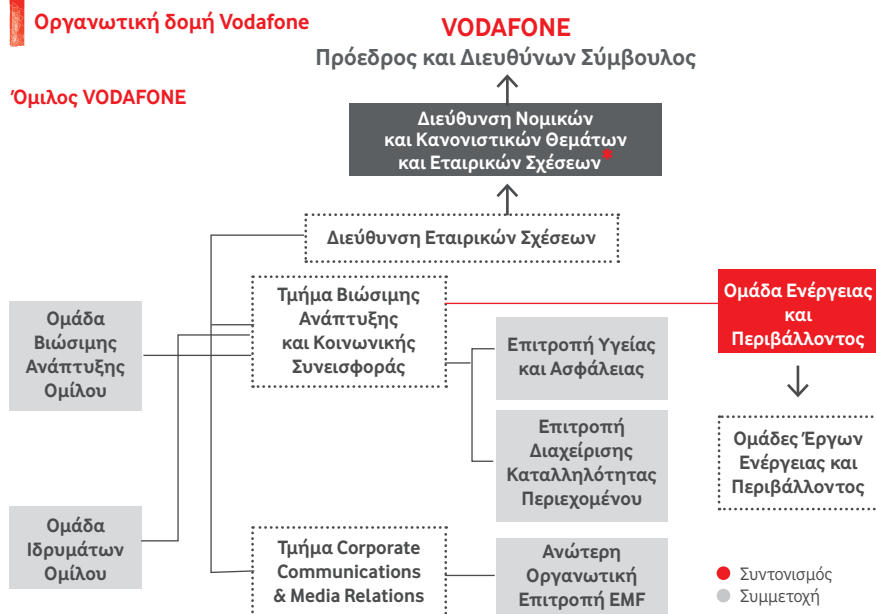
Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου της Vodafone αποτελεί μέρος του ενιαίου μοντέλου διασφάλισης που ακολουθεί η εταιρεία με στόχο τη βελτιστοποίηση και ευθυγράμμιση των ενεργειών διαχείρισης κινδύνων.

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

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

## Οργανωτική δομή Vodafone

Όμιλος VODAFONE



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

## Θέσεις ανά φύλο

|          | Διοικητικό Συμβούλιο | Διευθύνουσα Επιτροπή |
|----------|----------------------|----------------------|
| Άνδρες   | 4                    | 5                    |
| Γυναίκες | 1                    | 3                    |
| Σύνολο   | 5                    | 8                    |

## Εύρος ηλικιών

|        | Διοικητικό Συμβούλιο |          | Διευθύνουσα Επιτροπή |          |
|--------|----------------------|----------|----------------------|----------|
|        | Άνδρες               | Γυναίκες | Άνδρες               | Γυναίκες |
| 35-44  | 2                    | 0        | 2                    | 0        |
| 45-55  | 2                    | 1        | 3                    | 3        |
| >55    | 0                    | 0        | 0                    | 0        |
| Σύνολο | 5                    |          | 8                    |          |

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Διοικητικό Συμβούλιο και τις Επιτροπές, μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα [vodafone.gr/sustainability](http://vodafone.gr/sustainability).



## Πολιτικές Ομίλου Vodafone

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

### Πολιτικές Υψηλού Κινδύνου

- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία εναντίον της δωροδοκίας
- Ασφάλεια Δικτύου
- Δίκαιο του Ανταγωνισμού
- Speak Up
- Υγεία και ασφάλεια
- Συμμόρφωση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς
- Ιδιωτικότητα
- Επιχειρησιακή Συνέχεια
- Ασφάλεια Δεδομένων
- Ασφάλεια Τεχνολογίας
- Διεθνείς Κυρώσεις
- Μέτρα Ελέγχου του Εμπορίου
- Διακυβέρνηση των Τοπικών Πολιτικών

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

### Στόχος 2015-2016

Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του 100% των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

- Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 13 πολιτικών υψηλού κινδύνου.
- Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2014-2015.

#### Ποσοστό επίτευξης

100%

### Στόχος 2016-2017

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

## Αξιοπιστία οικονομικών αποτελεσμάτων

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

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

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

### Στόχος 2015-2016

1. Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν:

- α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και
- β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.

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

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν.
2. Επικύρωση συμμόρφωσης της εταιρείας μας από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.

#### Ποσοστό επίτευξης

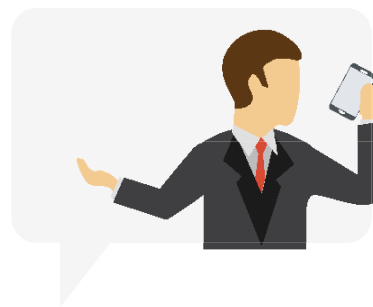
1. 100% 2. 100%

### Στόχος 2016-2017

1. Επιτυχής έλεγχος της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών που διασφαλίζουν:

- α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και
- β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.

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



## Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς

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

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

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

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

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

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

- Ενημέρωση των προμηθευτών της εταιρείας, σχετικά με τις νέες απαιτήσεις και εισαγωγή ειδικών όρων στις υπάρχουσες συμβάσεις με βάση τις κατευθύνσεις του Ομίλου Vodafone καθώς και τη δυνατότητα ενημέρωσης και αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας σε συγκεκριμένο email μέσω του προγράμματος «Speak up»

■ βλ. σελ. 49

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

■ βλ. σελ. 18

- Υπογραφή από τη Διοικητική Ομάδα σχετικής δήλωσης αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του (στον Κώδικα περιλαμβάνονται και θέματα καταπολέμησης της δωροδοκίας).
- Διενέργεια ετήσιων ασκήσεων εκτίμησης και αξιολόγησης κινδύνων (risk assessments), μέσω συναντήσεων, σε Διευθύνσεις της εταιρείας των οποίων οι δραστηριότητες σχετίζονται με συγκεκριμένες περιοχές υψηλού ρίσκου. Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με Διευθυντικά στελέχη 9 Διευθύνσεων της εταιρείας. Επιπλέον, αντίστοιχες ασκήσεις αξιολόγησης κινδύνων πραγματοποιήθηκαν με τη Διοίκηση της Zelitron και της Victus.

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

Το 2015-2016 δεν υπήρξε κανένα σχετικό περιστατικό μη συμμόρφωσης.



## Συστήματα Διαχείρισης

Η Vodafone έχει αναπτύξει συστήματα διαχείρισης - πιστοποιημένα από έγκυρους φορείς – για την ακόμα πιο συστηματική και αποδοτική προσέγγιση των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης:

### ISO 14001



Το Σύστημα Περιβαλλοντικής διαχείρισης, που εφαρμόζουμε για το σύνολο της λειτουργίας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ). Το 2015 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επιτήρηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).

### OHSAS 18001 2007



Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που εφαρμόζουμε για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001 2007. Το 2015 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR0362212/C).

### ISO 9001 2008



Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από τον Μάρτιο του 1996. Από τον Ιούλιο του 2002, είναι πιστοποιημένο επίσης το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουν τα καταστήματα Vodafone σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, μια πιστοποίηση πρωτοποριακή για τα ελληνικά δεδομένα, καθώς ήταν η πρώτη αλυσίδα λιανικής που έλαβε αυτήν τη διάκριση. Μέσω αυτής της πιστοποίησης διασφαλίζουμε ότι όλα τα σημεία πώλησης, σε ολόκληρη τη χώρα, προσφέρουν το ίδιο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, ακολουθούν κοινές διαδικασίες και εφαρμόζουν πελατοκεντρικές πρακτικές. Το 2015, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone, χωρίς ευρήματα, από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR362212/A και PIR62212/B).

### ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025



Η Vodafone έχει δημιουργήσει Εργαστήριο Μέτρησης Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων (75MHz - 6GHz) και Θορύβου στο περιβάλλον, διαπιστευμένο από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), κατά ISO/IEC 17025:2005. Το Εργαστήριο αναπτύχθηκε το Μάρτιο του 2009 (Αρ. Διαπίστευσης: 533) με πεδίο διαπίστευσης 75MHz - 3GHz. Το Μάρτιο του 2012, η διαπίστευση του Εργαστηρίου επεκτάθηκε στις μετρήσεις θορύβου στο περιβάλλον και το πεδίο των ραδιοσυχνοτήτων επεκτάθηκε στα 6GHz (Αρ. Διαπίστευσης 533-2). Το Φεβρουάριο του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ανανέωση της διαπίστευσης του Εργαστηρίου από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Αρ. Πιστοποιητικού: 533-3) έως το 2017. Το 2014-2015, η λειτουργία του Εργαστηρίου μεταφέρθηκε στην εταιρεία VICTUS Networks A.E.\*, στην οποία η Vodafone έχει αναθέσει από τον Μάρτιο του 2014 την ανάπτυξη και λειτουργία μέρους του ραδιοδικτύου της.

\* Η VICTUS Networks A.E. έχει αναλάβει από τον Μάρτιο του 2014 τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την συντήρηση των υποδομών του ασύρματου δικτύου πρόσβασης (δίκτυο πρόσβασης και μετάδοσης) της Vodafone.

**ISO 27001: 2005**

Από το 1999, η Vodafone ως πρώτη ελληνική εταιρεία κινητής επικοινωνίας και από τις πρώτες στην Ευρώπη και στον Όμιλο Vodafone, έχει πιστοποιηθεί για το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών (Αρ. Πιστοποιητικού: PIR 362212/F). Η εφαρμογή και υλοποίηση του συγκεκριμένου Συστήματος παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο μέσω του οποίου ελέγχονται και αξιολογούνται με συστηματικό τρόπο οι κίνδυνοι ασφάλειας και προτείνονται μηχανισμοί προστασίας των δεδομένων και των πληροφοριών που διαχειρίζεται η εταιρεία μας είτε αφορούν σε συνδρομητές μας είτε σε εργαζόμενους. Το 2015, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιτήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών χωρίς ευρήματα, από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

**ISO 22301:2012**

Στη Vodafone, το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2012 από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/K), εφαρμόζεται στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υλοποίηση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας για την επιτυχή παροχή φωνητικών κλήσεων (2G & 3G), υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων και κινητών υπηρεσιών δεδομένων, σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου εταιρικών πελατών, στη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, καθώς επίσης στις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων και κινητών υπηρεσιών δεδομένων.

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα που πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο BS 25999 και από τις πρώτες στον Όμιλο Vodafone. Η εν λόγω πιστοποίηση αποδεικνύει την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, που έχει ως στόχο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής των κρίσιμων δραστηριοτήτων και υπηρεσιών της Vodafone σε περίπτωση ενός απρόβλεπτου γεγονότος. Το 2015, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

**Στόχος 2015-2016**

1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).
2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 27001:2013).
3. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 9001:2008).
4. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 14001).
5. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.

**Αποτέλεσμα 2015-2016**

1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 83% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).
- 2,3,4. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO22301) χωρίς σημαντικά ευρήματα.
5. 90% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.

**Ποσοστό επίτευξης**

1. **103%**
- 2,3,4. **100%**
5. **90%**

**Στόχος 2016-2017**

1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).
2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, OHSAS 18001) χωρίς σημαντικά ευρήματα και συμμόρφωση με το πρότυπο ISO22301:2012.
3. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.





# Διαχείριση της Βιώσιμης Ανάπτυξης

## Οργανωτική δομή

- Στον Όμιλο Vodafone και στη Vodafone Ελλάδας λειτουργεί τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κοινωνικής Συνεισφοράς, το οποίο συμμετέχει στην Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην Ομάδα Ιδρυμάτων του Ομίλου Vodafone. Παράλληλα, για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, λειτουργούν οι ακόλουθες διατμηματικές επιτροπές/ομάδες:
- Ομάδα Ενέργειας και Περιβάλλοντος, υπεύθυνη για την εφαρμογή καλών περιβαλλοντικών πρακτικών
- Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου, υπεύθυνη για τη διαρκή παρακολούθηση θεμάτων περιεχομένου, μέρος του οποίου αφορά σε υπηρεσίες για ενήλικες και διατίθεται μέσω κινητών τηλεφώνων. Παράλληλα, είναι υπεύθυνη για την επικύρωση και την εφαρμογή τοπικών πολιτικών και για την προσαρμογή των διεθνών σχετικών οδηγιών του Ομίλου Vodafone
- Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, υπεύθυνη για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση σχετικών ζητημάτων και πιθανών αποκλίσεων από την ελληνική νομοθεσία και τις πολιτικές της εταιρείας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων
- Ανώτερη Οργανωτική Επιτροπή EMF (ηλεκτρομαγνητικά πεδία), υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών του Ομίλου Vodafone σε θέματα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και ασφάλειας, καθώς και για τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία.

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

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

## Επίδραση της λειτουργίας

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

- Συνεισφορά στην εθνική οικονομία
- Συμβολή στην απασχόληση
- Ηθική λειτουργία - Εταιρική διακυβέρνηση - Νομοθετική συμμόρφωση
- Κινητά τηλέφωνα - Σταθμοί Βάσης -Υγεία/Ανάπτυξη δικτύου
- Ηλεκτρομαγνητικά πεδία (EMF)
- Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών
- Εργαζόμενοι
- Υγεία και ασφάλεια στην εργασία
- Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
- Υπεύθυνο marketing
- Περιεχόμενο υπηρεσιών - Spamming
- Υπεύθυνη χρήση κινητού τηλεφώνου και διαδικτύου
- Εμπειρία του πελάτη (τιμολόγηση, τιμολογιακή πολιτική, κ.λπ.)
- Ενέργεια - Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα
- Απορρίμματα
- Ψυκτικά - Κατασβεστικά συστήματα
- Προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον
- Νερό - Ηχορύπανση
- Μεταφορές
- Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης
- Προσβασιμότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες για όλους
- Αξιοποίηση τεχνολογίας, προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας με θετικό οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο
- Συμβολή στην κάλυψη άμεσων αναγκών της κοινωνίας



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

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



## Αναγνώριση προσδοκιών Ενδιαφερομένων Μερών

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

Για τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ως Ενδιαφερόμενα Μέρη αναγνωρίζονται όλοι όσοι άμεσα ή έμμεσα συνδέονται, επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας. Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει συνοπτικά όσους έχουμε αναγνωρίσει ως Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και τις βασικές μεθοδολογίες που χρησιμοποιούμε για το διάλογο μαζί τους.

### Ενδιαφερόμενα Μέρη (με αλφαβητική σειρά)

### Μεθοδολογία Διαβούλευσης

|                                                                                                |                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ακαδημαϊκή Κοινότητα                                                                           | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Γονείς - Εκπαιδευτικοί                                                                         | Έρευνα ευρύ κοινού                                                                                                                                 |
| Δημοσιογράφοι                                                                                  | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Επιχειρηματική Κοινότητα                                                                       | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους & σχετικές επιτροπές, Συμμετοχή σε συνέδρια, Συναντήσεις, Έρευνα ευρύ κοινού |
| Εργαζόμενοι                                                                                    | Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone & Έρευνα Εργαζομένων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης                                                               |
| Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης                                                    | Συναντήσεις                                                                                                                                        |
| Κυβερνητικοί Φορείς                                                                            | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις                                                                     | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Πελάτες                                                                                        | Τηλεφωνικό Κέντρο, Έρευνα ευρύ κοινού, Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                    |
| Προμηθευτές                                                                                    | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Τοπικές Κοινωνίες                                                                              | Έρευνα ευρύ κοινού, Συναντήσεις                                                                                                                    |
| Τοπική Αυτοδιοίκηση                                                                            | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συναντήσεις                                                                                                           |
| Φορείς<br>(Καταναλωτικές Οργανώσεις, Επιχειρηματικοί<br>Σύνδεσμοι & Φορείς, Ρυθμιστικές Αρχές) | Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους ή Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη & στις σχετικές επιτροπές, Συναντήσεις      |

Επιπλέον, μέσα από το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας (όπως για παράδειγμα το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης της Vodafone), γινόμαστε αποδέκτης των προβληματισμών των Ενδιαφερόμενων Μερών, και πολλές φορές των προτάσεών τους βάσει των προσδοκιών που έχουν από την εταιρεία.



## Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών

Η έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών σχεδιάστηκε για να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες και τις προσδοκίες της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε και ακολουθεί τις αρχές του Προτύπου AA1000.

Η έρευνα, ανάλογα με την εκάστοτε ανάγκη της εταιρείας, μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος, ποσοτική τηλεφωνική έρευνα και ομάδες συζήτησης.

Οι κατηγορίες Ενδιαφερόμενων Μερών που συμμετέχουν στην έρευνα είναι:

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

Η πλειοψηφία των Ενδιαφερόμενων Μερών αξιολογεί όλα τα Ουσιώδη Θέματα της εταιρείας ως Εξαιρετικά/ Πολύ Σημαντικά, ενώ τα ακόλουθα θέματα συγκεντρώνουν τη μεγαλύτερη βαθμολογία ως προς τη σημαντικότητα τους (σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα 4 Οκτωβρίου - 4 Νοεμβρίου 2016 σε 300 Ενδιαφερόμενα Μέρη):



Τα αποτελέσματα της Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών, σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της ανάλυσης και αξιολόγησης της επίδρασης των «σημαντικών» θεμάτων της εταιρείας στη λειτουργία της, καθορίζουν -μεταξύ άλλων- και τα Ουσιώδη Θέματα της εταιρείας.

■ βλ. σελ. 15-17

## Συναντήσεις

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, πραγματοποιούμε τακτικές συναντήσεις, ώστε να τα ενημερώσουμε αλλά και να ενημερωθούμε για τις ανάγκες και προσδοκίες τους σχετικά με τη στρατηγική και τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που υλοποιούμε. Στα Ενδιαφερόμενα Μέρη περιλαμβάνονται -μεταξύ άλλων- εκπρόσωποι από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, από την Επιχειρηματική Κοινότητα, από την Εθνική και Περιφερειακή Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν 58 τακτικές συναντήσεις με ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας.

## Έρευνα στο ευρύ κοινό

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

## Έρευνα εργαζομένων Ομίλου Vodafone

Μία φορά το χρόνο, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους, διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone η «Έρευνα Εργαζομένων». Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η εταιρεία ακούει την γνώμη των εργαζομένων για θέματα, όπως: η δέσμευσή τους προς την εταιρεία, η άποψή τους για τις πρακτικές διοίκησης, η προοπτική εξέλιξής τους, η ασφάλεια και οι συνθήκες εργασίας, καθώς και η γενικότερη ικανοποίησή τους.

■ βλ. σελ. 33

## Έρευνα εργαζομένων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το 2014-2015 πραγματοποιήσαμε για τρίτη φορά εσωτερική έρευνα εργαζομένων, δίνοντας σε όλους τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τις ενέργειες, τις διαδικασίες και τα προγράμματα που έχει αναπτύξει και εφαρμόζει η εταιρεία στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής:

- Τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης επηρεάζουν θετικά (88%) την άποψη των εργαζομένων για την εταιρεία.
- Από τις διαδικασίες, τις ενέργειες και τα προγράμματα που υλοποιεί η εταιρεία, στο πλαίσιο της Βιώσιμης ανάπτυξης, οι εργαζόμενοι ανέφεραν τα ακόλουθα ως τα 5 πιο σημαντικά:
  - Υγεία και Ασφάλεια
  - Διαχείριση ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριών
  - Παροχές προς τους εργαζόμενους
  - Συμβολή στην απασχόληση
  - Κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας



### Στόχος 2015-2017

1. Διεξαγωγή της εκτενούς Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών (ποιοτική και ποσοτική) την πρώτη χρονιά και διεξαγωγή μίας σύντομης ποσοτικής Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών την επόμενη χρονιά.
2. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών.
3. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
4. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Διεξαγωγή της σύντομης ποσοτικής έρευνας.
4. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών.

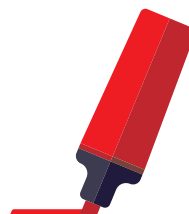
### Ποσοστό επίτευξης

1. **50%**
4. **100%**



### Στόχος 2016-2018

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



## Αξιολόγηση επίδοσης

Από το 2003, όλες οι ενέργειές μας αξιολογούνται σε ποσοτικό επίπεδο και τα αποτελέσματα των προγραμμάτων κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με τη στρατηγική μας. Στόχος μας παραμένει η αποτελεσματική διαχείριση και η δυνατότητα σύγκρισης της επίδοσης ανά έτος. Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων, μέσα από συγκεκριμένους δείκτες που ξεπερνούν τους 200 σε αριθμό, πραγματοποιείται δύο φορές τον χρόνο, και τα αποτελέσματα συμπεριλαμβάνονται στον ετήσιο απολογισμό.

## Μετάδοση αρχών

### Ενημέρωση εργαζομένων

Για την ουσιαστική ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η εταιρεία στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες:

- δημοσίευση 12 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό
- παρουσίαση των προγραμμάτων στο εσωτερικό διαδίκτυο (HUB) της εταιρείας, καθώς και στο ηλεκτρονικό newsletter Need to know ή/και με αποστολή εξατομικευμένου email στους εργαζομένους της εταιρείας
- διάθεση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το 2014 - 2015 σε ηλεκτρονική μορφή
- επανάληψη της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!», για να υπενθυμίσει σε όλους τους εργαζόμενους την υποχρεωτική συμμόρφωσή τους τόσο στον Κώδικα Συμπεριφοράς, όσο και στο προβλεπόμενο Κανονιστικό, Ρυθμιστικό και Νομοθετικό πλαίσιο (Εθνικό και Ευρωπαϊκό).



### Στόχος 2015-2016

Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Πραγματοποίηση καμπάνιας.

### Ποσοστό επίτευξης

**100%**



### Στόχος 2016-2017

1. Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».
2. Χρήση του 100% των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που διαθέτει η εταιρεία για την επικοινωνία θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

## Ανταλλαγή καλών πρακτικών/ Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς Συνδέσμους & Φορείς

Για την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών, παραδειγμάτων καλής πρακτικής, αλλά και προαγωγής της έννοιας της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ευρύτερη αγορά, τόσο ο Όμιλος Vodafone όσο και η Vodafone στην Ελλάδα αποτελούν μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Συγκεκριμένα, η Vodafone Ελλάδας αποτελεί:

- Μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την EKE και μέλος του Δ.Σ. του Δικτύου
  - Ίδρυτικό μέλος και μέλος του Δ.Σ. του Συμβουλίου του Συνδέσμου Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, το οποίο συμμετέχει στο περιφερειακό δίκτυο του World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
  - Μέλος της Επιτροπής EKE του Ελληνο-Αμερικάνικου Εμπορικού Επιμελητηρίου
  - Πρεσβευτή Βιωσιμότητας στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020
- Ο Όμιλος Vodafone και κατ' επέκταση η Vodafone Ελλάδας, ως εταιρεία-μέλος του, ανήκουν στα:
- GSM Association (GSMA)
  - International Telecommunications Union
  - Joint Audit Cooperation (JAC)
  - Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy

Επιπλέον, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδας, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στο δείκτη FTSE4Good Index. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους παραπάνω οργανισμούς, όπως για παράδειγμα αναφορικά με τις ημερομηνίες έναρξης συμμετοχής, παρακαλούμε επισκεφτείτε τις σχετικές ιστοσελίδες των προαναφερόμενων οργανισμών.



## Συμμετοχή σε συνέδρια

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

1. Συνέδριο Growing on Ethics από το Ελληνικό Δίκτυο για την EKE
2. 13ο Συνέδριο EKE από το Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο
3. Elife 2015, 4ο Διεθνές Διεπιστημονικό Συνέδριο
4. Διαβητικό Χωριό από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων - Συλλόγων Ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη (Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ.)
5. Συνέδριο Youth, Skills & Employability από την Boussias Communications
6. Δημερίδα του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Ενδυναμώνω - Enable από τον επιστημονικό οργανισμό Μαζί για την Εφηβική Υγεία και τη Μονάδα Εφηβικής Υγείας
7. 5ο Συνέδριο με θέμα την ασφάλεια στο διαδίκτυο από την Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος

Τέλος, η Vodafone παρέχει συστηματική ενημέρωση στο ευρύ κοινό, για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κοινωνικής Συνεισφοράς, μέσω άρθρων και ειδικών δημοσιευμάτων σε έντυπες και διαδικτυακές εφημερίδες και περιοδικά μεγάλης αναγνωσιμότητας.



### Στόχος 2015-2016

1. Δημοσίευση 10 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 4 συνέδρια.
3. Διάθεση 10 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Δημοσίευση 12 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 7 συνέδρια.
3. Διάθεση 53 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **120%**
2. **175%**
3. **530%**



### Στόχος 2016-2017

1. Δημοσίευση 15 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 5 συνέδρια.
3. Διάθεση 40 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.



# Υπεύθυνη Λειτουργία



## Διοικητική προσέγγιση

Στόχος μας είναι η λειτουργία της εταιρείας να αποτελεί συνώνυμο της υπευθυνότητας. Θεωρούμε λοιπόν υποχρέωσή μας την εφαρμογή υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών που θα μας οδηγήσουν στο να πετύχουμε τους επιχειρηματικούς μας στόχους, μειώνοντας παράλληλα την όποια αρνητική επίδραση. ● ● ●

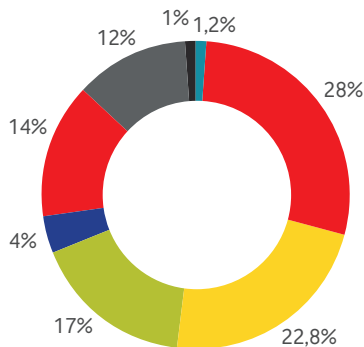


## Εργαζόμενοι

### Οι Άνθρωποί μας

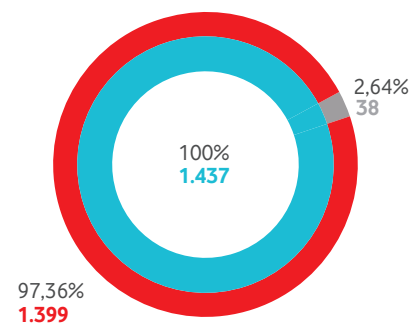
Στόχος της Vodafone είναι να αποτελεί έναν εργοδότη υψηλής προτίμησης, τόσο για τους υφιστάμενους, όσο και για τους μελλοντικούς εργαζόμενους. Επιθυμούμε να προσελκύουμε ικανούς και αξιόλογους ανθρώπους, να επενδύουμε στο ανθρώπινο δυναμικό μας και να παρέχουμε ίσες ευκαιρίες και δυνατότητες ανάπτυξης.

#### Μορφωτικό επίπεδο



- Διδακτορικό
- Μεταπτυχιακές σπουδές
- Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)
- Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ)
- Κολέγιο
- Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
- Λύκειο
- Άλλα

#### Τύπος σύμβασης

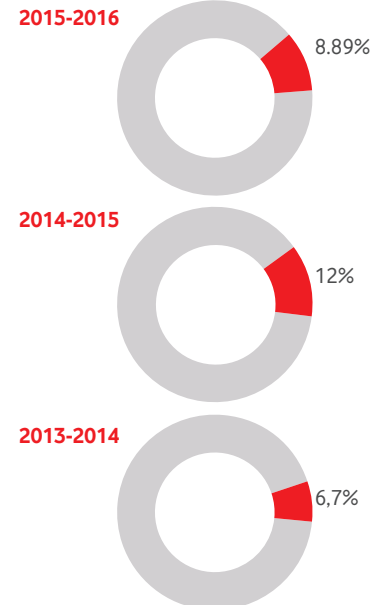


- Αορίστου χρόνου
- Ορισμένου χρόνου
- Σύνολο εργαζομένων

#### Αριθμός Εργαζομένων

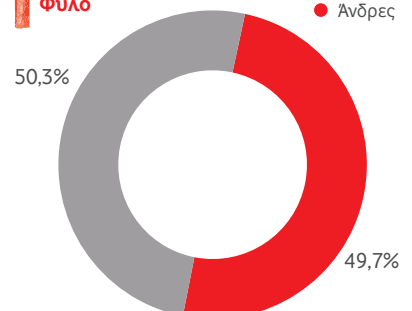
|           |       |
|-----------|-------|
| 2015-2016 | 1.437 |
| 2014-2015 | 1.413 |
| 2013-2014 | 1.550 |

#### Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού\*



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

#### Φύλο



#### Αριθμός Εργαζομένων (Άμεσοι)

1.437



ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs)

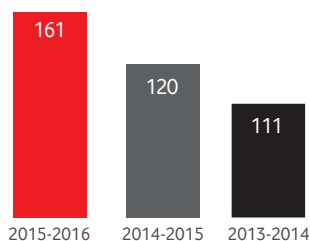




## Ηλικία (έτη)



## Νέες προσλήψεις



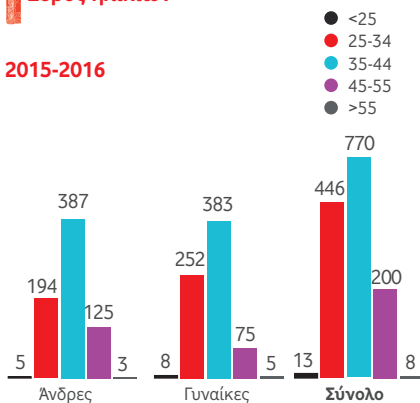
## Νέες προσλήψεις

|          | <25 | 25-34 | 35-44 | 45-55 | >55 | Σύνολο |
|----------|-----|-------|-------|-------|-----|--------|
| Ανδρες   | 6   | 61    | 21    | 6     | 0   | 94     |
| Γυναίκες | 4   | 42    | 18    | 3     | 0   | 67     |
| Σύνολο   | 10  | 103   | 39    | 9     | 0   | 161    |

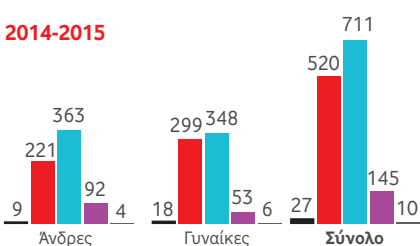
Επιπλέον, η εταιρεία μας αναθέτει έργα ορισμένου χρόνου σε εταιρείες διαχείρισης έργων και παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με την πάγια στρατηγική μας, τα κριτήρια κάλυψης των θέσεων των έργων που αναλαμβάνουν διέπονται από τους ίδιους κανόνες, διαδικασίες και πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα Συμπεριφοράς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

## Εύρος ηλικιών

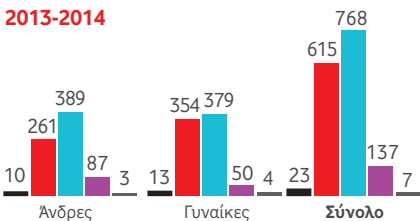
2015-2016



2014-2015



2013-2014

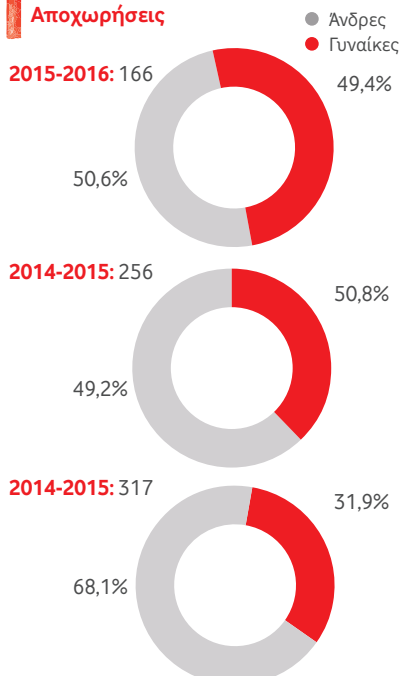


## Αποχωρήσεις νέων προσλήψεων

|          | <25 | 25-34 | 35-44 | 45-55 | >55 | Σύνολο |
|----------|-----|-------|-------|-------|-----|--------|
| Ανδρες   | 3   | 15    | 1     | 0     | 0   | 19     |
| Γυναίκες | 0   | 10    | 1     | 0     | 0   | 11     |
| Σύνολο   | 3   | 25    | 2     | 0     | 0   | 30     |

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

## Αποχωρήσεις

Αριθμός Εργαζομένων  
(Outsourcing)

1.113

## Φύλο

|          |     |       |
|----------|-----|-------|
| Γυναίκες | 774 | 69,5% |
| Ανδρες   | 339 | 30,5% |

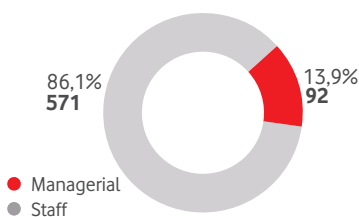
## Οικειοθελίες παροχές

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

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

- ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή/ εξωνοσοκομειακή περίθαλψη για όλους τους εργαζομένους και τα εξαρτώμενα μέλη τους
- συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- προνομιακή χρήση κινητού τηλεφώνου
- δώρο γέννησης
- μηνιαία επιδότηση γεύματος (δεν ισχύει για τους εργαζομένους που έχουν υπό την ευθύνη τους ομάδα μεγαλύτερη των 3 ατόμων)
- εκπλώσεις και προσφορές σε εταιρικά προϊόντα
- εκπλώσεις στα ασφάλιστρα αυτοκινήτου και κατοικίας
- κάρτα MAKPO
- πρόγραμμα επιβράβευσης Vodafone Thank You 1+1, σε συνεργασία με 10 επιχειρήσεις
- εκπλώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες σε περισσότερα από 100 εμπορικά καταστήματα, ξενοδοχεία, διαγνωστικά κέντρα, πολυχώρους κ.λπ.
- έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, Internet, TV
- έκπτωση για αγορά συσκευής κινητού τηλεφώνου και αγορά αξεσουάρ κινητού τηλεφώνου
- πρόγραμμα επιβράβευσης καινοτόμων ιδεών/πρωτοβουλιών

### Συμμετοχή στο εθελοντικό συνταξιοδοτικό πλάνο



Επιπλέον, η Vodafone παρέχει:

- 4 μήνες άδεια με αποδοχές στις νέες μητέρες (επιπλέον της άδειας μητρότητας που προβλέπει ο νόμος)  
■ βλ. σελ. 53
  - 1 επιπλέον ημέρα άδειας την περίοδο των Χριστουγέννων/Πρωτοχρονιάς
  - ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία για όλους τους εργαζομένους (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες)
  - πρόγραμμα περιοδικού ιατρικού προληπτικού ελέγχου (check-up) της υγείας των εργαζομένων που δραστηριοποιούνται σε υψηλού κινδύνου εργασίες (εργαζόμενοι σε σταθμούς βάσης, εργαζόμενοι στις αποθήκες, messengers) και διατήρηση καθημερινής συνεργασίας με Ιατρούς Εργασίας
  - λειτουργία πλήρως εξοπλισμένου γυμναστηρίου στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Vodafone
- Παράλληλα, προβλέπονται ενέργειες για την υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων, όπως:
- Γιορτή για τα παιδιά των εργαζομένων μία φορά το χρόνο και προσφορά δώρων σε αυτά.
  - Πρόγραμμα για δημιουργική απασχόληση, κατά την καλοκαιρινή περίοδο. Κατά την διάρκεια του προγράμματος, παρέχεται και απογευματινή δημιουργική απασχόληση για τα παιδιά (17.00-19.00) με εξειδικευμένους παιδαγωγούς στις κεντρικές μας εγκαταστάσεις.

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

## Εκπαίδευση και ανάπτυξη

Θέλουμε οι εργαζόμενοί μας να μένουν ανταγωνιστικοί επιδιώκοντας διαρκώς την ανάπτυξή τους, μέσα από την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση. Σκοπός μας είναι να νιώθουν ότι στη Vodafone τους ανοίγεται ένας κόσμος γνώσης, τόσο μέσα από τις εργασιακές εμπειρίες που βιώνουν, όσο και μέσα από το πρόγραμμα των εκπαιδεύσεων που εφαρμόζουμε, για το οποίο μάλιστα το διάστημα 2015-2016 επενδύσαμε περισσότερα από €250.000.



Προκειμένου να υποστηρίξουμε την κατάρτιση των εργαζομένων μας, τους παρέχουμε όλα τα απαραίτητα εργαλεία που τους ενθαρρύνουν να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες, αλλά και να διευρύνουν ή να εξειδικεύσουν τις γνώσεις τους. Ειδικότερα, για τα στελέχη που ηγούνται ομάδων, εφαρμόζουμε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα με θεματικές ενότητες που εστιάζουν στην ανάπτυξη ηγετικών και διοικητικών δεξιοτήτων, στη δημιουργία αποτελεσματικών ομάδων (building high performing teams) και στην ανάπτυξη των μελών της ομάδας τους.

Με γνώμονα τη διαρκή βελτίωση της εκπαιδευτικής μας στρατηγικής, υιοθετούμε τις νέες τάσεις της ψηφιακής εποχής και ενσωματώνουμε στα εκπαιδευτικά μας προγράμματα τις δυνατότητες που μας παρέχει η χρήση της τεχνολογίας. Επενδύουμε στην ανάπτυξη των τεχνικών δεξιοτήτων των εργαζομένων μας, δημιουργώντας ηλεκτρονικές Ακαδημίες στις οποίες περιλαμβάνονται e-learning, webinars, case studies videos, άρθρα, πρακτικοί οδηγοί, εργαλεία ανάπτυξης κ.ά., η επιλογή των οποίων γίνεται ανάλογα με τον τομέα ενδιαφέροντος και τη φύση της εργασίας. Το υλικό τους ανανεώνεται και εμπλουτίζεται τακτικά, ενώ αποτελούν σημαντική πηγή ενημέρωσης για όλα τα θέματα και τις εξελίξεις στον τομέα που δραστηριοποιείται κάθε εργαζόμενος.

