

Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης



Απρίλιος 2014 - Μάρτιος 2015

Vodafone
Power to you



Περιεχόμενα

1

Σχετικά με τον Απολογισμό	4
Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου	5
Σχετικά με την Vodafone	6
Η Συμβολή της Vodafone στην Ελλάδα	8
Όραμα και Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	13
Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	16

Υπεύθυνη Λειτουργία

Εργαζόμενοι	30
Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη	38
Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών	44
Ανάπτυξη Δικτύου	46
Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους	51
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	54

2

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

Ενεργειακή Αποδοτικότητα	62
Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση	67
Χρήση και Προώθηση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων & Υπηρεσιών	71

3

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας	77
• Ενίσχυση των επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον	77
• Στήριξη της κοινωνίας	80
Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους	84
Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας	87

Πίνακας Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων	92
Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων	100
Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων	102
Συντομογραφίες	103
Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)	104
Εφαρμογή του AA1000	114
Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου	115

Σχετικά με τον Απολογισμό

Εισαγωγικό Σημείωμα

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον 13ο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone, όπου παρουσιάζονται οι πρακτικές διοίκησης και τα αποτελέσματα των ενεργειών για το οικονομικό έτος 1η Απριλίου 2014 - 31η Μαρτίου 2015 (2014-2015).

Ως VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ορίζουμε κάθε ενεργή δραστηριότητα της Vodafone από 1.4.14 μέχρι και 31.3.15 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 κτιρίων γραφείων της εταιρείας, του τηλεπικοινωνιακού της δικτύου (Σταθμοί Βάσης και Κέντρα Μεταγωγής/DataCenters), των καταστημάτων της και δεν περιλαμβάνει συγγενείς εταιρείες, ούτε την θυγατρική της κατά 100% hellas online.

Σημείωση

- Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στη Vodafone Ελλάδας, ενώ ο όρος «Ομίλος 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.
- Οι στόχοι 2014-2015, που αναφέρονται στο παρόν έντυπο, είχαν τεθεί στον Απολογισμό του οικονομικού έτους 2013-2014.
- Ο αντίστοιχος Απολογισμός του Ομίλου Vodafone είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα vodafone.com/sustainability.
- Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone είναι στο Χαλάνδρι (Τζαβέλλα 1-3, 15231).

Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Στείλτε μας τις απόψεις σας

Vodafone

Νικόλ Ιωαννίδη

Διευθύντρια Εταιρικών Σχέσεων

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι 152 31 Αθήνα

email: sustainability.gr@vodafone.com

Γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1256, χωρίς

χρέωση, για συνδρομητές Vodafone

Τηλ.: 210 67 02 740

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 Εκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου.

Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. και Διευθύνοντος Συμβούλου



Είναι χαρά μας να σας παρουσιάσουμε τον 13ο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone. Σε αυτόν αποτυπώνονται τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζουμε, η εξέλιξη αυτών, οι στόχοι που είχαμε θέσει και τα αποτελέσματα που επιτύχαμε για την περίοδο από την 1η Απριλίου 2014 έως τις 31 Μαρτίου 2015.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί για εμάς σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης και διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς θεωρούμε ότι αυτός ο διάλογος μπορεί να επιφέρει επιπρόσθετη αξία για την εταιρεία. Αξίζει να αναφέρουμε ότι σε μία προσπάθεια να αναδείξουμε ακόμα περισσότερο τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν στη λειτουργία μας σε σχέση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενσωματώσαμε από φέτος τη νέα έκδοση G4 των οδηγιών του Global Reporting Initiative στη σύνταξη του Απολογισμού. Η επιλογή των συγκεκριμένων οδηγιών αποτελεί στρατηγική απόφαση, ώστε το σύνολο του περιεχομένου του Απολογισμού να παρουσιάζεται με αντικειμενικότητα και διαφάνεια. Στο ίδιο πλαίσιο αποφασίσαμε και φέτος να προχωρήσουμε σε διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα, σύμφωνα με τα πρότυπα GRI και AA1000.

Αφετηρία των δράσεων που αναλαμβάνουμε αποτελεί η προσήλωσή μας στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης και η επιθυμία μας να αξιοποιούμε τις τεχνολογίες επικοινωνίας για τη δημιουργία διαρκούς οικονομικής και κοινωνικής αξίας στην Ελλάδα. Παράλληλα, θέλουμε να ξεχωρίζουμε ως υπεύθυνη εταιρεία που ανταποκρίνεται στα θέματα που είναι σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα για αυτήν μέρη και δραστηριοποιείται ανάλογα, ώστε να δημιουργεί ευκαιρίες ανάπτυξης για τους ανθρώπους της, να στηρίζει την επιτυχία των πελατών της, να προάγει το σεβασμό στο περιβάλλον και να συμβάλλει ουσιαστικά στην κοινωνία. Στο σύνολό της, η Vodafone λειτουργεί μέσα σε ένα πλαίσιο συμφωνημένων αρχών και αξιών, σύμφωνα με τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας. Η εφαρμογή των αρχών του Κώδικα Συμπεριφοράς διασφαλίζει ότι θα συνεχίσουμε να αποτελού-

με μια υπεύθυνη εταιρεία με υψηλά ηθικά πρότυπα, διαφάνεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα σε όλα τα επίπεδα.

Ως κορυφαίος πάροχος ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η Vodafone διαδραματίζει θετικό ρόλο στη δημιουργία νέων προοπτικών, επενδύοντας σε τεχνολογίες για το μέλλον που θα βοηθήσουν τις ελληνικές επιχειρήσεις να ανταγωνιστούν αποτελεσματικά στη διεθνή αγορά, τους πολίτες να αποκομίσουν τα οφέλη της πρόσβασης σε συνολικές υπηρεσίες επικοινωνίας και την κοινωνία να αξιοποιήσει τις νέες αυτές δυνατότητες για τη δημιουργία ενός καλύτερου μέλλοντος. Στην κατεύθυνση αυτή, η Vodafone συνεχίζει τις επενδύσεις, με πάνω από €1,5 δισ. από το 2008, στηρίζοντας κρίσιμες υποδομές και τεχνολογίες απαραίτητες για την ανταγωνιστικότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη στην Ελλάδα. Με την εξαγορά της hellas online το 2014, μία επένδυση που άγγιξε τα €300 εκ., στηρίξαμε την ελληνική οικονομία σε μια δύσκολη στιγμή για τη χώρα, επιταχύνουμε τη στρατηγική μας να παρέχουμε συνολικές υπηρεσίες επικοινωνίας και εξαιρετική εμπειρία εξυπηρέτησης για τους πελάτες μας. Παράλληλα, συνεχίσαμε να επενδύουμε στην ανάπτυξη του δικτύου 4ης γενιάς, ώστε να προσφέρουμε νέες καινοτόμες υπηρεσίες 4G και 4G+ στους συνδρομητές μας.

Στη Vodafone αναγνωρίζουμε ότι όλα όσα έχουμε επιτύχει μέχρι σήμερα αλλά και η μελλοντική μας ανάπτυξη βασίζονται πρωτίστως στους ανθρώπους μας. Έτσι, βασικός μας στόχος είναι να διατηρούμε ένα ελκυστικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο οι άνθρωποι θα αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια, ενώ θα παρέχονται ίσες ευκαιρίες, υλική και ηθική υποστήριξη προς όλους. Στο πλαίσιο αυτό, ακολουθώντας την πολιτική στήριξης της μητρότητας που ανακοίνωσε ο Όμιλος Vodafone τον Μάρτιο του 2015, αυξήσαμε από 8 σε 16 τις εβδομάδες πλήρους αμειβόμενης άδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και του μειωμένου ωραρίου που προβλέπεται από την Ελληνική νομοθεσία, για όλες τις γυναίκες που εργάζονται στην εταιρεία. Αυτή η πρωτοβουλία βελτιώνει περαιτέρω τη ζωή εκατοντάδων γυναικών που εργάζονται στην εταιρεία μας.

Επίσης, με δεδομένο ότι η τεχνολογία μας μπορεί να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στη ενίσχυση των επιχειρήσεων αλλά και στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας, αποτελεί για εμάς προτεραιότητα η ανάδειξη αυτού του ρόλου. Για το σκοπό αυτό στηρίζουμε μία οικονομία χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, δίνοντας τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις μέσα από

συγκεκριμένες υπηρεσίες να ενισχύσουν την αποδοτικότητα και την ανταγωνιστικότητά τους, μειώνοντας ταυτόχρονα το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα. Στην ίδια κατεύθυνση, εφαρμόζουμε πολυετή προγράμματα που συνεισφέρουν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ανθρώπων, στην ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και την ανεξάρτητη διαβίωση των ηλικιωμένων, αλλά και στην ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία για τα άτομα με αναπηρία. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone που εφαρμόζουμε σε 100 περιοχές σε όλη την Ελλάδα, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των 500.000 και πλέον κατοίκων των περιοχών όπου εφαρμόζεται για πρόσβαση σε ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας στον τόπο τους.

Στον απολογισμό που κρατάτε στα χέρια σας θα βρείτε επίσης περισσότερα στοιχεία σχετικά με τα πολυετή προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας που υλοποιούμε, τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στα γραφεία και στο τηλεπικοινωνιακό μας δίκτυο, τα συστήματα ανακύκλωσης, καθώς και την προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υπηρεσιών, με στόχο τη μείωση της επίδρασης που μπορεί να έχει η λειτουργία μας στο περιβάλλον. Παράλληλα, παρουσιάζουμε τις πρωτοβουλίες μέσω των οποίων η Vodafone ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας, τα πολυετή προγράμματα που εφαρμόζουμε σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, δίνοντας εξίσου σημαντική έμφαση στην ανάπτυξη του εθελοντισμού των εργαζομένων μας. Αξίζει να αναφέρουμε ότι μόνο το τελευταίο έτος διοργανώθηκαν 5 εθελοντικές δράσεις στις οποίες οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετείχαν, προσφέροντας οικονομική υποστήριξη και υποστήριξη σε είδος, καθώς και το χρόνο, τις ικανότητες, και δεξιότητές τους, συνεισφέροντας σε κοινωνικούς σκοπούς.

Στη Vodafone πιστεύουμε ότι εφόσον συνδυάζουμε την επιχειρηματική απόδοση με την υπεύθυνη λειτουργία και τη συνεπή ανταπόκριση στις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μερών, των εργαζομένων, των πελατών μας, αλλά και της κοινωνίας ευρύτερα, θα είμαστε σε θέση να μεγιστοποιήσουμε την αξία που παράγουμε στην Ελλάδα, ενισχύοντας την προσπάθειά μας να συμβάλλουμε στην ανάπτυξη μιας βιώσιμης κοινωνίας.

Γλαύκος Περισιάνης
Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος



Σχετικά με την Vodafone

Η Vodafone Ελλάδα είναι μέλος του Ομίλου Vodafone, ενός από τους μεγαλύτερους ομίλους τηλεπικοινωνιών στον κόσμο, με ισχυρή παρουσία στην αγορά της κινητής και σταθερής επικοινωνίας, των υπηρεσιών internet και των εξειδικευμένων λύσεων για επιχειρήσεις. Στα 23 χρόνια δραστηριοποίησης της στην Ελλάδα, η Vodafone οδηγεί την αγορά μπροστά και συνεχίζει να συνεισφέρει σε καινοτομία, ως μακροπρόθεσμος στρατηγικός επενδυτής.

Σήμερα η Vodafone Ελλάδα διαθέτει εκτεταμένο δίκτυο οπτικών ινών στην Ελλάδα και επεκτείνει διαρκώς το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο στην κινητή, με εκτενή κάλυψη 3G και 4G και υπηρεσίες 4G+. Έτσι είναι σε θέση να στηρίζει με αξιοπιστία τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων, συμβάλλοντας ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στη χώρα.

Στόχος άλλωστε της Vodafone είναι να ανταποκρίνεται με ουσιαστικό τρόπο στις σύγχρονες προκλήσεις και να παράγει όχι μόνο οικονομική αλλά και διαρκή κοινωνική αξία στην Ελλάδα. Έχοντας ενσωματώσει τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης στη στρατηγική της, η εταιρεία φιλοδοξεί να διαδραματίσει θετικό ρόλο στη δημιουργία νέων προοπτικών, επενδύοντας σε τεχνολογίες για το μέλλον και προάγοντας την ανάπτυξη για μια καλύτερη ζωή.

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδα σε αριθμούς

Όμιλος Vodafone	2014-2015 (εκατ. €)	2013-2014* (εκατ. €)
Έσοδα	42.227	38.346
Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος	3.507	4.310
Καθαρή ταμειακή ροή	1.088	4.393
Πελάτες (εκατ.)	445,8	433,6
* Τα οικονομικά στοιχεία για το 2013-2014 αναθεωρήθηκαν από τον Όμιλο Vodafone. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στον ισολογισμό του Ομίλου στην ιστοσελίδα vodafone.com		

Vodafone Ελλάδα	2014-2015 (εκατ. €)	2013-2014 (εκατ. €)
Κύκλος εργασιών	679,70	708,33
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	44,463	158,130
Κέρδη προ φόρων	-123,266	-25,79
Καθαρές πωλήσεις	333,441	315,39
Κόστος πωλήσεων	348,261	392,95
Σύνολο επενδύσεων παγίων	3,099.83	2.893,97

Σημαντικά Γεγονότα για το 2014-2015

04/2014

Η Vodafone παρέχει στους συνδρομητές της τη βασική έκδοση της υπηρεσίας Vodafone Protect, κατόπιν εγγραφής στην οποία, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της συσκευής τους μπορούν να την εντοπίσουν, να την κλειδώσουν και να διαγράψουν τα προσωπικά τους δεδομένα

04/2014

Η Vodafone στηρίζει τα Παιδικά Χωριά SOS μέσα από το Πασχαλινό Bazaar των εργαζομένων της

04/2014

Η Vodafone παρουσιάζει τα wearables, μία νέα πρωτοποριακή σειρά από «έξυπνα» αξεσουάρ

06/2014

Για 8η χρονιά λαμβάνει χώρα το Φεστιβάλ Τέχνης από τα Παιδικά Χωριά SOS με την υποστήριξη της Vodafone

07/2014

Η Vodafone βρίσκεται στην 1η θέση παγκοσμίως στα δίκτυα ασύρματης επικοινωνίας μεταξύ συσκευών M2M

07/2014

Η Vodafone προσφέρει έως και 55% χαμηλότερες χρεώσεις roaming στην Ευρώπη

07/2014

Η Vodafone και η Alpha Bank πρωτοπορούν και προσφέρουν στους πελάτες τους, ιδιώτες και επαγγελματίες, για 1η φορά στην Ελλάδα, την καινοτόμο εφαρμογή πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου «Tap 'n Pay» μετά την επιτυχημένη πιλοτική της λειτουργία, από τον Φεβρουάριο του 2014

07/2014

Η Vodafone αποσπτά την υψηλότερη διάκριση, αυτή της Άριστης Επίδοσης στην κατηγορία EKE για την Youth Safe Pack και την Vodafone Safety Net στα Business IT Excellence Awards

08/2014

Η Vodafone Ελλάδας ανακοινώνει ότι συμφώνησε με τις εταιρείες Intracom Group και World Equities Investments Holdings SA για την απόκτηση του ποσοστού 72,7% που αυτές κατέχουν στην hellas online, στην τιμή των €72,7 εκατ.

10/2014

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος στη Vodafone Ελλάδας κ. Γλαύκος Περισάνης λαμβάνει το Βραβείο «Manager of the Year» για τη συμβολή του στην εξέλιξη της αγοράς των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα τον τελευταίο χρόνο, κατά τη διάρκεια του 16ου Συνεδρίου Infocom World 2014

10/2014

Η Vodafone λαμβάνει το Βραβείο «Annual Excellency Award» στην κατηγορία «Συνέργειες» για την επιτυχία της να αξιοποιεί τις δυνατότητες που προσφέρουν οι συνέργειες στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του 16ου Συνεδρίου Infocom World 2014

10/2014

Η Vodafone λαμβάνει Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Τηλεπικοινωνίες» στα Health & Safety Awards 2014 για την εφαρμογή του προγράμματος Safety Passport

10/2014

Η Vodafone συνεχίζει τις σημαντικές επενδύσεις στην Ελλάδα, προκειμένου να παρέχει τις πλέον αξιόπιστες υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας, τόσο φωνής όσο και δεδομένων καταβάλλοντας 124.501.000 ευρώ για την εξασφάλιση φάσματος στις ζώνες των 800 MHz και 2600MHz

11/2014

Η Vodafone Ελλάδας ανακοινώνει ότι ολοκληρώθηκε η μεταβίβαση του ποσοστού 72,7% που κατείχαν στην hellas online οι εταιρείες Intracom Holdings και World Equities Investments Holdings SA. Κατέχοντας ήδη μερίδιο 18,4% στην hellas online, με την ολοκλήρωση αυτής της συμφωνίας το συνολικό της ποσοστό Vodafone Ελλάδας, πλέον ανέρχεται στο 91,2%

11/2014

Η Vodafone τιμάται για 5η φορά το Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής «Gold Social Environmental Ethical Governance» από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN GR)

12/2014

Η Vodafone τιμήθηκε με 4 βραβεία στα Environmental Awards 2015, συγκεκριμένα απέσπασε την κορυφαία διάκριση Grand Award για τη συνολική στρατηγική και το ολοκληρω-

μένο πρόγραμμα της στον τομέα του περιβάλλοντος και τρία Gold βραβεία στις κατηγορίες «Λύσεις & Τεχνολογίες Ενεργειακής Εξοικονόμησης», «Πράσινες τεχνολογίες πληροφορικής & τηλεπικοινωνιών - κέντρα δεδομένων» και «Sustainable Business»

01/2015

Η Vodafone παρέχει τεχνολογικές λύσεις και συμβουλευτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στο να γίνει κάθε επιχείρηση και κάθε επαγγελματίας Ready Business, δηλαδή ικανοί να εξελισσονται διαρκώς και να ανταποκρίνονται με επιτυχία στις συνεχώς αυξανόμενες προκλήσεις της αγοράς

01/2015

Διάκριση για το «Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone» από την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων

02/2015

Η Vodafone, πρώτη στην Ελλάδα, φέρνει και διαθέτει εμπορικά το 4G+

03/2015

Η Vodafone σε συνεργασία με την PayPal δίνει τη δυνατότητα σε όλους να ολοκληρώνουν τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με ακόμα μεγαλύτερη ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια

05/2015

Παύση της διαπραγμάτευσης των μετοχών της hellas online στο Χρηματιστήριο Αθηνών

06/2015

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 στη σταθερή

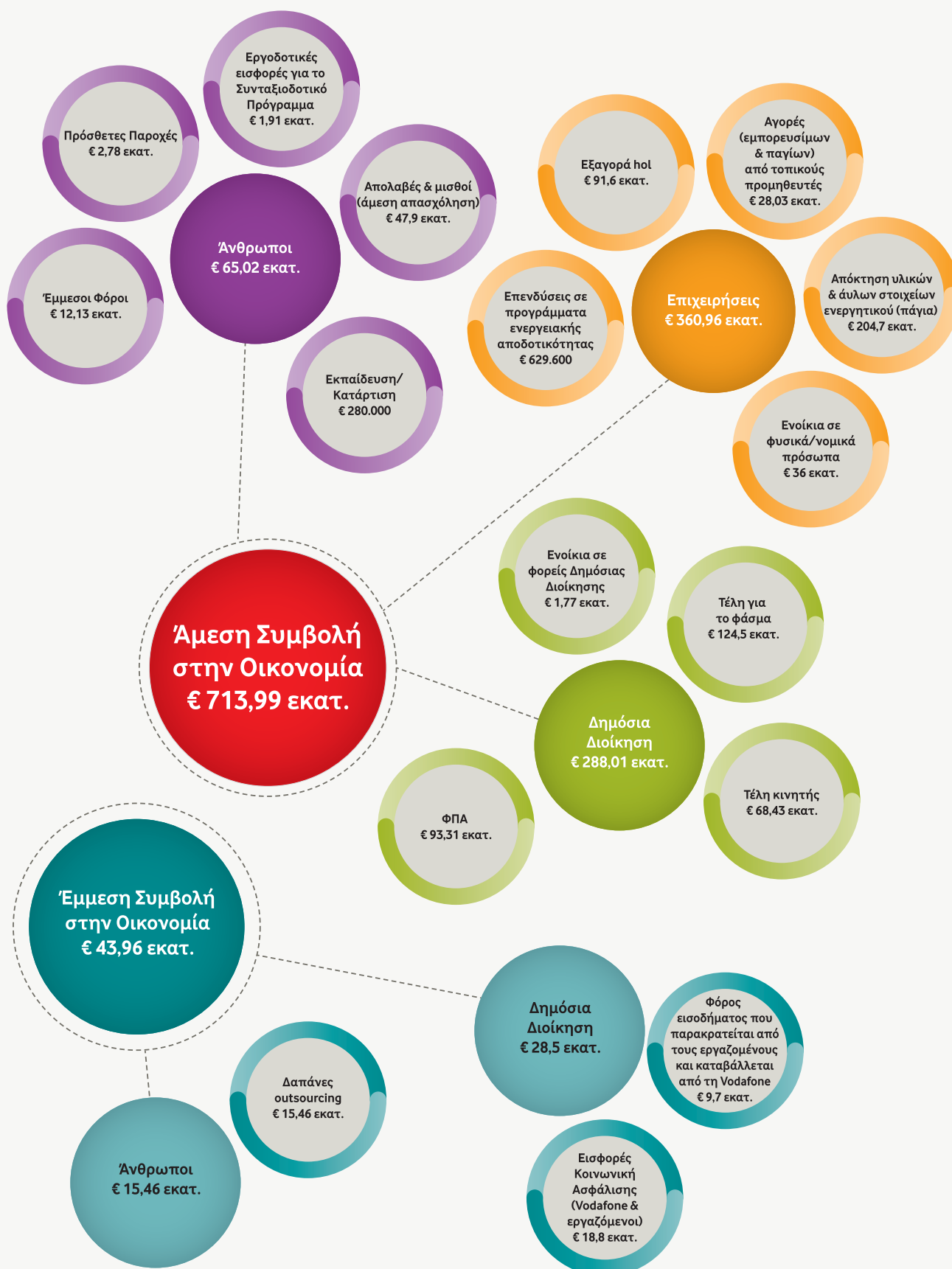
07/2015

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



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. Μόνο την τελευταία επταετία 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.



1

Συμβολή στην Οικονομία (Άμεση και Έμμεση)

Στη Vodafone συμβάλλουμε άμεσα στην εθνική οικονομία, μέσω των φόρων, των τελών κινητής επικοινωνίας, του κόστους που καταβάλλουμε για την άδεια χρήσης φάσματος, καθώς και μέσα από τους προμηθευτές με τους οποίους συνδιαλλάσσουμε, όπως επίσης και τους ανθρώπους που απασχολούμε. Επιπλέον, συμβάλλουμε έμμεσα στην οικονομία της χώρας μέσα από τις εισφορές που καταβάλλει η εφοδιαστική αλυσίδα της Vodafone (προμηθευτές, διανομείς, κ.λπ.). Ταυτόχρονα, προωθούμε την οικονομική ανάπτυξη

παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις επιχειρήσεις, αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο την πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες, όπως οικονομικές υπηρεσίες, εκπαίδευση, υπηρεσίες υγείας, κ.ά. Η άμεση και έμμεση συμβολή στην οικονομία για το οικονομικό έτος 2014-2015 ανήλθε στα €852,72 εκατ. Η συμβολή αυτή προέρχεται από τις δραστηριότητες της Vodafone και τις επενδύσεις της σε ανθρώπους, επιχειρήσεις και φορείς της δημόσιας διοίκησης, με τους οποίους η εταιρεία έχει άμεση ή έμμεση σχέση.



2

Συμβολή στην Κοινωνία



2.1 Άμεση και έμμεση απασχόληση

Η εταιρεία μας διαδραματίζει ένα σημαντικό ρόλο, όσον αφορά την απασχόληση, συμβάλλοντας άμεσα και έμμεσα στη δημιουργία θέσεων εργασίας. Η άμεση συμβολή μας στον τομέα της απασχόλησης, μετράται σύμφωνα με τον αριθμό των άμεσα εργαζομένων μας, ο οποίος για το 2014-2015 ήταν 1.413.

Προκειμένου να γίνει η ποσοτικοποίηση της συνολικής συμβολής της εταιρείας στην απασχόληση, θα πρέπει επίσης να συνυπολογίσουμε το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν οι εταιρείες διαχείρισης έργων και παροχής υπηρεσιών στις οποίες η Vodafone αναθέτει έργα ορισμένου χρόνου. Για το 2014-2015 ο αριθμός των εργαζομένων στις εταιρείες αυτές ήταν 1.039. Επίσης, συνυπολογίζουμε και 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, με βάση τα παραπάνω, υπολογίζεται σε περίπου 12.000 ανθρώπους.



1.413

άμεσα εργαζόμενοι
για το 2014-2015



12.000

θέσεις έμμεσης απασχόλησης
που υποστηρίζονται από
τη λειτουργία μας



€489.380

δόθηκαν το 2014-2015
σε προγράμματα για την
 κάλυψη άμεσων αναγκών
της κοινωνίας

2.2 Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Στη Vodafone συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας μέσα από προγράμματα που αξιοποιούν την τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας, για την αντιμετώπιση κοινωνικών προκλήσεων και τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων. Παράλληλα, συνεχίζουμε να υλοποιούμε πολυετή προγράμματα για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας, σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και ιδρύματα, όπως είναι τα Παιδικά Χωριά SOS και η Κινητή Παιδιατρική Μονάδα των Γιατρών του Κόσμου. Το 2014-2015 δόθηκε το ποσό των €489.380 από τη Vodafone Ελλάδα και το Ίδρυμα Vodafone για την υλοποίηση ανάλογων ενεργειών, ενώ μέσα από την υπηρεσία «Προσφέρω», δώσαμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να προσφέρουν περισσότερα από €44.000 για κοινωνικές σκοπούς.

3 Συμβολή στο Περιβάλλον



Η δέσμευση της Vodafone για βιώσιμη ανάπτυξη περιλαμβάνει τον έλεγχο και την ελαχιστοποίηση της άμεσης επίδρασης της λειτουργίας της στο περιβάλλον, τόσο όσον αφορά στις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που απαρτίζει το τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο, όσο και στα καταστήματα και τα γραφεία της, καθώς επίσης και σε σχέση με τον κύκλο ζωής του εξοπλισμού που αγοράζει ή/και πωλεί. Ταυτόχρονα, η Vodafone μπορεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και μέσα από την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, που βοηθούν έμμεσα άλλους τομείς της οικονομίας να μειώσουν τις δικές τους εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα.

Άμεση Συμβολή στο Περιβάλλον: οι πρωτοβουλίες της Vodafone για τη μείωση της επίδρασης της λειτουργίας της στο περιβάλλον

Το 2014-2015, η Vodafone συνέχισε να υλοποιεί προγράμματα και ενέργειες με στόχο τη βελτίωση της περιβαλλοντικής της αποδοτικότητας, τόσο στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας, στο τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο και στα κτίρια γραφείων της, όσο και στον τομέα της κυκλικής οικονομίας, εφαρμόζοντας την αρχή «μείωση-επαναχρησιμοποίηση-ανακύκλωση» (βλ. ενότητα «Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα»).

Αποτροπή παραγωγής 6.400 λίτρων απόβλητων 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 κτίρια γραφείων

100% ανακύκλωση απόβλητων λιπαντικών ελαίων από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων

Η άμεση συμβολή στο Περιβάλλον της Vodafone (2014-2015)

Αποτροπή 36.948 τόνων ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e*)

Εξοικονόμηση 49% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο



Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο (Σταθμοί Βάσης)
29.433 τόννοι CO₂e

Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο (Σταθμοί Βάσης)
33.352 MWh



Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο (MTXs και Data Centers)
6.077 τόννοι CO₂e

Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο (MTXs και Data Centers)
8.461 MWh



Γραφεία
1.438 τόννοι CO₂e

* περιλαμβάνει τα αέρια θερμοκηπίου CO₂, CH₄ και N₂O

Έμμεση Συμβολή στο Περιβάλλον: Μείωση των εκπομπών στη χώρα με τη χρήση των τεχνολογιών της Vodafone

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών & Επικοινωνίας (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 κι επομένως στη μείωση του διοξειδίου του άνθρακα και άλλων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Οι Machine-to-Machine (M2M) εφαρμογές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο σκοπό αυτό και αναμφίβολα θα διαδραματίσουν ακόμη σημαντικότερο ρόλο τα επόμενα χρόνια. Ο Όμιλος Vodafone, τον Ιούλιο του 2014, κατατάχθηκε πρώτος παγκοσμίως στα δίκτυα ασύρματης επικοινωνίας μεταξύ συσκευών (M2M). Στην Ελλάδα, αξιοποιούμε την τεχνολογία μας και παρέχουμε M2M

υπηρεσίες από το 2009, επενδύοντας στη δημιουργία νέων προϊόντων & υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον (βλ. ενότητα «Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας»).



Το Δίκτυο Κοινωνικής Στήριξης της Vodafone σε όλη την Ελλάδα



Όραμα και Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το όραμά μας

Να είμαστε ο κορυφαίος πάροχος ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και να μας εκτιμούν για τις επιχειρηματικές μας αρχές, την υπεύθυνη λειτουργία μας, το πολύπλευρο έργο & τις υπηρεσίες μας που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Υπεύθυνη Λειτουργία

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

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

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

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

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

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

- την ετήσια ανάλυση της επίδρασης που έχει η λειτουργία της εταιρείας, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της (βλ. σελ. 22-23), ώστε να αναγνωρίσουμε τα θέματα που επηρεάζουν και καθορίζουν το παρόν και το μέλλον της εταιρείας μας.
- τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (βλ. σελ. 23-24), με στόχο να διερευνήσουμε τη γνώμη τους ως προς τη σημαντικότητα των θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της εταιρείας μας.

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

Υπεύθυνη Λειτουργία

1. Εργαζόμενοι
2. Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη
3. Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών
4. Ανάπτυξη Δικτύου
5. Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους
6. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

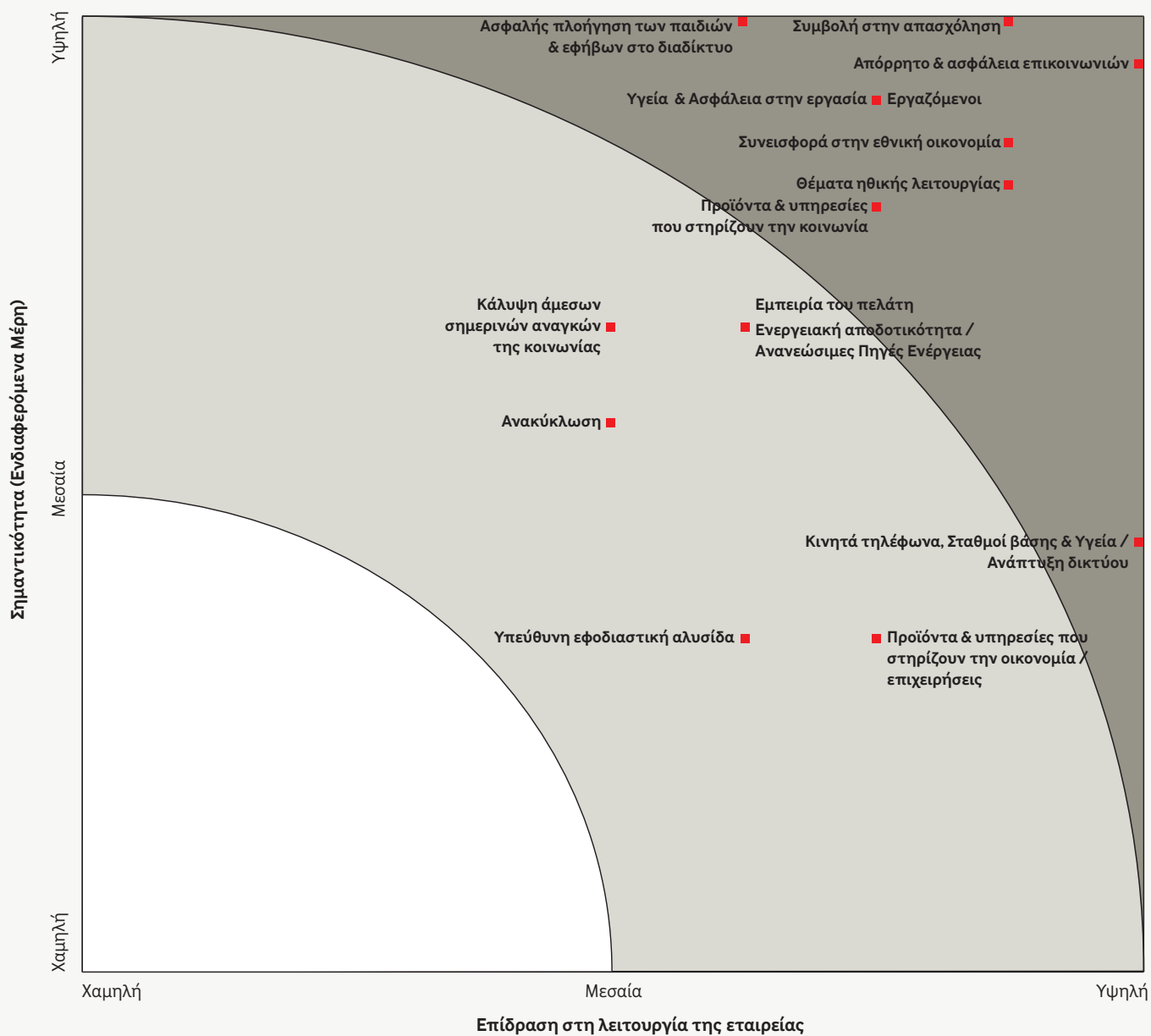
Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

7. Ενεργειακή Αποδοτικότητα
8. Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση
9. Χρήση και Προώθηση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

10. Αξιοποίηση της τεχνολογίας μας:
 - Ενίσχυση των επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον
 - Στήριξη της κοινωνίας
11. Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους
12. Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας

Πίνακας Ουσιωδών Θεμάτων*



*

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

Ουσιώδη Θέματα	Όρια Θέματος		Επίδραση Θέματος	Διοικητική Προσέγγιση	Ενότητα/Σελίδα
	Εντός	Εκτός		Σελίδα	
Συνεισφορά στην Εθνική Οικονομία	✓	Κυβερνητικοί Φορείς, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς	Οικονομική	5, 8	Μήνυμα Προέδρου & Δ.Σ (σελ. 5), Η Vodafone Ελλάδος σε αριθμούς (σελ. 6), Η Συμβολή της Vodafone στην Ελλάδα (σελ. 8-12), Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων (σελ. 100-101)
Συμβολή στην απασχόληση	✓	Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική	5, 8, 29	Η Συμβολή της Vodafone στην Ελλάδα (σελ. 8-12), Εργαζόμενοι/Οι Άνθρωποί μας (σελ.30-31) και Στήριξη των Νέων (σελ. 35-36), Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους (σελ. 84-86), Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων (σελ. 100-101)
Θέματα ηθικής λειτουργίας	✓	Σύνολο ενδιαφερόμενων μερών	Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική	5, 16	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 17-20)
Κινητά τηλέφωνα, σταθμοί βάσης και υγεία/ανάπτυξη δικτύου	✓	Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης, Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική	5, 29	Ανάπτυξη Δικτύου (σελ. 46-50)
Απόρρητο και ασφάλεια επικοινωνιών	✓	Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Προμηθευτές, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική	5, 29	Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών (σελ. 44-45)
Εργαζόμενοι	✓	Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική	5, 29	Εργαζόμενοι (σελ.30-37)
Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία	✓	Εργαζόμενοι, Κυβερνητικοί Φορείς, Προμηθευτές	Οικονομική, Κοινωνική	5, 29	Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων (σελ. 36-37)
Υπεύθυνη Εφοδιαστική αλυσίδα	✓	Κοινωνία των Πολιτών, Προμηθευτές, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική, Περιβαλλοντική	5, 29	Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 54-56)
Ασφαλής πλοήγηση των παιδιών και εφήβων στο διαδίκτυο	✓	Γονείς-Εκπαιδευτικοί, Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Φορείς	Κοινωνική	5, 29	Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους (σελ. 51-53)
Εμπειρία του Πελάτη	✓	Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Φορείς	Οικονομική, Κοινωνική	5, 29	Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη (σελ. 38-43)
Ενεργειακή αποδοτικότητα / Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας	✓	Επιχειρηματική Κοινότητα, Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς	Οικονομική, Περιβαλλοντική	5, 60	Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (σελ.60-75)
Ανακύκλωση	✓	Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς, Πελάτες, Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς	Οικονομική, Περιβαλλοντική	5, 60	Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα (σελ.60-75)
Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την οικονομία / επιχειρήσεις	✓	Επιχειρηματική Κοινότητα, Πελάτες	Οικονομική, Περιβαλλοντική	5, 76	Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας/Ενίσχυση Επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον (σελ. 77-79)
Προϊόντα και υπηρεσίες που στηρίζουν την κοινωνία	✓	Επιχειρηματική Κοινότητα, Κοινωνία των Πολιτών, Κυβερνητικοί Φορείς, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Φορείς	Κοινωνική	5, 76	Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας/ Στήριξη της Κοινωνίας (σελ. 80-83)
Προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς για την κάλυψη άμεσων σημερινών αναγκών της κοινωνίας	✓	Κοινωνία των Πολιτών, Τοπικές Κοινωνίες, Τοπική Αυτοδιοίκηση	Κοινωνική	5, 76	Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους/Vodafone World of Difference (σελ. 84-86) Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας (σελ. 87-88)
Εθελοντισμός Εργαζομένων	✓	Εργαζόμενοι, Κοινωνία των Πολιτών	Κοινωνική	5, 76	Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας/Εθελοντισμός Εργαζομένων (σελ. 88-89)

ΟΡΙΣΜΟΙ:

1. "Εντός Vodafone": Vodafone Πάναφον Α.Ε.Ε.Τ.
2. Ως VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ. ορίζουμε κάθε ενεργή δραστηριότητα της Vodafone από 1.4.14 μέχρι και 31.3.15 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: Επαγγελματικοί/Επιχειρηματικοί/Κοινωνικοί Φορείς, Ρυθμιστικές Αρχές
4. Κοινωνία των Πολιτών: Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, Ενώσεις Πολιτών, Σωματεία
5. Ως «Όριο Θέματος» ορίζεται η περιγραφή που προκύπτει από τις επιδράσεις για κάθε ουσιαστικό θέμα. Κατά τον καθορισμό των Ορίων των Θεμάτων, ο οργανισμός θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη επιδράσεις εντός και εκτός του οργανισμού. Τα Όρια των Θεμάτων διαφέρουν ανάλογα με τα θέματα που περιλαμβάνονται στον απολογισμό.



Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης ©

Η ανάγκη για διαφάνεια γίνεται όλο και πιο έντονη, καθώς τα ενδιαφερόμενα μέρη απαιτούν οι εταιρείες να λειτουργούν ανά πάσα στιγμή με υψηλά πρότυπα ηθικής, υπευθυνότητας και ακεραιότητας. Στη Vodafone έχουμε αναπτύξει τα κατάλληλα συστήματα διαχείρισης πιστοποιημένα από αναγνωρισμένους φορείς. Αναγνωρίζουμε πως η οικοδόμηση και διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών μας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας απαιτεί αδιάλειπτη προσήλωση και συνεχή ετοιμότητα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, τα συστήματά μας συνεχίζουν να εξελίσσονται, όσο ερχόμαστε αντιμέτωποι με νέα ζητήματα και νέες 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 έχει στόχο να κάνει πάντοτε υπεύθυνες επιλογές.

© Η παρούσα ενότητα του Απολογισμού εμπίπτει στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).



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 διοικητική ομάδα υπογράφει κάθε χρόνο σχετική δήλωση αποδοχής του Κώδικα Συμπεριφοράς και δέσμευσης της εφαρμογής του. Η εφαρμογή του Κώδικα Συμπεριφοράς είναι υποχρέωση όλων των εργαζομένων. Για την ενημέρωση όλων των εργαζομένων σχετικά με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, έχει δημιουργηθεί το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Code of Conduct» σε ηλεκτρονική μορφή (e-learning) το οποίο παρακολούθησε το 72% των εργαζομένων.

Όλοι οι εργαζόμενοι μέσω του Κώδικα Συμπεριφοράς, λαμβάνουν γνώση και για τα θέματα αντιμετώπισης της διαφθοράς. Είναι ένα από τα εργαλεία μέσω των οποίων διασφαλίζεται ότι θα συνεχίσουμε να αποτελούμε μια υπεύθυνη εταιρεία.

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.

Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές είναι η βάση πάνω στην οποία διεξάγουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, όπου και εάν δραστηριοποιούμαστε, και αποτελούν τον πυρήνα του Κώδικα Συμπεριφοράς.

Οι Επιχειρηματικές μας Αρχές εστιάζουν στους παρακάτω τομείς:

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

Πρόγραμμα «Speak Up»

Η Vodafone από το 2006-2007 έχει αναπτύξει το πρόγραμμα «Speak Up», το οποίο αποτελεί έναν μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και τους εργαζόμενους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας μας ή των προμηθευτών της. Οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι της εταιρείας μας έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν σε συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό ή ηλεκτρονική διεύθυνση οποιαδήποτε ανησυχία τους σχετικά με την ορθότητα των διαδικασιών και των πρακτικών που εφαρμόζει η Vodafone στον τομέα των προμηθειών. Παράλληλα, στη Vodafone δεσμευόμαστε ως προς την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση όλων των περιπτώσεων που καταγράφονται. Από το Νοέμβριο του 2012 ενσωματώθηκε στην ήδη υπάρχουσα διαδικασία η δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς συμπεριφορών που δεν είναι συμβατές με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας, μέσω τηλεφωνικής γραμμής και ειδικής ιστοσελίδας. Το Δεκέμβριο του 2012 πραγματοποιήθηκε ενημέρωση σε περισσότερους από 150 κύριους και βασικούς προμηθευτές της εταιρείας μας σχετικά με το πρόγραμμα «Speak up».

Η Vodafone, στο πλαίσιο των προγραμμάτων εκπαίδευσης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όλων των εργαζομένων και της Διοίκησης πραγματοποίησε το Φεβρουάριο 2015

ειδικές παρουσιάσεις, που αφορούσαν και στο πρόγραμμα «Speak Up». Το 2014-2015 λάβαμε 4 αναφορές για τις οποίες η εσωτερική διερεύνηση βρίσκεται σε εξέλιξη. Από τα μέχρι τώρα αποτελέσματα (Ιούνιος 2015) δεν έχει προκύψει παραβίαση των πολιτικών της εταιρείας ή/και μη πρόθεση εφαρμογής και υλοποίησης των επιχειρηματικών αρχών της εταιρείας μας.

The Vodafone Way

Η φράση «The Vodafone Way» εμπεριέχει τις βασικές αρχές με τις οποίες πρέπει να εργαζόμαστε, ώστε να διατηρήσουμε την εμπιστοσύνη και τον θαυμασμό των πελατών, των συναδέλφων 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. Οι πελάτες, λοιπόν, πρέπει να «βιώνουν» μια εταιρεία που είναι:

- **Customer Obsessed:** Θέλουμε να ξεπερνάμε τις προσδοκίες των πελατών μας, να κατανοούμε τις ανάγκες τους, να αυξάνουμε την αφοσίωσή τους και να κάνουμε τα πάντα για να νιώθουν σημαντικό.
- **Innovation Hungry:** Δημιουργούμε και παρέχουμε νέα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και βελτιώνουμε συνεχώς τα συστήματα και τις διαδικασίες μας ώστε να μην στέκονται εμπόδιο στην ανάπτυξη και εφαρμογή νέων ή βελτιωμένων τρόπων εργασίας.
- **Ambitious & Competitive:** Έχουμε ενέργεια και πάθος στην εργασία μας, πιστεύουμε στις δυνατότητές μας και θέτουμε υψηλά πρότυπα για εμάς και τις ομάδες μας.
- **One Company, Local Roots:** Εργαζόμαστε ως μία εταιρεία σε όλες τις αγορές 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 ένα συνεπή τρόπο λειτουργίας οπουδήποτε και αν δραστηριοποιούμαστε.

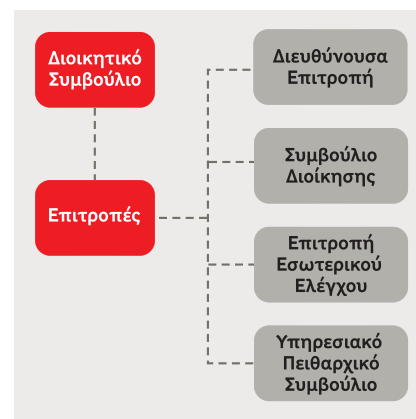
- **Speed:** Λειτουργούμε με ταχύτητα στην αγορά. Εστιάζουμε στη γρήγορη ανταπόκριση και θέτουμε προτεραιότητες διασφαλίζοντας πάντα υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας.
- **Simplicity:** Κάνουμε τα πράγματα απλά για τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους συναδέλφους μας.
- **Trust:** Είμαστε αξιόπιστοι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

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 στο vodafone.gr). Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν:

Διοικητικό Συμβούλιο

Η Vodafone Πάναφον Α.Ε.Ε.Τ. διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, που μπορεί να αποτελεστεί – 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.



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.

Συμβούλιο Διοίκησης

Με απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου δημιουργήθηκε το Συμβούλιο Διοίκησης, το οποίο πλαισιώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και έχει ως αντικείμενο την επισκόπηση των αποτελεσμάτων της εταιρείας, την επισκόπηση της πορείας σημαντικών projects και τον καθορισμό των επόμενων ενεργειών, καθώς και την ενημέρωση για τις εξελίξεις ή/και τις νέες κατευθύνσεις σε επίπεδο Ομίλου Vodafone.

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.

Θέσεις ανά φύλο

	Διοικητικό Συμβούλιο	Διευθύνουσα Επιτροπή	Συμβούλιο Διοίκησης
Άνδρες	4	4	10
Γυναίκες	1	3	3
Σύνολο	5	7	13

Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου www.vodafone.gr

Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο www.vodafone.gr

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

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 την βελτιστοποίηση και ευθυγράμμιση των ενεργειών διαχείρισης κινδύνων.

Βασικός ρόλος της υπηρεσίας είναι η ανεξάρτητη και αντικειμενική εξέταση της λειτουργίας της εταιρείας και η πρόταση τρόπων 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.

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

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 ενδεδειγμένων ελέγχων πως η λειτουργία της Vodafone Ελλάδας είναι σύμφωνη με αυτές. Στόχος είναι η διασφάλιση του επιπέδου συμμόρφωσης καθώς και μετρήσιμες περιοχές προς βελτίωση. Η μεθοδολογία είναι κοινή μέσα στον Όμιλο, προσαρμοσμένη στους κινδύνους που εγκυμονεί για τον οργανισμό η μη συμμόρφωση με τις πολιτικές, ενώ η χρήση εξειδικευμένου προσωπικού εντός του οργανισμού για την αξιολόγηση διασφαλίζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και την συνεπή εικόνα της συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση.

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

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

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.

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

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

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

Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Ο ισχύων αγγλικός νόμος για την καταπολέμηση της δωροδοκίας είναι ο UK Bribery Act 2010. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου Vodafone που αναπτύσσουν δραστηριότητες στο Ηνωμένο Βασίλειο, αλλά και σε άλλες χώρες, έπρεπε να εναρμονιστούν με τη νέα νομοθεσία περί δωροδοκίας.

Ο Όμιλος Vodafone εφαρμόζει πολιτική για θέματα καταπολέμησης 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 την δυνατότητα ενημέρωσης και αναφοράς περιστατικών δωροδοκίας σε συγκεκριμένο email μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 17-18).
- Διαδικασία αναφοράς περιπτώσεων δωροδοκίας (ανώνυμα ή επώνυμα) από τους εργαζομένους της εταιρείας μέσω του προγράμματος «Speak up» (βλ. σελ. 17-18).
- 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 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με Διευθυντικά στελέχη 9 Διευθύνσεων της εταιρείας.

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

Το 2014-2015 δεν υπήρξε κανένα σχετικό περιαστικό μη συμμόρφωσης.

Συστήματα Διαχείρισης

Η Vodafone έχει αναπτύξει συστήματα διαχείρισης τα οποία είναι πιστοποιημένα από έγκυρους φορείς. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η ακόμα πιο συστηματική και αποδοτική προσέγγιση των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης:

- **ISO 14001:** Το Σύστημα Περιβαλλοντικής διαχείρισης, που εφαρμόζουμε για το σύνολο της λειτουργίας μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 από τον Ιούνιο του 1999 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ). Τον Οκτώβριο του 2014 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναπιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212Δ).
- **OHSAS 18001 2007:** Το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που εφαρμόζουμε για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001 2007. Το 2014 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία της εταιρείας μας από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR0362212/C).
- **ISO 9001 2008:** Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουμε, για το σύνολο των δραστηριοτήτων μας, είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 από τον Μάρτιο του 1996. Από τον Ιούλιο του 2002, είναι πιστοποιημένο επίσης 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 2014, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναπιστοποίηση των δύο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας και της αλυσίδας κατα-

στημάτων Vodafone από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: PIR362212/A και PIR62212/B).

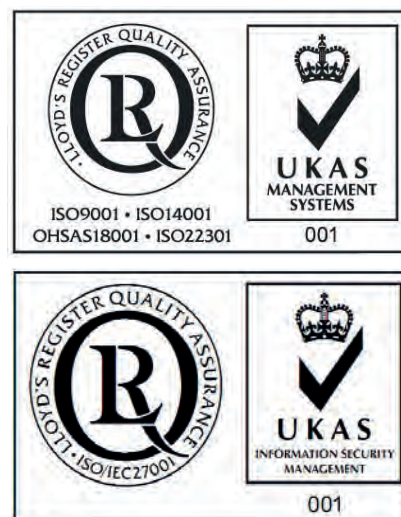
- **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:** Η Vodafone έχει δημιουργήσει Εργαστήριο Μέτρησης Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας Ραδιοσυχνοτήτων (75MHz – 6GHz) και Θορύβου στο περιβάλλον, διαπιστευμένο από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), κατά ISO/IEC 17025:2005. Το Εργαστήριο αναπτύχθηκε το Μάρτιο του 2009 (Αρ. Διαπίστευσης: 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. Τον Φεβρουάριο του 2015 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η επαναδιαπίστευση του Εργαστηρίου από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης. Οι εν λόγω διαπιστεύσεις αποτελούν την αναγνώριση της επιστημονικής και αξιόπιστης εργασίας του Εργαστηρίου, καθώς και της εύρυθμης λειτουργίας του. Το Εργαστήριο είναι πλήρως εξοπλισμένο και επανδρωμένο με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο εκπονεί μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικού πεδίου ραδιοσυχνοτήτων και θορύβου στο περιβάλλον σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς οδηγίες και πρότυπα. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης καθιστά τις μετρήσεις του Εργαστηρίου πλήρως αξιόπιστες και έγκυρες. Η εγκυρότητα της διαδικασίας διαφυλάσσεται από τον ετήσιο έλεγχο που διενεργεί το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης στο Εργαστήριο.
- **ISO 27001:2005:** Από το 1999, 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 (BS 7799), με στόχο τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και προστασία των πληροφο-

ριών και δεδομένων των πελατών μας. Από τον Ιούνιο του 2007, η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη με το νεότερο πρότυπο ISO 27001:2005, που υποκαθιστά το προγενέστερο πρότυπο και περιλαμβάνει 133 μηχανισμούς ασφαλείας και οργανωτικά μέτρα (Αρ. Πιστοποιητικού: PIR 362212/F). Η εφαρμογή και υλοποίηση του συγκεκριμένου Συστήματος παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο μέσω του οποίου ελέγχονται και αξιολογούνται με συστηματικό τρόπο οι κίνδυνοι ασφάλειας και προτείνονται μηχανισμοί ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων και των πληροφοριών που διαχειρίζεται η εταιρεία μας, είτε αφορούν σε συνδρομητές μας, είτε σε εργαζόμενους. Τον Οκτώβριο του 2014, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση 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 Συστή-

*

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.



Πιστοποιήσεις Vodafone

ματος 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 2014, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας από τον φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance.

Επιχειρησιακή Συνέχεια

Από το 1997, λειτουργεί Τμήμα Επιχειρησιακής Συνέχειας, με αντικείμενο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των κρίσιμων υπηρεσιών και διεργασιών της εταιρείας, εξασφαλίζοντας την παροχή υψηλού επιπέδου και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες της. Το 2014 ο σχεδιασμός Επιχειρησιακής Συνέχειας εστίασε στα παρακάτω:

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



Διαχείριση

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, 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 μας 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. Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone. Ο όρος «επίπτωση» περιλαμβάνει τους κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν, αλλά και τις ευκαιρίες που μπορούν να αναδειχθούν από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της
2. Ποσοτικοποίηση του κινδύνου ή της ευκαιρίας, με χρήση κλίμακας 1-5, όπου 1=ασήμαντο και 5=μη αποδεκτό

3. Καθορισμός πιθανότητας εμφάνισης του κινδύνου ή της ευκαιρίας, με χρήση κλίμακας 1-5, όπου 1=σπάνια και 5=πολύ 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

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

Όσον αφορά σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, 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 μία συνοπτική παρουσίαση των Ενδιαφερομένων Μερών που έχουμε αναγνωρίσει, καθώς και τις βασικές μεθοδολογίες που χρησιμοποιούμε για το διάλογο μαζί τους.

Επιπλέον, μέσω του συνόλου των καναλιών επικοινωνίας (όπως για παράδειγμα το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης της Vodafone), γινόμαστε αποδέκτης των προβληματισμών των Ενδιαφερομένων Μερών, και πολλές φορές των προτάσεων τους βάσει των προσδοκιών που έχουν από την εταιρεία.

Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών

Για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε και ακολουθώντας τις αρχές του Προτύπου AA1000, διενεργούμε έρευνα, σε συνεργασία με ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Η έρευνα, μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος, ποσοτική τηλεφωνική έρευνα και ομάδες συζήτησης, ανάλογα με την εκάστοτε ανάγκη της εταιρείας. Στη συγκεκριμένη έρευνα συμμετέχουν οι ακόλουθες κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών:

Ενδιαφερόμενα Μέρη (με αλφαβητική σειρά)	Μεθοδολογία Διαβούλευσης
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Γονείς - Εκπαιδευτικοί	Έρευνα στο ευρύ κοινό
Δημοσιογράφοι	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Επιχειρηματική Κοινότητα	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις, Έρευνα στο ευρύ κοινό
Εργαζόμενοι	Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone & Έρευνα Εργαζομένων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ιδιοκτήτες χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης	Συναντήσεις
Κυβερνητικοί Φορείς	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Πελάτες	Τηλεφωνικό Κέντρο, Voice of the customer (βλ. σελ 38), Έρευνα κοινού, Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Προμηθευτές	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Τοπικές Κοινωνίες	Έρευνα κοινού - Συναντήσεις
Τοπική Αυτοδιοίκηση	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις
Φορείς (Καταναλωτικές οργανώσεις, Επιχειρηματικοί Φορείς, Ρυθμιστικές Αρχές)	Έρευνα Ενδιαφερομένων Μερών, Συναντήσεις

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

Σε σχέση με την αξιολόγηση των Ουσιωδών Θεμάτων, η πλειοψηφία των Ενδιαφερομένων Μερών της εταιρείας τα αξιολογούν ως Εξαιρετικά/Πολύ Σημαντικά στο σύνολό τους, με τα ακόλουθα πέντε θέματα να συγκεντρώνουν τη μεγαλύτερη βαθμολογία ως προς τη σημαντικότητά τους (σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2013-2014):

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

Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων της Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών, σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της ανάλυσης και

αξιολόγησης της επίδρασης των «σημαντικών» θεμάτων της εταιρείας στη λειτουργία της, καθορίζει –μεταξύ άλλων- και τα Ουσιώδη Θέματα της εταιρείας (βλ. σελ. 14).

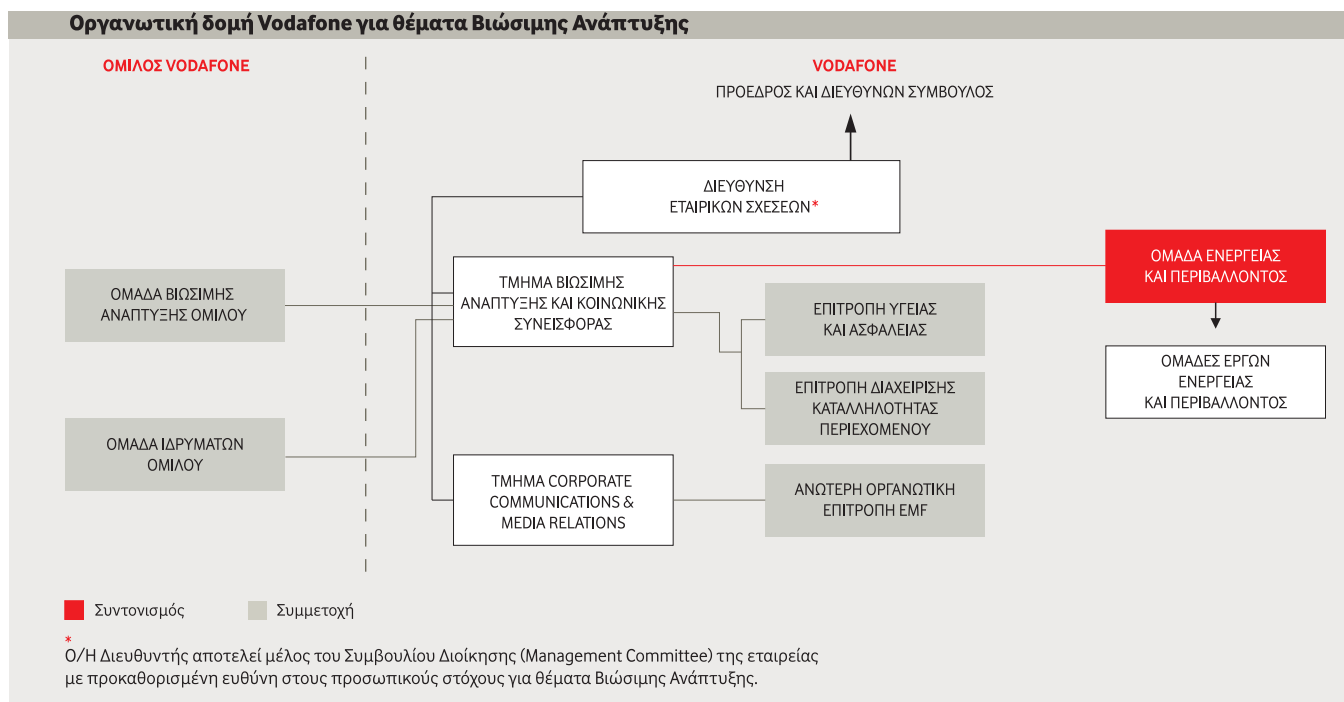
Συναντήσεις

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ώστε να τα ενημερώσουμε αλλά και παράλληλα να λάβουμε γνώση των αναγκών και προσδοκιών τους σε σχέση με το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης πραγματοποιούμε τακτικές συναντήσεις. Στα Ενδιαφερόμενα Μέρη περιλαμβάνονται -μεταξύ άλλων- εκπρόσωποι από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, από την Επιχειρηματική Κοινότητα, από την Εθνική και Περιφερειακή Τοπική Αυτοδιοίκηση, από τα Εθνικά και Περιφερειακά Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Το 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν 81 τακτικές συναντήσεις με ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας.

Έρευνα κοινού

Στη Vodafone διεξαγάμε 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

Οργανωτική δομή Vodafone για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης



ευρύ κοινό θεωρεί ότι η Vodafone λειτουργεί περισσότερο υπεύθυνα απέναντι στο σύνολο της κοινωνίας, σε σχέση με τις άλλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών, και υποστηρίζει έμπρακτα την οικονομία και την κοινωνία της χώρας.

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

Έρευνα Εργαζομένων Ομίλου Vodafone

Μία φορά το χρόνο, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συμβούλους, διεξάγεται ταυτόχρονα σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου Vodafone η «Έρευνα Εργαζομένων». Η έρευνα αυτή αποτελεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου η εταιρεία ακούει την γνώμη των εργαζομένων για διάφορα θέματα, τα οποία αφορούν στη δέσμευσή τους προς την εταιρεία, την άποψή τους για τις πρακτικές διοίκησης, την προοπτική εξέλιξής τους, την ασφάλεια και τις συνθήκες εργασίας, καθώς και τη γενικότερη ικανοποίησή τους (βλ. σελ. 35).

Έρευνα Εργαζομένων σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το 2014-2015 πραγματοποιήσαμε για τρίτη φορά εσωτερική έρευνα εργαζομένων, για την αξιολόγηση των ενεργειών, διαδικασιών και προγραμμάτων 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

Αξιολόγηση επίδοσης

Σύμφωνα με τη διαδικασία που έχει οριστεί από τον Όμιλο Vodafone, ήδη από το 2003, αξιολογούμε τις ενέργειές μας σε ποσοτικό επίπεδο. Συγκεκριμένα, συγκεντρώνουμε τα αποτελέσματα των προγραμμάτων που υλο-

ποιούμε και τα εντάσσουμε σε συγκεκριμένες κατηγορίες, σύμφωνα με τη στρατηγική μας στον τομέα αυτό. Στόχος μας είναι η καλύτερη διαχείριση αυτών και η δυνατότητα σύγκρισης της επίδοσης ανά έτος.

Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται δύο φορές ετησίως και τα αποτελέσματα συμπεριλαμβάνονται στον ετήσιο απολογισμό. Το σύνολο των δεικτών που περιέχονται σε κάθε κατηγορία υπερβαίνει συνολικά τους 200.

Μετάδοση Αρχών

Ενημέρωση εργαζομένων

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

- δημοσίευση 11 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό
- παρουσίαση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων, των διεθνών τάσεων, καθώς και των καλών πρακτικών από άλλους οργανισμούς στο εσωτερικό διαδίκτυο (HUB) της εταιρείας
- διάθεση του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone για το 2013-2014 σε ηλεκτρονική μορφή



CSR[®]
HELLAS



Αριστερά: Λογότυπο Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ **Δεξιά:** Λογότυπο Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής

- ανάρτηση νέων για όλα τα προγράμματα της εταιρείας στον ημερήσιο ηλεκτρονικό ενημερωτικό πίνακα της εταιρείας
- επανάληψη της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!» που στόχο της είχε 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 μη).

Ανταλλαγή Καλών Πρακτικών

Στο πλαίσιο ανταλλαγής 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 ΕΚΕ και μέλος του Δ.Σ. του Δικτύου
- ιδρυτικό μέλος και μέλος του Δ.Σ. του Συμβουλίου του Συνδέσμου Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, το οποίο συμμετέχει στο περιφερειακό δίκτυο του World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

- μέλος της Επιτροπής ΕΚΕ του Ελληνο-Αμερικανικού 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) and GSM Europe
- 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:

- Διάσκεψη για την προστασία των ανηλίκων στην ψηφιακή εποχή στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ε.Ε.

- e-Health forum στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ε.Ε.

- Επιστημονική Διημερίδα «Καινοτομία στις Υπηρεσίες Υγείας – Κοινωνική Ευθύνη των Φορέων Υγείας»

- 2ο Energy Efficiency Conference 2014

- Αειφόρος Διαχείριση Απορριμμάτων - Επιστημονικό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα

- 12ο Συνέδριο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο

- 4ο Συνέδριο με θέμα την ασφάλεια στο διαδίκτυο από τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος

- 2ο Συνέδριο «Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην Πράξη»

- Infocom Mobile World & Apps 2015

- European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environment (ENABLE) – The Launch

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

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Εταιρική Διακυβέρνηση				
Κώδικας Συμπεριφοράς	–	Παρακολούθηση του e-learning για τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας από το 72% των εργαζομένων.	–	Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 100% των εργαζομένων. • Κώδικας Συμπεριφοράς • 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 • Μηχανισμός αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης.
The Vodafone Way	Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας στο «The Vodafone Way» για το 100% των εργαζομένων.	Ενίσχυση της κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων.	100%	–
Πολιτικές Ομίλου Vodafone	1. Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 7 πολιτικών υψηλού κινδύνου. 2. Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2013-2014.	1. Επισκόπηση συμμόρφωσης στις 8 πολιτικές υψηλού κινδύνου και ανάδειξη 6 περιοχών βελτίωσης. 2. Επιτυχής εφαρμογή των απαραίτητων ενεργειών βελτίωσης που αναδείχθηκαν κατά την αξιολόγηση του 2013-2014.	1. 114% 2. 100%	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του 100% των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Αξιοπιστία οικονομικών αποτελεσμάτων	1. Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή. 2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.	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 (εκκρεμεί η τελική αναφορά της PWC αφού ο έλεγχος τους ολοκληρώνεται τον Ιούνιο 2015).	1. 100% 2. 100%	1. Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή. 2. Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.
Συστήματα Διαχείρισης	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης.	100%	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.

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Επιχειρησιακή Συνέχεια	- Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης. - Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.	- Επιτυχής συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301:2012) από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance. - Επιτυχής ολοκλήρωση του 89% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (σε σύνολο 36 πλάνων, ελέγχθηκαν τα 32).	100% 112%	—
Διαχείριση				
Αναγνώριση προσδοκιών Ενδιαφερομένων Μερών	- Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών. - Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.	- Η Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών μεταφέρθηκε για το 2015-2016. - Η έρευνα πραγματοποιήθηκε.	— 100%	- Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών (ποιοτική και ποσοτική) και διεξαγωγή μίας σύντομης ποσοτικής Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών. - Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών. - Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. - Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων.
Μετάδοση Αρχών	Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».	Επιτυχής επανάληψη της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας.	100%	Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!».
	Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.	Συνέχιση ενημέρωσης κοινού.	100%	- Δημοσίευση 10 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό. - Συμμετοχή σε 4 συνέδρια. - Διάθεση 10 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.



Υπεύθυνη Λειτουργία

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

Εργαζόμενοι

Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη

Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών

Ανάπτυξη Δικτύου

Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους

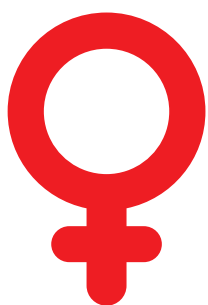
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας



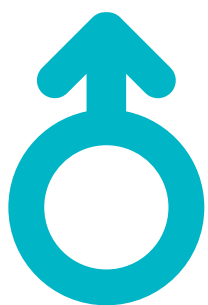
Εργαζόμενοι

Οι Άνθρωποί μας

Σύμφωνα με τη στρατηγική της εταιρείας, προσπαθούμε να προσελκύουμε ικανούς και αξιόλογους ανθρώπους, να επενδύουμε στο ανθρώπινο δυναμικό μας και να παρέχουμε ευκαιρίες και δυνατότητες ανάπτυξης. Στόχος μας είναι να είμαστε ένας εργοδότης υψηλής προτίμησης, τόσο για τους υφιστάμενους, όσο και για τους μελλοντικούς εργαζομένους, υιοθετώντας διαδικασίες και πρακτικές που αποβλέπουν στην εξεύρεση και αξιοποίηση ανθρώπων με ταλέντο και ιδιαίτερες ικανότητες.

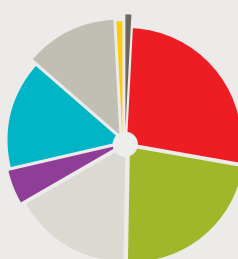


Γυναίκες 51%



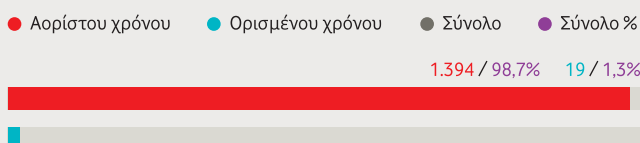
Άνδρες 49%

Μορφωτικό επίπεδο



Διδακτορικό	1,1%
Μεταπτυχιακές σπουδές	26,8%
Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)	22,6%
Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ)	16,4%
Κολέγιο	4,6%
Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)	15,1%
Λύκειο	12,8%
Άλλα	0,6%

Τύπος Σύμβασης 2014-2015



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.

Κανένα περιστατικό που να αφορά σε φυλετικές ή άλλης μορφής διακρίσεις δεν τέθηκε υπόψη της εταιρείας μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας. Συγκεκριμένα η συμμετοχή των γυναικών στην απασχόληση εί-

να 51% και το 26,6% των διευθυντικών στελεχών είναι γυναίκες.

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.

Επιπλέον, η εταιρεία μας αναθέτει έργα ορισμένου χρόνου σε εταιρείες διαχείρισης έργων και παροχής υπηρεσιών.

Ποσοστό Μετακίνησης Προσωπικού*

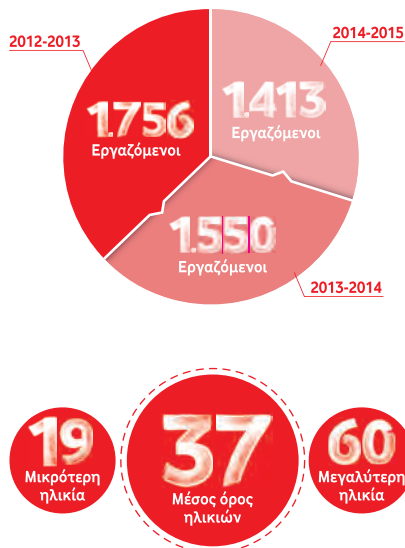
2014-2015	12%
2013-2014	6,7%
2012-2013	17,3%

* 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.

Εργαζόμενοι (Outsourcing)

Άνδρες	312*
Γυναίκες	727**
Σύνολο	1.039

* 30% άνδρες ** 70% γυναίκες

**Αποχωρήσεις**

2014-2015	256*
2013-2014	317**
2012-2013	445***

* 49,2% άνδρες και 50,8% γυναίκες

** 68,1% άνδρες και 31,9% γυναίκες

*** 62,9% γυναίκες και 37,1% άνδρες

Νέες προσλήψεις

2014-2015	120
2013-2014	111
2012-2013	83

2014-2015

Τύπος σύμβασης	Part timers		Πρακτική ΤΕΙ		Τακτικό		Έκτακτο		Σύνολο	
Αορίστου	16	21	0	0	663	694	0	0	679	715
Ορισμένου	0	0	0	0	10	9	0	0	10	9
Σύνολο	16	21	0	0	673	703	0	0	689	724

Εύρος ηλικιών

	2014-2015					2013-2014					2012-2013				
	<25	25-34	35-44	45-55	>55	<25	25-34	35-44	45-55	>55	<25	25-34	35-44	45-55	>55
Γυναίκες	18	299	348	53	6	13	354	379	50	4	14	390	384	50	-
Άνδρες	9	221	363	92	4	10	261	389	87	3	10	329	495	82	2
Σύνολο	27	520	711	145	10	23	615	768	137	7	24	719	879	132	2

2014-2015

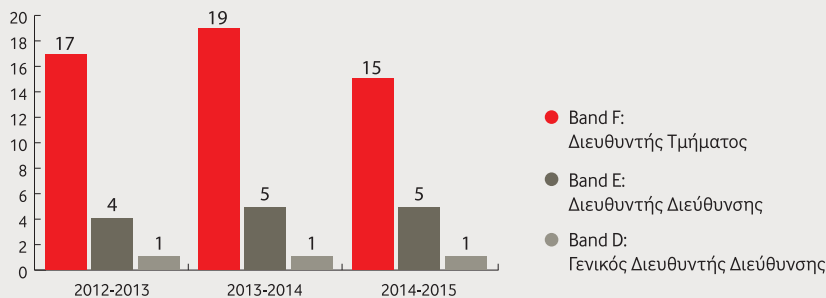
	Νέες Προσλήψεις						Αποχωρήσεις νέων προσλήψεων					
	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο	<25	25-34	35-44	45-55	>55	Σύνολο
Γυναίκες	13	32	6	1	0	52	2	5	1	0	0	8
Άνδρες	6	46	14	2	0	68	3	10	0	0	0	13
Σύνολο	19	78	20	3	0	120	5	15	1	0	0	21

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

Θέσεις ανά φύλο

	2014-2015				2013-2014				2012-2013			
	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %	Managerial	Staff	Managerial %	Staff %
Άνδρες	58	631	73,4%	47,3%	65	685	72,2%	46,9%	78	840	78%	50,7%
Γυναίκες	21	703	26,6%	52,7%	25	775	27,8%	53,1%	22	816	22%	49,3%
Σύνολο	79	1.334	100%	100%	90	1.460	100%	100%	126	1.656	100%	100%

Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις ανά Βαθμό Διοίκησης (Band)



Σύμφωνα με την πάγια στρατηγική της εταιρείας τα κριτήρια για την κάλυψη των θέσεων αυτών για την ορθή ολοκλήρωση των έργων, διέπονται από τους ίδιους κανόνες, τις ίδιες διαδικασίες και πρακτικές, οι οποίες έχουν πάντα ως απώτερο σκοπό την εξεύρεση και αξιοποίηση ανθρώπων που πληρούν τις ανάγκες του έργου. Οι εργαζόμενοι των εταιρειών αυτών αντίστοιχα ακολουθούν τις πρακτικές και πολιτικές της Vodafone, εφαρμόζοντας τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας.

Οικειοθελείς Παροχές

Στρατηγική προτεραιότητα της εταιρείας είναι η έμπρακτη και συνεχής υποστήριξη των εργαζομένων μας. Προσφέρουμε στο σύνολο (100%) των εργαζομένων της Vodafone—ανεξαρτήτως σύμβασης—ανταγωνιστικές αμοιβές, οι οποίες 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)
- εκπτώσεις και προσφορές σε εταιρικά προϊόντα
- εκπτώσεις στα ασφάλιστρα αυτοκινήτου και κατοικίας
- κάρτα ΜΑΚΡΟ
- πρόγραμμα επιβράβευσης Vodafone Thank You 1+1, σε συνεργασία με 10 επιχειρήσεις

Συμμετοχή στο εθελοντικό συνταξιοδοτικό πλάνο 2014-2015

10%

Managerial: 65

90%

Staff: 598

- εκπτώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες σε περισσότερα από 100 εμπορικά καταστήματα, ξενοδοχεία, διαγνωστικά κέντρα, πολυχώρους κ.λπ.
- έκπτωση στις υπηρεσίες της hellas on line (σταθερή τηλεφωνία, Internet, hol video club)
- έκπτωση για αγορά συσκευής κινητού τηλεφώνου και αγορά αξεσουάρ κινητού τηλεφώνου
- πρόγραμμα επιβράβευσης καινοτόμων ιδεών/πρωτοβουλιών.

Επιπλέον, η Vodafone παρέχει:

- 4 μήνες άδεια με αποδοχές στις νέες μητέρες (επιπλέον της άδειας μητρότητας που προβλέπει ο νόμος)
- 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 υψηλούς κινδύνους 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:

- Πραγματοποίηση γιορτής για τα παιδιά των εργαζομένων μία φορά το χρόνο και προσφορά δώρων σε αυτά.



- Διεξαγωγή προγράμματος δημιουργικής απασχόλησης, για την καλοκαιρινή περίοδο. Κατά την διάρκεια του προγράμματος, παρέχεται και απογευματινή δημιουργική απασχόληση για τα παιδιά (17.00μ.μ-19.00μ.μ) 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.

Ειδικότερα για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, το 2014-2015 οι εργοδοτικές εισφορές ανήλθαν στο ποσό των €1,9 εκατ.

Πολιτική για τη μητρότητα

Η Vodafone Ελλάδα εφαρμόζει μία καινοτόμο πολιτική στήριξης της μητρότητας, με στόχο την ουσιαστική βελτίωση της ζωής των εργαζομένων της. Συγκεκριμένα, ακολουθώντας την πολιτική στήριξης της μητρότητας που ανακοίνωσε ο Όμιλος Vodafone τον Μάρτιο του 2015, η οποία εφαρμόζεται σε παγκόσμιο επίπεδο, θεσπίζει 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.

Στόχος της Vodafone Ελλάδας είναι να διαθέτει ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο θα παρέχονται ίσες ευκαιρίες για όλους. 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 ζωής. Στην Vodafone Ελλάδα παρέχεται ήδη από το 2003 ευνοϊκή πολιτική στήριξης της μητρότητας με 8 εβδομάδες πλήρους αμειβόμενης αδειας, επιπλέον της άδειας λοχείας και της χρήσης μειωμένου ωραρίου που προβλέπονται από το νόμο.

Επίσης, οι εργαζόμενες μητέρες δικαιούνται, για χρονικό διάστημα 30 μηνών από την ημερομηνία λήξης της άδειας λοχείας, είτε να 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 λαμ-

βάνει 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.

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.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη

Παρέχουμε στους ανθρώπους μας τις κατάλληλες ευκαιρίες, τα ερεθίσματα καθώς και τις τεχνικές δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν τις ηγετικές και τις επαγγελματικές τους ικανότητες, δίνοντας τον καλύτερό τους εαυτό στοχεύοντας (άμεσα ή έμμεσα) στην καλύτερη δυνατή εμπειρία για τους πελάτες μας.

Για το λόγο αυτό, στη Vodafone, το 2014-2015, επενδύσαμε περισσότερα από €280.000 για την εκπαίδευση των εργαζομένων μας.

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει σεμινάρια σε αίθουσα, e-learning, workshops και βασίζονται πάνω σε τρεις πυλώνες.

