



Ευθύνη στην πράξη. Υπευθυνότητα για όλους.

# 2011

Απολογισμός  
Εταιρικής  
Υπευθυνότητας

  
**WIND**  
για όλους

**ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ\***  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND

# Περιεχόμενα

<b>1.</b>	Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου.....	2
<b>2.</b>	Τι καταφέραμε μέσα στο 2011.....	4
<b>3.</b>	WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία.....	6
<b>3.1</b>	Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο.....	8
<b>3.2</b>	Το Δίκτυο των Καταστημάτων.....	9
<b>3.3</b>	Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη.....	9
<b>3.4</b>	Αναγνώριση.....	11
<b>3.5</b>	Συμμετοχή.....	13
<b>4.</b>	Υπευθυνότητα για Όλους στην Πράξη.....	14
<b>4.1</b>	Η Προσέγγισή μας στην Υπευθυνότητα.....	16
<b>4.2</b>	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.....	18
<b>4.3</b>	Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα.....	22
<b>4.4</b>	Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.....	24
<b>5.</b>	Εταιρική Διακυβέρνηση.....	26
<b>5.1</b>	Οι Αρχές μας.....	28
<b>5.2</b>	Διοικητική Πρακτική.....	29
<b>5.3</b>	Εσωτερικός Έλεγχος.....	32
<b>5.4</b>	Επικοινωνία με τη Διοίκηση.....	32
<b>5.5</b>	Σύγκρουση Συμφερόντων – Αντιμέτωπιση της Διαφθοράς.....	33
<b>5.6</b>	Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις.....	34
<b>6.</b>	Αγορά.....	38
<b>6.1</b>	Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο.....	40
<b>6.2</b>	Προϊόντα & Υπηρεσίες για Όλους.....	43
<b>6.3</b>	Υπεύθυνα Προϊόντα.....	46
<b>6.4</b>	Υπεύθυνες Υπηρεσίες.....	47
<b>6.5</b>	Κοινωνικό Προϊόν.....	48
<b>6.6</b>	Υπεύθυνο Marketing.....	50
<b>6.7</b>	Ενημέρωση Κοινού.....	54
<b>6.8</b>	Ικανοποίηση Πελατών.....	56
<b>6.9</b>	Υπεύθυνοι Προμηθευτές.....	62

<b>7.</b>	Εργαζόμενοι.....	66
<b>7.1</b>	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού.....	68
<b>7.2</b>	Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες.....	69
<b>7.3</b>	Ελευθερία Συνδικαλισμού.....	70
<b>7.4</b>	Επιπλέον Παροχές.....	71
<b>7.5</b>	Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων.....	72
<b>7.6</b>	Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων.....	75
<b>7.7</b>	Εσωτερική Επικοινωνία.....	78
<b>7.8</b>	Εσωτερικός Εθελοντισμός.....	80
<b>8.</b>	Περιβάλλον.....	84
<b>8.1</b>	Περιβαλλοντική Πολιτική.....	86
<b>8.2</b>	Διαχείριση Περιβάλλοντος.....	86
<b>8.3</b>	Χρησιμοποιούμενα Υλικά & Παραγωγή Αποβλήτων.....	88
<b>8.4</b>	Ενέργεια, Αέριες Εκπομπές & Κλιματική Αλλαγή.....	95
<b>8.5</b>	Βιοποικιλότητα.....	102
<b>8.6</b>	Νερό.....	104
<b>9.</b>	Κοινωνία.....	106
<b>9.1</b>	Η Συνεισφορά μας στην Κοινωνία.....	108
<b>9.2</b>	Ενισχύουμε τον Αθλητισμό και τον Πολιτισμό.....	109
<b>9.3</b>	Εκπαίδευση.....	112
<b>9.4</b>	Περιβάλλον.....	118
<b>9.5</b>	Κοινωνική Αρωγή.....	120
<b>10.</b>	Στόχοι & Αποτελέσματα 2011.....	122
<b>11.</b>	Γλωσσάρι.....	124
<b>12.</b>	Σχετικό με τον Απολογισμό.....	126
<b>13.</b>	Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ: Αναφορά Προόδου.....	129
<b>14.</b>	Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις.....	130



1. Μήνυμα Προέδρου &  
Διευθύνοντος Συμβούλου



Αγαπητοί φίλοι,

Το 2011 ήταν μια ακόμη χρονιά έντονης κρίσης για την Ελλάδα. Οι συνθήκες και τα γεγονότα που τη χαρακτήρισαν, μας έφεραν αντιμέτωπους με περισσότερα ζητήματα, διλήμματα και προκλήσεις. Η καθίζηση της οικονομίας μας ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, αγγίζοντας όλους

τους πολίτες και όλες τις επιχειρήσεις. Οι τηλεπικοινωνίες δεν αποτέλεσαν εξαίρεση. Ο κλάδος μας συνέχισε να σημειώνει πτώση στα έσοδά του, επηρεασμένος αρνητικά από την καταναλωτική ύφεση, τη ρύθμιση και την ιδιαίτερα υψηλή φορολογία που έχει επιβληθεί στις υπηρεσίες μας. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η στρατηγική που ακολουθήσαμε ως WIND Ελλάς συγκέρασε τη Βιώσιμη Επιχειρηματικότητα με την Εταιρική Υπευθυνότητα.

**Προχωρήσαμε σε επενδύσεις.** Διαθέσαμε στην πολιτεία 93,2 εκ. € από ίδια κεφάλαια για να ανανεώσουμε το σύνολο των δικαιωμάτων χρήσης που κατείχε η Εταιρεία μας από το 1992, για την παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας μέσω GSM. Παράλληλα, επενδύσαμε σχεδόν 90 εκ. € για τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη των υποδομών μας. Θέλοντας να προσφέρουμε στους συνδρομητές μας πραγματική εμπειρία ασύρματου ευρυζωνικού internet, ξεκινήσαμε ένα μεγάλο έργο εκσυγχρονισμού του 3G δικτύου μας, ώστε με ορίζοντα τριετίας να δημιουργήσουμε ένα από τα ταχύτερα και πιο σύγχρονα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη.

**Προσφέραμε ακόμη πιο προσιτά προϊόντα στους καταναλωτές.** Τη χρονιά που μας πέρασε,

οι Έλληνες αναζήτησαν τρόπους για να ελέγξουν τις τηλεπικοινωνιακές τους δαπάνες, δοκιμάζοντας παράλληλα και νέες υπηρεσίες, κυρίως στο χώρο του ασύρματου internet. Καθώς άλλαξαν οι πελάτες μας, αλλάξαμε κι εμείς ως WIND και δώσαμε νέες λύσεις σε όλες τις κατηγορίες των υπηρεσιών που καλύπτουμε.

**Δεν ξεχάσαμε το κοινωνικό μας αποτύπωμα.**

Ενεργοποιήσαμε περισσότερες δράσεις κοινωνικής συμμετοχής, διευρύνουμε την υποστήριξή μας σε περισσότερες κοινωνικές ομάδες, επιχειρήσαμε με περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Διαβάζοντας το έντυπο που κρατάτε στα χέρια σας, θα έχετε την ευκαιρία να μάθετε περισσότερα για τους τρόπους με τους οποίους προσφέραμε στην κοινωνία, τηρώντας τη δέσμευσή μας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε.

Το 2012 αποδεικνύεται εξίσου κρίσιμο, ενώ διαφαίνεται ότι οι συνθήκες στη χώρα μας θα παραμείνουν δύσκολες για αρκετό καιρό ακόμη. Ο δικός μας στόχος στη WIND είναι να διατηρήσουμε τη δυναμική μας παρά τις προκλήσεις. Δεν είναι τυχαίο ότι μέσα στην περίοδο της κρίσης, επαναδιατυπώνουμε με σιγουριά το όραμά μας:

**Επικοινωνία για όλους, WIND για όλους.**

Θα το επιδιώξουμε μέσα από το πρίσμα της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Εταιρικής Υπευθυνότητας, κρατώντας το βλέμμα μας σταθερά προσηλωμένο στη μακροπρόθεσμη προοπτική μας.

**Νάσος Ζαρκαλής**

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς

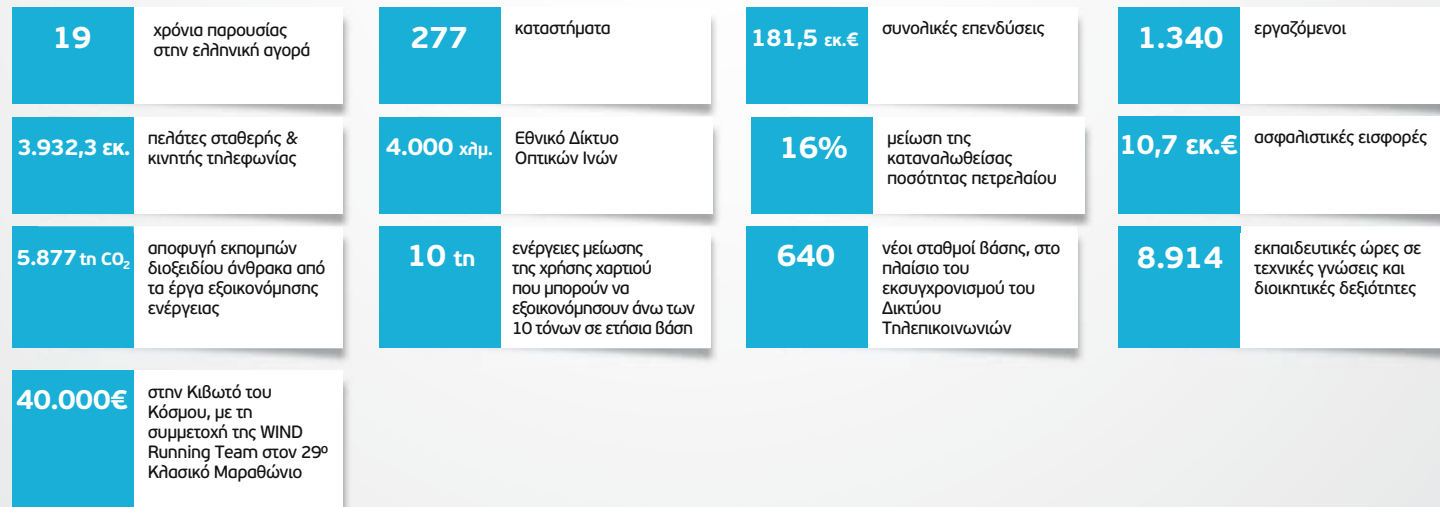
## 2. Τι καταφέραμε μέσα στο 2011

The image shows the WIND logo, consisting of a red stylized figure above the word "WIND" in blue capital letters, displayed on a glass building facade. The background is a blue-tinted photograph of a modern glass skyscraper.

WIND

- 05/2011:** Λανσάρονται στην αγορά τα νέα πακέτα WIND το All+, για ακόμη καλύτερο έλεγχο του κόστους από τους ίδιους τους καταναλωτές.
- 05/2011:** Η αγαπημένη μάρκα της καρτοκινητής Q ανανεώνεται και προσφέρει ακόμη περισσότερη οικονομία στους πελάτες της.
- 06/2011:** Ξεκινά ο εκσυγχρονισμός του 3G ραδιοδικτύου της Εταιρείας, ένα από τα μεγαλύτερα έργα υποδομών στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, αλλά και πανευρωπαϊκά. Το έργο θα ολοκληρωθεί σε ορίζοντα 3ετίας δημιουργώντας το ταχύτερο 3G δίκτυο στη χώρα, με ταχύτητες έως 42Mbps, προσφέροντας πραγματική εμπειρία ασύρματου broadband Internet.
- 07/2011:** Όλοι οι πελάτες της WIND, ιδιώτες και επιχειρήσεις, λαμβάνουν νέο έντυπο λογαριασμό με δυνατότητα ανάλυσης της χρήσης τους και απόλυτο έλεγχο των δαπανών τους. Ανανεώνεται και ο ψηφιακός λογαριασμός WIND e-bill.
- 11/2011:** Η WIND στηρίζει τον 29<sup>ο</sup> Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών ως Επίσημος Χορηγός. Δημιουργεί τη WIND Running Team με 1000 δρομείς και τρέχει στον αγώνα για καλό σκοπό, συγκεντρώνοντας περισσότερα από 40.000€ για την Κιβωτό του Κόσμου.
- 11/2011:** Η WIND πραγματοποιεί ακόμη μία μεγάλη επένδυση για την ελληνική οικονομία και την αγορά τηλεπικοινωνιών, ανανεώνοντας τις άδειες χρήσης συχνοτήτων της στα 900MHz & 1800MHz. Καταβάλλει από ίδια κεφάλαια το ποσό των 93,2 εκ. €.

## Η WIND... σε αριθμούς





3. WIND Ελλάς  
19 χρόνια επικοινωνία

Η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. είναι σήμερα μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, οπότε και πραγματοποιήθηκε η πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας. Μέσα στα 19 χρόνια λειτουργίας της, η Εταιρεία καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτομικά προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία των καταναλωτών.

Το 2007, η WIND εξαγόρασε και προχώρησε στη συγχώνευση της εταιρείας σταθερής τηλεφωνίας & internet, Tellas, ξεκινώντας ένα από τα μεγαλύτερα έργα ενοποίησης δικτυακών υποδομών και συστημάτων πληροφορικής σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η ενοποίηση των υποδομών κινητής, σταθερής & broadband Internet είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία του πρώτου ενιαίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου στην Ελλάδα.

Για τη δημιουργία των τηλεπικοινωνιακών της υποδομών, η WIND έχει από την ίδρυσή της ως σήμερα υλοποιήσει επενδύσεις ύψους 2,1 δις €, ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά επενδυτικά προγράμματα στη χώρα μας. Το 2011 η WIND ξεκίνησε ένα ακόμη μεγάλο έργο, τον εκσυγχρονισμό του 3G δικτύου της σε όλη την Ελλάδα, με σκοπό να προσφέρει στους συνδρομητές της πραγματική mobile broadband εμπειρία με ταχύτητες έως τα 42Mbps. Πρόκειται για ένα από τα μεγαλύτερα έργα που θα υλοποιηθούν στη χώρα μας με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2015.