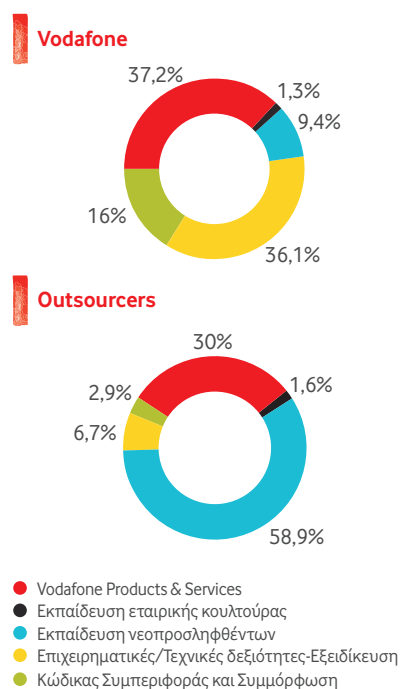
Αυτή την στιγμή είναι διαθέσιμες 8 Ακαδημίες: Technology, Marketing, Enterprise Sales, Customer Experience, Finance, Supply Chain, Human Resources, Legal & External Affairs.

Επιπλέον, η ηλεκτρονική Ακαδημία Leadership διαθέτει πλούσιο υλικό, το οποίο περιλαμβάνει μαθήματα, εργαλεία ανάπτυξης (toolkits), άρθρα και videos που βοηθούν τα στελέχη μας να αναπτύξουν περαιτέρω τις γνώσεις τους και να φτάσουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους.

Παράλληλα, ενισχύουμε τις επαγγελματικές δεξιότητες των εργαζομένων μας, υλοποιώντας συνεργασίες με κορυφαία πανεπιστήμια. Για παράδειγμα, η συνεργασία της εταιρείας με το Harvard Business School, εξασφαλίζει στους εργαζόμενους μας πρόσβαση στο Harvard Manage Mentor, ένα εκπαιδευτικό εργαλείο με videos, ασκήσεις και πρακτικές συμβουλές. Με το συγκεκριμένο εργαλείο αξιοποιούμε με τον βέλτιστο τρόπο τις γνώσεις που αποκομίζουμε καθημερινά από την εργασία μας. Επιπλέον, σε συνεργασία με την πλατφόρμα εκμάθησης ξένων γλωσσών, Rosetta Stone, έχουμε στη διάθεσή μας ένα διαδραστικό λογισμικό το οποίο υποστηρίζει την ανάπτυξη δεξιοτήτων στην ομιλία, την ανάγνωση, την ακοή και το γράψιμο και είναι διαθέσιμο σε 24 γλώσσες.

Εκτός από τις ηλεκτρονικές Ακαδημίες, πραγματοποιούμε επιπλέον on the job trainings, καθώς και διαδραστικά σεμινάρια σε αίθουσες, που ενισχύουν περαιτέρω τις επαγγελματικές δεξιότητες των εργαζομένων μας, όπως τα σεμινάρια σε τεχνικές παρουσίασης και διαπραγμάτευσης.

#### Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαίδευσης



#### Εκπαίδευση - Αριθμός συμμετεχόντων

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| <b>Vodafone</b>    | <b>1.190</b> |
| Ανδρες             | 614          |
| Γυναίκες           | 576          |
| <b>Outsourcers</b> | <b>967</b>   |
| Ανδρες             | 342          |
| Γυναίκες           | 625          |

#### Εκπαίδευση - Ώρες ανά θέση εργασίας και ανά φύλο

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| Άθροισμα ωρών ανά κατηγορία |               |
| <b>Outsourcers</b>          | <b>23.549</b> |
| <b>Managers</b>             | <b>291</b>    |
| Ανδρες                      | 44            |
| Γυναίκες                    | 247           |
| <b>Staff</b>                | <b>23.258</b> |
| Ανδρες                      | 7.777         |
| Γυναίκες                    | 15.481        |

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>Vodafone</b> | <b>11.022</b> |
| <b>Managers</b> | <b>1.528</b>  |
| Ανδρες          | 778           |
| Γυναίκες        | 750           |
| <b>Staff</b>    | <b>9.494</b>  |
| Ανδρες          | 4.847         |
| Γυναίκες        | 4.647         |

#### Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας

|                    |       |
|--------------------|-------|
| <b>Outsourcers</b> |       |
| Managers           | 13,8  |
| Staff              | 24,59 |
| <b>Vodafone</b>    |       |
| Managers           | 9,67  |
| Staff              | 9,20  |

#### Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά φύλο

|                    |       |
|--------------------|-------|
| <b>Outsourcers</b> |       |
| Ανδρες             | 22,87 |
| Γυναίκες           | 25,16 |
| <b>Vodafone</b>    |       |
| Ανδρες             | 9,16  |
| Γυναίκες           | 9,37  |

#### Στόχος 2015-2016

1. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για το 90% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail & Commercial Operations).
2. Βελτιστοποίηση των ηγετικών δεξιοτήτων του 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά.
3. Πρόγραμμα ευθυγράμμισης της εταιρικής κουλτούρας Vodafone και hol (συμμετοχή του 100% των εργαζομένων της hol σε τουλάχιστον μία σχετική ενέργεια).
4. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, Service, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 50%.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Υλοποίηση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» στο 100% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail και Commercial Operations).
2. Υλοποίηση προγράμματος «Leadership Basics - First Time Line Manager» για την ενίσχυση των ηγετικών δεξιοτήτων στο 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά.
3. Πρόγραμμα εταιρικής κουλτούρας «Working together as one» σε εργαζόμενους Vodafone και hol με συμμετοχή του 100% των εργαζομένων της hol σε τουλάχιστον μία σχετική ενέργεια.
4. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, CX, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 66%.

#### Ποσοστό επίτευξης

1. **111%**
2. **100%**
3. **100%**
4. **132%**

#### Στόχος 2016-2017

1. Συνέχιση του στόχου (1).
2. Συνέχιση του στόχου (2).
3. Πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων καθοδήγησης (coaching) σε διοικητικούς όλων των βαθμίδων (80% στους εργαζόμενους που έρχονται σε επαφή με πελάτες και 50% στις υπόλοιπες διευθύνσεις).
4. Εκπαίδευση στους βασικούς πυλώνες του CXX (customer experience excellence/ askonce) στο 50% όλων των εργαζομένων πρώτης γραμμής (COPs, Retail).
5. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, CX, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 90%.

## Απόδοση και επιβράβευση

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

Ο «Διάλογος της Απόδοσης» στοχεύει στη διασφάλιση ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι εναρμονισμένοι με τη στρατηγική και τους στόχους της εταιρείας. Επίσης, διασφαλίζει ότι θα βρεθούν εκείνες οι ενέργειες που θα αναπτύξουν τους εργαζόμενους, και θα τους υποστηρίξουν ώστε να πραγματοποιήσουν τους στόχους τους. Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% των εργαζομένων που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Συγκεκριμένα για το 2015-2016, αξιολογήθηκαν 1.453 εργαζόμενοι που εμπίπτουν στη διαδικασία, εκ των οποίων το 50% ήταν άνδρες και το 50% γυναίκες. Ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Εναρμόνισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να ενισχύουμε την αξιοκρατική κουλτούρα αλλά και να διασφαλίζουμε την εφαρμογή των ίδιων κριτηρίων αξιολόγησης για αντίστοιχους ρόλους σε όλη την εταιρεία.

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



### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Συμμετοχή του 100%.

### Ποσοστό επίτευξης

**100%**



### Στόχος 2016-2017

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

Για την επιβράβευση των εργαζομένων εφαρμόζουμε το πρόγραμμα «The Vodafone Way Global Heroes», κοινό για όλες τις χώρες του Ομίλου Vodafone, με σκοπό την αναγνώριση και επιβράβευση των εργαζομένων που ενστερνίζονται και βιώνουν τις αρχές του The Vodafone Way και συμπεριφέρονται καθημερινά σύμφωνα με αυτές. Το 2015-2016 υποβλήθηκαν συνολικά 23 προτάσεις, από τις οποίες επιβραβεύθηκαν 7 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν σε έργα ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας.



### Στόχος 2015-2016

**Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Συνέχιση του προγράμματος.

### Ποσοστό επίτευξης

**100%**



### Στόχος 2016-2017

**Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».**

## Εσωτερική επικοινωνία

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

Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα (Team Leadership Meetings): συζητιούνται τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, οι κύριοι δείκτες απόδοσης, τα επιτεύγματά της κ.λπ.
- Διατμηματικά έργα (cross-functional projects): με σκοπό την αύξηση της αλληλεπίδρασης των διευθύνσεων στην εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη όσον αφορά στη γνώση των θεμάτων και στην εμπειρία που διαθέτουν οι εργαζόμενοι.

Αντίστοιχα για την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας η Vodafone υιοθετεί μία σειρά από ενημερωτικές πρακτικές:

1. Αποστολή εταιρικών εσωτερικών ενημερώσεων -τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα- σε όλους τους εργαζόμενους μέσω του ηλεκτρονικού εταιρικού newsletter «Need to Know».
2. Αποστολή ad hoc ενημερώσεων για εταιρικά θέματα (μέσω email).
3. Δημοσίευση (3 τεύχη) του έντυπου εταιρικού περιοδικού με τίτλο «we» και διάθεση αυτού και σε ηλεκτρονική μορφή στο εσωτερικό μας δίκτυο (hub).
4. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων προγραμμάτων, καθώς και καλών πρακτικών από άλλες εταιρείες Vodafone ανά τον κόσμο στο εσωτερικό μας δίκτυο (hub).
5. Προώθηση νέας καμπάνιας με ονομασία «Η γνώση δύναμη σου» για την ενημέρωση των εργαζομένων για τις δυνατότητες που έχουν, μέσα από τα διαθέσιμα σε αυτούς εργαλεία.
6. Διάθεση πλατφόρμας με τίτλο «Get to know» για τη γνωριμία επιμέρους ομάδων από ολόκληρη την εταιρεία.
7. Διοργάνωση breakfasts, lunches πανελλαδικώς σε όλες τις εγκαταστάσεις μας με σκοπό την ενίσχυση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων καθώς και την ανταλλαγή απόψεων.
8. Διοργάνωση δραστηριοτήτων «Team building» για να συζητούνται τα θέματα των επιμέρους ομάδων και να τίθενται νέοι στόχοι.





Επιπλέον, για την ενίσχυση την ευεξίας των εργαζομένων η εταιρεία διοργανώνει τις ακόλουθες δραστηριότητες στις οποίες οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν οικειοθελώς:

1. Δημιουργία Ομάδας Μπάσκετ και συμμετοχή σε πρωτάθλημα εταιρειών.
2. Δημιουργία Vodafone Running Team, η οποία πραγματοποιεί προπονήσεις κάθε εβδομάδα με στόχο τη συμμετοχή σε μαραθώνιους.
3. Κάλεσμα των εργαζομένων στο wellbeing challenge που λαμβάνει χώρα σε ετήσια βάση κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου με πρόγραμμα, μέσω application, μέτρησης δραστηριότητας και βράβευσης στο τέλος, σε μία προσπάθεια ευαισθητοποίησης ως προς τη βελτίωση της υγείας και ευεξίας των εργαζομένων.
4. Διεξαγωγή «Afternoon talks» με ποικίλη θεματολογία για παράδειγμα, συμβουλευτική σε γονείς για τα παιδιά, συμβουλές για υγιεινή διατροφή και άλλα σχετικά θέματα.
5. Διοργάνωση εκδρομών για πεζοπορία (trekking) σε περιοχές εκτός Αττικής στις οποίες τα μεταφορικά έξοδα (πούλμαν) καλύπτονται από την εταιρεία.

Για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργεί από το 2003 η Γραμμή εξυπηρέτησης Ask HR, που απαντά σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας σε θέματα μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων.

Η υπηρεσία λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00 - 16:00), διαθέτοντας τρεις γραμμές. Κάθε χρόνο διεξάγεται Έρευνα Ικανοποίησης από την ομάδα του AskHR από την οποία προκύπτουν συμπεράσματα που αξιοποιούνται για τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των εργαζομένων.

**3.593**

ο αριθμός των κλήσεων που απαντήθηκαν από τους εργαζόμενους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (AskHR Advisors)

**4.349**

ο αριθμός των αιτημάτων μέσω email

**99%**

το ποσοστό των αιτημάτων που απαντήθηκαν εντός 48-72 ωρών, με βάση τον τύπο του αιτήματος (Query, HR Request), καθώς και το βαθμό προτεραιότητάς του (Low, Medium, High)

## Ικανοποίηση εργαζομένων

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

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

Ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης των διευθυντών παίζει σημαντικό ρόλο στην αξιολόγησή τους, καθώς αποτελεί ένδειξη για το κλίμα που δημιουργεί ο διευθυντής στην ομάδα με στόχο τη βέλτιστη απόδοσή της. Τα αποτελέσματα της έρευνας συζητούνται διεξοδικά στις συναντήσεις των επί μέρους διευθύνσεων με τη συμμετοχή των αντίστοιχων εργαζομένων και δημιουργούνται πλάνα ενεργειών, τα οποία παρακολουθούνται προκειμένου να βελτιωθούν συγκεκριμένες περιοχές.

## Έρευνα Εργαζομένων 2015

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Συμμετοχή της Vodafone Ελλάδος        | 88% |
| Δέσμευση εργαζομένων Vodafone Ελλάδος | 82% |
| Δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης     | 81% |
| Δείκτης Employee Net Promoter Score   | 88% |



### Στόχος 2015-2016

1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.
2. Υλοποίηση του 80% των ενεργειών βελτίωσης που προέκυψαν από τα αποτελέσματα της έρευνας.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.
2. Σύσταση «Ομάδας Simplicity» για την ανάπτυξη και τη διαχείριση πλάνου ενεργειών βελτίωσης.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**
2. **100%**



### Στόχος 2016-2017

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

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

## Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων

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

Από τον Ιούνιο του 1999 έχουμε πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 και από το Φεβρουάριο του 2007 κατά το πρότυπο OHSAS 18001:2007, γεγονός που υποδηλώνει την ανταπόκρισή μας στις απαιτήσεις της συστηματικής διαχείρισης θεμάτων υγείας και ασφάλειας για τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους πελάτες της εταιρείας. 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 την υγεία των εργαζομένων. Οι Τεχνικοί Ασφαλείας και οι Ιατροί Εργασίας πραγματοποιούν τακτικές επισκέψεις σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας (κτίρια, καταστήματα, Σταθμούς Βάσης), κάνοντας υποδείξεις προς τη διοίκηση για τη συμμόρφωση της εταιρείας με την ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.

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

Για την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών, εκπονείται και εφαρμόζεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης», ενώ για το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν 5 ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, όπου συμμετείχαν 1.413 εργαζόμενοι. Παράλληλα, εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι αριθμούν τους 61 και βοηθούν σε περίπτωση ανάγκης στην έγκαιρη εκκένωση των κτηρίων από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες.

Επιπλέον:

- Έχουμε καθιερώσει κάθε χρόνο την «Εβδομάδα Υγείας & Ασφάλειας», με σκοπό την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση, την ανταλλαγή απόψεων, αλλά και τη δέσμευση όλων για συνεχή βελτίωση.
- Διενεργούμε επιθεωρήσεις στους «high risk» συνεργάτες μας και επιτόπιους ελέγχους κατά τη διάρκεια εργασιών στις εγκαταστάσεις μας, με σκοπό την ανάπτυξη μιας κοινής κουλτούρας στα θέματα ασφαλείας.
- Εκπαιδεύσαμε τους εναερίτες για «ασφαλή εργασία σε ύψος», τους εργαζομένους της αποθήκης για «ασφαλή εργασία σε αποθήκες και χειρισμό περονοφόρων οχημάτων», τους messengers της εταιρείας για «ασφαλή οδήγηση», ενώ εκπαιδεύουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα τους Εθελοντές Ασφαλείας για «πρώτες βοήθειες, πυρόσβεση και αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης».
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους οδηγούς υψηλού κινδύνου (πωλητές), στο πλαίσιο του προγράμματος «Safety Always», με συμμετοχή 13 εργαζομένων το 2015-2016.

• Διοργανώνουμε σε ετήσια βάση το πρόγραμμα «Wellbeing Challenge», μέσα από το οποίο υπενθυμίζουμε στους εργαζομένους μας τα οφέλη της φυσικής άσκησης και τους παροτρύνουμε να την εντάξουν στη καθημερινότητά τους. Καλούμε τους εργαζομένους μας να διανύσουν όσο περισσότερα χιλιόμετρα μπορούν στη διάρκεια ενός μήνα και οι δραστηριότητές τους (όπως το περπάτημα, η ποδηλασία, το κολύμπι, η αναρρίχηση, ο χορός, η γυμναστική, οι οικιακές ασχολίες κ.α.) καταγράφονται. Το 2015-2016 οι εργαζόμενοί μας διένυσαν συνολικά 10.547,6 χιλιόμετρα.

• Στο πλαίσιο των ενεργειών που υλοποιούμε για την ενίσχυση του Well Being των εργαζομένων, ξεκινήσαμε το πρόγραμμα «Keep calm and stay positive» που αφορά στην αυτογνωσία και τη διαχείριση των καταστάσεων της καθημερινής μας ζωής. Το 2015-2016 ολοκληρώθηκαν με επιτυχία 4 workshops αντίστοιχης θεματολογίας με τη συμμετοχή 122 εργαζομένων.



### Πίνακας ατυχημάτων

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

|                                                                                                                                                           | 2015-2016                            | 2014-2015                              | 2013-2014                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
| 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.)                                                                                                               | 0                                    | 0                                      | 0                                |
| Μη ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν μία ώρα πριν από ή μία ώρα μετά το ωράριο εργασίας και εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) | 3<br>(Γυναίκες 33,3% - Άνδρες 66,6%) | 3<br>(Γυναίκες: 66,6% - Άνδρες: 33,3%) | 5<br>(Γυναίκες: 100%)            |
| Ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)         | 1<br>(Γυναίκες 0% Άνδρες 100%)       | 2<br>(Άνδρες: 50% Γυναίκες: 50%)       | 2<br>(Άνδρες: 50% Γυναίκες: 50%) |



## 7 Απόλυτοι Κανόνες Ασφάλειας & Υγείας

- 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.
- Αποφυγή εκτέλεσης εργασιών οδοποιίας ή/και εκσκαφών εφόσον δεν υπάρχει σχετική εκπαίδευση ή πιστοποίηση.

Η εταιρεία μας έχει θεσπίσει παγκοσμίως τους «7 Απόλυτους Κανόνες Ασφάλειας & Υγείας», η εφαρμογή των οποίων στοχεύει στη μείωση ατυχημάτων και περιστατικών σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της. Όλοι οι εργαζόμενοι και συνεργάτες ακολουθούν υποχρεωτικά τους 7 αυτούς κανόνες, ενώ η παραβίασή τους δεν είναι αποδεκτή από την εταιρεία. Για τη συνεχή ενημέρωση των στελεχών της εταιρείας για τους 7 Απόλυτους Κανόνες και για την ενδυνάμωση της κουλτούρας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, η εταιρεία πραγματοποιεί συχνά εκπαιδεύσεις/ενημερώσεις, ομιλίες κ.λπ.



### Στόχος 2015-2016

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2014-2015.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 90% των εργαζομένων.
3. Εκπαίδευση συνεργατών της Vodafone σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνοτήτων κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2014-2015.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 72% των εργαζομένων.
3. Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνοτήτων κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης σε 34 συνεργάτες της Victus (5.11.15).

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**
2. **80%**
3. **100%**



### Στόχος 2016-2017

1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2015-2016.
2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 80% των εργαζομένων.
3. Συνέχιση του προγράμματος «Safety Always».
4. Συνέχιση του προγράμματος «Keep Calm and Stay Positive», με πραγματοποίηση 4 ενοτήτων.
5. Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνοτήτων κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης σε εξωτερικούς συνεργάτες της Vodafone.

|                                                                         | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Δείκτης απώλειας ημερών άμεσου προσωπικού λόγω ασθένειας ή ατυχήματος * | 1,26      | 1,29      | 0,96      |

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



# Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη

## Υπεύθυνο marketing και επικοινωνία

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

Για παράδειγμα, επιδιώκουμε:

- Να αναπτύσσουμε και να διαθέτουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών των πελατών μας, προσφέροντάς τους τη μέγιστη δυνατή αξία στην επικοινωνία.
- Να επικοινωνούμε χωρίς κρυφές χρεώσεις, με στόχο την παροχή διαφανούς πληροφόρησης προς τους πελάτες μας.
- Να επικοινωνούμε απλά και ξεκάθαρα, με στόχο την κατανόηση των μηνυμάτων μας από όλους τους καταναλωτές.

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

- δημιουργία και ανανέωση τιμοκαταλόγων με αναλυτικές χρεώσεις και διάθεση αυτών από τα κανάλια πωλήσεων
- ανακοίνωση των χρεώσεων στην ιστοσελίδα της εταιρείας και ανανέωση αυτών σε κάθε αλλαγή τους

- αναφορά στις χρεώσεις σε διαφημιστικά φυλλάδια
- ανακοινώσεις στην ιστοσελίδα της εταιρείας, σε κάθε αλλαγή τιμής ή προσφορά
- χρήση επιστολών, newsletters, microsites, αναλυτικών παρουσιάσεων σε εταιρικές συναντήσεις
- ξεκάθαρη επικοινωνία των υπηρεσιών που προωθούνται.



### Στόχος 2015-2016

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος και δεν βρέθηκαν μη συμμορφώσεις.

### Ποσοστό επίτευξης

100%



### Στόχος 2016-2017

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.

## Κατανόηση των αναγκών των πελατών

Η Vodafone εφαρμόζει το πρόγραμμα «Voice of the Customer», για να υποστηρίξει τους εργαζόμενους της στο να επικεντρώνονται στον πελάτη και να κατανοούν τις ανάγκες και επιθυμίες του. Αυτό περιλαμβάνει:

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

Επιπλέον, η εταιρεία έχει δημιουργήσει ποικίλα κανάλια επικοινωνίας για τους πελάτες της και μη. Τα κανάλια αυτά, τα οποία εμφανίζονται στους λογαριασμούς των συνδρομητών της, στην ιστοσελίδα της [vodafone.gr](http://vodafone.gr), στα καταστήματά της, είναι τα εξής:

- Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών (13830 & 1399)
- Email
- Καταστήματα Vodafone

## Εγγυημένη εμπειρία δικτύου

Στη Vodafone δεσμευόμαστε να παρέχουμε ένα αξιόπιστο και τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο το οποίο καλύπτει αδιάλειπτα τις ανάγκες επικοινωνίας των πελατών μας, τόσο για ομιλία, όσο και για internet. Είμαστε η μόνη εταιρεία στην Ελλάδα που παρέχουμε Εγγύηση Δικτύου στους συνδρομητές μας έχοντας αυξήσει σημαντικά τη γεωγραφική κάλυψη 4G στο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας, ενώ έχουμε αναπτύξει σημαντικά το 4G+ δίκτυο μας, ώστε οι πελάτες μας να απολαμβάνουν μια μοναδική εμπειρία mobile internet με αζεπέραστες ταχύτητες.

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

Στη Vodafone, με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας του δικτύου και των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους συνδρομητές μας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Πολιτικής Ορθής Χρήσης για τα προγράμματα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές της Vodafone, που αφορούν σε απεριόριστη χρήση (ή/και σε όποιες άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται).



Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα [vodafone.gr](http://vodafone.gr).



## Ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών

Η Vodafone, προσηλωμένη στην πελατοκεντρική της φιλοσοφία και με γνώμονα την έμπρακτη στήριξη των πελατών μας όταν βρίσκονται σε δύσκολη κατάσταση ή/και έχουν ανάγκη για περισσότερη επικοινωνία, προχώρησε στις παρακάτω ενέργειες κατά τη διάρκεια του έτους:

### Ιούλιος 2015

Πρώτη η Vodafone προσέφερε δωρεάν και αυτόματα χρόνο ομιλίας, SMS & MB σε όλους τους συνδρομητές της για την πρώτη εβδομάδα επιβολής της τραπεζικής αργίας (30.6.15-7.7.15).

### Νοέμβριος 2015

Η Vodafone προσέφερε σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής, καρτοπρογράμματος και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες που βρέθηκαν στη Γαλλία στη διάρκεια των τρομοκρατικών επιθέσεων, δωρεάν όλες τις υπηρεσίες περιαγωγής καθώς και τις κλήσεις από Ελλάδα προς αυτούς, διευκολύνοντας την επικοινωνία με τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Για το διάστημα 19-25 Νοεμβρίου 2015 προσέφερε στους συνδρομητές που ζουν στην πληγείσα από το σεισμό περιοχή της Λευκάδας δωρεάν επιπλέον 300 λεπτά και 300 SMS προς όλους, καθώς και 300 MB.

### Απρίλιος 2015 - Μάρτιος 2016

Κατά τη διάρκεια του έτους, σε τακτά χρονικά διαστήματα και με έμφαση στις περιόδους εορτών και αργιών, οι συνδρομητές Vodafone είχαν σε διαφορετικές περιπτώσεις τη δυνατότητα να αποκτήσουν δωρεάν περισσότερο χρόνο ομιλίας και MB.

## Υπηρεσίες ελέγχου κόστους και χρήσης

Από το 2011 προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τις υπηρεσίες «Vodafone Έλεγχος Κόστους» και «Vodafone Έλεγχος Χρήσης». Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» ενεργοποιείται αυτόματα και προσφέρεται δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες. Πιο συγκεκριμένα, οι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS), μόλις καταναλώσουν το 80% του διαθέσιμου χρόνου ομιλίας ή/ και των MB του προγράμματός τους. Επίσης, λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) την ημέρα που ανανεώνονται οι παροχές του προγράμματός τους (λεπτά ομιλίας, MB, SMS). Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη και για τους συνδρομητές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό.

Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές συμβολαίου και καρτοκινητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, να βλέπουν ανά πάσα στιγμή τη χρήση του προγράμματός τους, μέσα από τις «μπάρες» υπολειπόμενης χρήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω κινητού τηλεφώνου (smartphone) και μέσω της δωρεάν εφαρμογής My Vodafone αλλά και μέσω υπολογιστή ή tablet στην ενότητα My Account στο Vodafone.gr. Η εγγραφή στο My Account είναι δωρεάν και μπορεί να γίνει μέσω του vodafone.gr ή σε ένα κατάστημα Vodafone.

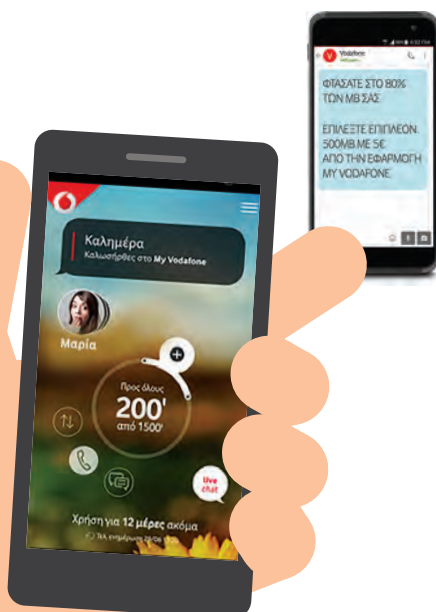
## Υπηρεσίες για την προστασία των συνδρομητών

Η Vodafone προσφέρει μια σειρά από υπηρεσίες στους συνδρομητές της που στόχο έχουν να προστατέψουν τους ίδιους, καθώς και τα δεδομένα τους.

### Vodafone Secure Net

Η υπηρεσία προστατεύει τους συνδρομητές και τις οικογένειές τους στο δίκτυο κινητής της Vodafone. Παρέχει:

- online προστασία κατά την πρόσβαση τους στο διαδίκτυο από κακόβουλα αρχεία και επιβλαβείς ιστοσελίδες. Συγκεκριμένα, προσφέρει Anti-virus και Anti-malware προστασία από αρχεία που μπορεί να υποκλέψουν προσωπικά δεδομένα, να στείλουν SMS προς αριθμούς υψηλής χρέωσης ή να προβούν σε άλλες κακόβουλες ενέργειες. Επίσης, παρέχει Anti-phishing και προστασία κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο. Ο συνδρομητής προειδοποιείται για ιστοσελίδες που ενδεχομένως κλέβουν προσωπικά δεδομένα ή προωθούν τη λήψη κακόβουλων αρχείων.
- δυνατότητα γονικού ελέγχου στη συσκευή των παιδιών. Οι γονείς μέσα από το κινητό τους ή μέσω web σελίδας περιορίζουν την πρόσβαση μόνο σε κατάλληλο online περιεχόμενο.
- απλότητα στη χρήση (δεν χρειάζεται εγκατάσταση), συμβατότητα με όλες τις συσκευές (ενεργοποιείται στο δίκτυο κινητής της Vodafone - δεν απαιτεί εγκατάσταση λογισμικού), οικονομία (δεν καταναλώνει μπαταρία).





## Ομάδα Internet

Από το 2012 έχει δημιουργηθεί η Ομάδα Internet, μια ομάδα εξειδικευμένων και πιστοποιημένων συμβούλων που φροντίζει για την εύκολη, γρήγορη και απλή ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών μας, σε ότι αφορά τη χρήση του internet, καθώς και του smartphone ή tablet τους. Μέσω αυτής της ομάδας, διασφαλίζουμε την αποτελεσματική εκπαίδευση και εξυπηρέτηση του πελάτη από τα σημεία πώλησης (κατάστημα, τηλεφωνικό κέντρο, ιστοσελίδα), από την πρώτη κιόλας επαφή του με το προϊόν, με σκοπό να διευκολύνουμε την καθημερινότητά του. Επίσης, με γνώμονα πάντοτε τις ανάγκες του πελάτη, αλλά και ακολουθώντας τις τάσεις της αγοράς, προσπαθούμε να διασφαλίζουμε τις καλύτερες τιμές, αλλά και ειδικές προσφορές στα κινητά τηλέφωνα και στις υπηρεσίες που διαθέτουμε στα καταστήματά μας και σε οποιοδήποτε άλλο σημείο πώλησης. Εκεί η Ομάδα Internet Vodafone βοηθάει τους πελάτες να εξοικειωθούν με το internet αλλά και τις δυνατότητες των smartphones και των tablets, αλλά και οποιουδήποτε νέου τεχνολογικού προϊόντος, προσφέροντας μία μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

## Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών

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

(THANK YOU!)

SAFE  
BEEP!



### SafeBeep

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

### Vodafone Backup+

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



### Vodafone Internet 4 Sharing

Από το 2013 διαθέτουμε την καινοτόμο υπηρεσία Internet 4 Sharing που δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να μοιράζονται τα MB του προγράμματός τους και στις άλλες συσκευές τους (tablet ή laptop) για να μπορούν να σερφάρουν όπου και αν βρίσκονται, από όλες τις συσκευές τους. Το μίσθωμα των MB μπορεί να γίνει μέχρι και σε 4 επιπλέον συσκευές, ενώ υπάρχει και η δυνατότητα αγοράς επιπλέον MB για να απολαμβάνουν οι συνδρομητές ακόμα πιο ελεύθερα γρήγορο internet στο smartphone, το laptop και το tablet τους, όπου και αν βρίσκονται.





## Vodafone Home

Η Vodafone, έχοντας ως στόχο να προσφέρει στους καταναλωτές ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας και ψυχαγωγίας που συνδυάζουν κινητό, σταθερό, Internet και τηλεόραση, είχε αναπτύξει στρατηγική συνεργασία με την hellas online από το 2009. Το 2014, η Vodafone προχώρησε στην εξαγορά της hellas online με στόχο την ενίσχυση της στρατηγικής αυτής.

Τον Οκτώβριο του 2015, η Vodafone Ελλάδος παρουσίασε τη νέα κατηγορία προγραμμάτων Vodafone Home, προσφέροντας λύσεις σταθερής και Internet σε ανταγωνιστικές τιμές για όλους τους καταναλωτές και σε ειδικές προνομιακές τιμές για τους συνδρομητές Vodafone κινητής.

Με γνώμονα την αξιόπεραστη εμπειρία του πελάτη, η Vodafone προχώρησε στη δημιουργία δυο νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών που προσφέρονται αποκλειστικά και δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές που συνδυάζουν πρόγραμμα Vodafone Κινητής με Vodafone Home.

Με τη νέα σειρά προγραμμάτων Vodafone Home οι συνδρομητές μπορούν να απολαύσουν μια μοναδική εμπειρία σταθερής και Internet για το σπίτι ενώ παράλληλα επωφελούνται προνομιακών τιμών, μειώνοντας τα συνολικά έξοδα επικοινωνίας τους.



## Vodafone Home triple play

Η Vodafone θέλοντας να ανταποκριθεί στην ανάγκη των συνδρομητών της όχι μόνο για επικοινωνία, αλλά και για ψυχαγωγία στο σπίτι, παρουσίασε τη νέα υπηρεσία Vodafone Home triple play. Οι συνδρομητές απολαμβάνουν μια πλούσια εμπειρία επικοινωνίας και ψυχαγωγίας που συνδυάζει σταθερό, Internet και το Vodafone TV. Με το Vodafone TV οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση σε περισσότερα από 50 δημοφιλή κανάλια σε όλες τις νέες κυκλοφορίες και σε χιλιάδες ταινίες του παγκόσμιου box office. Επιπλέον έχουν πρόσβαση σε όλους τους διαθέσιμους κύκλους και επεισόδια αγαπημένων τηλεοπτικών σειρών, καθώς επίσης και στη μεγαλύτερη ποικιλία μεταγλωτισμένων παιδικών, όποτε εκείνοι το επιθυμούν.

## Οικογενειακά προγράμματα

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



## Νεανικό κοινό

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

Υποστηρίζουμε επίσης τους νέους και κατά τη διάρκεια των φοιτητικών τους χρόνων, δίνοντας τους τη δυνατότητα να παραλάβουν τη φοιτητική τους ταυτότητα δωρεάν από τα καταστήματα Vodafone. Επίσης, τους προσφέρουμε δωρεάν επικοινωνία προς συνδρομητές CU, πακέτα με πολλά λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα, εκπτώσεις σε συσκευές και αξεσουάρ, και ειδικές προσφορές για Internet στο laptop ή το tablet.

## Vodafone International

Προσφέρουμε το Vodafone International, το πακέτο καρτοκινητής που έχει σαν στόχο να καλύψει τις επικοινωνιακές ανάγκες των μεταναστών στην Ελλάδα. Μετανάστες όλων των εθνικοτήτων έχουν προνομιακές χρεώσεις σε ομιλία και γραπτά μηνύματα προς τις χώρες προέλευσής τους, ενώ επίσης επωφελούνται από δωρεάν ομιλία και internet από το κινητό τους τηλέφωνο. Έτσι, με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας, κερδίζουν δωρεάν λεπτά προς το δίκτυό μας ή δωρεάν MBs για internet από το κινητό και δωρεάν λεπτά προς το ίδιο πακέτο καρτοκινητής. Παράλληλα, για τη διευκόλυνση των προσφύγων που πέρασαν πρόσφατα από τη χώρα μας και με στόχο την κάλυψη της ανάγκης τους για χρήση mobile internet, προσφέραμε εντελώς δωρεάν πακέτα Vodafone International με ενσωματωμένο όγκο δεδομένων.

# READY?

## Vodafone Ready Business

Με τη Vodafone η σύγχρονη επιχείρηση είναι Ready Business. Η Vodafone παρέχει τεχνολογικές λύσεις και συμβουλευτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν, ώστε κάθε επιχείρηση και κάθε επαγγελματίας να μπορεί να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις συνεχώς αυξανόμενες προκλήσεις της αγοράς. Οι επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους, μπορούν να επιλέξουν τον κατάλληλο για αυτούς συνδυασμό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και επιχειρησιακών λύσεων, ώστε να βρίσκονται συνεχώς σε επαφή με τους συνεργάτες και πελάτες τους.

## Vodafone My Business

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

## My Business

## Vodafone Business Connect (VBC)

Με το Vodafone Business Connect αποδεικνύουμε έμπρακτα την υποστήριξή μας στους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις προσφέροντας μία ολοκληρωμένη λύση σταθερής τηλεφωνίας και internet, σε προνομιακή τιμή. Όλοι οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις απολαμβάνουν πραγματική οικονομία αφού, συνδυάζοντας το Vodafone Business Connect με τα Επαγγελματικά Προγράμματα Vodafone My Business, έχουν απεριόριστες ενδοεταιρικές κλήσεις μεταξύ εταιρικών σταθερών και κινητών, καθώς και 20% έκπτωση στο πάγιο του VBC για πάντα.

## Προσωπική εξυπηρέτηση για επαγγελματίες

Με την υπηρεσία Προσωπικής Εξυπηρέτησης για Επαγγελματίες της Vodafone, οι επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες έχουν τον δικό τους άνθρωπο που γνωρίζει τις ανάγκες τους και μπορεί να τους προσφέρει άμεσες λύσεις. Ο εξειδικευμένος αυτός σύμβουλος εξυπηρέτησης απαντά σε κάθε απορία ή αίτημα του επαγγελματία και επιπλέον τον ενημερώνει για νέες λύσεις που θα ενισχύσουν την παραγωγικότητα της επιχείρησής του. Φέτος, η Ομάδα Προσωπικής Εξυπηρέτησης για Επαγγελματίες βραβεύτηκε για 4η χρονιά ως το Καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών.