- Ανάπτυξη των ηγετικών δεξιοτήτων: Σημαντικό στοιχείο της καθημερινότητας είναι οι άνθρωποί μας να εμπνέονται και να ωθούνται να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό. Για το σκοπό αυτό έχουν σχεδιαστεί από τον Όμιλο προγράμματα τα οποία υποστηρίζουν τους ανθρώπους που βρίσκονται σε διοικητικές θέσεις. Τα βασικά είναι: Leadership Essentials, High Performance Leadership, Team Effectiveness, First Time Line Manager. Στόχος των προγραμμάτων είναι να βελτιστοποιήσουν δεξιότητες διοίκησης και καθοδήγησης των εργαζομένων που ηγούνται ομάδων.
- Ανάπτυξη των δεξιοτήτων ανά τομέα: Ο Όμιλος Vodafone έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικές Ακαδημίες με σκοπό την ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων. Οι Ακαδημίες περιλαμβάνουν σειρά από μαθήματα e-learning, webinars, videos, case studies, άρθρα, πρακτικούς οδηγούς, εργαλεία ανάπτυξης κ.ά., η επιλογή των οποίων γίνεται ανάλογα με τον τομέα ενδιαφέ-

2014-2015

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



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



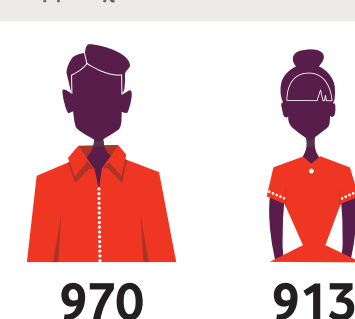
Αριθμός εργαζομένων που πήραν γονική άδεια ανατροφής και 12 μήνες μετά την επιστροφή τους στην εργασία εξακολουθούν να εργάζονται στην εταιρεία.



ροντος και τη φύση της εργασίας μας. 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 τη στιγμή υπάρχουν διαθέσιμες 8 Ακαδημίες (Academies: Enterprise Sales, Service, Marketing, Technology, Human Resources, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs).

- Ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων: Με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των εργαζομένων έχουμε εξασφαλίσει την πρόσβαση σε επιπρόσθετο υλικό, σχετικό με διαπροσωπικές δεξιότητες. Επιπλέον, υπάρχει ειδικά σχεδιασμένη ιστοσελίδα

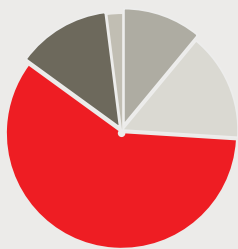
Εκπαίδευση – Αριθμός συμμετεχόντων (2014-2015)





Τα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αττική

Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαίδευσης 2014-2015



● Vodafone Products & Services	11%
● Εκπαίδευση Εταιρικής Κουλτούρας	15%
● Εκπαίδευση νεοπροσληφθέντων	59%
● Επιχειρηματικές/Τεχνικές Δεξιότητες - Εξειδίκευση	13%
● Κώδικας Συμπεριφοράς και Συμμόρφωση	2%

με πληροφορίες, elearnings και ευρήματα για τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούμαστε και τις ανάγκες των πελατών. Στο πλαίσιο όλων των παραπάνω έχουμε εξασφαλίσει στρατηγικές συνεργασίες, για την πρόσβαση σε εργαλεία και υλικό. Συνεργαζόμαστε με το Harvard Business School, και έτσι οι εργαζόμενοι διαθέτουν πρόσβαση στον οδηγό «Harvard Manage Mentor». Ο Οδηγός περιλαμβάνει 40 θεματικές ενότητες, με υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικό υλικό, βίντεο και συμβουλές. Έχουμε ακόμα στην διάθεσή μας ένα διαδικτυακό εργαλείο, σε συνεργασία με την πλατφόρμα εκμάθησης ξένων γλωσσών, Rosetta Stone. Το διαδραστικό λογισμικό υποστηρίζει την ανάπτυξη δεξιοτήτων στην ομιλία, την ανάγνωση, την ακοή και το γράψιμο, και είναι διαθέσιμο σε 24 γλώσσες.

Απόδοση και επιβράβευση

Στη Vodafone, ο «Διάλογος της Απόδοσης» αλλά και τα «Forum Ανάπτυξης» (Talent Reviews), χρησιμοποιούνται ως εργαλεία για την υποστήριξη της επαγγελματικής πορείας των εργαζομένων μας. Οι εν λόγω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο 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 της εναρμόνισης όλων των εργαζομένων με τη στρατηγική και τους στόχους της εταιρείας, καθώς και στον προσδιορισμό των αναπτυξιακών ενεργειών που θα υποστηρίξουν τους εργαζομένους στην υλοποίηση των στόχων τους. Σε ετήσια βάση αξιολογείται το 100% του συνόλου των εργαζομένων που εργάστηκαν πάνω από 3 μήνες στην εταιρεία. Συγκεκριμένα για το 2014-2015 αξιολογήθηκαν 1.422 εργαζόμενοι που εμπíπτουν στη διαδικασία, εκ των οποίων το 49% ήταν άνδρες και το 51% γυναίκες.

Εκπαίδευση - Ώρες ανά θέση εργασίας & ανά φύλο (2014-2015)

	Άνδρες	Γυναίκες
Managerial	361,5	222
Staff	4.499	4.292
Σύνολο	4.860,5	4.514

Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας

	Managerial	Staff
2014-2015	7,29	6,61

Εκπαίδευση - Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά φύλο

	Άνδρες	Γυναίκες
2014-2015	7,08	6,24

Στην προσπάθεια ενίσχυσης μιας αξιοκρατικής κουλτούρας, ο «Διάλογος της Απόδοσης» συνοδεύεται από «Συναντήσεις Εναρμόνισης» (Calibration Meetings) στο τέλος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ώστε να διασφαλισθεί ότι εφαρμόζονται τα ίδια κριτήρια 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.

Για την επιβράβευση των εργαζομένων εφαρμόζουμε το πρόγραμμα «The Vodafone Way Global Heroes», το οποίο είναι κοινό για όλες τις χώρες του Ομίλου Vodafone και σκοπός του είναι η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων που ενστερνίζονται και βιώνουν τις αρχές του The Vodafone Way και συμπεριφέρονται καθημερινά σύμφωνα με αυτές. Το 2014-2015 υποβλήθηκαν συνολικά 6 προτάσεις, εκ των οποίων επιβραβεύθηκαν 3 ενέργειες (ατομικές και ομαδικές) που αφορούσαν σε έργα ιδιαίτερα σημαντικά για τους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας.

Εσωτερική επικοινωνία

Στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε κανάλια επικοινωνίας ανάμεσα στην εταιρεία και τους εργαζομένους, για την άμεση ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με εταιρικά θέματα (στρατηγική, εξελίξεις, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πρωτοβουλίες της εταιρείας) και για τη σωστή και έγκυρη πληροφόρηση σε σχέση με τις πολιτικές και τα συστήματα της εταιρείας.

Το 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- Τετραμηνιαίες επισκοπήσεις σε επιχειρηματικά θέματα. Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της επικοινωνίας, η εταιρεία πραγματοποιεί συναντήσεις (Team Leadership Meeting) σε τετραμηνιαία βάση, κατά τις οποίες συζητούνται τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, οι κύριοι δείκτες απόδοσης, τα επιτεύγματα 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 έχει υιοθετήσει μία σειρά διαδικασιών και πρακτικών ενημέρωσης:

1. Εταιρικές εσωτερικές ανακοινώσεις αποστέλλονται τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα σε όλους τους εργαζόμενους μέσω του ηλεκτρονικού εταιρικού newsletter «Need to Know».
2. Εκδίδεται σε τετραμηνιαία βάση ηλεκτρονικό περιοδικό, που παρουσιάζει τις πολιτικές, διαδικασίες, αποφάσεις, ενέργειες και τα προγράμματα της εταιρείας, αλλά και τα νέα και τις επιτυχίες των εργαζομένων μας. Το περιοδικό είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά σε όλους τα εργαζόμενους και συνεργάτες της εταιρείας.
3. Διοργανώνονται «Πρωινό» (Breakfasts) πανελλαδικώς σε όλες τις εγκαταστάσεις μας κατά τη διάρκεια εορταστικών περιόδων (Χριστούγεννα, Πάσχα) με σκοπό την επαφή μεταξύ των εργαζομένων μας, την ανταλλαγή απόψεων και την γνωριμία τους.

Για θέματα ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργεί από το 2003 η Γραμμή εξυπηρέτησης Ask HR η οποία εξυπηρετεί όλους τους εργαζομένους της εταιρείας σε ερωτήματα αναφορικά με θέματα μισθοδοσίας, αδειών, υπερωριών, εσωτερικών αγγελιών, ιατροφαρμακευτικού και συνταξιοδοτικού προγράμματος, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άλλων ευρύτερων εργασιακών θεμάτων.

Το χρονικό διάστημα Δεκέμβριος 2014-Μάρτιος 2015 η γραμμή AskHR δέχθηκε 808 κλήσεις οι οποίες απαντήθηκαν από τους εργαζομένους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (AsKHR Advisors) και 1.266 αιτήματα μέσω email. Από το σύνολο των αιτημάτων και με βάση τον τύπο του αιτήματος (Query, HR Request) καθώς και το βαθμό προτεραιότητας του αιτήματος (Low, Medium, High), το 93,01% απαντήθηκαν εντός 48 ωρών (SLA), ενώ το 84,32% των κλήσεων επιλύθηκαν εντός 72 ωρών (SLA). Η γραμμή λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00 π.μ.-16:00 μ.μ.), 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.

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.

Η Vodafone Ελλάδος, στην Έρευνα Εργαζομένων του 2014, σημείωσε ποσοστό συμμετοχής το οποίο ανήλθε στο 78%. Το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων της Vodafone Ελλάδος ανήλθε στο 81%, ενώ ο δείκτης αποτελεσματικής διοίκησης ανήλθε στο 83%. Επίσης, ο δείκτης Employee Net Promoter Score ανήλθε στο ποσοστό του 82%.

Στήριξη των νέων

Το πρόγραμμα Discover Vodafone απευθύνεται σε νέους, τελειόφοιτους και απόφοιτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων ή πολυτεχνικών σχολών, παρέχοντάς τους ένα δυναμικό ξεκίνημα στην επαγγελματική τους πορεία. Στόχος του προγράμματος είναι να βοηθήσει τους νέους να συνδεθούν με την πραγματική αγορά εργασίας δίνοντας τους τη δυνατότητα να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία εργαζόμενοι στην Vodafone για 2 έτη. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος οι συμμετέχοντες αναπτύσσουν δεξιότητες και αποκτούν εμπειρία εργαζόμενοι σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, εναλλάσσοντας ρόλους και έργα. Το 2014-2015 δώσαμε την ευκαιρία σε 11 ταλαντούχους νέους και νέες να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα.

Το πρόγραμμα υλοποιείται από το 2010 και μέχρι σήμερα έχουμε δώσει την ευκαιρία σε 47 νέους, να αποκτήσουν ουσιαστική εργασιακή εμπειρία.

Επιπλέον, στην προσπάθειά μας να έχουμε την καλύτερη δυνατή ομάδα ανθρώπινου δυναμικού, προσφέροντας ένα παραγωγικό περιβάλλον εργασίας όπου ενθαρρύνεται η γνώση και η ανάπτυξη, πιστεύουμε ότι η συνεργασία με τα Πανεπιστήμια και την Ακαδημαϊκή κοινότητα παίζει ουσιαστικό ρόλο. Για τον σκοπό αυτό, συμμετέχουμε σε διάφορες πανεπιστημιακές διοργανώσεις σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα τόσο της Ελλάδας όσο και του εξωτερικού, με ένα μόνο στόχο: να συνδέσουμε τους νέους με την αγορά εργασίας.



Discover Vodafone

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.

Επιπλέον, μπορείτε να ανατρέξετε στις σελ. 84-86 του Απολογισμού για να δείτε τα υπόλοιπα προγράμματα που εφαρμόζει η Vodafone για τη στήριξη των νέων.

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

Επιπλέον, έχουμε συγκροτήσει την «Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας», όπου προεδρεύει η Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού ή ο Υπεύθυνος Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, και συμμετέχουν εργαζόμενοι απ' όλες τις διοικητικές βαθμίδες και διευθύνσεις / τμήματα της εταιρείας, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν όλους τους εργαζομένους 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 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν 5 ασκήσεις εκκένωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, όπου συμμετείχαν 1.022 εργαζόμενοι. Παράλληλα εφαρμόζεται ο θεσμός των Εθελοντών Ασφαλείας, οι οποίοι βοηθούν στην έγκαιρη εκκένωση των κτιρίων από όλους τους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, σε περίπτωση ανάγκης. Ο αριθμός τους ανήλθε στους 59.

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 ασφάλειας.
- Εκπαιδεύσαμε τους εναερίτες για «ασφαλή εργασία σε ύψος», τους εργαζόμενους της αποθήκης για «ασφαλή εργασία σε αποθήκες και χειρισμό περονοφόρων οχημάτων», τους messengers της εταιρείας για «ασφαλή οδήγηση», και εκπαιδεύουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα τους Εθελοντές Ασφαλείας για «Α' Βοήθειες και Πυρόσβεση».
- 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 καθημερινότητα 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 2014-2015 οι εργαζόμενοί μας διένυσαν συνολικά 11.500 χιλιόμετρα.

Η εταιρεία μας έχει θεσπίσει παγκοσμίως «7 Απόλυτους Κανόνες Ασφάλειας & Υγείας», η εφαρμογή των οποίων έχει στόχο τη μείωση ατυχημάτων και περιστατικών σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων της. Οι 7 αυτοί κανόνες ακολουθούνται υποχρεωτικά από όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες και η παραβίασή τους δεν είναι αποδεκτή από την εταιρεία.

- Υποχρεωτική χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας.
- Αποφυγή εργασίας με ηλεκτρισμό από συναδέλφους και συνεργάτες που δεν είναι πιστοποιημένοι και κατάλληλοι γι' αυτό.
- Απαγόρευση εργασίας υπό την επήρεια αλκοόλ και απαγορευμένων ουσιών.
- Υποχρεωτική χρήση των ζωνών ασφαλείας κατά την οδήγηση.
- Απαγόρευση της χρήσης του κινητού κατά την οδήγηση.
- Απαγόρευση υπέρβασης των ορίων ταχύτητας κατά την οδήγηση.
- Αποφυγή εκτέλεσης εργασιών οδοποιίας ή / και εκσκαφών εφόσον δεν υπάρχει σχετική εκπαίδευση ή πιστοποίηση.

Στο πλαίσιο ενημέρωσης των στελεχών της εταιρείας για τους 7 Απόλυτους Κανόνες και με σκοπό την ενδυνάμωση της κουλτούρας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας, η εταιρεία προγραμματίζει διάφορες δράσεις όπως εκπαιδεύσεις/ενημερώσεις, ομιλίες κ.λπ.

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

Συγκεκριμένα:

Δείκτης απώλειας ημερών άμεσου προσωπικού λόγω ασθένειας ή ατυχήματος *

2014-2015	1,29%
2013-2014	0,96%
2012-2013	1,26%

*

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

Πίνακας Ατυχημάτων (σε όλα τα ατυχήματα που αναφέρουμε υπάρχει απώλεια χρόνου εργασίας)	2014-2015	2013-2014	2012-2013
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 ή μία ώρα μετά το ωράριο εργασίας και εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)	3 (Ανδρες: 66,6% Γυναίκες: 33,3%)	5 (Ανδρες: 100% Γυναίκες: 0%)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)
Ελεγχόμενα εργατικά ατυχήματα (δηλ. ατυχήματα που έγιναν εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας) άμεσου προσωπικού (δηλ. προσωπικού της εταιρείας)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)	2 (Ανδρες: 50% Γυναίκες: 50%)



Υλικό προώθησης «Απόλυτων Κανόνων Ασφάλειας και Υγείας»



Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη

Πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας

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

Για παράδειγμα, επιδιώκουμε:

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

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

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

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

Ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών

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

- Μηνιαίες επισκέψεις του Management Committee σε εταιρικούς πελάτες, καταστήματα και τηλεφωνικά κέντρα της Vodafone.
- Πραγματοποίηση μηνιαίας συνάντησης «Voice of the Customer» 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 vodafone.gr, στα καταστήματά της, είναι τα εξής:

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

Αξεπέραστη εμπειρία δικτύου

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

Τον Φεβρουάριο του 2015 αναβαθμίσαμε το 4G δίκτυό μας σε 4G+, τεχνολογίας LTE Advance και πλέον διαθέτουμε ταχύτητες έως 300 Mbps για λήψη αρχείων. Έτσι, εξασφαλίζουμε στους πελάτες μας εξαιρετική εμπειρία mobile internet, επιτρέποντας την αποστολή και λήψη μεγάλων αρχείων σε ελάχιστο χρόνο και την αναπαραγωγή βίντεο υψηλής ευκρίνειας με την υψηλότερη ποιότητα.



Vodafone Έλεγχος Χρήσης

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

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.

Προστασία συνδρομητών

Στη Vodafone, δεσμευόμαστε να είμαστε δίπλα στους συνδρομητές μας, να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους και να ανταποκρινόμαστε σε αυτές, προσφέροντας αξιόπιστα προϊόντα, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, καθώς και άριστη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των συνδρομητών μας.

Έλεγχος κόστους

Διαθέτουμε από το 2011 την υπηρεσία «Έλεγχος Κόστους»:

- Η υπηρεσία ενεργοποιείται αυτόματα και δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής και συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες. Οι συγκεκριμένοι συνδρομητές λαμβάνουν δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS), μόλις φτάσουν στο 80% της χρήσης του χρόνου ομιλίας ή του mobile internet που απομένει στο πρόγραμμά τους.

- Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, μπορούν οποιαδήποτε στιγμή να καλούν ή να στέλνουν κενό γραπτό μήνυμα (SMS) στο 1284, χωρίς χρέωση, για να ενημερώνονται για τον υπολειπόμενο χρόνο ομιλίας/SMS ή τη χρήση mobile internet στο κινητό τους. Συγκεκριμένα για τους συνδρομητές καρτοκινητής, οποιαδήποτε στιγμή μπορούν να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο, είτε με δωρεάν κλήση στο 1252, είτε στέλνοντας δωρεάν γραπτό μήνυμα (SMS) με το γράμμα «Υ» στο 1252.
- Αντίστοιχα, όλοι οι συνδρομητές Vodafone Mobile Broadband, τόσο οι ιδιώτες όσο και οι επαγγελματίες, ενημερώνονται για τη χρήση του mobile internet στο laptop ή στο tablet μέσω της σελίδας vodafone.gr/mygymb. Ακόμα κι αν κάποιο μήνα ξεπεράσουν το πρόγραμμά τους έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ένα έξτρα οικονομικό πακέτο, έχοντας έτσι ακόμη καλύτερο έλεγχο του κόστους.
- Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Κόστους» είναι επίσης διαθέσιμη και για τους συνδρομητές που ταξιδεύουν στο εξωτερικό.
- Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου, ιδιώτες και επαγγελματίες, ενημερώνονται αυτόματα και δωρεάν με γραπτό μήνυμα (SMS), την ημέρα που ανανεώνεται ο χρόνος ομιλίας και τα γραπτά μηνύματα (SMS) που έχουν στο πρόγραμμά τους.

Έλεγχος χρήσης

Το Δεκέμβριο του 2011 προσφέραμε την υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» σε όλους τους συνδρομητές, συμβολαίου και καρτοκι-

νητής, ιδιώτες και επαγγελματίες, που τους δίνει τη δυνατότητα να βλέπουν ξεκάθαρα τη χρήση του προγράμματός τους, μέσα από τις «μπάρες» υπολειπόμενης χρήσης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη είτε μέσα από το κινητό τηλέφωνο (smartphone) κατεβάζοντας δωρεάν την εφαρμογή My Vodafone, στον υπολογιστή ή το tablet από το My account στο vodafone.gr. Η εγγραφή στο My Account είναι δωρεάν και πραγματοποιείται μέσω του vodafone.gr σε ένα κατάστημα Vodafone. Η υπηρεσία «Vodafone Έλεγχος Χρήσης» απέσπασε το «Βραβείο καινοτομίας 2012» από τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και το «Grand Effie Award 2012» στα Βραβεία Επικοινωνίας με βάση στοιχεία αποτελεσματικότητας.

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

Πιο συγκεκριμένα οι συνδρομητές απολαμβάνουν:

- Πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς τους με πλήρη ανάλυση κλήσεων και με ιστορικότητα έως και 12 μήνες
- Δυνατότητα δημιουργίας αναφορών με εύκολα φίλτρα (π.χ εντός/εκτός παγίου)



- Πληρωμή λογαριασμών, ανανέωση χρόνου ομιλίας 24x7 μέσα από ασφαλές περιβάλλον
- Δυνατότητα ενεργοποίησης πακέτων, ανανέωσης χρόνου ομιλίας και επέκτασης υπολοίπου για τους συνδρομητές καρτοκινητής
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον προσωπικό τους σύμβουλο κ.ά.

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

Απλοποίηση λογαριασμού

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη των συνδρομητών μας για απλή και κατανοητή απεικόνιση των λογαριασμών που λαμβάνουν, προχωρήσαμε το Νοέμβριο του 2014 στην κατάργηση της αναλογικής εκκαθάρισης παγίων και εκπτώσεων κατά τη διαδικασία αλλαγής προγράμματος, ώστε ο συνδρομητής να επωφελείται άμεσα των προνομίων που του παρέχονται από το νέο πρόγραμμα χρήσης του.

Vodafone Internet 4 Sharing

Τον Απρίλιο του 2013 διαθέσαμε την καινοτόμα υπηρεσία Internet 4 Sharing που δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να μοιράζονται τα MB του 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 MBs με την υπηρεσία Internet 4 Sharing για να απολαμβάνουν οι συνδρομητές ακόμα πιο ελεύθερα γρήγορο mobile internet στο smartphone, το laptop και το tablet τους όπου και αν βρίσκονται.

Στη Vodafone, με σκοπό την αποφυγή συμφόρησης του δικτύου μας και τη διασφάλιση της ποιότητας του δικτύου και των παρεχομένων υπηρεσιών στους συνδρομητές μας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Πολιτικής Ορθής Χρήσης για τα προγράμματα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές της Vodafone, που αφορούν σε απεριόριστη χρήση (ή/και σε όποιες άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται). Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα vodafone.gr.

Ομάδα Ίντερνετ

Από το 2012 έχουμε την Ομάδα Ίντερνετ, μία ομάδα εξειδικευμένων συμβούλων που φροντίζει για την εύκολη, γρήγορη και απλή ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών μας, σχετικά με το διαδίκτυο και τα smartphones, καθώς και την καλύτερη χρήση αυτών είτε απευθείας είτε μέσω σχετικών υπηρεσιών και προϊόντων μας. Μέσω αυτής της ομάδας, διασφαλίζουμε την 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 μας τηλέφωνα και στις υπηρεσίες που διαθέτουμε στα καταστήματά μας και σε οποιοδήποτε άλλο σημείο πώλησης.

Tap n Pay

Η Alpha Bank και η Vodafone πρωτοπορούν και προσφέρουν στους πελάτες τους, ιδιώτες και επαγγελματίες, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, την καινοτόμο εφαρμογή πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου "Tap 'n Pay", μετά από την επιτυχημένη πιλοτική της λειτουργία, από τον Φεβρουάριο του 2014. Το πρωτοποριακό "κινητό πορτοφόλι" εξασφαλίζει μέγιστη ταχύτητα, ευκολία και ασφάλεια στις συναλλαγές, αξιοποιώντας τις νέες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία NFC (Near Field Communication). Ο χρήστης αρκεί να πλησιάσει το κινητό του τηλέφωνο, σε απόσταση 5 περίπου εκατοστών, στον ειδικό αναγνώστη του τερματικού αποδοχής καρτών με το σήμα contactless και η συναλλαγή ολοκληρώνεται με ασφάλεια σε ελάχιστα δευτερόλεπτα.



Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών

Το πρόγραμμα επιβράβευσης των πελατών Vodafone Thank You 1+1 είναι ο ξεχωριστός τρόπος της Vodafone να ευχαριστήσει όλους τους συνδρομητές της για την εμπιστοσύνη που της δείχνουν. Μέσω προσεκτικά επιλεγμένων συνεργασιών το Vodafone Thank You 1+1 δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές της να απολαύσουν σε προνομιακές τιμές προϊόντα και υπηρεσίες όπως ταξίδια, θέατρα, αγορές σε μεγάλα καταστήματα κ.λπ.

Υπηρεσίες (Λιανικής και για Επαγγελματίες/Εταιρείες)

Με γνώμονα την ανάγκη των συνδρομητών μας να μιλούν ελεύθερα, να στέλνουν γραπτά μηνύματα (SMS), αλλά και να σερφάρουν από το κινητό τους ξέγνοιαστα, το Δεκέμβριο του 2012 προσφέραμε τα νέα προγράμματα Vodafone RED. Τα προγράμματα Vodafone RED συνέβαλαν στην απελευθέρωση της επικοινωνίας των συνδρομητών μας, προσφέροντάς τους την πιο ολοκληρωμένη πρόταση επικοινωνίας.

Mobile Internet

Η χρήση του Internet από το κινητό γίνεται ολοένα και πιο σημαντική για τους συνδρομητές που θέλουν να βρίσκονται διαρκώς σε επαφή με όλα όσα τους ενδιαφέρουν στο In-

ternet, όπου κι αν βρίσκονται. Η Vodafone απάντησε στην ανάγκη αυτή με το Summer Free Data – μια προωθητική ενέργεια διάρκειας 2 εβδομάδων που έτρεξε τον Αύγουστο 2014 και προσέφερε σε όλους τους συνδρομητές συμβολαίου Vodafone, εντελώς δωρεάν, 1GB Internet στο κινητό.

Αντίστοιχες ενέργειες ακολούθησαν μέσα στη χρονιά κατά τη διάρκεια σημαντικών γιορτών (3ήμερο Καθαράς Δευτέρας) κατά τις οποίες οι καταναλωτές συνηθίζουν να βρίσκονται εκτός σπιτιού και να έχουν ακόμα μεγαλύτερη ανάγκη για χρήση δεδομένων. Κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου τριμήνου, προσφέρθηκαν σε όλους τους συνδρομητές συμβολαίου 10GB mobile Internet, χωρίς χρέωση.

Παράλληλα, για όλους τους συνδρομητές καρτοκινητής, και προκειμένου να αποκτήσουν πιο εύκολα πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό τους, προσφέραμε δωρεάν Internet το Πάσχα, το καλοκαίρι και τα Χριστούγεννα. Επίσης, προσφέραμε smartphones σε ιδιαίτερα οικονομικές τιμές με έκπτωση, ενώ διαθέσαμε πακέτα Internet μέχρι και 300MB στην τιμή των €3, ώστε να μπορούν όλοι οι συνδρομητές μας να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο χωρίς να ανησυχούν για το κόστος.

Νεανικό κοινό

Αφουγκραζόμενοι την ανάγκη του νεανικού κοινού για επικοινωνία, ανεξαρτήτως δικτύου, προσφέρουμε πακέτα με λεπτά ομι-

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

Friends & Family

Απευθυνόμενοι σε όλους τους ενήλικες συνδρομητές που αναζητούν απλότητα και ευκολία στην επικοινωνία τους, το καρτοκινητό Vodafone προσέφερε τη δυνατότητα αυτόματης ενεργοποίησης πακέτου 200 λεπτών ομιλίας προς όλα τα δίκτυα για ένα μήνα με κάθε ανανέωση χρόνου ομιλίας από €10 και κόστος ενεργοποίησης €5, απελευθερώνοντας έτσι την επικοινωνία τους. Παράλληλα προσφέραμε το πρόγραμμα «Friends & Family», με χρέωση €0,01 ανά λεπτό ομιλίας με 2 αριθμούς Vodafone της επιλογής κάθε συνδρομητή, όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας, για να μπορεί να επικοινωνεί οικονομικά με τα αγαπημένα του πρόσωπα.

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. 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. Επιπλέον έχουν δυνατότητα αγοράς οικονομικών πακέτων για επιπλέον χρόνο ομιλίας προς όλα τα δίκτυα ή και για επιπλέον MBs για internet από το κινητό, από μόνο €1.

Vodafone Ready Business

Με τη Vodafone, η σύγχρονη επιχείρηση είναι Ready Business. Η Vodafone σήμερα 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 ώστε να βρίσκονται συνεχώς σε επαφή με τους συνεργάτες και τους 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 του, 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.

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

Στη Vodafone, θέλοντας να βρισκόμαστε πάντα δίπλα στους πελάτες μας, εταιρείες κι επαγγελματίες, δημιουργήσαμε για πρώτη φορά μια Ομάδα Προσωπικής Εξυπηρέτησης. Κάθε επαγγελματίας έχει έναν εξειδικευμένο συνεργάτη που χειρίζεται εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα κάθε απορία ή αίτημά του. Έτσι δεν χρειάζεται να ξοδεύει χρόνο περιμένοντας σε γραμμές αναμονής ή επαναλαμβάνοντας το θέμα του σε διαφορετικούς ανθρώπους, και μπορεί πλέον να επικεντρώνεται στην καλή λειτουργία της επιχείρησής του.

Vodafone Business Club

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

Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming)

Με το Vodafone Πας Παντού, την πρωτοποριακή και αποκλειστική υπηρεσία περιαγωγής, οι επαγγελματίες συνδρομητές της Vodafone μπορούν να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και στο εξωτερικό.

Από το Νοέμβριο 2013, η Vodafone προσφέρει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα 4G περιαγωγής (roaming). Με το 4G δίκτυο της Vodafone, οι συνδρομητές, έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση mobile internet σε Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Ιταλία, Ολλανδία, Πορτογαλία, και Ρουμανία, με ταχύτητες 4G που είναι 10 φορές πιο γρήγορες σε σχέση με άλλες τεχνολογίες. Παράλληλα, μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν αρχεία μεγάλου όγκου, να κάνουν streaming βίντεο υψηλής ευκρίνειας και να χρησιμοποιούν multimedia εφαρμογές.

Vodafone Mobile Broadband

Για τους χρήστες του διαδικτύου που χρειάζονται σύνδεση στο laptop ή στο tablet και εκτός σπιτιού η Vodafone προσφέρει οικονομικές προτάσεις προγραμμάτων που ξεκινούν από €10/μήνα.

Vodafone και hellas online

Η Vodafone, έχοντας ως στόχο να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνίας για κινητό, σταθερό και Internet, είχε στρατηγική συνεργασία με την hellas online από το 2009. Το 2014 η Vodafone προχώρησε στην εξαγορά της hellas online με στόχο την ενίσχυση της υλοποίησης της στρατηγικής της εταιρείας να παρέχει στους καταναλωτές ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας, κινητής και σταθερής. Περισσότερες λεπτομέρειες για τις υπηρεσίες θα δοθούν στον επόμενο Απολογισμό.

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, στα καταστήματά της, είναι τα εξής:

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

Επιπλέον, η εταιρεία δέχεται καταγγελίες μέσω ανεξάρτητων αρχών και ενώσεων καταναλωτών. Τα έγγραφα παράπονα που αφορούσαν στη Vodafone και μεταβιβάστηκαν το 2014-2015 στην εταιρεία είναι τα ακόλουθα τα οποία παρουσίασαν συνολικά μείωση της τάξης του 8% σε σχέση με το 2013-2014:

- ΕΕΤΤ: 771
- ΙΝΚΑ: 5
- ΕΚΠΟΙΖΩ: 4
- Συνήγορος του Καταναλωτή: 316
- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείου Ανάπτυξης): 139

Τα 3 βασικά θέματα των καταγγελιών ήταν:

- Τιμολογιακές αλλαγές
- Αμφισβήτηση χρεώσεων
- Φορητότητα.

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 της εταιρείας vodafone.gr έγκυρη ενημέρωση σχετικά με την ορθή χρήση του κινητού τηλεφώνου σε όλους τους χρήστες κινητής επικοινωνίας ανεξαρτήτως του δικτύου που χρησιμοποιούν.





Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών

Στη Vodafone φροντίζουμε για την ασφάλεια των υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχουμε στους πελάτες, 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 ιδιωτικότητα 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, κλαπούν, παραβιαστούν ή 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 2014-2015 καταγράφηκε 1 περιστατικό, ενώ μας γνωστοποιήθηκαν 62 ενημερώσεις (alerts) που ελέγχθηκαν προληπτικά.

Έχοντας ως άξονα τον Κώδικα Συμπεριφοράς και μέσω της εσωτερικής καμπάνια 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, οι οποίες 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 και από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Σκοπός της είναι να διασφαλίσει το απόρρητο των επικοινωνιών και την προστασία των δεδομένων επικοινωνίας μέσω της υλοποίησης μηχανισμών ασφάλειας σε κρίσιμα συστήματα, σύμφωνα με τη Νομοθεσία και το Κανονιστικό Πλαίσιο.
- Διενεργούμε ελέγχους ασφαλείας και αποτιμήσεις κινδύνων σε κρίσιμα συστήματα και διεργασίες, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και με σχετικά κανονιστικά πρότυπα και πρότυπα ασφαλείας δεδομένων. Το 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν 51 έλεγχοι ασφαλείας, καθώς και αποτιμήσεις κινδύνου σε 43 κρίσιμα συστήματα και σε 135 διεργασίες/έργα.

- Παρακολουθούμε αδιάλειπτα τις δικτυακές ενέργειες 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 ασφαλείας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001, καλύπτοντας το σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένης και της αλυσίδας των καταστημάτων της.
- Λειτουργούμε σύστημα πρόληψης απώλειας δεδομένων (DLP - Data Loss Prevention), το οποίο λειτουργεί σε 3.000 υπολογιστές ταυτοχρόνως και αποτρέπει την αποστολή -εκτός εταιρείας- μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, μεταφοράς σε εξωτερικό εξυπηρετητή, αντιγραφής σε εξωτερικά μέσα αποθήκευσης αρχείων που περιέχουν προσωπικά ή άλλα εμπιστευτικά δεδομένα της εταιρείας.
- Καθορίζουμε τις προδιαγραφές ασφαλείας κατά την υλοποίηση νέων συστημάτων και υπηρεσιών.
- Υλοποιούμε δράσεις και εκπαιδεύσεις σε θέματα φυσικής ασφαλείας κτιριακών υποδομών, ελέγχου φυσικής πρόσβασης, καθώς και προστασίας των καταστημάτων. Το 2014-2015 συμμετείχαν σε εκπαιδεύσεις -μέσω e-learning- το 90% των εργαζομένων των καταστημάτων (1.400 εκπαιδεύσεις).

- Υλοποιούμε εκπαιδεύσεις μέσω e-learning σε θέματα ασφάλειας δεδομένων και συμμόρφωσης. Το 2014-2015 συμμετείχαν σε εκπαιδεύσεις -μέσω e-learning- το 70% των εργαζομένων της εταιρείας (970 εκπαιδευμένοι).
- Ενημερώνουμε το κοινό μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας για την ασφαλή χρήση των κινητών συσκευών, καθώς και πώς μπορούν να προστατευθούν σε περίπτωση κλοπής (<http://www.vodafone.gr/portal/protect>).

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 αυτήν διαδικασία.

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντανάκλα τη μακρόχρονη πολιτική του Ομίλου Vodafone, καθώς και την πολιτική της Vodafone Ελλάδας. Η Vodafone θα συνεχίσει 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.

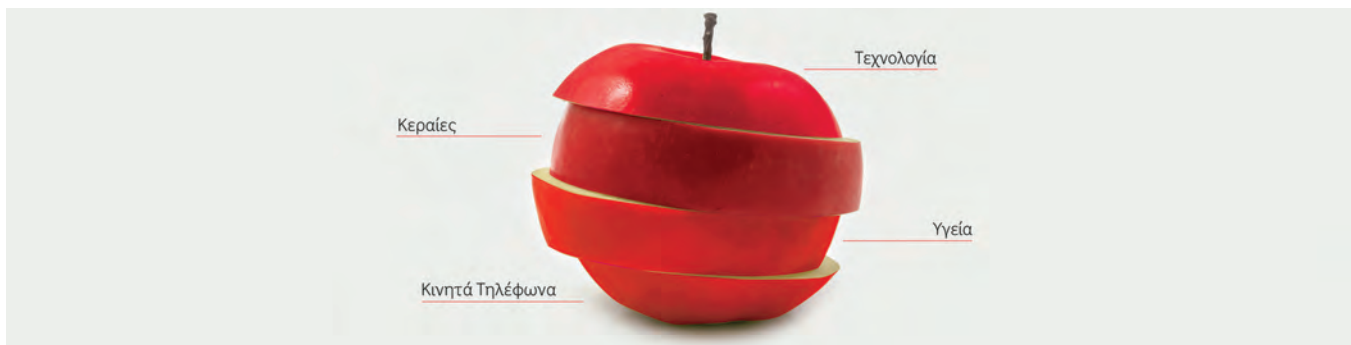
Η Vodafone προεσβύει ότι είναι ευθύνη των κυβερνήσεων να είναι διαφανείς σχετικά με τη φύση των εξουσιών που έχουν οι υπηρεσίες τους και τον όγκο των αιτημάτων προς τις εταιρείες τηλεπικοινωνιών, και ενθαρρύνει τις κυβερνήσεις να δημοσιοποιούν τις πληροφορίες αυτές στο κοινό.

Η Vodafone Ελλάδος, βάσει του Άρθρου 7 του Ν3674 υποβάλει -σε τετραμηνιαία βάση- στην ΑΔΑΕ έκθεση στην οποία 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. (<http://www.adae.gr/ektheseis-pepragmenon/leptomereies/article/ekthesi-pepragmenon-toy-etoys-2014-tis-adae/>).

Τον Μάρτιο του 2005, η Vodafone ενημερώθηκε για ένα περιστατικό ασφάλειας 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 αναιρέσης κατά της απόφασης αυτής, η δικάσιμος της οποίας έχει προδιορισθεί -μετά από αναβολές- για τον Μάιο του 2016.



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

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

Περιοχή Συχνότητας	70%			60%		
	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m²)	E (V/m)	H (A/m)	P (W/m²)
800 MHz	32,5	0,0876	2,8	30,1	0,0811	2,4
900 MHz	34,5	0,0929	3,1	31,9	0,0860	2,7
1800 MHz	48,8	0,1313	6,3	45,2	0,1216	5,4
2-300 GHz	51	0,1339	7	47,2	0,1239	6

Επίπεδα αναφοράς της Ελληνικής Νομοθεσίας σε διαφορετικές περιοχές συχνότητας όπως προκύπτουν με το συντελεστή μείωσης 70% και 60% για τα μεγέθη της έντασης του ηλεκτρικού πεδίου (E), της έντασης του μαγνητικού πεδίου (H) και της ισόδυναμης πυκνότητας ισχύος επί του κύματος (P). Τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας λειτουργούν στις συχνότητες των 800, 900, 1800, 2100 και 2600 MHz.

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). 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, καθώς και σε συνεργασία με ακαδημαϊκούς φορείς (όπως π.χ. το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο) και την ΕΕΑΕ. Το 2014-

2015 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 11 μετρήσεις.