Σήμερα, η WIND Ελλάς είναι η μόνη ελληνική εταιρεία τηλεπικοινωνιών που προσφέρει στους καταναλωτές κινητή, σταθερή και internet σε ένα ολοκληρωμένο πακέτο, υπηρετώντας με συνέπεια τη φιλοσοφία της, **Επικοινωνία Για Όλους.**



## 3.1 Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο

Το ενοποιημένο δίκτυό μας μπορεί να προσφέρει σε κάθε χρήστη τη δυνατότητα επικοινωνίας με υψηλό βαθμό ευελιξίας, κάλυψη και εγγυημένη ποιότητα, σύμφωνα με τις ανάγκες και επιλογές του συνδρομητή, είτε αφορούν την κινητή, τη σταθερή ή το internet.

Βασίζεται σε μία ενιαία αρχιτεκτονική με χαρακτηριστικά την ευελιξία, την αξιοπιστία και την απλότητα. Είναι μία υποδομή, μία πλατφόρμα, για όλες τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, προσφέροντας καλύτερες υπηρεσίες φωνής και δεδομένων, ενώ διαθέτει υπερεπαρκή χωρητικότητα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες σε περιόδους υψηλής ζήτησης.

Η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου κινητής αγγίζει το 100% πανελλαδικά και φτάνει το 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, στη σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό internet, με 262 συνεγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους.

Στο πλαίσιο της διαρκούς εξέλιξης του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, εφαρμόζοντας τον αναπτυξιακό Νόμο 3299/2004, προχωρήσαμε αφενός στη δημιουργία ευρυζωνικών δικτυακών υποδομών στην Περιφέρεια Αττικής και στο Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης και αφετέρου στην παροχή καινοτομικών ηλεκτρονικών επικοινωνιακών και ευρυζωνικών υπηρεσιών. Το έργο στηρίχτηκε από τον αναπτυξιακό νόμο με το ποσό των 1,7εκ. € περίπου.



## 3.2 Το Δίκτυο Καταστημάτων

Έχοντας ως κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών μας, δίνοντας απάντηση σε κάθε ερώτημά τους, στη WIND Ελλάς έχουμε αναπτύξει μια άρτια οργανωμένη αλυσίδα καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.



## 3.3 Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη

Μέτοχοι της WIND Ελλάς είναι έξι εταιρείες επενδυτικών κεφαλαίων, από τις μεγαλύτερες σε διεθνές επίπεδο, με πολυετή παρουσία στο χρηματοπιστωτικό χώρο ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, οι οποίες διαχειρίζονται συνολικά περισσότερα από 80 δις δολάρια. Με την εξαγορά της WIND Ελλάς το 2010, προχώρησαν σε άμεση επένδυση 420 εκ. € στην Εταιρεία για τη χρηματοδότηση της ανάπτυξής της, διασφαλίζοντας έτσι την μακροπρόθεσμη προοπτική της. Η επένδυσή τους αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες ξένες ιδιωτικές επενδύσεις στη χώρα μας τα τελευταία δύο χρόνια.

Οι μέτοχοί μας ελέγχουν τη WIND Ελλάς μέσω της Largo Limited, εταιρείας χαρτοφυλακίου (holding). Το Διοικητικό Συμβούλιο της Largo Limited έχει την ευθύνη για τη στρατηγική και την υλοποίηση του επιχειρησιακού πλάνου της Εταιρείας.

Η ισχυρή κεφαλαιακή δομή της WIND Ελλάς και η δέσμευση των μετόχων της στην μακροπρόθεσμη προοπτική της, δίνουν στην Εταιρεία τη δυνατότητα να ενδυναμώνει τις εμπορικές της προσπάθειες και να αξιοποιήσει τα στρατηγικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που διαθέτει, προκειμένου να επεκτείνει την παρουσία της στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Το 2011, μέσα σε πολύ αντίξοες μακροοικονομικές συνθήκες, η WIND Ελλάς κατόρθωσε να **σταθεροποιήσει** τη θέση της στην αγορά της κινητής και να **αυξήσει** παράλληλα το μερίδιό της στη σταθερή, αλλάζοντας το μοντέλο λειτουργίας της. Από τις λίγες ελληνικές εταιρείες που **δεν βαρύνονται με δανεισμό**, η WIND δημιούργησε **θετικές ταμειακές ροές**, ώστε να χρηματοδοτήσει

τις δαπάνες και τις επενδύσεις της αποκλειστικά με ίδια κεφάλαια, διατηρώντας έτσι την χρηματοοικονομική της αυτονομία. Η WIND το 2011 επικεντρώθηκε στην αποτελεσματική διαχείριση του κόστους και τη **μείωση των λειτουργικών δαπανών, απελευθερώνοντας κεφάλαια για επενδύσεις** σε νέες υποδομές.

## Χαρακτηριστικά Μεγέθη

Η WIND Ελλάς είναι ο μοναδικός ενιαίος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα, προσφέροντας υπηρεσίες σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού internet.

	2010	2011
Κύκλος εργασιών	787,4 εκ. € <sup>1</sup>	661,8 εκ. €
Επενδύσεις	90,9 εκ. €	181,5 εκ. € <sup>4</sup>
Ασφαλιστικές εισφορές	11,5 εκ. €	10,7 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	548,5 εκ. €	590,7 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	436,6 εκ. €	176,3 εκ. €
Σύνολο ενεργητικού	1.498,3 εκ. €	1.194,9 εκ. €

	2010	2011
Πελάτες κινητής & σταθερής τηλεφωνίας	3.959,9 χιλ. <sup>2</sup>	3.932,3 χιλ.
Καταστήματα	342 <sup>3</sup>	277
Εργαζόμενοι	1.506	1.340

1. Δημοσιευμένα οικονομικά στοιχεία

2. Τα αναθεωρημένα στοιχεία αφορούν τη συγχώνευση μιας κατηγορίας πελατών

3. Αφορά αποκλειστικά τα καταστήματα WIND

4. Συμπεριλαμβανομένων των κεφαλαίων που διατέθηκαν για την ανανέωση δικαιωμάτων χρήσης συχνοτήτων

(Στοιχεία: 31/12/2011)

## 3.4 Αναγνώριση

### WIND Running Team

Την πρώτη θέση Νικήτριας Ομάδας Γενικής Κατηγορίας για τους Αγώνες Δρόμου 5 χλμ. και 10 χλμ. του Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών 2011 κατέκτησε η WIND Running Team, η πολυπληθέστερη ομάδα που έχει συμμετάσχει ποτέ στη διοργάνωση, καθώς με τα χρώματα της WIND έτρεξαν **1.000** δρομείς. Σημειώνεται ότι η WIND κάλεσε τους δρομείς να τρέξουν με τη φανέλα της WIND Running Team προσφέροντας εκ μέρους κάθε μέλους της ομάδας το ποσό των 10€ στην **Κιβωτό του Κόσμου**.

Η ομάδα της WIND βραβεύθηκε για αυτές τις διακρίσεις της από τον ΣΕΓΑΣ σε ειδική εκδήλωση που έλαβε χώρα στο αμφιθέατρο της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής παρουσία εκπροσώπων της Πολιτείας, παραγόντων του αθλητισμού και πλήθους κόσμου. Επιπλέον, ο ΣΕΓΑΣ βράβευσε τη WIND για τη συνολική συμβολή της στον Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών 2011, ως **Επίσημο χορηγό και Ονομαστικό χορηγό των Αγώνων Δρόμου 5 & 10 χλμ.**

Αξιοποιώντας τις τεχνολογικές δυνατότητες των υποδομών της, η WIND υποστήριξε τη διοργάνωση προσφέροντας υπηρεσίες κινητής, σταθερής και ασύρματου internet, ενώ προσέφερε σε όλους τους δρομείς δωρεάν πρωτοποριακές υπηρεσίες, όπως την **ειδική εφαρμογή προπόνησης WIND Sporty Pal και την αυτόματη ενημέρωση μέσω SMS για τον τερματισμό κάθε δρομέα**, μία υπηρεσία που ενεργοποιήθηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα, κάνοντας πρεμιέρα στον 29<sup>ο</sup> Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών.



# kids@safety

internet, κινητό και παιδί

Το πρώτο βραβείο καλύτερης καμπάνιας ΕΚΕ απέσπασε η ενημερωτική εκστρατεία της WIND Ελλάς **«Kids@Safety, Internet, Κινητό & Παιδί»** στα βραβεία «THALES - CEO & CSR 2011», που διοργανώθηκαν στο πλαίσιο του επιχειρηματικού συνεδρίου CEO & CSR Money Conference. Η απονομή του βραβείου στην καμπάνια **«Kids@Safety, Internet, Κινητό & Παιδί»** που υλοποιεί η WIND, με την επιστημονική επίβλεψη του **Ιωάννη Τσιάντη, MD, DPM, FRC Phych. Av. Καθηγητή Παιδοψυχιατρικής, Επιστημονικό Υπεύθυνο Ε.Ψ.Υ.Π.Ε. και τη συνεργασία της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.** (Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου), στο πλαίσιο της στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας **«Στην Πράξη»**, επιβεβαιώνει και αναγνωρίζει την προσπάθεια της Εταιρείας για ουσιαστική και εποικοδομητική πληροφόρηση των γονιών για τη χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά και τους εφήβους.



## 3.5 Συμμετοχή

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών είναι σε συνεχή εξέλιξη, τεχνολογική και εμπορική, τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς. Παράλληλα, αλλαγές και εξελίξεις σημειώνονται και στο ευρύτερο θεσμικό και επιχειρηματικό περιβάλλον του κλάδου. Εστιάζοντας στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα, τη διαφάνεια και τη συμβολή της στην πρόοδο του κλάδου μέσα από την ανταλλαγή τεχνογνωσίας, η WIND Ελλάς συμμετέχει σε ένα σημαντικό αριθμό θεσμικών φορέων και αρχών, ώστε να προάγει το ρόλο των τηλεπικοινωνιών στην οικονομία και την κοινωνία.

Στο πλαίσιο αυτό, η WIND Ελλάς συμμετέχει σε:

### ■ φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη


- ▶ Ελληνικό Δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών
- ▶ Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- ▶ Ινστιτούτο Επικοινωνίας
- ▶ Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών



### ■ επαγγελματικούς φορείς

- ▶ Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας Ελλάδας (ΕΕΚΤ)
- ▶ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
- ▶ Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
- ▶ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ)
- ▶ European Competitive Telecommunications Association (ECTA)
- ▶ GSM Association Europe
- ▶ Mobile Challengers



A large group of people, mostly young adults, are gathered in front of a classical building with tall white columns. They are all wearing white t-shirts with the 'WIND running' logo and blue caps. Many of them have their arms raised, holding up their blue caps in the air, suggesting a celebratory event or a group photo. The scene is brightly lit, likely outdoors during the day.

4. Υπευθυνότητα  
για Όλους στην Πράξη

Αναγνωρίζοντας το σημαντικό ρόλο του κλάδου μας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, αλλά και τη σημασία των ενδιαφερόμενων μερών μας στο πλαίσιο της επίτευξης των επιχειρηματικών μας στόχων, στη WIND Ελλάς βελτιώνουμε την απόδοσή μας, ενώ παράλληλα θεμελιώνουμε τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξή μας, λαμβάνοντας υπόψη τις επιδιώξεις και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών μας.

Στη WIND, αποτελεί προτεραιότητά μας η υιοθέτηση υπεύθυνων πολιτικών και πρακτικών για την επιχειρηματική μας λειτουργία με βάση τη στρατηγική Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, η οποία και εκφράζεται μέσα από την κεντρική δέσμευση της Εταιρείας μας και την προσήλωση στις διεθνείς αρχές για την προώθηση της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, όπως εκφράζονται από το Σύμφωνο του Global Compact, τις οποίες έχουμε ενσωματώσει στη λειτουργία μας από το 2008.

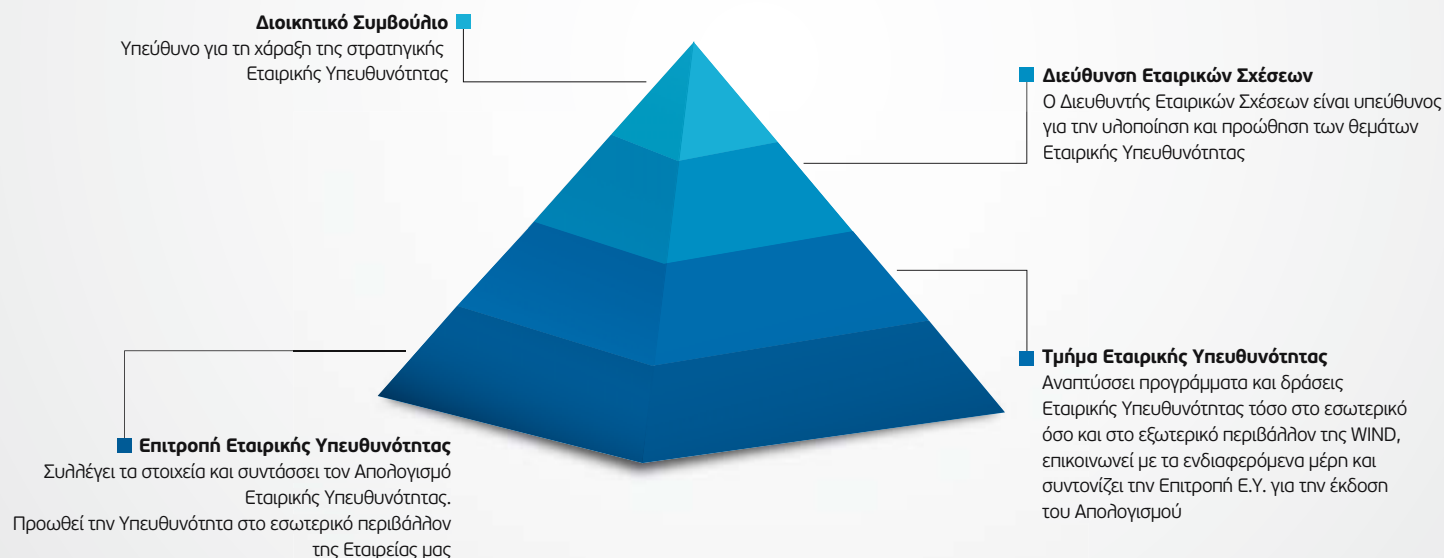


## 4.1 Η προσέγγισή μας στην Υπευθυνότητα

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί προτεραιότητα για την επιχειρηματική λειτουργία μας και είναι ενσωματωμένη στην αναπτυξιακή στρατηγική μας και στις διαδικασίες εξέλιξής μας.