## Vodafone Mobile POS

Η Vodafone ανταποκρίνεται στις συνεχώς αυξανόμενες προκλήσεις της ελληνικής αγοράς και πρωτοπορεί παρέχοντας την υπηρεσία Vodafone Mobile POS. Η υπηρεσία Vodafone Mobile POS, προσφέρει οικονομικά τη δυνατότητα σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις να δεχτούν εύκολα και με ασφάλεια πληρωμές με όλες τις χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες, ακόμα και όταν είναι εν κινήσει. Η δυνατότητα αυτή είναι εξαιρετικά σημαντική για τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες, καθώς τους διευκολύνει ώστε να προσφέρουν ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση προς τους πελάτες τους.





## Διαχείριση αιτημάτων

Η εταιρεία έχει δημιουργήσει ποικίλα κανάλια επικοινωνίας για τους πελάτες της και άλλους ενδιαφερόμενους. Τα κανάλια αυτά, τα οποία εμφανίζονται στους λογαριασμούς των συνδρομητών της, στην ιστοσελίδα [vodafone.gr](http://vodafone.gr) και στα καταστήματά της, είναι τα εξής:

- Τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών (13830 & 1399)
- Email
- Καταστήματα Vodafone

Επιπλέον, στη Vodafone, έχοντας ως πρωταρχικό μέλημα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και προστασία των συνδρομητών μας, έχουμε θέσει αυστηρούς όρους και προϋποθέσεις συνεργασίας με τις εταιρείες παροχής «Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης». Πιο συγκεκριμένα, είμαστε η πρώτη εταιρεία που έχει θέσει στις συνεργαζόμενες εταιρείες ανώτατο όριο μηνιαίας χρέωσης ανά συνδρομητή.

Επιπλέον, έχουμε ορίσει πολύ αυστηρές ποινικές ρήτρες σε βάρος των συνεργαζόμενων εταιρειών, σε περίπτωση παραπόνων των συνδρομητών μας. Ωστόσο, σε περίπτωση που οι συνδρομητές επιθυμούν να επικοινωνήσουν με την εκάστοτε τρίτη εταιρεία για να ακυρώσουν για παράδειγμα τη συνδρομή τους σε κάποια υπηρεσία, κι εφόσον γνωρίζουν τον αριθμό/κωδικό μέσω του οποίου τους παρέχεται η υπηρεσία, επικοινωνούν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone για να τους δώσει το τηλέφωνο επικοινωνίας της εκάστοτε τρίτης εταιρείας.

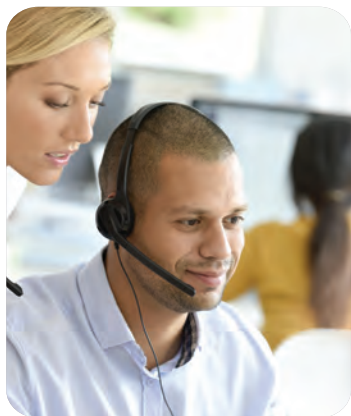
Παρέχουμε επίσης στους συνδρομητές μας –δωρεάν– τη δυνατότητα, με κλήση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone, να ενεργοποιήσουν φραγή σε όλες τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές (που αφορούν στις υπηρεσίες φωνής ή τη λήψη όλων των σύντομων μηνυμάτων).

Η εταιρεία δέχεται καταγγελίες μέσω Ανεξάρτητων Αρχών και Ενώσεων Καταναλωτών. Τα έγγραφα παράπονα που αφορούσαν στη Vodafone, διατυπώθηκαν εγγράφως και μεταβιβάστηκαν στην εταιρεία το 2015-2016, παρουσίασαν μείωση της τάξεως του 22% σε σχέση με το 2014-2015, και είναι τα ακόλουθα:

- ΕΕΤΤ: 597
- ΙΝΚΑ: 6
- ΕΚΠΟΙΩ: 8
- Συνήγορος του Καταναλωτή: 275
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείου Ανάπτυξης): 80

Τα 3 βασικά θέματα των καταγγελιών ήταν:

- Τιμολογιακές αλλαγές
- Αμφισβήτηση χρεώσεων
- Φορητότητα



# Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών

Στη Vodafone φροντίζουμε για την ασφάλεια των υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχουμε στους πελάτες μας, εφαρμόζοντας ένα αυστηρό πλαίσιο ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Στόχος μας είναι:

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

## Πλαίσιο λειτουργίας

Οι βασικές αρχές ιδιωτικότητας και ασφάλειας δεδομένων της εταιρείας καθορίζουν το πώς δημιουργούμε, χρησιμοποιούμε, αποθηκεύουμε και καταστρέφουμε όλες τις πληροφορίες που διαχειριζόμαστε ως εταιρεία, ώστε να μην μπορούν να χαθούν, να κλαπούν, να παραβιαστούν ή/και να χρησιμοποιηθούν χωρίς την έγκριση του νόμιμου κατόχου τους. Απαιτείται από τους εργαζόμενους και τους συνεργάτες μας να γνωρίζουν πώς να προστατεύουν τα δεδομένα των πελατών και να αναφέρουν τυχόν περιστατικά παραβίασης. Το 2015-2016 καταγράφηκαν 3 περιστατικά, ενώ μας γνωστοποιήθηκαν 39 ενημερώσεις (alerts) που ελέγχθηκαν προληπτικά.

Έχοντας ως άξονα τον Κώδικα Συμπεριφοράς και μέσω της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!», ενημερώνουμε τους εργαζόμενους και τους συνεργάτες μας σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και ιδιωτικότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υλοποιήσει -μεταξύ άλλων- τις ακόλουθες ενέργειες:

- Διαθέτουμε και εφαρμόζουμε Γενικές Πολιτικές Ασφάλειας που καλύπτουν περιοχές όπως ασφάλεια συστημάτων, ασφάλεια εταιρικών πληροφοριών και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ασφάλεια ανθρώπινου δυναμικού.
- Διαθέτουμε συγκεκριμένη Πολιτική για την Προστασία του Απορρήτου των Επικοινωνιών, εγκεκριμένη από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σκοπός της είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των δεδομένων επικοινωνίας, μέσα από την υλοποίηση μηχανισμών ασφάλειας σε κρίσιμα συστήματα, σύμφωνα με τη Νομοθεσία και το Κανονιστικό Πλαίσιο.
- Διενεργούμε ελέγχους ασφαλείας και αποτιμήσεις κινδύνων σε κρίσιμα συστήματα, διεργασίες και προμηθευτές, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και με σχετικά κανονιστικά πρότυπα και πρότυπα ασφάλειας δεδομένων. Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 33 έλεγχοι ασφάλειας, καθώς και αποτιμήσεις κινδύνου σε 41 συστήματα και σε 48 διεργασίες (Business Processes) της εταιρείας.
- Παρακολουθούμε αδιάλειπτα τις δικτυακές επιθέσεις και τους πιθανούς κινδύνους μέσω του εξειδικευμένου κέντρου «Vodafone Global Security Operations Center», ώστε να διασφαλίσουμε την προστασία των δεδομένων των πελατών και τη βέλτιστη λειτουργία του δικτύου μας.
- Έχουμε λάβει πιστοποίηση σε θέματα ασφάλειας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001:2013, καλύπτοντας το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης και της αλυσίδας των καταστημάτων μας.
- Διατηρούμε σύστημα πρόληψης απώλειας δεδομένων (DLP - Data Loss Prevention) που λειτουργεί σε 3.000 υπολογιστές ταυτοχρόνως και αποτρέπει την αποστολή -εκτός εταιρείας- μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, μεταφοράς σε εξωτερικό εξοπλιστή, αντιγραφής σε εξωτερικά μέσα αποθήκευσης αρχείων που περιέχουν προσωπικά ή άλλα εμπιστευτικά δεδομένα της εταιρείας.

- Καθορίζουμε τις προδιαγραφές ασφαλείας κατά την υλοποίηση νέων συστημάτων και υπηρεσιών.
- Υλοποιούμε δράσεις και εκπαιδεύσεις σε θέματα φυσικής ασφάλειας κτιριακών υποδομών, ελέγχου φυσικής πρόσβασης, καθώς και προστασίας των καταστημάτων.
- Υλοποιούμε εκπαιδεύσεις μέσω e-learning σε θέματα ασφάλειας δεδομένων και συμμόρφωσης. Κατά το 2015-2016, το 75% των εργαζομένων της εταιρείας ολοκλήρωσε τις σχετικές εκπαιδεύσεις.
- Ενημερώνουμε το κοινό μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας για την ασφαλή χρήση των κινητών συσκευών, καθώς και την προστασία τους σε περίπτωση κλοπής ([www.vodafone.gr/portal/protect](http://www.vodafone.gr/portal/protect)).
- Διασφαλίζουμε ότι η θυγατρική μας Zelitron διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα ασφάλειας πληροφοριών.



### Στόχος 2015-2016

Διάθεση ενημερωτικού υλικού με κανόνες για την ασφαλή χρήση των συσκευών.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Διάθεση ενός video με 10 απλές συμβουλές για όλους όσους χρησιμοποιούν έξυπνες συσκευές, πλοηγούνται στο διαδίκτυο και αξιοποιούν τις δυνατότητες που τους προσφέρει (πάνω από 70.000 προβολές σε Facebook, YouTube).

### Ποσοστό επίτευξης

100%



### Στόχος 2016-2017

Ενημέρωση πελατών για τους βασικούς κανόνες ασφάλειας δεδομένων μέσω των λογαριασμών τους.



## Έκθεση περί προστασίας του απορρήτου

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

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντανακλά τη μακρόχρονη πολιτική του Ομίλου Vodafone, καθώς και την πολιτική της Vodafone Ελλάδας, συνεχίζοντας να εκπληρώνει την υποχρέωσή της να σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα των συνδρομητών της σε ό,τι αφορά το απόρρητο και την ελευθερία της έκφρασης. Παράλληλα, θα συμμορφώνεται με τη νομική της υποχρέωση να συνδράμει τις δημόσιες αρχές στο πλαίσιο άσκησης της εξουσίας τους, βάσει της νομοθεσίας και των σχετικών κανονισμών.

Η Vodafone προσβέει ότι είναι ευθύνη των κυβερνήσεων να είναι διαφανείς σχετικά με τη φύση των εξουσιών που έχουν οι υπηρεσίες τους και τον όγκο των αιτημάτων προς τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, και ενθαρρύνει τις κυβερνήσεις να δημοσιοποιούν τις πληροφορίες αυτές στο κοινό.

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

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

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

■ Για περισσότερες πληροφορίες [www.adae.gr/ektheseeis-pepragmenon/leptomereies/article/ekthesi-pepragmenon-toytoys-2015-tis-adae/](http://www.adae.gr/ektheseeis-pepragmenon/leptomereies/article/ekthesi-pepragmenon-toytoys-2015-tis-adae/)



Τον Μάρτιο του 2005, η Vodafone ενημερώθηκε για ένα περιστατικό ασφαλείας στο δίκτυό της. Λογισμικό ξένο προς το δίκτυο και ικανό να εκτελεί υποκλοπές εγκαταστάθηκε, χωρίς να το γνωρίζει η εταιρεία, σε λογισμικό δικτύου το οποίο δημιουργήθηκε, υποστηρίχθηκε και διατηρήθηκε από έναν εξωτερικό προμηθευτή. Το ξένο λογισμικό απομακρύνθηκε χωρίς καθυστέρηση και ενημερώθηκαν εγκαίρως οι Ελληνικές Αρχές. Οι Αρχές διεξήγαγαν έρευνες και στη συνέχεια δημοσιοποίησαν το γεγονός τον Φεβρουάριο του 2006.

Στη συνέχεια, η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) επέβαλε πρόστιμο ύψους 76 εκατομμυρίων ευρώ στην εταιρεία, το οποίο η εταιρεία κατέβαλε. Κατά της πράξης αυτής, η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία έγινε δεκτή με την υπ' αριθμ. 3319/2010 απόφαση που ακύρωσε ολικά το πρόστιμο. Το καταβληθέν πρόστιμο επεστράφη στην εταιρεία διά συμψηφισμού με εξόφληση φορολογικών υποχρεώσεων της εταιρείας. Η ΑΔΑΕ επελήφθη εκ νέου της υπόθεσης και τον Ιανουάριο του 2013 επέβαλε στη Vodafone πρόστιμο συνολικού ύψους 50,6 εκατομμυρίων ευρώ, το οποίο η εταιρεία κατέβαλε εμπροθέσμως.

Για την ακύρωση της πράξης προστίμου η εταιρεία άσκησε αίτηση ακύρωσης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, που συζητήθηκε το Μάιο 2014 και απορρίφθηκε με την υπ' αρ. 4309/2015 απόφαση. Αντίστοιχα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) επέβαλε στην εταιρεία πρόστιμο ύψους 19,1 εκατομμυρίων ευρώ.

Η εταιρεία άσκησε προσφυγή κατά της πράξης αυτής ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, η οποία απερρίφθη με την υπ' αριθ. 1237/2011 απόφασή του. Η εταιρεία άσκησε ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας αίτηση αναίρεσης κατά της απόφασης αυτής, η οποία συζητήθηκε την 01/11/2016 και αναμένεται η έκδοση απόφασης.





# Ανάπτυξη Δικτύου

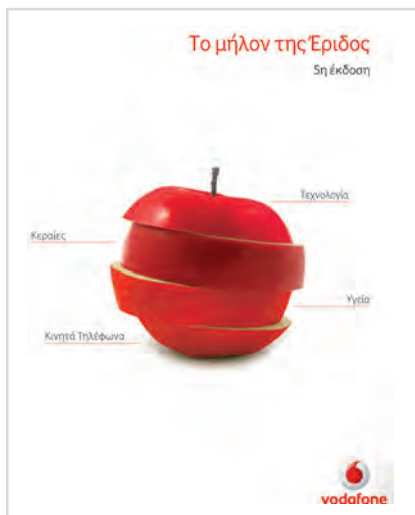
## Υπεύθυνη ανάπτυξη δικτύου

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 επικοινωνίας. Στα αποτελέσματα έρευνας που διενεργήθηκε φέτος από την MRB, το 66% των πολιτών δηλώνει ότι ανησυχεί (πολύ/αρκετά) για τις επιδράσεις στην υγεία από την κινητή τηλεφωνία (35% για τις κεραίες και 27% για τα κινητά).

Στη Vodafone αναπτύσσουμε το δίκτυο των Σταθμών Βάσης σύμφωνα με τις οδηγίες των διεθνών επιστημονικών οργανισμών και τηρούμε αυστηρά τα θεσπισμένα όρια που αφορούν στην έκθεση του γενικού πληθυσμού στην ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

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

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



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

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

Ειδικότερα στην Ελλάδα έχουν ενσωματωθεί επιπλέον παράγοντες ασφαλείας στα όρια ασφαλούς έκθεσης του κοινού. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση εγκατάστασης Σταθμού Βάσης σε απόσταση μέχρι 300 μέτρων από την περίμετρο κτιριακών εγκαταστάσεων βρεφονηπιακών σταθμών, σχολείων, γηροκομείων και νοσοκομείων, τα όρια της Ελλάδας έχουν τεθεί στο 60% αυτών της σύστασης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ σε όλες τις άλλες περιπτώσεις είναι στο 70%. Η Ελλάδα συγκαταλέγεται ανάμεσα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν θεσπίσει αυστηρότερα όρια από τα οριζόμενα στη σχετική Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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).

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

| Περιοχή Συχνοτήτων | 70%        |            |                          | 60%        |            |                          |
|--------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|--------------------------|
|                    | E<br>(V/m) | H<br>(A/m) | P<br>(W/m <sup>2</sup> ) | E<br>(V/m) | H<br>(A/m) | P<br>(W/m <sup>2</sup> ) |
| 800 MHz            | 32,5       | 0,0876     | 2,8                      | 30,1       | 0,0811     | 2,4                      |
| 900 MHz            | 34,5       | 0,0929     | 3,1                      | 31,9       | 0,0860     | 2,7                      |
| 1800 MHz           | 48,8       | 0,1313     | 6,3                      | 45,2       | 0,1216     | 5,4                      |
| 2-300 GHz          | 51         | 0,1339     | 7                        | 47,2       | 0,1239     | 6                        |

Επίπεδα αναφοράς της Ελληνικής Νομοθεσίας σε διαφορετικές περιοχές 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 επίπεδου κύματος (P). Τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας λειτουργούν στις συχνότητες των 800, 900, 1800, 2100 και 2600 MHz.



Εξαιρούνται από την παραπάνω απαίτηση, βάσει νομοθεσίας, οι σταθμοί πολύ χαμηλής ισχύος (συνολική ενεργός ακτινοβολούμενη ισχύς μικρότερη των 164 Weirp). Επίσης, η εταιρεία προβαίνει κάθε έτος σε τακτικούς ελέγχους (μετρήσεις επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και θορύβου) δείγματος Σταθμών Βάσης του δικτύου, από το Διαπιστευμένο κατά ISO 17025 Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνότητων και Θορύβου στο Περιβάλλον της VICTUS Networks A.E., καθώς και σε συνεργασία με ακαδημαϊκούς φορείς (Πανεπιστήμια όπως π.χ. το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο) και την ΕΕΑΕ. Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 10 μετρήσεις.

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

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

## Αποτελέσματα μετρήσεων

| Περιφέρεια                | Μέση αντιπροσωπευτική τιμή πυκνότητας ισχύος [W/m <sup>2</sup> ] |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Αττικής                   | 0,0397                                                           |
| Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης | 0,0066                                                           |
| Δυτικής Ελλάδας           | 0,0039                                                           |
| Θεσσαλίας                 | 0,0235                                                           |
| Κεντρικής Μακεδονίας      | 0,0104                                                           |
| Κρήτης                    | 0,0131                                                           |
| Νοτίου Αιγαίου            | 0,0137                                                           |
| Πελοποννήσου              | 0,0246                                                           |
| Ιονίων Νήσων              | 0,0616                                                           |
| Δυτικής Μακεδονίας        | 0,0467                                                           |
| Βορείου Αιγαίου           | 0,0243                                                           |
| Στερεάς Ελλάδας           | 0,0009                                                           |
| Ηπείρου                   | 0,0267                                                           |



## Εφαρμογή της πολιτικής ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητων - Διαχείριση κινδύνων

Στη Vodafone εφαρμόζουμε πολιτική για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητων, για την ορθή διαχείριση ενδεχόμενων κινδύνων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού από την έκθεσή τους σε πεδία ραδιοσυχνότητων. Η πολιτική καλύπτει όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός Σταθμού Βάσης και των τερματικών συσκευών, από το σχεδιασμό και την προμήθεια μέχρι τη λειτουργία και τη συντήρησή τους, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των εργαζομένων και του γενικού πληθυσμού.

### Στόχος 2015-2016

**Ενημερωτική ημερίδα με θέματα σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητων, σε συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone.**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Διεξαγωγή ημερίδας Υγείας και Ασφάλειας στην VICTUS Networks στις 5.11.2015.

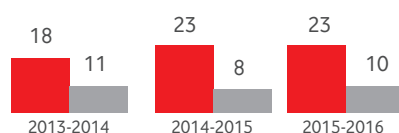
### Ποσοστό επίτευξης

**100%**

### Στόχος 2016-2017

**Επικαιροποίηση εκπαίδευσης εργαζομένων της VICTUS NETWORKS σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητων ενόψει της νέας Νομοθεσίας για την επαγγελματική έκθεση σε μη Ιοντίζουσες Ακτινοβολίες.**

### Ειδικές κατασκευές - Κοινές τοποθετήσεις (αριθμός)



● Ειδικές κατασκευές  
● Κοινές τοποθετήσεις (με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας)

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

Η Vodafone απαιτεί από τους κατασκευαστές των τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της, να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης (SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50360 και IEC 62209-1. Επιπλέον, στη Vodafone καινοτομούμε απαιτώντας από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το πιο πρόσφατο Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50566/2013 και το διεθνές πρωτόκολλο IEC 62209-2/2010, που αφορούν σε χρήση των τερματικών συσκευών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις, που οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια, ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνος με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα.

## Οπτική όχληση

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

- αναπτύσσουμε εναλλακτικούς τρόπους ενσωμάτωσης των Σταθμών Βάσης στο υφιστάμενο δομημένο περιβάλλον, ώστε να ενταχθούν αισθητικά στον εκάστοτε χώρο,
- δημιουργούμε ειδικές εγκαταστάσεις, σε ήδη υπάρχοντα κτήρια, και πραγματοποιούμε κοινές τοποθετήσεις Σταθμών με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας (23 ειδικές κατασκευές και 10 κοινές τοποθετήσεις το 2015-2016),
- τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεών τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

## Συμμόρφωση στις περιβαλλοντικές διατάξεις

Στη Vodafone εκπονούμε τις απαραίτητες και καθορισμένες από τη σχετική νομοθεσία περιβαλλοντικές μελέτες για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Σταθμός Βάσης, εκπονούμε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) ή συντάσσουμε και υποβάλλουμε Δηλώσεις Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ). Παρόλα αυτά, σε 10 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία, της τάξης των 24.800 ευρώ, λόγω ελλιπούς συμμόρφωσης με τους όρους των κατατεθειμένων ή/και εγκεκριμένων μελετών. Τροχοπέδη για την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας και την απρόσκοπτη επικοινωνία των χρηστών αποτελούσε μέχρι τον Ιούνιο του 2012 ο πολύπλοκος, γραφειοκρατικός και χρονοβόρος χαρακτήρας της διαδικασίας για την αδειοδότηση και την εγκατάσταση των Σταθμών Βάσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι με την έκδοση αδειών ασχολούνταν έως και 15 διαφορετικές υπηρεσίες, ενώ ο συνολικός χρόνος για την ολοκλήρωση της έκδοσης των απαιτούμενων αδειών για έναν Σταθμό Βάσης μπορεί να έφτανε και τα 3 χρόνια. Το νέο νομοθετικό καθεστώς που διαμορφώθηκε τον Ιούνιο του 2012 συντομεύει τη διαδικασία υλοποίησης κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας.

Η νέα διαδικασία ορίζει ως κομβικό σημείο εξυπηρέτησης την ΕΕΤΤ, η οποία επιτρέπει την κατασκευή νέας κεραίας (ή την τροποποίηση υφιστάμενης) εντός τεσσάρων μηνών από τη λήψη της σύμφωνης γνώμης της ΕΕΑΕ και της ΥΠΑ (εφόσον καμία άλλη αρμόδια υπηρεσία δεν έχει αποφανθεί αρνητικά).

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

## Ενημέρωση του κοινού

Το 2015-2016 διαθέσαμε περισσότερα από 800 έντυπα μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρχές της χώρας, σε φορείς, στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς και σε εργαζόμενους της εταιρείας μας στο πλαίσιο εκπαιδεύσεων. Το έντυπο αυτό, εξηγεί σε κατανοητή γλώσσα θέματα όπως, για παράδειγμα, πώς λειτουργούν τα κινητά τηλέφωνα, γιατί χρειαζόμαστε κεραίες, το παγκόσμιο και εθνικό πλαίσιο λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας και τις θέσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και άλλων διεθνών έγκριτων φορέων για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας και υγείας.

• Το 2015-2016 συνεχίσαμε να παρέχουμε πληροφορίες για θέματα κεραιών, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας και υγείας, μέσα από την ιστοσελίδα [vodafone.gr](http://vodafone.gr) στην ενότητα με τίτλο «Κεραίες, κινητά τηλέφωνα, τεχνολογία και υγεία», όπως και μέσα από το εσωτερικό διαδίκτυο (Hub).



## 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. Για αυτό, το 2008 δημιουργήσαμε τηλεφωνικό κέντρο που εξυπηρετεί τους ιδιοκτήτες, και το οποίο δέχεται καθημερινά μεγάλο όγκο ερωτημάτων και αιτημάτων, τα οποία είτε επιδέχονται άμεση επίλυση, είτε δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα.

Το 2015-2016, το τηλεφωνικό κέντρο και συνολικά το τμήμα διατήρησης δικτύου της εταιρείας δέχθηκε περισσότερες από 13.770 κλήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού κλήσεων που πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης απευθείας προς εργαζομένους της εταιρείας.

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

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

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



## Στήριξη πρωτοποριακών προγραμμάτων Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων

### Πρόγραμμα συστηματικών μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας «ΕΡΜΗΣ»

Το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» είναι ένα σύστημα 24ωρης μέτρησης και ελέγχου της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνοτήτων στο περιβάλλον από διάφορες πηγές, όπως 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 Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Για την ενδυνάμωση του προγράμματος σε θέματα τεχνογνωσίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα φορέων για εγκατάσταση μετρητικών σταθμών, το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» συνεργάζεται και με το Εργαστήριο Διαδικτύου και Συστημάτων Τηλεπικοινωνιών, Υπηρεσιών και Ασφάλειας του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά. Το Πανεπιστήμιο Πειραιά συνεργάζεται με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, τα οποία έχουν τη συνολική διαχείριση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Ο τεχνικός εξοπλισμός του προγράμματος διατίθεται από τη Vodafone στα πανεπιστημιακά ιδρύματα για την υλοποίηση του προγράμματος.

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων στην ιστοσελίδα του προγράμματος [www.hermes-program.gr](http://www.hermes-program.gr).

Στην ιστοσελίδα μπορεί κάποιος να αναζητήσει, εκτός από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, τις θέσεις των διεθνών οργανισμών και την ελληνική νομοθεσία, πηγές για περαιτέρω πληροφόρηση, καθώς και μια ενότητα διαδραστικής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning). Το πρόγραμμα, που ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2002, έχει εφαρμοστεί σε 125 σημεία σε 13 Περιφέρειες της χώρας, ενώ το 2015-2016 δεν επεκτάθηκε σε νέα σημεία.

Στο πλαίσιο του προγράμματος λειτουργούν τρεις υπηρεσίες. Η υπηρεσία SMS ΕΡΜΗΣ, που δίνει τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Vodafone, και κυρίως σε όσους δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, να ενημερωθούν με γραπτό μήνυμα (SMS) στον 4-ψήφιο κωδικό 1325, χωρίς χρέωση στο κινητό τους τηλέφωνο, για τα επίπεδα της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στις περιοχές που λειτουργούν σταθμοί του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Παράλληλα, τον Απρίλιο του 2008 ξεκίνησε να λειτουργεί από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης η υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» (Mobile HERMES), που μετρά και καταγράφει την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία κατά μήκος βασικών οδών μέσα στην πόλη, μετά από αίτημα των ενδιαφερόμενων φορέων. Το 2015-2016, ο «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» δεν διενήργησε μετρήσεις.

Τέλος, από το 2011 λειτουργεί η υπηρεσία i-Hermes, μια ακόμη πρωτοποριακή υπηρεσία ενημέρωσης του κοινού για τα επίπεδα της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνοτήτων στο περιβάλλον, τα οποία καταγράφονται από το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ». Η καινοτομία της υπηρεσίας συνίσταται στην άμεση ενημέρωση του κοινού για τα αποτελέσματα των μετρήσεων μέσα από οθόνη υπολογιστή εγκατεστημένη σε κοινόχρηστους χώρους. Για παράδειγμα, ένας μετρητής του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» είναι εγκατεστημένος στην οροφή κτηρίου (π.χ. ενός Δήμου) και εμφανίζει στην οθόνη υπολογιστή που βρίσκεται τοποθετημένος σε κοινόχρηστο χώρο του Δήμου, σε πραγματικό χρόνο, τα επίπεδα της εκπεμπόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον. Με τον τρόπο αυτό, οι ενδιαφερόμενοι τώρα έχουν ακόμη μια επιλογή ενημέρωσης και μάλιστα σε πραγματικό χρόνο στο χώρο που βρίσκονται, πέρα από την ιστοσελίδα του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Η υπηρεσία i-Hermes λειτουργεί στο κτήριο μας στην Παλλήνη, καθώς και στο κτήριο της Χ.Α.Ν.Θ. στη Θεσσαλονίκη.



#### Στόχος 2015-2016

1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για διατήρηση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 125 σημεία ανά την Ελλάδα.
2. Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε έως και 3 νέες περιοχές.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Εφαρμογή του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 102 σημεία ανά την Ελλάδα (η μείωση προκύπτει λόγω αφαίρεσης των Δήμων που δεν συμμετέχουν πλέον στο πρόγραμμα ή/και από την αφαίρεση μετρητών που καταστράφηκαν και δεν αντικαταστάθηκαν).
2. Δεν υπήρξαν νέα αιτήματα για την υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ».

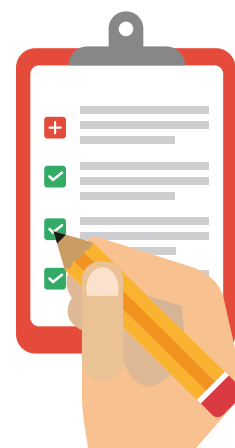
#### Ποσοστό επίτευξης

1. **81,6%**
2. **0%**



#### Στόχος 2016-2017

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





# Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

## Κώδικας Ηθικής Αγοράς

Ο Κώδικας Ηθικής Αγοράς αναπτύχθηκε για να καθορίσει κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα, σε συνέχεια συνεργασίας του Ομίλου Vodafone με προμηθευτές και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και με γνώμονα κανόνες καλών πρακτικών. Έτσι, για να ενσωματωθούν οι αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης στην εφοδιαστική αλυσίδα, στη Vodafone συνεργαζόμαστε με τους προμηθευτές μας για να τους βοηθήσουμε να υιοθετήσουν τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς και να βελτιώσουν τη δική τους περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση. Συγκεκριμένα, ο Κώδικας Ηθικής Αγοράς που διέπει τον τρόπο συνεργασίας της Vodafone με την εφοδιαστική της αλυσίδα και δεσμεύει τους συνεργάτες της σε ό,τι αφορά τις επιχειρηματικές αρχές και πρακτικές που ακολουθεί η εταιρεία αφορά στους παρακάτω τομείς:



Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της εταιρείας [vodafone.gr/sustainability](http://vodafone.gr/sustainability)

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

Για να πετύχουμε περαιτέρω βελτίωση στην εφοδιαστική αλυσίδα, ζητούμε από τους προμηθευτές και συνεργάτες μας να απαιτήσουν την υιοθέτηση του Κώδικα Ηθικής Αγοράς και από τους δικούς τους προμηθευτές και συνεργάτες. Επίσης, σε κάθε ευκαιρία επικοινωνίας μας μαζί τους για επιμέρους θέματα του Κώδικα Ηθικής Αγοράς, υπενθυμίζουμε τον Κώδικα στο σύνολο του, εξασφαλίζοντας την κατανόηση από πλευράς τους της εξίσου βαρύτητας όλων των αρχών.

## Μέθοδοι αξιολόγησης προμηθευτών

Με γνώμονα την υιοθέτηση υψηλών ηθικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων από τους συνεργάτες μας, στη Vodafone αξιολογούμε συστηματικά την επίδοση τους και το επίπεδο συμμόρφωσης τους με τις αρχές του Κώδικα, από το πρώτο στάδιο συνεργασίας μας μαζί τους και καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας. Στην περίπτωση εντοπισμού μη συμμορφώσεων ή περιοχών προς βελτίωση, καλούμε τους προμηθευτές να προβούν σε συγκεκριμένες διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να βελτιώσουν την επίδοσή τους. Εργαζόμαστε μαζί με τους προμηθευτές μας για την ανάπτυξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης και τη βελτίωση της επίδοσής τους στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης. Παρακολουθούμε την πρόοδο τους ως προς την υλοποίηση των προτεινόμενων ενεργειών, είτε μέσω νέων αξιολογήσεων ή επιτόπιων επιθεωρήσεων και σε περίπτωση που συστηματικά κάποιος συνεργάτης/προμηθευτής αποτυγχάνει να συμμορφωθεί με τους κανόνες και τα πρότυπα της Vodafone παύει η συνεργασία μαζί του.

## Διαδικασία «έγκρισης» νέων προμηθευτών

Στον Όμιλο Vodafone έχουμε αναπτύξει ειδική διαδικασία που καθορίζει τον τρόπο που η Vodafone ξεκινάει συνεργασία με νέους προμηθευτές. Κάθε νέος προμηθευτής θα πρέπει απαραίτητα να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

- Εγγραφή στο ηλεκτρονικό μητρώο προμηθευτών και αποδοχή των κανόνων του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίου Αυτο-αξιολόγησης, στο οποίο ο προμηθευτής καλείται να δώσει λεπτομέρειες σε σχέση με το επίπεδο συμμόρφωσης της λειτουργίας του με τις επιμέρους αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Το ερωτηματολόγιο Αυτο-αξιολόγησης περιλαμβάνει ερωτήσεις σε θέματα εργασιακά, υγείας και ασφάλειας, περιβαλλοντικής διαχείρισης, δωροδοκίας και διαφθοράς. Συγκεκριμένα, τα κριτήρια βιώσιμης ανάπτυξης που περιλαμβάνονται είναι:
- Δέσμευση του προμηθευτή στις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς της Vodafone, συμπεριλαμβανομένων πολιτικών που αφορούν στην παιδική εργασία ή την εξαναγκαστική εργασία.
- Η δημοσιοποίηση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδοσης του προμηθευτή, καθώς και της επίδοσής του σε θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Η πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001 ή EMAS.
- Η πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας κατά OHSAS 18001 ή άλλο παρόμοιο πρότυπο.
- Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής διαχειρίζεται κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα στην εφοδιαστική του αλυσίδα καθώς και θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής διαχειρίζεται κινδύνους και ευκαιρίες που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.
- Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής έχει προχωρήσει σε κατάλληλες ενέργειες για τη διαχείριση και την πρόληψη φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς.



- Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής διαχειρίζεται το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα.
- Η διάθεση στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής τηρεί τις αρχές της ισότητας, της διαφορετικότητας και της ένταξης.
- Με βάση τις απαντήσεις του κάθε προμηθευτή στο ερωτηματολόγιο Αυτό-αξιολόγησης, διενεργείται Ανάλυση Επικινδυνότητας της συνεργασίας της Vodafone με τον εκάστοτε προμηθευτή. Με βάση τα αποτελέσματα της Ανάλυσης αποφασίζεται:
- η απευθείας έναρξη της συνεργασίας της Vodafone με τον συγκεκριμένο προμηθευτή ή
- η διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή ώστε να διασφαλιστεί ότι η λειτουργία του προμηθευτή συμμορφώνεται με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Αγοράς.
- Με την επιτυχή ολοκλήρωση των παραπάνω διαδικασιών, δίνεται η «έγκριση», ώστε να ξεκινήσει η συνεργασία της Vodafone με κάθε νέο προμηθευτή.

## Αξιολόγηση προμηθευτών

Η Vodafone Ελλάδας συνεργάζεται κάθε χρόνο με έναν μεγάλο αριθμό προμηθευτών για την κάλυψη των λειτουργικών της αναγκών, την προμήθεια εξοπλισμού και υπηρεσιών για την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της και την προμήθεια προϊόντων (κινητά τηλέφωνα, κάρτες sim και άλλες συσκευές κινητής επικοινωνίας) που διατίθενται για πώληση στα καταστήματα. Το 2015-2016, για τις δύο πρώτες κατηγορίες, 41 «βασικοί» προμηθευτές απορρόφησαν το 80% του ποσού που διέθεσε η εταιρεία στις ακόλουθες κύριες κατηγορίες εξόδων που είναι (α) έξοδα τηλεπικοινωνιακού δικτύου και IT υποδομών (κατηγορία στην οποία εμπίπτει το 51% των προμηθευτών) (β) έξοδα εμπορικής δραστηριότητας για παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (46% των προμηθευτών) και (γ) έξοδα άλλων δραστηριοτήτων όπως η ασφάλιση υγείας (2% των προμηθευτών). Στη Vodafone αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σε ετήσια βάση, σε συνεργασία με τον Όμιλο Vodafone.

Η αξιολόγηση καλύπτει (α) εμπορικά θέματα, (β) τεχνικά και άλλα θέματα παρεχόμενων υπηρεσιών ανάλογα με το αντικείμενο της συνεργασίας μας με τον προμηθευτή, (γ) θέματα ποιότητας και παράδοσης έργου, (δ) θέματα υγείας & ασφάλειας, και (ε) θέματα του Κώδικα Ηθικής Αγοράς (για παράδειγμα περιβαλλοντικά, εργασιακά, διαχείρισης υπο-προμηθευτών κ.ά.).

Τα θέματα του Κώδικα Ηθικής Αγοράς αξιολογούνται σε συνεργασία με την εταιρεία αξιολόγησης EcoVadis ([www.ecovadis.com](http://www.ecovadis.com)) μέσω εξωτερικής πλατφόρμας αξιολόγησης που παρέχεται από την εταιρεία. Οι απαντήσεις των προμηθευτών ελέγχονται και βαθμολογούνται από την EcoVadis, δίνοντας με τον τρόπο αυτό στη Vodafone μια ανεξάρτητη αξιολόγηση. Το 2015-2016, αξιολογήθηκαν 11 «βασικοί» προμηθευτές της Vodafone Ελλάδας και δεν προέκυψε ανάγκη για λήξη συνεργασίας με κάποιον από τους προμηθευτές μας.

## Επιθεωρήσεις προμηθευτών

Επιπλέον, στη Vodafone Ελλάδας, διενεργούμε συστηματικά, βάσει ετήσιου πλάνου, επιθεωρήσεις σε προμηθευτές «υψηλού κινδύνου». Τα κριτήρια με τα οποία εκτιμούμε το επίπεδο ρίσκου της συνεργασίας της εταιρείας με κάποιον προμηθευτή είναι, εκτός από οικονομικά, κριτήρια σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια των επικοινωνιών, τον επιχειρηματικό κίνδυνο, την ποιότητα και παράδοση έργου, την υγεία & ασφάλεια, και την τήρηση των αρχών του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Το 2015-2016, διενεργήθηκαν επιθεωρήσεις σε 3 προμηθευτές για μεμονωμένα θέματα, από τις αρμόδιες για τα θέματα αυτά διευθύνσεις της εταιρείας. Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων του 2015-2016 ήταν η επισημάνση των παρακάτω περιπτώσεων, στις οποίες οι προμηθευτές/συνεργάτες συμφώνησαν να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να βελτιώσουν την επίδοσή τους.