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

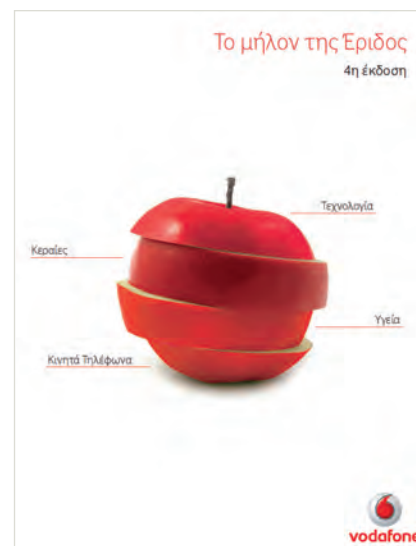
Επιπλέον, τα κινητά τηλέφωνα που πωλούνται από τα καταστήματα Vodafone συμμορφώνονται με τις Οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) για τον περιορισμό της έκθεσης των ανθρώπων σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Παράλληλα, υλοποιούμε ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα ενημέρωσης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

Εφαρμογή της Πολιτικής Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων – Διαχείριση Κινδύνων

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

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

Η Vodafone απαιτεί από τους κατασκευαστές των τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της, να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης



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

(SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50360 και IEC 62209-1. Επιπλέον, στη Vodafone καινοτομούμε απαιτώντας από τους κατασκευαστές την πραγματοποίηση μετρήσεων του SAR σύμφωνα με το νέο Ευρωπαϊκό πρότυπο EN50566/2013 και το διεθνές πρωτόκολλο IEC 62209-2/2010, τα οποία αφορούν σε χρήση των τερματικών συσκευών κοντά στο σώμα. Οι μετρήσεις ελέγχουν ότι ο SAR είναι σύμφωνα με τα εθνικά και διεθνή πρότυπα και οφείλουν να πραγματοποιούνται σε εγκεκριμένα εργαστήρια.

Οπτική όχληση

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

- αναπτύσσουμε εναλλακτικούς τρόπους ενσωμάτωσης των Σταθμών Βάσης στο υφιστάμενο δομημένο περιβάλλον, ώστε να αποφύγουμε την προσβολή της αισθητικής του χώρου
- δημιουργούμε ειδικές εγκαταστάσεις, σε ήδη υπάρχοντα κτίρια, και πραγματοποιούμε κοινές τοποθετήσεις Σταθμών με άλλες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας. Το 2014-2015 ο αριθμός των ειδικών κατα-

Περιφέρεια	Μέση αντιπροσωπευτική τιμή Πυκνότητας ισχύος [W/m^2]
ΑΤΤΙΚΗΣ	0,0634
ΑΝ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	0,0066
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0041
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	0,0235
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0182
ΚΡΗΤΗΣ	0,0131
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0137
ΠΕΛΟΠΟΝΗΣΟΥ	0,0169
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	0,1221
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	0,0467
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	0,0243
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	0,0009
ΗΠΕΙΡΟΥ	0,0267

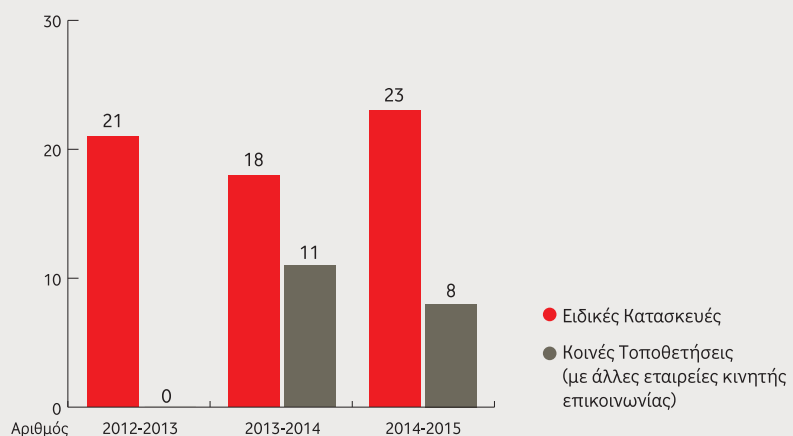
σκευών ήταν 23, ενώ πραγματοποιήθηκαν 8 κοινές τοποθετήσεις.

- τοποθετούμε ειδικές κατασκευές που εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, όπως Σταθμούς σε μορφή φοίνικα, κυπαρισσιού ή ακόμα και με το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεών τους υπόγεια, σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε περιοχές ειδικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι και Εθνικοί Δρυμοί.

Συμμόρφωση στις Περιβαλλοντικές διατάξεις

Στη Vodafone εκπονούμε τις απαραίτητες και καθορισμένες από τη σχετική νομοθεσία περιβαλλοντικές μελέτες για να διασφαλίσουμε την αποφυγή πιθανών περιβαλλοντικών επιπτώσεων κατά την κατασκευή και λειτουργία των Σταθμών Βάσης. Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Σταθμός Βάσης, εκπονούμε Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΜΠΕ) ή συντάσσουμε και υποβάλλουμε Δηλώσεις Υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ). Παρ' όλα αυτά, σε 8 περιπτώσεις επιβλήθηκε πρόστιμο στην εταιρεία, της τάξης των 27.500 ευρώ, λόγω ελλειπών 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 ένα Σταθμό Βάσης μπορεί να έφτανε και τα 3 χρόνια. Το νέο νομοθετικό καθεστώς που διαμορφώθηκε τον Ιούνιο του 2012 συντομεύει τη διαδικασία υλοποίησης κατασκευών κεραιών κινητής τηλεφωνίας. Η νέα διαδικασία ορίζει ως κομβικό σημείο εξυπηρέτησης την ΕΕΤΤ, η οποία επιτρέπει την κατασκευή νέας κεραιάς (ή την τροποποίηση υφιστάμενης) εντός τεσσάρων μηνών από τη λήψη της σύμφωνης γνώμης της ΕΕΑΕ και της ΥΠΑ (εφόσον καμία άλλη αρμόδια υπηρεσία δεν έχει αποφανθεί αρνητικά). Οι υφιστάμενες κατασκευές κεραιών που βρίσκονται στη

Ετήσιες ειδικές κατασκευές - Κοινές τοποθετήσεις



διαδικασία αδειοδότησης συνεχίζουν να λειτουργούν νόμιμα (υπό προϋποθέσεις) και είχε τεθεί προθεσμία 24 μηνών για την ολοκλήρωση της αδειοδότησης τους, προθεσμία που ήδη παρατάθηκε για τουλάχιστον άλλους 24 μήνες (Ν. 4249/2014) λόγω του μεγάλου αριθμού εκκρεμών αιτήσεων στις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένας από τους σημαντικότερους στόχους του νέου νομοθετικού καθεστώτος είναι η συντόμευση της διαδικασίας αδειοδότησης. 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 2014-2015 διαθέσαμε περισσότερα από 840 έντυπα μέσα από τα καταστήματα Vodafone, με ταχυδρομική αποστολή ή/και σε ενημερωτικές συναντήσεις με τις αρχές της χώρας, φορείς, στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς και σε εργαζόμενους της εταιρείας μας στο πλαίσιο εκπαιδεύσεων. Το έντυπο αυτό, εξηγεί σε κατανοητή γλώσσα θέματα όπως, για παράδειγμα, πώς λειτουργούν τα κινητά τηλέφωνα, γιατί χρειαζόμαστε κεραιές, το παγκόσμιο και εθνικό πλαίσιο λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας και τις θέσεις του Παγκόσμιου

Οργανισμού Υγείας και άλλων διεθνών έγκριτων φορέων για θέματα κινητής τηλεφωνίας, τεχνολογίας, υγείας.

- Το 2014-2015 συνεχίσαμε να παρέχουμε πληροφορίες για θέματα κεραιών, κινητών τηλεφώνων, τεχνολογίας και υγείας, μέσα από την ιστοσελίδα vodafone.gr στην ενότητα με τίτλο «Κεραίες, κινητά τηλέφωνα, τεχνολογία και υγεία», όπως και μέσα από το εσωτερικό διαδίκτυο (Hub).

Ενημέρωση και υποστήριξη ιδιοκτητών χώρων εγκατάστασης Σταθμών Βάσης

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

Συγκεκριμένα, το 2014-2015, το τηλεφωνικό κέντρο και συνολικά το τμήμα διατήρησης δικτύου της εταιρείας δέχθηκε περισσότερες από 15.545 κλήσεις, συμπεριλαμβανομένου και του αριθμού κλήσεων που πραγματοποιείται από τους ιδιοκτήτες Σταθμών Βάσης απευθείας προς εργαζόμενους της εταιρείας.



Κινητός Σταθμός Μέτρησης «ΕΡΜΗΣ»

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

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

Το τηλεφωνικό κέντρο συμβάλλει αφενός στη διατήρηση ενός κλίματος συνεργασίας με τους ιδιοκτήτες και συνεργάτες μας και αξιοπιστίας απέναντί τους και αφετέρου στην έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που ανακύπτουν, με απώτερο στόχο την απρόσκοπτη παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας. Στόχος μας είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των ιδιοκτητών Σταθμών Βάσης, μέσα από την περαιτέρω ανάπτυξη του τηλεφωνικού κέντρου, ώστε να διαχειρίζεται ολοένα 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 Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Για την ενδυνάμωση του προγράμματος σε θέματα τεχνογνωσίας και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα φορέων για εγκατάσταση μετρητικών σταθμών,

το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ» συνεργάζεται και με το Εργαστήριο Διαδικτύου και Συστημάτων Τηλεπικοινωνιών, Υπηρεσιών και Ασφάλειας του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά. Το Πανεπιστήμιο Πειραιά συνεργάζεται με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, τα οποία έχουν τη συνολική διαχείριση του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ». Ο τεχνικός εξοπλισμός του προγράμματος διατίθεται από τη Vodafone στα πανεπιστημιακά ιδρύματα για την υλοποίηση του προγράμματος.

Τα Πανεπιστημιακά Εργαστήρια ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα μέτρησης και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων στην ιστοσελίδα του προγράμματος www.hermes-program.gr. Στην ιστοσελίδα μπορεί κάποιος να αναζητήσει, εκτός από τα αποτελέσματα των μετρήσεων, γενικές πληροφορίες για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, τις θέσεις των διεθνών οργανισμών και την ελληνική νομοθεσία, πηγές για περαιτέρω πληροφόρηση, καθώς και μια ενότητα διαδραστικής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning). Η λειτουργία του προγράμματος ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2002.



Ερμής
Πρόγραμμα συστηματικών μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Το πρόγραμμα EPMHΣ είναι ένα πρωτοποριακό σύστημα 24ωρης μέτρησης και ελέγχου της εκπαιδευμένης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνότητας στο περιβάλλον από διάφορες πηγές, όπως κεραίες ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών σταθμών, κεραίες κινητής τηλεφωνίας, ραντάρ.

ΠΟΙΟΣ ΤΟ ΥΛΟΠΟΙΕΙ

Το πρόγραμμα EPMHΣ δημιουργήθηκε από το **Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο**, Εργαστήριο Κινητών Ραδιοεπικοινωνιών και το **Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης**, Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών.

Το Πανεπιστημιακό Εργαστήριο ελέγχουν και πιστοποιούν τα μηχανήματα, την τεχνική λειτουργία του συστήματος και ανακοινώνουν καθημερινά τα αποτελέσματα των μετρήσεων στην ιστοσελίδα του προγράμματος www.hermes-program.gr. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός του προγράμματος διατίθεται από τη Vodafone στα πανεπιστημιακά ιδρύματα για την υλοποίηση του προγράμματος.

Το πρόγραμμα είναι το πρώτο 24ωρο μετρητικό σύστημα καταγραφής της ακτινοβολίας που εφαρμόστηκε στην Ελλάδα και λειτουργεί από το Νοέμβριο του 2002.

Οι λειτουργίες του περιλαμβάνουν:

- Εγκατάσταση σταθερών μετρητών σε επιλεγμένα σημεία και με συγκεκριμένα κριτήρια
- Μέτρηση & καταγραφή των επιπέδων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον με τη χρήση κινητού σταθμού (υπηρεσία Mobile EPMHΣ)
- Ενημέρωση του κοινού μέσω SMS για τα επίπεδα της εκπαιδευμένης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (υπηρεσία SMS EPMHΣ)
- Ενημέρωση του κοινού σε πραγματικό χρόνο και στο χώρο που βρίσκεται για τα επίπεδα της εκπαιδευμένης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον (υπηρεσία i-Hermes)



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Ενημερωτικό έντυπο για το πρόγραμμα «ΕΡΜΗΣ»

Το 2014-2015 το πρόγραμμα δεν επεκτάθηκε σε νέα σημεία. Το πρόγραμμα έχει εφαρμοστεί σε 125 σημεία σε 13 Περιφέρειες της χώρας. Στο πλαίσιο του προγράμματος λειτουργεί υπηρεσία SMS EPMHΣ, μέσω της οποίας οι συνδρομητές της Vodafone, και κυρίως εκείνοι που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, μπορούν να ενημερώνονται 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». Τον Απρίλιο του 2008 ξεκίνησε να λειτουργεί από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης η υπηρεσία «Κινητός Σταθμός Μέτρησης EPMHΣ» (Mobile HERMES), που μετρά και καταγράφει την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία κατά μήκος βασικών οδών μέσα στην πόλη. Το 2014-2015, ο «Κινητός Σταθμός Μέτρησης EPMHΣ» δεν διενήργησε μετρήσεις.

Τέλος, από το 2011 λειτουργεί η νέα υπηρεσία i-Hermes. Πρόκειται για μια ακόμη πρωτοποριακή υπηρεσία ενημέρωσης του κοινού για τα επίπεδα της εκπαιδευμένης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας ραδιοσυχνότητας 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 θόνη υπολογιστή εγκατεστημένη σε κοινόχρηστους χώρους. Για παράδειγμα, ένας μετρητής του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» είναι εγκατεστημένος στην οροφή κτιρίου (π.χ. ενός Δήμου) και εμφανίζει στην θόνη υπολογιστή που βρίσκεται τοποθετημένος σε κοινόχρηστο χώρο του Δήμου, σε πραγματικό χρόνο, τα επίπεδα της εκπαιδευμένης 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 κτίριό μας στην Παλλήνη, καθώς και στο κτίριο της Χ.Α.Ν.Θ. στη Θεσσαλονίκη.



Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους

Vodafone bsafeonline: Χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο

Η Vodafone, αναγνωρίζοντας τη συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη για ασφαλή πλοήγηση των παιδιών και εφήβων στο διαδίκτυο, ανέπτυξε το ολοκληρωμένο πρόγραμμα bsafeonline. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα στόχο έχει την ασφαλή χρήση του διαδικτύου από όλους, μέσω είτε του κινητού τηλεφώνου είτε του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Μέσα από το bsafeonline, η Vodafone παρέχει

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

Μηχανισμοί ελέγχου της πρόσβασης

Μενού υπηρεσιών Vodafone «MyWeb»

Στη Vodafone, για τις υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες και οι

οποίες είναι διαθέσιμες μέσα από το μενού υπηρεσιών MyWeb:

- Εφαρμόζουμε την υποχρεωτική επικύρωση της ηλικίας του χρήστη πριν του επιτραπεί η είσοδος στις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Παρέχουμε τη δυνατότητα στους γονείς να ζητήσουν την απενεργοποίηση της πρόσβασης των παιδιών τους στις συγκεκριμένες υπηρεσίες («Προφίλ για ανήλικους»). Συγκεκριμένα, οι χρήστες εκείνοι που δεν επιθυμούν, είτε οι ίδιοι είτε τα παιδιά τους, να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών της Vodafone που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες, έχουν τη δυνατότητα να απενεργοποιήσουν την εμφάνιση των υπηρεσιών αυτών στο κινητό τους, καλώντας το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Vodafone και ζητώντας να ενεργοποιηθεί το «Προφίλ για ανήλικους» στο συγκεκριμένο αριθμό κλήσης.

Διαδίκτυο

Στην περίπτωση που ο χρήστης βρίσκεται στο μενού υπηρεσιών MyWeb και επιθυμεί να περιηγηθεί στο διαδίκτυο (internet), ένα μήνυμα στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου προειδοποιεί για την έξοδο από τον ελεγχόμενο χώρο της Vodafone. Και σ' αυτήν την περίπτωση, στη Vodafone παρέχουμε τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές μας να μπορούν να έχουν τον έλεγχο της πρόσβασης, από κινητό τηλέφωνο, σε περιεχόμενο που διατίθεται ελεύθερα από το διαδίκτυο. Επικοινωνώντας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι δυνατή η ενεργοποίηση ειδικού φίλτρου που περιορίζει την πρόσβαση





bsafeonline
Μαθαίνουμε να χρησιμοποιούμε με ασφάλεια το διαδίκτυο

Πάνω: Έντυπο «bsafeonline/Οδηγός για Γονείς»

Κάτω: Λογότυπο προγράμματος bsafeonline

σε συγκεκριμένους ιστότοπους του διαδικτύου μέσω του κινητού τηλεφώνου.

Youth Safe Pack

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

Εφαρμογή «Vodafone Safety Net»

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

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

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

Ενημέρωση για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου

vodafone.gr/bsafeonline

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

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

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

Οδηγός για Γονείς

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

Ημερίδες bsafeonline

Στο πλαίσιο του προγράμματος bsafeonline, η Vodafone σε συνεργασία με ειδικούς παιδοψυχιάτρους της Ελληνικής Εταιρείας για τη Μελέτη της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο, πραγματοποιεί μια σειρά από ενημερωτικές ημερίδες που διεξάγονται σε πόλεις της Ελλάδας. Οι ημερίδες απευθύνονται σε γονείς, εκπαιδευτικούς και όλους όσους ασχολούνται με παιδιά. Κατά τη διάρκεια των ημερίδων, οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν από ειδικούς για τις απαραίτιστες δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, τους κινδύνους που μπορεί να συναντήσουν οι χρήστες κατά την πλοήγησή τους σε αυτό καθώς και τον εθισμό στο διαδίκτυο και πώς μπορούν να τον αντιμετωπίσουν. Οι συμμετέχοντες έχουν επίσης τη δυνατότητα να λύσουν τις απορίες τους, μέσα από συζήτηση με τους ειδικούς. Το 2014-2015 διενεργήθηκαν 5 ημερίδες σε όλη την Ελλάδα, με τη συμμετοχή περισσότερων από 200 γονέων και εκπαιδευτικών.

Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο

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

Συνεργασίες

Η Vodafone υποστήριξε τις «Ημερίδες Ασφαλούς Πλοήγησης» που διοργάνωσε η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε πόλεις όλης της Ελλάδας και οι οποίες απευθύνονταν σε εκπαιδευτικούς, γονείς και παιδιά. Παράλληλα, υποστήριξε και το 4ο 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 13 Φεβρουαρίου 2015.

Η Vodafone 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 θέματα ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενημέρωσης, οι συμμετέχοντες έρχονται σε επαφή και με τις πρωτοβουλίες του προγράμματος Vodafone bsafeonline, όπως η Youth Safe Pack, η ιστοσελίδα vodafone.gr/bsafeonline. Από την ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της μονάδας μέχρι και τις 31.3.2015 ενημερώθηκαν περισσότεροι από 4.500 συμμετέχοντες. Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της επίσημης παρουσίασης του «Οδυσσέα» στη Helexpro, επισκέφθηκαν τη μονάδα περισσότεροι από 10.000 επισκέπτες.



Εργαστήριο από «Το Χαμόγελο του Παιδιού»

Πλαίσιο λειτουργίας

Επιτροπή Διαχείρισης

Καταλληλότητας Περιεχομένου

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

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 προσιθιθέμενης 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.



Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Κώδικας Ηθικής Αγοράς

Ως επακόλουθο της συνεργασίας με προμηθευτές και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και με γνώμονα κανόνες καλών πρακτικών, ο Όμιλος Vodafone ανέπτυξε Κώδικα Ηθικής Αγοράς για τον καθορισμό κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων. Με στόχο την ενσωμάτωση των αρχών 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. Καλούμε όλους τους συνεργάτες μας να ακολουθήσουν ή να αποφύγουν πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα.

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

1. Παιδική εργασία
2. Εξαναγκαστική εργασία
3. Ώρες εργασίας
4. Αμοιβή
5. Πειθαρχία/Συμμόρφωση
6. Άνιση μεταχείριση
7. Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι/
Δικαίωμα στη συλλογική διαπραγμάτευση

8. Καταπολέμηση δωροδοκίας & διαφθοράς/Ατομική συμπεριφορά
9. Απάτη και νομιμοποίηση εσόδων από παράνομη δραστηριότητα
10. Υπεύθυνη εξόρυξη ορυκτών
11. Υγεία και ασφάλεια
12. Περιβάλλον
13. Κλιματική αλλαγή
14. Speak up

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.

Μεθόδοι αξιολόγησης προμηθευτών

Με γνώμονα την υιοθέτηση υψηλών ηθικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων από τους συνεργάτες μας, στη Vodafone αξιολογούμε συστηματικά την επίδοσή τους και το επίπεδο συμμόρφωσής τους με τις αρχές του Κώδικα, από το πρώτο στάδιο συνεργασίας μας μαζί τους και καθόλη 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 με σκοπό 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 με τον οποίο 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 αποδεικτικών στοιχείων που αποδεικνύουν ότι ο προμηθευτής τηρεί τις αρχές της ισότητας, διαφορετικότητας και ένταξης
- Με βάση τις απαντήσεις του κάθε προμηθευτή στο ερωτηματολόγιο Αυτο-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.

Το 2014-2015, αξιολογήθηκαν 22 πιθανοί νέοι προμηθευτές της Vodafone Ελλάδας, ενώ δεν προέκυψε ανάγκη για επιτόπια επιθεώρηση σε κάποιον από τους προμηθευτές, ούτε «απορρίφθηκε» κάποια έναρξη συνεργασίας.

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 και την προμήθεια προϊόντων (κινητά τηλέφωνα, κάρτες sim και άλλες συσκευές κινητής επικοινωνίας) που διατίθενται για πώληση στα καταστήματα. Το 2014-2015, για τις δύο πρώτες κατηγορίες, 45 «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 56% των προμηθευτών) (β) έξοδα εμπορικής δραστηριότητας για παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (42% των προμηθευτών) και (γ) έξοδα άλλων δραστηριοτήτων όπως η ασφάλιση υγείας (2% των προμηθευτών). Επίσης, το 2014-2015, 5 προμηθευτές απορρόφησαν το 84% του ποσού που διέθεσε η εταιρεία για την προμήθεια τερματικών συσκευών που πωλούνται στα καταστήματά της.

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.α. - βλ. αναλυτικότερα σελ. 54). Τα θέματα του Κώδικα Ηθικής Αγοράς αξιολογούνται σε συνεργασία με την εταιρεία αξιολόγησης EcoVadis (<https://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 2014-2015 αξιολογήθηκαν 12 από τους 45 «βασικούς» 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,



Πρόγραμμα Vodafone Eco-rating

τον επιχειρηματικό κίνδυνο, την ποιότητα και παράδοση έργου, την υγεία & ασφάλεια και την τήρηση των αρχών του Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Με βάση τα κριτήρια αυτά, το 2014-2015 αναγνωρίστηκαν 18 προμηθευτές ως «υψηλού κινδύνου» με σκοπό τη διενέργεια επιθεώρησης, με τη συμμετοχή όλων των διευθύνσεων της εταιρείας που διαχειρίζονται τα παραπάνω θέματα (integrated assessments), ενώ πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις σε 10 από αυτούς. Το 2014-2015 διενεργήθηκαν επιπλέον επιθεωρήσεις σε 18 προμηθευτές (εκ των οποίων ο ένας ήταν υπο-προμηθευτής - Tier 2), για μεμονωμένα θέματα, από τις αρμόδιες για τα θέματα αυτά διευθύνσεις της εταιρείας.

Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων του 2014-2015 ήταν η επισήμανση 107 περιπτώσεων, στις οποίες οι προμηθευτές/συνεργάτες συμφώνησαν να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να βελτιώσουν την επίδοσή τους. Οι περιπτώσεις αυτές αφορούσαν σε θέματα:

- τήρησης του Κώδικα Ηθικής Αγοράς (11 επισημάνσεις), και συγκεκριμένα:
 - ▢ αμοιβές και ασφαλιστικές καλύψεις (1 επισήμανση)
 - ▢ περιβαλλοντική διαχείριση (9 επισημάνσεις)
 - ▢ συμμόρφωση με τη νομοθεσία (1 επισήμανση)
- ποιότητας (22 επισημάνσεις)
- υγείας & ασφάλειας/φυσικής ασφάλειας (20 επισημάνσεις)
- ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριών (54 επισημάνσεις)

Επίσης, το 2014-2015, η παρακολούθηση της προόδου της επίδοσης προμηθευτών μας που είχαν αξιολογηθεί σε προηγούμενες περιόδους, οδήγησε σε δύο (2) περιπτώσεις σε λήξη της συνεργασίας μας μαζί τους.

Πρόγραμμα «Speak Up»

Από το 2006-2007 έχουμε αναπτύξει στη Vodafone το πρόγραμμα «Speak Up», έναν μηχανισμό που ενθαρρύνει τους προμηθευτές και εργαζομένους της εταιρείας μας να αναφέρουν οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή πρακτική της εταιρείας ή των προμηθευτών της μέσω συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού ή ηλεκτρονικής διεύθυνσης και η εταιρεία δεσμεύεται για την έγκαιρη διερεύνηση και επίλυση των περιπτώσεων που καταγράφονται. Δίνεται επίσης η δυνατότητα ανώνυμης αναφοράς συμπεριφορών που δεν είναι συμβατές με τον Κώδικα Συμπεριφοράς, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας. Για περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρακαλούμε ανατρέξτε στις σελίδες 17-18.

Vodafone Eco-rating

Τον Ιούλιο του 2013 η Vodafone καινοτόμησε και εισήγαγε το Vodafone Eco-rating, ένα πρόγραμμα αξιολόγησης κινητών τηλεφώνων ώστε να μπορούν οι πελάτες μας να επιλέξουν το κινητό τηλέφωνο που θα αγοράσουν σύμφωνα και με περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια. Στόχος του προγράμματος είναι η ενθάρρυνση των κατασκευαστών κινητών τηλεφώνων να σχεδιάζουν και να παράγουν κινητά τηλέφωνα με ολοένα και καλύτερη περιβαλλοντική επίδοση. Επιπλέον, στόχος μας είναι να τους ενθαρρύνουμε, ώστε να βελτιώσουν την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της λειτουργίας τους, προωθώντας καλές πρακτικές και υιοθετώντας κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Για περισσότερες πληροφορίες για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, παρακαλούμε ανατρέξτε στις σελίδες 71-72 και στο vodafone.gr/eco-rating.

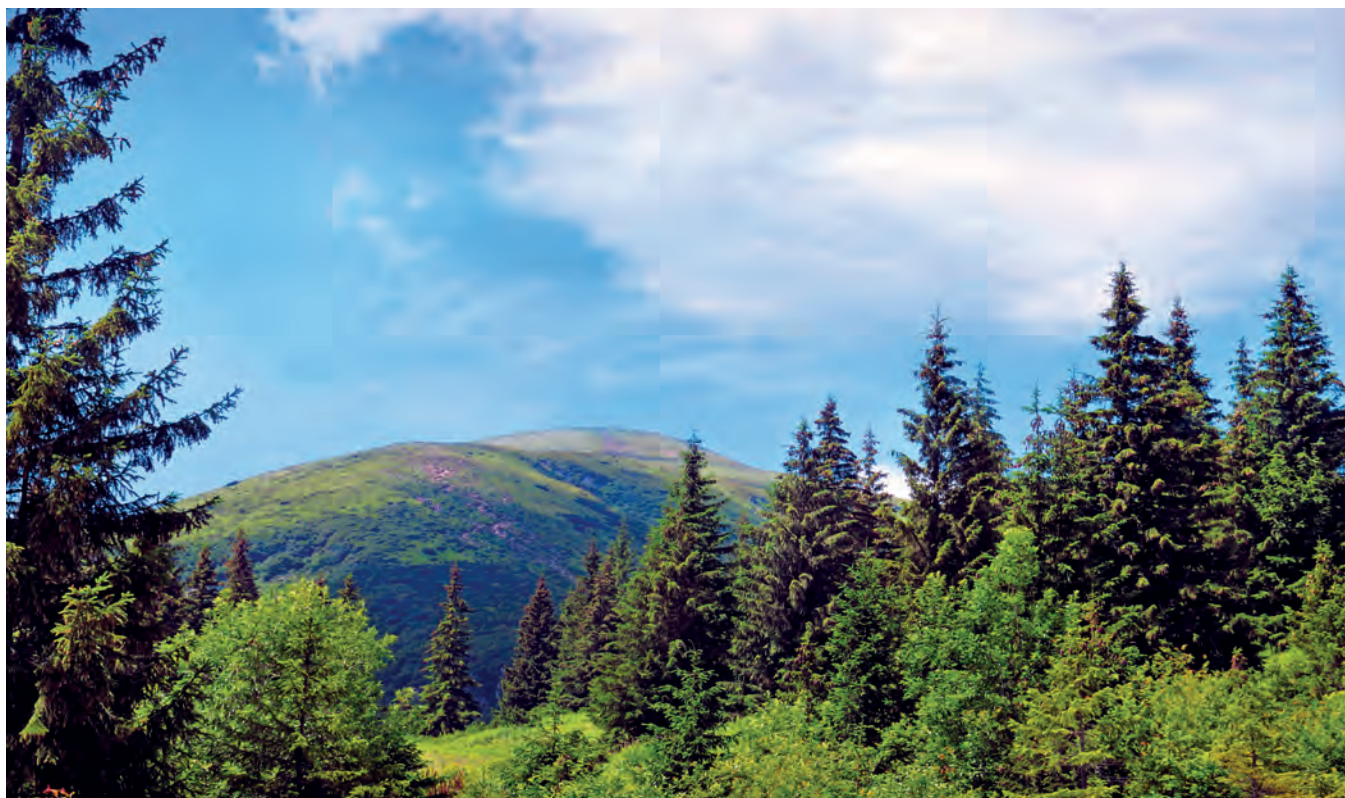
Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Εργαζόμενοι				
Εκπαίδευση και ανάπτυξη	1. Υλοποίηση των προγραμμάτων «Leading in the Vodafone Way» και «First Time Line Manager» σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας. 2. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. 3. Επανασχεδιασμός και υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων. 4. Συνέχιση προγραμμάτων Mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών. 5. Δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality». 6. Υλοποίηση του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος «Vodafone Way of Retail» σε εργαζόμενους καταστημάτων. 7. Συνέχιση του προγράμματος Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους του τμήματος Marketing. 8. Υλοποίηση του προγράμματος «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές.	1. Υλοποιήθηκαν τα προγράμματα σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας. 2. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. 3. Επανασχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων. 4. Συνέχιση των προγραμμάτων Mentoring. 5. Επετεύχθη η δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality». 6. Υλοποιήθηκε το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Vodafone Way of Retail» σε εργαζόμενους των καταστημάτων. 7. Συνεχίστηκε το πρόγραμμα Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους του τμήματος Marketing. 8. Υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές.	100% (και για τους 8 στόχους).	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 ευθυγράμμισης της εταιρικής κουλτούρας σε 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%.
Απόδοση και επιβράβευση	Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».	Συμμετείχε το 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».	100%	Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Απόδοση και Επιβράβευση	Συνέχιση των 2 προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης.	Το πρόγραμμα «The Vodafone Way Global Heroes» συνεχίστηκε κανονικά. Το πρόγραμμα «Κάνε τη Διαφορά» διεκόπη, καθώς αποφασίστηκε να υπάρχει ένα πρόγραμμα επιβράβευσης.	50%	Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».
Ικανοποίηση εργαζομένων	Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.	Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων.	100%	1. Διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων. 2. Υλοποίηση του 80% των ενεργειών βελτίωσης που προέκυψαν από τα αποτελέσματα της έρευνας.
Στήριξη των νέων	Συνέχιση του «Discover Vodafone» με στόχο την πρόσληψη 11 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.	Πρόσληψη 11 ατόμων.	100%	Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2013-2014. 2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 90% των εργαζομένων.	1. Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2013-2014. 2. Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 62% των εργαζομένων.	1. 100% 2. 69%	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.
Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη				
Πρακτικές υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας	Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.	Πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος και δεν βρέθηκαν μη συμμορφώσεις.	100%	Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.
Χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση	Συνέχιση ενημέρωσης.	Συνέχιση ενημέρωσης.	100%	—
Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών				
Πλαίσιο λειτουργίας	—	—	—	Διάθεση ενημερωτικού υλικού με κανόνες για την ασφαλή χρήση των συσκευών.

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Ανάπτυξη Δικτύου				
Εφαρμογή της Πολιτικής Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων – Διαχείριση Κινδύνων	Ενημερωτική ημερίδα για την προώθηση των αρχών της πολιτικής για την Ανάπτυξη Δικτύου του Ομίλου Vodafone σε εργαζομένους και συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	Πραγματοποιήθηκε ενημερωτική ημερίδα σε συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	100%	Ενημερωτική ημερίδα με θέματα σχετικά με την ασφάλεια κατά την εργασία σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία ραδιοσυχνοτήτων, σε συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone.
Ενημέρωση του κοινού	Επικοινωνία θεμάτων κινητής επικοινωνίας, τεχνολογίας και υγείας βάσει των επιστημονικών εξελίξεων.	Επικοινωνία θεμάτων.	100%	–
Πρόγραμμα Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας «ΕΡΜΗΣ»	- Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για την περαιτέρω επέκταση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 3 νέα σημεία. - Υποστήριξη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε 3 νέες περιοχές.	- Δεν προέκυψε αίτημα από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης για επέκταση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε νέα σημεία. - Δεν προέκυψε αίτημα από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης για διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε νέες περιοχές.	0% 0%	- Υποστήριξη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για διατήρηση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε 125 σημεία ανά την Ελλάδα. - Υποστήριξη του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης για τη διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε έως και 3 νέες περιοχές.
Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους				
Vodafone bsafeonline	- Διάθεση εντύπου. - Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 4 πόλεις της Ελλάδας. - Ενημέρωση συνδρομητών για τη διάθεση του φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.	- Διάθεση εντύπου. - Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 5 πόλεις της Ελλάδας. - Δεν πραγματοποιήθηκε ενημέρωση των συνδρομητών για το φίλτρο λόγω άλλων προτεραιοτήτων.	100% 125% 0%	- Διανομή 10.000 εντύπων. - Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας				
Εφοδιαστική Αλυσίδα	- Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, ώστε να ενισχυθούν οι απαιτήσεις του σε θέματα περιβαλλοντικών προτύπων και πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς. - Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στο σύνολο των συμβάσεων με τους νέους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	- Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, με ενίσχυση των απαιτήσεων σε περιβαλλοντικά θέματα και θέματα πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς. - Δεν πραγματοποιήθηκαν το 2014-2015 νέες συμβάσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone.	100% -	- Ενσωμάτωση του ανανεωμένου Κώδικα Ηθικής Αγοράς και του Κώδικα Συμπεριφοράς στις νέες συμβάσεις με συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της Vodafone. - Διενέργεια επιθεωρήσεων στο 80% των συνεργατών που έχουν αναγνωριστεί ως «υψηλού κινδύνου» στο ετήσιο πλάνο επιθεωρήσεων.



2

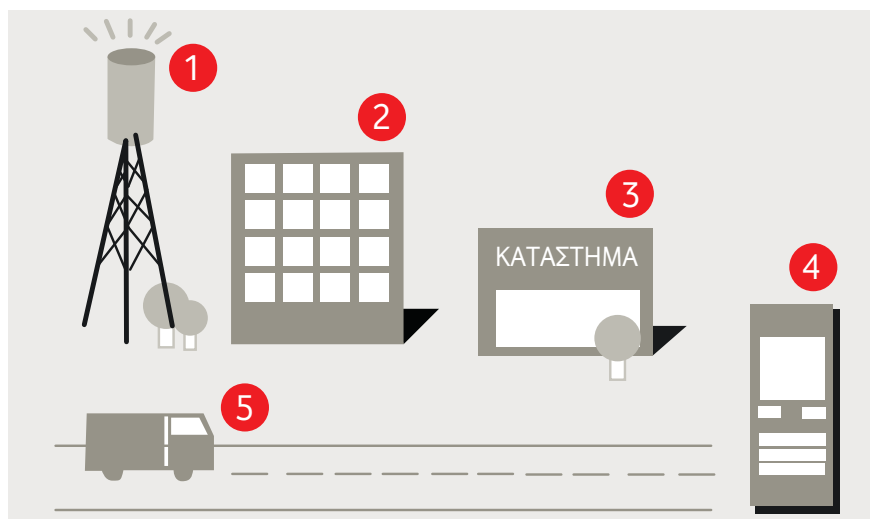
Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

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

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση

Χρήση Φιλικότερων Προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών



Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα*

Περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας μιας εταιρείας κινητής επικοινωνίας

1 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

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

1 2 3 4 Ενέργεια

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

2 3 Στοιβάδα του όζοντος (Ψυκτικά, Κατασβεστικά)

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

1 2 3 4 Απορρίμματα

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

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

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

1 2 3 Πόροι

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

5 Μεταφορές

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

1 Οπτική επίδραση

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

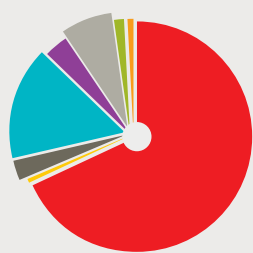
*

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.



Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Κατανομή κατανάλωσης ενέργειας 2014-2015



● ΣΒ (Δίκτυο ΔΕΗ)	68,5%
● ΣΒ (Ηλιακή Ενέργεια)	0,3%
● ΣΒ (Γεννήτριες)	2,9%
● Κέντρα Μεταγωγής (Δίκτυο ΔΕΗ)	15,8%
● Data centers (Δίκτυο ΔΕΗ)	3,3%
● Γραφεία (Δίκτυο ΔΕΗ)	7,4%
● Καταστήματα (Δίκτυο ΔΕΗ)	1%
● Γραφεία (Φυσικό αέριο)	0,8%

Αποτροπή εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) στην ατμόσφαιρα

Υλοποιούμε προγράμματα μέσω των οποίων μειώνεται σημαντικά η ενέργεια που καταναλώνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και στα κτίρια γραφείων μας. Το 2014-2015, μέσα από τα προγράμματα που εφαρμόζουμε, μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης, ανά σημείο δικτύου (2G ή 3G ή 4G), κατά 8%, ενώ οι συνολικές εκπομπές ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e*) για κάθε megabyte (MB) κίνησης (ομιλία, μηνύματα, δεδομένα) μειώθηκαν κατά 31% φτάνοντας τα 9 γραμμάρια CO₂e ανά MB κίνησης.

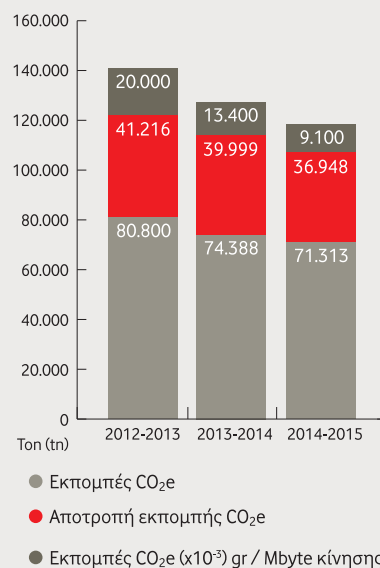
Το 2014-2015 υπολογίζουμε ότι αποτρέψαμε την εκπομπή περισσότερων από 36.900 τόνων CO₂e στην ατμόσφαιρα μέσα από το σύνολο των προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας και χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας που εφαρμόζουμε, και περιγράφον-

ται παρακάτω. Η εξοικονόμηση κόστους από τα ενεργειακά προγράμματα που υλοποιούμε φτάνει τα 9,6 εκατομμύρια ευρώ, ποσό που αντιστοιχεί σε 1,42% επί του συνολικού κύκλου εργασιών της εταιρείας.

Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Εκμεταλλευόμενοι την ηλιακή ενέργεια, λειτουργούμε υβριδικά φωτοβολταϊκά συστήματα σε Σταθμούς Βάσης που βρίσκονται σε μη αστικές περιοχές εκτός δικτύου ΔΕΗ, όπου χρησιμοποιούμε γεννήτρια πετρελαίου. Το 2014-2015 βελτιώσαμε επίσης 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 αναλογεί στο 0,5% του συνόλου της χρησιμοποιούμενης στο δίκτυο ενέργειας.

Αποτροπή εκπομπών CO₂e από προγράμματα της Vodafone



* Το 2014-2015 άλλαξε ο συντελεστής μετατροπής της κατανάλωσης ενέργειας δικτύου σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂). Επίσης, τα αποτελέσματα των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα για το 2014-2015 αντιστοιχούν σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e), συνυπολογίζοντας, εκτός από το CO₂, τα αέρια του θερμοκηπίου CH₄ και N₂O (βλ. επίσης σελίδα 61 – Πίνακας Περιβαλλοντικής Αποδοτικότητας). Για το λόγο αυτό, έγινε αναπροσαρμογή των αποτελεσμάτων των 2 προηγούμενων ετών προκειμένου να υφίσταται κοινή βάση αξιολόγησης.



Φωτοβολταϊκό σύστημα σε Σταθμό Βάσης

Εξοικονόμηση ενέργειας στο δίκτυό μας*

Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Σταθμοί Βάσης

Στη Vodafone εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στους Σταθμούς Βάσης, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε ένα Σταθμό Βάσης. Η εξοικονόμηση επιτυγχάνεται με την εγκατάσταση συστημάτων κλιματισμού «Free cooling», τα οποία εκμεταλλεύονται την εξωτερική θερμοκρασία για να διατηρήσουν το επιθυμητό επίπεδο θερμοκρασίας στο χώρο. Στις περιπτώσεις που δεν μπορεί να εγκατασταθεί σύστημα «Free cooling», χρησιμοποιούνται κλιματιστικά τύπου «inverter» που και αυτά παρουσιάζουν μειωμένη κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με τα συμβατικά κλιματιστικά. Τα παραπάνω συστήματα κλιματισμού εγκαθίστανται σε όλους τους νέους Σταθμούς Βάσης, με αποτέλεσμα να εξοικονομείται περισσότερο από το 60% της ενέργειας που αφορά στην ψύξη και τη θέρμανση. Συμπληρωματικά, στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου, αντικαθίστανται σταδιακά τα συστήματα παλαιάς τεχνολογίας με νέα μειωμένης κατανάλωσης. Ως αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών, περίπου το 70% των συστημάτων κλιματισμού των Σταθμών Βάσης λειτουργεί πλέον με «free cooling» ή «inverter». Επίσης, από το 2006-2007, ρυθμίζουμε σταδιακά τα όρια των θερμοκρασιών ψύξης και θέρμανσης στους

Σταθμούς Βάσης, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Το 2010-2011 αυξήσαμε περαιτέρω το όριο της θερμοκρασίας ψύξης (σε 32°C αντί για 28°C) μειώνοντας σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας.

Κέντρα Μεταγωγής και Data Centers

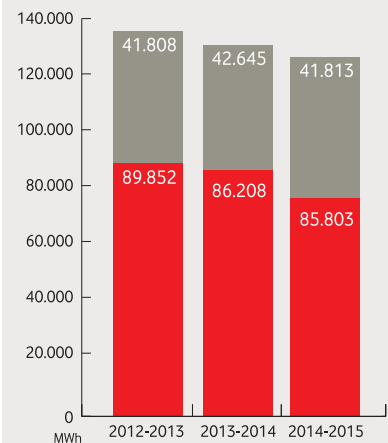
Στη Vodafone, από το 2006 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να εξοικονομούμε από την ενέργεια ψύξης και θέρμανσης στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers, που αποτελεί περίπου το 50% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε ένα Κέντρο Μεταγωγής (MTXs) και Data Center. Το 2014-2015 διατηρήθηκαν εκτός λειτουργίας οι εφεδρικές μονάδες κλιματισμού στα Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 981 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 705 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

Από το 2008 έχουμε προχωρήσει στην αύξηση της επιθυμητής θερμοκρασίας ψύξης στους ειδικούς χώρους των Κέντρων Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers της εταιρείας από τους 21°C στους 23°C και 25°C ανάλογα με τις απαιτήσεις του κάθε χώρου, με αποτέλεσμα το 2014-2015 να εξοικονομηθούν 607 MWh και να αποτραπεί η εκπομπή 436 τόνων CO₂ στην ατμόσφαιρα.

*

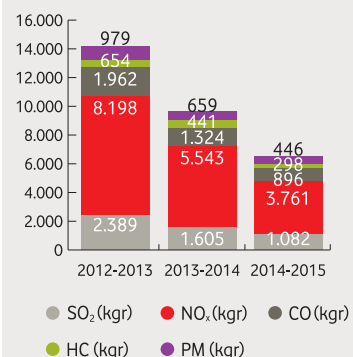
Το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της εταιρείας περιλαμβάνει Σταθμούς Βάσης (ΣΒ), Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) και Data Centers.

Εξοικονόμηση ενέργειας από προγράμματα που εφαρμόζονται στο δίκτυο της Vodafone



● Κατανάλωση ενέργειας δικτύου
● Εξοικονόμηση ενέργειας δικτύου

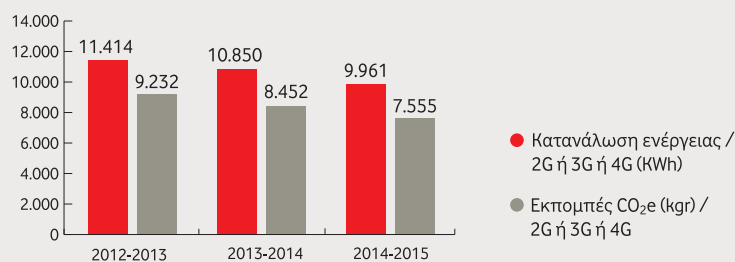
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO₂), οξειδίων του αζώτου (NO_x), μονοξειδίου του άνθρακα (CO), υδρογονανθράκων (HC), σωματιδίων (PM)



Νέος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός στους Σταθμούς Βάσης

Το 2011-2012 ξεκίνησε η αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού 2ης και 3ης γενιάς του δικτύου της Vodafone από αντίστοιχο νέας τεχνολογίας. Ο νέος εξοπλισμός μπορεί ταυτόχρονα να εξυπηρετεί και τις δύο τεχνολογίες και είναι κατά 25% περίπου πιο αποδοτικός ενεργειακά. Επιπλέον, η δυνατότητα εγκατάστασης μέρους του εξοπλισμού σε εξωτερικό χώρο, μειώνει τα απαιτούμενα ψυκτικά φορτία, συμβάλλοντας στην περαιτέρω

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



ρω μείωση της κατανάλωσης ενέργειας. Μέχρι και το 2014-2015, η εγκατάσταση του νέου εξοπλισμού έχει αποφέρει εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης των 4,4 GWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) πάνω από 3.400 τόνους.

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, χωρίς να μειώνεται το υψηλό επίπεδο υπηρεσίας που προσφέρεται στον πελάτη. Το 2012-2013, η εφαρμογή αυτή επεκτάθηκε και στους Σταθμούς Βάσης 3ης γενιάς (3G), όπου ενεργοποιήθηκε αντίστοιχος μηχανισμός εξοικονόμησης ενέργειας σε περιόδους χαμηλής τηλεπικοινωνιακής κίνησης.

Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης

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

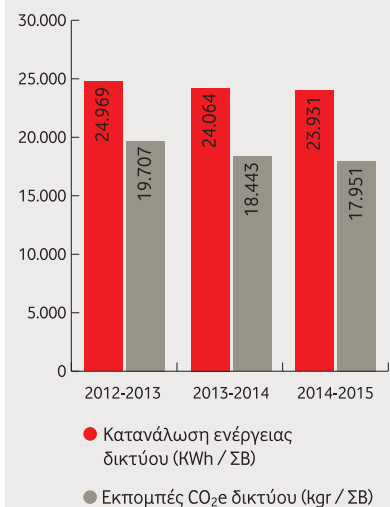
κατά 40%. Στην προσπάθειά μας να μειώσουμε περαιτέρω την περιβαλλοντική επίπτωση από τη λειτουργία των γεννητριών, εφαρμόσαμε το 2010-2011 την υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών μειώνοντας την κατανάλωση diesel κατά 17,5%.

Το 2011-2012 βελτιώσαμε την υβριδική λειτουργία αυξάνοντας το χρονικό διάστημα που οι Σταθμοί λειτουργούν μέσω μπαταριών και η χρονική επέκταση συνεχίστηκε και τα επόμενα έτη, ενώ παράλληλα το 2012-2013 εξελίξαμε περαιτέρω 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 αποδοτικότερη χρήση των μπαταριών και των φωτοβολταϊκών πάνελ, συνδυαστικά, με απώτερο στόχο την περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης diesel. Μέσω της συγκεκριμένης πρακτικής, επιτυγχάνεται αύξηση της ενέργειας που παρέχεται από τα φωτοβολταϊκά συστήματα και μείωση των ωρών λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης diesel και την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας των σταθμών.

Το 2013-2014 εξελίξαμε περαιτέρω τη συνδυασμένη εφαρμογή υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω της εγκατάστασης κατάλληλου εξοπλισμού και φωτοβολταϊκών συστοιχιών που επιτυγχάνουν ένα μέρος της ενέργειας που απαιτείται για τη λειτουργία του Σταθμού να παράγεται από τα φωτοβολταϊκά και να περιορίζεται ακόμη περισσότερο ο χρόνος λειτουργίας της γεννήτριας.

Από την έναρξη του προγράμματος υβριδικής λειτουργίας των Σταθμών που λειτουργούν με γεννήτρια, έχουμε πετύχει μέχρι σήμερα μείωση της κατανάλωσης diesel κατά 38%. Το

Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο της Vodafone



2014-2015 αποτρέψαμε την κατανάλωση 2.075.654 λίτρων diesel, εξοικονομήσαμε ενέργεια 3.113 MWh και αποφύγαμε την εκπομπή περισσότερων από 5.500 τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) στην ατμόσφαιρα.

Αναβάθμιση ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών των Κέντρων Μεταγωγής

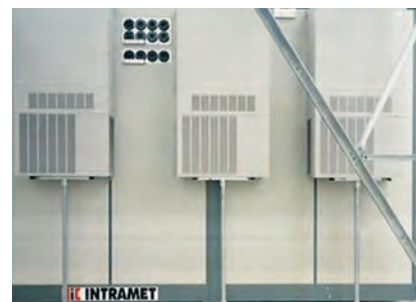
Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην αναβάθμιση των ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών του Κέντρου Μεταγωγής της εταιρείας στη Μεταμόρφωση, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε μέρος του παλιού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, απομακρύναμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό παλιάς τεχνολογίας, βελτιώσαμε τη διάταξη των καλωδιώσεων και προχωρήσαμε σε κατάλληλες κατασκευαστικές και χωροταξικές επεμβάσεις, καθώς και σε επεμβάσεις στο σύστημα κλιματισμού. Το 2013-2014 προχωρήσαμε σε περαιτέρω ενέργειες αναβάθμισης των συστημάτων κλιματισμού και τροφοδοσίας ρεύματος με αποτέλεσμα η συνολική ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας να φτάσει τις 1.040 MWh με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπών 747 τόνων CO₂e.

Βελτιστοποίηση ποιότητας ισχύος ηλεκτρικών εγκαταστάσεων των κέντρων Μεταγωγής

Το 2010-2011 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση ειδικών φίλτρων απόσβεσης των αρμονικών στους ηλεκτρολογικούς πίνακες του Κέν-

Κέντρα Μεταγωγής (MTXs) της εταιρείας

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



Πάνω: Λογότυπο του ευρωπαϊκού προγράμματος «GreenLight» Κάτω: Free Cooling

τρον Μεταγωγής στην Παλλήνη, με στόχο τη βελτιστοποίηση της ποιότητας ισχύος των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, υπολογίστηκε ότι εξοικονομείται, ετησίως, 8% της συνολικής κατανάλωσης που απαιτείται για τη λειτουργία του κτιρίου. Για το έτος 2014-2015, το ποσοστό αυτό μεταφράζεται σε εξοικονόμηση ενέργειας 519 MWh, με αντίστοιχη αποτροπή εκπομπής 372 τόνων CO₂ε στην ατμόσφαιρα.

Βελτιστοποίηση μηχανογραφικών εγκαταστάσεων των Data Centers

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

ναμη ενός φυσικού διακομιστή αξιοποιείται πλήρως με την προσομοίωση ταυτόχρονων πολλαπλών εικονικών διακομιστών, πετυχαίνοντας τη λειτουργία πολλών συστημάτων σε ένα «εικονικό» σύστημα. Με τον τρόπο αυτό μειώνονται οι ανάγκες σε φυσικούς διακομιστές και αυξάνεται η χωρητικότητα των υφιστάμενων διακομιστών με παράλληλη βελτίωση της απόδοσής τους. Η εφαρμογή αυτή επεκτάθηκε τα επόμενα χρόνια σε μεγαλύτερο μέρος των Data Centers της εταιρείας με αποτέλεσμα το 2014-2015 να πετύχουμε αναλογία φυσικού προς εικονικού διακομιστή 1 προς 7,7 και ποσοστό εικονικών διακομιστών 75%. Συγκεκριμένα, εικονικοποιήσαμε 12 διακομιστές, δηλαδή αποσυνδέσαμε από τη λειτουργία 2 διακομιστές και αποφύγαμε την επιπλέον αγορά και εγκατάσταση 10 νέων διακομιστών. Ως αποτέλεσμα, πετύχαμε το 2014-2015 εξοικονόμηση ενέργειας 908 MWh και αποτρέψαμε αντίστοιχα την εκπομπή 652 τόνων CO₂ε στην ατμόσφαιρα.

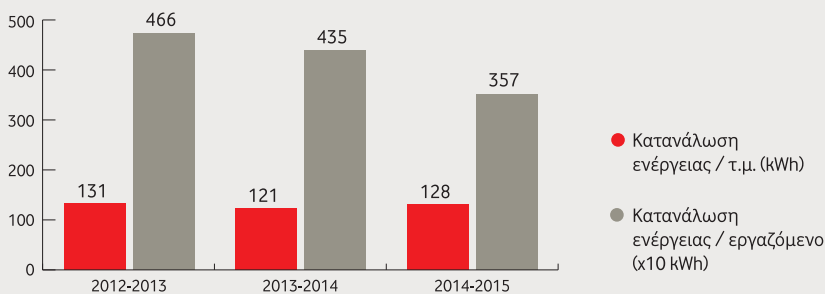
Εξοικονόμηση ενέργειας στα γραφεία της εταιρείας

Εξοικονόμηση ενέργειας φωτισμού

Η εταιρεία μας, από το 2001, αποτελεί ένα από τα 54 ιδρυτικά μέλη του ευρωπαϊκού προγράμματος GreenLight. Πρόκειται για ένα εθελοντικό πρόγραμμα, όπου ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί δεσμεύονται να αναβαθμίσουν την αποδοτικότητα του φωτισμού στις κτιριακές εγκαταστάσεις τους.

Σήμερα, η συγκεκριμένη πρακτική εφαρμόζεται σε συνολική έκταση κτιριακών εγκαταστάσεων 34.000 τ.μ. περίπου και συγκεκριμένα στα κτιριακά συγκροτήματα Χαλανδρίου, Κηφισού, Παλλήνης, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό ξεπερνά το 20% στα κτίρια όπου εφαρμόστηκε το πρόγραμμα GreenLight. Επίσης, από το 2006 έχουν εγκατασταθεί ανιχνευτές κίνησης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου (αίθουσες συναντήσεων και WC) και έτσι ο φωτισμός ενεργοποιείται μόνο εφόσον υπάρχει ανθρώπινη παρουσία, αποφεύγοντας με αυτόν τον τρόπο

Κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία της Vodafone



την άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Παράλληλα, στο κτιριακό συγκρότημα του Χαλανδρίου μειώθηκαν στις απαραίτητες οι ώρες λειτουργίας του φωτισμού στους υπόγειους χώρους στάθμευσης της εταιρείας (για παράδειγμα κατά την προσέλευση και αποχώρηση των εργαζομένων), ενώ τις υπόλοιπες ώρες λειτουργεί μόνον ο φωτισμός ασφαλείας. Το 2014-2015 προχωρήσαμε στην εγκατάσταση νέων φωτιστικών τύπου LED, στα κλιμακοστάσια του κτιριακού συγκροτήματος του Χαλανδρίου καθώς και σε τμήμα των γραφειακών χώρων του κτιρίου του Κηφισού. Η εξοικονόμηση ενέργειας σε φωτισμό από το σύνολο των παραπάνω προγραμμάτων ξεπερνά το 25% στους χώρους όπου εφαρμόζονται.

Ζήτηση άεργου ισχύος

Από το 2004 έχουμε υλοποιήσει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτευχθεί η αντιστάθμιση της άεργου ισχύος, πανελλαδικά, σε κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής (MTX) της εταιρείας. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών είναι η τιμή του Συντελεστή Ισχύος (συνφ) στα κτίρια γραφείων και στα Κέντρα Μεταγωγής να βελτιωθεί σημαντικά και να προσεγγίζει τη μονάδα (1). Το 2014-2015 η εξοικονόμηση ενέργειας υπολογίζεται στις 4.969 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.

Εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης

Το 2013-2014 προχωρήσαμε στο συνολικό επανασχεδιασμό του συστήματος κλιματισμού

του κτιρίου γραφείων του Κηφισού και στην αντικατάσταση του παλιού εξοπλισμού με κλιματιστικά νέας τεχνολογίας, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας ψύξης/θέρμανσης από τα κτίρια γραφείων. Το πρόγραμμα συνεχίστηκε και το 2014-2015 με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 166 MWh και την αντίστοιχη αποτροπή 119 τόνων εκπομπών CO₂e.

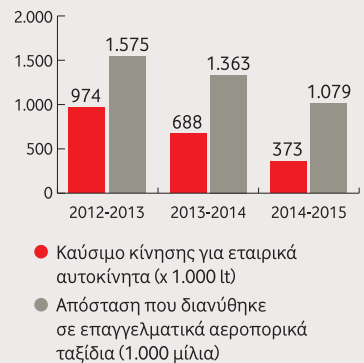
Χρήση φυσικού αερίου

Το 2012-2013 πραγματοποιήθηκε η διασύνδεση των κτιρίων γραφείων του Χαλανδρίου με φυσικό αέριο, αντικαθιστώντας τη χρήση του πετρελαίου για την κάλυψη των αναγκών θέρμανσης των κτιρίων. Το περιβαλλοντικό όφελος από την ενέργεια αυτή είναι σημαντικό, αφού το 2014-2015 απετράπη η εκπομπή 38,6 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e), ποσότητα που αντιστοιχεί στο 20% των εκπομπών που θα προκαλούσε η χρήση του πετρελαίου για τον ίδιο σκοπό.

Παρακολούθηση της επίπτωσης της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον

Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης, σύμφωνα με όσα στοιχεία έχουμε στη διάθεσή μας σε σχέση με το στόλο των εταιρικών οχημάτων της Vodafone*, παρουσίασε 46% μείωση κατά το τελευταίο έτος. Το 2014-2015 μειώθηκαν επίσης τα μίλια που διανύθηκαν αεροπορικώς**, κατά 21%. Από το 2008 έχουμε επενδύσει στη δημιουργία υποδομής για τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων (videoconferences), ενώ το 2012-2013 διαθέσαμε στους εργαζομένους μας την υπηρεσία Lynx Online (βλ. σελ. 79), με την οποία δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να πραγματοποιήσει διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις απ' όπου κι αν βρίσκεται απλώς με τη χρήση μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο. Στη Vodafone προωθούμε τη διενέργεια τηλεδιασκέψεων και επενδύουμε στις κατάλληλες υποδομές

Μεταφορές



προς αντικατάσταση των αεροπορικών ταξιδιών των εργαζομένων, με στόχο τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) από τα αεροπορικά ταξίδια.

Επίσης, με σκοπό τον περιορισμό των άμεσων εκπομπών CO₂ στην ατμόσφαιρα από τη χρήση εταιρικών οχημάτων, αναπτύξαμε το 2012, πολιτική μίσθωσης αποκλειστικά αυτοκινήτων ντίζελ και αυτοκινήτων μικρότερου κυβισμού. Από τις αρχές του 2012, που επετράπη βάσει νόμου η κυκλοφορία οχημάτων ντίζελ στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, αντικαθιστούμε σταδιακά τα βενζινοκίνητα αυτοκίνητα του μισθωμένου στόλου με οχήματα ντίζελ μικρότερου κυβισμού και στοχεύουμε στην πλήρη αντικατάσταση του στόλου ως το Μάρτιο του 2016. Το 2012-2013, αντικαταστάθηκε το 26% του στόλου με οχήματα ντίζελ και πετύχαμε μέσο όρο εκπομπών CO₂, από το σύνολο των οχημάτων, 137 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο. Το 2013-2014 αυξήσαμε τα αυτοκίνητα ντίζελ, καλύπτοντας το 71% του στόλου, ενώ μειώθηκε περαιτέρω ο μέσος όρος εκπομπών CO₂ στα 116 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο. Το 2014-2015, το 72% του στόλου αποτελείται από οχήματα ντίζελ, με μέσο όρο εκπομπών CO₂ 112 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο.

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

* Τα στοιχεία της κατανάλωσης καυσίμου αφορούν στη χρήση ειδικών καρτών κατανάλωσης.

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

**Κάνε το κινητό σου
καρέκλα,
ανακύκλωσέ το**

Vodafone
Power to you



Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση

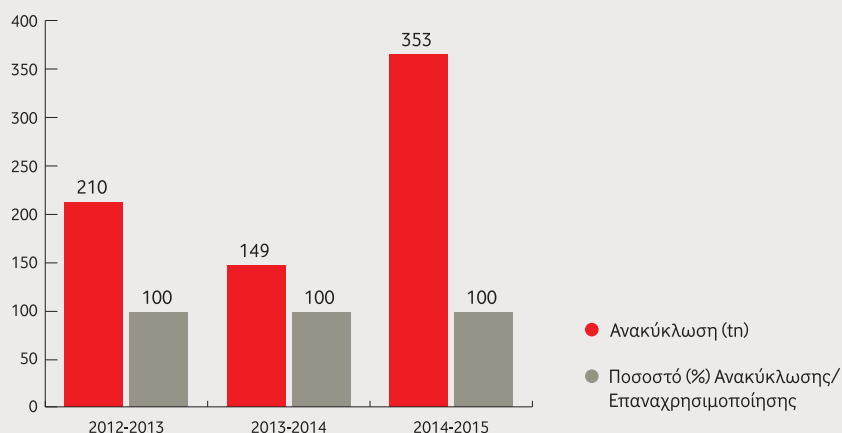
Ανακύκλωση συσσωρευτών (μπαταριών) μολύβδου

Το 2014-2015 προωθήσαμε για ανακύκλωση, σε εγκεκριμένους φορείς εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών, 352,8 τόνους συσσωρευτών μολύβδου, ποσότητα που αντιστοιχεί στο 100% των αποθηκευμένων συσσωρευτών.

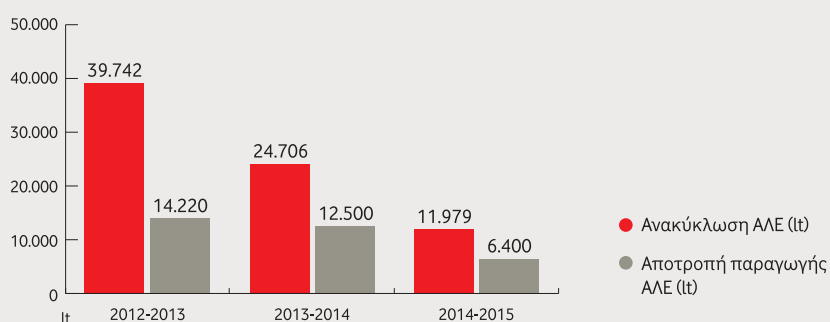
Ανακύκλωση απόβλητων λιπαντικών ελαίων

Το 2014-2015 προωθήθηκαν προς ανακύκλωση 11.979 λίτρα απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τους Σταθμούς Βάσης, τα Κέντρα Μεταγωγής και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας, μέσω αδειοδοτημένου φορέα συλλογής απόβλητων λιπαντικών ελαίων. Η εφαρμογή της υβριδικής φωτοβολταϊκής λειτουργίας μέσω μπαταριών στους Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια (βλ. σελ. 64) οδηγεί σε μείωση του χρόνου λειτουργίας της γεννήτριας, με αποτέλεσμα να μειώνονται ανάλογα και οι ποσότητες των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που παράγονται, μέσω της μείωσης των ετήσιων απαιτούμενων συντηρήσεων των Σταθμών. Αποτέλεσμα της εφαρμογής αυτής ήταν να αποτραπεί το 2014-2015 η παραγωγή περισσότερων από 6.400 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων.

Ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου (Pb)



Απόβλητα Λιπαντικά Έλαια





Από αριστερά: Συσσωρευτές μολύβδου / Κάδος συλλογής χαρτιού / Κάδος συλλογής μελανωτών / Κάδος συλλογής μικρών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών

Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού

Στη Vodafone διαθέτουμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές και οθόνες για ανακύκλωση, σε συνεργασία με τον εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της απόρριψης βαρέων μετάλλων (όπως μόλυβδος, υδράργυρος, κάδμιο) σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων και σε χωματερές. Το 2014-2015 προωθήσαμε για ανακύκλωση 18,3 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων των χρησιμοποιημένων λαμπτήρων) και για επαναχρησιμοποίηση 66 επιπλέον κιλά, ποσότητα που αποτελεί συνολικά το 100% του εξοπλισμού που αποσύρεται από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων της εταιρείας.

Από το 2008-2009 το πρόγραμμα καλύπτει και την ανακύκλωση λαμπτήρων. Ειδικό κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί στα κτίρια γραφείων και ΜΤΧ της εταιρείας, για τη συγκέντρωση και την προώθηση προς ανακύκλωση των λαμπτήρων που προέρχονται από εργασίες συντήρησης των κτιρίων. Παράλληλα, κάδοι συλλογής έχουν τοποθετηθεί και στις εισόδους των κτιρίων γραφείων, ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι της εταιρείας να απορρίπτουν και τους χρησιμοποιημένους λαμπτήρες του σπιτιού τους. Το 2014-2015 προωθήσαμε προς ανακύκλωση 350 κιλά χρησιμοποιημένων λαμπτήρων.

Από το 2008-2009 έχουν τοποθετηθεί, σε 11 κτίρια της εταιρείας στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα, την Πάτρα και το Ηράκλειο, ειδικοί κάδοι συλλογής μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Σε αυτούς τους κάδους οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να προωθούν προς ανακύκλωση τις μικρές οικιακές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές που δε χρησιμοποιούν πια. Το 2014-2015 προωθήσαμε για ανακύκλωση 1.456 κιλά μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.

Ανακύκλωση χαρτιού* και μελανοδοχείων (toners) για εκτυπωτές

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

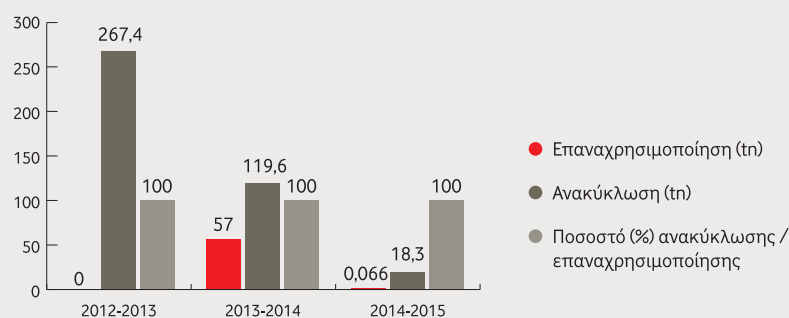
Το 2014-2015:

- Προωθήσαμε για ανακύκλωση 56,14 τόνους χαρτιού (52,3 τόνους χαρτί γραφείου από τα κτίρια της εταιρείας στην Αττική και 3,84 τόνους εμπιστευτικά έγγραφα), ποσότητα που αντιστοιχεί σε 730 δέντρα.
- Προωθήσαμε για ανακύκλωση 773 μελανοδοχεία.

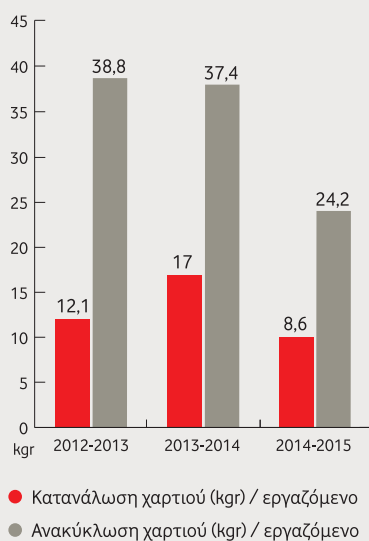
Η χρήση χαρτιού και μελανωτών έχει μικρή επίπτωση στο περιβάλλον, με βάση την Ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας μας που πραγματοποιήσαμε. Ωστόσο, αποτελεί παράγοντα της λειτουργίας των γραφείων μας που επιλέξαμε να τον διαχειριστούμε.

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

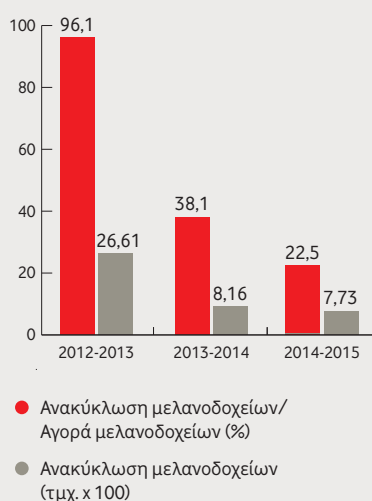
Ανακύκλωση ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού



Κατανάλωση & ανακύκλωση χαρτιού

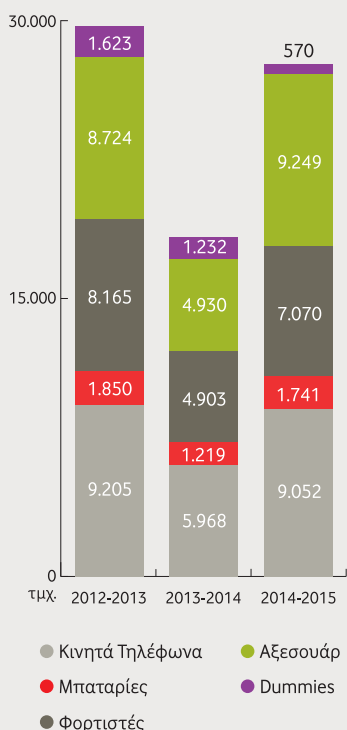


Ανακύκλωση μελανοδοχείων



Κάδος συλλογής κινητών τηλεφώνων, αξεσουάρ και οικιακών μπαταριών

Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ



Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ

Ήμασταν η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας που τον Ιούνιο του 2003 εφάρμοσε πανελλαδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Το 2014-2015, πάνω από 27.000* προϊόντα κινητής επικοινωνίας συγκεντρώθηκαν σε περίπου 900 ειδικούς κάδους που έχουν εγκατασταθεί στα καταστήματα Vodafone και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας σε όλη την Ελλάδα, σε όλα τα Συστήματα του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων και σε 153 εταιρικούς πελάτες της Vodafone. Δυνατότητα ανακύκλωσης είχαν όλοι οι κάτοχοι συσκευών κινητών τηλεφώνων, ανεξάρτητα από το δικτυο με το οποίο συνεργάζονται.

Από τον Ιανουάριο του 2009, το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ που εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone έχει επεκταθεί ώστε να περιλαμβάνει και συσκευές σταθερής τηλεφωνίας, φορητούς υπολογιστές, modems και λοιπό εξοπλισμό και αξεσουάρ σταθερής τηλεφωνίας και internet.

Μετά τη συγκέντρωση του υλικού, τις άχρηστες συσκευές, μπαταρίες και αξεσουάρ παρέλαβε από τη Vodafone εξουσιοδοτημένος από το κράτος φορέας, ο οποίος έχει και την ευθύνη, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία,

για την επαναχρησιμοποίηση, αποσυρμα-λόγηση και περαιτέρω χρήση των υλικών για την παραγωγή άλλων αντικειμένων.

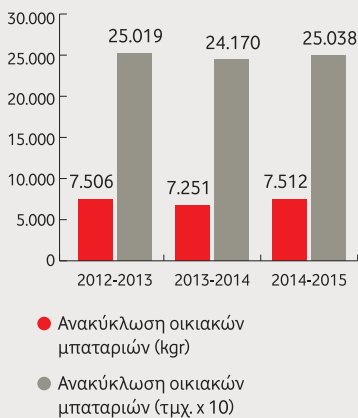
Παρόλο που το πρόγραμμα διανύει τον ενδέκατο χρόνο εφαρμογής του, η συμμετοχή του κοινού σε αυτό δε συμβαδίζει με τις πωλήσεις κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτουμε, το 2014-2015 συγκεντρώθηκε προς ανακύκλωση μόλις το 2,3% σε σχέση με τα κινητά τηλέφωνα που πωλήθηκαν από τα καταστήματά μας την ίδια περίοδο.

Για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινού και των εργαζομένων της εταιρείας, το 2014-2015 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Τον Φεβρουάριο του 2015, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν με ιδιαίτερη επιτυχία να γίνουν, για άλλη μια φορά, πρεσβευτές του προγράμματος ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων και να ενημερώσουν τους γνωστούς και φίλους τους. Αποτέλεσμα της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν η συλλογή 1.873 κινητών τηλεφώνων.
- Μέχρι και τον Μάρτιο 2015, 153 εταιρικοί πελάτες είχαν εγκαταστήσει συνολικά 211 κάδους Vodafone στις εγκαταστάσεις τους για τη συλλογή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.

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

Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών



- Σε συνεργασία με αθλητικούς συλλόγους τα τελευταία χρόνια έχουμε τοποθετήσει κάδους συλλογής σε επιλεγμένους χώρους των γηπέδων τους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών για την προώθηση του προγράμματος.
- Συνεχίσαμε την ενημέρωση και την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τις δυνατότητες ανακύκλωσης των υλικών ενός κινητού τηλεφώνου.

Το 2014-2015 συνεχίσαμε στα καταστήματά μας το πρόγραμμα «Ανταλλαγή» με σκοπό την ενίσχυση της επαναχρησιμοποίησης των κινητών τηλεφώνων. Μέσω του προγράμματος αυτού συγκεντρώθηκαν 1.600 κινητά τηλέφωνα τα οποία προωθήθηκαν για ανακατασκευή σε εξειδικευμένο συνεργάτη και στη συνέχεια για πώληση, κυρίως σε αναπτυσσόμενες χώρες.

Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών

Το πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών ξεκίνησε πιλοτικά σε 4 κεντρικά κτίρια της εταιρείας τον Ιούλιο του 2004 και επεκτάθηκε, το Νοέμβριο 2005, σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια της εταιρείας. Το 2014-2015 προωθήσαμε προς ανακύκλωση περισσότερους από 7,5 τόνους χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 χρησιμοποιημένες μπαταρίες).

Μείωση κατανάλωσης χαρτιού

Στη Vodafone εφαρμόζουμε προγράμματα που αποσκοπούν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού για τις καθημερινές ανάγκες της εταιρείας, μειώνοντας με τον τρόπο αυτό και την αντίστοιχη ποσότητα απορριπτόμενου χαρτιού. Τα τελευταία χρόνια έχει τροποποιηθεί το μεγαλύτερο μέρος του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν υπολογιστή για την εργασία τους να έχουν τη δυνατότητα εκτύπωσης δύο (2) ή και περισσότερων σελίδων σε ένα (1) φύλλο. Επίσης, από το 2007 οι αποδείξεις μισθοδοσίας όλων των εργαζομένων χορηγούνται σε ηλεκτρονική μορφή και, από το 2009 οι υπολογιστές όλων των εργαζομένων έχουν ρυθμιστεί ώστε να εκτυπώνουν με σταθερή προεπιλογή δύο (2) σελίδες σε μία (1). Το 2014-2015 η χρήση χαρτιού (χαρτί εκτύπωσης A4 και A3) μειώθηκε κατά 50% ανά εργαζόμενο.

Με στόχο τη δραστική μείωση κατανάλωσης χαρτιού για την έκδοση λογαριασμών, το Φεβρουάριο του 2009 η εταιρεία προχώρησε στην κατάργηση της αποστολής πλήρους ανάλυσης κλήσεων για όλες τις συνδέσεις που υπάγονται στο ΑΦΜ των εργαζομένων της εταιρείας, ενώ το Σεπτέμβριο του 2010 η εταιρεία προχώρησε στην πλήρη κατάργηση της αποστολής λογαριασμού στους εργαζομένους της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι διαθέτουν πρόσβαση στα στοιχεία του λογαριασμού καθώς και στην ανάλυση κλήσεων ηλεκτρονικά μέσα από την υπηρεσία «Ηλεκτρονικός Λογαριασμός» (βλ. «My Account» στο vodafone.gr).

Από τον Ιούλιο του 2009, έχει καταργηθεί η αποστολή πλήρους ανάλυσης κλήσεων στους ιδιώτες συνδρομητές της εταιρείας, ενώ από τον Νοέμβριο του 2010, η κατάργηση έχει επεκταθεί και στους εταιρικούς συνδρομητές της εταιρείας. Το ποσοστό συμμετοχής της συνδρομητικής μας βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί) στην πρωτοβουλία αυτή είναι 95%, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περισσότερων από 189 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε περισσότερα από 3.200 δέντρα το χρόνο.

Από τον Απρίλιο του 2013, η εταιρεία παρέχει την υπηρεσία «My e-bill» με την οποία δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές να επιλέξουν να λαμβάνουν ηλεκτρονικά και μόνο το λογαριασμό τους, μέσω email, και να μη λαμβάνουν καθόλου έντυπο λογαριασμό. Από το Μάιο του 2014, οι εργαζόμενοι εντάχθηκαν στην υπηρεσία «My e-bill», με ποσοστό συμμετοχής 83%, ενώ το ποσοστό συμμετοχής των συνδρομητών (ιδιώτες και εταιρικοί) στη νέα αυτή υπηρεσία βρίσκεται στο 11%. Η συμμετοχή των εργαζομένων και των συνδρομητών στην υπηρεσία «My e-bill» έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 24 τόνων χαρτιού το χρόνο, που αντιστοιχούν σε 408 δέντρα περίπου το χρόνο.