Η μακροχρόνια δέσμευσή μας στη Βιωσιμότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα αποτυπώνεται σε όλο το εσωτερικό μας περιβάλλον, αλλά και στις δράσεις που αναπτύσσουμε, τους στόχους που θέτουμε και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μας σε ετήσια βάση.

### Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας



## Η στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα

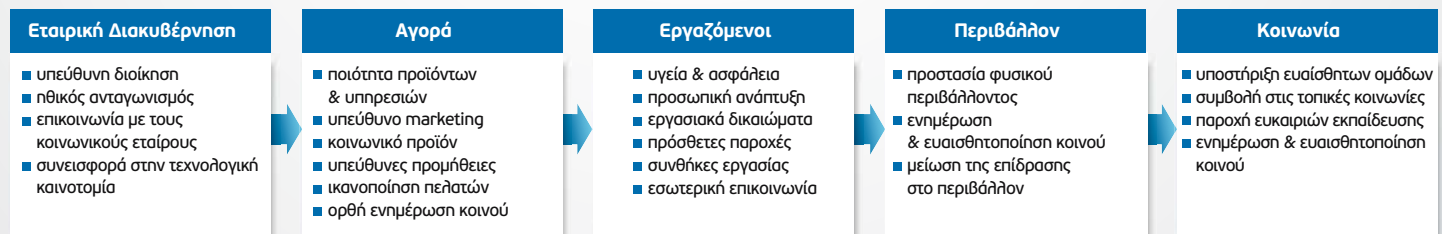
«Στην πράξη» ονομάζεται η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουμε υιοθετήσει στη WIND Ελλάς, με στόχο την εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δραστηριοποίηση, στους ανθρώπους μας, στο περιβάλλον και στην κοινωνία.

**ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ\***  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND

Στο πλαίσιο αυτό δεσμευόμαστε να:

- **προσφέρουμε** υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, με σκοπό να καλύψουμε σε όλη την ελληνική επικράτεια σημαντικές κοινωνικές ανάγκες, όπως είναι η ανθρώπινη ανάγκη για επικοινωνία.
- **ελαχιστοποιούμε** την περιβαλλοντική μας επίδραση που μπορεί να προκύπτει από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, με έμφαση στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, την ανακύκλωση υλικών και την ανάπτυξη των δικτυακών υποδομών μας με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον.
- **ενημερώνουμε** και κινητοποιούμε τους ανθρώπους μας, προτρέποντάς τους να αναπτύσσουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν ΕΝΕΡΓΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ.
- **υποστηρίζουμε** Οργανισμούς και Φορείς που μέσα από το έργο τους συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στηρίζουν τους ανθρώπους και κυρίως τα παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη.

Οι πέντε άξονες της Υπεύθυνης Δέσμευσής μας αποτυπώνονται στο παρακάτω διάγραμμα της Υπεύθυνης Δραστηριοποίησής μας.



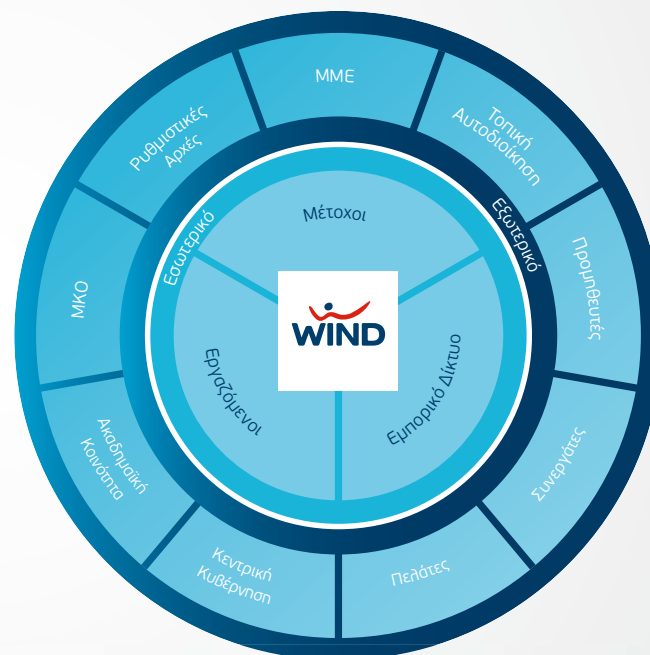
## 4.2 Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας

Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Σύμφωνα με αυτό έχουμε αναπτύξει συγκεκριμένη διαδικασία προσέγγισης για την ακριβή αναγνώριση και χαρτογράφηση των ενδιαφερόμενων μερών μας, καθώς και της σχέσης μας μαζί τους, την οποία και ακολουθούμε σε ετήσια βάση. Έτσι, μπορούμε να διασφαλίζουμε τον ακριβή εντοπισμό των ομάδων των ενδιαφερόμενων μερών μας, με στόχο να εμπλεκόμαστε μαζί τους με έναν ανοικτό και ισορροπημένο τρόπο.

Στο παραπάνω πλαίσιο, έχουμε αναπτύξει έναν αξιόπιστο μηχανισμό για παρατηρήσεις και σχόλια που διαχειριζόμαστε αναλόγως. Μια φορά το χρόνο το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, κατόπιν ελέγχου των πληροφοριών που συγκεντρώνονται και λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους της Εταιρείας, προτεραιοποιεί τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών μας και των σημαντικών θεμάτων και, στη συνέχεια, προβαίνει στο σχέδιο ανάπτυξης του Διαλόγου.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού, είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές.

### Προτεραιοποίηση Συμμετόχων



## 4.2.1 Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Η διαρκής αμφίδρομη επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Εργαζόμαστε στενά με διαφορετικές ομάδες κοινών, ώστε να υλοποιήσουμε το όραμά μας για επικοινωνία και υπευθυνότητα **στην Πράξη για Όλους**, μέσα από συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και καινοτόμες προσεγγίσεις.



Μέσα από τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έχουμε εδραιώσει στη WIND την αμφίδρομη επικοινωνία και το διάλογο με τα εκάστοτε ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρουμε συνεχή πληροφόρηση για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, ενώ παράλληλα γινόμαστε κοινωνοί απόψεων, ερωτημάτων και θέσεων από κάθε συμμετέχο. Απόδειξη αυτού αποτελεί και η έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, εργαλείο ενημέρωσης και διαλόγου με τις ομάδες κοινών μας, τα σχόλια των οποίων λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη.

Αυτή η δέσμευσή μας να είμαστε κοντά τους, δημιουργεί πολύτιμη γνώση για τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών μας και καθοδηγεί καθοριστικά τη Διοίκηση της Εταιρείας μας. Ο συνεχής διάλογος με τις διαφορετικές ομάδες των κοινών μας αναδεικνύει ζητήματα και σχηματίζει προτάσεις που στη συνέχεια κυοφορούν δράσεις, με τις οποίες η Εταιρεία προσπαθεί να απαντήσει στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που της προσφέρει το περιβάλλον και τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

## Εξωτερικό Περιβάλλον

Ενδιαφερόμενα Κοινά	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (1) Συμμετοχή σε έρευνες (1) Συμμετοχή σε συνέδρια (1)	Δικτυακές Υποδομές & Επενδύσεις Ποιότητα Υπηρεσιών Αγορά Ανταγωνισμός
ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών	Συνεργασίες (4) Υποστήριξη (1) Συναντήσεις (2)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Περιβάλλον Κοινωνική Συνεισφορά
Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση	Συναντήσεις (5) Συμμετοχή σε τοπικά συνέδρια/ημερίδες (3)	Η/Μ Ακτινοβολία Οικονομική Ανάπτυξη Περιβάλλον Επενδύσεις σε Τεχνολογία και Υποδομές Υποστήριξη Τοπικής Οικονομίας, Κοινωνικών, Πολιτιστικών και Εκπαιδευτικών Θεσμών
Πελάτες (Ιδιώτες- Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) On line Επικοινωνία (1) Έρευνα για την Εταιρική Φήμη (3) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες Ποιότητα Υπηρεσιών Ανάλυση Τηλεπικοινωνιακών Χρεώσεων Η/Μ Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (1) Εκπαιδευτικά Σεμινάρια (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	Η/Μ ακτινοβολία Ασφαλής Χρήση του Κινητού και του Internet Εκπαίδευση Καινοτομία Υγεία & Ασφάλεια
ΜΜΕ	Συνεντεύξεις Τύπου (2) Media Trips (4) Field Trips (3) Συναντήσεις (1) Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις (1)	Διοίκηση Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα Ρυθμιστικά Θέματα Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Λειτουργία
Προμηθευτές	Επισκέψεις Εργασίας (4) Συμμετοχή σε Κλαδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα Οικονομικά Θέματα Έγκαιρη Παράδοση Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους εργαζομένους

## Εσωτερικό Περιβάλλον

Ενδιαφερόμενα Κοινά	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (1) Στοχευμένη Επικοινωνία (2) Conference Calls (2)	Οικονομική Ανάπτυξη / Αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό Πλάνο Στρατηγικές Επιλογές Κοινωνικοοικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Περιοδικό - WIND About (3) Newsletter Eco News (3) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης Θέματα επιχειρησιακής συνέχειας
Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενήμερωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών Πρωτοβουλίες για στήριξη αναγκών τοπικών κοινωνιών Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες Εξυπηρέτηση Πελατών Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

1 Σε μόνιμη βάση

2 Τακτικά

3 Περιοδικά (2-4 φορές το χρόνο)

4 Σε ετήσια βάση

5 Κατά περίπτωση

### BRAVO 2011: Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη



Το 2011, η WIND Ελλάς ανέπτυξε διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη της και μέσω του θεσμού των BRAVO, στον οποίο και συμμετείχε. Ένα από τα εργαλεία διαλόγου της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας για τα θέματα που αναπτύσσονται και παρουσιάζονται στον παρόντα απολογισμό, αποτελεί η συμμετοχή μας στο θεσμό BRAVO, ο οποίος διοργανώνεται από το QualityNet Foundation. Ο θεσμός εξυπηρετεί το διάλογο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη μεταξύ οργανισμών που εκδίδουν απολογισμούς και βασικών κοινωνικών εταίρων, αναφορικά με την πληρότητα και τη βαρύτητα των θεμάτων που παρουσιάζονται. Στο θεσμό συμμετέχουν εκπρόσωποι ακαδημαϊκών, θεσμικών και επιχειρηματικών φορέων, της τοπικής αυτοδιοίκησης, του τύπου και διαφόρων μη κυβερνητικών οργανώσεων. Τα αποτελέσματα του διαλόγου λαμβάνονται υπόψη στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της διεργασίας απολογισμού της Εταιρείας μας.

## 4.3 Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα

Προτεραιοποιούμε τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με τη σημασία τους στην Εταιρεία, τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Αυτά καθορίζονται μέσα από μια διαρκή διαδικασία αξιολόγησης και αναθεώρησης, με βάση τη στρατηγική Εταιρικής μας Υπευθυνότητας και τα διεθνή πρότυπα καθορισμού των σημαντικών θεμάτων. Έτσι, τα σημαντικά μας θέματα για το 2011 είναι:

### Εταιρική Διακυβέρνηση

#### Αναπτύσσουμε Διαδικασίες Συμμόρφωσης

Με βασικό στόχο την εξασφάλιση της λειτουργίας μας σε πλαίσιο διαφάνειας και την τήρηση των δεσμεύσεών μας, συστήσαμε την Ανώτατη Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να διασφαλίσουμε την επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης της Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας μας σε σχέση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

(Περισσότερα στη σελίδα 30)

### Αγορά

#### Δημιουργούμε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες

- Έλεγχος κόστους
- Υπηρεσία Εγγύησης Λογαριασμού

Ανταποκρινόμενοι στις νέες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες, προχωρήσαμε στη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών που θα εξασφαλίζουν στους πελάτες μας ολοκληρωμένες λύσεις ελέγχου του κόστους.

(Περισσότερα στη σελίδα 43)

## Εργαζόμενοι

### **Αναπτύσσουμε τον Εσωτερικό Εθελοντισμό**

Με στόχο την προσφορά κοινωνικού έργου, δημιουργήσαμε τη WIND Running Team, η οποία συμμετείχε με 1.000 μέλη στον 29ο Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών και βραβεύτηκε για τη συνολική συμβολή της από το ΣΕΓΑΣ.

(Περισσότερα στη σελίδα 80)

## Περιβάλλον

### **Διαχειριζόμαστε τις Περιβαλλοντικές μας Επιπτώσεις**

Με στόχο τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης της Εταιρείας μας, προχωρήσαμε σε δύο πολύ σημαντικά έργα:

- α) στην εγκατάσταση υβριδικών συστημάτων παραγωγής ενέργειας στους απομακρυσμένους σταθμούς βάσης
- β) στον εκσυγχρονισμό του Δικτύου Τηλεπικοινωνιών και του Δικτύου Κορμού.

(Περισσότερα στις σελίδες 97-99)

## Κοινωνία

### **Ενημερώνουμε Γονείς & Εκπαιδευτικούς για την Ορθή Χρήση του Κινητού & του Διαδικτύου**

Στο πλαίσιο της συστηματικής ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού και των συνδρομητών μας για την ασφαλή χρήση της κινητής τηλεφωνίας και του διαδικτύου από τα παιδιά, προχωρήσαμε στην ανάπτυξη της εκστρατείας kids@safety, internet, κινητό & παιδιά, που περιλαμβάνει μια σειρά από ενημερωτικές, εκπαιδευτικές και ψυχαγωγικές δράσεις και υλοποιείται σε συνεργασία με την Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.