- Κώδικας Ηθικής Αγοράς (4)
- Ποιότητα (7)
- Ασφάλεια Δεδομένων και Πληροφοριών (2)
- Επιχειρησιακή Συνέχεια (2)
- Περιβαλλοντική Διαχείριση (8)

## Πρόγραμμα «Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει στη Vodafone το πρόγραμμα «Speak Up», έναν μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και εργαζόμενους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας ή των προμηθευτών της μέσω συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού ή ηλεκτρονικής διεύθυνσης. Η εταιρεία δεσμεύεται για την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση των περιπτώσεων που καταγράφονται.

- Για περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρακαλούμε ανατρέξτε στη σελίδα 18.



### Στόχος 2015-2016

1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της Vodafone.
2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 80% των συνεργατών που έχουν αναγνωρισθεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις.
2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 100% των συνεργατών που είχαν αναγνωρισθεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**
2. **125%**



### Στόχος 2016-2017

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

# Ασφαλής Χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών

## Χρήση Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους



### Vodafone bsafeonline: Χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο

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

Μέσα από το bsafeonline, η Vodafone παρέχει κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου της πρόσβασης σε περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενήλικες, μέσω του κινητού τηλεφώνου, καθώς και τα κατάλληλα εργαλεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου.

### Μηχανισμοί Ελέγχου της Πρόσβασης

#### Youth Safe Pack

Για τη διευκόλυνση των γονιών, τα καταστήματα Vodafone διαθέτουν την «Youth Safe Pack», την πρώτη κάρτα καρτοκινητής, η οποία είναι ειδικά σχεδιασμένη για παιδιά. Η συγκεκριμένη κάρτα sim έχει προεγκατεστημένα τα φίλτρα που απενεργοποιούν την πρόσβαση των παιδιών σε περιεχόμενο που απευθύνεται σε ενήλικες, ενώ παράλληλα δεν επιτρέπει την κλήση σε αριθμούς υψηλής χρέωσης, σε εισερχόμενα χρεώσιμα γραπτά μηνύματα (SMS), αλλά και σε εξερχόμενα γραπτά μηνύματα (SMS) υψηλής χρέωσης προς πενταψήφιους κωδικούς (βλ. επίσης υπηρεσίες Vodafone Secure Net και Safebeer στις σελίδες 37-38).



### Ενημέρωση για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου

#### vodafone.gr/bsafeonline

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

Η ιστοσελίδα bsafeonline εστιάζει στις διαφορετικές παιδικές ηλικίες ξεχωριστά, ώστε οι γονείς να μπορούν να ενημερωθούν άμεσα, ανάλογα με την ηλικία των παιδιών τους, για το ποιες είναι οι διαδικτυακές υπηρεσίες που προκαλούν το ενδιαφέρον τους και ποιες είναι οι αντίστοιχες προκλήσεις.

Στο περιεχόμενο του [bsafeonline.gr](http://bsafeonline.gr) περιλαμβάνονται επίσης απόψεις και συμβουλές ειδικών πάνω στο θέμα, όπως είναι ο Κωνσταντίνος Σιώμος, Παιδό-Ψυχίατρος, Πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας για τη Μελέτη της Διαταραχής του Εθισμού στο Διαδίκτυο, καθώς και εκπροσώπων διεθνών παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών (π.χ. facebook).

### Οδηγός για γονείς

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



### #BeStrong:

#### Μία πρωτοβουλία της Vodafone κατά του cyberbullying

Ο Όμιλος Vodafone σε συνεργασία με την YouGov, υλοποίησε το 2015 μια πρωτοποριακή διεθνή έρευνα σε 5.000 εφήβους από 11 χώρες, η οποία ανέδειξε ότι σχεδόν ένας στους πέντε εφήβους έχει υποστεί cyberbullying. Στην Ελλάδα, το 34% των εφήβων πιστεύει ότι το cyberbullying αποτελεί μεγαλύτερο πρόβλημα από τη χρήση ναρκωτικών, ενώ το 47% των εφήβων που έχουν υποστεί cyberbullying (14%) δεν ανέφερε στους γονείς του το γεγονός.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδας παρουσίασαν την πρωτοβουλία BESTRONG, με επίκεντρο τη δημιουργία σειράς emojis, που μπορούν να λειτουργήσουν ως 'emojis στήριξης' κατά του cyberbullying.



Στόχος είναι η ευαισθητοποίηση των εφήβων για τη σημασία της έκφρασης συμπαράστασης και στήριξης σε φίλους, που υφίστανται διαδικτυακή παρενόχληση. Τα emoji που περιλαμβάνονται στην πρωτοβουλία, επιλέχθηκαν ως τα πιο δημοφιλή από 4.720 εφήβους που συμμετείχαν στην έρευνα, ενώ στη δημιουργία τους συνεργάστηκε ο καθηγητής ψυχολογίας του Πανεπιστημίου του Berkeley Dacher Keltner, σύμβουλος στην ταινία «Τα μυαλά που κουβαλάς - Inside Out».

Η πρωτοβουλία BESTRONG προσφέρει επίσης εκπαιδευτικό υλικό για μαθητές, που καλύπτει θέματα, όπως selfies, online gaming, κοινωνική δικτύωση και κακόβουλα tweets. Παράλληλα, το Ίδρυμα Vodafone ενίσχυσε οικονομικά Μη-Κερδοσκοπικές Οργανώσεις που δραστηριοποιούνται κατά του cyberbullying, ζητώντας την ενεργή συμμετοχή του κοινού μέσα από καμπάνιες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Στην Ελλάδα στηρίζαμε τις δράσεις κατά του bullying της οργάνωσης «Το Χαμόγελο του Παιδιού» με το ποσό των €14,285.

### Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο

Η Vodafone σε συνεργασία με ραδιοφωνικούς σταθμούς εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας οργάνωσαν την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο σχετική καμπάνια ενημέρωσης, στο πλαίσιο του προγράμματος της Vodafone «bsafeonline: Χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο».

### Συνεργασίες

Η Vodafone υποστήριξε τις «Ημερίδες Ασφαλούς Πλοήγησης» που διοργάνωσε η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε πόλεις ανά την Ελλάδα για εκπαιδευτικούς, γονείς και παιδιά. Παράλληλα, υποστήριξε και το 5ο Συνέδριο Ασφαλούς Πλοήγησης, που διοργάνωσε το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, για την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο στις 9 Φεβρουαρίου 2016.

Η Vodafone επίσης στηρίζει το Κινητό Εργαστήριο Ενημέρωσης Εκπαίδευσης και Τεχνολογίας «Οδυσσέας» που δημιούργησε «Το Χαμόγελο του Παιδιού» για την ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο από παιδιά και εφήβους.

Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, η μονάδα ταξιδεύει ανά την Ελλάδα και ενημερώνει γονείς, εκπαιδευτικούς και παιδιά για αυτά τα θέματα. Έτσι οι συμμετέχοντες έρχονται σε επαφή και με τις πρωτοβουλίες του προγράμματος Vodafone bsafeonline. Από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της μονάδας μέχρι και τις 31.3.2016 ενημερώθηκαν περισσότεροι από 4.500 συμμετέχοντες. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της επίσημης παρουσίας του «Οδυσσέα» στη Helexpro, επισκέφθηκαν τη μονάδα περισσότεροι από 20.000 επισκέπτες.



### Πλαίσιο λειτουργίας

#### Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου

Στη Vodafone λειτουργεί 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.) με στόχο την προστασία των ανήλικων χρηστών και την ασφαλέστερη πλοήγηση.

### Κώδικας δεοντολογίας

Η Vodafone, μαζί με τις υπόλοιπες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, έχει ενσωματώσει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και εφήβους στον προϋπάρχοντα «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών», που αποτελεί την πρωτοβουλία αυτορρύθμισης του κλάδου στην Ελλάδα. Μεταξύ των προβλέψεων του Μνημονίου αυτού είναι και η διαθεσιμότητα μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης σε περιεχόμενο ακατάλληλο για ανήλικους, η κατηγοριοποίηση του περιεχομένου έτσι ώστε να είναι σαφές κι άμεσα

αντιληπτό το ακατάλληλο για ανήλικους περιεχόμενο, καθώς και η διεξαγωγή ενημερωτικών εκστρατειών προς γονείς και παιδιά για την ασφαλή χρήση του κινητού. Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, η Ελλάδα ανήκει στις χώρες που έχουν ήδη εκπληρώσει το μεγαλύτερο μέρος των προβλέψεων που θέτει το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο.



### Στόχος 2015-2016

1. Διανομή 10.000 εντύπων.
2. Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Διανομή 12.000 εντύπων.
2. Η ημερίδα μεταφέρθηκε για το επόμενο οικονομικό έτος λόγω διαφορετικών εσωτερικών προτεραιοτήτων.

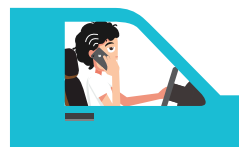
### Ποσοστό επίτευξης

1. **120%**
2. **0%**



### Στόχος 2016-2017

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



## Χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση

Η χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση είναι παράνομη και επικίνδυνη, γιατί αποσπά την προσοχή του οδηγού και θέτει σε κίνδυνο τον ίδιο και τους γύρω του. Σύμφωνα με τη σχετική εθνική νομοθεσία, απαγορεύεται η χρήση κινητού τηλεφώνου, καθώς και η χρήση ακουστικών (hands free). Η εν κινήσει χρήση κινητού τηλεφώνου επιτρέπεται μόνον όταν αυτό είναι τοποθετημένο σε ειδική θέση για ανοιχτή ακρόαση ή όταν χρησιμοποιείται με ασύρματο Bluetooth. Η μη συμμόρφωση επιβαρύνεται με ποινή και σχετικό χρηματικό πρόστιμο. Στη Vodafone παρέχουμε μέσα από την ιστοσελίδα [vodafone.gr](http://vodafone.gr) έγκυρη ενημέρωση σχετικά με την ορθή χρήση του κινητού τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας ανεξαρτήτως του δικτύου που χρησιμοποιούν.



# Ενδυνάμωση της Γυναίκας



## Διοικητική προσέγγιση

Σήμερα, 300 εκατ. λιγότερες γυναίκες παγκοσμίως διαθέτουν κινητό τηλέφωνο σε σχέση με τους άντρες, και 91 εκατ. από αυτές βρίσκονται στις 27 αγορές όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος Vodafone. Είναι διεθνώς αποδεκτό ότι η χρήση κινητών επικοινωνιών έχει θετικό αντίκτυπο στην οικονομική ανάπτυξη και στην ποιότητα ζωής. Με την κινητή τεχνολογία οι άνθρωποι έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως η υγεία, καθώς και νέες δυνατότητες για την προώθηση της επιχειρηματικότητας.

Μια ομάδα που έχει πολλά να κερδίσει από αυτό είναι οι γυναίκες που ακόμη και στις μέρες μας έχουν λιγότερες ευκαιρίες πρόσβασης σε εκπαίδευση, υγεία και εργασία, ενώ οι παραπάνω δείκτες φανερώνουν λιγότερες ευκαιρίες εργασίας και περιορισμένες δυνατότητες για πολλές γυναίκες.

Στη Vodafone Ελλάδα προσπαθούμε να καταλάβουμε καλύτερα ποιες είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες σήμερα στη χώρα μας και στηρίζουμε προσπάθειες για την ενίσχυση της συμμετοχής των γυναικών στην οικονομική και κοινωνική ζωή. Στο πλαίσιο αυτό, υιοθετούμε πολιτικές ίσων ευκαιριών για τις γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία μας και στηρίζουμε διεθνείς πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες σε σχέση με την εκπαίδευση, την υγεία, την ασφάλεια, αλλά και την εργασία, σε εναρμόνιση και με τους σχετικούς στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ. ●●●

## Πολιτικές και πρωτοβουλίες της Vodafone Ελλάδας

### Ίσες ευκαιρίες - 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, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, εθνικότητας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή αναπηρίας. Για εμάς η διαφορετικότητα αποτελεί σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει τη δυνατότητά μας για καινοτομία, ενώ διατηρούμε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπου ο καθένας μπορεί να είναι ο εαυτός του, να εκφράζεται ελεύθερα, να μοιράζεται διαφορετικές ιδέες και να απολαμβάνει ίσες ευκαιρίες για επιτυχία.

Επιπλέον των πολιτικών που ενισχύουν το σεβασμό στη διαφορετικότητα στη Vodafone, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενδυνάμωση του ρόλου των γυναικών και την υποστήριξή τους ώστε να μπορούν

να εξελιχθούν ως εργαζόμενες στη Vodafone και να εξισορροπήσουν την επαγγελματική με την προσωπική τους ζωή. Κανένα περιστατικό που να αφορά σε φυλετικές ή άλλης μορφής διακρίσεις δεν τέθηκε υπόψη της εταιρείας μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας.

Ειδικότερα σε ό,τι αφορά στις γυναίκες, η συμμετοχή των γυναικών στην απασχόληση είναι 50%, ενώ το 28% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες, ένας αριθμός που στοχεύουμε να αυξήσουμε τα επόμενα έτη.

Καμία μορφής διάκριση δεν υφίσταται όσον αφορά στις αμοιβές/αποδοχές των εργαζομένων, καθώς παρέχουμε ίδια αμοιβή/αποδοχές για την ίδια εργασία, ανεξαρτήτως φύλου. Στο δυναμικό της εταιρείας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι εργαζόμενοι και δεν απαντώνται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

### Θέσεις ανά φύλο

#### 2015-2016

|          | Managerial | Staff | Managerial | Staff |
|----------|------------|-------|------------|-------|
| Άνδρες   | 68         | 646   | 72,3%      | 48,1% |
| Γυναίκες | 26         | 697   | 27,7%      | 51,9% |
| Σύνολο   | 94         | 1.343 | 100%       | 100%  |

#### 2014-2015

|          | Managerial | Staff | Managerial | Staff |
|----------|------------|-------|------------|-------|
| Άνδρες   | 58         | 631   | 73,4%      | 47,3% |
| Γυναίκες | 21         | 703   | 26,6%      | 52,7% |
| Σύνολο   | 79         | 1.334 | 100%       | 100%  |

#### 2013-2014

|          | Managerial | Staff | Managerial | Staff |
|----------|------------|-------|------------|-------|
| Άνδρες   | 65         | 685   | 72,2%      | 46,9% |
| Γυναίκες | 25         | 775   | 27,8%      | 53,1% |
| Σύνολο   | 90         | 1.460 | 100%       | 100%  |

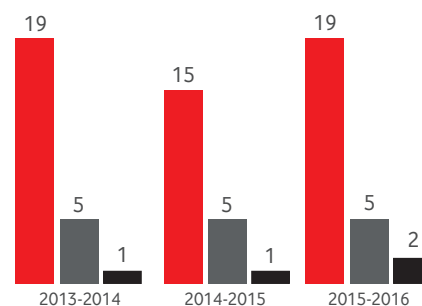
50%

των εργαζομένων που απασχολούνται στην εταιρεία είναι γυναίκες

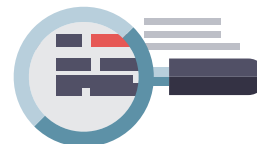
28%

των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες

### Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις ανά Βαθμό Διοίκησης (Band)



● Band D: Γενικός Διευθυντής Διεύθυνσης  
● Band E: Διευθυντής Διεύθυνσης  
● Band F: Διευθυντής Τμήματος





## Πολιτική για τη μητρότητα

Η Vodafone Ελλάδας εφαρμόζει μία καινοτόμο πολιτική στήριξης της μητρότητας, θεσπίζοντας την παροχή 16 εβδομάδων πλήρως αμειβόμενης άδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και του μειωμένου ωραρίου που προβλέπονται από την Ελληνική νομοθεσία, για όλες τις γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία. Η παροχή αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της πολιτικής στήριξης της μητρότητας που ανακοίνωσε ο Όμιλος Vodafone τον Μάρτιο του 2015, και η οποία εφαρμόζεται σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στην Vodafone Ελλάδας παρέχεται ήδη από το 2003 ευνοϊκή πολιτική στήριξης της μητρότητας με 8 εβδομάδες πλήρους αμειβόμενης άδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και της χρήσης μειωμένου ωραρίου που προβλέπονται από το νόμο.

Η πολιτική αυτή ανανεώθηκε το 2015 σε 16 επιπλέον εβδομάδες, όπως περιγράφεται παραπάνω. Η υιοθέτηση της νέας πολιτικής μητρότητας έχει στόχο να δώσει ακόμα περισσότερες ευκαιρίες στις γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία για μία επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία και εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής τους ζωής.

Επίσης, οι εργαζόμενες μητέρες δικαιούνται, για χρονικό διάστημα 30 μηνών από την ημερομηνία λήξης της άδειας λοχείας, είτε να προσέρχονται αργότερα στην εργασία τους, είτε να αποχωρούν νωρίτερα κατά 1 ώρα κάθε ημέρα. Εναλλακτικά, εφόσον το ζητήσει η μητέρα, το ημερήσιο μειωμένο ωράριο μπορεί να το λαμβάνει κατά 2 ώρες ημερησίως για τους πρώτους 12 μήνες και κατά μία ώρα για 6 επιπλέον μήνες.

Και για τις δύο παραπάνω περιπτώσεις δίνεται η δυνατότητα από την εταιρεία στις μητέρες, αντί του ημερησίου μειωμένου ωραρίου τους, να λαμβάνουν ρεπό με την προϋπόθεση ότι εργάζονται κατά το πλήρες ωράριό τους και αθροίζονται οι επιπλέον ώρες.



γυναίκες επωφεληθήκαν από τη νέα πολιτική για τη μητρότητα το 2015-2016

## Γονική άδεια ανατροφής

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

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

|          | 2014-2015 | 2015-2016 |
|----------|-----------|-----------|
| Άνδρες   | 364       | 352       |
| Γυναίκες | 439       | 319       |

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

|          | 2014-2015 | 2015-2016 |
|----------|-----------|-----------|
| Άνδρες   | 3         | 3         |
| Γυναίκες | 25        | 30        |

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

|          | 2014-2015 | 2015-2016 |
|----------|-----------|-----------|
| Άνδρες   | 3         | 0         |
| Γυναίκες | 37        | 0         |

## Στήριξη της πρωτοβουλίας HeForShe του ΟΗΕ

Η πρωτοβουλία HeForShe του ΟΗΕ είναι ένα παγκόσμιο κίνημα αλληλεγγύης που ενθαρρύνει άνδρες και γυναίκες από όλο τον κόσμο να δείξουν την υποστήριξή τους στο θέμα «ισότητα των φύλων». Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Vodafone, Vittorio Colao, είναι ένα από τους 10 Διευθύνοντες Συμβούλους, που επελέγη σε παγκόσμιο επίπεδο να είναι Champion της πρωτοβουλίας HeForShe, ζητώντας από τον καθένα μας, ανεξαρτήτως φύλου, να δεσμευτεί προσωπικά και να ενδυναμώσει τις γυναίκες. Επίσης, η Vodafone, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας, έχει δεσμευτεί να αυξήσει το ποσοστό των γυναικών στην εταιρεία που καταλαμβάνουν διοικητικές θέσεις σε 30% μέχρι το 2020. Για να πετύχουμε τον στόχο μας, εφαρμόζουμε μια σειρά από αναπτυξιακές πρωτοβουλίες όπως coaching, mentoring, οι οποίες απευθύνονται σε γυναίκες με ή χωρίς διοικητική θέση.



Στόχος 2016-2020

Αύξηση του αριθμού των γυναικών σε διοικητικές θέσεις φτάνοντας το 30% (2016-2020).



In support of

**HeForShe**

UN Women Solidarity Movement  
for Gender Equality

# Στήριξη της Απασχόλησης και Ενίσχυση των Δεξιοτήτων των Νέων



## Διοικητική προσέγγιση

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

Η Vodafone επενδύει στους νέους και υλοποιεί προγράμματα που στόχο έχουν να υποστηρίξουν την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, να καλλιεργήσουν νέες δεξιότητες, καθώς και να ενισχύσουν τη νεανική επιχειρηματικότητα. Επίσης, στηρίζει νέους με όραμα να εργαστούν σε κοινωνικές οργανισμούς, καλύπτοντας παράλληλα κρίσιμες κοινωνικές ανάγκες, σε εναρμόνιση και με τους σχετικούς στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ. ●●●

## Αγορά Εργασίας - Discover Vodafone

Το πρόγραμμα Discover Vodafone παρέχει ένα δυναμικό ξεκίνημα στην επαγγελματική πορεία νέων, τελειόφοιτων και απόφοιτων μεταπτυχιακών προγραμμάτων ή πολυτεχνικών σχολών. Το πρόγραμμα διαρκεί 2 χρόνια και βοηθά τους νέους να συνδεθούν με την αγορά εργασίας, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία. Οι ίδιοι συμμετέχουν ως εργαζόμενοι σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, αναπτύσσοντας έτσι δεξιότητες μέσα από την εναλλαγή ρόλων και έργων. Το 2015-2016 δώσαμε την ευκαιρία σε 12 ταλαντούχους νέους και νέες να συμμετάσχουν στο Discover, ενώ από το 2010 που υλοποιείται το πρόγραμμα έχουμε δώσει την ευκαιρία σε 57 νέους να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία.

Επιπλέον, συνεργαζόμαστε ουσιαστικά με τα Πανεπιστήμια και την Ακαδημαϊκή κοινότητα, στην προσπάθειά μας να έχουμε την καλύτερη δυνατή ομάδα ανθρώπινου δυναμικού, προσφέροντας ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας, όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη.

Για τον σκοπό αυτό, συμμετέχουμε σε διάφορες πανεπιστημιακές διοργανώσεις σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα τόσο της Ελλάδας όσο και του εξωτερικού, με στόχο: να συνδέσουμε τους νέους με την αγορά εργασίας.

Αναλυτικότερα:

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

### 🎯 Στόχος 2015-2016

Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

### Ποσοστό επίτευξης

**100%**

### 🎯 Στόχος 2016-2017

Πρόσληψη 13 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.





# Νεανική Επιχειρηματικότητα - CU Restart Up @ Ρομάντσο

Στοχεύοντας στην ενδυνάμωση της επιχειρηματικότητας δημιουργικών ατόμων και ομάδων, το Vodafone CU προσφέρει σε νέους από 18-28 ετών τη δυνατότητα να διεκδικήσουν δωρεάν επαγγελματική στέγαση για 8 μήνες στη θερμοκοιτίδα του Bios Ρομάντσο. Στόχος είναι η στήριξη και η ανάπτυξη της επαγγελματικής δραστηριοποίησής τους προκειμένου μακροπρόθεσμα να καθιερωθούν ως επαγγελματίες ή και ως βιώσιμες επιχειρήσεις. Οι νικητές, πέρα από την στέγαση της δραστηριότητάς τους, έχουν την ευκαιρία να έρχονται σε επαφή με τα υπόλοιπα μέλη της θερμοκοιτίδας και με δημιουργούς με επιτυχημένη επαγγελματική πορεία, να γνωρίζουν πρακτικές καταξιωμένων επαγγελματιών, αλλά και να παρουσιάζουν στο κοινό δείγματα από τη δουλειά τους.

Η συνεχής αλληλεπίδραση των μελών της θερμοκοιτίδας συμβάλλει στην εξέλιξη κάθε επαγγελματία και κάθε επιχείρησης ξεχωριστά, αλλά και στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συνόλου παραγωγής που θα τροφοδοτήσει την πολιτισμική και ιστορική συνέχεια της πόλης. Στους 4 κύκλους του προγράμματος που έχουν υλοποιηθεί 34 αυτόνομοι δημιουργοί και ομάδες με περισσότερα από 120 μέλη έχουν ήδη κάνει το δικό τους επαγγελματικό ξεκίνημα στο Bios Ρομάντσο ([www.vodafonecu.gr/restartup](http://www.vodafonecu.gr/restartup)).

# 120

μέλη έχουν ήδη κάνει το δικό τους επαγγελματικό ξεκίνημα



Στόχος 2016-2017

Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος.



## Κοινωνία - Vodafone World of Difference

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

### Επιτυχόντες 2015

# 10

επιτυχόντες

# 194

αιτήσεις από το ευρύ κοινό (σε διάστημα 4 εβδομάδων της περιόδου υποβολής αιτήσεων)

# 6

μήνες εργασίας (Ιανουάριος - Ιούλιος) - σε κοινωφελείς οργανισμούς της επιλογής των επιτυχόντων



### Επιτυχόντες 2015

(6η διεξαγωγή προγράμματος)

#### Έλλη Ανυφαντή

Υπεύθυνη Συντονισμού και Οργάνωσης των δράσεων και πρωτοβουλιών της οργάνωσης στην Κέρκυρα στην **Equal Society** – Κοινωνία Ίσων Ευκαιριών.

**Στόχος:** Ο συντονισμός και η οργάνωση των δράσεων του Γραφείου Διαμεσολάβησης και της Δομής Ενημέρωσης Ανέργων και Επιχειρήσεων, όπου συγκεντρώνονται και δημοσιοποιούνται οι διαθέσιμες θέσεις εργασίας στα νησιά του Ιονίου, η ανάπτυξη καινοτόμων προγραμμάτων που διασφαλίζουν την πρόσβαση ευάλωτων ομάδων στην εκπαίδευση, καλύπτοντας τις ανάγκες των πολιτών στην Κέρκυρα και τα υπόλοιπα νησιά του Ιονίου.

#### Σοφία Αξωνίδη

Υποστήριξη του προγράμματος «Καλύτερη Ζωή» και ειδικά της εφαρμογής για την καταγραφή των χώρων αστικού πρασίνου της Ελλάδας από τους πολίτες στην **WWF Ελλάς**.

**Στόχος:** Η διαχείριση της νέας εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα που σκοπό έχει την καταγραφή των χώρων αστικού πρασίνου της Ελλάδας από τους πολίτες και ο συντονισμός των εθελοντών που θα κάνουν χρήση της εφαρμογής. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό, η Σοφία θα συμβάλει ώστε οι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα να ανακαλύψουν τους χώρους αστικού πρασίνου στην πόλη τους και να τους αξιοποιήσουν με στόχο να αποκτήσουν μια «Καλύτερη Ζωή» για τους ίδιους και την οικογένειά τους.





### Αφροδίτη Γκαμπούρη

Συντονίστρια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας **Πάνος Μυλωνάς**.

**Στόχος:** Ο συντονισμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων «Κυκλοφορώ με ασφάλεια» και «Ασφαλώς Ποδηλατώ» για τη μετάδοση των αρχών οδικής ασφάλειας σε 4.000 μαθητές και 25 εκπαιδευτικούς 85 σχολείων της περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και η συμμετοχή σε τουλάχιστον 10 ενημερωτικές εκδηλώσεις και δράσεις σε Πανεπιστήμια και ΤΕΙ της Δυτικής Ελλάδας.

### Πολύνα Κάβουρα

Μουσικοθεραπεύτρια στον Σύλλογο Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Διαταραχές Όρασης και Πρόσθετες Αναπηρίες **ΣΥΖΩΗ**.

**Στόχος:** Η οργάνωση μουσικοθεραπευτικών δράσεων (ατομικών και ομαδικών) σε 16 παιδιά με πολλαπλές αναπηρίες για την απόκτηση κοινωνικών και γνωστικών δεξιοτήτων, που θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής και την καθημερινότητά τους. Παράλληλα, η διοργάνωση μουσικοθεραπευτικών συνεδριών σε 65 οικογένειες παιδιών που φιλοξενούνται στο Σύλλογο και σε άλλες δομές, καθώς και σεμιναρίων βιωματικού χαρακτήρα σε 35 εργαζόμενους του οργανισμού και σε άλλες αντίστοιχες δομές, με στόχο τη στήριξη και ενδυνάμωσή τους στο δύσκολο έργο που έχουν αναλάβει.

### Γεωργία Μαλέα

Ψυχολόγος στον Εθελοντικό οργανισμό **ΚΕΛΕΤΡΟΝ - ΑΓΑΠΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ**.

**Στόχος:** Η ψυχολογική στήριξη 145 παιδιών και των 65 οικογενειών τους μέσω ατομικών και ομαδικών συνεδριών και η υλοποίηση προγράμματος πρόληψης και αντιμετώπισης εκφοβισμού σε παιδιά Γυμνασίου του Νομού Καστοριάς.

### Σόλωνας Μάλκας

Υπεύθυνος των Κινητών Μονάδων Υποστήριξης - Mobile Support Unit Αθήνας & Πειραιά στην **Emfasis Foundation**.

**Στόχος:** Η εκπαίδευση των αρχηγών των ομάδων και των εθελοντών των κινητών μονάδων με σκοπό την εύρυθμη και αποδοτικότερη λειτουργία τους για την άμεση και ουσιαστική βοήθεια των ωφελούμενων.

### Λήδα Μουρλούκου

Υπεύθυνη Συντονισμού του προγράμματος «Buddy System» στην **PRAKSIS** στο πρόγραμμα «ΣΤΕΓΗ PLUS (+)».

**Στόχος:** Ο συντονισμός του προγράμματος Buddy System του Κέντρου Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων στην Αθήνα που σκοπό έχει την ανάπτυξη σχέσεων φιλίας μεταξύ ενηλίκων και ασυνόδευτων παιδιών αιτούντων άσυλο. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό η Λήδα θα συμβάλει στην ψυχολογική στήριξη και τη μείωση των περιστατικών «άτυπης φυγής» των ανηλίκων που φιλοξενούνται στο κέντρο φιλοξενίας ΣΤΕΓΗ Plus καθώς και η αποτελεσματική προστασία τους μέχρι να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα που είναι η επανένωσή τους με την οικογένειά τους.

### Χάρης Πατούνης

Υπεύθυνος Προγράμματος Αστέρι της Ευχής στο **Make-A-Wish** (Κάνε-Μια-Ευχή Ελλάδος).

**Στόχος:** Η διαχείριση και επέκταση του εκπαιδευτικού προγράμματος το Αστέρι της Ευχής σε σχολεία, εταιρείες και ιδιώτες, με σκοπό την αύξηση των πόρων της οργάνωσης που θα οδηγήσει στη μείωση του χρόνου εκπλήρωσης ευχών παιδιών με σοβαρές και απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες και την αύξηση του αριθμού των ευχών που θα εκπληρωθούν από 92 σε 110.

### Κατερίνα Σφακιανάκη

Κοινωνική Λειτουργός στον Σύλλογο Στήριξης Εξαρτημένων ατόμων από το αλκοόλ **Η Επιστροφή**.

**Στόχος:** Ο συντονισμός και η υλοποίηση δράσεων πρόληψης όσον αφορά στην κατανάλωση αλκοόλ σε νεαρές ηλικίες σε 10 σχολεία και συλλόγους του Ν. Ηρακλείου καθώς και η παροχή υποστήριξης και συμβουλευτικής στα 806 ήδη ενταγμένα στο θεραπευτικό πρόγραμμα του συλλόγου άτομα και τις οικογένειές τους και στα νέα μέλη που θα ενταχθούν.

### Κατερίνα Αγγελοπούλου

Συντονίστρια του Προγράμματος «Best Buddies Ελλάδας» στην **TACT Hellas**.

**Στόχος:** Η διατήρηση και ο συντονισμός των 40 σχέσεων φιλίας που ήδη υπάρχουν, καθώς και η ανάπτυξη 30 νέων σχέσεων φιλίας, ταιριάζοντας εθελοντές και άτομα με νοητική καθυστέρηση για την κοινωνικοποίησή τους, όπως επίσης και η συνεργασία με άλλους φορείς για την υιοθέτηση του προγράμματος.



Η **Αρχόντω Αντωνάτου**, εργάστηκε ως Συντονίστρια Σχεδιασμού & Εφαρμογής Δράσεων και εξεύρεσης πόρων στην **Emfasis Foundation**. Εκεί, συνέβαλε στο συντονισμό των προγραμμάτων που υλοποιεί ο οργανισμός για τη στήριξη, την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας (σίτιση, ένδυση, φροντίδα), καθώς και την ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξη περισσότερων από 600 αστέγων, ανέργων και ουσιοεξαρτώμενων, μέσω δράσεων Κοινωνικής Εργασίας Δρόμου.

Η **Σταυρούλα Γεωργαλή**, εργάστηκε ως Ψυχολόγος στο Σύλλογο Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια **Φλόγα**. Παρείχε ενδο-νοσοκομειακή και εξω-νοσοκομειακή ψυχολογική υποστήριξη σε 35 παιδιά και στις οικογένειές τους, από το στάδιο της διάγνωσης της ασθένειας και καθ' όλη τη διάρκεια της.

Η **Παναγιώτα Γιαννοπούλου**, εργάστηκε ως Κοινωνική Λειτουργός στους Γιατρούς του Κόσμου στο **Ανοιχτό Πολυιατρείο Θεσσαλονίκης**. Κατά τους 6 μήνες εργασίας της, περισσότερα από 3.000 άπορα, άστεγα, αλλά και σωματικά ή ψυχικά κακοποιημένα άτομα δέχτηκαν τις υπηρεσίες του Πολυιατρείου για την παροχή βοήθειας.

Η **Βιόλα Γκίοκα**, εργάστηκε ως Συντονίστρια του Προγράμματος «ΚΑΘΕ ΠΑΙΔΙ ΜΟΝΑΔΙΚΟ - Παιδιά σε κίνδυνο» στο **Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού**. Εκεί, βοήθησε σημαντικά στην αύξηση του αριθμού των παιδιών που εξυπηρετεί το πρόγραμμα από 150 σε 370, καθώς και στην εξεύρεση πόρων για τη στήριξή τους.

Η **Σοφία Μαντά**, εργάστηκε ως Βοηθός Υπεύθυνου του προγράμματος «Ψυχολογική Υποστήριξη για Όλους» στη ΜΚΟ **HumanAid**. Η ίδια ανέλαβε τον συντονισμό για την παροχή ψυχολογικής στήριξης σε 472 άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα επιβίωσης (άνεργοι - κάτω από το όριο της φτώχειας) από 32 διαπιστευμένους ψυχολόγους και ψυχοθεραπευτές που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα.

Η **Κατερίνα Νάνου**, εργάστηκε ως Ερευνήτρια και Συντονίστρια δράσεων προβολής της αναδοχής στο **Κέντρο Ερευνών Ρίζες ΑΜΚΕ**. Κατά την 6μηνη εργασία της, πραγματοποιήθηκε η σύνταξη και αποστολή ερωτηματολογίου σε 96 Μονάδες Παιδικής Προστασίας για τη διεξαγωγή έρευνας για τον πληθυσμό και την κατάσταση των παιδιών στα ιδρύματα της χώρας με σκοπό την προώθηση της αναδοχής ως μέσο για την αποϊδρυματοποίηση των παιδιών και την μετάβασή τους στην κοινότητα.

Η **Κωνσταντίνα Μοναστηριώτη**, εργάστηκε ως Κοινωνική Λειτουργός στην **Ελληνική Εταιρεία για την Σκλήρυνση Κατά Πλάκας**. Η ίδια παρείχε στήριξη σε 60 άτομα που πάσχουν από Σκλήρυνση Κατά Πλάκας με σκοπό την ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους και των προσωπικών δεξιοτήτων τους, μέσω ατομικών και ομαδικών συνεδρίων. Παράλληλα, μέσω της διοργάνωσης δύο ημερίδων και μιας ενημερωτικής εκστρατείας στο πλαίσιο της παγκόσμιας ημέρας για τη ΣΚΠ, συνέβαλε ενεργά στην ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού για τη νόσο.

Η **Γλυκερία Πατσιόκα**, εργάστηκε ως Επιστημονικός Συνεργάτης στον τομέα της Εμβιομηχανικής στο Κέντρο Ανάλυσης Βάδισης και Κίνησης στην Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων, **ΕΛΕΠΑΠ**. Κατά την 6μηνη εργασία της πραγματοποίησε έρευνα για την ανάπτυξη καινοτόμου πρωτοκόλλου αξιολόγησης και διάγνωσης προβλημάτων σταθεροποίησης του κορμού σε 11 βρέφη με υπόνοια εμφάνισης κινητικών δυσλειτουργιών και αντιστοίχα σε 8 βρέφη απόλυτα υγιή.

Η **Άννα-Μαρία Τόλα**, εργάστηκε ως Κοινωνική Λειτουργός στην **Κιβωτό του Κόσμου**, συμβάλλοντας στην οργάνωση του κοινωνικού ιατρείου και φαρμακείου της Κιβωτού για την εξυπηρέτηση 85 ανασφάλιστων ατόμων. Επίσης, βοήθησε στη λήψη κοινωνικού και ιατρικού ιστορικού 128 επωφελούμενων για την παροχή βοήθειας.

Ο **Ευδόκιμος Φρέγκογλου**, εργάστηκε ως Υπεύθυνος Υλοποίησης Ψηφιακών Εφαρμογών στο Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο **ΔΙΑΖΩΜΑ**, όπου ολοκλήρωσε μελέτη για τη δημιουργία ψηφιακών απεικονίσεων 7 αρχαιολογικών χώρων για τα Εταιρικά Μέλη του Διαζώματος, καθώς επίσης και τη δημιουργία της τρισδιάστατης απεικόνισης του αρχαιολογικού πάρκου Ορχομενού Βοιωτίας.