Υπηρεσία My e-bill



Χρήση Φιλικότερων Προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

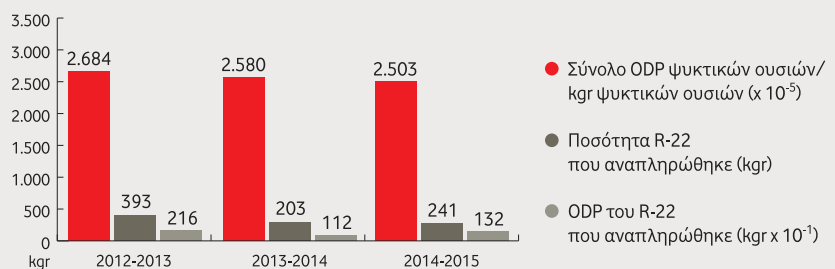
Χρήση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών

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. Το 2014-2015 η συνολική εγκαταστημένη ποσότητα του HCFC R-22 (ουσία που συμβάλλει στην καταστροφή της στιβάδας του όζοντος) μειώθηκε κατά 1%, ενώ παράλληλα μειώθηκε κατά 3% και ο συνολικός δείκτης ODP σε σχέση με την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Ως αποτέλεσμα των προσπάθειών που καταβάλλουμε, οι βλάβες των ψυκτικών μηχανημάτων που λειτουργούν με HCFC R-22 περιορίστηκαν, με αποτέλεσμα να μειωθεί κατά 19% η ποσότητα R-22 που αναπληρώθηκε.

Πρωώθηση προϊόντων και υπηρεσιών φιλικών προς το περιβάλλον

Τον Ιούλιο του 2013 η Vodafone καινοτόμησε και εισήγαγε το Vodafone Eco-rating, ένα πρόγραμμα αξιολόγησης κινητών τηλεφώνων ώστε να μπορούν οι πελάτες μας να επιλέξουν το κινητό τηλέφωνο που θα αγοράσουν σύμφωνα και με περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια. Κάθε κινητό τηλέφωνο βαθμολογείται ανάλογα με το πόσο φιλικό προς το περι-

ODP ψυκτικών ουσιών



βάλλον είναι, με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, από το 1 έως το 5, με το 5 να αποτελεί την καλύτερη βαθμολογία. Εάν για κάποιο κινητό τηλέφωνο δεν διατίθεται βαθμολογία τότε η συσκευή φέρει την ανάλογη σήμανση και αυτό σημαίνει ότι είτε δεν έχουν συγκεντρωθεί ακόμα τα απαραίτητα στοιχεία για να υπάρξει βαθμολογία είτε ότι ο κατασκευαστής έχει αποφασίσει να μη συμμετέχει στη διαδικασία. Η βαθμολογία Eco-rating είναι διαθέσιμη μαζί με τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά της συσκευής στα καταστήματα Vodafone και ηλεκτρονικά στο e-shop του vodafone.gr (βλ. vodafone.gr/eco-rating).

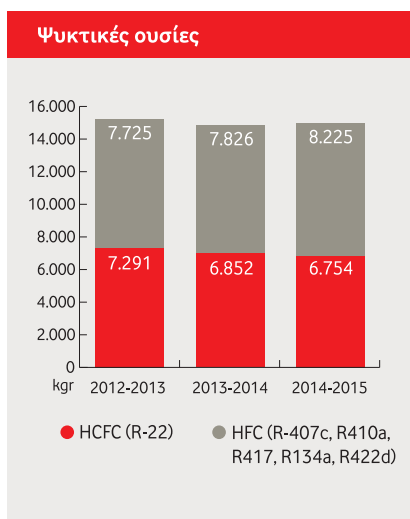
Στόχος του προγράμματος είναι η ενθάρρυνση των κατασκευαστών κινητών τηλεφώνων να σχεδιάζουν και να παράγουν κινητά τηλέφωνα με ολοένα και καλύτερη περιβαλλοντική επίδοση. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από ανεξάρτητους οργανισμούς που ειδικεύονται σε περιβαλλοντικές και κοινωνικές πιστοποιήσεις.

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

Η αξιολόγηση καλύπτει τους παρακάτω τρεις βασικούς τομείς:

- Πράσινο σχεδιασμός: κατά πόσο δηλαδή ένα κινητό τηλέφωνο διαθέτει χαρακτηριστικά που βελτιώνουν την περιβαλλοντική του επίδοση, όπως για παράδειγμα αν είναι φτιαγμένο από ανακυκλωμένα πλαστικά και μέταλλα ή αν είναι απαλλαγμένο από επικίνδυνα χημικά.

- **Κύκλος ζωής κινητού τηλεφώνου:** αφορά στην εκτίμηση των επιπτώσεων που έχει ένα κινητό τηλέφωνο στο περιβάλλον, σε όλα τα στάδια της ζωής του, από την εξόρυξη των πρώτων υλών, την παραγωγή του κινητού τηλεφώνου και των εξαρτημάτων του, τη χρήση του από τους καταναλωτές, ως την τελική του διάθεση μετά το τέλος του κύκλου ζωής του.
- **Περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση του κατασκευαστή:** αφορά στην αξιολόγηση της δέσμευσης του κατασκευαστή να διαχειρίζεται υπεύθυνα τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του, σε σχέση για παράδειγμα με τη διαχείριση των αποβλήτων της παραγωγικής διαδικασίας και την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.



Πρόγραμμα Vodafone Eco-rating

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Ενεργειακή Αποδοτικότητα				
Αποτροπή εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) στην ατμόσφαιρα	1. Αποτροπή εκπομπής 51.000 τόνων CO₂. 2. Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).	1. Αποτροπή εκπομπής 36.948 τόνων CO₂e. 2. Το 2014-2015, ο Όμιλος Vodafone, αξιολογώντας την μέχρι τώρα επίδοσή του σε σχέση με τον συγκεκριμένο στόχο, αποφάσισε να τον επαναπροσδιορίσει, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις αλλαγές που έχει βιώσει η αγορά από 2006-2007 μέχρι σήμερα. Ως αποτέλεσμα της ραγδαίας επέκτασης του δικτύου για ικανοποίηση των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των πελατών για επικοινωνία, οι συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στις αναπτυσσόμενες χώρες έχουν αυξηθεί κατά 6%, σε σχέση με το 2006-2007 (στην Vodafone Ελλάδας η αύξηση ήταν 5%). Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για μείωση του ανθρακικού του αποτυπώματος, ο Όμιλος Vodafone έθεσε νέο στόχο (βλ. Στόχος 2015-2016), λαμβάνοντας υπόψη τις μειώσεις των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα που επιτυγχάνουν οι πελάτες μέσα από τις υπηρεσίες της Vodafone.	1. Για το 2014-2015 δεν είναι εφικτός ο υπολογισμός του ποσοστού επίτευξης του στόχου καθώς (α) ο στόχος αναφέρεται σε CO₂ και το αποτέλεσμα σε CO₂e και (β) άλλαξε ο συντελεστής που χρησιμοποιείται για τη μετατροπή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας δικτύου σε CO₂e. 2. 0%	1. Αποτροπή εκπομπής 36.500 τόνων CO₂e. 2. Μείωση των εκπομπών άνθρακα των πελατών, κατά ποσότητα διπλάσια από εκείνη που παράγει ο Όμιλος λόγω της δραστηριότητάς του, ως τον Μάρτιο 2018 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).
Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας	Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ σε 10 επιπλέον Σταθμούς Βάσης που λειτουργούν με γεννήτρια με σκοπό την εφαρμογή συνδυασμένης υβριδικής και φωτοβολταϊκής λειτουργίας.	Η ενέργεια δεν πραγματοποιήθηκε το 2014-2015 λόγω καθυστέρησης στην υλοποίηση του έργου.	0%	Μετεγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων από Σταθμούς Βάσης που συνδέθηκαν στο δίκτυο της ΔΕΗ, σε 10 άλλους σταθμούς που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια.
Εξοικονόμηση ενέργειας στο δίκτυό μας	Εξοικονόμηση 51% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.	Εξοικονόμηση 49% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 33.352 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 8.461 MWh στα κέντρα μεταγωγής/ datacenters).	96%	Διατήρηση του ποσοστού εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο στα επίπεδα του 2014-2015.

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Ενεργειακή Αποδοτικότητα				
Εξοικονόμηση ενέργειας στα γραφεία της εταιρείας	2% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.	5,8% αύξηση* της κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία. (*Η κατανάλωση ενέργειας στα γραφεία μειώθηκε 8%. Ωστόσο, η αύξηση οφείλεται στη μείωση – κατά 13% - της συνολικής επιφάνειας των χώρων γραφείων).	0%	Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία στις 128 kWh/m ² (επίπεδα 2014-2015).
Παρακολούθηση της επίπτωσης της χρήσης μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον	- Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των νέων οχημάτων του εταιρικού στόλου, για τη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών, σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο. - Αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ, σε ποσοστό 100%, ως το Μάρτιο του 2016.	Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των οχημάτων μισθωμένου στόλου της εταιρείας το 2014-2015 σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο (112 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο).	1. 100%	- Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των νέων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου, για τη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών, σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο. - Αντικατάσταση των βενζινοκίνητων οχημάτων του μισθωμένου εταιρικού στόλου από οχήματα ντίζελ σε ποσοστό 100% ως το Μάρτιο του 2016.
Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση				
Ανακύκλωση συσσωρευτών (μπαταρίες μολύβδου)	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (352,8 τόνοι).	100%	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.
Ανακύκλωση αποβλήτων λιπαντικών ελαίων	Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης.	- Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης. - Αποτροπή παραγωγής περισσότερων από 6.400 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία.	100%	Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων.
Ανακύκλωση 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. - Ανακύκλωση 1.456 κιλών μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών.	100%	Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Ανακύκλωση χαρτιού και μελανοδοχείων (toners) για εκτυπωτές	1. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (37,4 κιλά ανά εργαζόμενο)*. 2. 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται. * Το 2014-2015 έγινε διόρθωση του αριθμού των εργαζομένων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού. Για το λόγο αυτό, έγινε αντίστοιχα αναπροσαρμογή των αποτελεσμάτων των 2 περασμένων ετών, καθώς και του στόχου του 2014-2015, προκειμένου να υφίσταται κοινή βάση αξιολόγησης.	1. 35% μείωση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2013-2014 (24,2 κιλά ανά εργαζόμενο). Η μείωση σχετίζεται με τη σημαντική (κατά 44%) μείωση που σημειώθηκε στη χρήση χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο. 2. 22,5% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.	1. 0% 2. 38%	60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.
Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ	Συλλογή 20.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.	Συλλογή 27.682 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.	138%	50% αύξηση των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.
Ανακύκλωση οικιακών μπαταριών	Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).	Συλλογή 7,5 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 μπαταρίες).	94%	Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).
Μείωση κατανάλωσης χαρτιού	Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).	49% μείωση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2013-2014 (8,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).	149%	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 e-bill» στα επίπεδα του 2014-2015 (11%).
Χρήση Φιλικότερων προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών				
Χρήση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών	5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.	3% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.	60%	5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.



3

Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας

Το μέλλον της εταιρείας μας είναι αναμφίβολα συνδεδεμένο με τις προκλήσεις για βιώσιμη ανάπτυξη. Στοχεύουμε σε τομείς όπου οι λύσεις μας σχετικά με την κινητή τεχνολογία μπορούν να βοηθήσουν στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, στην αντιμετώπιση προκλήσεων σε οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες ανάπτυξης. Παράλληλα, επενδύουμε στους νέους και υλοποιούμε προγράμματα που στόχο έχουν να καλλιεργήσουν νέες δεξιότητες, να υποστηρίξουν την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, καθώς και να ενισχύσουν τη νεανική επιχειρηματικότητα. Επιπλέον, υλοποιούμε πολυετή προγράμματα τα οποία διαμορφώνονται ανάλογα ώστε να ανταποκρίνονται στις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας

Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους

Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας



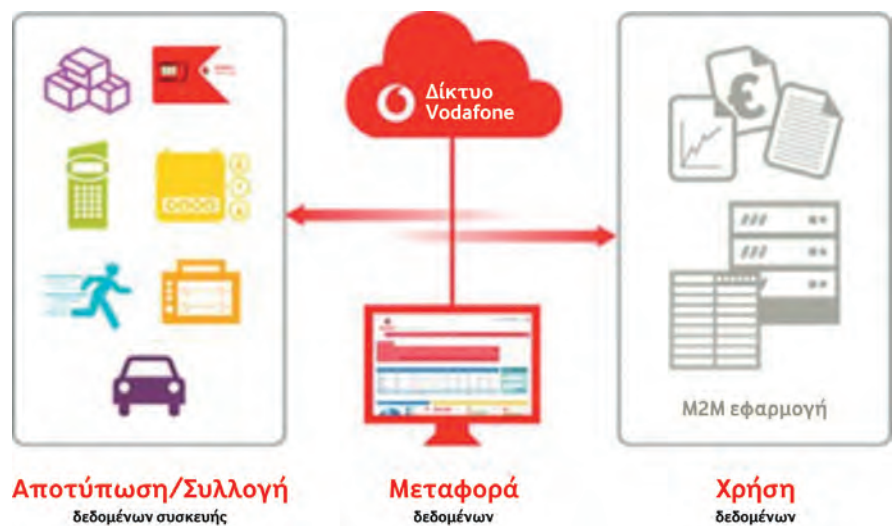
Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας

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.

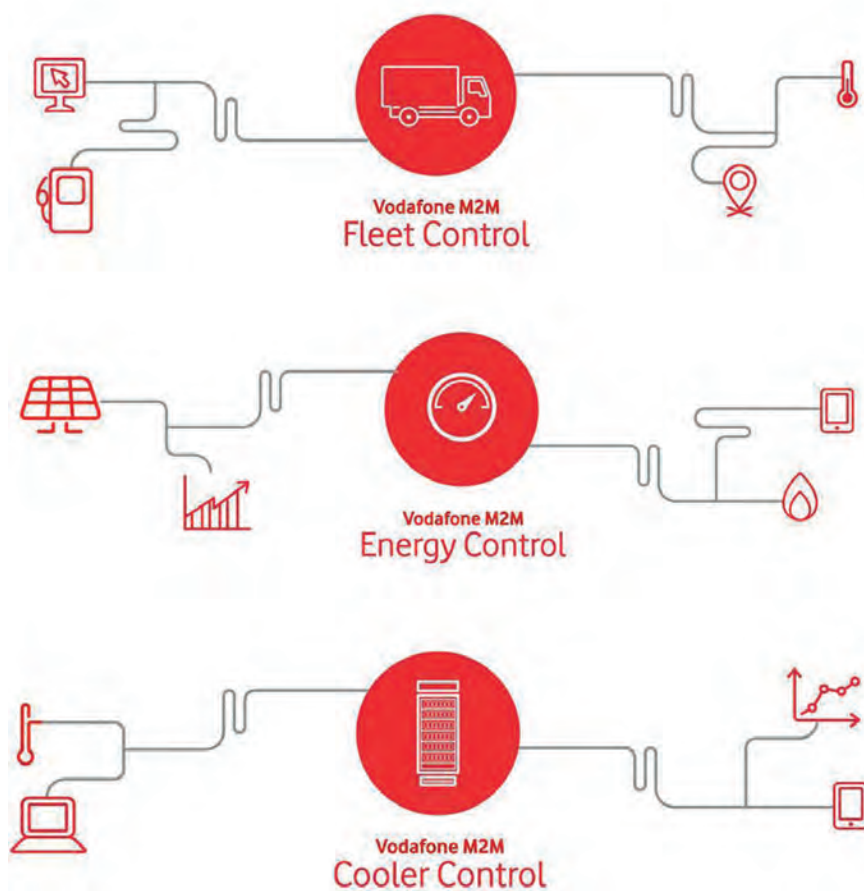
Υπηρεσία τηλεμέτρησης και εποπτείας φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων Vodafone M2M Energy Control PV

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, 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 κατανάλωσης του, αποφεύγοντας σε κάθε περίπτωση περιττά έξοδα και άσκοπη κατανάλωση ενέργειας και αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

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, άσκοπη κατανάλωση ενέργειας και αντίστοιχες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

Υπηρεσία «Άκρως Επαγγελματικά για Ξενοδόχους»

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

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

Υπηρεσία Microsoft Office 365

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



Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας

Στήριξη της κοινωνίας

Υπηρεσία Vodafone Speaking App

Η Vodafone, με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε όλους, καινοτομεί ακόμα μια φορά και εμπλουτίζει την πρωτοποριακή εφαρμογή «Vodafone Speaking App», που απευθύνεται σε χρήστες με ολική απώλεια ή σοβαρά προβλήματα όρασης με την προσθήκη της λειτουργίας «Πού βρίσκομαι;». Η λειτουργία «Πού βρίσκομαι;» ενημερώνει με σωστά Ελληνικά για την τρέχουσα τοποθεσία του χρήστη καθώς κινείται, μαζί με την ακτίνα σφάλματος.

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

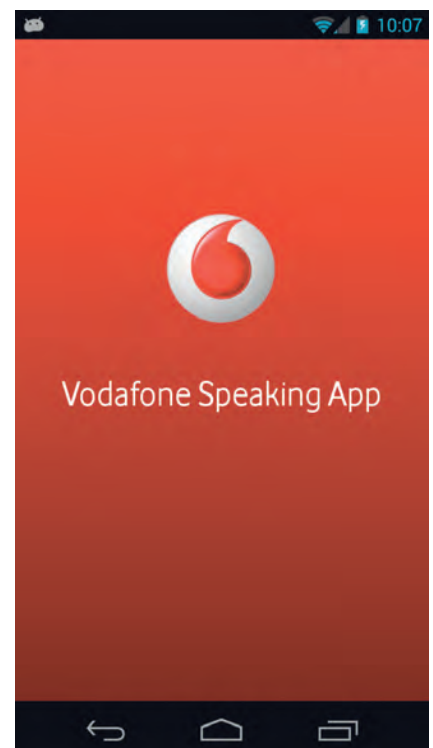
Η λειτουργία «Πού βρίσκομαι;» είναι ενσωματωμένη στην εφαρμογή «Vodafone Speaking App», η οποία διατίθεται δωρεάν από τη Vodafone στο Google Play, από το 2014, σε συνδρομητές συμβολαίου ή καρτοκινητής Vodafone και είναι συμβατή με Android smartphones και tablets με έκδοση λειτουργικού 2.3 και νεότερη. Οι χρήστες άλλων δικτύων μπορούν να

κάνουν δοκιμαστική χρήση της εφαρμογής για μία ημέρα ανά κάρτα SIM. Μέχρι και τις 31 Μαρτίου 2015 είχαν κατεβάσει την εφαρμογή περισσότεροι από 1.300 χρήστες.

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

Υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης» στο vodafone.gr

Είμαστε η πρώτη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, που από τον Μάρτιο του 2010 προσφέρουμε σε όλους τους επισκέπτες της ιστοσελίδας μας την υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης». Πιο συγκεκριμένα, η υπηρεσία αναλαμβάνει την εκφώνηση του περιεχομένου συγκεκριμένων σελίδων της ιστοσελίδας της Vodafone. Αυτό απαλλάσσει τους επισκέπτες του από την ανάγκη προσήλωσης στην οθόνη, αφού επιτρέπει την ακρόαση κειμένων παράλληλα με άλλες δραστηριότητες. Επιπλέον της εκφώνησης, η υπηρεσία προσφέρει την περαιτέρω πλοήγηση (browsing), με τη βοήθεια κατάλληλων πλίκτων. 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 της ιστοσελίδας της Vodafone, με έμφαση στα άτομα που αντιμετωπίζουν



Εφαρμογή «Vodafone Speaking App»

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

Υπηρεσία εξυπηρέτησης συνδρομητών με προβλήματα ακοής

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

Ειδικές χρεώσεις για άτομα με προβλήματα ακοής

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



Υπηρεσία «Φωνητικής Πλοήγησης»

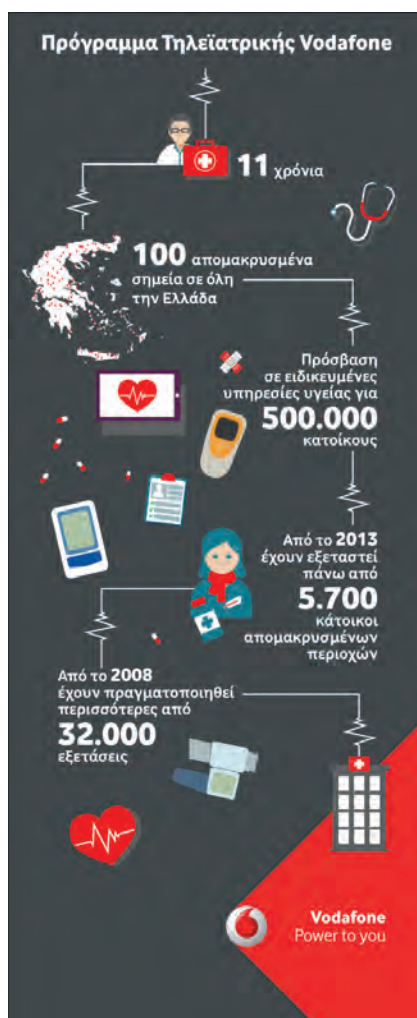
Κόμβος πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με αναπηρία

Στη Vodafone στηρίζουμε για 8 συναπτά έτη τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης, www.blind.gr, ο οποίος αποτελεί δράση του Συλλόγου Τεχνολογικής Ανάπτυξης Τυφλών (ΣΤΑΤ). Ο κόμβος προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες σε θέματα πολιτικής, τεχνολογίας, πολιτισμού, αθλητισμού, αλλά και σχετικές ανακοινώσεις συλλόγων. Διαθέτει επίσης σύστημα διαχείρισης και καταχώρισης πληροφοριών, το οποίο δεν απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις και σχεδιάστηκε με γνώμονα την απόλυτη προσβασιμότητα από τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ), αφού ακολουθεί πλήρως τα διεθνή πρότυπα (W3C). Οι πληροφορίες που καταχωρούνται στο www.blind.gr είναι διαθέσιμες σε πραγματικό χρόνο και ταυτόχρονα στο διαδίκτυο, στο κινητό τηλέφωνο, αλλά και στο σταθερό (210 5226600). Επιπλέον, προσφέρει:

- Τον πρώτο Τηλεαναγνώστη Πληροφοριών Ιστοσελίδων, με την εγκατάσταση της πλατφόρμας τηλεφωνικής πλοήγησης RSS WebRhetor Feed, με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίηση της φωνητικής πύλης του κόμβου, εξασφαλίζοντας στα άτομα με αναπηρία το δικαίωμα της άμεσης πληροφόρησης από πολλαπλές πηγές. Οι ιδιοκτήτες ιστοτόπων, που παρέχουν ή θα παρέχουν ροή πληροφοριών RSS, μπορούν να ενταχθούν στον Τηλεαναγνώστη δωρεάν, απλώς επικοινωνώντας με τον Σ.Τ.Α.Τ., εμπλουτίζοντας τον ιστότοπό τους με ένα εργαλείο εναλλακτικής και απόλυτης πρόσβασης για όλους.

- Την τεχνολογία αναγνώρισης φωνής, κάνοντας έτσι ευκολότερη την πλοήγηση στη φωνητική πύλη του κόμβου. Αυτή η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα να τη χειριστούν και άτομα με βαριές κινητικές αναπηρίες, αφού για τη λήψη οποιασδήποτε πληροφορίας χρειάζεται μόνον η φωνή του χρήστη.
- Την υπηρεσία blind o.c.r. (optical character recognition), η οποία επιτρέπει στους εγγεγραμμένους στο blind.gr να μετατρέψουν σε προσβάσιμο και αναγνώσιμο κείμενο τις εικόνες και τα αρχεία pdf. Μέσω της υπηρεσίας αυτής, τα άτομα με προβλήματα όρασης έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά κείμενα που ήταν απροσπλάστα από το εξειδικευμένο λογισμικό πρόσβασης στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (αναγνώστες οθόνης και αναγνώστες κειμένου).

Η δικτυακή πύλη του blind.gr παραμένει ένας σημαντικός κόμβος πληροφόρησης μέσω του οποίου το σύνολο των αναγνωρισμένων σωματείων εκπροσώπησης των τυφλών στην Ελλάδα και στη Κύπρο καταχωρούν ανακοινώσεις και ενημερώνουν τα μέλη τους. Το 2014-2015, οι επισκέψεις στον δικτυακό τόπο του blind.gr ξεπέρασαν τις 90.000, ενώ οι φωνητικές κλήσεις άγγιξαν τις 27.000.



Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone λειτουργεί σε 100 απομακρυσμένες και ακριτικές περιοχές σε όλη τη χώρα:

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

Το Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής αξιοποιεί τις απεριόριστες δυνατότητες που παρέχει το δίκτυο της Vodafone και η τεχνολογία της κινητής επικοινωνίας και έχει ως στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας των ανθρώπων που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Παρέχει τη δυνατότητα σε περισσότερους από 500.000 κατοίκους των περιοχών αυτών να αποκτήσουν πρόσβαση σε υψηλού

επιπέδου ειδικευμένες υπηρεσίες υγείας, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τον τόπο κατοικίας τους.

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

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

Το Πρόγραμμα ξεκίνησε να εφαρμόζεται πιλοτικά το 2006 σε 5 περιοχές της Κεντρικής Μακεδονίας. Το 2008 επεκτάθηκε σε 17 περιοχές, το 2011 σε 30 περιοχές σε όλη την Ελλάδα και το 2013 επεκτάθηκε σε 100 περιοχές σε όλη την Ελλάδα.

Το 2014-2015 εστάλησαν από τα περιφερειακά ιατρεία/κέντρα υγείας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πάνω από 7.890 εξετάσεις.

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

Το 2014-2015, η Vodafone σε συνεργασία με τη Novo Nordisk Ελλάς πρωτοπορούν και προσφέρουν την εφαρμογή D-Partner, μια πλήρη και έξυπνη εφαρμογή, που ως στόχο έχει να βελτιώσει την καθημερινότητα των ανθρώπων που πάσχουν από σακχαρώδη διαβήτη. Η εφαρμογή D-Partner τελεί υπό την επίσημη

μονική αιγίδα της Ελληνικής Ενδοκρινολογικής Εταιρείας (ΕΕΕ) καθώς και την αιγίδα της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων - Συλλόγων ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη (Π.Ο.Σ.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.

Με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των ατόμων με διαβήτη, η πρωτοποριακή αυτή εφαρμογή περιλαμβάνει μία σειρά χρησιμων λειτουργιών. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Δημιουργία προφίλ ασθενούς για την καταγραφή των εξατομικευμένων παραμέτρων που σχετίζονται με το διαβήτη, την καταγραφή της αντιδιαβητικής φαρμακευτικής αγωγής, καθώς και του λοιπού Ιατρικού ατομικού αναμνηστικού του ασθενούς.
- Καταγραφή των τιμών της μετρούμενης γλυκόζης και προτάσεις (για τα άτομα που θεραπεύονται με ινσουλίνη) τόσο για την τιτλοποίηση της βασικής ινσουλίνης, όσο και για τις απαιτούμενες μονάδες γευματικής ινσουλίνης. Ο υπολογισμός της γευματικής ινσουλίνης βασίζεται σε βάση δεδομένων τροφών και γευμάτων από τον Οδηγό Διατροφής της Ελληνικής Διαβητολογικής Εταιρείας, ενώ υπάρχει επιπλέον η δυνατότητα εισαγωγής από το χρήστη και άλλων τροφών και γευμάτων που δεν περιέχονται στη βάση αυτή.
- Ημερολόγιο καταγραφής μετρήσεων γλυκόζης, εργαστηριακών αποτελεσμάτων, μετρήσεων αρτηριακής πίεσης, βάρους και σωματικής άσκησης.

Επιπλέον, ειδικά για τους συνδρομητές Vodafone, μέσα από την εφαρμογή D-Partner προσφέρονται δύο επιπλέον λειτουργίες, οι οποίες είναι:

- Τηλεϊατρική: Δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να παρέχει ο ίδιος πρόσβαση στον ιατρό του, στην on-line ηλεκτρονική καρτέλα που αυτομάτως δημιουργείται μέσω της

D-Partner, η εφαρμογή για τον διαβήτη που αλλάζει την καθημερινότητά σου.

Στη διαχείριση του διαβήτη σου έχεις σύμμαχο το **D-Partner**. Κατέβασε το **D-Partner app** από το Google Play ή το App Store και πάρε τον έλεγχο στο χέρι σου.

Με τον υποστηρικτή: **Novo Nordisk** **Vodafone**

Υπό την επιστημονική αιγίδα: **ΕΕΕ** **Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ** **ΕΛΟΔΙ**



εφαρμογής και για χρονικό διάστημα που ο ίδιος επιλέγει. Ο ιατρός έχει τη δυνατότητα να μελετήσει τα καταχωρημένα στοιχεία και να προσθέσει σχόλια πάνω στην πρόοδο της αντιδιαβητικής θεραπείας, χωρίς όμως να αλλοιώσει, επεξεργαστεί ή διαγράψει τα δεδομένα.

- **Hypo-Alert:** Σε περίπτωση που ο χρήστης της εφαρμογής αισθανθεί ότι πρόκειται να έχει υπογλυκαιμικό επεισόδιο, το οποίο ενδεχομένως δεν θα κατορθώσει να αντιμετωπίσει μόνος του, μπορεί να πατήσει το κουμπί Hypo-Alert της εφαρμογής, στέλνοντας με αυτό τον τρόπο τη θέση του –μέσω SMS– στον αριθμό τηλεφώνου που έχει προκαθορίσει ο ίδιος για τέτοιες περιπτώσεις στο προφίλ της εφαρμογής.

Η ανάπτυξη της εφαρμογής έγινε από την εταιρεία Diabetes Innovations.

Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για συσκευές smartphones και tablets που υποστηρίζουν λειτουργικό Android ή iOS μέσα από το Google Play ή/και το App Store αντίστοιχα.

Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας

Με στόχο τη βελτίωση και αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ατόμων τρίτης ηλικίας, υλοποιούμε σε συνεργασία με τον οργανισμό για την Τρίτη Ηλικία Γραμμή Ζωής, το πρωτοποριακό «Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας» συμβάλλοντας στην ανεξάρτητη διαβίωση και μετακίνησή τους, και ενισχύοντας το αίσθημα της ασφάλειας στην καθημερινότητά τους τόσο για τους ίδιους, όσο και για τους οικείους τους.

Οι ηλικιωμένοι που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα μπορούν σε περίπτωση ανάγκης, μό-

νο 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, το οποίο 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 αρχικά υλοποιείται με τη συμμετοχή 30 ατόμων τρίτης ηλικίας.

Υπηρεσία Προσφέρω

Για την ενίσχυση και την ολοκληρωμένη διαχείριση φιλανθρωπικών ενεργειών (για παράδειγμα τηλεμαραθωνίων), οι τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, Cosmote, Wind και Vodafone, από τον Φεβρουάριο του 2006, δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω». Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση από τις τρεις εταιρείες κοινού πενταψήφιου αριθμού για λογαριασμό κοινωφελών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Στο συγκεκριμένο αριθμό και για το συγκεκριμένο διάστημα, οι πελάτες και των τριών εταιρειών μπορούν να αποστείλουν όσα γραπτά μηνύματα (SMS) επιθυμούν. Το κάθε γραπτό μήνυμα (SMS) κοστίζει €1 συν ΦΠΑ. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτουν από τη χρήση της υπηρεσίας, αποδίδεται από τις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στο εκάστοτε ίδρυμα/οργανισμό που διοργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια. Αξίζει να αναφερθεί ότι και οι τρεις εταιρείες που συμμετέχουν στην υπηρεσία δεν αποκομίζουν κανένα οικονομικό όφελος και δεν παρακρατούν οποιοδήποτε ποσοστό (για λειτουργικά έξοδα για παράδειγμα). Κατά τη διάρκεια του έτους υλοποιήθηκαν 15 ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης κοινωνικών φορέων.

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 2014-2015 δέχτηκαν περισσότερες από 92.800 κλήσεις:

- **1031:** Τηλεφωνική Γραμμή SOS του Οργανισμού Κατά των Ναρκωτικών (OKANA)
- **1056:** Χαμόγελο του Παιδιού

- **1147:** Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων
- **197:** Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας
- **1145:** Τηλεφωνική Γραμμή Ιθάκη του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)
- **116111:** Πανερωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων, και
- **116000:** Πανερωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά.

Γραμμές έκτακτης ανάγκης

Το 2014-2015 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.200.000 κλήσεις μέσω του δικτύου Vodafone προς υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Τον κύριο όγκο έλαβαν η Άμεση Δράση Αστυνομίας (100) και το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - ΕΚΑΒ (166). Στη Vodafone επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα αποστολής δωρεάν γραπτών μηνυμάτων (SMS) στους σύντομους κωδικούς των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης:

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

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εναρμόνισής μας με τη σχετική νομοθεσία για την παροχή δεδομένων θέσης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό 112, η Vodafone επεξεργάστηκε 216 αιτήματα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) το ημερολογιακό έτος 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 47 λεπτά. Για τις περιπτώσεις που ο κάτοχος κινητής επικοινωνίας δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυό μας, ο χρόνος ανταπόκρισης για την ενημέρωση προς την ΓΓΠΠ, ότι δηλαδή δεν έχει εξυπηρετηθεί από το δίκτυό μας, είναι τα 34 λεπτά. Οι προαναφερθέντες χρόνοι συμπεριλαμβάνουν και την προετοιμασία των αναγκών και υποχρεωτικών φορμών που απαιτούνται, ενώ σε όλες τις περιπτώσεις υπάρχει και τηλεφωνική επικοινωνία ενημέρωσης με την Αρχή. Τα αιτήματα αυτά αφορούν επιβεβαιωμένα περιστατικά όπου ο συνδρομητής κινητής επικοινωνίας βρίσκεται σε κίνδυνο και απαιτείται ο εντοπισμός μέσω του κινητού του.



Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους

Η Vodafone επενδύει στους νέους και υλοποιεί τα παρακάτω προγράμματα που στόχο έχουν να υποστηρίξουν την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, καθώς και να ενισχύσουν τη νεανική επιχειρηματικότητα (βλ. και σελ. 35-36 Στήριξη των νέων/Discover Vodafone). Παράλληλα, στηρίζει νέους με όραμα να εργαστούν σε κοινωνοφελείς οργανισμούς καλύπτοντας πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας.

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 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 επιχείρησης ξεχωριστά, αλλά και στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συνόλου παραγωγής που θα τροφοδοτήσει την πολιτισμική και ιστορική συνέχεια της πόλης. Στα 3 χρόνια που λειτουργεί το πρόγραμμα, πάνω από 60 νέοι έχουν ήδη κάνει το δικό τους επαγγελματικό ξεκίνημα στο Bios Ρομάντσο.

Πρόγραμμα «Vodafone World of Difference»

Τον Σεπτέμβριο 2010 ξεκινήσαμε το πρόγραμμα «Vodafone World of Difference», το οποίο έχει ως στόχο να δώσει τη δυνατότητα

σε άτομα με όραμα και πάθος να πραγματοποιήσουν το όνειρό τους και να εργαστούν στον κοινωνοφελή μη κερδοσκοπικό οργανισμό της επιλογής τους για ένα συγκεκριμένο έργο. Πρόκειται για ένα παγκόσμιας εμβέλειας πρόγραμμα που εφαρμόζεται από τη Vodafone σε 19 χώρες με μεγάλη επιτυχία, έχοντας μέχρι σήμερα δώσει την ευκαιρία σε περισσότερους από 3.025 επιτυγχόντες να εργαστούν στον οργανισμό της επιλογής τους.

Το 2014, στην πέμπτη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 4 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αιτήσεων, λάβαμε 231 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 10 επιτυγχόντες, που εργάζονται για 6 μήνες (Ιανουάριος – Ιούλιος) στον κοινωνοφελή οργανισμό της επιλογής τους καλύπτοντας ουσιαστικές ανάγκες της κοινωνίας. Συγκεκριμένα, οι επιτυγχόντες για την περίοδο αυτή ήταν οι εξής:



Vodafone World of Difference



Αρχόντω Αντωνάτου

Συντονίστρια Σχεδιασμού & Εφαρμογής Δράσεων και εύρεσης πόρων στην **Emfasis Foundation**.

► **Στόχος:** Ο συντονισμός των προγραμμάτων που υλοποιεί ο οργανισμός για τη στήριξη αστέγων, ανέργων και ουσιοεξαρτώμενων, την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας (σίτιση, ένδυση, είδη προσωπικής υγιεινής), καθώς και την ψυχολογική και συμβουλευτική υποστήριξή τους μέσω της Κοινωνικής Εργασίας Δρόμου.

Κατερίνα Νάνου

Ερευνήτρια και Συντονίστρια δράσεων προβολής της αναδοχής στο **Κέντρο Ερευνών Ρίζες ΑΜΚΕ**.

► **Στόχος:** Η διεξαγωγή και δημοσίευση έρευνας για τον πληθυσμό και την κατάσταση των παιδιών στα ιδρύματα της χώρας, η προβολή του σκοπού και των τύπων της αναδοχής καθώς και η ενημέρωση των πολιτών για την προώθηση της αποϊδρυματοποίησης μέσω της υποστήριξης σεμιναρίων του οργανισμού και την προβολή στα ΜΜΕ με σκοπό την μετάβαση των παιδιών στην κοινότητα.

Γλυκερία Πατσίκα

Επιστημονικός Συνεργάτης στον τομέα της Εμβιομηχανικής στο **Κέντρο Ανάλυσης Βάδισης και Κίνησης στην Ελληνική Εταιρία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων, ΕΛΕΠΑΠ**.

► **Στόχος:** Η ανάπτυξη καινοτόμου πρωτοκόλλου αξιολόγησης και διάγνωσης προβλημάτων σταθεροποίησης του κορμού σε βρέφη με υπόνοια εμφάνισης κινητικών δυσλειτουργιών. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίχθηκε αντίστοιχη βιβλιογραφική έρευνα, ανάπτυξη καινοτόμου πρωτοκόλλου αξιολόγησης και πιλοτική εφαρμογή σε βρέφη με κινητικές δυσκολίες.



Σταυρούλα Γεωργαλή

Ψυχολόγος στο **Σύλλογο Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια "Φλόγα"**.

► **Στόχος:** Η ψυχολογική στήριξη παιδιών και των οικογενειών τους στη φάση της διάγνωσης της ασθένειας καθώς και η ενδονοσοκομειακή και εξωνοσοκομειακή ψυχολογική στήριξή τους καθ' όλη τη διάρκεια της ασθένειας.



Παναγιώτα Γιαννοπούλου

Κοινωνική Λειτουργός στους **Γιατρούς του Κόσμου** στο Ανοιχτό Πολυιατρείο Θεσσαλονίκης.

► **Στόχος:** Η δημιουργία βάσης δεδομένων με το κοινωνικό ιστορικό των επωφελουμένων, η παροχή εξατομικευμένης αντιμετώπισης των αναγκών τους, και στο πλαίσιο του προγράμματος επισκέψεων κατ' οίκον «Γειτονιές της Πόλης», η υποστήριξη περιστατικών ΑμεΑ, και ατόμων τρίτης ηλικίας.