(Περισσότερα στη σελίδα 114)



## 4.4 Προωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

### 4.4.1 Πρόγραμμα στήριξης της ελληνικής οικονομίας

[www.visitgreece.gr](http://www.visitgreece.gr)



**Όλοι μαζί στη  
ΣΥΜΜΑΧΙΑ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Μέλος της «**Συμμαχίας για την Ελλάδα**» έγινε και η WIND Ελλάς, ενώνοντας τις δυνάμεις της με πλήθος άλλων φορέων της αγοράς που προσφέρουν αφιλοκερδώς τις υπηρεσίες τους για την προώθηση του εσωτερικού και εξωτερικού τουρισμού στη χώρα μας. Για την υποστήριξη της κίνησης αυτής, η WIND προχώρησε σε μια σειρά από επικοινωνιακές δράσεις, ενημερώνοντας τους πελάτες της, αλλά και το ευρύτερο κοινό για την ανάγκη ενίσχυσης της εικόνας της Ελλάδας, καθώς και της τόνωσης της αγοράς. Η «Συμμαχία για την Ελλάδα» αποτελεί έναν τρόπο έμπρακτης στήριξης της εθνικής οικονομίας, αλλά και συνεισφοράς στην οικοδόμηση ενός νέου αναπτυξιακού προτύπου για τη χώρα που θα βασίζεται στον υγιή ανταγωνισμό και τις αξίες της συνεργασίας και της προάσπισης του κοινού συμφέροντος. Η «Συμμαχία για την Ελλάδα», αποτελεί μια πρωτοβουλία του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ) υπό την αιγίδα του Υπουργείου Πολιτισμού & Τουρισμού και του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), με στόχο την προώθηση του Τουρισμού, του Πολιτισμού αλλά και του Αθλητισμού, στο πλαίσιο του Εθελοντισμού και της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

### 4.4.2 Ενημέρωση για τις εξελίξεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιών



#### Ειδική Έκδοση

Με αφορμή τη συμμετοχή μας στο συνέδριο Economist, δημιουργήσαμε ένα έντυπο, στο οποίο αναπτύχθηκαν απόψεις από διακεκριμένους επιστήμονες, ακαδημαϊκούς αλλά και άλλους θεσμικούς φορείς για το ρόλο των τηλεπικοινωνιών σε περίοδο οικονομικής ύφεσης.

«Στην παρούσα δυσμενή οικονομική συγκυρία οι επενδύσεις σε ευρωζωνικές υποδομές και δίκτυα επικοινωνιών δεν συνιστούν περιττή πολυτέλεια. Αντίθετα, αποτελούν προϋπόθεση ώστε η κοινωνία να απολαύσει όσο δυνατόν μεγαλύτερο φάσμα δυνητικών ωφελειών και να «προσμετρηθούν» στην οικονομία τα εκτιμώμενα οφέλη.»

των **Γιάννη Στουρνάρα**,  
Καθηγητή ΕΚΠΑ, Γενικού Διευθυντή ΙΟΒΕ

**Άγγελου Τσακανίκα**,  
Υπεύθυνου Ερευνών ΙΟΒΕ, Επίκουρου Καθηγητή ΕΜΠ

### 4.4.3 Συμμετοχή σε συνέδρια

Το 2011 συμμετείχαμε και υποστηρίξαμε συνέδρια και ημερίδες που προωθούν θέματα που αφορούν στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, της ελληνικής οικονομίας, καθώς και σε εξειδικευμένα κλαδικά συνέδρια, στην Αθήνα και στην Περιφέρεια.



#### **Φεβρουάριος 2011:**

KPMG Δέκα Χρόνια Βραβεία Ανθρώπινου Δυναμικού



#### **Μάιος 2011:**

Economist Conference, 15th Roundtable: «In the aftermath of the global economic crisis: What's next?»



#### **Μάιος 2011:**

CEO & CSR Conference



#### **Ιούνιος 2011:**

Ημερίδες σε συνεργασία με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε Κω, Κεφαλονιά, Ιωάννινα, Ρέθυμνο και Μυτιλήνη



#### **Οκτώβριος 2011:**

13ο Συνέδριο Info-Com World: «Ψηφιακή Ελλάδα: Η επόμενη μέρα της κρίσης»



#### **Οκτώβριος 2011:**

TedXAcademy

«Η Υπηρεσία Οικονομικής Αστυνομίας και Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε συνεργασία με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και με την υποστήριξη χορηγών, ανάμεσά τους και η WIND, στα πλαίσια κοινωνικής πολιτικής και λόγω της εμπειρίας και τεχνογνωσίας της σε θέματα διαδικτύου, διοργανώνει Ενημερωτικές Ημερίδες ανά την Ελλάδα, ώστε οι πολίτες και ειδικότερα οι γονείς και τα παιδιά, να μπορούν μέσα από τη διαδραστική συμμετοχή τους να ενημερώνονται τόσο για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο, όσο και για τους κινδύνους που ελλοχεύουν κατά την πλοήγησή τους σε αυτό.

Τα κρούσματα είναι δυστυχώς καθημερινά. Η ενημέρωση συνεπώς αποτελεί το πρώτο βήμα για την προφύλαξη και αυτός ακριβώς είναι ο στόχος του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος μέσα από δράσεις που αναπτύσσει σε όλη την Ελλάδα. Η έγκαιρη αντίδραση είναι το πρώτο βήμα για την αντιμετώπιση του όποιου κινδύνου. Μέχρι σήμερα έχουν διοργανωθεί περί τις 48 Ημερίδες σε όλη την Ελλάδα, μέσα από τις οποίες οι πολίτες έρχονται σε επαφή με εξειδικευμένους αξιωματικούς της Υποδιεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, μιλάνε για τις ανησυχίες και τα προβλήματα τους, οι γονείς συζητάνε με τα παιδιά και εκπαιδεύονται ώστε να πλοηγούνται με ασφάλεια.

Η υποστήριξη της WIND που γίνεται στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποιεί η Εταιρεία, είναι καθοριστική και πολύτιμη για το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και την Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και για τις δυνατότητες που τους παρέχονται να επικοινωνήσουν με τον κόσμο σ' αυτό το τόσο ευαίσθητο θέμα.»

**Εμμανουήλ Σφακιανάκης,**  
Διευθυντής Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος

The image shows a modern building with a glass and concrete facade. The WIND logo, featuring a red stylized figure above the word "WIND" in white, is prominently displayed on a dark blue sign at the top of the building. The sky is overcast with grey clouds.

## 5. Εταιρική Διακυβέρνηση

A smaller WIND logo is visible on a sign in the lower right corner of the image. The logo consists of a red stylized figure above the word "WIND" in white, set against a dark blue background.

Στη WIND Ελλάς, αναγνωρίζοντας ότι ο τομέας των τηλεπικοινωνιών παίζει σημαντικό ρόλο στις ζωές όλων μας και ότι η επιχειρηματική μας δραστηριότητα επηρεάζει τους ανθρώπους και την κοινωνία σε πολλά επίπεδα -οικονομικά, εργασιακά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά- έχουμε θεσπίσει και εφαρμόζουμε πολιτικές, οι οποίες αποτελούν «οδηγό» και αποδεικνύουν τη δέσμευσή μας για παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες μας, την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και του απόρρητου των τηλεπικοινωνιών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Παράλληλα, μέσα από προσεκτικό στρατηγικό σχεδιασμό, υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας, διασφαλίζουμε την ανταπόκρισή μας στις προσδοκίες των πελατών, των συνεργατών και της κοινωνίας.

## Επιτεύγματα 2011:

Αναπτύξαμε Πολιτική Ποιότητας για τις μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας

Συστήσαμε Επιτροπές Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ασφάλειας Πληροφοριών

Ολοκληρώσαμε έργο ευρείας κλίμακας Επιχειρησιακής Συνέχειας

## 5.1 Οι Αρχές μας

Η WIND Ελλάς είναι μια Εταιρεία με **όραμα**, με ξεκάθαρη **αποστολή** και **αξίες** στις οποίες στηρίζουμε τη δραστηριότητά μας στο χώρο των τηλεπικοινωνιών.

### Οι αξίες μας



**Το όραμά μας** είναι να πρωταγωνιστήσουμε στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, δίνοντας έμφαση στις ανάγκες των πελατών μας και προσφέροντας ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές λύσεις.

**Η αποστολή μας** είναι να προσφέρουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, κερδίζοντας το σεβασμό και την εκτίμηση των πελατών μας, κατανοώντας σε βάθος τις ανάγκες τους και ανταποκρινόμενοι στις προσδοκίες τους με αξιοπιστία, ευελιξία και ποιότητα.

## 5.2 Διοικητική Πρακτική

- **Πολιτική Ποιότητας.** Αναγνωρίζουμε και ενθαρρύνουμε την αλλαγή ως το μόνο δρόμο προς τη βελτίωση. Στην Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας μας περιγράφεται το όραμα, η αποστολή και οι αξίες της, τα οποία εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών της.
- **Πολιτική Περιβάλλοντος.** Δεσμευόμαστε αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος και τις ακολουθούμενες ενέργειες προς αυτήν την κατεύθυνση, οι οποίες αφορούν όλες τις εγκαταστάσεις και λειτουργίες μας.
- **Πολιτική Ποιότητας & Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα WIND.** Δεσμευόμαστε για προσφορά στους πελάτες μας υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας, καθώς και για υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης μέσω της εκτεταμένης πανελλαδικά αλυσίδας καταστημάτων μας, με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.  
*Οι Πολιτικές Ποιότητας και Περιβάλλοντος είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας μας και στα καταστήματα, αλλά είναι διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND intranet, WIND extranet).*
- **Πολιτική Ποιότητας των Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας.** Δεσμευόμαστε στην παροχή υπηρεσιών, δοκιμών/μετρήσεων, αλλά και εξυπηρέτησης που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών μας και των ενδιαφερόμενων μερών μας.
- **Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων.** Η Εταιρεία την έχει καταρτίσει σύμφωνα με την κοινοτική και εθνική νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών, εφαρμόζοντάς την εσωτερικά και επιβάλλοντάς τη σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη, το αντικείμενο των οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό τέτοιων δεδομένων.

Η WIND Ελλάς είναι Ανώνυμη Εταιρεία με έδρα το Μαρούσι. Ανώτατο όργανο της Εταιρείας είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία σύμφωνα με το καταστατικό μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις για κάθε υπόθεση που αφορά στην Εταιρεία. Η διοίκηση και εκπροσώπηση της Εταιρείας και η διαχείριση της εταιρικής περιουσίας αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο, σύμφωνα με το καταστατικό της Εταιρείας δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη.

### Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας, το οποίο εξελέγη τον Ιανουάριο του 2011, αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο Μέλη. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου έχει παράλληλα και την ιδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου. Τα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν επί των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης, όπως αυτά κάθε φορά καταρτίζονται ανάλογα με τις αρμοδιότητες του Δ.Σ.

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2011 ήταν η εξής:

- **Αθανάσιος Ζαρκαλής,**  
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος,
- **Ιωάννης Παλαιοκρασσάς,**  
Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος,
- **Γεώργιος Ράλλης,**  
Εκτελεστικό Μέλος

Στο καταστατικό της Εταιρείας, όπως αυτό ισχύει σήμερα, δεν υπάρχει διάκριση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε «εκτελεστικά» και σε «ανεξάρτητα - μη εκτελεστικά». Ωστόσο, και σύμφωνα με την από 24.01.2011 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, με την οποία συγκροτήθηκε το εν ενεργεία Δ.Σ. σε σώμα, τα μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται σε εκτελεστικά και ανεξάρτητα - μη εκτελεστικά. Συγκεκριμένα, συμμετέχουν δύο Εκτελεστικά Μέλη και ένα Ανεξάρτητο – Μη Εκτελεστικό Μέλος.

Τα μέλη του Δ.Σ. επιλέγονται με γνώμονα τις ευαισθησίες τους σε οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα και έχουν ως πρώτη υποχρέωση και καθήκον τη διαρκή επιδίωξη της ενίσχυσης της οικονομικής θέσης της Εταιρείας στην αγορά των τηλεπικοινωνιών και την προάσπιση των εταιρικών στόχων και προοπτικών.

Στη WIND Ελλάς λειτουργούμε σε ένα πλαίσιο διαφάνειας, προβλέποντας σχετικούς περιορισμούς και δεσμεύσεις στο καταστατικό μας για τα μέλη της Ανώτατης Διοίκησης. Έτσι, και σύμφωνα με το άρθρο 27 του καταστατικού της Εταιρείας, απαγορεύεται η άσκηση ανταγωνιστικών πράξεων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντών της Εταιρείας απέναντι στην Εταιρεία, ενεργώντας κατ' επάγγελμα για δικό τους λογαριασμό ή λογαριασμό τρίτων ή μετέχοντας σε εταιρείες χωρίς άδεια της Γενικής Συνέλευσης. Επιπλέον, επιβάλλεται η έγκαιρη αποκάλυψη στο Διοικητικό Συμβούλιο τυχόν ιδίων συμφερόντων των ανωτέρω προσώπων από συναλλαγές της Εταιρείας οι οποίες εμπίπτουν στα καθήκοντά τους, αλλά και κάθε σύγκρουσης συμφερόντων τους με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.

## Οι Επιτροπές

### ■ Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

Σχετικά με τη λήψη αποφάσεων για τα τρέχοντα θέματα της Εταιρείας, λειτουργεί ένα άτυπο όργανο, το οποίο αποτελείται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και τους Ανώτερους Διευθυντές. Το άτυπο αυτό συμβούλιο δεν έχει συγκεκριμένες και τυπικά απονεμημένες αρμοδιότητες ή λειτουργίες βάσει του καταστατικού ή αποφάσεων των καταστατικών οργάνων της Εταιρείας. Ωστόσο, λαμβάνει σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της Εταιρείας, την αντιμετώπιση των ανακουπτόντων προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών.

### ■ Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ανώτατη Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με βασικό στόχο την επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης της Συμμόρφωσης της WIND σε σχέση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, τον Κώδικα Δεοντολογίας και σχετικές πολιτικές της Εταιρείας.

Η επιτροπή αυτή συνεδριάζει τουλάχιστον 4 φορές το χρόνο ή και πιο συχνά μετά από απόφασή της, ενώ τα πρακτικά των συναντήσεων τίθενται στη διάθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Σε αυτή προεδρεύει ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας και μέλη της αποτελούν οι:

- ▶ Γενικός Οικονομικός Διευθυντής
- ▶ Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινων Πόρων
- ▶ Νομικός Σύμβουλος
- ▶ Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ποιότητας.