#### Στόχος 2015-2016

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

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

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

#### Ποσοστό επίτευξης

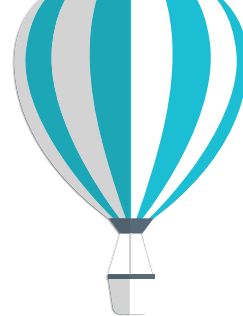
**100%**



#### Στόχος 2016-2017

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

# Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα\*



## Διοικητική προσέγγιση

Στη Vodafone στόχος μας είναι να κάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερα για τους εργαζόμενους και για τους πελάτες μας, καταναλώνοντας όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους. Έτσι, εργαζόμαστε συστηματικά ώστε να μειώσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας, από τον σχεδιασμό και την παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθούμε στην αγορά, μέχρι τη χρήση και την απόρριψή τους από τους πελάτες μας.

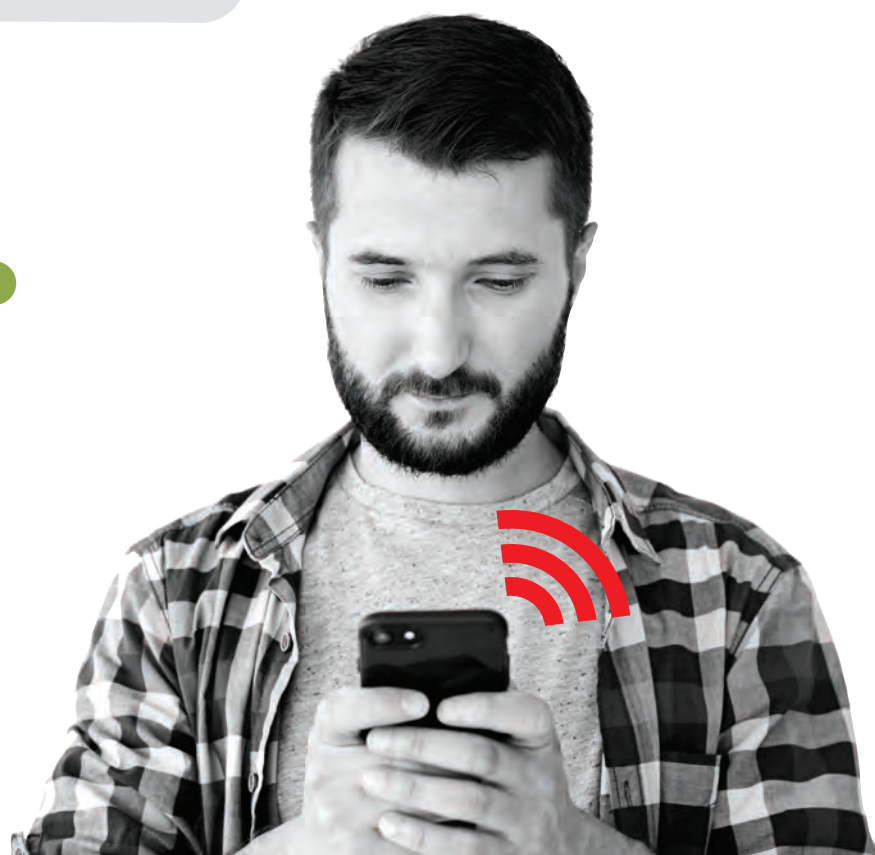
Η διαχείριση των προγραμμάτων που εφαρμόζουμε για να πετύχουμε τον στόχο αυτό, πραγματοποιείται μέσα από το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο ISO 14001 για το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων της εταιρείας.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε τεχνολογίες για τους πελάτες μας που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ενίσχυση της καινοτομίας, την ανάπτυξη, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας, με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, σε εναρμόνιση και με τους σχετικούς στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ. ● ● ●

\* Στην ενότητα αυτή δεν περιλαμβάνεται η λειτουργία των franchise καταστημάτων, με εξαίρεση τα προγράμματα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων & αξεσουάρ, οικιακών μπαταριών και μελανοδοχείων (toner) στα οποία περιλαμβάνονται και τα στοιχεία των franchise καταστημάτων.



ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs)





# Ενεργειακή Αποδοτικότητα

## Αποτροπή εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e) στην ατμόσφαιρα\*

Υλοποιούμε προγράμματα που μειώνουν σημαντικά την ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτήρια των γραφείων μας. Το 2015-2016:

- Μειώσαμε κατά 11% την κατανάλωση ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης, ανά σημείο δικτύου (2G ή 3G ή 4G).
- Αποτρέψαμε την εκπομπή περισσότερων από 36.500 τόνων CO<sub>2</sub>e.
- Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές ισοδυνάμου διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e) για κάθε megabyte (MB) κίνησης (ομιλία, μηνύματα, δεδομένα) κατά 24%, φτάνοντας τα 6.3 γραμμάρια (CO<sub>2</sub>e) ανά MB κίνησης.
- Εξοικονομήσαμε κόστος που ανέρχεται στα 9 εκατομμύρια ευρώ, ποσό που αντιστοιχεί σε 1,07% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας.

### Στόχος 2015-2016

1. Αποτροπή εκπομπής 36.500 τόνων CO<sub>2</sub>e.
2. Μείωση των εκπομπών άνθρακα των πελατών μας, κατά ποσότητα διπλάσια από εκείνη που παράγει ο Όμιλος λόγω της δραστηριότητάς του, έως τον Μάρτιο 2018 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Αποτροπή εκπομπής 36.509 τόνων CO<sub>2</sub>e.
2. Ο στόχος αποτελούσε δέσμευση του Ομίλου Vodafone και θα επικαιροποιηθεί με νέο στόχο στο πλαίσιο ανανέωσης της στρατηγικής.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**

### Στόχος 2016-2017

Αποτροπή εκπομπής 36.700 τόνων CO<sub>2</sub>e.

\* Το 2015-2016 αναπροσαρμόσαμε τον τρόπο μέτρησης της κατανάλωσης ενέργειας και κατ'επέκταση τροποποιήσαμε ανάλογα και τα στοιχεία των δύο προηγούμενων ετών. Η αναπροσαρμογή αυτή επέδρασε και στον υπολογισμό της αποτροπής των εκπομπών CO<sub>2</sub>e στην ατμόσφαιρα. Λόγω της προσθήκης νέου προγράμματος, αναπροσαρμόστηκε ο υπολογισμός της κατανάλωσης ενέργειας για τα στοιχεία των δύο προηγούμενων ετών.

## Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Εκμεταλλευόμενοι την ηλιακή ενέργεια, λειτουργούμε υβριδικά φωτοβολταϊκά συστήματα σε Σταθμούς Βάσης όπου χρησιμοποιούμε γεννήτρια πετρελαίου. Το 2012-2013 βελτιώσαμε την αποδοτικότητα των φωτοβολταϊκών συστημάτων, επεμβαίνοντας στον τρόπο σύνδεσής τους στο φορτίο\*\*, με αποτέλεσμα να αυξηθεί το ποσοστό της ηλιακής ενέργειας που εκμεταλλευόμαστε κατά 25% περίπου. Η ενέργεια που παράγεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα το 2015-2016 αναλογεί στο 1% του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας.



### Στόχος 2015-2016

Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 10 άλλους σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 12 επιπλέον σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.

### Ποσοστό επίτευξης

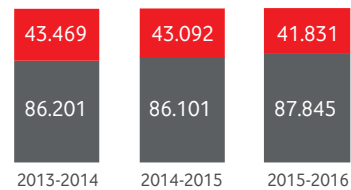
**120%**

### Στόχος 2016-2017

Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 3 επιπλέον σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.

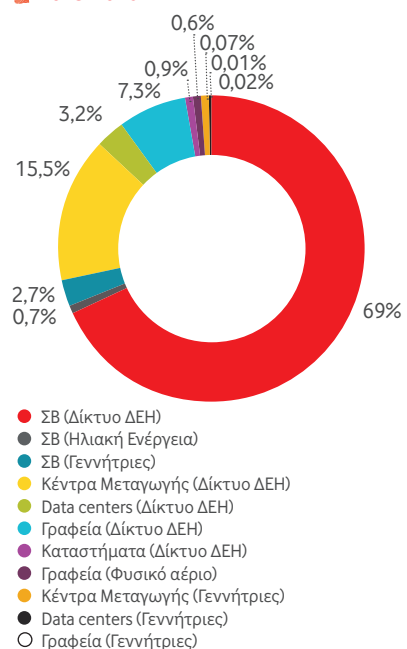
\*\* Σύνδεση φωτοβολταϊκού εξοπλισμού απευθείας στον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό χωρίς την παρεμβολή δικτύου της ΔΕΗ.

## Εξοικονόμηση ενέργειας από προγράμματα που εφαρμόζονται στο δίκτυο της Vodafone



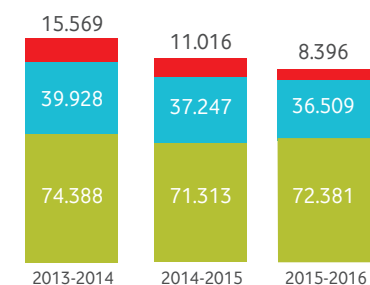
- Εξοικονόμηση ενέργειας δικτύου (MWh)
- Κατανάλωση ενέργειας δικτύου (MWh)

## Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2015-2016



- ΣΒ (Δίκτυο ΔΕΗ)
- ΣΒ (Ηλιακή Ενέργεια)
- ΣΒ (Γεννήτριες)
- Κέντρα Μεταγωγής (Δίκτυο ΔΕΗ)
- Data centers (Δίκτυο ΔΕΗ)
- Γραφεία (Δίκτυο ΔΕΗ)
- Καταστήματα (Δίκτυο ΔΕΗ)
- Γραφεία (Φυσικό αέριο)
- Κέντρα Μεταγωγής (Γεννήτριες)
- Data centers (Γεννήτριες)
- Γραφεία (Γεννήτριες)

## Αποτροπή εκπομπών CO<sub>2</sub>e από προγράμματα της Vodafone



- Εκπομπές CO<sub>2</sub>e (τόνου)
- Αποτροπή εκπομπών CO<sub>2</sub>e (τόνου)
- Εκπομπές CO<sub>2</sub>e (x 10<sup>3</sup>)gr/Mbyte κίνησης

### Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

#### Σταθμοί Βάσης

Στη Vodafone εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στους Σταθμούς Βάσης, η οποία αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε έναν Σταθμό Βάσης.

Η εξοικονόμηση επιτυγχάνεται με την:

- Εγκατάσταση συστημάτων κλιματισμού «Free cooling», τα οποία εκμεταλλεύονται την εξωτερική θερμοκρασία για να διατηρήσουν το επιθυμητό επίπεδο θερμοκρασίας στο χώρο.
- Εγκατάσταση κλιματιστικών τύπου «inverter», στις περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα «Free cooling», τα οποία παρουσιάζουν μειωμένη κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με τα συμβατικά κλιματιστικά.

Τα παραπάνω συστήματα κλιματισμού εγκαθίστανται σε όλους τους νέους Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα περίπου το 70% των συστημάτων κλιματισμού των Σταθμών Βάσης να λειτουργεί με «free cooling» ή «inverter» και να εξοικονομείται ισοδύναμα περίπου το 40% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση.

- Σταδιακή αντικατάσταση των συστημάτων παλαιάς τεχνολογίας με νέα μειωμένης ενεργειακής κατανάλωσης στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου.
- Ρύθμιση από το 2006 των θερμοκρασιακών ορίων ψύξης και θέρμανσης και περαιτέρω αύξηση από το 2010 του ορίου της θερμοκρασίας ψύξης (σε 32°C αντί για 28°C).



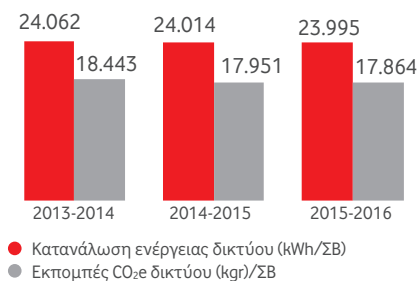
### Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

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

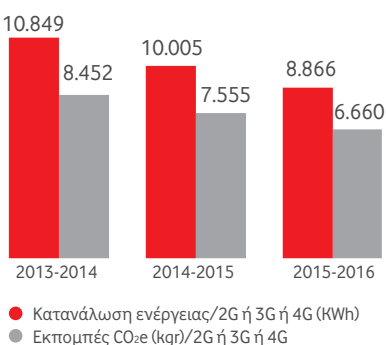
- Το 2015-2016 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 778 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 558 τόνων CO<sub>2</sub>e στην ατμόσφαιρα.
- Από το 2008 έχουμε προχωρήσει στην αύξηση της επιθυμητής θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers από τους 21°C στους 25°C, με αποτέλεσμα το 2015-2016 να εξοικονομηθούν 721 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 518 τόνων CO<sub>2</sub>e στην ατμόσφαιρα.

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

#### Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο της Vodafone



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



### Νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός στους Σταθμούς Βάσης

Το 2011-2012 ξεκίνησε η αντικατάσταση του υφισταμένου εξοπλισμού 2ης και 3ης γενιάς του δικτύου της Vodafone από αντίστοιχο νέας τεχνολογίας, ο οποίος:

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

Μέχρι και το 2015-2016, η εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού έχει αποφέρει εξοικονόμηση ενέργειας 6,1 GWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e) πάνω από 4.700 τόνων.

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

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



# 3G

## Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης

Η λειτουργία Σταθμών Βάσης σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, χωρίς δυνατότητα σύνδεσης στο δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, απαιτεί την ηλεκτροδότηση των Σταθμών αυτών μέσω γεννητριών. Το 2009-2010 αντικαταστήσαμε τις παλαιές γεννήτριες με νέες μικρότερης ισχύος, με παράλληλη μείωση κατά 40% της κατανάλωσης diesel. Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των γεννητριών:

- Το 2010-2011 εφαρμόσαμε την υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών μειώνοντας την κατανάλωση diesel κατά 17,5%.
- Το 2011-2012 βελτιώσαμε την υβριδική λειτουργία αυξάνοντας το χρονικό διάστημα που οι Σταθμοί λειτουργούν μέσω μπαταριών.
- Το 2012-2013 εξελίξαμε την πρακτική της υβριδικής λειτουργίας εφαρμόζοντάς την και σε Σταθμούς που λειτουργούν με γεννήτρια και έχουν εγκατεστημένα φωτοβολταϊκά συστήματα. Συγκεκριμένα, προχωρήσαμε στις απαραίτητες τεχνικές επεμβάσεις, ώστε οι Σταθμοί αυτοί να μπορούν να κάνουν συνδυαστικά αποδοτικότερη χρήση των μπαταριών και των φωτοβολταϊκών. Μέσω της συγκεκριμένης πρακτικής, επιτυγχάνεται αύξηση της ενέργειας που παρέχεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα και μείωση των ωρών λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης diesel και την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας των Σταθμών.
- Το 2013-2014 εξελίξαμε τη συνδυαστική εφαρμογή υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω της εγκατάστασης κατάλληλου εξοπλισμού και φωτοβολταϊκών συστημάτων. Μέσω αυτής παράγεται ένα μέρος της ενέργειας που απαιτείται για τη λειτουργία του Σταθμού από τα φωτοβολταϊκά και περιορίζεται ακόμη περισσότερο ο χρόνος λειτουργίας της γεννήτριας.

Από την έναρξη του προγράμματος μέχρι σήμερα, έχουμε πετύχει μείωση της κατανάλωσης diesel κατά 40%. Το 2015-2016 αποτρέψαμε την κατανάλωση 1.875.258 λίτρων diesel, εξοικονομήσαμε ενέργεια 2.813 MWh και αποφύγαμε την εκπομπή περισσότερων από 5.000 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e) στην ατμόσφαιρα.

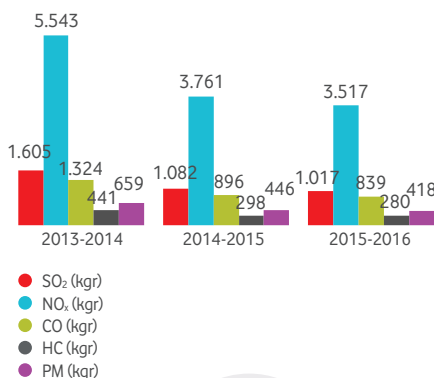
## Αναβάθμιση ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών των Κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση των ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών του Κέντρου Μεταγωγής της εταιρείας στη Μεταμόρφωση Αττικής, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του. Συγκεκριμένα:

- αναβαθμίσαμε μέρος του παλαιού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού
- απομακρύνουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό παλιάς τεχνολογίας
- βελτιώσαμε τη διάταξη των καλωδιώσεων
- προχωρήσαμε σε κατάλληλες κατασκευαστικές και χωροταξικές επεμβάσεις, καθώς και σε επεμβάσεις στο σύστημα κλιματισμού.

Το 2013-2014 προχωρήσαμε σε περαιτέρω ενέργειες αναβάθμισης των συστημάτων κλιματισμού και τροφοδοσίας ρεύματος με αποτέλεσμα η συνολική ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας να φτάσει τις 1.040 MWh με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών 747 τόνων CO<sub>2</sub>e. απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές,

## Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO<sub>2</sub>), οξειδίων του αζώτου (NO<sub>x</sub>), μονοξειδίου του άνθρακα (CO), υδρογονανθράκων (HC), σωματιδίων (PM)



CO<sub>2</sub>

## Βελτιστοποίηση ποιότητας ισχύος ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των Κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση ειδικών φίλτρων απόσβεσης των αρμονικών στους ηλεκτρολογικούς πίνακες του Κέντρου Μεταγωγής στην Παλλήνη, με στόχο τη βελτιστοποίηση της ποιότητας ισχύος των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, εξοικονομείται ετησίως 8% της συνολικής κατανάλωσης που απαιτείται για τη λειτουργία του κτηρίου. Το 2015-2016 εξοικονομήθηκαν 524 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 376 τόνων CO<sub>2</sub>e στην ατμόσφαιρα.

## Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας



## Στόχος 2015-2016

Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2014-2015.

## Αποτέλεσμα 2015-2016

Εξοικονόμηση 48% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (Το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 35.023 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 6.808 MWh στα κέντρα μεταγωγής & datacenters).

## Ποσοστό επίτευξης

98%



## Στόχος 2016-2017

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



### Εξοικονόμηση ενέργειας φωτισμού

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

- Εγκαταστάθηκαν ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους (αίθουσες συναντήσεων και WC), αποφεύγοντας την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.
- Μειώθηκαν στις απαραίτητες οι ώρες λειτουργίας του φωτισμού στους υπόγειους χώρους στάθμευσης της εταιρείας (για παράδειγμα κατά την προσέλευση και αποχώρηση των εργαζομένων), ενώ τις υπόλοιπες ώρες λειτουργεί μόνον ο φωτισμός ασφαλείας.

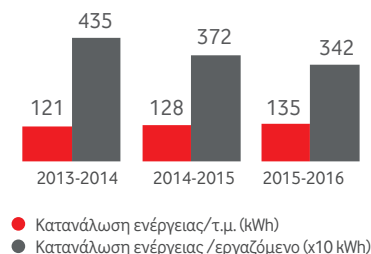
Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από τα παραπάνω προγράμματα ξεπερνά το 25% στους χώρους όπου εφαρμόζονται. Το 2014-2015 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση νέων φωτιστικών τύπου LED, στα κλιμακοστάσια του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου, καθώς και σε τμήμα των γραφειακών χώρων του κτηρίου του Κηφισού με 60% εξοικονόμηση ενέργειας.



### Ζήτηση άεργου ισχύος

Από το 2004 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί η αντιστάθμιση της άεργου ισχύος, πανελλαδικά, σε κτήρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής (MTX) της εταιρείας. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η τιμή του Συντελεστή Ισχύος (συνφ) στα κτήρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής να βελτιωθεί σημαντικά και να προσεγγίζει τη μονάδα (1). Για το 2015-2016 η εξοικονόμηση ενέργειας υπολογίζεται στις 4.667 MWh (μεγαβατώρες άεργου ισχύος). Η μείωση της ζήτησης σε άεργο ισχύ, ενισχύει την αξιοπιστία του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, χαρακτηριστικό ιδιαίτερα σημαντικό κυρίως κατά τους θερινούς μήνες, καθώς συμβάλλει σημαντικά στην αποφόρτιση των μονάδων παραγωγής ηλεκτρικού ρεύματος, ενώ παράλληλα μειώνονται οι πιθανότητες αστοχίας του Συστήματος Μεταφοράς με τη μορφή εκτεταμένων διακοπών παροχής ηλεκτρικού ρεύματος.

### Κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία της Vodafone



### Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Το 2013-2014 προχωρήσαμε στο συνολικό επανασχεδιασμό του συστήματος κλιματισμού του κτηρίου γραφείων του Κηφισού και στην αντικατάσταση του παλαιού εξοπλισμού με κλιματιστικά νέας τεχνολογίας, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης. Το πρόγραμμα συνεχίστηκε και το 2015-2016 με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 166 MWh και την αντίστοιχη αποτροπή 119 τόνων εκπομπών CO<sub>2</sub>e.



#### Στόχος 2015-2016

**Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα κτήρια γραφείων στις 128 kWh/m<sup>2</sup> (επίπεδα 2014-2015).**

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

5% αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα κτήρια γραφείων. (Η κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια γραφείων μειώθηκε κατά 2%. Ωστόσο, η αύξηση οφείλεται στη μείωση -κατά 6,4%- της συνολικής επιφάνειας των χώρων γραφείων).

#### Ποσοστό επίτευξης

0%



#### Στόχος 2016-2017

**Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία στις 135 kWh/m<sup>2</sup> (επίπεδα 2015-2016).**

### Χρήση φυσικού αερίου

Το 2012-2013 αντικαταστήσαμε τη χρήση πετρελαίου με αυτή φυσικού αερίου για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης στα κτήρια γραφείων του Χαλανδρίου. Το περιβαλλοντικό όφελος από την ενέργεια αυτή είναι σημαντικό, αφού το 2015-2016 απετράπη η εκπομπή 26,2 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e), ποσότητα που αντιστοιχεί στο 20% των εκπομπών που θα προκαλούσε η χρήση του πετρελαίου για τον ίδιο σκοπό.





## Εταιρικά οχήματα

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας σε σχέση με το στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone, παρουσίασε μείωση κατά 5% το τελευταίο έτος.

Επιπλέον, για τον περιορισμό των εκπομπών CO<sub>2</sub> στην ατμόσφαιρα από τη χρήση εταιρικών οχημάτων, αναπτύξαμε το 2012 πολιτική μίσθωσης αποκλειστικά αυτοκινήτων ντίζελ και αυτοκινήτων μικρότερου κυβισμού, ειδικότερα από τις αρχές του 2012, που επιτράπη βάσει νόμου η κυκλοφορία οχημάτων ντίζελ στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, οπότε αντικαθιστούμε σταδιακά τα βενζινοκίνητα αυτοκίνητα του μισθωμένου στόλου με οχήματα ντίζελ μικρότερου κυβισμού.

### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. 96,92 γραμμάρια μέσος όρος εκπομπών ανά χιλιόμετρο.
2. 99,1% του στόλου είναι οχήματα ντίζελ.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**
2. **99,1%**

### Στόχος 2016-2017

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

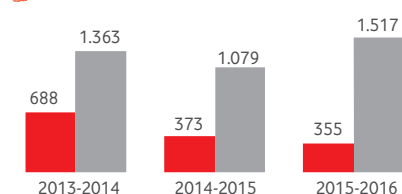
## Επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια

Στη Vodafone προωθούμε τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (Skype for Business) και επενδύουμε στις κατάλληλες υποδομές προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των εργαζομένων, για να μειωθούν οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) από τα αεροπορικά ταξίδια. Ωστόσο, το 2015-2016 αυξήθηκαν τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικώς,\* κατά 41%.

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

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

### Μεταφορές



● Καύσιμο κίνησης για εταιρικά αυτοκίνητα (x 1.000 lt)  
 ● Απόσταση που διανύθηκε σε επαγγελματικά αεροπορικά ταξίδια (1.000 μίλια)



# Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση

## Ανακύκλωση συσσωρευτών (μπαταριών) μολύβδου

Το 2015-2016 προωθήσαμε για ανακύκλωση, σε εγκεκριμένους φορείς εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών, 320,5 τόνους συσσωρευτών μολύβδου.



### Στόχος 2015-2016

**100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (320,5 τόνου).

### Ποσοστό επίτευξης

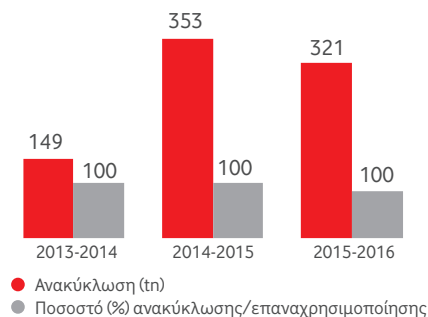
**100%**



### Στόχος 2016-2017

**100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.**

## Ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου



## Ανακύκλωση αποβλήτων λιπαντικών ελαίων \*

Το 2015-2016 προωθήθηκαν για ανακύκλωση 13.183 λίτρα αποβλήτων λιπαντικών ελαίων από τους Σταθμούς Βάσης, τα Κέντρα Μεταγωγής και τα κτήρια γραφείων, μέσω αδειοδοτημένου φορέα συλλογής αποβλήτων λιπαντικών ελαίων. Συγκεκριμένα, η εφαρμογή της υβριδικής φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω μπαταριών στους Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια (βλ. σελ. 61) μειώνει τον χρόνο λειτουργίας της γεννήτριας, με αντίστοιχη μείωση των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων, λόγω της μείωσης των ετήσιων απαιτούμενων συντηρήσεων των Σταθμών. Αποτέλεσμα της εφαρμογής αυτής ήταν να αποτραπεί το 2015-2016 η παραγωγή περισσότερων των 4.900 λίτρων αποβλήτων λιπαντικών ελαίων.

\* Τροποποιήθηκε ο τρόπος υπολογισμού της αποτροπής των λιπαντικών ελαίων για τα 3 τελευταία χρόνια.



### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

100% ανακύκλωση των συλλεχθέντων αποβλήτων λιπαντικών ελαίων.

### Ποσοστό επίτευξης

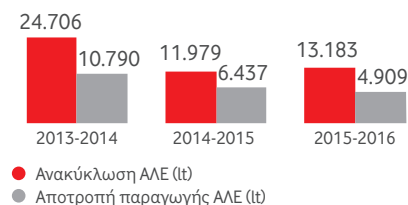
**100%**



### Στόχος 2016-2017

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

## Απόβλητα λιπαντικά έλαια



## Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού

Στη Vodafone ανακυκλώνουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης απόβλητων 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 2015-2016 προωθήσαμε:

- για ανακύκλωση 315,7 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων των χρησιμοποιημένων λαμπτήρων)
- για επαναχρησιμοποίηση 250 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ποσότητα που αποτελεί συνολικά το 100% του εξοπλισμού που αποσύρθηκε από το δίκτυο
- για ανακύκλωση 536 κιλά χρησιμοποιημένων λαμπτήρων - μέσα από τους ειδικούς κάδους συλλογής που έχουμε τοποθετήσει από το 2008-2009 στα κτήρια των γραφείων και των MTX της εταιρείας, για τη συγκέντρωση και προώθηση σε ανακύκλωση των λαμπτήρων που προέρχονται από εργασίες συντήρησης των κτηρίων, ενώ στους ίδιους κάδους μπορούν να απορριφθούν και οι χρησιμοποιημένοι οικιακοί λαμπτήρες των εργαζομένων
- για ανακύκλωση 2.171 κιλά μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών - μέσα από ειδικούς κάδους συλλογής που έχουμε τοποθετήσει από το 2008-2009 σε κτήρια της εταιρείας στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα, την Πάτρα και το Ηράκλειο και που εξυπηρετούν τους εργαζόμενους της εταιρείας.



# RECYCLE





### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

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

### Ποσοστό επίτευξης

100%



### Στόχος 2016-2017

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

## Ανακύκλωση χαρτιού και μελανοδοχείων (toners) για εκτυπωτές\*

Στη Vodafone εφαρμόζουμε προγράμματα ανακύκλωσης χαρτιού και άδειων μελανοδοχείων (toners). Το 2015-2016 προωθήσαμε για ανακύκλωση:

- 41,2 τόνους χαρτιού, ποσότητα που αντιστοιχεί σε 536 δέντρα
- 1.543 μελανοδοχεία

Με βάση την ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας που πραγματοποιήσαμε, διαπιστώσαμε πως η χρήση χαρτιού και μελανωτών έχει μικρή επίπτωση στο περιβάλλον. Ωστόσο, αποτελεί παράγοντα της λειτουργίας των γραφείων μας που επιλέξαμε να τον διαχειριστούμε.



### Στόχος 2015-2016

60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

79,2% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

### Ποσοστό επίτευξης

132%

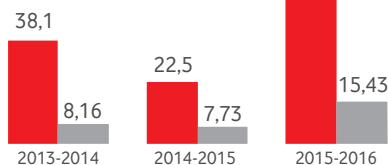


### Στόχος 2016-2017

70% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.

\* Όπου υπάρχει αναφορά σε «ανά εργαζόμενο», σε σχέση με την ανακύκλωση και την κατανάλωση του χαρτιού, αυτή αντιστοιχεί στον μέσο όρο των εργαζομένων του οικονομικού έτους. Το 2012-2013 συμπεριελήφθησαν και οι εξωτερικοί συνεργάτες της εταιρείας που φιλοξενούνται στα κτήρια γραφείων της.

## Ανακύκλωση μελανοδοχείων



- Ανακύκλωση/Αγορά μελανοδοχείων (%)
- Ανακύκλωση μελανοδοχείων (τμχ. x 100)

## Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας που εφάρμοσε τον Ιούνιο του 2003 πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Από τον Ιανουάριο του 2009, το πρόγραμμα, που εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone, έχει επεκταθεί ώστε να περιλαμβάνει και συσκευές σταθερής τηλεφωνίας, φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet.

Μετά τη συγκέντρωση του υλικού, εξουσιοδοτημένος από το κράτος φορέας παραλαμβάνει από τη Vodafone τις άχρηστες συσκευές, μπαταρίες και αξεσουάρ. Ο ίδιος έχει την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυναρμολόγηση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων αντικειμένων.

Παρόλο που το πρόγραμμα διανύει τον 13ο χρόνο εφαρμογής του, η συμμετοχή του κοινού σε αυτό δεν συμβαδίζει με τις πωλήσεις κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. Για να ενισχύσουμε το μήνυμα της ανακύκλωσης ενεργοποιήσαμε τους εργαζομένους μας ως πρεσβευτές του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, ενημερώνοντας τους γνωστούς και φίλους τους, με αποτέλεσμα το 2015-2016 να συλλεχθούν 962 κινητά τηλέφωνα, μέσα από τη συγκεκριμένη ενέργεια.



## Συνοπτικά

- 24.700\* προϊόντα κινητής επικοινωνίας συγκεντρώθηκαν το 2015-2016
- 900 ειδικοί κάδοι εγκατεστημένοι σε καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, σε όλα τα Συστήματα του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 161 εταιρικούς πελάτες της Vodafone
- Δυνατότητα ανακύκλωσης έχουν όλοι οι κάτοχοι συσκευών κινητών τηλεφώνων, ανεξάρτητα από το δίκτυο με το οποίο συνεργάζονται
- \* Ο υπολογισμός των ποσοτήτων γίνεται βάσει της ημερομηνίας αποστολής των προϊόντων κινητής επικοινωνίας στην κεντρική αποθήκη της εταιρείας.



### Στόχος 2015-2016

**50% αύξηση των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Μείωση κατά 26,1% των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.

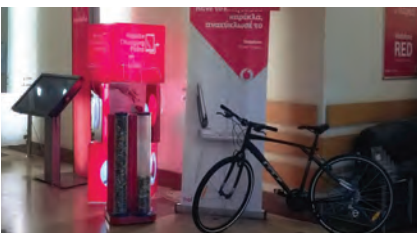
### Ποσοστό επίτευξης

**0%**

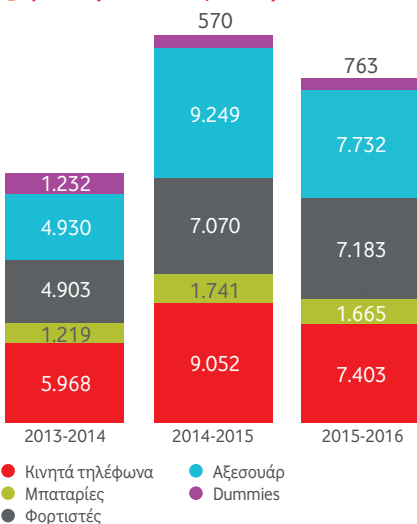


### Στόχος 2016-2017

**Ανακύκλωση 6.000 κινητών τηλεφώνων.**



### Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ



### Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών

Το πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών εφαρμόζεται από το 2005 σε όλα τα καταστήματα και τα κτήρια της εταιρείας. Το 2015-2016 προωθήσαμε προς ανακύκλωση περισσότερους από 6,6 τόνους χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 221.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).



### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Συλλογή 6,6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 221.000 μπαταρίες).

### Ποσοστό επίτευξης

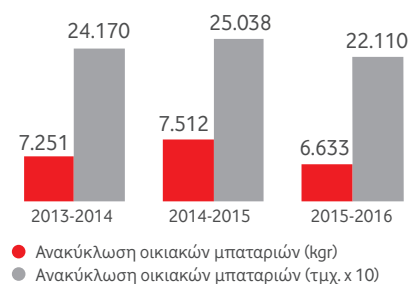
**83%**



### Στόχος 2016-2017

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

### Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών



### Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού

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

- από το 2007, οι αποδείξεις μισθοδοσίας όλων των εργαζομένων χορηγούνται σε ηλεκτρονική μορφή
- από το 2009, οι υπολογιστές όλων των εργαζομένων έχουν ρυθμιστεί ώστε να εκτυπώνουν με σταθερή προεπιλογή 2 σελίδες σε 1.

Το 2015-2016 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) αυξήθηκε κατά 5% ανά εργαζόμενο.

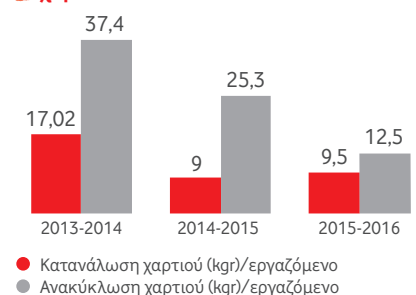
Για την έκδοση λογαριασμών:

- από το 2009, καταργήσαμε την αποστολή πλήρους ανάλυσης κλήσεων των συνδέσεων των εργαζομένων
- από το 2010, καταργήσαμε την αποστολή λογαριασμού στους εργαζομένους
- από το 2009, για τους ιδιώτες και από το 2010 για τους εταιρικούς συνδρομητές καταργήσαμε την αποστολή πλήρους ανάλυσης κλήσεων.

Το ποσοστό συμμετοχής της συνδρομητικής μας βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί) στην πρωτοβουλία αυτή είναι 96,4%, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περισσότερων από 146 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε περισσότερα από 2.400 δέντρα το χρόνο.

- Από το 2013, η εταιρεία παρέχει την υπηρεσία «My e-bill» που δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές να λαμβάνουν ηλεκτρονικά το λογαριασμό τους, μέσω email. Το ποσοστό συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιωτών και εταιρειών) στη νέα αυτή υπηρεσία βρίσκεται στο 12%. Η συμμετοχή των εργαζομένων και των συνδρομητών στην υπηρεσία «My eBill» έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 30 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε 510 δέντρα περίπου το χρόνο.

### Κατανάλωση & ανακύκλωση χαρτιού







### Στόχος 2015-2016

1. Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2014-2015 (8,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).
2. Διατήρηση του ποσοστού συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιώτες και εταιρικοί) στην υπηρεσία «My eBill» στα επίπεδα του 2014-2015.

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. 5% αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2014-2015 (9,5 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).
2. 8% αύξηση των συνδρομητών που επιλέγουν την υπηρεσία «My eBill».

### Ποσοστό επίτευξης

1. **0%**
2. **80%**

### Στόχος 2016-2017

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



## Χρήση Φιλικότερων προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

### Χρήση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών\*

Στη Vodafone χρησιμοποιούμε αποκλειστικά κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP), ενώ στο πλαίσιο των προγραμματισμένων συντηρήσεων που διενεργούμε, αντικαθιστούμε σταδιακά τα παλαιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC/R-22 με νέα, τα οποία λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, οδηγούμαστε στην πλήρη απομάκρυνση του R22 από τις εγκαταστάσεις μας, με αποτέλεσμα το 2015-2016 η συνολική εγκατεστημένη ποσότητα του HCFC/R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στιβάδας του στρατοσφαιρικού όζοντος) να μειωθεί κατά 46%. Παράλληλα μειώθηκε κατά 46% και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο πέρυσι.