Κωνσταντίνα Μοναστηριώτη

Κοινωνική Λειτουργός στην **Ελληνική Εταιρία για την Σκλήρυνση Κατά Πλάκας**.

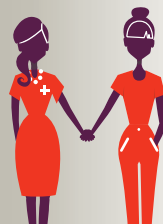
► **Στόχος:** Η υποστήριξη των ατόμων που πάσχουν από Σκλήρυνση Κατά Πλάκας, για την ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους και των προσωπικών δεξιοτήτων τους μέσω ατομικών και ομαδικών συνεδρίων, και η ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού για τη νόσο μέσω αρθρογραφίας και επαφών με τους εκάστοτε δήμους με σκοπό τη συμμετοχή πασχόντων σε δημοτικές δράσεις.



Βιόλα Γκιόκα

Συντονίστρια του Προγράμματος **«ΚΑΘΕ ΠΑΙΔΙ ΜΟΝΑΔΙΚΟ - Παιδιά σε κίνδυνο» στο Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού**.

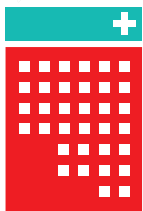
► **Στόχος:** Η αύξηση του αριθμού των παιδιών και των οικογενειών που εξυπηρετούνται από το πρόγραμμα, η ανάπτυξη εξατομικευμένου σχεδίου υποστήριξης των παιδιών και των οικογενειών τους, καθώς και η εξεύρεση πόρων για τη στήριξή τους.



Σοφία Μαντά

Βοηθός Υπεύθυνος του προγράμματος **«Ψυχολογική Υποστήριξη για Όλους» στη ΜΚΟ HumanAid**.

► **Στόχος:** Ο συντονισμός προγράμματος για την παροχή ψυχολογικής στήριξης σε 500 άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα επιβίωσης (άνεργα – κάτω από το όριο της φτώχειας) από 30 διαπιστευμένους ψυχολόγους και ψυχοθεραπευτές που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα, καθώς και η ομαλή λειτουργία, ο έλεγχος και η αξιολόγηση του προγράμματος.



Άννα-Μαρία Τόλα

Κοινωνική Λειτουργός στην **Κιβωτό του Κόσμου**.

► **Στόχος:** Η οργάνωση του κοινωνικού ιατρείου και φαρμακείου της Κιβωτού για την εξυπηρέτηση ανασφάλιστων οικογενειών. Συγκεκριμένα υποστήριξε τη λήψη του κοινωνικού και ιατρικού ιστορικού των επωφελουμένων που απευθύνονταν στο κοινωνικό ιατρείο, και συντόνισε τους εθελοντές ιατρούς που παρείχαν τις υπηρεσίες.

Ευδόκιμος Φρέγκογλου

Υπεύθυνος Υλοποίησης Ψηφιακών Εφαρμογών στο **Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο «ΔΙΑΖΩΜΑ»**.

► **Στόχος:** Η δημιουργία ψηφιακών απεικονίσεων 6 αρχαίων θεάτρων και η προώθησή τους με σκοπό την ενίσχυση του πολιτιστικού τουρισμού της χώρας.

Αντίστοιχα, το 2013, στην τέταρτη διεξαγωγή του προγράμματος, κατά το διάστημα των 6 εβδομάδων της περιόδου υποβολής των αι-

τήσεων, λάβαμε 242 αιτήσεις από το ευρύ κοινό, από τις οποίες αναδείχθηκαν 10 επιτυχόντες οι οποίοι εργάστηκαν για 6 μήνες (Ια-

νουάριος – Ιούλιος) στον κοινωφελή οργανισμό της επιλογής τους. Συγκεκριμένα:



Φωτεινή Αβδελλή

Εργάστηκε στο **Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού** ως Βιβλιοθηκονόμος. Κατά την 6μηνη εργασία της η Φωτεινή βοήθησε σημαντικά στην αύξηση της συλλογής της βιβλιοθήκης του Δικτύου από 1.000 τίτλους βιβλίων σε 2.500. Επίσης, συνέβαλε στην αύξηση του αριθμού των μελών του από 400 σε 700, μέσα από διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Γιώργος Αράπογλου

Εργάστηκε στη **«Διογένης ΜΚΟ»** ως Υπεύθυνος Διαχείρισης Δικτύου Πωλητών Περιοδικού Δρόμου «Σχεδία». Κατά την 6μηνη εργασία του ο Γιώργος επέκτεινε το δίκτυο πωλήσεων του περιοδικού από 92 σε 118 σημεία, εξασφαλίζοντας εισόδημα σε 130 ανθρώπους, που προέρχονται από ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.



Nagi El Kahout

Εργάστηκε στο **Πανελλήνιο Φιλανθρωπικό Σωματείο Άρτος-Δράση** ως Υπεύθυνος Διαχειριστής Πρώτων Υλών και Παρασκευής Γευμάτων. Κατά την 6μηνη εργασία του, ο Nagi συνέβαλε στην αύξηση της καθημερινής παραγωγής γευμάτων για την κάλυψη των αναγκών άπορων οικογενειών και ατόμων κατά 30%, διανέμοντας καθημερινά 292 γεύματα.



Φάνης Λέκκας

Εργάστηκε στην **Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Ανθρώπινοι – Άνθρωποι»** ως Συντονιστής του Προγράμματος Στέγασης Αστέγων. Κατά την 6μηνη εργασία του ο Φάνης ανέλαβε ενεργά τον συντονισμό ολοκλήρωσης και εγκατάστασης των 57 αστέγων στα 15 διαμερίσματα της Κοινωνικής Πολυκατοικίας της Αθήνας, καθώς και τον συντονισμό των δωρεών σε είδος.



Κωνσταντίνος Μπουγιούρης

Εργάστηκε στη **Διεθνή Οργάνωση Βιοπολιτικής**, ως Γεωπόνος Βιολογικής Καλλιέργειας. Κατά τους 6 μήνες εργασίας του, εκπαιδεύτηκαν συνολικά 186 άτομα, ώστε να μάθουν να καλλιεργούν βιολογικά λαχανικά στο χώρο τους και να καλύπτουν πλέον μέρος των διατροφικών τους αναγκών με οικονομικό και περιβαλλοντικά φιλικό τρόπο.

Μαριλία Παρασχάκη

Εργάστηκε στο **Σύλλογο Μέρμινας Α.με.Α Νοητικής Υστέρησης Ν.Ροδόπης «Άγιοι Θεόδωροι»** ως Κοινωνική Λειτουργός. Κατά τους 6 μήνες εργασίας της, η Μαριλία υλοποίησε πρόγραμμα λειτουργικών και κοινωνικών δεξιοτήτων σε 17 μέλη του Συλλόγου, και τα βοήθησε να αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια, για να καλύπτουν αυτόνομα τις καθημερινές τους ανάγκες, στη Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης που κατασκευάζει ο Σύλλογος.

Μαρία Σκιαδά

Εργάστηκε στο **Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας - Χατζηπατέρειο Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών** ως Κοινωνική Λειτουργός για τη στήριξη των παιδιών και των οικογενειών τους που εξυπηρετεί το Κέντρο. Κατά τους 6 μήνες εργασίας της η Μαρία συνέβαλε στη στήριξη των παιδιών και των οικογενειών τους, ενώ πραγματοποίησε αξιολογήσεις 35 νέων αιτημάτων, για παιδιά που χρήζουν ειδικού παιδαγωγικού και αποκαταστασιακού προγράμματος.



Άννι Σκουρλέτη

Εργάστηκε στο **Δεσμό** ως Υπεύθυνη Εκπαίδευσης και Διαχείρισης Περιεχομένου Διαδικτυακής Πλατφόρμας. Κατά τους 6 μήνες εργασίας της η Άννι οργάνωσε και συντόνισε τη δοκιμαστική περίοδο της πλατφόρμας, η οποία περιλάμβανε συγγραφή εγχειριδίου και εκπαίδευση 29 οργανισμών, τη βελτίωση της λειτουργίας της και την πραγματοποίηση 100 επιτυχημένων πραγματικών συναλλαγών.

Κατερίνα Τσακμάκη

Εργάστηκε στο **Κέντρο Στήριξης Κακοποιημένων Γυναικών «Καταφύγιο Γυναίκας»** ως Κοινωνική Λειτουργός. Κατά την 6μηνη εργασία της η Κατερίνα παρείχε ψυχοκοινωνική στήριξη σε 42 νέες γυναίκες - θύματα κακοποίησης, καθώς και ενημέρωση σε 134 άτομα για υπηρεσίες και δομές, όπου μπορούν να απευθυνθούν βάσει των αναγκών τους. Επίσης, ολοκλήρωσε τη συλλογή του περιεχομένου για την έκδοση του εγχειριδίου του Κέντρου με τίτλο «Εγχειρίδιο Αυτοβοήθειας για Κακοποιημένες Γυναίκες».

Κωνσταντίνα Ψαλλίδα

Εργάστηκε στη **PRAKSIS** ως Εργασιακή Σύμβουλος στο Γραφείο Προώθησης στην Απασχόληση. Κατά τους 6 μήνες εργασίας της η Κωνσταντίνα παρείχε συμβουλευτική υποστήριξη σε 301 άτομα ευπαθών κοινωνικών ομάδων, για την εξασφάλιση θέσεων εργασίας. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν παραπομπές 198 ατόμων σε φορείς εκπαίδευσης, ενώ 31 άτομα τοποθετήθηκαν σε θέσεις εργασίας.



Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας

Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα

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

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

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 2015, 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 ΣΚΑΪ, έτσι ώστε ακόμα περισσότερα παιδιά να ενημερωθούν και να λάβουν τη φροντίδα της κινητής μονάδας. Σε αυτές τις 38 δράσεις η μονάδα εξέτασε 5.505 παιδιά και εμβολιάστηκαν 2.276 παιδιά.

Παιδικά Χωριά SOS

Από το 2005-2006, στηρίζουμε το έργο των Παιδικών Χωριών SOS ενώ τα τελευταία 4 χρόνια μέσα από δράσεις που υλοποιούμε στηρίζουμε και τα 8 Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS που λειτουργούν σε 7 πόλεις της χώρας παρέχοντας ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες αλλά και υλική υποστήριξη (τρόφιμα, είδη πρώτης ανάγκης) σε οικογένειες που έχουν ανάγκη. Σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, δημιουργήσαμε τα Εργαστήρια Έκφρασης και

Δημιουργικής Απασχόλησης στους χώρους τους στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

Στα εργαστήρια, τόσο τα παιδιά των Παιδικών Χωριών SOS, όσο και παιδιά που ζουν στην ευρύτερη περιοχή της Βάρης και του Πλαγιάριου, εκπαιδεύονται και εκφράζονται δημιουργικά με πρωτότυπα μέσα καλλιτεχνικής και δημιουργικής έκφρασης, υπό την καθοδήγηση ειδικών εκπαιδευτικών.

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



Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα



Πάνω: Τσάντα Παιδικών Χωριών SOS **Κάτω:** Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας

- 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, σχεδιάσαμε και διαθέτουμε απο-

κλειστικά μέσω των καταστημάτων Vodafone μια υφασμάτινη τσάντα με μοναδικές ζωγραφιές των παιδιών που ζουν στα Παιδικά Χωριά SOS.

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

Μέσα από το πρόγραμμα επιβράβευσης των πελατών της εταιρείας, Vodafone Starbucks Thank You 1+1, 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, το σύνολο των δράσεων εθελοντισμού των εργαζομένων της Vodafone έχουν ως στόχο τη στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS και των Κέντρων Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας.

Δωρεά υλικοτεχνικού εξοπλισμού

Ανταποκρινόμενοι σε σχετικά αιτήματα που λάβαμε, υλοποιήσαμε το 2014-2015 μία σειρά δωρεών υλικοτεχνικού εξοπλισμού, στηρίζοντας με τον τρόπο αυτό τη λειτουργία 12 σχολείων σε όλη τη χώρα, καθώς και 3 Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

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

Δωρεά ανθρωπιστικής βοήθειας

Στη Vodafone ανταποκριθήκαμε θετικά στην έκκληση που απήυθυνε 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 εταιρείας.

Εθελοντισμός εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι της Vodafone συμμετέχουν σε σειρά εθελοντικών δράσεων προσφέροντας κυρίως το χρόνο, τις ικανότητες και τις δεξιότητές τους, με σκοπό την ενίσχυση κοινωφελών σκοπών. Έχοντας ως στόχο την επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού οφέλους 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.



Δράσεις Εθελοντισμού εργαζομένων

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. Για την κατασκευή και την πώληση των αντικειμένων, συμμετείχαν 60 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας. Συγκεντρώσαμε για τον ίδιο σκοπό -με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της εταιρείας- σχολικά είδη για 160 παιδιά. Για τη συγκέντρωση και ταξινόμηση των σχολικών ειδών, συμμετείχαν 23 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας.

2. Κατασκευάσαμε -για την ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS- 800 Χριστουγεννιάτικα διακοσμητικά είδη και στολίδια, τα οποία διατέθηκαν σε Bazaar στα γραφεία της εταιρείας στο Χαλάνδρι. Για την κατασκευή και την πώληση των αντικειμένων, συμμετείχαν 48 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας.

3. Για τη στήριξη των Παιδικών Χωριών SOS, 53 εθελοντές εργαζόμενοι της εταιρείας εργάστηκαν για τη διαλογή και ταξινόμηση τροφίμων που είχαν συγκεντρωθεί στις αποθήκες των Παιδικών Χωριών SOS στη Βάρη και στην Αργυρούπολη.

4. Για έβδομη συνεχή χρονιά, 6 εργαζόμενοι εκπροσώπησαν τη Vodafone Ελλάδας στην κοινωφελή διοργάνωση Global Biking Initiative, ποδηλατώντας από το Παρίσι ως το Ντίσελντορφ για να διαδώσουν το έργο των Παιδικών Χωριών SOS. Η προσπάθεια της ομάδας απέφερε στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης €6.000 από δωρεές φίλων και συνεργατών.

Συνολικά στις δράσεις εθελοντισμού της εταιρείας συμμετείχαν 147 εργαζόμενοι οι οποίοι διέθεσαν 575 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 (Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατησίων και Αμαλία Φλέμινγκ) και με το Νοσοκομείο Άγιος Παύλος στη Θεσσαλονίκη. Η τράπεζα αίματος που προκύπτει, καλύπτει τις ανάγκες όλων των ανθρώπων μας και των στενών συγγενικών τους προσώπων. Το 2014-2015 είχαμε 132 συμμετοχές εργαζομένων στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας και χορηγήθηκαν 100 μονάδες αίματος στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

Στόχοι, Αποτελέσματα, Νέοι Στόχοι

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας				
Προϊόντα και υπηρεσίες	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών.	100%	1. 400 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App). 1. Αξιολόγηση της διατήρησης του κόμβου www.blind.gr .
Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής Vodafone	Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων.	1. Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων. 2. Αρχική αξιολόγηση του προγράμματος και εντοπισμός περιοχών προς βελτίωση.	100%	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.
D-Partner	–	–	–	1. 1.000 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets. 2. Αξιολόγηση της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής.
Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας	–	–	–	Συνέχιση του προγράμματος και επέκτασή του σε 100 επιπλέον άτομα τρίτης ηλικίας.
Υπηρεσία Προσφέρω	Συνέχιση του προγράμματος.	Ενίσχυση 13 φορέων.	100%	Συνέχιση του προγράμματος.
Γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.	100%	Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών.

	Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	Ποσοστό επίτευξης	► Στόχος 2015-2016
Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους				
Πρόγραμμα «Vodafone World of Difference»	Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).	Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).	100%	Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).
Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας				
Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα	Διεξαγωγή 15 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια.	Διεξαγωγή 13 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια.	87%	Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια.
Παιδικά Χωριά SOS	Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.	Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.	100%	Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
Εθελοντισμός εργαζομένων	1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.	1. Διακοπή του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 3. Διεξαγωγή 5 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.	1. 0% 2. 100% 3. 166%	1. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 2. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ		
Εταιρική Διακυβέρνηση		
Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	► Στόχος 2015-2016
■	Παρακολούθηση του e-learning για τον Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας από το 72% των εργαζομένων. ©	Παρακολούθηση των ακόλουθων e-learning από το 100% των εργαζομένων. • Κώδικας Συμπεριφοράς • 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 • Μηχανισμός αναφοράς περιστατικών ή/και προσωπικών συμπεριφορών που αντίκεινται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Επιχείρησης.
Συνέχιση της ενίσχυσης της κουλτούρας στο «The Vodafone Way» για το 100% των εργαζομένων.	Ενίσχυση της κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων. ©	■
Αξιολόγηση του 100% των μηχανισμών ελέγχου 7 πολιτικών υψηλού κινδύνου.	Επισκόπηση συμμόρφωσης στις 8 πολιτικές υψηλού κινδύνου και ανάδειξη 6 περιοχών βελτίωσης. ©	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του 100% των πολιτικών υψηλού κινδύνου στις οποίες θα εστιάσει ο Όμιλος Vodafone.
Εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης στις περιοχές που αναδείχθηκαν το 2013-2014.	Επιτυχής εφαρμογή των απαραίτητων ενεργειών βελτίωσης που αναδείχθηκαν κατά την αξιολόγηση του 2013-2014. ©	■
Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή.	Επιτυχής διασφάλιση της σωστής εφαρμογής των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών συμπεριλαμβανομένων και των διορθωτικών ενεργειών και αλλαγών που απαιτήθηκαν. ©	Επιτυχής αξιολόγηση της σωστής εφαρμογής και υλοποίησης των εταιρικών διεργασιών και μηχανισμών πληροφορικής που διασφαλίζουν: α) την ορθότητα των οικονομικών αποτελεσμάτων και β) τη διασφάλιση των εσόδων της εταιρείας και υπογραφή της Entity Certification Form από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή.
Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.	Επικύρωση συμμόρφωσης της εταιρείας μας από τους ανεξάρτητους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές (εκκρεμεί η τελική αναφορά της PWC αφού ο έλεγχος τους ολοκληρώνεται τον Ιούνιο 2015). ©	Επιτυχής έλεγχος από ανεξάρτητους ελεγκτές των παραπάνω απαιτήσεων, που θα πιστοποιεί τη συμμόρφωση της εταιρείας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου 404 του νόμου Sarbanes-Oxley.
© Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (συνέχεια)

Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	► Στόχος 2015-2016
Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης. Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης. Επιτυχής ολοκλήρωση του 80% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας.	Επιτυχής αξιολόγηση της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης. ☺ Επιτυχής συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301:2012) από το φορέα πιστοποίησης Lloyd's Register Quality Assurance. ☺ Επιτυχής ολοκλήρωση του 89% του ετήσιου πλάνου δοκιμών των σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας (σε σύνολο 36 πλάνων, ελέγχθηκαν τα 32). ☺	► 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.
Διαχείριση		
Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών. Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!». Ενημέρωση κοινού για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω σχετικής αρθρογραφίας.	Η διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών μεταφέρθηκε για το 2015-2016. ☺ Η έρευνα πραγματοποιήθηκε. ☺ Επιτυχής επανάληψη της εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας. ☺ Συνέχιση ενημέρωσης κοινού. ☺	1. Διεξαγωγή της 6ης Έρευνας Ενδιαφερομένων Μερών (ποιοτική και ποσοτική) και διεξαγωγή μίας σύντομης ποσοτικής Έρευνας Ενδιαφερόμενων Μερών. 2. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών. 1. Διεξαγωγή της 4ης Έρευνας Εργαζομένων για τα προγράμματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. 2. Δημιουργία πλάνου διορθωτικών ενεργειών σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Έρευνας Εργαζομένων. Επανάληψη εσωτερικής καμπάνιας επικοινωνίας «Κάνε το Σωστό!». 1. Δημοσίευση 10 άρθρων στο εταιρικό ηλεκτρονικό περιοδικό. 2. Συμμετοχή σε 4 συνέδρια. 3. Διάθεση 10 άρθρων σε εθνικά και περιφερειακά μέσα.
☺ Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ		
Εργαζόμενοι		
Στόχος 2014-2015 Υλοποίηση των προγραμμάτων «Leading in the Vodafone Way» και «First Time Line Manager» σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας. Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. Επανασχεδιασμός και υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων. Συνέχιση προγραμμάτων Mentoring και workshops με έμφαση στην ανάπτυξη των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών. Δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality». Υλοποίηση του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος «Vodafone Way of Retail» σε εργαζόμενους καταστημάτων. Συνέχιση του προγράμματος Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους των τμημάτων marketing. Υλοποίηση του προγράμματος «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές.	Αποτέλεσμα 2014-2015 Υλοποιήθηκαν τα προγράμματα σε διευθυντικά στελέχη της εταιρείας. ☺ Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για τις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit. ☺ Επανασχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους των Εμπορικών Διευθύνσεων. ☺ Συνέχιση των προγραμμάτων Mentoring. ☺ Επετεύχθη η δημιουργία Εμπορικής Κουλτούρας για το 100% των εργαζομένων μέσα από το πρόγραμμα «Commercial Mentality». ☺ Υλοποιήθηκε το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Vodafone Way of Retail» σε όλους τους εργαζόμενους των καταστημάτων. ☺ Συνεχίστηκε το πρόγραμμα Marketing Academy σε όλους τους εργαζόμενους του τμήματος Marketing. ☺ Υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Vodafone Way of Selling» σε εταιρικούς πωλητές. ☺	► Στόχος 2015-2016 Συνέχιση του προγράμματος «Κέντρο Ανάπτυξης Δεξιοτήτων» για το 90% των εργαζομένων στις Διευθύνσεις Enterprise Business Unit και Consumer Business Unit (Retail και Commercial Operations). Βελτιστοποίηση των ηγετικών δεξιοτήτων του 100% των εργαζομένων που αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα για πρώτη φορά. Πρόγραμμα ευθυγράμμισης της εταιρικής κουλτούρας σε Vodafone και hol (συμμετοχή του 100% των εργαζομένων της hol σε τουλάχιστον μία σχετική ενέργεια). Επέκταση της χρήσης των Ακαδημιών στις Διευθύνσεις Enterprise, Service, Marketing, Technology, HR, Supply Chain Management, Finance, Legal & External Affairs με ποσοστό συμμετοχής εργαζομένων 50 %. Συνέχιση του προγράμματος «The Vodafone Way Global Heroes».
Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης». Συνέχιση των 2 προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης.	Συμμετείχε το 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην ετήσια διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης». ☺ Το πρόγραμμα «The Vodafone Way Global Heroes» συνεχίστηκε κανονικά. Το πρόγραμμα «Κάνε τη Διαφορά» διεκόπη, καθώς αποφασίστηκε να υπάρχει ένα πρόγραμμα επιβράβευσης. ☺	Συμμετοχή του 100% των εργαζομένων που εμπίπτουν στην διαδικασία «Διάλογος της Απόδοσης».

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ (συνέχεια)

Εργαζόμενοι (συνέχεια)

Στόχος 2014-2015

Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων.

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

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

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

■

Αποτέλεσμα 2014-2015

Διεξαγωγή Έρευνας Εργαζομένων. ☺

Πρόσληψη 11 ατόμων. ☺

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

Παρακολούθηση e-learning προγράμματος από το 62% των εργαζομένων. ☺

■

► Στόχος 2015-2016

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

Πρόσληψη 12 μεταπτυχιακών τελειόφοιτων ή/και αποφοίτων.

Μη αύξηση των ατυχημάτων εντός του χώρου εργασίας σε σχέση με την περίοδο 2014-2015.

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

Εκπαίδευση συνεργατών της Vodafone σε θέματα ασφάλειας από την έκθεση σε Η/Μ πεδία ραδιοσυχνοτήτων κατά την εργασία σε Σταθμούς Βάσης.

Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.

Συνέχιση ενημέρωσης (χρήση κινητού κατά την οδήγηση).

Πραγματοποιήθηκε ο σχετικός έλεγχος και δεν βρέθηκαν μη συμμορφώσεις. ☺

Συνέχιση ενημέρωσης (χρήση κινητού κατά την οδήγηση). ☺

Έλεγχος υλικού marketing σε σχέση με τις οδηγίες.

■

Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών

■

■

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

Ανάπτυξη Δικτύου

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

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

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

Πραγματοποιήθηκε ενημερωτική ημερίδα σε συνεργάτες της Vodafone που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της εταιρείας. ☺

Επικοινωνία θεμάτων. ☺

- Δεν προέκυψε αίτημα από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης για επέκταση του Προγράμματος ΕΡΜΗΣ σε νέα σημεία. ☺
- Δεν προέκυψε αίτημα από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης για διενέργεια μετρήσεων μέσω του Προγράμματος «Κινητός Σταθμός Μέτρησης ΕΡΜΗΣ» σε νέες περιοχές. ☺

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

■

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

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της ΚΡΜΓ για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ (συνέχεια)		
Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους		
Στόχος 2014-2015 1. Διάθεση εντύπου (οδηγός για γονείς). 2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 4 πόλεις της Ελλάδας. 3. Ενημέρωση συνδρομητών για τη διάθεση του φίλτρου για Vodafone Mobile Broadband/tablets.	Αποτέλεσμα 2014-2015 1. Διάθεση εντύπου (οδηγός για γονείς). © 2. Διενέργεια ενημερωτικών ημερίδων bsafeonline σε 5 πόλεις της Ελλάδας. © 3. Δεν πραγματοποιήθηκε ενημέρωση των συνδρομητών για το φίλτρο λόγω άλλων προτεραιοτήτων. ©	► Στόχος 2015-2016 1. Διανομή 10.000 εντύπων (οδηγός για γονείς). 2. Διενέργεια μίας ενημερωτικής ημερίδας bsafeonline για τους εργαζομένους της Vodafone.
Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας		
1. Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, ώστε να ενισχυθούν οι απαιτήσεις του σε θέματα περιβαλλοντικών προτύπων και πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς. 2. Ενσωμάτωση του Κώδικα Συμπεριφοράς της Vodafone στο σύνολο των συμβάσεων με τους νέους συνεργάτες της εταιρείας που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του δικτύου της εταιρείας.	1. Ανανέωση του υφιστάμενου Κώδικα Ηθικής Αγοράς, με ενίσχυση των απαιτήσεων σε περιβαλλοντικά θέματα και θέματα πρόληψης φαινομένων δωροδοκίας και διαφθοράς. © 2. Δεν πραγματοποιήθηκαν το 2014-2015 νέες συμβάσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου της Vodafone. ©	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.
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ		
Ενεργειακή Αποδοτικότητα		
Αποτροπή εκπομπής 51.000 τόνων CO ₂ . Μείωση κατά 50% των εκπομπών CO ₂ με βάση τα αποτελέσματα του 2006-2007 μέχρι το 2020 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).	Αποτροπή εκπομπής 36.948 τόνων CO ₂ e. © Το 2014-2015, ο Όμιλος Vodafone, αξιολογώντας τη μέχρι τώρα επίδοσή του σε σχέση με τον συγκεκριμένο στόχο, αποφάσισε να τον επαναπροσδιορίσει, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις αλλαγές που έχει βιώσει η αγορά από 2006-2007 μέχρι σήμερα. Ως αποτέλεσμα της ραγδαίας επέκτασης του δικτύου για ικανοποίηση των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των πελατών για επικοινωνία, οι συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα στις αναπτυσσόμενες χώρες έχουν αυξηθεί κατά 6%, σε σχέση με το 2006-2007 (στην Vodafone Ελλάδα η αύξηση ήταν 5%). Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για μείωση του ανθρακικού του αποτυπώματος, ο Όμιλος Vodafone έθεσε νέο στόχο (βλ. Στόχος 2015-2016), λαμβάνοντας υπόψη τις μειώσεις των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα που επιτυγχάνουν οι πελάτες μέσα από τις υπηρεσίες της Vodafone.	Αποτροπή εκπομπής 36.500 τόνων CO ₂ e. Μείωση των εκπομπών άνθρακα των πελατών, κατά ποσοτήτα διπλάσια από εκείνη που παράγει ο Όμιλος λόγω της δραστηριότητάς του, ως τον Μάρτιο 2018 (ο συγκεκριμένος στόχος αποτελεί δέσμευση του Ομίλου Vodafone συνολικά).
© Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ (συνέχεια)

Ενεργειακή Αποδοτικότητα (συνέχεια)

Στόχος 2014-2015

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

Εξοικονόμηση 51% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο.

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

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

Αποτέλεσμα 2014-2015

Η ενέργεια δεν πραγματοποιήθηκε το 2014-2015 λόγω καθυστέρησης στην υλοποίηση του έργου. ☹

Εξοικονόμηση 49% της ενέργειας που καταναλώνεται στο δίκτυο (το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 33.352 MWh ενέργειας στους Σταθμούς Βάσης και 8.461 MWh στα κέντρα μεταγωγής/datacenters). ☹

5,8% αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία. ☹

1. Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ των οχημάτων μισθωμένου στόλου της εταιρείας το 2014-2015 σε επίπεδα χαμηλότερα των 130 γραμμαρίων ανά χιλιόμετρο (112 γραμμάρια ανά χιλιόμετρο). ☹

► Στόχος 2015-2016

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

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

Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα γραφεία στις 128 kwh/m² (επίπεδα 2014-2015).

1. Διατήρηση του μέσου όρου εκπομπών CO₂ 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.

Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

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

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

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου (352,8 τόνου). ☹

1. Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων που συλλέγονται από τους Σταθμούς Βάσης. ☹
2. Αποτροπή παραγωγής περισσότερων από 6.400 λίτρων απόβλητων λιπαντικών ελαίων από τη λειτουργία των γεννητριών στους Σταθμούς Βάσης που εφαρμόστηκε η υβριδική λειτουργία. ☹

1. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση 100% του εξερχόμενου από την αποθήκη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. ☹
2. Ανακύκλωση 1.456 κιλών μικρών οικιακών ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. ☹

100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου.

Ανακύκλωση 100% των απόβλητων λιπαντικών ελαίων.

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

☹

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Πίνακας Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ (συνέχεια)		
Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση (συνέχεια)		
Στόχος 2014-2015 1. Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (37,4 κιλά ανά εργαζόμενο). 2. 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.	Αποτέλεσμα 2014-2015 1. 35% μείωση του ποσοστού ανακύκλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο σε σχέση με τα επίπεδα του 2013-2014 (24,2 κιλά ανά εργαζόμενο). Η μείωση σχετίζεται με τη σημαντική μείωση (κατά 44%) που σημειώθηκε στη χρήση χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο. © 2. 22,5% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται. ©	► Στόχος 2015-2016 60% ανακύκλωση των μελανοδοχείων που χρησιμοποιούνται.
Συλλογή 20.000 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ.	Συλλογή 27.682 τεμαχίων κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ. ©	50% αύξηση των κινητών τηλεφώνων που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση σε σχέση με εκείνα που πωλούνται την ίδια περίοδο στα καταστήματα.
Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).	Συλλογή 7,5 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 250.000 μπαταρίες). ©	Συλλογή 8 τόνων χρησιμοποιημένων οικιακών μπαταριών (περίπου 266.600 μπαταρίες).
Διατήρηση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο στα επίπεδα του 2013-2014 (17 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο).	49% μείωση του ποσοστού χρήσης χαρτιού εκτύπωσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2013-2014 (8,6 κιλά χαρτί ανά εργαζόμενο). ©	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 e-bill» στα επίπεδα του 2014-2015 (11%).
Χρήση Φιλικότερων Προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών		
5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.	3% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων. ©	5% μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων.
ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας / Στήριξη της Κοινωνίας		
Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών. Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων.	Διατήρηση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών. © 1. Διατήρηση Προγράμματος Τηλεϊατρικής σε 100 σημεία σε όλη την Ελλάδα και διερεύνηση ενσωμάτωσης νέων εξετάσεων. © 2. Αρχική αξιολόγηση του προγράμματος και εντοπισμός περιοχών προς βελτίωση. ©	1. 400 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (Vodafone Speaking App). 2. Αξιολόγηση της διατήρησης του κόμβου www.blind.gr. 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. 1.000 λήψεις (downloads) σε smartphones και tablets (D-Partner). 2. Αξιολόγηση της συνέχισης υποστήριξης της εφαρμογής (D-Partner).
© Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).		

ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (συνέχεια)

Αξιοποίηση της Τεχνολογίας μας / Στήριξη της Κοινωνίας (συνέχεια)

Στόχος 2014-2015	Αποτέλεσμα 2014-2015	► Στόχος 2015-2016
■ Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω). Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών (Γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση).	■ Ενίσχυση 13 φορέων. ☺ Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών (Γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση). ☺	Συνέχιση του προγράμματος και επέκτασή του σε 100 επιπλέον άτομα τρίτης ηλικίας (Πρόγραμμα Τηλεβοήθειας). Συνέχιση του προγράμματος (Προσφέρω). Διατήρηση υπαρχόντων αριθμών (Γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση).
Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους		
Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος Vodafone World of Difference (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).	Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος Vodafone World of Difference (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες). ☺	Επανάληψη διεξαγωγής του προγράμματος Vodafone World of Difference (10 συμμετέχοντες για 6 μήνες).
Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας		
Διεξαγωγή 15 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα). Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Παιδικά Χωριά SOS). 1. Συνέχιση του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 3. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.	Διεξαγωγή 13 διήμερων δράσεων στην περιφέρεια (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα). ☺ Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Παιδικά Χωριά SOS). ☺ 1. Διακοπή του προγράμματος συλλογής ρουχισμού. ☺ 2. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. ☺ 3. Διεξαγωγή 5 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων. ☺	Διεξαγωγή 17 διήμερων δράσεων στην Αττική και την περιφέρεια (Κινητή παιδιατρική και οδοντιατρική μονάδα). Διατήρηση 9 εργαστηρίων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Παιδικά Χωριά SOS). 1. Συνέχιση του προγράμματος αιμοδοσίας. 2. Διεξαγωγή 3 ενεργειών εθελοντισμού εργαζομένων.

☺

Τα αποτελέσματα των στόχων που είχαν τεθεί και σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).

Συνοπτικός Πίνακας Βασικών Στοιχείων¹

Κοινωνία – Οικονομία	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	679,70	708,33	912,02
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	44,463	158,130	189,80
Κέρδη προ φόρων (εκατ. €)	-123,266	-25,79	-27,57
Καθαρές πωλήσεις (εκατ. €)	331,441	315,39	366,03
Κόστος πωλήσεων (εκατ. €)	348,261	392,95	545,99
Σύνολο επενδύσεων παγίων (εκατ. €) ²	3,099.83	2.893,97	2.877,87
Κοινωνία – Κατανομή Εισοδήματος	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Φόρος προστιθέμενης αξίας (εκατ. €)	93,31	101,75	101,01
Τέλος κινητής τηλεφωνίας (εκατ. €)	68,43	74,27	89,87
Κόστος ασφαλιστικών εισφορών έμμισθου προσωπικού (εκατ. €)	13,11	15,93	20,61
Συνολικό κόστος μισθοδοσίας και παροχών (εκατ. €)	69,06	79,16	103
Ανταγωνισμός	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Δικαστικές προσφυγές που εκκρεμούν ή ολοκληρώθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου έκδοσης του απολογισμού για θέματα μη ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, δημιουργίας τραστ και μονοπωλίου	© 2	2	3
Υπεύθυνη Λειτουργία	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Συνολική πελατειακή βάση Vodafone ⁵	5.117.829	4.899.347	4.509.203
Παράπονα μέσω EETT	© 771	904	936
Παράπονα μέσω Υπουργείου Ανάπτυξης κ.λπ.	© 464	437	470
Συνολικός αριθμός εργαζομένων (Headcount)	© 1.413	1.550	1.756
Αριθμός γυναικών σε διοικητικές θέσεις πρώτης βαθμίδας (Management Committee)	3	3	3
Συνολικός αριθμός ατυχημάτων	3 μη ελεγχόμενα (Γυναίκες: 66,6% - Άνδρες: 33,3%) & 2 ελεγχόμενα (Γυναίκες: 50% Άνδρες: 50%)	5 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα	2 μη ελεγχόμενα & 2 ελεγχόμενα
Νέες προσλήψεις	© 120	111	83
Ποσοστό μετακίνησης εργαζομένων Vodafone	© 12%	6,7%	17,3%
Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων Vodafone	© 256	317	445
© Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (Gigajoule)	⊙ 340.119	344.349	361.765
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (MWh)	⊙ 94.477	95.652	100.490
Κατανάλωση ενέργειας στο δίκτυο (Gigajoule)	⊙ 308.890	310.348	323.468
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στο δίκτυο (MWh)	⊙ 324	412	309
Κατανάλωση diesel στο δίκτυο και τα γραφεία (lt)	⊙ 1.885.633	2.796.340	4.161.479
⁴ Συνολικές εκπομπές CO ₂ e (δίκτυο, γραφεία, καταστήματα) (tn)	⊙ 70.195	72.461	78.235
⁴ Συνολικές εκπομπές CO ₂ e, συμπεριλαμβανομένων των μετακινήσεων (tn)	⊙ 71.313	74.388	80.800
⁴ Άμεσες εκπομπές CO ₂ e (score 1) ⁵ (tn)	⊙ 5.197	7.633	11.259
⁴ Άμεσες εκπομπές CO ₂ e (score 2) ⁵ (tn)	⊙ 64.998	64.829	66.975
⁴ Άμεσες εκπομπές CO ₂ e (score 3) ⁵ (tn)	⊙ 1.118	1.926	2.566
⁴ Αποτροπή εκπομπών CO ₂ e από τα προγράμματα της εταιρείας (tn)	⊙ 36.948	39.999	41.216
Ποσοστό ανακύκλωσης απόβλητων συσσωρευτών μολύβδου από το δίκτυο (%)	⊙ 100	100	100
Ποσοστό ανακύκλωσης απόβλητων λιπαντικών ελαίων από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων (%)	⊙ 100	100	100
Ποσοστό ανακύκλωσης απόβλητου ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού από το δίκτυο και τα κτίρια γραφείων (%)	⊙ 100	100	100
Ποσότητα επικίνδυνων ⁶ αποβλήτων που ανακυκλώθηκε (tn)	⊙ 370,5	176,7	250,5
Ποσότητα μη επικίνδυνων ⁷ αποβλήτων που ανακυκλώθηκε (tn)	⊙ 78	215,5	277,5
Εγκατεστημένη ποσότητα ψυκτικού R-22 (kg)	⊙ 6.754	6.852	7.291
Ποσότητα ψυκτικού R-22 που αναπληρώθηκε (kg)	⊙ 241	203	393
Δείκτης Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) ψυκτικών ουσιών / kg (x 10 ⁻⁵)	⊙ 2.503	2.580	2.684
Αριθμός κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ που συλλέχτηκαν μέσω του προγράμματος ανακύκλωσης	⊙ 27.682	18.252	29.567
Απόσταση –κατά προσέγγιση– πτήσεων που διανύθηκαν από εργαζομένους (μίλια)	⊙ 1.078.903	1.363.259	1.575.240
Αριθμός ειδικών κατασκευών	⊙ 23	18	21
Περιβαλλοντικά πρόστιμα (€)	⊙ 27.500	34.500	4.500
Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Οικονομική ενίσχυση προγραμμάτων (€) από Vodafone Ελλάδα και από Ίδρυμα Vodafone	⊙ 489.380	430.550	1.087.690
Διάθεση τσάντας για την ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS (€)	⊙ 0	35.400	0
Πρόγραμμα Επιβράβευσης Vodafone Starbucks 1+1 (€) (ενίσχυση Παιδικών Χωριών SOS)	⊙ 5.654	0	0
Αξία προϊόντων που δόθηκαν σε οργανισμούς με φιланθρωπικό σκοπό (€)	⊙ 9.796	0	11.284
Υπηρεσία Προσφέρω (€)	⊙ 43.864	93.775	63.440
1. Για αναλυτικές πληροφορίες όσον αφορά στην προσέγγιση της Διοίκησης για τα οικονομικά θέματα, αναλυτικές πληροφορίες για το μέγεθος του οργανισμού και τη μετοχή, αλλά και τα πλήρη οικονομικά στοιχεία, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα vodafone.com. 2. Οι επενδύσεις παγίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το ποσό που απεικονίζεται είναι συσσωρευμένο από την ημερομηνία έναρξης της εταιρείας. 3. Λόγω του τομέα δραστηριοποίησης της Vodafone δεν υπάρχει δυνατότητα για αναφορά στον τύπο και τη γεωγραφική κατανομή των πελατών. Για παράδειγμα ένας πελάτης συμβολαίου που αιτήθηκε σύνδεση με το δίκτυο της Vodafone στην Αττική, δε σημαίνει απαραίτητα, ότι χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στην περιοχή της Αττικής ή/και ότι διαμένει στην Αττική. 4. Οι εκπομπές αφορούν σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) τα οποία περιλαμβάνουν εκτός από το CO₂ και τα αέρια του θερμοκηπίου CH₄ και N₂O (συντελεστές μετατροπής σε CO₂e: WRI Greenhouse gas protocol / Corporate Standard). 5. Οι «score 1» άμεσες εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω χρήσης diesel στις γεννήτριες και λόγω χρήσης φυσικού αερίου στο κεντρικό κτίριο γραφείων της εταιρείας. Οι «score 2» εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο. Οι «score 3» εκπομπές CO₂e αφορούν στις εκπομπές λόγω των μετακινήσεων του προσωπικού της εταιρείας με εταιρικό όχημα ή αεροπλάνο. 6. Τα επικίνδυνα απόβλητα περιλαμβάνουν συσσωρευτές μολύβδου, οικιακές μπαταρίες, λιπαντικά έλαια και λαμπτήρες. 7. Τα μη επικίνδυνα απόβλητα περιλαμβάνουν τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και εξοπλισμό πληροφορικής, μέταλλα, μικρές οικιακές ηλεκτρικές & ηλεκτρονικές συσκευές, χαρτί, κινητά τηλέφωνα & αξεσουάρ.			
⊙ Τα στοιχεία τα οποία σημειώνονται με αυτό το σύμβολο εμπίπτουν στο εύρος εργασίας της KPMG για την παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης (βλ. σελ. 115-117, Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου).			