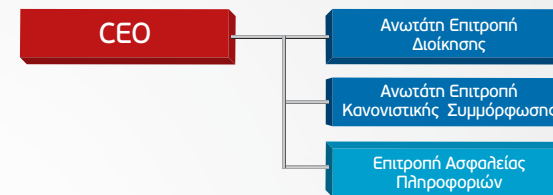
Βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής αποτελούν η περιοδική αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας και των πολιτικών της Εταιρείας σχετικά με τους εργαζόμενους, τα στελέχη, τους διευθυντές και συνεργάτες, η παρακολούθηση και επιβεβαίωση της αποτελεσματικής εφαρμογής του Συστήματος Διαείρισης Συμμόρφωσης της Εταιρείας, η επιβεβαίωση της εφαρμογής και η αναγνώριση τυχόν παραβάσεων κανονιστικών απαιτήσεων ή του Κώδικα Δεοντολογίας από τους εργαζόμενους, τα στελέχη, τους διευθυντές και τους συνεργάτες της Εταιρείας, η απόφαση τυχόν ποινών ή άλλων μέτρων ως συνέπεια παραβίασης του Κώδικα και ο έλεγχος των διαθέσιμων πόρων του Συστήματος Διαχείρισης της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και η επιβεβαίωση της επάρκειάς τους.

### ■ Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών

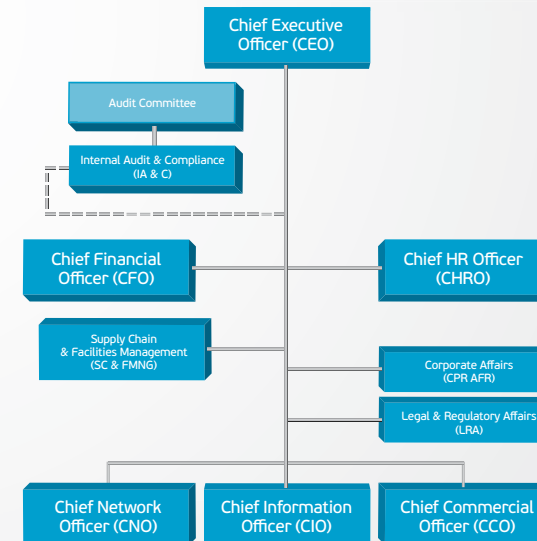
Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών, η οποία συνεδριάζει τουλάχιστον 4 φορές ετησίως ή και περισσότερες μετά από απόφασή της, ενώ τα πρακτικά των συναντήσεων τίθενται στη διάθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Πρόεδρος της Επιτροπής Ασφάλειας Πληροφοριών είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας και μέλη της αποτελούν οι:

- ▶ Διευθυντής Ασφάλειας Πληροφοριών
- ▶ Γενικός Διευθυντής Πληροφοριακών Συστημάτων
- ▶ Γενικός Διευθυντής Δικτύου
- ▶ Νομικός Σύμβουλος
- ▶ Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ποιότητας
- ▶ Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων.

Η Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών έχει ως κύριους στόχους τη διασφάλιση ενός πλαισίου για την ανάπτυξη πολιτικής ασφάλειας πληροφοριών σε συνεργασία με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την ανάπτυξη και την υλοποίησή της, τον κεντρικό έλεγχο της πολιτικής ασφάλειας καθώς και της εφαρμογής της και τη διαφύλαξη και βελτίωση του επιπέδου της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των πληροφοριών που διαχειρίζονται τα συστήματα της WIND.



## Η Οργανωτική μας Δομή



(Στοιχεία: 31/12/2011)



## 5.3 Εσωτερικός Έλεγχος

Στη WIND Ελλάς λειτουργεί **Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης**.

Αρμοδιότητά της είναι η παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου και των πρακτικών διακυβέρνησης.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για το περιβάλλον του εσωτερικού ελέγχου. Οι Διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθήσουν τον Οργανισμό να επιτύχει τους καθορισμένους του στόχους.

Η οργανωτική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης επιτυγχάνεται, καθώς το τμήμα του Εσωτερικού Ελέγχου στην Εταιρεία αναφέρεται κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας, μέσω της **Επιτροπής Ελέγχου**, η οποία απαρτίζεται από 4 ανεξάρτητα μέλη.

Η **Επιτροπή Ελέγχου** αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον 4 φορές ετησίως και, εκτός των άλλων αρμοδιοτήτων της, ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδο τους μέσα στο χρόνο.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση και τους Διευθυντές των τμημάτων διεξάγει ετησίως αυτό-αξιολόγηση των κινδύνων της Εταιρείας (Risk Assessment), με σκοπό την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχου. Γίνεται αναγνώριση και αξιολόγηση των κινδύνων και καθορίζονται οι περιοχές στις οποίες θα εκτελεστούν αναλυτικοί έλεγχοι, σύμφωνα με το ετήσιο πλάνο της Διεύθυνσης. Αποτέλεσμα των ελέγχων είναι η σύνταξη αναφορών, που υποβάλλονται στην Ανώτατη Διοίκηση και στην Επιτροπή Ελέγχου.

## 5.4 Επικοινωνία με τη Διοίκηση

Η διαρκής διερεύνηση των καναλιών επικοινωνίας και η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των Εργαζομένων και της Διοίκησης, συμβάλλει στην ενημέρωση -ανά πάσα στιγμή- για τις εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό των θεμάτων και αναγκών που ανακύπτουν σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στην περαιτέρω ισχυροποίηση της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων και στην αξιοποίηση της δύναμης του εποικοδομητικού διαλόγου. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται τακτικά συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας.

Αντίστοιχα, και με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της Εταιρείας, επικοινωνούμε με τους μετόχους της Εταιρείας συστηματικά, σε τακτά χρονικά διαστήματα, με στόχο την άμεση ενημέρωσή τους για την Εταιρεία αλλά και για την ελληνική αγορά γενικότερα.

## 5.5 Σύγκρουση Συμφερόντων

### Αντιμετώπιση Διαφθοράς

Η διαφάνεια και η ακεραιότητα διέπουν όλες τις εκφάνσεις της επιχειρηματικής μας λειτουργίας. Στη WIND Ελλάς, εφαρμόζουμε διαδικασίες που διασφαλίζουν την αποφυγή της σύγκρουσης συμφερόντων και πρακτικών διαφθοράς.

Η Εταιρεία μας έχει καθορισμένη **οργανωτική δομή**, σχεδιασμένη έτσι ώστε να υποστηρίζει αποτελεσματικά τις λειτουργίες της και να επιτυγχάνει το σκοπό της. Οι κύριες δραστηριότητές της εκτελούνται βάσει **καταγεγραμμένων διαδικασιών** και οδηγιών, στις οποίες παρουσιάζονται και οι υπευθυνότητες της κάθε Διεύθυνσης, του κάθε Τμήματος, αλλά και των Εργαζομένων. Ακολουθώντας αυτή την τεκμηρίωση αποφεύγεται η σύγκρουση των συμφερόντων και η σύγχυση των αρμοδιοτήτων. Οι διαδικασίες και οδηγίες είναι προσβάσιμες ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND Intranet).

Πέραν των διαδικασιών, η διαφύλαξη της διαφάνειας στις εργασιακές σχέσεις, η τήρηση ορθών επιχειρηματικών πρακτικών από τους εργαζομένους μας, καθώς και η πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς ενισχύονται και από τον αναλυτικό Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας του προσωπικού της Εταιρείας μας. Σκοπός του Κανονισμού Εργασίας είναι η προώθηση της εφαρμογής των αξιών ηθικής, η θέσπιση κώδικα συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων με βασικό γνώμονα το σεβασμό των νόμων, η προώθηση της διαφάνειας και της ηθικής σε όλες τις δραστηριότητές μας, καθώς και η δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας. Ο Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας είναι

προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου μας (WIND Intranet).

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάδειξης της υπεύθυνης λειτουργίας μας, το Διοικητικό Συμβούλιο της WIND Ελλάς ενέκρινε τον «Κώδικα Δεοντολογίας της WIND Ελλάς» του οποίου η εφαρμογή αναμένεται μέσα στο 2012. Σκοπός της Εταιρείας σχετικά με τη λειτουργία του Κώδικα Δεοντολογίας είναι να δημιουργήσει το κατάλληλο πλαίσιο σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, έτσι ώστε να δώσει την ευκαιρία σε όλους τους εργαζόμενους να λάβουν γνώση των κανόνων και των αρχών που υιοθετούνται από την Εταιρεία. Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων στην Εταιρεία όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στα πλαίσια της εργασίας τους και των αρμοδιοτήτων τους.

Παράλληλα, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, μέσα στο 2012 αναμένεται η δημιουργία καναλιών επικοινωνίας και ενημέρωσης για τυχόν παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας.

Ένα σημαντικό κομμάτι των λειτουργιών της Εταιρείας μας υπόκειται σε εκτενείς ελέγχους κάθε χρόνο από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας και από ανεξάρτητους ορκωτούς ελεγκτές. Στα πλαίσια των ελέγχων αυτών αξιολογούνται μεταξύ άλλων και οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι που σχετίζονται με τη διαφθορά.

## 5.6 Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις

Για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας σε συνδυασμό και με την προστασία του περιβάλλοντος και την ορθή χρήση των φυσικών πόρων από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε ένα **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος**, το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας μας.

### Το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει το:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων μας

## 5.6.1 Πιστοποιήσεις

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων.

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO9001:2008.
  - ▶ Πρώτη πιστοποίηση: Ιούνιος 2001  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 04 100 011460
  - ▶ Τελευταία επανπιστοποίηση: Απρίλιος 2011, (σύμφωνα με τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου προτύπου ISO9001:2008)  
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)
  
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2004.
  - ▶ Πρώτη πιστοποίηση: Δεκέμβριος 2008  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44 104 090360-000  
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)
  - ▶ Τελευταία επανπιστοποίηση: έχει προγραμματιστεί για τις αρχές του 2012



## 5.6.2 Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Έχοντας αναγνωρίσει την αναγκαιότητα και την ευθύνη για την προάσπιση όλων των κρίσιμων λειτουργιών μας για την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας ακόμα και στην περίπτωση ενός συμβάντος, το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και/ή υπηρεσίες, έχουμε αναπτύξει στη WIND Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Στο πλαίσιο του συστήματος αυτού, ολοκληρώσαμε κατά τη διάρκεια του 2011 έργο Επιχειρησιακής Συνέχειας ευρείας κλίμακας με στόχο την ανάπτυξη και αναθεώρηση των επιχειρησιακών πλάνων συνέχειάς μας για την περίπτωση συγκεκριμένων κινδύνων, καλύπτοντας:

- τις κρίσιμες εγκαταστάσεις και υποδομές
- τις κρίσιμες λειτουργίες
- τις ομάδες εργαζομένων
- τους απαραίτητους πόρους.

Στο πλαίσιο του έργου αυτού, υλοποιήσαμε κατά τη διάρκεια του 2011 πρόγραμμα **ενημέρωσης και εκπαίδευσης** ενός μεγάλου μέρους των στελεχών της Εταιρείας μας στον τρόπο αντίδρασης και εφαρμογής των πλάνων απόκρισης σε περίπτωση εμφάνισης συγκεκριμένων κινδύνων/απειλών.



## Στόχοι 2012

- Η εξέταση και εφαρμογή επιπλέον μηχανισμών για τον περαιτέρω περιορισμό της σύγκρουσης συμφερόντων στο εσωτερικό της Εταιρείας μας και η ενίσχυση της διαφάνειας.
- Η συνέχιση του ελέγχου και της διασταύρωσης από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, σε δειγματοληπτική βάση, της διαδικασίας συλλογής στοιχείων για τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Η έναρξη του έργου Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη διασφάλιση της ακεραιότητας του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας και internet σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας το οποίο θα περιλαμβάνει:
  - ▶ Ανάλυση επιχειρησιακών επιπτώσεων (Business Impact Analysis) και αξιολόγηση επικινδυνότητας (Risk Assessment)
  - ▶ Σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity Plans) για το δίκτυο και τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet.
  - ▶ Σχέδια ανάκαμψης από καταστροφή (Disaster Recovery Plans) για τις καταστάσεις εκτάκτων συνθηκών, καταστροφικής βλάβης και ανωτέρας βίας.

## 6. Αγορά



Στη WIND Ελλάς, δεσμευόμαστε να προσφέρουμε υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης με σεβασμό στον πελάτη, στην κοινωνία και στο περιβάλλον, ακολουθώντας πιστά τους κανόνες δεοντολογίας και ηθικού ανταγωνισμού. Διαρκής στόχος μας είναι η κάλυψη του συνόλου των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της ελληνικής επικράτειας μέσα από το σχεδιασμό ολοκληρωμένων προϊόντων και υπηρεσιών, την επέκταση και αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, την εξέλιξη του δικτύου πωλήσεών μας και τη διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης, απόλυτης ικανοποίησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας με κάθε δυνατό μέσο. Επιπλέον, δεσμευόμαστε να παρέχουμε στους πελάτες μας άμεση και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τεχνολογίες και προϊόντα αιχμής, καθιστώντας τα καταστήματά μας σημείο αναφοράς, εξασφαλίζοντας μία αναβαθμισμένη εμπειρία πώλησης για τους πελάτες μας.

## Επιτεύγματα 2011:

Ξεκινήσαμε το έργο για τον πλήρη εκσυγχρονισμό του δικτύου 3G, ένα από τα μεγαλύτερα έργα υποδομών στη χώρα, δημιουργώντας ένα εντελώς νέο ραδιοδίκτυο που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως 42 Mbps

Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 13 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και αναβαθμίσαμε τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε πάνω από 173 sites

Αυτοματοποιήσαμε τη διαδικασία ενεργοποίησης σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με σκοπό την απλοποίηση της εμπειρίας του πελάτη κατά την ενεργοποίηση των Double Play Υπηρεσιών

Εξασφαλίσαμε για τους πελάτες μας τον απόλυτο έλεγχο του λογαριασμού τους μέσω της Υπηρεσίας Εγγύησης Λογαριασμού

Ανανεώσαμε τον ιστότοπο [www.fasmaprogram.gr](http://www.fasmaprogram.gr) για την ενημέρωση του κοινού για την Η/Μ Ακτονοβολία



## 6.1 Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο

### 6.1.1 Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας

Στη WIND, έχοντας ως στόχο με τις επενδύσεις μας στο νέο δίκτυο και παράλληλα με τις εμπορικές προσφορές μας, να φέρουμε την κινητή ευρυζωνικότητα πιο κοντά στους Έλληνες χρήστες, αναπτύσσουμε το δίκτυο μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. Στο τέλος του 2011, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου μας άγγιξε το 100%.