### Στόχος 2015-2016

**5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

46% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

### Ποσοστό επίτευξης

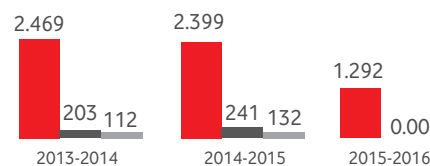
**920%**

### Στόχος 2016-2017

**10% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.**

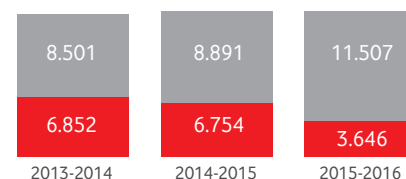
\* Οι ποσότητες αφορούν στα κτήρια που διαχειρίζεται η Vodafone και έχει την ευθύνη της συντήρησής τους. Λόγω του νέου τρόπου υπολογισμού, αναπροσαρμόστηκαν τα δεδομένα για τα 3 τελευταία χρόνια.

### ODP ψυκτικών ουσιών



- Σύνολο ODP ψυκτικών ουσιών/kg ψυκτικών ουσιών (x10<sup>-3</sup>)
- Ποσότητα R-22 που αναπληρώθηκε (kg)
- ODP του R-22 που αναπληρώθηκε (kg x10<sup>-1</sup>)

### Ψυκτικές ουσίες



- HCFC (R-22) (kg)
- HFC (R-407c, R410a, R417, R134a, R422d) (kg)



# Ενίσχυση των Επιχειρήσεων, με Παράλληλα Οφέλη για το Περιβάλλον

## Υπηρεσία διαχείρισης οχημάτων Vodafone M2M Fleet Control

Η υπηρεσία Vodafone M2M Fleet Control είναι μια απλή στη χρήση συνδρομητική υπηρεσία Διαχείρισης Οχημάτων μέσω διαδικτύου, η οποία παρέχεται αποκλειστικά από τη Vodafone. Η ειδική συσκευή που εγκαθίσταται στο όχημα καταγράφει συνεχώς το στίγμα του και μεταδίδει δεδομένα μέσω του δικτύου της Vodafone, τα οποία αποθηκεύονται και παρουσιάζονται στον πελάτη σε πραγματικό χρόνο, με πλήρεις αναφορές και ιστορικά στοιχεία για την κίνηση, τη διαδρομή, τη λειτουργία του οχήματος και άλλα στοιχεία, όπως άνοιγμα/κλείσιμο πόρτας, θερμοκρασία φορτίου, ταυτοποίηση οδηγού. Η υπηρεσία Vodafone M2M Fleet Control δίνει τη δυνατότητα σε κάθε εταιρεία που διαθέτει εταιρικά οχήματα να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον τελικό πελάτη, μειώνοντας παράλληλα το λειτουργικό κόστος από την κατανάλωση καυσίμου κίνησης και την αντίστοιχη επίπτωση που έχει για το περιβάλλον η λειτουργία της, 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.



### Στόχος 2016-2017

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

## Υπηρεσία παρακολούθησης επαγγελματικών ψυγείων Vodafone M2M Cooler Control

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

- Βελτιστοποίηση της ενεργειακής κατανάλωσης των ψυγείων
- Μείωση του ρίσκου κλοπής/απώλειας των ψυγείων
- Παρακολούθηση των αποθεμάτων των ψυγείων
- Εγγύηση της ποιότητας των προϊόντων και διασφάλιση πωλήσεων
- Ελαχιστοποίηση του κόστους συντήρησης και του χρόνου αδράνειας των ψυγείων

Έτσι ο συνδρομητής της υπηρεσίας εξασφαλίζει την αποδοτική και αδιάλειπτη λειτουργία των ψυγείων, αποφεύγοντας περιττά έξοδα και επισκέψεις για συντήρηση, άσκοπη κατανάλωση ενέργειας και αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.



### Στόχος 2016-2017

Αναβάθμιση της υπηρεσίας με παροχή mobile App.



## Υπηρεσία τηλεμέτρησης και εποπτείας φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων Vodafone M2M Energy Control PV

Η υπηρεσία Vodafone M2M Energy Control PV είναι μια ολοκληρωμένη συνδρομητική υπηρεσία, με την οποία ο εγκαταστάτης, αλλά και ο ιδιώτης παραγωγός, μπορεί να έχει σε πραγματικό χρόνο και μέσω του τηλεπικοινωνιακού δικτύου της Vodafone:

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

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

## Υπηρεσία ελέγχου κατανάλωσης φυσικού αερίου Vodafone M2M Energy Control GAS

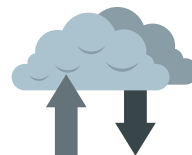
Η Vodafone, σε συνεργασία με την Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε., παρέχει στον καταναλωτή φυσικού αερίου στην Αττική την καινοτόμο υπηρεσία τηλεμέτρησης Vodafone M2M Energy Control GAS. Η υπηρεσία Vodafone M2M Energy Control GAS είναι μία πρωτοποριακή και οικονομική λύση για την αξιόπιστη παρακολούθηση και τον έλεγχο της κατανάλωσης φυσικού αερίου για οικιακούς, αλλά και εταιρικούς καταναλωτές. Η υπηρεσία παρέχει:

- Έλεγχο της κατανάλωσης φυσικού αερίου από οποιοδήποτε σημείο, οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, μέσω διαδικτύου
- Προβολή στοιχείων κατανάλωσης ανά ημέρα, ώρα, μήνα και οποιαδήποτε χρονική περίοδο, με μορφή διαγραμμάτων και αναφορών σε κυβικά μέτρα ή kWh
- Προβολή στατιστικών στοιχείων κατανάλωσης σε μορφή γραφικών παραστάσεων
- Προβολή μέγιστων τιμών και μέσων όρων κατανάλωσης ανά χρονική περίοδο
- Προβολή συγκρίσεων με προηγούμενες περιόδους κατανάλωσης (όπου υπήρχε η τηλεμέτρηση)
- Ενημέρωση μέσω email για κατανάλωση πάνω από το ορισμένο, από τον καταναλωτή, μηνιαίο όριο
- Ενημέρωση για την τιμή του φυσικού αερίου ανά μήνα
- Προβολή της μείωσης εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τη χρήση φυσικού αερίου σε σχέση με τη χρήση πετρελαίου

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

## Υπηρεσία Microsoft Office 365

Η Vodafone, αποτελώντας στρατηγικό συνεργάτη της Microsoft παγκοσμίως, διαθέτει την υπηρεσία Office 365, η οποία αποτελεί μία ολοκληρωμένη σουίτα εφαρμογών παραγωγικότητας, όπως Exchange Email, χώρος εργασίας SharePoint, εργαλεία Office, αλλά και υπηρεσία τηλεδιάσκεψης μέσω της υπηρεσίας Skype for Business. Η υπηρεσία Office 365 συνδυάζει τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους (cloud) με τα πιο δημοφιλή εργαλεία της Microsoft, δίνοντας σε κάθε επιχείρηση τη δυνατότητα για ένα σύγχρονο τρόπο εργασίας με ελάχιστο κόστος, αξιοποιώντας το διαδίκτυο και τις τηλεπικοινωνιακές υποδομές της Vodafone. Ειδικότερα, η υπηρεσία Skype for Business επιτρέπει στους χρήστες της να επικοινωνούν με τους συνεργάτες και τους πελάτες τους άμεσα και αποτελεσματικά, όπου κι αν βρίσκονται, διεξάγοντας διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις απλώς με τη χρήση μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο. Η συγκεκριμένη υπηρεσία μειώνει την ανάγκη μετακινήσεων για την πραγματοποίηση συναντήσεων εργασίας, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων κίνησης και την αντίστοιχη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στο περιβάλλον.

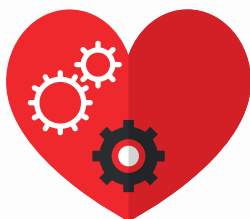


# Στήριξη της Κοινωνίας

## Διοικητική προσέγγιση

Η τεχνολογία και τα προϊόντα της κινητής επικοινωνίας μπορούν να ωφελήσουν ουσιαστικά την ελληνική κοινωνία.

Για τον λόγο αυτό, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα που διαμορφώνονται έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε. ...



## Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας

### Υπηρεσία φωνητικής πλοήγησης στο [vodafone.gr](http://vodafone.gr)

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, που από τον Μάρτιο του 2010 προσφέρουμε σε όλους τους επισκέπτες της ιστοσελίδας μας την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης», η οποία αναλαμβάνει την εκφώνηση του περιεχομένου συγκεκριμένων σελίδων του [vodafone.gr](http://vodafone.gr). Αυτό απαλλάσσει τους επισκέπτες του από την ανάγκη προσήλωσης στην οθόνη, αφού επιτρέπει την ακρόαση κειμένων, παράλληλα με άλλες δραστηριότητες. Επίσης, η υπηρεσία προσφέρει την περαιτέρω πλοήγηση (browsing) στην ιστοσελίδα, με τη βοήθεια κατάλληλων πλίκτρων. 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 [vodafone.gr](http://vodafone.gr), κυρίως σε όσους αντιμετωπίζουν δυσκολία ανάγνωσης κειμένων, όπως για παράδειγμα άτομα με προβλήματα όρασης, σε ηλικιωμένους, σε άτομα με δυσλεξία, αλλά και σε όσους δυσκολεύονται να χειριστούν ηλεκτρονικά μέσα λόγω κάποιας αναπηρίας. Ο τρόπος λειτουργίας της υπηρεσίας είναι απλός και κατανοητός, τόσο εικαστικά όσο και λειτουργικά.



### Υπηρεσία εξυπηρέτησης συνδρομητών με προβλήματα ακοής

Όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής μπορούν να επικοινωνήσουν μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone, στο 13830, δηλαδή στον ίδιο αριθμό που ισχύει και για τηλεφωνική επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να στείλουν γραπτό μήνυμα (SMS) στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αναφέροντας τα παράπονά τους, ή να ζητήσουν κάποια διευκρίνιση σχετικά με τη χρήση του κινητού τους τηλεφώνου. Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών επίσης απαντά μέσω γραπτού μηνύματος (SMS).



### Ειδικές χρεώσεις για άτομα με προβλήματα ακοής

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



## Υπηρεσία Vodafone Speaking App

Η Vodafone, με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, διέθεσε την εφαρμογή Vodafone Speaking App, την πρώτη και μοναδική μηχανή μετατροπής κειμένου σε ομιλία (text-to-speech) για Android που προσφέρει σωστή ανάγνωση των Ελληνικών στα γραπτά μηνύματα (SMS), το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) και το διαδίκτυο (internet), αλλά και στους τηλεφωνικούς αριθμούς από τον κατάλογο επαφών, τις κλήσεις, τις ημερομηνίες, κ.λπ.

## Κόμβος πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία

Στη Vodafone στηρίζουμε για 8 συνεχή έτη τον πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, [www.blind.gr](http://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](http://www.blind.gr) είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο και ταυτόχρονα στο διαδίκτυο, στο κινητό τηλέφωνο, αλλά και στο σταθερό.



### Στόχος 2015-2016

1. 400 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App).
2. Αξιολόγηση της διατήρησης του κόμβου [www.blind.gr](http://www.blind.gr).

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. 500 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App).
2. Διακοπή της υποστήριξης του κόμβου [www.blind.gr](http://www.blind.gr).

### Ποσοστό επίτευξης

1. **125%**
2. **100%**



### Στόχος 2016-2017

Διακοπή της Vodafone Speaking App λόγω του μικρού αριθμού λήψεων (downloads).



## Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

Για 11η συνεχή χρονιά το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone υλοποιείται σε 100 απομακρυσμένες περιοχές της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδας, δίνοντας τη δυνατότητα σε περισσότερους από 500.000 κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών όπου εφαρμόζεται, να αποκτήσουν δωρεάν πρόσβαση σε υψηλού επιπέδου ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας.

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone αποτελεί παράδειγμα για τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας στη στήριξη των τοπικών απομακρυσμένων κοινωνιών, καθώς αξιοποιεί το συνεχώς εξελισσόμενο και ποιοτικό δίκτυο της εταιρείας, για να προάγει την προληπτική ιατρική και να καλύψει τους ασθενείς με χρόνιες παθήσεις, παρέχοντας τη δυνατότητα συστηματικού ελέγχου της κατάστασης της υγείας τους, στον τόπο κατοικίας τους, καταργώντας γεωγραφικούς ή άλλους περιορισμούς.

Το Πρόγραμμα εφαρμόζεται σε συνεργασία με το Ιατρικό Κέντρο Αθηνών και τελεί υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Υγείας και του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου. Στην υλοποίηση του συμμετέχουν επίσης το Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων-Προαγωγής Υγείας και η εταιρεία Vidano. Το Πρόγραμμα ξεκίνησε να εφαρμόζεται πιλοτικά το 2006 σε 5 περιοχές της Κεντρικής Μακεδονίας.

Το 2008 επεκτάθηκε σε 17 περιοχές, το 2011 σε 30 περιοχές σε όλη την Ελλάδα και το 2013 επεκτάθηκε σε 100 περιοχές της χώρας, με τη συγχρηματοδότηση του Ιδρύματος Vodafone. Το 2015-2016 τα περιφερειακά ιατρεία/κέντρα υγείας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα απέστειλαν πάνω από 6.615 εξετάσεις.



Πώς υλοποιείται

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

#### **Αποτελέσματα αξιολόγησης Προγράμματος Τηλεϊατρικής Vodafone**



#### **Στόχος 2015-2016**

1. Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.
2. Βελτίωση της λειτουργίας του προγράμματος (σύμφωνα με την αρχική αξιολόγηση).
3. Ενσωμάτωση νέων εξετάσεων.
4. Στατιστική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του προγράμματος.

#### **Αποτέλεσμα 2015-2016**

1. Διατήρηση των 100 σημείων.
2. Βελτίωση της πλατφόρμας εφαρμογής του Προγράμματος.
3. Ενσωμάτωση εξετάσεων ολικής χοληστερόλης και τριγλυκεριδίων.
4. Ολοκλήρωση στατιστικής αξιολόγησης από το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

#### **Ποσοστό επίτευξης**

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. <b>100%</b> | 2. <b>100%</b> |
| 3. <b>100%</b> | 4. <b>100%</b> |

#### **Στόχος 2016-2017**

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



## D-Partner - Μία εφαρμογή σύμμαχος στην καθημερινότητα των ατόμων με διαβήτη

Το 2014-2015, η Vodafone σε συνεργασία με τη Novo Nordisk Ελλάς διέθεσαν την εφαρμογή D-Partner, μια ολοκληρωμένη και έξυπνη εφαρμογή, που βελτιώνει την καθημερινότητα των ανθρώπων που πάσχουν από σακχαρώδη διαβήτη. Η εφαρμογή D-Partner τελεί υπό:

- την επιστημονική αιγίδα της Ελληνικής Διαβητολογικής Εταιρείας (ΕΔΕ) και της Ελληνικής Ενδοκρινολογικής Εταιρείας (ΕΕΕ)
- την αιγίδα της Πανελληνίας Ομοσπονδίας Σωματείων - Συλλόγων Ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη (Π.Ο.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ.) και της Ελληνικής Ομοσπονδίας για το Διαβήτη (ΕΛΟΔΙ)

Απευθύνεται σε άτομα που πάσχουν από όλους τους τύπους διαβήτη και διατίθεται χωρίς χρέωση σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας. Η ανάπτυξη της εφαρμογής έγινε από την εταιρεία Diabetes Innovations και είναι διαθέσιμη για συσκευές smartphones και tablets που υποστηρίζουν λειτουργικό Android ή iOS μέσα από το Google Play ή/και το App Store αντίστοιχα.



### Στόχος 2015-2016

1. 1.000 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets.
2. Αξιολόγηση της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. 802 λήψεις (downloads).
2. Διατήρηση της υποστήριξης της εφαρμογής.

#### Ποσοστό επίτευξης

1. **80%** 2. **100%**



### Στόχος 2016-2017

Διακοπή της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής λόγω χαμηλού αριθμού λήψεων (downloads).

## Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας

Με στόχο τη βελτίωση και αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ατόμων τρίτης ηλικίας, αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τον οργανισμό για την Τρίτη Ηλικία Γραμμή Ζωής «Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας». Στόχος η υποστήριξη της ανεξάρτητης διαβίωσης και μετακίνησης ατόμων τρίτης ηλικίας, και η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας στην καθημερινότητά τους τόσο για τους ίδιους, όσο και για τους οικείους τους.

Οι συμμετέχοντες στο Πρόγραμμα είχαν τη δυνατότητα σε περίπτωση ανάγκης, μόνο με το πάτημα ενός κουμπιού μιας συσκευής Τηλεβοήθειας που τους έχει παρασχεθεί, να πραγματοποιούν, μέσω του δικτύου της Vodafone, φωνητική κλήση στο Κέντρο Λήψης Σημάτων του Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κλήσεων της Γραμμής Ζωής. Παράλληλα, το Κέντρο Λήψης Σημάτων της Γραμμής Ζωής, που λειτουργεί σε 24ωρη βάση, λαμβάνει πληροφορίες και για την τοποθεσία του χρήστη μέσω ειδικά σχεδιασμένης για το πρόγραμμα πλατφόρμας. Οι εξειδικευμένοι χειριστές της Γραμμής Ζωής ενεργούν άμεσα, ώστε να παρασχεθεί στον χρήστη η κατάλληλη βοήθεια ανά περίπτωση.

Το Πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε πιλοτικό επίπεδο με τη συμμετοχή 30 ατόμων τρίτης ηλικίας, και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ίδρυμα Vodafone.



### Στόχος 2015-2016

Συνέχιση του προγράμματος και επέκτασή του σε 100 επιπλέον άτομα τρίτης ηλικίας.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Υλοποίηση προγράμματος με τη συμμετοχή 30 ατόμων τρίτης ηλικίας.
2. Μη επέκταση του Προγράμματος σε 100 επιπλέον άτομα, λόγω αλλαγής στη στρατηγική.

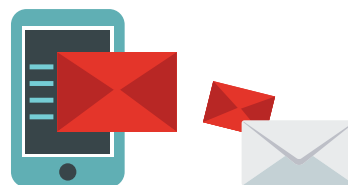
#### Ποσοστό επίτευξης

**0%**



### Στόχος 2016-2017

Ολοκλήρωση προγράμματος.



## Υπηρεσία Προσφέρω

Η υπηρεσία «Προσφέρω» δημιουργήθηκε από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind και Vodafone, τον Φεβρουάριο του 2006 για να ενισχύσει και να προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (όπως τηλεμαραθωνίων). Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση από τις τρεις εταιρείες κοινού πενταψήφιου αριθμού για λογαριασμό κοινωφελών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Στον συγκεκριμένο αριθμό και για το συγκεκριμένο διάστημα οι πελάτες και των τριών εταιρειών μπορούν να αποστείλουν όσα γραπτά μηνύματα (SMS) επιθυμούν. Το κάθε γραπτό μήνυμα (SMS) κοστίζει €1 συν ΦΠΑ. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτουν από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στο εκάστοτε ίδρυμα/οργανισμό που διοργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια. Αξίζει να αναφερθεί ότι και οι τρεις εταιρείες που συμμετέχουν στην υπηρεσία δεν αποκομίζουν κανένα οικονομικό όφελος και δεν παρακρατούν οποιοδήποτε ποσοστό (για λειτουργικά έξοδα για παράδειγμα). Κατά τη διάρκεια του 2015-2016 υλοποιήθηκαν 25 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων.



### Στόχος 2015-2016

Συνέχιση του προγράμματος.

#### Αποτέλεσμα 2015-2016

Ενίσχυση 16 φορέων.

#### Ποσοστό επίτευξης

**100%**



### Στόχος 2016-2017

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).



## 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 και οι οποίες το 2015-2016 δέχτηκαν περισσότερες από 71.330 κλήσεις:

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



### Στόχος 2015-2016

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

**Αποτέλεσμα 2015-2016**

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

**Ποσοστό επίτευξης**

**100%**



### Στόχος 2016-2017

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.



## Γραμμές έκτακτης ανάγκης

Το 2015-2016 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.433.500 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

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

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εναρμόνισής μας με τη σχετική νομοθεσία για την παροχή δεδομένων θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό 112, η Vodafone επεξεργάστηκε 536 αιτήματα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) το ημερολογιακό έτος 2015 (248% αύξηση σε σχέση με το 2014). Ειδικότερα, η ΓΓΠΠ ζήτησε τον εντοπισμό (στοιχεία θέσης) χρηστών κινητής επικοινωνίας που βρίσκονταν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης και καλύπτονταν είτε από το δίκτυο της εταιρείας είτε από άλλους παρόχους. Ο μέσος χρόνος απόκρισης για όσες περιπτώσεις είχαν καλυφθεί από το δίκτυο της Vodafone ήταν τα 24 λεπτά (μείωση κατά 50% σε σχέση με το 2014). Για τις περιπτώσεις που ο κάτοχος κινητής επικοινωνίας δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας, ο χρόνος ανταπόκρισης για την ενημέρωση προς την ΓΓΠΠ ότι δηλαδή δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυο μας είναι τα 35 λεπτά.

Οι προαναφερθέντες χρόνοι συμπεριλαμβάνουν και την προετοιμασία των αναγκαίων και υποχρεωτικών φορμών που απαιτούνται, ενώ σε όλες τις περιπτώσεις υπάρχει και τηλεφωνική επικοινωνία με την ΓΓΠΠ. Τα αιτήματα αυτά αφορούν επιβεβαιωμένα περιστατικά όπου ο συνδρομητής κινητής επικοινωνίας βρίσκεται σε κίνδυνο και απαιτείται ο εντοπισμός μέσω του κινητού του.

## Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών

### Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα

Η κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα που δημιουργήσαμε με τους Γιατρούς του Κόσμου το 2003, λειτούργησε σε όλη την Ελλάδα παρέχοντας παιδιατρική και οδοντιατρική περίθαλψη σε παιδιά που ζουν σε περιοχές όπου η πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας είναι πιο δύσκολη για οικονομικούς ή κοινωνικούς λόγους ή σε ανασφάλιστα παιδιά. Η μονάδα παρείχε τις παρακάτω υπηρεσίες:

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

Με γνώμονα τις αυξημένες ανάγκες σε βασική ιατρική περίθαλψη στα μεγάλα αστικά κέντρα, σύμφωνα με την εμπειρία των Γιατρών του Κόσμου, κατά την περίοδο Σεπτεμβρίου 2012 - Μαρτίου 2016, σχεδιάστηκαν και πραγματοποιήθηκαν διήμερες δράσεις σε περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης, καθώς και σε πόλεις της Ηπειρωτικής και νησιωτικής χώρας, με τη συμμετοχή και του ΣΚΑΐ, έτσι ώστε ακόμα περισσότερα παιδιά να ενημερωθούν και να λάβουν τη φροντίδα της κινητής μονάδας. Σε αυτές τις 55 δράσεις η μονάδα εξέτασε 7.394 παιδιά, ενώ εμβολιάστηκαν 2.749 παιδιά. Το πρόγραμμα συγχρηματοδοτήθηκε από το Ίδρυμα Vodafone.



### Στόχος 2015-2016

**Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια.**

**Αποτέλεσμα 2015-2016**

Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια (έως και τον Μάιο 2016).

**Ποσοστό επίτευξης**

**100%**



### Στόχος 2016-2017

**Ολοκλήρωση του προγράμματος, λόγω αλλαγής στην στρατηγική.**

## Παιδικά Χωριά SOS

Από το 2005-2006, στηρίζουμε το έργο των Παιδικών Χωριών SOS ενώ τα τελευταία 5 χρόνια μέσα από δράσεις που υλοποιούμε στηρίζουμε και τα 8 Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS που λειτουργούν σε 8 πόλεις της χώρας, παρέχοντας ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες αλλά και υλική υποστήριξη (τρόφιμα, είδη πρώτης ανάγκης) σε οικογένειες που ζουν σε συνθήκες φτώχειας.

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

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

- μουσικό εργαστήριο
- εργαστήριο εικαστικών
- εργαστήριο θεάτρου
- εργαστήριο χορού
- εργαστήριο νέων τεχνολογιών
- εργαστήριο περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης

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

- μουσικό εργαστήριο
- εργαστήριο εικαστικών
- εργαστήριο θεάτρου

Για την περαιτέρω ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS, η Vodafone υλοποίησε δράση υποστήριξης του έργου των Παιδικών Χωριών SOS και διέθεσε το ποσό των 84.000€ από αγορές που πραγματοποιήθηκαν από τις 15/12/15 έως τις 10/1/16 μέσω των καταστημάτων της και του Vodafone e-shop. Έτσι με κάθε αγορά αξεσουάρ, smartphone και tablet, η Vodafone, αλλά και οι καταναλωτές που επέλεξαν τα καταστήματα της για τις αγορές τους συνέβαλλαν στην ενίσχυση των προγραμμάτων σίτισης, ειδικής εκπαίδευσης και υποστήριξης που υλοποιούν τα Παιδικά Χωριά SOS στην Ελλάδα, μέσω των 8 Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Επίσης, μέσα από τα προγράμματα επιβράβευσης των πελατών της εταιρείας, Vodafone Thank You 1+1 & CU Around σε συνεργασία με το Starbucks, το 75% των εσόδων από τα SMS που στέλνονται για την ενεργοποίηση του προγράμματος διατίθενται στα Παιδικά Χωριά SOS, για την ενίσχυση των Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας.

Παράλληλα, δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων της Vodafone έχουν ως στόχο τη στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS και των Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας.



### Στόχος 2015-2016

**Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.**

### Αποτέλεσμα 2015-2016

Διατήρηση των 9 εργαστηρίων.

### Ποσοστό επίτευξης

**100%**



### Στόχος 2016-2017

**Επανεξιολόγηση της στήριξης των εργαστηρίων, σύμφωνα με τη νέα στρατηγική.**



## Δωρεά υλικοτεχνικού εξοπλισμού

Ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες στήριξης των Παιδικών Χωριών SOS, το 2015-2016 υλοποιήσαμε δωρεά γραφειακού εξοπλισμού, στηρίζοντας με τον τρόπο αυτό τη λειτουργία τους. Συγκεκριμένα, προσφέραμε γραφεία, ερμάρια και συρταριέρες. Πρόκειται για εξοπλισμό της εταιρείας που είχαμε αποσύρει στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης των κτηρίων μας, αλλά και στο πλαίσιο ανανέωσης του γραφειακού εξοπλισμού που χρησιμοποιούμε.

## Δωρεά ανθρωπιστικής βοήθειας

Στη Vodafone ανταποκριθήκαμε θετικά στην έκκληση που απηύθυνε ο Δήμος Χαλανδρίου στις εταιρείες που βρίσκονται μέσα στα όρια της διοικητικής ευθύνης του για την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας σε άπορους δημότες του. Στο πλαίσιο αυτό, παρείχαμε ανθρωπιστική βοήθεια (τροφή και είδη πρώτης ανάγκης) στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Χαλανδρίου, όπου βρίσκονται και τα κεντρικά γραφεία της Vodafone.



## Εθελοντισμός εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν σε ειδικά σχεδιασμένες εθελοντικές δράσεις, προσφέροντας κυρίως το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους, για να ενισχύσουν κοινωνικές σκοπούς. Έτσι, για να πετύχουμε το μεγαλύτερο δυνατό όφελος για τον αποδέκτη των ενεργειών μας, έχουμε επιλέξει τα Παιδικά Χωριά SOS, και συγκεκριμένα τα Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας που λειτουργούν σε 7 πόλεις της Ελλάδας, ως αποδέκτη όλων των ενεργειών εθελοντισμού. Στο πλαίσιο αυτό:

1

Κατασκευάσαμε -για την ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS- 1.000 Πασχαλινά διακοσμητικά είδη και λαμπάδες, τα οποία διατέθηκαν σε Bazaar στα γραφεία της εταιρείας στο Χαλάνδρι και στον Κηφισό. Για την κατασκευή και την πώληση των αντικειμένων, συμμετείχαν 62 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας.

2

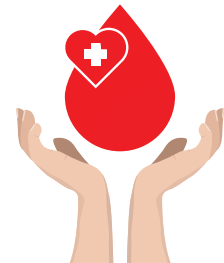
Συγκεντρώσαμε για τον ίδιο σκοπό -με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας- σχολικά είδη για 420 παιδιά. Για τη συγκέντρωση και ταξινόμηση των σχολικών ειδών, συμμετείχαν 35 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας.

3

Για 8η συνεχή χρονιά, 8 εργαζόμενοι εκπροσώπησαν τη Vodafone Ελλάδας στην κοινωνική διοργάνωση Global Biking Initiative, ποδηλατώντας από τη Βενετία ως τη Στουτγάρδη για να διαδώσουν το έργο των Παιδικών Χωριών SOS. Η προσπάθεια της ομάδας απέφερε στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης €10.000 από δωρεές φίλων και συνεργατών.

Συνολικά στις δράσεις εθελοντισμού της εταιρείας, συμμετείχαν 88 εργαζόμενοι οι οποίοι διέθεσαν 326 ώρες από το χρόνο εργασίας τους.

Επιπλέον, το πρόγραμμα αιμοδοσίας στις εγκαταστάσεις της Vodafone εφαρμόζεται από το 1996 με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων. Η εθελοντική αιμοδοσία πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο σε συνεργασία με νοσοκομεία της Αθήνας (Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Λαϊκό και Αμαλία Φλέμινγκ) και με το Νοσοκομείο Άγιος Παύλος στη Θεσσαλονίκη. Η τράπεζα αίματος που προκύπτει, καλύπτει τις ανάγκες όλων των εργαζομένων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2015-2016 είχαμε 179 συμμετοχές εργαζομένων στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 106 μονάδες αίματος στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.



### Στόχος 2015-2016

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

### Αποτέλεσμα 2015-2016

1. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.
2. Διεξαγωγή 3 ενεργειών.

### Ποσοστό επίτευξης

1. **100%**
2. **100%**



### Στόχος 2016-2017

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



# Παραρτήματα

Απολογισμός

Υπεύθυνη  
Διευθύντρια

Ενδυνάμωση  
της Γυναικείας

Στήριξη της Απασχόλησης και Εξίσχυση  
των Δεξιοτήτων των Νέων

Περιβαλλοντική  
Αποδοτικότητα

Στήριξη  
της Κοινωνίας

Παραρτήματα



## Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

| Ενότητα                            | Στόχος 2015-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Αποτέλεσμα 2015-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Στόχος 2016-2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Εταιρική Διακυβέρνηση & Διαχείριση | <b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b><br><br>Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 100% των εργαζομένων. <ul style="list-style-type: none"> <li>Κώδικας Συμπεριφοράς (συμπεριλαμβάνει τον Μηχανισμό αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκειται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης - «speak up»).</li> <li>Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας.</li> <li>Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού.</li> <li>Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των συνδρομητών.</li> <li>Ισχύουσες πολιτικές διασφάλισης και διακίνησης Ευαίσθητων Εταιρικών πληροφοριών.</li> <li>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.</li> </ul> | Παρακολούθηση των παραπάνω e-learning από το 58% των εργαζομένων.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 90% των εργαζομένων: <ul style="list-style-type: none"> <li>Κώδικας Συμπεριφοράς (συμπεριλαμβάνει τον Μηχανισμό αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκειται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης - «speak up»).</li> <li>Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας.</li> <li>Βασικές Αρχές του Δικαίου του Ανταγωνισμού.</li> <li>Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των συνδρομητών.</li> <li>Ισχύουσες πολιτικές διασφάλισης και διακίνησης Ευαίσθητων Εταιρικών πληροφοριών.</li> <li>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.</li> </ul> |
|                                    | Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του 100% των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 13 πολιτικών υψηλού κινδύνου.<br>2. Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2014-2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                    | 1. Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.<br>2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν.<br>2. Επικύρωση συμμόρφωσης της εταιρείας μας από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.                                                                                                               | 1. Επιτυχής έλεγχος της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας.<br>2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                    | 1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).<br>2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 27001:2013).<br>3. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 9001:2008).<br>4. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος χωρίς σημαντικά ευρήματα (ISO 14001).<br>5. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.                                                                                                  | 1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 83% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).<br>2,3,4. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001:2008, ISO 27001:2013, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO22301) χωρίς σημαντικά ευρήματα.<br>5. 90% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone. | 1. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (ISO 22301:2012).<br>2. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, OHSAS 18001) χωρίς σημαντικά ευρήματα και συμμόρφωση με το πρότυπο ISO22301:2012.<br>3. 100% υλοποίηση του ετήσιου πλάνου Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Διευθύνουσα Επιτροπή και τον Όμιλο Vodafone.                                                                                                                                                         |

**Διαχείριση**

1. Διεξαγωγή της εκτενούς Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών (ποιοτική και ποσοτική) την πρώτη χρονιά και διεξαγωγή μίας σύντομης ποσοτικής Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών την επόμενη χρονιά.
2. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών.
3. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
4. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων. (2015-2017)

Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».

1. Διεξαγωγή της σύντομης ποσοτικής έρευνας.
4. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών.

Πραγματοποίηση καμπάνιας.

1. Διεξαγωγή της Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών.
2. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
3. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών (2016-2018).

1. Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».
2. Χρήση του 100% των εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που διαθέτει η εταιρεία για την επικοινωνία θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

1. Δημοσίευση 10 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 4 συνέδρια.
3. Διάθεση 10 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

1. Δημοσίευση 12 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 7 συνέδρια.
3. Διάθεση 53 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

1. Δημοσίευση 15 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό.
2. Συμμετοχή σε 5 συνέδρια.
3. Διάθεση 40 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.

**Εργαζόμενοι**

1. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για το 90% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail & Commercial Operations).
2. Βελτιστοποίηση των ηγετικών δεξιοτήτων του 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά.
3. Πρόγραμμα ευθυγράμμισης της εταιρικής κουλτούρας Vodafone και hol (συμμετοχή του 100% των εργαζομένων της hol σε τουλάχιστον μία σχετική ενέργεια).
4. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, Service, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 50%.

1. Υλοποίηση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» στο 100% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail και Commercial Operations).
2. Υλοποίηση προγράμματος «Leadership Basics - First Time Line Manager» για την ενίσχυση των ηγετικών δεξιοτήτων στο 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά.
3. Πρόγραμμα εταιρικής κουλτούρας «Working together as one» σε εργαζόμενους Vodafone και hol με συμμετοχή του 100% των εργαζομένων της hol σε τουλάχιστον μία σχετική ενέργεια.
4. Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, CX, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 66%.