Ευρετήριο Διαδικτυακών Διευθύνσεων

A AccountAbility Standards www.accountability.org.uk Alpha Bank www.alpha.gr Άμεση Δράση Αστυνομίας www.astynomia.gr Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Σητλών (ΑΦΗΣ) www.afis.gr Ανθρώπινοι Άνθρωποι www.anthropinoi-anthropoi.gr Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης www.auth.gr Άρτος Δράση http://artosdrasi.rei.gr Αρχή Δισφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) www.adae.gr Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα www.dpa.gr Αττική Οδός www.aodos.gr B Blind.gr www.blind.gr C Corporate Social Responsibility Europe www.csreurope.org Γ Γενική Γραμματεία Καταναλωτή www.efpolis.gr Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας www.civilprotection.gr Γιατροί του Κόσμου www.mdmgreece.gr Γραμμή Ζωής www.lifelinehellas.gr D Diabetes Innovations www.diabetesinnovations.gr Δ Δεσμός http://desmos.org Δήμος Χαλανδρίου www.halandri.gr Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) www.dei.gr Διεθνής Επιτροπή Προστασίας από τις Μη-Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP) www.icnirp.de Διεθνής Οργάνωση Βιοπολιτικής http://biopolitics.gr Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού www.ddp.org.gr Διογένης ΜΚΟ www.shedia.gr/about-us/ Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος www.astynomia.gr E Effie Hellas www.effiehellas.gr Emfasis Foundation www.emfasisfoundation.org	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) www.eett.gr Εθνικό Διαδημοτικό Δίκτυο Υγιών Πόλεων - Προαγωγής Υγείας www.ddy.gr Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) www.ekab.gr Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας www.ekavv.gr Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο www.ntua.gr Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων www.eom.gr Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.ΣΥ.Δ.) www.esyd.gr Ελληνική Διαβητολογική Εταιρεία www.ede.gr Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) www.eeae.gr ΕΚΠΟΙΖΩ www.ekpizo.gr ΕΛΕΠΑΠ www.elepap.gr Ελληνική Εταιρεία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) www.socped.gr Ελληνική Εταιρεία Μελέτης της Διαταραχής Εθισμού στο Διαδίκτυο www.hasiad.gr Ελληνική Εταιρεία για τη Σκλήρυνση κατά Πλάκας www.gmss.gr Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη www.csrhellas.gr Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN GR www.eben.gr Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) www.elot.gr Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό ΕΛΟΔΙ www.elodi.org Επιμελητήριο www.amcham.gr «ΕΡΜΗΣ» Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας www.hermes-program.gr Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε. www.aerioattikis.gr Ευρωπαϊκή Επιτροπή http://ec.europa.eu F FTSE4GOOD www.ftse.com G Global e-Sustainability Initiative www.gesi.org Global Reporting Initiative (GRI) www.globalreporting.org Global Sustain www.globalsustain.org GreenLight www.eu-greenlight.org GSM Association www.gsma.com GSM Europe www.gsm-eur.com	H Hellas online www.hol.gr Human Aid www.humanaid.gr I International Organization for Standardization www.iso.org International Telecommunications Union www.itu.int Ιατρικό Αθηνών www.iatriko.gr IKE- Χατζηπατέρειο Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών www.ike.org.gr Ινστιτούτο Καταναλωτών www.newinka.gr K KPMG Σύμβουλοι Α.Ε. www.kpmg.gr Κέντρο Διάδοσης Επιστημών και Μουσείο Τεχνολογίας (ΝΟΗΣΙΣ) www.tmth.edu.gr Κέντρο Ερευνών Ρίζες www.roots-research-center.gr Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ) www.kethea.gr Κέντρο Στήριξης Κακοποιημένων Γυναικών «Καταφύγιο Γυναίκας» www.katafygiogynaiikas.org/prostasia Κιβωτός του Κόσμου www.kivotostoukosmou.org/kivotos L Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) www.greece.lrqa.com M Makro www.makro.gr Meda Communication www.meda.gr Microsoft www.microsoft.com N Novo Nordisk Ελλάς www.novonordisk.gr O Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ) www.okana.gr Π Παγκόσμιος Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (GSM Association) www.gsmworld.com Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας www.who.int/en/ Παιδικά Χωριά «SOS» www.sos-villages.gr Πανεπιστήμιο Πειραιώς www.unipi.gr Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ. www.glikos-planitis.gr
--	--	--

Συντομογραφίες

P

PRAKSIS www.praksis.gr/el

Q

Quality Net Foundation
www.qualitynetfoundation.gr

S

Singular Logic
portal.singularlogic.eu
Sustainable Greece 2020
www.sustainablegreece2020.com

Σ

ΣΚΑΪ www.skai.gr
Σύλλογος Μέρμινας Α.με.Α. Νοητικής Υστέρησης Ν.Ροδόπης «Άγιοι Θεόδωροι»
www.facebook.com/ag.theodoroi
Συμβούλιο της Επικρατείας
www.ste.gr
Συμβούλιο του ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη www.sevcsd.org.gr
Συνήγορος του Καταναλωτή
www.synigoroskatanaloti.gr
Σώμα Ελλήνων Προσκόπων
www.sep.org.gr
Σωματείο ΔΙΑΖΩΜΑ www.diazoma.gr

T

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

Το Χαμόγελο του Παιδιού
www.hamogelo.gr

V

Vidavo www.vidavo.gr
Vodafone CU www.vodafonecu.gr
Vodafone Eco-rating
www.vodafone.gr/eco-rating
Vodafone Thank You 1+1
www.vodafone.gr/1+1
VPRC www.vprc.gr

W

World Business Council for Sustainable Development
www.wbcsd.ch

Y

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

Φ

Φλόγα www.floga.org.gr

Z

Zeltron www.zeltron.com

A

ΑΔΑΕ Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών
ΑΕΙ Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΑμεΑ Άτομα με Αναπηρία
ΑΠΕ Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΑΦΗΣ Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών
ΑΦΜ Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

B

BA Βιώσιμη Ανάπτυξη
BS British Standard

C

CO₂ Διοξείδιο του άνθρακα (Carbon dioxide)
CSR Corporate Social Responsibility

Γ

ΓΓΠΠ Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

Δ

ΔΓ/ΔΑ Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ
ΔΕΗ Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού

E

EBEN GR Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής
ΕΕΑΕ Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
EMF Electromagnetic Field (Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία)
ΕΕΤΤ Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΚΑΒ Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας
ΕΚΕ Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
ΕΚΠΟΙΖΩ Ένωση Καταναλωτών - Η Ποιότητα της Ζωής
ΕΛΕΠΑΠ Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων
ΕΛΟΔΙ Ελληνική Ομοσπονδία για το Διαβήτη
ΕΛΟΤ Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΠΟ Έγκριση περιβαλλοντικών όρων
Ε.Σ.Υ.Δ. Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

G

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

H

HCFC Υδροχλωροφθοράνθρακες (HydroChloroFluoroCarbons)
HOL hellas online

I

ICNIRP Διεθνής Επιτροπή από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection)
ICT Information Communication Technology
ISO International Organization for Standardization
IEK Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
INKA Ινστιτούτο Καταναλωτών

K

kgr Kilogram
Kw Kilowatt
Kwh Kilowatthour (Κιλοβατώρα)
ΚΕΘΕΑ Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων

L

LED Light-emitting diode
LRQA Lloyd's Register Quality Assurance
lt Litre

M

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

O

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

P

Pb Μόλυβδος (Lead)
PV Φωτοβολταϊκό σύστημα (Photovoltaic)

Π

Π.Π.Δ. Πρότυπες περιβαλλοντικές διατάξεις
Π.Ο.Σ.Σ.Α.Σ.ΔΙΑ. Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων-Συλλόγων Ατόμων με Σακχαρώδη Διαβήτη

S

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

Σ

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

T

TRX Transceiver (Πομποδέκτης)

T

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

Υ

ΥΠΑ Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΕ Υγειονομική Περιφέρεια

W

WBCSD World Business Council for Sustainable Development

-

€ Ευρώ
3G 3ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο
4G 4ης Γενιάς τηλεπικοινωνιακό δίκτυο

Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)

Δείκτες GRI (Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
G4-1 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.	5, 13-15	✓
G4-2 Να περιγραφούν οι βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες. Ο οργανισμός θα πρέπει να συντάξει δύο συνοπτικές περιγραφές των βασικών επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	4, 5 13-15, 16-28, 92-99	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
G4-3 Να αναφερθεί το όνομα του οργανισμού.	4	✓
G4-4 Να αναφερθούν οι βασικές μάρκες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του.	6-7, http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=103 , http://www.vodafone.gr/portal/business	✓
G4-5 Να αναφερθεί πού έχει την έδρα του ο οργανισμός.	4	✓
G4-6 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.	4	✓
G4-7 Να αναφερθεί το ιδιοκτησιακό καθεστώς και η νομική μορφή.	4	✓
G4-8 Να αναφερθούν οι αγορές που εξυπηρετούνται (γεωγραφική ανάλυση, κλάδοι, τύποι πελατών και δικαιούχων, κ.ά.).	6, 38-43, http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032 , http://www.vodafone.gr/portal/business	✓
G4-9 Να αναφερθεί το μέγεθος του οργανισμού.	6, 38-43, 65, 100-101, http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032 , http://www.vodafone.gr/portal/business	✓
G4-10 α. Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός εργαζομένων κατά σύμβαση εργασίας και φύλο. β. Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων κατά τύπο απασχόλησης και φύλο. γ. Να αναφερθεί το συνολικό εργατικό δυναμικό κατά εργαζομένους και εποπτευόμενους εργαζομένους και κατά φύλο. δ. Να αναφερθεί το συνολικό εργατικό δυναμικό κατά περιοχή και φύλο. 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. στ. Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων (π.χ. εποχικές διαφοροποιήσεις στους κλάδους του τουρισμού ή της γεωργίας).	30-31, 100-101	✓
G4-11 Να αναφερθεί το ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις.	30-31, http://www.pasevodafone.gr/ , http://www.eniaioswmateio.gr/	✓
G4-12 Να περιγραφεί η εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού.	54-56	✓
G4-13 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.	5, 6-7	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Δείκτες GRI (Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
G4-14 Να αναφερθεί εάν και πώς ο οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης («precautionary principle»). G4-15 Να αναφερθούν οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο οργανισμός. G4-16 Να αναφερθούν οι ενώσεις (π.χ. κλαδικές ενώσεις) και οι εθνικοί και διεθνείς οργανισμοί υποστήριξης στους οποίους ο οργανισμός είναι μέλος.	13-15, 22-23, 46-47, 69-70 13-15, 17-18, 23-25, 38-43, 51-53, 54-56, 65-66, 104-113, 114 23-24, 25, 35-36	✓ ✓ ✓
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ G4-17 α. Να αναφερθούν όλες οι οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του οργανισμού. β. Να αναφερθεί εάν κάποια οντότητα που περιλαμβάνεται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του οργανισμού δεν καλύπτεται από τον απολογισμό. G4-18 α. Να εξηγηθεί η διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων. β. Να εξηγηθεί πώς ο οργανισμός έχει εφαρμόσει τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού. G4-19 Να αναφερθούν όλα τα ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού. G4-20 Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εντός του οργανισμού. G4-21 Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εκτός του οργανισμού. G4-22 Να αναφερθεί το αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές. G4-23 Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς.	4, 13-15, 100-101 4, 13-15, 22-24 13-15, 114 4, 15 4, 15 6, 60-75, 100-101 4, 6, 15, 62-66	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ G4-24 Να δοθεί κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον οργανισμό. G4-25 Να αναφερθεί η βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση. G4-26 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. G4-27 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.	23-24 23-24 13-15, 17-18, 23-25, 33-35, 46-48 15, 23-25, 38-39, 43, 46-50, 51-52	✓ ✓ ✓ ✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)

Δείκτες GRI (Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
G4-28 Να αναφερθεί η περίοδος αναφοράς (π.χ. οικονομική χρήση ή ημερολογιακό έτος) για την οποία ισχύουν οι πληροφορίες.	4	✓
G4-29 Να αναφερθεί η ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού (εάν υπάρχει).	4	✓
G4-30 Να αναφερθεί η διάρκεια του κύκλου απολογισμού (π.χ. έτος, διετία).	4	✓
G4-31 Να αναφερθεί ο υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	4	✓
G4-32 α. Να αναφερθούν τα κριτήρια συμφωνίας που έχει επιλέξει ο οργανισμός. β. Να αναφερθεί το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για τα επιλεγμένα κριτήρια. γ. Να αναφερθεί η παραπομπή στην Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης, εάν ο απολογισμός έχει υποβληθεί σε εξωτερική διασφάλιση.	104-113	✓
G4-33 α. Να αναφερθεί η πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για τον απολογισμό. β. Εάν δεν περιλαμβάνεται στην έκθεση διασφάλισης που συνοδεύει τον απολογισμό βιωσιμότητας, να αναφερθεί το αντικείμενο και η βάση της εξωτερικής διασφάλισης που παρασχέθηκε. γ. Να αναφερθεί η σχέση ανάμεσα στον οργανισμό και τους παρόχους διασφάλισης. δ. Να αναφερθεί εάν στην αναζήτηση διασφάλισης για τον απολογισμό βιωσιμότητας του οργανισμού εμπλέκονται το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης ή τα ανώτατα στελέχη του οργανισμού.	4, 5, 115-117	✓
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
G4-34 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.	4, 17-19, 22	✓
G4-36 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.	22	✓
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
G4-56 Να περιγραφούν οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.	13-15, 17-19, 22, 54-56	✓
Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 13-15, 100-101	
G4-EC1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	5, 6-7, 100-101	
G4-EC2 Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις δραστηριότητες του οργανισμού λόγω της κλιματικής αλλαγής	5, 6-7, 61, 63-65, 77-79	
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
G4-EC3 Κάλυψη των υποχρεώσεων του καθορισμένου προγράμματος παροχών του οργανισμού G4-EC4 Οικονομική βοήθεια από το κράτος	32-33 Η Vodafone δεν δέχθηκε σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια από την κυβέρνηση και η τελευταία δεν κατέχει μερίδιο στο μετοχικό κεφάλαιο της Vodafone.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 13-15, 100-101	
G4-EC7 Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριγμένων υπηρεσιών	5, 46-50, 77-79	
G4-EC8 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις και έκταση των επιδράσεων	38-40, 77-83, 100-101	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 13-15, 17-19, 22, 60	✓
G4-EN3 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	62-66, 100-101	✓
G4-EN4 Κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης της Επίδρασης της εταιρείας.	✓
G4-EN5 Ενεργειακή ένταση	64-66	✓
G4-EN6 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	62-66, 100-101	✓
G4-EN7 Μειώσεις των ενεργειακών απαιτήσεων προϊόντων και υπηρεσιών	63-65, 77-79	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΚΠΟΜΠΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 14-15, 17-19, 22, 60	✓
G4-EN15 Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	62-66, 100-101	✓
G4-EN16 Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	62-66, 100-101	✓
G4-EN17 Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	62-66, 100-101	✓
G4-EN18 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	62, 64, 66	✓
G4-EN19 Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	62, 100-101	✓
G4-EN20 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος	71-72, 100-101	✓
G4-EN21 NO _x , SO _x , και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές	63	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΡΕΣ ΕΚΡΟΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 14-15, 17-19, 22, 60	✓
G4-EN22 Συνολική απόρριψη νερού κατά ποιότητα και προορισμό	Μη ουσιαστικό ως συνάρτηση των αποτελεσμάτων της Ανάλυσης της Επίδρασης της εταιρείας.	✓
G4-EN23 Συνολικό βάρος αποβλήτων κατά τύπο και μέθοδο διάθεσης	60-75, 100-101	✓
G4-EN24 Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν.	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 14-15, 17-19, 22, 60	✓
G4-EN29 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	46-48, 100-101	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 14-15, 17-19, 22, 60	✓
G4-EN32 Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	54-56	✓
G4-EN33 Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα, και ενέργειες που αναλήφθηκαν	54-56	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30, 54	✓
G4-LA1 Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	30-31	✓
G4-LA2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους ή μερικώς απασχολούμενους, κατά σημαντική τοποθεσία λειτουργίας	32-33	✓
G4-LA3 Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια, κατά φύλο	33	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ/ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30	✓
G4-LA4 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 για ουσιαστικές λειτουργικές αλλαγές που επηρεάζουν τη μακρόχρονη σχέση εργασίας των εργαζομένων.	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30	✓
G4-LA5 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	36-37	✓
G4-LA6 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	36-37, 100-101	✓
G4-LA7 Εργαζόμενοι με υψηλή συχνότητα ή κίνδυνο ασθενειών που σχετίζονται με το επάγγελμά τους	36-37	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30	✓
G4-LA9 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία εργαζομένων	33-34	✓
G4-LA10 Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και διά βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους	33-34, 35-36	✓
G4-LA11 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων	30-32, 33-34, 100-101	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30	✓
G4-LA12 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα, και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	17-19, 22, 30-32	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΙΣΗ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΝΔΡΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30	✓
G4-LA13 Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών κατά κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης	30, Η Vodafone παρέχει την ίδια αμοιβή για την ίδια εργασία ανεξαρτήτως φύλου.	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 30, 54-56	✓
G4-LA14 Ποσοστό νέων προμηθευτών που υποβλήθηκαν σε έλεγχο βάσει κριτηρίων για τις εργασιακές πρακτικές	54-56	✓
G4-LA15 Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις για τις εργασιακές πρακτικές στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν	54-56	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΠΕΝΔΥΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 54-56	✓
G4-HR1 Συνολικός αριθμός και ποσοστό σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών και συμβάσεων που περιλαμβάνουν διατάξεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή που υποβλήθηκαν σε σχετικό έλεγχο	17, 54, Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τις διατάξεις του Π.Δ. 178/2002 (Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων) σε περιπτώσεις σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών.	✓
G4-HR2 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	17, 19, 33-34	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17, 36, 54-56	✓
G4-HR3 Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	19, 30-32	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΖΕΣΘΑΙ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17, 54-56	✓
G4-HR4 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	17-18, 36, 54-56	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17, 54	✓
G4-HR5 Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά παιδικής εργασίας, και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην αποτελεσματική κατάργηση της παιδικής εργασίας	30-32, 54-56	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17, 30, 54	✓
G4-HR6 Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά καταναγκαστικής εργασίας, και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας	17-18, 30-32, 54-56	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17, 54	✓
G4-HR10 Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν βάσει κριτηρίων σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα	54-56	✓
G4-HR11 Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας στα ανθρώπινα δικαιώματα και ενέργειες που αναλήφθηκαν	54-56	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 17-19, 22, 46-47, 76	✓
G4-SO1 Ποσοστό των δραστηριοτήτων όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα	8-12, 13-15, 22-24, 46-47, 54-56, 80-81, 87-89	✓
G4-SO2 Εγκαταστάσεις με σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες	13-15, 17-19, 20, 54-56	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	5, 13-15, 17-19, 46-47, 54-56, 76	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
G4-SO3 Συνολικός αριθμός και ποσοστό των δραστηριοτήτων που αξιολογήθηκαν ως προς τους κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά και σημαντικοί κίνδυνοι που προσδιορίστηκαν	13-15, 17-19, 20, 54-56	✓
G4-SO4 Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς	17-19, 20, 54-56	✓
G4-SO5 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	17-19, 20, 54-56	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19 http://www.vodafone.com/content/index/about/policy.html http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=2963	✓
G4-SO6 Συνολική αξία των πολιτικών συνεισφορών κατά χώρα και παραλήπτη/δικαιούχο	17, http://www.vodafone.com/content/index/about/policy.html	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΝΤΙΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22	✓
G4-SO7 Συνολικός αριθμός διώξεων για αντανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές, και τα αποτελέσματα αυτών	100-101	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 46-47	✓
G4-SO8 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	14, 19-21, 100-101	✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 22, 38, 46-47	✓
G4-PR1 Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση	35-36, 43, 46-50, 56, 69-70 http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032 , http://www.vodafone.gr/portal/business	✓
G4-PR2 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 αποτελέσματος	Δεν επεβλήθη πρόστιμο ή προειδοποίηση για θέματα Υγείας και Ασφάλειας προϊόντων ή υπηρεσιών.	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	14-15, 17-19, 23-24, 38, 46-47	✓
G4-PR3 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	43, 46-50, 51-52, 56, 69-70, 71-72, http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=1032 , http://www.vodafone.gr/portal/business	✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Πίνακας Αντιστοίχισης Απαιτήσεων GRI (Έκδοση 4)

Δείκτες GRI (Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις)	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
G4-PR4 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 αποτελέσματος G4-PR5 Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών	Δεν υπήρξε σχετικό συμβάν. 23-24	✓ ✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης G4-PR6 Πώληση απαγορευμένων ή αμφισβητούμενων προϊόντων G4-PR7 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	14-15, 17-19, 22, 38, 46-47, 51 38, 46-47, Οι τρόποι επικοινωνίας με την εταιρεία επικοινωνούνται μέσα από τους λογαριασμούς των πελατών, τον ιστότοπο της εταιρείας, τα καταστήματά της. 38	✓ ✓ ✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης G4-PR8 Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	14-15, 17-19, 22, 38, 46-47, 51 20-21, 43	✓ ✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης G4-PR9 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	14-15, 17-19, 22, 38, 46-47, 51 20-21	✓ ✓
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ		
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης IO1 Επενδύσεις σε υποδομές τηλεπικοινωνιακού δικτύου IO2 Επέκταση υπηρεσιών σε μη κερδοφόρες περιοχές IO3 Υγεία και ασφάλεια του τεχνικού προσωπικού IO4 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τα κινητά τηλέφωνα IO5 Πεδία ραδιοσυχνοτήτων από τους σταθμούς βάσης IO6 Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης από τα κινητά τηλέφωνα IO7 Χωροθέτηση κεραιών και σταθμών αναμετάδοσης IO8 Δεδομένα τοποθεσιών	5, 13-15, 17-20, 36-37, 46-47, 54 5, 100-101 Η Vodafone δεν έχει υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας (Universal Service Obligation) σύμφωνα με το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. 36-37, 46-47 47 46-50 47 14-15, 23-24, 46-50 Το σύνολο της πληροφορίας που απαιτεί ο εν λόγω δείκτης, χαρακτηρίζεται από τη Vodafone ως εμπιστευτική. Παρόλ'αυτά η Vodafone δημοσιοποιεί τις κοινές τοποθετήσεις με άλλες εταιρείες κινητής επικοινωνίας.	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Δείκτες GRI	Σελίδα/Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση*
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	13-15, 21, 23-25, 38, 46-47, 51	✓
PA1 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.	✓
PA2 Αντιμετώπιση προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης	80-81	✓
PA3 Εξασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας	21, www.vodafone.gr	✓
PA4 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. http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pagelid=11123	✓
PA5 Χρήση από άτομα χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος	38-40	✓
PA6 Έκτακτες καταστάσεις και αντιμετώπιση κρίσεων	21,83	✓
PA7 Θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με θέματα πρόσβασης και χρήσης	51-52	✓
PA8 Επικοινωνία θεμάτων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας	24-25, 43, 46-50	✓
PA9 Επενδύσεις σε έρευνες για ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	47-50, http://www.vodafone.com/content/index/about/sustainability/mpmh.html	✓
PA10 Αποσαφήνιση θεμάτων χρεώσεων και τιμολογίων	38-40	✓
PA11 Ενημέρωση για υπεύθυνη, αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον χρήση	13-15, 24-25, 43, 51-52, 56, 65-66, 77-79	✓
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ		
G4-DMA Γενική Δημοσιοποίηση της Διοικητικής Προσέγγισης	63-66, 70-72, 77-83	✓
TA1 Αποτελεσματική χρήση πόρων προϊόντων και υπηρεσιών	63-66, 70, 77-79	✓
TA2 Δυνατότητα αντικατάστασης φυσικών αντικειμένων	66, 77-79	✓
TA3 Ενδεχόμενες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών λόγω της χρήσης προϊόντων-υπηρεσιών	77-79, http://www.eekt.gr/ΜελέτεςΕρευνες/ΜελέτεςΕΕΚΤ/tabid/121/Default.aspx	✓
TA4 Εκτιμήσεις έμμεσων επιπτώσεων από τη χρήση των παραπάνω προϊόντων-υπηρεσιών από τους πελάτες	77-79, http://www.eekt.gr/ΜελέτεςΕρευνες/ΜελέτεςΕΕΚΤ/tabid/121/Default.aspx	✓
TA5 Πνευματικά δικαιώματα και ελεύθερες τεχνολογίες	www.vodafone.gr	✓
Οι παραπάνω απαιτήσεις-δείκτες αναφέρονται στις G4 Sustainability Reporting Guidelines του οργανισμού Global Reporting Initiative™ και το GRI Telecommunications Sector Supplement (2003).		
* 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 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 Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου (σελ. 115-117).		

Εφαρμογή του AA1000

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

Το πρόγραμμα Βιώσιμης Ανάπτυξης της Vodafone καθορίζεται μέσα από την ετήσια ανάλυση της επίδρασης της λειτουργίας μας σε συνδυασμό με την τακτική διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Από εκεί προκύπτουν τα «Ουσιώδη Θέματα» για την εταιρεία και σύμφωνα με αυτά καθορίζουμε τους τομείς που επικεντρώνουμε τη δράση μας, σύμφωνα με τις αρχές του AA1000 APS. Στόχος μας είναι οι αρχές του προτύπου AA1000 APS να διαπνέουν τη διαχείριση του προγράμματος Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και το περιεχόμενο του αντίστοιχου Απολογισμού της εταιρείας. Συνεχίζουμε να αντιμετωπίζουμε την πρόκληση της διάχυσης των αρχών του προτύπου AA1000 και της ενσωμάτωσής τους στο σύνολο της λειτουργίας της εταιρείας. Για την εταιρεία, εξακολουθεί να αποτελεί προτεραιότητα η συνεχής ενημέρωση, αλλά και εκπαίδευση των Ενδιαφερόμενων Μερών σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, ώστε η διαβούλευση μαζί τους να επιφέρει πρόσθετη αξία για την εταιρεία.

Συμμετοχικότητα

Για να εντοπίσουμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, αξιολογούμε τις ομάδες της κοινωνίας που επηρεάζονται ή επηρεάζουν τη λειτουργία της εταιρείας. Στη συνέχεια προχωρούμε σε αναγνώριση και καταγραφή των αναγκών και προσδοκιών των Ενδιαφερόμενων Μερών, μέσα από συναντήσεις (face-to-face meetings), ποσοτικές (in-depth) και ποιοτικές έρευνες, καθώς και focus groups. Με αυτό τον τρόπο ενδυναμώνουμε το διάλογο και δημιουργούμε το κατάλληλο πεδίο για την έκφραση και ανταλλαγή απόψεων. Μέσα από το συγκεκριμένο διάλογο ενισχύεται η πεποίθησή μας ότι καταννούμε 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. Το 2013-2014 πραγματοποιήσαμε για πρώτη φορά μία σύντομη Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών επιπλέον της εκτεταμένης που πραγματοποιείται περίπου ανά διετία. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από αυτή την έρευνα μας βοηθούν στο να έχουμε μία καλύτερη αντίληψη των σημαντικών θεμάτων όπως αυτά αξιολογούνται από τα Ενδια-

φερόμενα Μέρη σε σχέση με τη λειτουργία της εταιρείας. Πιστεύουμε λοιπόν ότι η διεξαγωγή μίας σύντομης έρευνας ανά έτος και μίας πιο εκτεταμένης ανά διετία περίπου, θα μας βοηθήσει να είμαστε συνεχώς σε επαφή μαζί τους, αναγνωρίζοντας τις εκάστοτε ανάγκες και προσδοκίες τους, όπως αυτές διαμορφώνονται στο σημερινό συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Ουσιαστικότητα

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

Υπεύθυνη Λειτουργία

1. Εργαζόμενοι
2. Εξαιρετική Εμπειρία Πελάτη
3. Απόρρητο και Ασφάλεια Επικοινωνιών
4. Ανάπτυξη Δικτύου
5. Χρήση του Διαδικτύου από Παιδιά και Εφήβους
6. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα

7. Ενεργειακή Αποδοτικότητα
8. Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση
9. Χρήση και Προώθηση Φιλικών προς το Περιβάλλον Προϊόντων και Υπηρεσιών

Συμβολή στη Βιώσιμη

Ανάπτυξη της Κοινωνίας

10. Αξιοποίηση της τεχνολογίας μας:
 - Ενίσχυση των επιχειρήσεων με παράλληλα οφέλη για το περιβάλλον
 - Στήριξη της κοινωνίας
11. Δημιουργία Ευκαιριών Απασχόλησης για τους Νέους
12. Κάλυψη Άμεσων Σημερινών Αναγκών της Κοινωνίας

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

Ανταπόκριση

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

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

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

Έκθεση Διασφάλισης Περιεχομένου

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 2014-2015» (εφεξής «η Έκθεση») της Εταιρείας για την περίοδο 1η Απριλίου 2014 - 31η Μαρτίου 2015 προκειμένου να προχωρήσει στην περιορισμένου εύρους διασφάλιση του περιεχομένου της.

Ποια στοιχεία περιελήφθηκαν στο εύρος της εργασίας μας;

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

1. την εφαρμογή των αρχών του προτύπου AA1000APS (2008)³, όπως αυτή περιγράφεται στη σελίδα 114 της Έκθεσης,
2. την αξιοπιστία της ενότητας «Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο [⊙] στις σελίδες 16-28 της Έκθεσης,
3. τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο [⊙] και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων – Αποτελεσμάτων – Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 92-99 της Έκθεσης,
4. την αξιοπιστία στοιχείων επίδοσης για το 2014-2015 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο [⊙] και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 100-101 της Έκθεσης.

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.

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

Ποια κριτήρια σύνταξης απολογισμού χρησιμοποίησε η Vodafone;

Η Vodafone εφαρμόζει τα κριτήρια του προτύπου AA1000APS (2008) για τις τρεις αρχές του προτύπου: της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως περιγράφονται στη σελίδα 114 της Έκθεσης.

Για την Έκθεση, η Vodafone εφαρμόζει τις Κατευθυντήριες Οδηγίες έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας (G4) που έχει εκδώσει το GRI, όπως δηλώνεται στη σελίδα 5 της Έκθεσης, καθώς και σχετικές εσωτερικές οδηγίες.

Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των προαναφερθέντων κριτηρίων.

Τι εξαιρέθηκε από το εύρος της εργασίας μας;

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

Για τη διεξοδική κατανόηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων και της χρηματοοικονομικής θέσης της Vodafone, θα πρέπει να μελετηθούν οι ετήσιες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις 2014-2015.

Ποιο πρότυπο διασφάλισης περιεχομένου χρησιμοποιήσαμε;

Διενεργήσαμε τις εργασίες μας βάσει του προτύπου ISAE 3000 και των απαιτήσεων του προτύπου AA1000AS (2008) για εργασίες διασφάλισης Τύπου 2. Οι εργασίες διασφάλισης Τύπου 2 δεν περιορίζονται στη διευκρίνιση 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, και επαγγελματική επάρκεια και συμπεριφορά. Η KPMG έχει εσωτερικά συστήματα και διεργασίες για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με αυτόν τον Κώδικα καθώς και για την πρόληψη πιθανών θεμάτων ανεξαρτησίας. Τα μέλη της ομάδας που διενήργησαν τις εργασίες μας καλύπτουν διαφορετικές περιοχές εξειδίκευσης και έχουν εκτεταμένη εμπειρία σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης (συμπεριλαμβανομένων περιβαλλοντικών, κοινωνικών και χρηματοοικονομικών θεμάτων) και διασφάλισης περιεχομένου απολογισμών βιωσιμότητας.

Τι κάναμε για να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας;

Σχεδιάσαμε και διενεργήσαμε τις εργασίες μας προκειμένου να συγκεντρώσουμε όλα τα στοιχεία, τη σχετική τεκμηρίωση, τις πληροφορίες

1. 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).
2. Πρότυπο AA1000 Assurance Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.
3. Πρότυπο AA1000 Principles Standard (2008), το οποίο έχει εκδοθεί από τον οργανισμό AccountAbility.

και τις επεξηγήσεις που θεωρήσαμε απαραίτητα σε σχέση με το προαναφερθέν εύρος της εργασίας μας. Ακολουθήσαμε τις κάτωθι αναφερόμενες διαδικασίες κατά τις οποίες χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικές τεχνικές συλλογής στοιχείων τεκμηρίωσης, όπως επεξηγούνται στη συνέχεια:

- Ερωτήματα προς τη διοίκηση προκειμένου να κατανοήσουμε τις διεργασίες της Εταιρείας σχετικά με τον καθορισμό των ουσιωδών θεμάτων για τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη της, καθώς και να αξιολογήσουμε τη μεθοδολογία και τα αποτελέσματα των διεργασιών επικοινωνίας/συζητήσεων της Vodafone με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.
- Συνεντεύξεις με την ανώτερη διοίκηση και τα αρμόδια διοικητικά στελέχη της Vodafone σχετικά με τη στρατηγική και τις πολιτικές βιώσιμης ανάπτυξης για τον χειρισμό ουσιωδών θεμάτων, και την εφαρμογή τους εντός της επιχείρησης.
- Συνεντεύξεις με τα αρμόδια στελέχη της Vodafone τα οποία είναι υπεύθυνα για την παροχή των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, κατά τη διάρκεια των οποίων επίσης επισκοπήσαμε τα συστήματα και τις διεργασίες διαχείρισης πληροφοριών, εσωτερικών δομών ελέγχου και επεξεργασίας ποιοτικών και ποσοτικών πληροφοριών της Έκθεσης, σε επίπεδο Εταιρείας. Επίσης, σχετικά με τα επιλεγμένα στοιχεία επίδοσης τα οποία εμπίπτουν στο εύρος της εργασίας μας, εξετάσαμε σε δειγματοληπτική βάση την αξιοπιστία πρωτογενών και επεξεργασμένων πληροφοριών.
- Διερεύνηση των δηλώσεων και επεξηγήσεων της Vodafone σχετικά με τον βαθμό επίτευξης των στόχων της με τη συλλογή σχετικής τεκμηρίωσης, η οποία συμπεριλαμβάνει εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα όπως αλληλογραφία, πρακτικά συναντήσεων, εκθέσεις/αναφορές, παρουσιάσεις και αποτελέσματα ερευνών και μετρήσεων.
- Επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Vodafone στην Αθήνα, που επιλέχθηκαν με βάση την ανάλυση κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια.
- Έρευνα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στο διαδίκτυο για διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τη Vodafone κατά την περίοδο αναφοράς.

- Επισκόπηση της Έκθεσης προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχουν αναφορές οι οποίες διαστρεβλώνουν ή είναι ανακόλουθες με τα ευρήματά μας.
- 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.

Ποια είναι τα συμπεράσματά μας;

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

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η περιγραφή της Vodafone στη σελίδα 114 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 υφιστάμενες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιωδών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους σε συνάρτηση με 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.

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

Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να υποδείκνυε ότι η αξιοπιστία της ενότητας «Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης» η οποία σημειώνεται με το σύμβολο [©] στις σελίδες 16-28 της Έκθεσης, τα δηλωθέντα αποτελέσματα των στόχων τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο [©] και αναφέρονται στον «Πίνακα Στόχων - Αποτελεσμάτων - Νέων Δεσμεύσεων» στις σελίδες 92-99 της Έκθεσης, και η αξιοπιστία των στοιχείων επίδοσης για το 2014-2015 τα οποία σημειώνονται με το σύμβολο [©] και αναφέρονται στον «Συνοπτικό Πίνακα Βασικών Στοιχείων» στις σελίδες 100-101 της Έκθεσης, δεν είναι διατυπωμένα 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 στην οποία παρουσιάζονται σε εκτενέστερη λεπτομέρεια συγκεκριμένα ευρήματά μας και περιοχές προς βελτίωση.

Αρμοδιότητες

Η διοίκηση της Vodafone είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης, καθώς και των πληροφοριών και των δηλώσεων που περιέχονται σε αυτή. Είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και των 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 πληροφορία.

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 1⁴ 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, 24 Μαρτίου 2016

4. Διεθνές Πρότυπο Δικλίδων 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.



Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®.



VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Ε.Τ.
Τζαβέλλα 1-3, 152 31 Χαλάνδρι
Τηλ.: 210 67 02 000, Fax: 210 67 03 200, 210 67 02 001
vodafone.gr