Το καλοκαίρι του 2011, ξεκινήσαμε το έργο εκσυγχρονισμού του 3G δικτύου μας που αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες επενδύσεις και ένα από τα σημαντικότερα έργα των τελευταίων ετών για την Εταιρεία. Με την ολοκλήρωση του έργου, το 3G δίκτυο της WIND θα είναι ένα από τα πιο σύγχρονα στην Ευρώπη με πολλαπλά οφέλη για την Εταιρεία, αλλά και τους χρήστες των υπηρεσιών μας.

Το νέο σύγχρονο δίκτυο 3G θα παρέχει τη δυνατότητα για πραγματικά βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών φωνής και δεδομένων όσο και βελτιωμένη εμπειρία χρήσης mobile internet με θεωρητικές ταχύτητες που αγγίζουν τα 42Mbps και πραγματικές ταχύτητες έως και 8 φορές ταχύτερες σε σχέση με την προ αναβάθμισης κατάσταση. Η ταυτόχρονη αύξηση χωρητικότητας του δικτύου θα αποτελέσει άλλη μία σημαντική βελτίωση και θα επιτρέψει την αύξηση των χρηστών με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Επιπλέον, το έργο παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία στην Εταιρεία, και τη δυνατότητα παράλληλης λειτουργίας τεχνολογιών GSM, UMTS/HSPA+ και LTE, ανοίγοντας επί της ουσίας το δρόμο της μετάβασης προς το μέλλον για την υποστήριξη τεχνολογιών 4ης γενιάς. Στην πρώτη φάση του έργου εστίασαμε στον εκσυγχρονισμό των σταθμών που καλύπτουν την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και συνεχίζουμε την επόμενη διετία στις άλλες μεγάλες πόλεις, αλλά και σε στοχευμένες περιοχές.



## 6.1.2 Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας

Η κάλυψη για υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού internet φτάνει το **70%** των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, με 262 συνεγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους που καλύπτουν Αθήνα, Θεσσαλονίκη και ακόμη 80 πόλεις σε 48 νομούς.

Κατά το 2011, έγινε επέκταση σε 13 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε πάνω από 173 sites.

### Ανάπτυξη Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών

**4.000 χλμ.** Εθνικό Δίκτυο Οπτικών Ινών

**50 Gbps** Διεθνής Χωρητικότητα

**20 Gbps** GR-IX

**262** Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους

**48** Νομοί

**80** Μεγάλες Πόλεις

#### Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:

Ελλάδας - Ιταλίας

Κρήτης - Πελοποννήσου

Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας



(Στοιχεία: 31/12/2011)

### 6.1.3 Η/Μ ακτινοβολία & μετρήσεις

Στη WIND αναπτύσσουμε το δίκτυο σταθμών βάσης μας, με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον, ενώ διαθέτουμε Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων υψηλών συχνοτήτων το οποίο πραγματοποιεί συστηματικές μετρήσεις στους σταθμούς βάσης για να εξασφαλίζει την αυστηρή τήρηση όλων των διεθνών προδιαγραφών ασφαλείας, καθώς και των οδηγιών της ελληνικής νομοθεσίας.

Η λειτουργία του εργαστηρίου μας σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005** πιστοποιεί ότι οι μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικών πεδίων υψηλών συχνοτήτων στο περιβάλλον γίνονται με βάση διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και πρακτικές, από κατάλληλα εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό και διασφαλίζει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων των μετρήσεων, την τήρηση των ορίων έκθεσης του κοινού και των εργαζομένων στα ηλεκτρομαγνητικά πεδία και την ορθή λειτουργία του δικτύου μας.

Μέσα στο 2011 πραγματοποιήθηκαν 45 μετρήσεις από τη WIND είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης σταθμών βάσης, είτε μετά από αιτήματα πολιτών.



Παράλληλα με τις παραπάνω μετρήσεις και για να δώσουμε τη δυνατότητα στο κοινό να παρακολουθεί τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον σε 24ωρη βάση, υποστηρίζουμε το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ, το οποίο αναπτύχθηκε και υλοποιείται από το Εργαστήριο Ραδιοεπικοινωνιών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, λόγω της τεχνογνωσίας και του κατάλληλου εξοπλισμού που διαθέτει, διασφαλίζοντας παράλληλα την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων των μετρήσεων. Συνίσταται σε ένα δίκτυο ευρυζωνικών μετρητικών σταθμών που κατά κύριο λόγο έχουν εγκατασταθεί σε σχολεία και πυκνοκατοικημένες περιοχές. Μέχρι τα τέλη του 2011 λειτουργούσαν 36 μετρητικοί σταθμοί του προγράμματος ΦΑΣΜΑ. Όλες οι μετρήσεις από το πρόγραμμα διαπιστώνουν επίπεδα έντασης του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου κατά πολύ χαμηλότερα από τα όρια που έχει θεσπίσει η πολιτεία. Το 2011 ανασχεδιάστηκε και λειτούργησε ο ανανεωμένος ιστότοπος [www.fasmaprogram.gr](http://www.fasmaprogram.gr), με στόχο την καλύτερη κατανόηση των πληροφοριών από το ευρύ κοινό και τον εμπλουτισμό του με στοιχεία που απαντούν στους προβληματισμούς των καταναλωτών.

## 6.2 Προϊόντα & Υπηρεσίες για Όλους

Στη WIND Ελλάς σχεδιάζουμε και προωθούμε υπηρεσίες και προϊόντα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας & internet, καθώς και συνδυαστικά πακέτα σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και δεδομένων, καλύπτοντας όλες τις ανάγκες των οικιακών, αλλά και εταιρικών πελατών μας.

### Κινητή Τηλεφωνία

- ✓ Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας: WIND F2G, Q, WIND Card
- ✓ Υπηρεσίες συμβολαίου για ιδιώτες: WIND to ALL, WIND XS-3XL, WIND καρτοσύνδεση, Συμβόλαιο Q
- ✓ Υπηρεσίες συμβολαίου για εταιρείες και επαγγελματίες
- ✓ Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως SMS, MMS, internet, βιντεοκλήσεις κ.α.
- ✓ Υπηρεσίες περιαγωγής (Roaming) σε χώρες του εξωτερικού
- ✓ Υπηρεσίες ασύρματου/φορητού internet
- ✓ Κινητά τηλέφωνα & αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας, όπως φορτιστές, ασύρματα Bluetooth, θήκες, κ.α.

### Κινητή, Σταθερή Τηλεφωνία & Internet

- ✓ Συνδυαστικά πακέτα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας & internet: WIND One

### Σταθερή Τηλεφωνία & Internet

- ✓ Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, μέσω ιδιόκτητου δικτύου
- ✓ Υπηρεσίες internet (ADSL) μέσω ιδιόκτητου δικτύου
- ✓ Συνδυαστικά πακέτα τηλεφωνίας και internet (ADSL)
- ✓ E-mail
- ✓ Ψηφιακές ευκολίες τηλεφωνίας
- ✓ Προπληρωμένες κάρτες
- ✓ Εξοπλισμός (ADSL modem/router, τηλεφωνικές συσκευές)
- ✓ Dial-up internet
- ✓ Υπηρεσίες internet μέσω μισθωμένων γραμμών Ιδιόκτητου Δικτύου
- ✓ Υπηρεσίες διασύνδεσης δεδομένων
- ✓ Υπηρεσίες διασύνδεσης
- ✓ Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
- ✓ Υπηρεσίες χονδρικής

## Η Καρτοκινητή Τηλεφωνία

Στην καρτοκινητή τηλεφωνία, λόγω των νέων κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών, παρουσιάστηκε έντονα η ανάγκη των καταναλωτών για επικοινωνία χωρίς δεσμεύσεις, διαφάνεια χρεώσεων, καθώς και ζήτηση επιπλέον υπηρεσιών χρήσης ανάλογα με τις ανάγκες επικοινωνίας των συνδρομητών. Στο πλαίσιο αυτό, προχωρήσαμε σε επανασχεδίαση του πακέτου καρτοκινητής WIND Card σε "WIND Card to All" και το επικοινωνήσαμε εκτενώς προκειμένου να γίνει απολύτως κατανοητή αυτή η στρατηγική διαφοροποίηση στον τελικό καταναλωτή, καθώς απευθύνεται σε συνδρομητές που θέλουν να επικοινωνούν ελεύθερα προς όλα τα δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας. Στόχος της ενέργειας αυτής είναι στις αρχές της επόμενης χρονιάς (2012) η ενοποίηση του WIND Card to All με το WIND F2G, με έμφαση στην επικοινωνία προς όλους που είναι η πραγματική ανάγκη των καταναλωτών. Επιπλέον, δεδομένης της ολοένα αυξανόμενης διείσδυσης του internet στην Ελλάδα, στη WIND, βάσει ερευνών, πιστέψαμε στην επένδυση στα social media (Facebook, Youtube, Twitter) και στη δημιουργία online υπηρεσιών καρτοκινητής για όλα τα πακέτα μας. Έτσι, υλοποιήσαμε ειδική ιστοσελίδα του πακέτου καρτοκινητής WIND F2G ([www.f2g.gr](http://www.f2g.gr)). Μέσω της ιστοσελίδας οι συνδρομητές δημιουργούν μια νέα online κοινότητα, όπου μπορούν να ελέγχουν το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας τους και των υπηρεσιών τους σε πραγματικό χρόνο, να ενεργοποιούν επιπλέον υπηρεσίες χρήσης, να ειδοποιούνται για προσφορές, διαγωνισμούς και για τις συνεργασίες με άλλες εταιρείες (εισιτήρια σινεμά, ταξίδια, παραστάσεις θεάτρου, συναυλίες, κ.ά.).



## Προγράμματα WIND to ALL

Τα προγράμματα "WIND to ALL" προσφέρουν χρόνο ομιλίας προς όλα τα δίκτυα, σταθερά και κινητά, προστατεύοντας έτσι τους συνδρομητές από απρόσμενες χρεώσεις εκτός παγίου. Επίσης, τα συμβόλαια "WIND to ALL" προσφέρουν την πιο ολοκληρωμένη λύση ελέγχου κόστους στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας μέσω της μοναδικής Υπηρεσίας Εγγύησης Λογαριασμού, η οποία προσφέρει στους συνδρομητές τη δυνατότητα ορισμού ανώτατου ύψους λογαριασμού, δωρεάν ενημέρωσης ενσωματωμένης χρήσης μέσω του 1270, δωρεάν αυτόματη ενημέρωση 10 λεπτά, 10 SMS και 10 MB πριν από την εξάντληση της ενσωματωμένης χρήσης, δυνατότητα επέκτασης του ανώτατου ύψους λογαριασμού εύκολα και ανά πάσα στιγμή και δυνατότητα αγοράς πακέτων επιπλέον χρόνου ομιλίας/SMS/MB με έως και 50% χαμηλότερες χρεώσεις.



Το Ενιαίο Σύστημα Πληροφορικής δίνει ολοένα και περισσότερες δυνατότητες πώλησης στα καταστήματά μας, δημιουργεί ενοποιημένους μηχανισμούς υποστήριξης πελατών, επεκτείνει την τεχνογνωσία της κινητής στη σταθερή τηλεφωνία, ομογενοποιεί την εξυπηρέτηση πελατών κινητής & σταθερής και παρέχει στους πελάτες της WIND το μοναδικό πλεονέκτημα του ενιαίου λογαριασμού. Έτσι, κατορθώσαμε να έχουμε πάνω από το 30% της συνδρομητικής μας βάσης σε συνδυαστικά προγράμματα σταθερής, κινητής και internet, δίνοντας στους πελάτες μας μία ενιαία εμπειρία τηλεπικοινωνιών στο σπίτι και εν κινήσει\*.

Οι πελάτες μας ενημερώνονται για τα προϊόντα, τα χαρακτηριστικά τους και πιθανές οδηγίες μέσω

της ιστοσελίδας μας [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr), στα κατά τόπους καταστήματα και σημεία πώλησης, μέσω έντυπου ενημερωτικού υλικού και ηχογραφημένων πληροφοριών ή μέσω κλήσης στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Επιπλέον, μέσα από την επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας μας, η ειδική ενότητα «Καταστήματα WIND» παρέχει πλήρη εικόνα των υπηρεσιών που παρέχουν τα καταστήματά μας, με στόχο να κάνουν τη ζωή, αλλά και την επικοινωνία των πελατών μας καλύτερη. Μέσω ειδικής εφαρμογής ο πελάτης μπορεί να βρει το πλησιέστερο WIND store, να ξεφυλλίσει το τρέχον φυλλάδιο των καταστημάτων μας και να δει νέα προϊόντα και εφαρμογές.



[www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)

\*(Στοιχεία: 31/12/2011)

## 6.3 Υπεύθυνα Προϊόντα

### 6.3.1 Περιβάλλον

Σύμφωνα με το συμβόλαιό μας με τους διάφορους προμηθευτές, τα προϊόντα που παραλαμβάνουμε και διαθέτουμε εμπορικά από το δίκτυο συνεργατών μας, καλύπτονται από την Ευρωπαϊκή νομοθεσία ('CE mark'), ([http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/faq/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/faq/index_en.htm)), όπως αυτή έχει εναρμονιστεί στο ελληνικό δίκαιο. Επιπλέον, διενεργούμε, κάθε εξάμηνο, τακτικούς ελέγχους σε όλη την Ελλάδα για την εξασφάλιση της ποιότητας του εξοπλισμού (δειγματοληπτικοί έλεγχοι στις παραλαβές, τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι, κ.ά.).