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



## Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

| Ενότητα             | Στόχος 2015-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Αποτέλεσμα 2015-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Στόχος 2016-2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπεύθυνη Λειτουργία | <b>Εργαζόμενοι (συνέχεια)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».                                                                                                                                                                                                                    | Συμμετοχή του 100%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                     | Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».                                                                                                                                                                                                                                                  | Συνέχιση του προγράμματος.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                     | 1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.<br>2. Υλοποίηση του 80% των ενεργειών βελτίωσης που προέκυψαν από τα αποτελέσματα της έρευνας.                                                                                                                                                                             | 1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.<br>2. Σύσταση «Ομάδας Simplicity» για την ανάπτυξη και τη διαχείριση πλάνου ενεργειών βελτίωσης.                                                                                                                                                                                         | 1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.<br>2. Διατήρηση της «Ομάδας Simplicity» για τη διαχείριση του πλάνου ενεργειών βελτίωσης.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                     | 1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2014-2015.<br>2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 90% των εργαζομένων.<br>3. Εκπαίδευση συνεργατών της Vodafone σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνότητας κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης. | 1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2014-2015.<br>2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 72% των εργαζομένων.<br>3. Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνότητας κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης σε 34 συνεργάτες της Victus (5.11.15). | 1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2015-2016.<br>2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 80% των εργαζομένων.<br>3. Συνέχιση του προγράμματος «Safety Always».<br>4. Συνέχιση του προγράμματος «Keep Calm and Stay Positive», με πραγματοποίηση 4 ενοτήτων.<br>5. Εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνότητας κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης σε εξωτερικούς συνεργάτες της Vodafone. |
|                     | <b>Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.                                                                                                                                                                                                                                                            | Πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος και δεν βρέθηκαν μη συμμορφώσεις.                                                                                                                                                                                                                                                      | Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     | <b>Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | Διάθεση ενημερωτικού υλικού με κανόνες για την ασφαλή χρήση των συσκευών.                                                                                                                                                                                                                                    | Διάθεση ενός video με 10 απλές συμβουλές για όλους όσους χρησιμοποιούν έξυπνες συσκευές, πλοηγούνται στο διαδίκτυο και αξιοποιούν τις δυνατότητες που τους προσφέρει (πάνω από 70.000 προβολές σε Facebook, YouTube).                                                                                                      | Ενημέρωση πελατών για τους βασικούς κανόνες ασφάλειας δεδομένων μέσω των λογαριασμών τους.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     | <b>Ανάπτυξη Δικτύου</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                     | Ενημερωτική ημερίδα με θέματα σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητας, σε συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone.                                                                                       | Διεξαγωγή ημερίδας Υγείας και Ασφάλειας στην VICTUS Networks στις 5.11.2015.                                                                                                                                                                                                                                               | Επικαιροποίηση εκπαίδευσης εργαζομένων της VICTUS NETWORKS σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνότητας ενόψει της νέας Νομοθεσίας για την επαγγελματική έκθεση σε μη Ιοντίζουσες Ακτινοβολίες.                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπεύθυνη Λειτουργία                                               | <b>Ανάπτυξη Δικτύου (συνέχεια)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                   | 1. Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για διατήρηση του Προγράμματος EPMHΣ σε 125 σημεία ανά την Ελλάδα.<br>2. Υποστήριξη του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης EPMHΣ» σε έως και 3 νέες περιοχές. | 1. Εφαρμογή του Προγράμματος EPMHΣ σε 102 σημεία ανά την Ελλάδα (η μείωση προκύπτει λόγω αφαίρεσης των Δήμων που δεν συμμετέχουν πλέον στο πρόγραμμα ή/και από την αφαίρεση μετρητών που καταστράφηκαν και δεν αντικαταστάθηκαν).<br>2. Δεν υπήρξαν νέα αιτήματα για την υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης EPMHΣ». | Αξιολόγηση ένταξης των μετρητών του προγράμματος EPMHΣ στο δίκτυο του Εθνικού Παρατηρητηρίου με επιλογή (πιλοτικά) 10 θέσεων.                                                                                                       |
|                                                                   | <b>Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                   | 1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της Vodafone.<br>2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 80% των συνεργατών που έχουν αναγνωριστεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.                                    | 1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις.<br>2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 100% των συνεργατών που είχαν αναγνωριστεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.                                                                                                            | 1. Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας.<br>2. Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 80% των συνεργατών που έχουν αναγνωριστεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων. |
| Ενδυνάμωση της Γυναικάς                                           | <b>Ασφαλής Χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                   | 1. Διανομή 10.000 εντύπων (ασφαλής χρήση διαδικτύου).<br>2. Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.                                                                                                                                                                                                 | 1. Διανομή 12.000 εντύπων.<br>2. Η ημερίδα μεταφέρθηκε για το επόμενο οικονομικό έτος λόγω διαφορετικών εσωτερικών προτεραιοτήτων.                                                                                                                                                                                  | 1. Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.<br>2. Διάθεση των 10 BeStrong (κατά του cyberbullying) εκπαιδευτικών εργαλείων.                                                            |
|                                                                   | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Αύξηση του αριθμού των γυναικών σε διοικητικές θέσεις φτάνοντας το 30% (2016-2020).                                                                                                                                                 |
|                                                                   | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | —                                                                                                                                                                                                                                   |
| Στήριξη της Απασχόλησης και Ενίσχυση των Νέων Δεξιοτήτων των Νέων | Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων (discover).                                                                                                                                                                                                                                                                                | Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.                                                                                                                                                                                                                                                             | Πρόσληψη 13 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων (discover).                                                                                                                                                                  |
|                                                                   | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (CU Restart Up@ Ρομάντσο).                                                                                                                                                                    |
|                                                                   | Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος Vodafone World of Difference (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).                                                                                                                                                                                                                                                | Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).                                                                                                                                                                                                                                               | Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος Vodafone World of Difference (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).                                                                                                                                  |
| Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα                                      | <b>Ενεργειακή Αποδοτικότητα</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                   | 1. Αποτροπή εκπομπής 36.500 τόνων CO <sub>2</sub> e.<br>2. Μείωση των εκπομπών άνθρακα των πελατών μας, κατά ποσότητα διπλάσια από εκείνη που παράγει ο Όμιλος λόγω της δραστηριότητάς του, έως τον Μάρτιο 2018 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).                                                          | 1. Αποτροπή εκπομπής 36.509 τόνων CO <sub>2</sub> e.<br>2. Ο στόχος αποτελούσε δέσμευση του Ομίλου Vodafone και θα επικαιροποιηθεί με νέο στόχο στο πλαίσιο ανανέωσης της στρατηγικής.                                                                                                                              | Αποτροπή εκπομπής 36.700 τόνων CO <sub>2</sub> e.                                                                                                                                                                                   |

## Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

| Ενότητα                      | Στόχος 2015-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Αποτέλεσμα 2015-2016                                                                                                                                                                                                            | Στόχος 2016-2017                                                                                                                                                |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα | <b>Ενεργειακή Αποδοτικότητα (συνέχεια)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |
|                              | Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 10 άλλους σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.                                                                                                                                                                                             | Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 12 επιπλέον σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.                                                                | Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 3 επιπλέον σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια. |
|                              | Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2014-2015.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Εξοικονόμηση 48% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (Το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 35.023 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 6.808 MWh στα κέντρα μεταγωγής & datacenters).                           | Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2015-2016.                                                                            |
|                              | Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα κτήρια γραφείων στις 128 kWh/m <sup>2</sup> (επίπεδα 2014-2015).                                                                                                                                                                                                                                                   | 5% αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα κτήρια γραφείων. (Η κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια γραφείων μειώθηκε κατά 2%. Ωστόσο, η αύξηση οφείλεται στη μείωση -κατά 6,4%- της συνολικής επιφάνειας των χώρων γραφείων). | Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία στις 135 kWh/m <sup>2</sup> (επίπεδα 2015-2016).                                                                |
|                              | 1. Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO <sub>2</sub> των νέων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου, για τη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών, σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο.<br>2. Αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ σε ποσοστό 100% ως το Μάρτιο του 2016. | 1. 96,92 γραμμάρια μέσος όρος εκπομπών ανά χιλιόμετρο.<br>2. 99,1% του στόλου είναι οχήματα ντίζελ.                                                                                                                             | 100% αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ.                                                              |
|                              | <b>Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |
|                              | 100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (320,5 τόνου).                                                                                                                                                               | 100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.                                                                                                             |
|                              | 100% ανακύκλωση των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100% ανακύκλωση των συλλεχθέντων αποβλήτων λιπαντικών ελαίων.                                                                                                                                                                   | 100% ανακύκλωση των αποβλήτων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.                                                                        |
|                              | Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.                                                                                                                                                                                                                                             | Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.                                                                                                                  | Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.                                                  |
|                              | 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 79,2% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.                                                                                                                                                                        | 70% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.                                                                                                          |
|                              | 50% αύξηση των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.                                                                                                                                                                                                                     | Μείωση κατά 26,1% των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.                                                                                   | Ανακύκλωση 6.000 κινητών τηλεφώνων.                                                                                                                             |
|                              | Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).                                                                                                                                                                                                                                                                           | Συλλογή 6,6 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 221.000 μπαταρίες).                                                                                                                                              | Συλλογή 7 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).                                                                                |
|                              | 1. Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2014-2015 (8,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).<br>2. Διατήρηση του ποσοστού συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιώτες και εταιρικοί) στην υπηρεσία «My eBill» στα επίπεδα του 2014-2015.                                                                                           | 1. 5% αύξηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2014-2015 (9,5 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).<br>2. 8% αύξηση των συνδρομητών που επιλέγουν την υπηρεσία «My eBill».                              | 1. 5% μείωση χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο.<br>2. 10% αύξηση των συνδρομητών που επιλέγουν την υπηρεσία «My eBill».                                   |



**Χρήση Φιλικότερων προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών**

5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

46% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

10% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.

**Ενίσχυση των Επιχειρήσεων, με Παράλληλα Οφέλη για το Περιβάλλον**

—

—

Αναβάθμιση της υπηρεσίας Vodafone M2M Fleet Control με δύο επιπλέον δυνατότητες που θα συμβάλλουν στην αποδοτικότερη λειτουργία και χρήση των οχημάτων.

—

—

Αναβάθμιση της υπηρεσίας Vodafone M2M Cooler Control με παροχή mobile App.

**Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας**

1. 400 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App).  
2. Αξιολόγηση της διατήρησης του κόμβου www.blind.gr.

1. 500 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App).  
2. Διακοπή της υποστήριξης του κόμβου www.blind.gr.

Διακοπή της Vodafone Speaking App λόγω του μικρού αριθμού λήψεων (downloads).

1. Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα.  
2. Βελτίωση της λειτουργίας του προγράμματος (σύμφωνα με την αρχική αξιολόγηση).  
3. Ενσωμάτωση νέων εξετάσεων.  
4. Στατιστική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του προγράμματος.

1. Διατήρηση των 100 σημείων.  
2. Βελτίωση της πλατφόρμας εφαρμογής του Προγράμματος.  
3. Ενσωμάτωση εξετάσεων ολικής χοληστερόλης και τριγλυκεριδίων.  
4. Ολοκλήρωση στατιστικής αξιολόγησης από το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

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

1. 1.000 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets της D-Partner.  
2. Αξιολόγηση της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής.

1. 802 λήψεις (downloads).  
2. Διατήρηση της υποστήριξης της εφαρμογής.

Διακοπή της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής λόγω χαμηλού αριθμού downloads.

Συνέχιση του προγράμματος Τηλεβοήθειας και επέκτασή του σε 100 επιπλέον άτομα τρίτης ηλικίας.

1. Υλοποίηση προγράμματος με τη συμμετοχή 30 ατόμων τρίτης ηλικίας.  
2. Μη επέκταση του Προγράμματος σε 100 επιπλέον άτομα, λόγω αλλαγής στην στρατηγική.

Ολοκλήρωση προγράμματος Τηλεβοήθειας.

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).

Ενίσχυση 16 φορέων.

Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω).

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών (γραμμές κοινωνικής υποστήριξης).

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών (γραμμές κοινωνικής υποστήριξης).

**Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών**

Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα).

Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια (έως και τον Μάιο 2016).

Ολοκλήρωση του προγράμματος λόγω αλλαγής στη στρατηγική (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα).

Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Παιδικά Χωριά SOS).

Διατήρηση των 9 εργαστηρίων.

Επανεξιολόγηση της στήριξης των εργαστηρίων σύμφωνα με τη νέα στρατηγική (Παιδικά Χωριά SOS).

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

1. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας.  
2. Διεξαγωγή 3 ενεργειών.

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

## Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων<sup>1</sup>

| Κοινωνία - Οικονομία                                     | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Κύκλος εργασιών (εκατ. €)                                | 843,34    | 679,70    | 708,33    |
| Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €) | 186,26    | 44,46     | 158,13    |
| Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)                                | -15,91    | -123,26   | -25,79    |
| Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)                               | 257,84    | 331,44    | 315,39    |
| Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)                                | 585,50    | 348,26    | 392,95    |
| Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) <sup>2</sup>          | 3,362.06  | 3,099.83  | 2.893,97  |

| Κοινωνία - Κατανομή Εισοδήματος                            | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)                        | 86,82     | 93,31     | 101,75    |
| Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)                         | 64,64     | 68,43     | 74,27     |
| Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €) | 15,23     | 13,11     | 15,93     |
| Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)          | 76,08     | 69,06     | 79,16     |

### Ανταγωνισμός

Δικαστικές προσφυγές που εκκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου

1

2

2

| Υπεύθυνη Λειτουργία                                | 2015-2016                                                                                                   | 2014-2015                         | 2013-2014                            |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Συνολική πελατειακή βάση Vodafone <sup>3</sup>     | 5.732.488                                                                                                   | 5.117.829                         | 4.899.347                            |
| Παράπονα μέσω EETT                                 | 597                                                                                                         | 771                               | 904                                  |
| Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.           | 369                                                                                                         | 464                               | 437                                  |
| Συνολικός αριθμός εργαζομένων Vodafone (Headcount) | 1.437                                                                                                       | 1.413                             | 1.550                                |
| Συνολικός αριθμός ατυχημάτων                       | 3 μη ελεγχόμενα<br>(Γυναίκες: 33,3%<br>- Άνδρες: 66,6%)<br>& 1 ελεγχόμενο<br>(Γυναίκες: 0%<br>Άνδρες: 100%) | 3 μη ελεγχόμενα<br>& 2 ελεγχόμενα | 5 μη<br>ελεγχόμενα<br>& 2 ελεγχόμενα |
| Νέες προσλήψεις                                    | 161                                                                                                         | 120                               | 111                                  |
| Ποσοστό μετακίνησης εργαζομένων Vodafone           | 8,89%                                                                                                       | 12%                               | 6,7%                                 |
| Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων Vodafone           | 166                                                                                                         | 256                               | 317                                  |

| Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα                                                                                | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (Gigajoule)                                    | 346.788   | 341.191   | 344.323   |
| Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (MWh)                                          | 96.330    | 94.775    | 95.645    |
| Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο (Gigajoule)                                                                 | 316.242   | 309.963   | 310.322   |
| Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στο δίκτυο (MWh)                                       | 675       | 622       | 405       |
| Κατανάλωση diesel στο δίκτυο και τα γραφεία (lt)                                                            | 1.771.415 | 1.885.633 | 2.796.340 |
| <sup>4</sup> Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> e (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (tn)                       | 71.212    | 70.195    | 72.461    |
| <sup>4</sup> Συνολικές εκπομπές CO <sub>2</sub> e, συμπεριλαμβανομένων των μετακινήσεων (tn)                | 72.381    | 71.313    | 74.388    |
| <sup>4</sup> Άμεσες εκπομπές CO <sub>2</sub> e (score 1) <sup>5</sup> (tn)                                  | 4.848     | 5.197     | 7.633     |
| <sup>4</sup> Έμμεσες εκπομπές CO <sub>2</sub> e (score 2) <sup>5</sup> (tn)                                 | 66.364    | 64.998    | 64.829    |
| <sup>4</sup> Άλλες έμμεσες εκπομπές CO <sub>2</sub> e (score 3) <sup>5</sup> (tn)                           | 1.169     | 1.118     | 1.926     |
| <sup>4</sup> Αποτροπή εκπομπών CO <sub>2</sub> e από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)                      | 36.509    | 37.247    | 39.928    |
| Ποσοστό ανακύκλωσης απόβλητων συσσωρευτών μολύβδου από το δίκτυο (%)                                        | 100       | 100       | 100       |
| Ποσοστό ανακύκλωσης των συλλεχθέντων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από το δίκτυο και τα κτήρια γραφείων (%)   | 100       | 100       | 100       |
| Ποσοστό ανακύκλωσης απόβλητου ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού από το δίκτυο και τα κτήρια γραφείων (%) | 100       | 100       | 100       |
| Ποσότητα επικίνδυνων <sup>6</sup> απόβλητων που ανακυκλώθηκε (tn)                                           | 338,5     | 370,5     | 176,8     |
| Ποσότητα μη επικίνδυνων <sup>7</sup> απόβλητων που ανακυκλώθηκε (tn)                                        | 765,9     | 78        | 215,5     |
| Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kg)                                                                   | 3.646     | 6.754     | 6.852     |
| Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kg)                                                                | -         | 241       | 203       |
| Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών ουσιών / kg (x 10 <sup>-3</sup> )                  | 1.292     | 2.399     | 2.469     |
| Αριθμός κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ που συλλέχθηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης         | 24.771    | 27.682    | 18.252    |
| Απόσταση –κατά προσέγγιση– πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)                                  | 1.517.373 | 1.078.903 | 1.363.259 |
| Αριθμός ειδικών κατασκευών                                                                                  | 23        | 23        | 18        |
| Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)                                                                                 | 24.800    | 27.500    | 34.500    |

| Στήριξη της Κοινωνίας                                                            | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων από Vodafone Ελλάδα και από Ίδρυμα Vodafone (€) | 523.147   | 489.380   | 430.550   |
| Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιλανθρωπικό σκοπό (€)              | 9.096     | 9.796     | 0         |
| Υπηρεσία Προσφέρω (€)                                                            | 167.087   | 43.864    | 93.775    |

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

<sup>2</sup> Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το ποσό που απεικονίζεται είναι συσσωρευμένο από την ημερομηνία έναρξης της εταιρείας.

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

<sup>4</sup> Οι εκπομπές αφορούν σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e) τα οποία περιλαμβάνουν εκτός από το CO<sub>2</sub> και τα αέρια του θερμοκηπίου CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O (συντελεστές μετατροπής σε CO<sub>2</sub>e: WRI Greenhouse gas protocol / Corporate Standard).

<sup>5</sup> Οι «score 1» άμεσες εκπομπές CO<sub>2</sub>e αφορούν στις εκπομπές λόγω χρήσης diesel στις γεννήτριες και λόγω χρήσης φυσικού αερίου στο κεντρικό κτήριο γραφείων της εταιρείας. Οι «score 2» εκπομπές CO<sub>2</sub>e αφορούν στις εκπομπές λόγω κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο. Οι «score 3» εκπομπές CO<sub>2</sub>e αφορούν στις εκπομπές λόγω των μετακινήσεων του προσωπικού της εταιρείας με εταιρικό όχημα ή αεροπλάνο.

<sup>6</sup> Τα επικίνδυνα απόβλητα περιλαμβάνουν συσσωρευτές μολύβδου, οικιακές μπαταρίες, λιπαντικά έλαια και λαμπτήρες.

<sup>7</sup> Τα μη επικίνδυνα απόβλητα περιλαμβάνουν τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και εξοπλισμό πληροφορικής, μέταλλα, μικρές οικιακές ηλεκτρικές & ηλεκτρονικές συσκευές, χαρτί, κινητά τηλέφωνα & αξεσουάρ.



## Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων

### A

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

**Άμεση Δράση Αστυνομίας**  
[www.astynomia.gr](http://www.astynomia.gr)

**Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ)**  
[www.afis.gr](http://www.afis.gr)

**Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης**  
[www.auth.gr](http://www.auth.gr)

**Αρχή Διοφύλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)**  
[www.adae.gr](http://www.adae.gr)

**Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**  
[www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)

**Αττική Οδός**  
[www.aodos.gr](http://www.aodos.gr)

### B

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

### C

**Corporate Social Responsibility Europe**  
[www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)

### Γ

**Γενική Γραμματεία Καταναλωτή**  
[www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)

**Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας**  
[www.civilprotection.gr](http://www.civilprotection.gr)

**Γιατροί του Κόσμου**  
[www.mdmgreece.gr](http://www.mdmgreece.gr)

**Γραμμή Ζωής**  
[www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr)

### D

**Diabetes Innovations**  
[www.diabetesinnovations.gr](http://www.diabetesinnovations.gr)

### Δ

**Δήμος Χαλανδρίου**  
[www.halandri.gr](http://www.halandri.gr)

**Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)**  
[www.dei.gr](http://www.dei.gr)

**Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP)**  
[www.icnirp.de](http://www.icnirp.de)

**Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού**  
[www.ddp.org.gr](http://www.ddp.org.gr)

**Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος**  
[www.astynomia.gr](http://www.astynomia.gr)

### E

**Ecovadis**  
[www.ecovadis.com](http://www.ecovadis.com)

**Effie Hellas**  
[www.effiehellas.gr](http://www.effiehellas.gr)

**Emfasis Foundation**  
[www.emfasisfoundation.org](http://www.emfasisfoundation.org)

**Equal Society**  
[www.equalociety.gr](http://www.equalociety.gr)

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)**  
[www.eett.gr](http://www.eett.gr)

**Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ)**  
[www.ekab.gr](http://www.ekab.gr)

**Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας**  
[www.ekakv.gr](http://www.ekakv.gr)

**Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο**  
[www.ntua.gr](http://www.ntua.gr)

**Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων**  
[www.eom.gr](http://www.eom.gr)

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.ΣΥ.Δ.)**  
[www.esyd.gr](http://www.esyd.gr)

**ΕΚΠΟΙΩ**  
[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

**Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων - ΕΛΕΠΑΠ**  
[www.elepap.gr](http://www.elepap.gr)

**Ελληνική Διαβητολογική Εταιρεία**  
[www.ede.gr](http://www.ede.gr)

**Ελληνική Ενδοκρινολογική Εταιρεία**  
[www.endo.gr](http://www.endo.gr)

**Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ)**  
[www.eeae.gr](http://www.eeae.gr)

**Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ)**  
[www.socped.gr](http://www.socped.gr)

**Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο**  
[www.hasiad.gr](http://www.hasiad.gr)

**Ελληνική Εταιρεία για τη Σκλήρυνση Κατά Πλάκας**  
[www.gmss.gr](http://www.gmss.gr)

**Ελληνική Ομοσπονδία για το Διαβήτη**  
[www.elodi.org](http://www.elodi.org)

**Ελληνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων**  
[www.ddy.gr](http://www.ddy.gr)

**Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**  
[www.csrhellas.gr](http://www.csrhellas.gr)

**Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN GR**  
[www.eben.gr](http://www.eben.gr)

**Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ)**  
[www.elot.gr](http://www.elot.gr)

**Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο**  
[www.amcham.gr](http://www.amcham.gr)

**«ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας**  
[www.hermes-program.gr](http://www.hermes-program.gr)

**Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε.**  
[www.aerioattikis.gr](http://www.aerioattikis.gr)

**Ευρωπαϊκή Επιτροπή**  
<http://ec.europa.eu>

### F

**FTSE4GOOD**  
[www.ftse.com](http://www.ftse.com)

### G

**Global e-Sustainability Initiative**  
[www.gesi.org](http://www.gesi.org)

**Global Reporting Initiative (GRI)**  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

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

**GSM Association**  
[www.gsma.com](http://www.gsma.com)

**GSM Europe**  
[www.gsm-eur.com](http://www.gsm-eur.com)

### H

**HeForShe**  
[www.heforshe.org](http://www.heforshe.org)

**HumanAid**  
[www.humanaid.gr](http://www.humanaid.gr)

### I

**International Organization for Standardization**  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

**International Telecommunications Union**  
[www.itu.int](http://www.itu.int)

**Ιατρικό Αθηνών**  
[www.iatriko.gr](http://www.iatriko.gr)

**Ινστ. Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»**  
[www.ioas.gr](http://www.ioas.gr)

**Ινστιτούτο Καταναλωτών**  
[www.newinka.gr](http://www.newinka.gr)

## Κ

**KPMG Σύμβουλοι Α.Ε.**  
[www.kpmg.gr](http://www.kpmg.gr)

**ΚΕΛΕΤΡΟΝ - Αγάπη για το Παιδί**  
[www.keletronpaidi.gr](http://www.keletronpaidi.gr)

**Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσεία Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ)**  
[www.tmth.edu.gr](http://www.tmth.edu.gr)

**Κέντρο Ερευνών Ρίζες**  
[www.roots-research-center.gr](http://www.roots-research-center.gr)

**Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)**  
[www.kethea.gr](http://www.kethea.gr)

**Κιβωτός του Κόσμου**  
[www.kivotostoukosmou.org/kivotos](http://www.kivotostoukosmou.org/kivotos)

## Λ

**Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)**  
[www.greece.lrqa.com](http://www.greece.lrqa.com)

## Μ

**Make a Wish**  
[www.makeawish.gr](http://www.makeawish.gr)

**Microsoft**  
[www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

**MRB Hellas S.A.**  
[www.mrb.gr](http://www.mrb.gr)

**Μαζί για την Εφηβική Υγεία**  
[www.youth-life.gr](http://www.youth-life.gr)

## Ν

**Novo Nordisk Ελλάς**  
[www.novonordisk.gr](http://www.novonordisk.gr)

## Ο

**Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)**  
[www.okana.gr](http://www.okana.gr)

## Ρ

**PRAKSIS**  
[www.praksis.gr](http://www.praksis.gr)

## Π

**Παγκόσμιος Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (GSM Association)**  
[www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com)

**Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας**  
[www.who.int/en/](http://www.who.int/en/)

**Παιδικά Χωριά «SOS»**  
[www.sos-villages.gr](http://www.sos-villages.gr)

**Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων - Συλλόγων Ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη (Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ.)**  
[www.glikos-planitis.gr](http://www.glikos-planitis.gr)

**Πανεπιστήμιο Μακεδονίας**  
[www.uom.gr](http://www.uom.gr)

**Πανεπιστήμιο Πειραιώς**  
[www.unipi.gr](http://www.unipi.gr)

## Q

**Quality Net Foundation**  
[www.qualitynetfoundation.org](http://www.qualitynetfoundation.org)

## P

**Ρομάντσο**  
[www.romantso.gr](http://www.romantso.gr)

## S

**Sustainable Greece 2020**  
[www.sustainablegreece2020.com](http://www.sustainablegreece2020.com)

**ΣΚΑΪ**  
[www.skai.gr](http://www.skai.gr)

**Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs)**  
[www.unric.org/el/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=71](http://www.unric.org/el/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=71)

**Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Διαταραχές Όρασης και Πρόσθετες Αναπηρίες «ΣΥΖΩΗ»**  
[www.syzoi.gr](http://www.syzoi.gr)

**Συμβούλιο της Επικρατείας**  
[www.ste.gr](http://www.ste.gr)

**Συμβούλιο του ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**  
[www.sevcsd.org.gr](http://www.sevcsd.org.gr)

**Συνήγορος του Καταναλωτή**  
[www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)

**Σώμα Ελλήνων Προσκόπων**  
[www.sep.org.gr](http://www.sep.org.gr)

**Σωματείο ΔΙΑΖΩΜΑ**  
[www.diazoma.gr](http://www.diazoma.gr)

## T

**TACT Hellas**  
[www.tacthellas.org](http://www.tacthellas.org)

**Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy**  
[www.telecomindustrydialogue.org](http://www.telecomindustrydialogue.org)

**Το Χαμόγελο του Παιδιού**  
[www.hamogelo.gr](http://www.hamogelo.gr)

## V

**Victus Networks**  
[www.victus.gr](http://www.victus.gr)

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

**Vodafone CU**  
[www.vodafonecu.gr](http://www.vodafonecu.gr)

**Vodafone Thank You 1+1**  
[www.vodafone.gr/1+1](http://www.vodafone.gr/1+1)

## W

**World Business Council for Sustainable Development**  
[www.wbcsd.ch](http://www.wbcsd.ch)

**WWF Hellas**  
[www.wwf.gr](http://www.wwf.gr)

## Υ

**Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας**  
[www.ypoiian.gr](http://www.ypoiian.gr)

**Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου**  
[www.yen.gr](http://www.yen.gr)

**Υπουργείο Υγείας**  
[www.moh.gov.gr](http://www.moh.gov.gr)

**Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη**  
[www.minocp.gov.gr](http://www.minocp.gov.gr)

## Φ

**Φλόγα**  
[www.floga.org.gr](http://www.floga.org.gr)

## Z

**Zelitron**  
[www.zelitron.com](http://www.zelitron.com)

## Συντομογραφίες

### A

|              |                                                 |
|--------------|-------------------------------------------------|
| <b>ΑΔΑΕ:</b> | Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών |
| <b>ΑΕΙ:</b>  | Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα                   |
| <b>ΑμεΑ:</b> | Άτομα με Αναπηρία                               |
| <b>ΑΠΕ:</b>  | Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας                     |
| <b>ΑΦΗΣ:</b> | Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών            |
| <b>ΑΦΜ:</b>  | Αριθμός Φορολογικού Μητρώου                     |

### B

|            |                  |
|------------|------------------|
| <b>BS:</b> | British Standard |
| <b>BA:</b> | Βιώσιμη Ανάπτυξη |

### Γ

|              |                                        |
|--------------|----------------------------------------|
| <b>ΓΓΠΠ:</b> | Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας |
|--------------|----------------------------------------|

### C

|                         |                                        |
|-------------------------|----------------------------------------|
| <b>CO<sub>2</sub>:</b>  | Carbon dioxide (Διοξείδιο του άνθρακα) |
| <b>CO<sub>2</sub>e:</b> | Carbon dioxide equivalent              |
| <b>CSR:</b>             | Corporate Social Responsibility        |

### Δ

|               |                                |
|---------------|--------------------------------|
| <b>ΔΓ/ΔΑ:</b> | Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ       |
| <b>ΔΕΗ:</b>   | Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού |

### E

|                 |                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------|
| <b>EBEN GR:</b> | Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής       |
| <b>EMAS:</b>    | Eco-Management and Audit Scheme                  |
| <b>EMF:</b>     | Electromagnetic Field (Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία)   |
| <b>ΕΔΕ:</b>     | Ελληνική Διαβητολογική Εταιρεία                  |
| <b>ΕΕΕ:</b>     | Ελληνική Ενδοκρινολογική Εταιρεία                |
| <b>ΕΕΑΕ:</b>    | Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας             |
| <b>ΕΕΤΤ:</b>    | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων |
| <b>ΕΚΑΒ:</b>    | Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας                    |
| <b>ΕΚΕ:</b>     | Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη                        |
| <b>ΕΚΠΟΙΖΩ</b>  | Ένωση Καταναλωτών - Η Ποιότητα της Ζωής          |
| <b>ΕΛΟΔΙ:</b>   | Ελληνική Ομοσπονδία για το Διαβήτη               |
| <b>ΕΛΟΤ:</b>    | Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης                 |
| <b>ΕΠΟ:</b>     | Έγκριση περιβαλλοντικών όρων                     |
| <b>Ε.ΣΥ.Δ.:</b> | Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.                 |

### G

|              |                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------|
| <b>GeSI:</b> | Global e-Sustainability Initiative                         |
| <b>GPRS:</b> | General Packet Radio Service                               |
| <b>GRI:</b>  | Global Reporting Initiative                                |
| <b>GSM:</b>  | Global System of Mobile Telecommunication (2nd generation) |

### H

|              |                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------|
| <b>HCFC:</b> | Υδροχλωροφθοράνθρακες (HydroChloroFluoroCarbons) |
| <b>H/Z:</b>  | Ηλεκτροπαραγωγή Ζεύγη                            |

### I

|                |                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ICNIRP:</b> | Διεθνής Επιτροπή από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) |
| <b>ICT:</b>    | Information Communication Technology                                                                                |
| <b>IoT</b>     | Internet of Things                                                                                                  |
| <b>ISO:</b>    | International Organisation for Standardization                                                                      |
| <b>IEK:</b>    | Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης                                                                                |
| <b>INKA:</b>   | Ινστιτούτο Καταναλωτών                                                                                              |

### K

|               |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| <b>kg:</b>    | Kilogram                            |
| <b>Kw:</b>    | Kilowatt                            |
| <b>Kwh:</b>   | Kilowatthour (Κιλοβατώρα)           |
| <b>ΚΕΘΕΑ:</b> | Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων |
| <b>KYA:</b>   | Κοινή Υπουργική Απόφαση             |

### L

|              |                                    |
|--------------|------------------------------------|
| <b>LED:</b>  | Light-emitting diode               |
| <b>LRQA:</b> | Lloyd's Register Quality Assurance |
| <b>lt:</b>   | Litre                              |



## M

|              |                                   |
|--------------|-----------------------------------|
| <b>MBA:</b>  | Master of Business Administration |
| <b>MB:</b>   | Megabyte                          |
| <b>MMS:</b>  | Multimedia Messaging Service      |
| <b>MTX:</b>  | Κέντρο Μεταγωγής                  |
| <b>MWRh:</b> | Μεγαβατώρες Αεργου Ισχύος         |
| <b>M²M:</b>  | Machine to Machine                |
| <b>m³:</b>   | Κυβικό Μέτρο (cubic metre)        |
| <b>ΜΠΕ:</b>  | Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων |

## O

|               |                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>ODP:</b>   | Δυναμικό Καταστροφής του Όζοντος (Ozone Depleting Potential) |
| <b>OHE:</b>   | Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών                                    |
| <b>OKANA:</b> | Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών                               |

## Π

|                         |                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ.</b> | Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων – Συλλόγων Ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη |
| <b>Π.Π.Δ.:</b>          | Πρότυπες Περιβαλλοντικές Διατάξεις                                     |

## P

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| <b>Pb:</b>  | Μόλυβδος (Lead)                     |
| <b>POS:</b> | Point of Sale                       |
| <b>PV:</b>  | Φωτοβολταϊκό σύστημα (Photovoltaic) |

## S

|              |                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>SAR:</b>  | Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης (Specific Absorption Rate)     |
| <b>SDGs:</b> | Sustainable Development Goals - Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης |
| <b>SIM:</b>  | Subscriber Identity Module                                |
| <b>SMS:</b>  | Short Message Service                                     |

## Σ

|              |                                        |
|--------------|----------------------------------------|
| <b>ΣΒ:</b>   | Σταθμός Βάσης                          |
| <b>ΣΕΒ:</b>  | Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων           |
| <b>ΣΕΠ:</b>  | Σώμα Ελλήνων Προσκόπων                 |
| <b>ΣΤΑΤ:</b> | Σύλλογος Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών |

## T

|              |                                   |
|--------------|-----------------------------------|
| <b>Tn:</b>   | Τόνος (Ton)                       |
| <b>TRX:</b>  | Transceiver (Πομποδέκτης)         |
| <b>ΤΕΙ:</b>  | Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα |
| <b>τ.μ.:</b> | Τετραγωνικό Μέτρο                 |

## Υ

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| <b>ΥΠΑ:</b> | Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας |
| <b>ΥΠΕ:</b> | Υγειονομική Περιφέρεια        |

## W

|               |                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------|
| <b>WSCSD:</b> | World Business Council for Sustainable Development |
|---------------|----------------------------------------------------|

## X

|              |                                       |
|--------------|---------------------------------------|
| <b>ΧΥΤΑ:</b> | Χώρος Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων |
|--------------|---------------------------------------|

## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

Δείκτες GRI  
(Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)

Σελίδα/Παραλείψεις

Εξωτερική  
Διασφάλιση\*

### Στρατηγική & Ανάλυση

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|
| <b>G4-1</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να παρατεθεί δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων του οργανισμού (π.χ. του Διευθύνοντα Συμβούλου, του Προέδρου ή άλλου ανώτερου στελέχους) σχετικά με τη σημασία της βιωσιμότητας για τον οργανισμό και με τη στρατηγική του οργανισμού για τη βιωσιμότητα.</li> </ul> | 5-7, 16-17               | ✓ |
| <b>G4-2</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγραφούν οι βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες. Ο οργανισμός θα πρέπει να συντάξει δύο συνοπτικές περιγραφές των βασικών επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.</li> </ul>                                                                                                      | 5, 6-7, 14, 18-27, 78-83 | ✓ |

### Προφίλ Οργανισμού

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-3</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί το όνομα του οργανισμού.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ |
| <b>G4-4</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθούν οι βασικές μάρκες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8<br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032">www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032</a> , <a href="http://www.vodafone.gr/portal/business">www.vodafone.gr/portal/business</a>                    | ✓ |
| <b>G4-5</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί πού έχει την έδρα του ο οργανισμός.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ |
| <b>G4-6</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί ο αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός και τα ονόματα των χωρών στις οποίες ο οργανισμός αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα ή οι οποίες έχουν ιδιαίτερη σημασία για τα θέματα βιωσιμότητας που καλύπτει ο απολογισμός.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ |
| <b>G4-7</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί το ιδιοκτησιακό καθεστώς και η νομική μορφή.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ |
| <b>G4-8</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθούν οι αγορές που εξυπηρετούνται (γεωγραφική ανάλυση, κλάδοι, τύποι πελατών και δικαιούχων, κ.ά.).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 8, 36-41<br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032">www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032</a><br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/business">www.vodafone.gr/portal/business</a>            | ✓ |
| <b>G4-9</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί το μέγεθος του οργανισμού.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8, 36-41, 61, 84-85<br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032">www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032</a><br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/business">www.vodafone.gr/portal/business</a> | ✓ |
| <b>G4-10</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>α. Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός εργαζομένων κατά σύμβαση εργασίας και φύλο.</li> <li>β. Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων κατά τύπο απασχόλησης και φύλο.</li> <li>γ. Να αναφερθεί το συνολικό εργατικό δυναμικό κατά εργαζομένους και εποπτευόμενους εργαζομένους και κατά φύλο.</li> <li>δ. Να αναφερθεί το συνολικό εργατικό δυναμικό κατά περιοχή και φύλο.</li> <li>ε. Να αναφερθεί εάν σημαντικό μερίδιο των εργασιών του οργανισμού εκτελείται από εργαζομένους που αναγνωρίζονται νομικά ως αυτοαπασχολούμενοι ή από άτομα που δεν είναι εργαζόμενοι ή εποπτευόμενοι εργαζόμενοι του οργανισμού ή εργολάβων αυτού.</li> <li>στ. Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων (π.χ. εποχικές διαφοροποιήσεις στους κλάδους του τουρισμού ή της γεωργίας).</li> </ul> | 28-29, 84-85                                                                                                                                                                                                                                                            | ✓ |
| <b>G4-11</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί το ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 28-29<br><a href="http://www.pasevodafone.gr">www.pasevodafone.gr</a><br><a href="http://www.eniaioswmateio.gr">www.eniaioswmateio.gr</a>                                                                                                                               | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Προφίλ Οργανισμού (συνέχεια)

|              |                                                                                                                                                                                                |                                   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>G4-12</b> | • Να περιγραφεί η εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού.                                                                                                                                          | 48-49                             | ✓ |
| <b>G4-13</b> | • Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές που σημειώθηκαν στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού. | 6-7, 8                            | ✓ |
| <b>G4-14</b> | • Να αναφερθεί εάν και πώς ο οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης («precautionary principle»).                                                                   | 14, 24, 44-45, 65-66              | ✓ |
| <b>G4-15</b> | • Να αναφερθούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο οργανισμός.                                 | 14, 18, 25-27, 48, 50-51, 62, 102 | ✓ |
| <b>G4-16</b> | • Να αναφερθούν οι ενώσεις (π.χ. κλαδικές ενώσεις) και οι εθνικοί και διεθνείς οργανισμοί υποστήριξης στους οποίους ο οργανισμός είναι μέλος.                                                  | 25-27, 30-31                      | ✓ |

## Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|
| <b>G4-17</b> | α. Να αναφερθούν όλες οι οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του οργανισμού.<br>β. Να αναφερθεί εάν κάποια οντότητα που περιλαμβάνεται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του οργανισμού δεν καλύπτεται από τον απολογισμό. | 5, 16-17, 84-85 | ✓ |
| <b>G4-18</b> | α. Να εξηγηθεί η διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων.<br>β. Να εξηγηθεί πώς ο οργανισμός έχει εφαρμόσει τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού.                                                                                                                            | 5, 15-17, 24-26 | ✓ |
| <b>G4-19</b> | • Να αναφερθούν όλα τα ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.                                                                                                                                                                                                            | 14-17, 102      | ✓ |
| <b>G4-20</b> | • Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εντός του οργανισμού.                                                                                                                                                                                                                                                     | 5, 16-17        | ✓ |
| <b>G4-21</b> | • Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εκτός του οργανισμού.                                                                                                                                                                                                                                                     | 5, 16-17        | ✓ |
| <b>G4-22</b> | • Να αναφερθεί το αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές.                                                                                                                                                                                     | 8, 58-69, 84-85 | ✓ |
| <b>G4-23</b> | • Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς.                                                                                                                                                                                                     | 5, 14-17, 59-62 | ✓ |

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|
| <b>G4-24</b> | • Να δοθεί κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον οργανισμό.                                                                                                                                                                                | 25-26                       | ✓ |
| <b>G4-25</b> | • Να αναφερθεί η βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση.                                                                                                                                                                              | 25-26                       | ✓ |
| <b>G4-26</b> | • Να αναφερθεί πώς ο οργανισμός προσέγγισε τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνοντας τη συχνότητα διαβούλευσης κατά τύπο και κατά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, και να σημειωθεί εάν μια διαβούλευση έγινε στο πλαίσιο της διαδικασίας προετοιμασίας του απολογισμού. | 14, 18, 25-27, 30-31, 44-46 | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.



## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

### Δείκτες GRI

(Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)

### Σελίδα/Παραλείψεις

### Εξωτερική Διασφάλιση\*

#### Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (συνέχεια)

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>G4-27</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθούν τα βασικά θέματα και οι προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και ο τρόπος απόκρισης του οργανισμού στα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς, μεταξύ άλλων και μέσω των απολογισμών του. Να αναφερθούν οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έθιξαν καθένα από τα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς.</li> </ul> | 16-17, 25-27, 37-41, 44-45, 50-51 | ✓ |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|

#### Προφίλ Απολογισμού

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|
| <b>G4-28</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί η περίοδος αναφοράς (π.χ. οικονομική χρήση ή ημερολογιακό έτος) για την οποία ισχύουν οι πληροφορίες.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5             | ✓ |
| <b>G4-29</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί η ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού (εάν υπάρχει).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5             | ✓ |
| <b>G4-30</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί η διάρκεια του κύκλου απολογισμού (π.χ. έτος, διετία).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5             | ✓ |
| <b>G4-31</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί ο υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5             | ✓ |
| <b>G4-32</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>α. Να αναφερθούν τα κριτήρια συμφωνίας που έχει επιλέξει ο οργανισμός.</li> <li>β. Να αναφερθεί το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για τα επιλεγμένα κριτήρια.</li> <li>γ. Να αναφερθεί η παραπομπή στην Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης, εάν ο απολογισμός έχει υποβληθεί σε εξωτερική διασφάλιση.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 90-101        | ✓ |
| <b>G4-33</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>α. Να αναφερθεί η πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για τον απολογισμό.</li> <li>β. Εάν δεν περιλαμβάνεται στην έκθεση διασφάλισης που συνοδεύει τον απολογισμό βιωσιμότητας, να αναφερθεί το αντικείμενο και η βάση της εξωτερικής διασφάλισης που παρασχέθηκε.</li> <li>γ. Να αναφερθεί η σχέση ανάμεσα στον οργανισμό και τους παρόχους διασφάλισης.</li> <li>δ. Να αναφερθεί εάν στην αναζήτηση διασφάλισης για τον απολογισμό βιωσιμότητας του οργανισμού εμπλέκονται το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης ή τα ανώτατα στελέχη του οργανισμού.</li> </ul> | 5, 7, 103-105 | ✓ |

#### Διακυβέρνηση

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
| <b>G4-34</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί η δομή διακυβέρνησης του οργανισμού, συμπεριλαμβάνοντας τις επιτροπές του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης. Να προσδιοριστούν τυχόν επιτροπές αρμόδιες για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.</li> </ul> | 18-20 | ✓ |
| <b>G4-36</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθεί εάν ο οργανισμός έχει δημιουργήσει μία ή περισσότερες θέσεις στελεχών με αρμοδιότητα για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα και εάν τα εν λόγω στελέχη λογοδοτούν απευθείας στο ανώτατο όργανο διακυβέρνησης.</li> </ul>                   | 20    | ✓ |

#### Ηθική και Ακεραιότητα

|              |                                                                                                                                                                                                   |                  |   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|
| <b>G4-56</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγραφούν οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.</li> </ul> | 14, 18-20, 48-49 | ✓ |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Κατηγορία: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

### Ουσιαστικό Θέμα: Οικονομική Επίδοση

|               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                 | 6-7, 10-13, 14-17, 84-85                                                                                                                             |  |
| <b>G4-EC1</b> | • Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται                                                                               | 6-7, 8, 10-13, 84-85                                                                                                                                 |  |
| <b>G4-EC2</b> | • Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις δραστηριότητες του οργανισμού λόγω της κλιματικής αλλαγής | 6-7, 10-13, 14-15, 60-61, 68-69                                                                                                                      |  |
| <b>G4-EC3</b> | • Κάλυψη των υποχρεώσεων του καθορισμένου προγράμματος παροχών του οργανισμού                                                      | 30                                                                                                                                                   |  |
| <b>G4-EC4</b> | • Οικονομική βοήθεια από το κράτος                                                                                                 | Η Vodafone δεν δέχθηκε σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση και η τελευταία δεν κατέχει μερίδιο στο μετοχικό κεφάλαιο της Vodafone. |  |

### Ουσιαστικό Θέμα: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις

|               |                                                                                     |                                   |   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                  | 6-7, 10-13, 15, 84-85             |   |
| <b>G4-EC7</b> | • Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριγμένων υπηρεσιών | 6-7, 10-13, 44, 68-69             |   |
| <b>G4-EC8</b> | • Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις και έκταση των επιδράσεων               | 10-13, 37-41, 68-69, 71-72, 84-85 | ✓ |

## Κατηγορία: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### Ουσιαστικό Θέμα: Ενέργεια

|               |                                                               |                                                                                       |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης            | 6-7, 14-17, 18-20, 58-69                                                              | ✓ |
| <b>G4-EN3</b> | • Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού                   | 59-62, 84-85                                                                          | ✓ |
| <b>G4-EN4</b> | • Κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού                   | Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης της επίδρασης της εταιρείας | ✓ |
| <b>G4-EN5</b> | • Ενεργειακή ένταση                                           | 60, 62                                                                                | ✓ |
| <b>G4-EN6</b> | • Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας                            | 59-62, 84-85                                                                          | ✓ |
| <b>G4-EN7</b> | • Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών | 60, 68-69                                                                             | ✓ |

### Ουσιαστικό Θέμα: Εκπομπές

|                |                                                       |                          |   |
|----------------|-------------------------------------------------------|--------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b>  | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης    | 6-7, 14-17, 18-20, 58-69 | ✓ |
| <b>G4-EN15</b> | • Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου              | 59-63, 84-85             | ✓ |
| <b>G4-EN16</b> | • Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου | 59-63, 84-85             | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

| Δείκτες GRI<br>(Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)                                                                                                                       | Σελίδα/Παραλείψεις                                                                    | Εξωτερική<br>Διασφάλιση* |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Κατηγορία: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (συνέχεια)</b>                                                                                                                                      |                                                                                       |                          |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Εκπομπές (συνέχεια)</b>                                                                                                                                  |                                                                                       |                          |
| <b>G4-EN17</b> • Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου                                                                                                               | 59-63, 84-85                                                                          | ✓                        |
| <b>G4-EN18</b> • Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου                                                                                                                      | 59-60, 63                                                                             | ✓                        |
| <b>G4-EN19</b> • Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου                                                                                                                      | 59, 84-85                                                                             | ✓                        |
| <b>G4-EN20</b> • Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος                                                                                                     | 67, 84-85                                                                             | ✓                        |
| <b>G4-EN21</b> • NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές                                                                                    | 61                                                                                    | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Υγρές Εκροές και Απόβλητα</b>                                                                                                                            |                                                                                       |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                             | 6-7, 14-17, 18-20, 58-69                                                              | ✓                        |
| <b>G4-EN22</b> • Συνολική απόρριψη νερού κατά ποιότητα και προορισμό                                                                                                         | Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης της επίδρασης της εταιρείας | ✓                        |
| <b>G4-EN23</b> • Συνολικό βάρος αποβλήτων κατά τύπο και μέθοδο διάθεσης                                                                                                      | 58-69, 84-85                                                                          | ✓                        |
| <b>G4-EN24</b> • Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών                                                                                                             | Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.                                                            | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Συμμόρφωση</b>                                                                                                                                           |                                                                                       |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                             | 6-7, 14-17, 18-20, 58-69                                                              | ✓                        |
| <b>G4-EN29</b> • Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς | 46, 84-85                                                                             | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών</b>                                                                                                                |                                                                                       |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                             | 6-7, 14-17, 18-20, 58-69                                                              | ✓                        |
| <b>G4-EN32</b> • Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων                                                                                     | 48-49                                                                                 | ✓                        |
| <b>G4-EN33</b> • Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα, και ενέργειες που αναλήφθηκαν                             | 48-49                                                                                 | ✓                        |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.



Κατηγορία: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υποκατηγορία: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ουσιαστικό Θέμα: Απασχόληση

|               |                                                                                                                                                                     |                                          |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                  | 15-17, 18-20, 28-35, 48-49, 52-53, 54-57 | ✓ |
| <b>G4-LA1</b> | • Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή                                      | 28-29                                    | ✓ |
| <b>G4-LA2</b> | • Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους ή μερικώς απασχολούμενους, κατά σημαντική τοποθεσία λειτουργίας | 30                                       | ✓ |
| <b>G4-LA3</b> | • Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια, κατά φύλο                                                                                     | 30, 53                                   | ✓ |

Ουσιαστικό Θέμα: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης

|               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                     |   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                  | 15-17, 18-20, 28-35                                                                                                                                                                 | ✓ |
| <b>G4-LA4</b> | • Ελάχιστες περίοδοι προειδοποίησης σχετικά με λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανοντας εάν αυτές ορίζονται σε συλλογικές συμβάσεις | Στη Vodafone υπάρχει ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης της τάξεως των τριών εβδομάδων για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν τη μακρόχρονη σχέση εργασίας των εργαζομένων. | ✓ |

Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |   |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                               | 15-17, 18-20, 28-35 | ✓ |
| <b>G4-LA5</b> | • Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές (εργαζόμενοι-διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας στην εργασία οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία | 34-35               | ✓ |
| <b>G4-LA6</b> | • Τύπος τραυματισμού και ποσοστά τραυματισμού, επαγγελματικές ασθένειες, χαμένες ημέρες εργασίας και αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία, και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία, κατά περιοχή και κατά φύλο                                           | 34-35, 84-85        | ✓ |
| <b>G4-LA7</b> | • Εργαζόμενοι με υψηλή συχνότητα ή κίνδυνο ασθενειών που σχετίζονται με το επάγγελμά τους                                                                                                                                                                                        | 34-35               | ✓ |

Ουσιαστικό Θέμα: Κατάρτιση και Εκπαίδευση

|                |                                                                                                                                                                                        |                                   |   |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b>  | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                     | 15-17, 18-20, 28-35, 52-53, 54-57 | ✓ |
| <b>G4-LA9</b>  | • Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία εργαζομένων                                                                                         | 30-31                             | ✓ |
| <b>G4-LA10</b> | • Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και διά βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους | 30-31, 52-53, 54-57               | ✓ |
| <b>G4-LA11</b> | • Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων                                      | 28, 30-31, 52-53, 84-85           | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

| Δείκτες GRI<br>(Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)                                                                                                                                                                                                                                                                     | Σελίδα/Παραλείψεις                                                                                                                                              | Εξωτερική<br>Διασφάλιση* |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Υποκατηγορία: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ (συνέχεια)</b>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-20, 28-35, 52-53, 54-57                                                                                                                               | ✓                        |
| <b>G4-LA12</b> • Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα, και άλλους δείκτες διαφορετικότητας                                                                                                                               | 18-20, 28-29, 33, 52-53                                                                                                                                         | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Ίση Αμοιβή για Γυναίκες και Άνδρες</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-20, 28-35, 52-53                                                                                                                                      | ✓                        |
| <b>G4-LA13</b> • Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών κατά κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης                                                                                                                                                       | 28-29, 52-53<br>Η Vodafone παρέχει την ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτως φύλου.                                                                      | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-20, 28-35, 48                                                                                                                                         | ✓                        |
| <b>G4-LA14</b> • Ποσοστό νέων προμηθευτών που υποβλήθηκαν σε έλεγχο βάσει κριτηρίων για τις εργασιακές πρακτικές                                                                                                                                                                                                           | 48-49                                                                                                                                                           | ✓                        |
| <b>G4-LA15</b> • Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις για τις εργασιακές πρακτικές στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν                                                                                                                                                               | 48-49                                                                                                                                                           | ✓                        |
| <b>Υποκατηγορία: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Επένδυση</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 48-49                                                                                                                                                    | ✓                        |
| <b>G4-HR1</b> • Συνολικός αριθμός και ποσοστό σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών και συμβάσεων που περιλαμβάνουν διατάξεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή που υποβλήθηκαν σε σχετικό έλεγχο                                                                                                                                   | 18-19, 48<br>Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών. | ✓                        |
| <b>G4-HR2</b> • Συνολικός αριθμός ωρών κατάρτισης εργαζομένων σχετικά με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα που αφορούν πτυχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που είναι σημαντικές για τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των εργαζομένων που συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης | 18-19, 20, 30-31                                                                                                                                                | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Αποφυγή Διακρίσεων</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-19, 48-49, 52-53                                                                                                                                      | ✓                        |
| <b>G4-HR3</b> • Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν                                                                                                                                                                                                                         | 18, 20, 28-29, 33, 52-53                                                                                                                                        | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-19, 33, 48-49                                                                                                                                         | ✓                        |
| <b>G4-HR4</b> • Εγκαταστάσεις και προμηθευτές όπου προσδιορίστηκε ότι το δικαίωμα άσκησης της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδέχεται να παραβιάζεται ή να διατρέχει σημαντικό κίνδυνο, και μέτρα που λήφθηκαν για την υποστήριξη των εν λόγω δικαιωμάτων                              | 18, 33, 48-49                                                                                                                                                   | ✓                        |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

**Υποκατηγορία: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ (συνέχεια)**

**Ουσιαστικό Θέμα: Παιδική Εργασία**

|               |                                                                                                                                                                                             |                     |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                          | 14-17, 18-19, 48    | ✓ |
| <b>G4-HR5</b> | • Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά παιδικής εργασίας, και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην αποτελεσματική κατάργηση της παιδικής εργασίας | 28-29, 48-49, 52-53 | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Καταναγκαστική Εργασία**

|               |                                                                                                                                                                                                   |                         |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                | 14-17, 18-19, 28-29, 48 | ✓ |
| <b>G4-HR6</b> | • Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά καταναγκαστικής εργασίας, και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας | 18, 28-29, 48-49, 52-53 | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Αξιολόγηση Προμηθευτών σε Θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**

|                |                                                                                                                                            |                     |   |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|
| <b>G4-DMA</b>  | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                         | 14-17, 18-19, 48-49 | ✓ |
| <b>G4-HR10</b> | • Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν βάσει κριτηρίων σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα                                              | 48-49               | ✓ |
| <b>G4-HR11</b> | • Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας στα ανθρώπινα δικαιώματα και ενέργειες που αναλήφθηκαν | 48-49               | ✓ |

**Υποκατηγορία: ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

**Ουσιαστικό Θέμα: Τοπικές Κοινότητες**

|               |                                                                                                                                             |                                           |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                          | 6-7, 18-20, 44-47, 70-76                  | ✓ |
| <b>G4-SO1</b> | • Ποσοστό των δραστηριοτήτων όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα | 10-13, 14, 24-26, 44-47, 48-49, 70-76, 84 | ✓ |
| <b>G4-SO2</b> | • Εγκαταστάσεις με σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες                                          | 14, 18-22, 48-49                          | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Καταπολέμηση της Διαφθοράς**

|               |                                                                                                                                                                        |                                        |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                     | 6-7, 14-17, 18-20, 44-47, 48-49, 70-76 | ✓ |
| <b>G4-SO3</b> | • Συνολικός αριθμός και ποσοστό των δραστηριοτήτων που αξιολογήθηκαν ως προς τους κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά και σημαντικοί κίνδυνοι που προσδιορίστηκαν | 14-17, 18-22, 48-49                    | ✓ |
| <b>G4-SO4</b> | • Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς                                                                   | 18-22, 48-49                           | ✓ |
| <b>G4-SO5</b> | • Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν                                                                                                    | 18-22, 48-49                           | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

### Δείκτες GRI

(Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)

### Σελίδα/Παραλείψεις

### Εξωτερική Διασφάλιση\*

#### Υποκατηγορία: ΚΟΙΝΩΝΙΑ (συνέχεια)

##### Ουσιαστικό Θέμα: Δημόσια Πολιτική

|               |                                                                             |                                                                                                                                       |   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                          | 14-17, 18-20<br>www.vodafone.com/content/index/about/policy.html<br>www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=2963 | ✓ |
| <b>G4-SO6</b> | • Συνολική αξία των πολιτικών συνεισφορών κατά χώρα και παραλήπτη/δικαιούχο | 18-19<br>www.vodafone.com/content/index/about/policy.html                                                                             | ✓ |

##### Ουσιαστικό Θέμα: Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά

|               |                                                                                                                                       |              |   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                    | 14-17, 18-22 | ✓ |
| <b>G4-SO7</b> | • Συνολικός αριθμός διώξεων για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές, και τα αποτελέσματα αυτών | 84-85        | ✓ |

##### Ουσιαστικό Θέμα: Συμμόρφωση

|               |                                                                                                                                               |                      |   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                            | 14-17, 18-22, 44-47  | ✓ |
| <b>G4-SO8</b> | • Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς | 18, 21, 22-23, 84-85 | ✓ |

#### Υποκατηγορία: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

##### Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

|               |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                              |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                     | 14-17, 18-22, 36-41, 44-47                                                                                                   | ✓ |
| <b>G4-PR1</b> | • Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση                                                                 | 44-47, 51, 54, 65-66<br>www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=1032<br>www.vodafone.gr/portal/business | ✓ |
| <b>G4-PR2</b> | • Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια κατά τον κύκλο ζωής τους, κατά τύπο αποτέλεσμα | Δεν επεβλήθη πρόστιμο ή προειδοποίηση για θέματα Υγείας και Ασφάλειας προϊόντων ή υπηρεσιών.                                 | ✓ |

##### Ουσιαστικό Θέμα: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                             |   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                                                                                                  | 14-17, 18-20, 25-26, 36-41, 44-47                                                                                           | ✓ |
| <b>G4-PR3</b> | • Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών, και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης | 44-47, 50-51, 65-66<br>www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelId=1032<br>www.vodafone.gr/portal/business | ✓ |
| <b>G4-PR4</b> | • Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και τη σήμανση, κατά τύπο αποτέλεσμα                                                                                                         | Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.                                                                                                  | ✓ |
| <b>G4-PR5</b> | • Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών                                                                                                                                                                                                                                      | 25-26                                                                                                                       | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.



**Υποκατηγορία: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ (συνέχεια)**

**Ουσιαστικό Θέμα: Επικοινωνία Μάρκετινγκ**

|               |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                             |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                                                                                           | 14-17, 18-20, 36-41, 44-47, 50-51                                                                                                                           | ✓ |
| <b>G4-PR6</b> | • Πώληση απαγορευμένων ή αμφισβητούμενων προϊόντων                                                                                                                                                                           | 36, 44-47<br>Οι τρόποι επικοινωνίας με την εταιρεία επικοινωνούνται μέσα από τους λογαριασμούς των πελατών, τον ιστότοπο της εταιρείας, τα καταστήματά της. | ✓ |
| <b>G4-PR7</b> | • Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών, κατά τύπο αποτελέσματος | 36                                                                                                                                                          | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Ιδιωτικότητα Πελατών**

|               |                                                                                                                                        |                                          |   |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                     | 14-17, 18-20, 36-41, 42-43, 44-47, 50-51 | ✓ |
| <b>G4-PR8</b> | • Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών | 22-23, 36-41, 42-43                      | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Συμμόρφωση**

|               |                                                                                                                                                      |                                          |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                                                                                   | 14-17, 18-20, 36-41, 42-43, 44-47, 50-51 | ✓ |
| <b>G4-PR9</b> | • Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών | 22-23                                    | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

## Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (έκδοση 4)

| Δείκτες GRI<br>(Συγκεκριμένοι δείκτες GRI για τον τομέα Τηλεπικοινωνιών) | Σελίδα/Παραλείψεις                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Εξωτερική<br>Διασφάλιση* |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Εσωτερικές Λειτουργίες</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης         | 6-7, 14, 20-23, 27, 34-35, 44-47, 48-49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓                        |
| <b>IO1</b> • Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου            | 6-7, 84-85                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓                        |
| <b>IO2</b> • Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές                | Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation) σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                        |
| <b>IO3</b> • Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού                  | 34-35, 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓                        |
| <b>IO4</b> • Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα                | 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                        |
| <b>IO5</b> • Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης               | 44-47                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ✓                        |
| <b>IO6</b> • Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα           | 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓                        |
| <b>IO7</b> • Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης                 | 15-17, 25-26, 44-47                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                        |
| <b>IO8</b> • Δεδομένα τοποθεσιών                                         | Το σύνολο της πληροφορίας που απαιτεί εν λόγω δείκτης, χαρακτηρίζεται από τη Vodafone ως εμπιστευτική. Παρόλα αυτά η Vodafone δημοσιοποιεί τις κοινές τοποθετήσεις με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας.                                                                                                                                                                                                                                  | ✓                        |
| <b>Ουσιαστικό Θέμα: Παροχή Πρόσβασης</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |
| <b>G4-DMA</b> • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης         | 14-17, 25-26, 27, 36-41, 44-47, 50-51, 68-69, 70-76                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓                        |
| <b>PA1</b> • Απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές               | Στη Vodafone αναπτύσσουμε τηλεπικοινωνιακές υποδομές προκειμένου να παρέχουμε 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.                             | ✓                        |
| <b>PA2</b> • Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης               | 70-74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ✓                        |
| <b>PA3</b> • Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας                   | 42-43<br>www.vodafone.gr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓                        |
| <b>PA4</b> • Επίπεδο διαθεσιμότητας                                      | 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.<br>www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=11123 (χάρτες κάλυψης) | ✓                        |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

**Δείκτες GRI**  
(Συγκεκριμένοι δείκτες GRI για τον τομέα Τηλεπικοινωνιών)

**Σελίδα/Παραλείψεις**

**Εξωτερική  
Διασφάλιση\***

**Ουσιαστικό Θέμα: Παροχή Πρόσβασης**

|             |                                                                              |                                                                                                                                                                    |   |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>PA5</b>  | • Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος                            | 36-41                                                                                                                                                              | ✓ |
| <b>PA6</b>  | • Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων                              | 9, 42-43, 74                                                                                                                                                       | ✓ |
| <b>PA7</b>  | • Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης       | 50-51                                                                                                                                                              | ✓ |
| <b>PA8</b>  | • Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας                         | 27, 44-47, 51                                                                                                                                                      | ✓ |
| <b>PA9</b>  | • Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία                     | 45, 47<br>EPEYNA: <a href="http://www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/mpmh.html">www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/mpmh.html</a> | ✓ |
| <b>PA10</b> | • Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων                                | 36-41                                                                                                                                                              | ✓ |
| <b>PA11</b> | • Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση | 14, 25-27, 50-51, 62, 65-66, 68-69                                                                                                                                 | ✓ |

**Ουσιαστικό Θέμα: Τεχνολογικές Εφαρμογές**

|               |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>G4-DMA</b> | • Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης                                             | 58-69, 70-76                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓ |
| <b>TA1</b>    | • Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών                                           | 58-62, 66-67, 68-69                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓ |
| <b>TA2</b>    | • Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων                                               | 63, 68-69                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ |
| <b>TA3</b>    | • Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών          | 68-69<br>EPEYNA: <a href="http://www.eekt.gr/%CE%9C%CE%B5%CE%B-%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%B-D%CE%B5%CF%82/%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%95%CE%95%CE%9A%CE%A4/tabid/121/Default.aspx">www.eekt.gr/%CE%9C%CE%B5%CE%B-%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%B-D%CE%B5%CF%82/%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%95%CE%95%CE%9A%CE%A4/tabid/121/Default.aspx</a> | ✓ |
| <b>TA4</b>    | • Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες | 68-69<br>EPEYNA: <a href="http://www.eekt.gr/%CE%9C%CE%B5%CE%B-%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%B-D%CE%B5%CF%82/%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%95%CE%95%CE%9A%CE%A4/tabid/121/Default.aspx">www.eekt.gr/%CE%9C%CE%B5%CE%B-%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%88%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%B-D%CE%B5%CF%82/%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B5%CF%82%CE%95%CE%95%CE%9A%CE%A4/tabid/121/Default.aspx</a> | ✓ |
| <b>TA5</b>    | • Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες                                              | <a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=2963">www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=2963</a><br><a href="http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=12051">www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=12051</a>                                                                                                        | ✓ |

\* Η προσθήκη του συμβόλου ✓ σημαίνει ότι η KPMG έχει διενεργήσει διασφάλιση περιορισμένου εύρους, σε δειγματοληπτική βάση και με βάση το συμφωνημένο εύρος εργασιών της, αναφορικά με τις Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις του πίνακα αντιστοίχισης απαιτήσεων GRI και την αξιοπιστία των στοιχείων/παραπομπών που παραθέτει η Vodafone για την κάλυψη του εκάστοτε δείκτη. Περισσότερες λεπτομέρειες αναφορικά με την εργασία της KPMG αναφέρονται στην Ανεξάρτητη Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

Οι παραπάνω απαιτήσεις-δείκτες αναφέρονται στις G4 Sustainability Reporting Guidelines του οργανισμού Global Reporting Initiative™ και το GRI Telecommunications Sector Supplement (2003).



Στη Vodafone ήδη από την έναρξη της λειτουργίας μας εφαρμόζουμε συγκεκριμένη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης στενά συνδεδεμένη με τη δραστηριότητά μας ως διεθνής όμιλος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Στόχος του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας μας, είναι να συνεχίσουμε να λειτουργούμε υπεύθυνα, να αξιοποιούμε την τεχνολογία μας και να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες με στόχο τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον, αλλά και τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, συνεργαζόμαστε με έγκριτους φορείς και ιδρύματα για την υλοποίηση προγραμμάτων που στόχο έχουν την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας.

Το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone καθορίζεται μέσα από την ετήσια ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας μας σε συνδυασμό με την τακτική διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Από εκεί προκύπτουν τα «Ουσιώδη Θέματα» για την εταιρεία και σύμφωνα με αυτά καθορίζουμε τους τομείς που επικεντρώνουμε τη δράση μας, σύμφωνα με τις αρχές του ΑΑ1000APS.

Στόχος μας είναι οι αρχές του προτύπου ΑΑ1000APS να διαπνέουν τη διαχείριση του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και το περιεχόμενο του αντίστοιχου Απολογισμού της εταιρείας.

Η πρόκληση της διάχυσης των αρχών του προτύπου ΑΑ1000 και της ενσωμάτωσής τους στο σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας, είναι ένα στοιχείο το οποίο συνεχίζουμε να διαχειριζόμαστε.

Για την εταιρεία, αποτελεί προτεραιότητα η συνεχής ενημέρωση, αλλά και εκπαίδευση των Ενδιαφερόμενων Μερών σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ώστε η διαβούλευση μαζί τους να επιφέρει πρόσθετη αξία για την εταιρεία.

### Συμμετοχικότητα

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

### Ουσιαστικότητα

Από την έναρξη της λειτουργίας της εταιρείας, εστιάζουμε σε τομείς που είναι σημαντικοί και για τη λειτουργία της εταιρείας αλλά και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Το 2015-2016 ο Όμιλος Vodafone επαναπροσδιόρισε τη στρατηγική του στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αντίστοιχα και στη Vodafone Ελλάδας προχωρήσαμε σε επαναπροσδιορισμό αυτής, λαμβάνοντας υπόψη -επιπλέον των παραπάνω- τη νέα στρατηγική του Ομίλου Vodafone, καθώς και τις τρέχουσες κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες στην Ελλάδα. Οι τομείς λοιπόν στους οποίους η Vodafone θα εστιάσει τα επόμενα χρόνια είναι:

1

Ενδυνάμωση της γυναίκας

2

Στήριξη της απασχόλησης και ενίσχυση των δεξιοτήτων των νέων

3

Περιβαλλοντική αποδοτικότητα

4

Στήριξη της κοινωνίας

Οι τομείς αυτοί είναι και σε εναρμόνιση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 2030 του ΟΗΕ που επακολούθησαν της νέας στρατηγικής.

Η εφαρμογή πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης και Διαχείρισης, καθώς και όλων εκείνων των προγραμμάτων και πρωτοβουλιών που διασφαλίζουν την υπεύθυνη λειτουργία της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, συνεχίζεται απρόσκοπτα και οι τομείς στους οποίους εστιάζει η εταιρεία είναι οι:

- Εργαζόμενοι
- Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη
- Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών
- Ανάπτυξη Δικτύου
- Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- Ασφαλής Χρήση Προϊόντων και Υπηρεσιών

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

### Ανταπόκριση

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

Παραμένει στο επίκεντρο του οράματός μας, η διερεύνηση και ανάπτυξη ευκαιριών που μπορούν μέσω των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, να συνεισφέρουν στη βιώσιμη ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, των επιχειρήσεων, αλλά και της κοινωνίας γενικότερα. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στρατηγικά στον τομέα της αξιοποίησης της τεχνολογίας μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας, σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο και καταγράφουμε την πορεία μας στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.



## Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Vodafone

Η VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. (εφεξής η «Vodafone» ή «Εταιρεία») ανέθεσε στην KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων της ελληνικής έκθεσης «Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015-2016» (εφεξής «η Έκθεση») της Εταιρείας για την περίοδο 1 Απριλίου 2015 - 31 Μαρτίου 2016 προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

### Στοιχεία που περιελήφθησαν στο εύρος της εργασίας μας

Η εργασία μας σχεδιάστηκε για να αποδώσει περιορισμένου εύρους διασφάλιση σύμφωνα με το πρότυπο ISAE 3000<sup>1</sup> και τις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008)<sup>2</sup> για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 (Type 2) στα παρακάτω στοιχεία της Έκθεσης (περιοχές διασφάλισης):

1. την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)<sup>3</sup>, όπως αυτή περιγράφεται στη σελίδα 102 της Έκθεσης,
2. την αξιοπιστία, σε δειγματοληπτική βάση, των «Γενικών και Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» που απαιτούνται για τη «Βασική» επιλογή («Core» option) των κριτηρίων συμφωνίας (in-accordance criteria) των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative («GRI») G4, οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο ✓ στον «Πίνακα Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)» της Έκθεσης, συμπεριλαμβανομένων Τυπικών Δημοσιοποιήσεων (Γενικών και Ειδικών) που αναφέρονται πλέον των απαιτήσεων της επιλογής «Core».

Η εργασία μας ως προς τα κριτήρια συμμόρφωσης «In accordance» του Global Reporting Initiative (GRI), ήταν η επισκόπηση της εκτίμησης της Vodafone κατά πόσο στην Έκθεση έχουν αναφερθεί οι προβλεπόμενοι δείκτες της επιλογής «Core» του GRI G4.

Η φύση, η χρονική διάρκεια και η εμβέλεια των διαδικασιών συλλογής στοιχείων οι οποίες διενεργούνται στο πλαίσιο των εργασιών απόδοσης διασφάλισης περιορισμένου εύρους (limited assurance) είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχουν χαμηλότερου επιπέδου διασφάλιση στα στοιχεία τα οποία εμπίπτουν στην εργασία περιορισμένου εύρους διασφάλισης. Οι αναγνώστες θα πρέπει λάβουν υπόψη ότι το «μέτριο» επίπεδο διασφάλισης («moderate» level of assurance) κατά το πρότυπο AA1000AS (2008) είναι συνακόλουθο με τη διασφάλιση περιορισμένου εύρους κατά το πρότυπο ISAE 3000. Η εργασία μας για τις ανωτέρω περιοχές διασφάλισης αφορούσε τη λειτουργία και τις δραστηριότητες της Vodafone στην Ελλάδα. Δεν μας ανετέθη η παροχή διασφάλισης στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προηγούμενα έτη και παρουσιάζονται στην Έκθεση.

### Κριτήρια σύνταξης απολογισμού που 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 102 της Έκθεσης. Για την Έκθεση, η Vodafone εφαρμόζει τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας (G4) που έχει εκδώσει το GRI, όπως δηλώνεται στη σελίδα 7 της Έκθεσης, καθώς και σχετικές εσωτερικές οδηγίες. Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

### Εξαιρέσεις στο εύρος της εργασίας μας

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

Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Vodafone, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2015-2016. Το εύρος της εργασίας μας δεν περιλάμβανε την επισκόπηση/έλεγχο της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των χρησιμοποιούμενων πληροφοριακών συστημάτων για τη συλλογή και σύνθεση των στοιχείων που αφορούν το συμφωνηθέν εύρος των εργασιών διασφάλισης.

### Πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου που 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. Όπως επεξηγείται στην ενότητα «Αρμοδιότητες» παρακάτω, διενεργήσαμε τις εργασίες μας με βάση τον Κώδικα Ηθικής για Επαγγελματίες Λογιστές (Code of Ethics for Professional Accountants - IESBA) 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, 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.

<sup>1</sup> Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000: Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών (Assurance Engagements other than Audits or reviews of Historical Financial Information), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων (IAASB).

<sup>2</sup> Πρότυπο AA1000 Assurance Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

<sup>3</sup> Πρότυπο AA1000 Principles Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

## Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου

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.

### Εργασίες 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, σε δειγματοληπτική βάση, τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα των διεργασιών επικοινωνίας/ συζητήσεων της Vodafone με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της ανώτερης διοίκησης καθώς και με 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 επιλεγμένα αρμόδια στελέχη της Vodafone τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε σε δειγματοληπτική βάση τα συστήματα ή/και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της Έκθεσης, σε επίπεδο Εταιρείας.

Στο πλαίσιο αυτό, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση, την αξιοπιστία των στοιχείων που αφορούν στις παραπομπές των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και των «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» του «Πίνακα Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)» της Έκθεσης, οι οποίες εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης.

- Διερεύνηση, σε δειγματοληπτική βάση, των δηλώσεων και επεξηγήσεων της Vodafone που εμπίπτουν στο ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, 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 αναφορικά με το ανωτέρω συμφωνηθέν εύρος εργασιών διασφάλισης, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν ουσιώδεις αναφορές οι οποίες διαστρεβλώνουν ή είναι ανακόλουθες με τα ευρήματά μας.
- Επισκόπηση του Πίνακα Αντιστοίχισης Δεικτών GRI που κατάρτισε η Vodafone, σε σχέση με τις απαιτήσεις της επιλογής «Core» των κριτηρίων συμμόρφωσης «In accordance» του GRI G4.

### 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 διασφάλιση)

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησής μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή της Vodafone στη σελίδα 102 της Έκθεσης για την ευθυγράμμιση της Εταιρείας με τις αρχές του προτύπου AA1000APS (2008), δεν είναι διατυπωμένη με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα. Χωρίς να επηρεάζεται το συμπέρασμά μας, προτείνονται τα παρακάτω:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, η Vodafone θα πρέπει να διατηρήσει την υφιστάμενη προσέγγιση για το μοντέλο διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη αλλά και για τη διαρκή ενίσχυση του περιεχομένου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης ως προς το θέμα αυτό.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η Vodafone θα πρέπει να διατηρήσει τις νέες αναβαθμισμένες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιωδών θεμάτων προκειμένου να λάβει υπόψη την προοπτική και τις ανάγκες των εσωτερικών ή/και εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η Vodafone θα μπορούσε να ενισχύσει την υφιστάμενη συνεργατική προσέγγιση όσον αφορά στην ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των ενδιαφερομένων μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει, προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί την αντίστοιχη επίδοσή της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

## Περιοχή διασφάλισης 2:

### Για την αξιοπιστία των «Γενικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» και των «Ειδικών Τυποποιημένων Δημοσιοποιήσεων» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο στον «Πίνακα Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)» της Έκθεσης σε δειγματοληπτική βάση (περιορισμένου εύρους διασφάλιση)

Βάσει των διαδικασιών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια της επισκόπησής μας, όπως αυτές περιγράφηκαν ανωτέρω, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι οι «Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» και οι «Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις» οι οποίες σημειώνονται με το σύμβολο  στον «Πίνακα Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)» της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένες με ακρίβεια σε όλα τα ουσιώδη θέματα.

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

### Αρμοδιότητες

Η διοίκηση της Vodafone είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης, καθώς και των πληροφοριών και των δηλώσεων που περιέχονται σε αυτή. Είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και των 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 μας είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που επιτελέσαμε για το συμφωνημένο εύρος εργασιών, όπως παρουσιάζεται παραπάνω. Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του Διεθνούς Προτύπου Αναθέσεων Διασφάλισης (ISAE) 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Το πρότυπο ISAE 3000 υπαγορεύει ότι σχεδιάζουμε και εκτελούμε τις εργασίες μας με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουμε περιορισμένου εύρους διασφάλιση σχετικά με το αν επιλεγμένα στοιχεία της Έκθεσης περιέχουν ουσιώδη λάθη ή παραλείψεις. Η KPMG εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISQC 1<sup>4</sup> και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις άλλες απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

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, 17 Ιουλίου 2017

<sup>4</sup> Διεθνές Πρότυπο Δικλιδων Ποιότητας (ISQC 1): Έλεγχος ποιότητας των εταιρειών που ασκούν Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών καθώς και άλλες σχετικές εργασίες διασφάλισης (Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών και Ασφαλιστικών Προτύπων.

# Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης

Απρίλιος 2015/Μάρτιος 2016

**Vodafone**





Το έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®.