Η συστηματική μας έρευνα στην αγορά για νέες τεχνολογίες οι οποίες συμβάλουν σε εξοπλισμό πιο φιλικό προς το περιβάλλον (σε υλικά και κατανάλωση ρεύματος) έχει ήδη ως αποτέλεσμα την ανανέωση του παρεχόμενου στους καταναλωτές εξοπλισμού σταθερής πρόσβασης στο internet, επιτυγχάνοντας έτσι αποδοτικότερη λειτουργία των τοπικών δικτύων των καταναλωτών.

### 6.3.2 Υγεία

Φροντίζουμε όλες οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας να τηρούν αυστηρά τις προδιαγραφές για την ασφαλή εκπομπή ακτινοβολίας, έτσι όπως ορίζονται από τη Διεθνή Επιτροπή Προστασίας από τη Μη Ιονίζουσα Ακτινοβολία και την Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών και τα πραγματικά επίπεδα του SAR να είναι πολύ χαμηλότερα από τα επιτρεπτά όρια.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)



## 6.4 Υπεύθυνες Υπηρεσίες

### ■ Υπηρεσία ενημέρωσης υπολοίπου καρτοκινητής

Κάθε χρήστης καρτοκινητής τηλεφωνίας μπορεί να έχει άμεση ενημέρωση, αυτόματα και δωρεάν. Οι καταναλωτές μπορούν να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας τους, το υπόλοιπό μετά από την κατανάλωση του/των πακέτου/ων δωρεάν χρόνου ομιλίας του προγράμματός τους, αλλά και από τα bonus πιστότητας. Επίσης κάθε συνδρομητής προπληρωμένου χρόνου μπορεί να έχει άμεση ενημέρωση, αυτόματα και δωρεάν, σχετικά με το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας του, αλλά και το υπόλοιπό του μετά από την κατανάλωση του/των πακέτου/ων δωρεάν χρόνου ομιλίας του προγράμματός του.

### ■ Υπηρεσία επέκτασης χρόνου ομιλίας καρτοκινητής

Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα, ακόμη και όταν έχει μηδενικό υπόλοιπο, να επεκτείνει το υπόλοιπό του με χρόνο ομιλίας, καλώντας απλά έναν 4ψήφιο αριθμό και έτσι να μιλήσει άμεσα σε μια δύσκολη στιγμή.

### ■ Υπηρεσία καρτοκινητής WIND Ring Me Now

Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή να ειδοποιήσει άμεσα οποιονδήποτε πελάτη κινητής τηλεφωνίας WIND, καρτοκινητής ή συμβολαίου, να τον καλέσει όταν δε διαθέτει επαρκές υπόλοιπο στο καρτοκινητό του. Η χρήση της υπηρεσίας ενεργοποιείται με την αποστολή γραπτού μηνύματος σε ένα 4ψήφιο αριθμό, γράφοντας μόνο τον αριθμό του κινητού που πρόκειται να κάνει την κλήση.

### ■ Υπηρεσία αλλαγής οικονομικού πακέτου καρτοκινητής

Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής του οικονομικού πακέτου βάσει του οποίου χρεώνεται ο συνδρομητής. Η μεταφορά στο καινούριο οικονομικό πακέτο πραγματοποιείται με δωρεάν κλήση στο 1342 και η αλλαγή χρεώσεων γίνεται άμεσα. Η αλλαγή οικονομικού πακέτου μπορεί να πραγματοποιηθεί μία φορά κάθε μήνα.



## WIND FLEET

Στη WIND, στο πλαίσιο των καινοτόμων υπηρεσιών μας που συμβάλλουν στην ενίσχυση της πράσινης οικονομίας, έχουμε αναπτύξει την υπηρεσία WIND FLEET, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες και δημόσιους φορείς, οι οποίοι διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να καταναλώσουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, βελτιστοποιώντας τις λειτουργίες και διαδικασίες τους. Έτσι, μέσα από τη μείωση του κόστους και της συνολικής κατανάλωσης του καυσίμου, επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησης (carbon footprint).



## 6.5 Κοινωνικό Προϊόν

### 6.5.1 Ειδικές προσφορές

Στηρίζοντας έμπρακτα τις αδύναμες κοινωνικές ομάδες, προχωρήσαμε το 2011 στο σχεδιασμό ειδικών προσφορών για ανέργους. Έτσι, παρείχαμε έκπτωση στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet και δωρεάν χρήση στις υπηρεσίες κινητής (καρτοκινητής και συμβολαίου) σε συνδρομητές δικαιούχους του ΟΑΕΔ.

### 6.5.2 Γραμμές κοινωνικής προσφοράς

#### Υπηρεσία «Προσφέρω»

Κοινή πρωτοβουλία των 3 εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού 5ψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€+ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό – Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (εκτός ΦΠΑ), που προκύπτει από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται από τις εταιρείες στον εκάστοτε οργανισμό ή ίδρυμα που οργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, χωρίς καμία παρακράτηση εσόδων.

Για το 2011 η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε **16** φορές και η WIND απέδωσε **39.880€** στις διάφορες οργανώσεις μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω».



#### «Γιατροί Χωρίς Σύνορα»

Οι συνδρομητές μας έχουν τη δυνατότητα να δωρίζουν 2€ στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα, αποστέλλοντας ένα κενό γραπτό μήνυμα στον αριθμό **19192** ή καλώντας το **9011602020**. Από το 2009, παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα δωρεάς στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα μέσω του **WIND Plus**, του κινητού portal της WIND, καθώς και η δυνατότητα, αποκλειστικά για συνδρομητές της WIND, να ενημερωθούν με άρθρα και φωτογραφίες για το έργο των Γιατρών Χωρίς Σύνορα ανά τον κόσμο.

Το 2011, οι συνδρομητές μας προσέφεραν **720,49€** στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα.



#### «Παιδικά Χωριά SOS»

Από το Δεκέμβριο 2011, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS καλώντας το **14567**. Το 2011, οι συνδρομητές μας προσέφεραν **1.664,60€** στα Παιδικά Χωριά SOS.



#### «Κιβωτός του Κόσμου»

Επίσης από το Δεκέμβριο 2011, οι συνδρομητές μας μπορούν να δωρίζουν 2€ στη Κιβωτό του Κόσμου καλώντας το **14849** ή στέλνοντας μήνυμα στο **54232**.

Το 2011, οι συνδρομητές μας προσέφεραν **1.412,00€** στην Κιβωτό του Κόσμου.



## «Amber Alert Hellas»

Οι πελάτες μας μέσω του δικτύου τηλεπικοινωνιών που διαθέτουμε σε όλη την Ελλάδα μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία εντοπισμού ενός παιδιού που αγνοείται ή έχει απαχθεί, μέσω SMS στο **1056** από το κινητό τους.



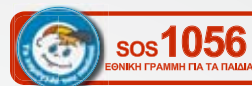
## «Ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί»

Υποστηρίζουμε την ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί **116000**, μέσω της οποίας μπορούν εύκολα, γρήγορα και δωρεάν να αναφερθούν κρούσματα εξαφάνισης παιδιών ή να δοθεί αρωγή σε παιδιά που την έχουν ανάγκη. Το 116000 πλέον λειτουργεί και για αποστολή δωρεάν SMS.



## «Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.»

Η Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων **116111**, είναι ένας στελής αριθμός κλήσης τον οποίο μπορεί να καλέσει κάθε παιδί ή έφηβος έως και 18 ετών για να μιλήσει με εξειδικευμένους σύμβουλους ψυχικής υγείας. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της πρόληψης και αντιμετώπισης των προβλημάτων ψυχικής υγείας της παιδικής και εφηβικής ηλικίας, η WIND προσφέρει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα πρόσβασης στο συγκεκριμένο αριθμό.



## «Γραμμή SOS - Χαμόγελο του Παιδιού»

Προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα να καλούν το 1056 χωρίς χρέωση από το κινητό τους, βοηθώντας στην αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα παιδιά.

Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάς 2,016€ μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος στον κωδικό **54020** και 2€ μέσω κλήσης στο **14545**. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2011 ήταν **206.596,63€**.

### 6.5.3 Αριθμοί έκτακτης ανάγκης

Μέσω του δικτύου μας, δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάν κλήσεων και SMS στους συνδρομητές μας προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως είναι το 100, 166, 199, 112, 197 και το 108. Το 2011, πραγματοποιήθηκαν **1.887.598** κλήσεις.

### 6.5.4 WIND Care

Από τον Ιούνιο 2002, και μέσω του προγράμματος WIND Care, παρέχουμε τη δυνατότητα σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας (άτομα με προβλήματα ακοής, οικογένειες ατόμων με νοητική υστέρηση, αυτισμό, ψυχοσωματικές και πολλαπλές αναπηρίες) να επικοινωνούν μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) με τιμές μειωμένες κατά 50%. Τα άτομα που δικαιούνται να ενταχθούν στο πρόγραμμα μπορεί να είναι νέοι ή υπάρχοντες συνδρομητές με συμβόλαιο ή καρτοκινητό.

## 6.6 Υπεύθυνο Marketing

Στη WIND, μέσω του πλαισίου αυτοδέσμευσης ενεργούμε σύμφωνα με τους κανόνες δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς.

Πρωθώντας ορθές επιχειρηματικές πρακτικές σε όλες τις λειτουργίες μας, ακολουθούμε πολιτικές για την **προστασία των προσωπικών δεδομένων και απόρρητου των τηλεπικοινωνιών** και τον **Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές**, ο οποίος θέτει και καθορίζει τις γενικές αρχές και τους βασικούς κανόνες καταναλωτικής συμπεριφοράς, εξυπηρέτησης πελατών και υποστήριξης των προϊόντων και υπηρεσιών μας, που πρέπει να εφαρμόζονται από τους εκπροσώπους του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς και από τα καταστήματα και τους συνεργάτες μας.

Τα προγράμματα που παρέχουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την όσο το δυνατόν πληρέστερη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Έτσι, διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό μας υλικό είναι σύμφωνο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.).

Διαφάνεια

Αλήθεια

Σεβασμός στα χρηστά ήθη

Σεβασμός στον πελάτη

Καθαρότητα στην επικοινωνία

Η γλώσσα της επικοινωνίας μας είναι φιλική, απλή και ξεκάθαρη, ενώ το επικοινωνιακό υλικό είναι κατανοητό, αναλυτικό, νόμιμο, δίκαιο, ειλικρινές, δεν κρύβει λεπτομέρειες από τον πελάτη, βασίζεται σε πραγματικά στοιχεία, ανταποκρίνεται σε κάθε ηλικία, φύλο, θρήσκευμα και δίνει προτεραιότητα στη διαφορετικότητα των ανθρώπων, ενώ **υπάρχει διαθέσιμο σε κάθε σημείο επικοινωνίας με τον καταναλωτή.**

Η διασφάλιση των παραπάνω επιτυγχάνεται με συχνούς ελέγχους που πραγματοποιεί η Διεύθυνση Marketing της Εταιρείας μας στα διαφημιστικά μηνύματα πριν αυτά επικοινωνηθούν.

## 6.6.1 Κώδικες δεοντολογίας

Οι κώδικες δεοντολογίας προς στους πελάτες μας περιλαμβάνουν αναλυτικά τις πολιτικές και αρχές μας, καθώς και τους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, των καταστημάτων WIND και των συνεργατών μας κατά την πώληση και υποστήριξη των προϊόντων και υπηρεσιών WIND, καθώς και την εξυπηρέτηση των πελατών μας και είναι διαθέσιμοι σε όλους μέσω των αντίστοιχων εταιρικών δικτυακών τόπων ενημέρωσης.

Εφαρμόζουμε στο ακέραιο και δεσμεύουμε τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή των κωδίκων που έχουν εκδοθεί από την ΕΕΤΤ και άπτονται θεμάτων προστασίας του καταναλωτή, και συγκεκριμένα των:

- 1. Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές** (Αποφ ΕΕΤΤ 488/82/30-7-2008), όπως ισχύει.
- 2. Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης** (Αποφ ΕΕΤΤ 451/10/1-10-2007), όπως ισχύει.

Στο πλαίσιο αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας και στοχεύοντας στην ενεργή συμμετοχή της κινητής τηλεφωνίας για την ορθή χρήση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από τους πελάτες στους οποίους απευθύνονται (για παράδειγμα υπηρεσίες περιεχομένου, videos, MMS), η WIND σε συνεργασία και με τις υπόλοιπες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας υπέγραψαν από κοινού έναν **Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης**

**αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών**, ο οποίος αφορά στις υπηρεσίες με θεματικές ενότητες που απευθύνονται σε ενήλικες. Λαμβάνοντας υπόψη και τις εξελίξεις του κλάδου σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενσωματώσαμε από κοινού με τις άλλες εταιρείες στον παρόντα Κώδικα και το Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση κινητού από παιδιά και εφήβους.

## 6.6.2 Ηθικός ανταγωνισμός

Στη WIND εφαρμόζουμε την αρχή του ηθικού ανταγωνισμού και το νομοθετικό πλαίσιο περί ανταγωνισμού (competition law). Η Εταιρεία μας δεν έχει γίνει αποδέκτης δικαστικών προσφυγών για παραβίαση του δικαίου ανταγωνισμού κατά την περίοδο του απολογισμού.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2011, συντονίσαμε και υλοποιήσαμε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με στόχο την προώθηση σε ένα μεγάλο αριθμό στελεχών της Εμπορικής Διεύθυνσης, της ξεκάθαρης πολιτικής μας υπέρ της αρχής του ηθικού ανταγωνισμού, εξειδικευμένης ενημέρωσης σχετικά με το νομοθετικό πλαίσιο περί ανταγωνισμού (Competition Law), καθώς και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχουν στην Εταιρεία, στους εργαζόμενους μας αλλά και στην αγορά πρακτικές που δε συνάδουν με τις απαιτήσεις του υγιούς ανταγωνισμού.

## 6.6.3 Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας & Απόρρητο Επικοινωνιών

### Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Η Εταιρεία πληροί στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις της ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτει με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνει αυστηρούς όρους σε σχέση με την προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας κατά τη χρήση των υπηρεσιών της, απαγορεύοντας στους συνδρομητές της τη χρήση των υπηρεσιών της με τρόπο που να παραβιάζει το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας επί ποινή διακοπής της σχετικής σύμβασης. Αυστηρές ρήτρες προστασίας δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας τίθενται επίσης και σε όλες τις συμβάσεις της Εταιρείας με τρίτους, προμηθευτές, συνεργάτες της Εταιρείας, προκειμένου για την καλύτερη διασφάλιση των συναλλαγών της και με κριτήριο τον τομέα αυτόν.

### Απόρρητο Επικοινωνιών

Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας γίνεται σε πλήρη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Ν.2472/1997, Ν. 3471/2006, Ν.3917/2011). Διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών σχετικά με τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.



## 6.6.4 Αρχές επικοινωνίας

Σήμερα που ο όγκος και η πολυπλοκότητα της εμπορικής επικοινωνίας κάνουν την επιλογή προϊόντων και υπηρεσιών μία δύσκολη διαδικασία για τον καταναλωτή, στη WIND δεσμευόμαστε να τηρούμε καθημερινά σε κάθε μας επικοινωνία και μέσω τις 3 βασικές μας αρχές - αυτές της **Απλότητας**, της **Ειλικρίνειας** και της **Αμεσότητας**.

### Απλότητα

Η προσπάθεια για απλότητα στο σύνολο της δομής των προϊόντων μας, αλλά και της επικοινωνίας τους προς τον καταναλωτή έχει ως στόχο την καλύτερη και πλήρη κατανόησή του για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με τον καλύτερο και πιο απρόσκοπτο τρόπο. Συγκεκριμένα όλες οι εμπορικές επικοινωνίες περνούν από έρευνα σε βάθος, πριν βγουν επίσημα στον αέρα, όσον αφορά στην ευκολία κατανόησής τους, την απλότητα των μηνυμάτων τους, αλλά και την ανάδειξη και βελτίωση οποιουδήποτε σημείου θα μπορούσε να δημιουργήσει σύγχυση στους καταναλωτές. Επιπλέον, σε προϊόντα τα οποία ενδεχομένως περιέχουν σημαντικές πληροφορίες που δεν μπορούν λόγω χρόνου και χώρου να επικοινωνηθούν, υπάρχει πλήρης περιγραφή και αναλυτική εξήγηση στην επίσημη ιστοσελίδα της WIND ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)).

### Ειλικρίνεια

Οι σχέσεις εμπιστοσύνης χτίζονται μέσα από την καθημερινή σχέση ειλικρίνειας που έχουμε με τους πελάτες μας. Στην προσπάθεια αυτή, αυτοδεσμευόμαστε να τηρούμε όλους τους κανόνες του κώδικα επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, και σε περιπτώσεις σύστασής του να την αποδεχόμαστε άμεσα και να προβαίνουμε σε συμμόρφωση. Για το 2011, από τις 16 εγκλίσεις στο ΣΕΕ στο σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στην Ελλάδα, μόνο μία περίπτωση σύστασης αφορούσε τη WIND για τροποποίηση επικοινωνίας. Σύσταση με την οποία αυτόβουλα συμμορφωθήκαμε τη επόμενη κιόλας ημέρα. Συγχρόνως, χωρίς να υπάρχει κάποιος αντίστοιχος κώδικας της κατηγορίας, επιλέξαμε για όλη μια χρονιά να αποφύγουμε σε οποιαδήποτε επικοινωνία μας την προβολή χρήσης κινητών τηλεφώνων από παιδιά και γενικότερα ομάδες κοινού, οι οποίες χρήζουν υπευθυνότητας στη χρήση των κινητών τηλεφώνων.

### Αμεσότητα

Το 2011 ακολουθήσαμε μια στρατηγική επικοινωνίας 360 μοιρών, επιλέγοντας να επικοινωνήσουμε και να εξηγήσουμε με απλό και κατανοητό τρόπο τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας μέσω από το σύνολο των Μέσων. Έτσι, οι καταναλωτές εισέπραξαν τις προτάσεις μας με τον πιο άμεσο και οικείο προς αυτούς τρόπο με αποτέλεσμα την 100% αμεσότητα της επικοινωνίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα: οι νεαροί καταναλωτές με πάνω από 3.000.000 μοναδικά views των διαφημίσεών μας στο YouTube. Ωστόσο, το πιο σημαντικό είναι ότι μέσα από τα νέα κανάλια επικοινωνίας και κοινωνικής δικτύωσης βελτιώνεται σημαντικά η εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Συνολικά για το 2011, ο συνδυασμός των μηχανισμών έρευνας για συνεχή ικανοποίηση των πελατών, της δέσμευσής μας στις αρχές επικοινωνίας, αλλά και της χρήσης νέων πρωτοποριακών μέσων είναι και ο κύριος λόγος για τη θεαματική περαιτέρω βελτίωση της εικόνας της WIND σε σχέση με το 2010.

## 6.7 Ενημέρωση Κοινού

### 6.7.1 Διαφανής τιμολόγηση

**Wind e-Bill**

Η υπηρεσία e-Bill της WIND είναι ο πιο γρήγορος, εύκολος και ασφαλής τρόπος για να βλέπετε και να αναλύετε μέσω Internet το λογαριασμό σας.

Με την υπηρεσία e-Bill της WIND μπορείτε να:

- ενημερωθείτε για τον τρέχοντα λογαριασμό σας όσο και για τους προηγούμενους λογαριασμούς σας
- επεξεργαστείτε, δημιουργήσετε αναφορές και να αναλύσετε τα λεπτομερή στοιχεία του λογαριασμού σας
- ελάγετε σε αρχείο και να αρχειοθετήσετε ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς σας
- εκτυπώσετε τους λογαριασμούς σας
- πληρώσετε το λογαριασμό σας μέσω πιστωτικής κάρτας

• Συμβάλλετε στην προστασία του περιβάλλοντος επιλέγοντας την πρωτοποριακή υπηρεσία e-Bill Plus (παρέχεται δωρεάν)

Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία επιλέξτε "Εγγραφή Νέου Χρήστη"

WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΕΙΑ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ  
Α. Κηφισός 68, 151 25 Μαρούσι - Τηλ.: 210-8158000 Fax: 210-5100091

Είναι σημαντικό για εμάς ο πελάτης να γνωρίζει αναλυτικά τον τρόπο και το ποσό χρέωσής του. Έτσι, φροντίζουμε σε όλα τα σημεία ενημέρωσης (μηνιαίος λογαριασμός, E-Bill, [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr), κ.ά.) του πελάτη η πληροφορία χρέωσης να παρέχεται με διαφάνεια, αναλυτικά και με σαφήνεια και να εξηγείται απλά και με ακρίβεια, μέσα από τη διάθεση ανανεωμένων τιμοκαταλόγων, ενημέρωση στον Τύπο ή προσωπική επικοινωνία. Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης και κλήσεων αυξημένης χρέωσης, ενημερώνουμε αναλυτικά τους συνδρομητές μας σχετικά με τις εν λόγω χρεώσεις, εφαρμόζοντας πλήρως τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ, ανακοινώνοντας με σαφήνεια στον πάροχο της εκάστοτε υπηρεσίας τη χρέωση της κλήσης με δωρεάν ηχογραφημένο μήνυμα.

Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης ανά προϊόν βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)).

Το 2011 προχωρήσαμε σε ανασχεδιασμό του λογαριασμού με έμφαση στην απλότητα και την αναλυτική επεξήγηση των χρεώσεων και των φορολογικών επιβαρύνσεων, εμπλουτισμένο με εξειδικευμένες προτάσεις ανάλογα με τις ανάγκες της συνδρομητικής βάσης.

«Ο νέος λογαριασμός της WIND είναι ακόμα πιο ξεκάθαρος και απλός με αποτέλεσμα να καταλαβαίνω πολύ γρήγορα το είδος και τον αριθμό των κλήσεων που έχω πραγματοποιήσει.»

**Βαγγέλης Ντάσης,**  
συνδρομητής

## 6.7.2 Γονικός Έλεγχος

Οι χρήστες του internet έχουν τη δυνατότητα μέσω ρυθμίσεων του εξοπλισμού να περιορίσουν την πρόσβαση, απαγορεύοντας συγκεκριμένα sites ή ομάδες URL, επιτρέποντας πρόσβαση μόνο συγκεκριμένων συσκευών, κ.ά. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα περιορισμού συγκεκριμένων πρωτοκόλλων, ώστε να μην επιτρέπονται συγκεκριμένες εφαρμογές. Με αυτό τον τρόπο ενισχύεται ο γονικός έλεγχος.

## 6.7.3 Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

Σήμερα όλοι απολαμβάνουμε τις υπηρεσίες της κινητής τηλεφωνίας και επωφελούμαστε από τα πλεονεκτήματά της. Παράλληλα όμως υπάρχει ένας προβληματισμός όσον αφορά τη σχέση υγείας και κινητής τηλεφωνίας. Η WIND από την πρώτη στιγμή της παρουσίας της στην ελληνική αγορά ακολουθεί πιστά τη φιλοσοφία της με σεβασμό στους προβληματισμούς και τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό ενημερώνει συστηματικά τους συνδρομητές της μέσω εξειδικευμένων εντύπων (π.χ. «η κινητή τηλεφωνία στη ζωή μας») ή μέσω του [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr), έτσι ώστε να γνωρίζουν τις βασικές αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, θέματα νομοθεσίας, αποτελέσματα διεθνών ερευνών και απαντήσεις σε συνήθη ερωτήματα. Επιπλέον, στελέχη της Εταιρείας μας με αρθρογραφία και συνεντεύξεις στα ΜΜΕ ενημερώνουν τους καταναλωτές για τις τελευταίες εξελίξεις που αφορούν σε έρευνες που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα και το εξωτερικό και μεταφέρουν τις απόψεις ειδικών πάνω σε θέματα ακτινοβολίας.



## 6.8 Ικανοποίηση Πελατών

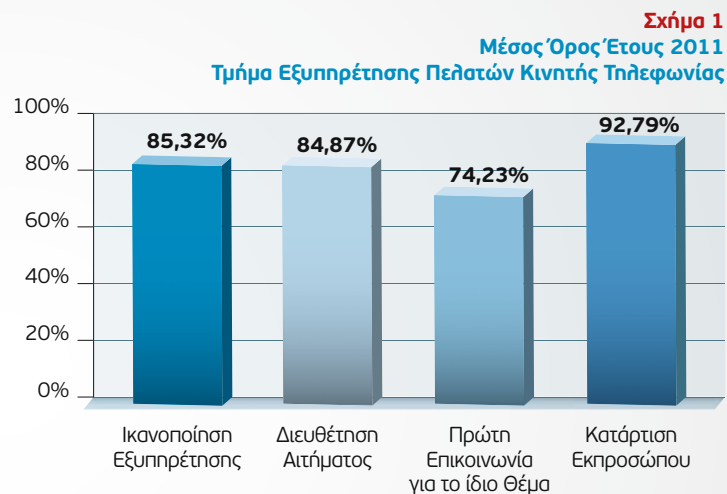
### 6.8.1 Μετρήσεις & αξιολόγηση

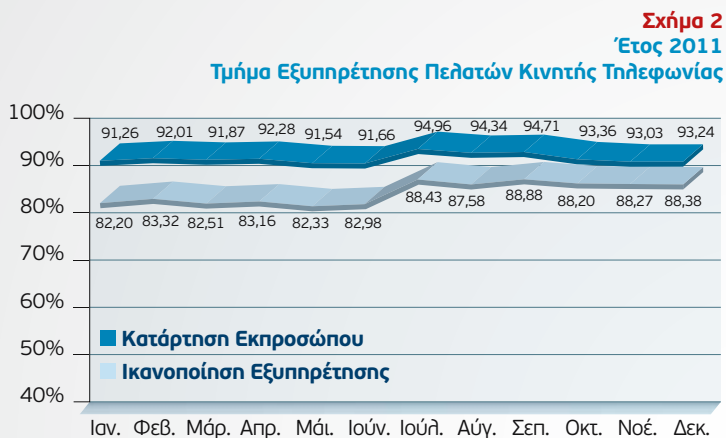
Κατά τη διάρκεια του 2011, στο πλαίσιο ενίσχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην οποία κινείται η Εταιρεία, υλοποιήθηκε on line καταγραφή της εμπειρίας εξυπηρέτησης του συνδρομητή μετά την ολοκλήρωση της τηλεφωνικής του επικοινωνίας με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών κινητής τηλεφωνίας, με στόχο τη διασφάλιση και την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Customer Satisfaction Survey). Ο συνδρομητής είχε τη δυνατότητα, προαιρετικά, να αποτυπώσει την ποιότητα της εμπειρίας εξυπηρέτησης που βίωσε μέσα από μία εύχρηστη και φιλική προς τον χρήστη φωνητική πύλη.

Η καταγραφή της εμπειρίας εξυπηρέτησης του συνδρομητή κινήθηκε σε 4 άξονες μέσω των οποίων λάβαμε αποτελέσματα για την ποιότητα της εξυπηρέτησης, διασφαλίζοντας παράλληλα την ακρίβεια και την εγκυρότητα της παρεχόμενης πληροφορίας καθώς και το υψηλό επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών. Όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν επικοινωνήθηκαν προς τη Διοίκηση και τα αρμόδια τμήματα προκειμένου να πραγματοποιηθεί η ανασκόπηση των σχετικών αποτελεσμάτων.

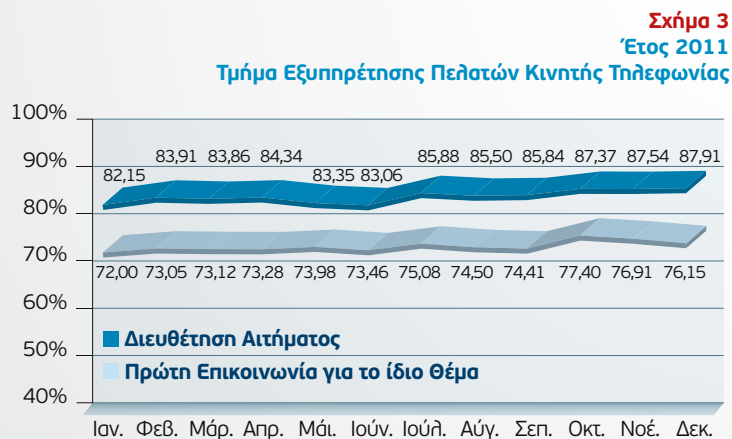


### Στοιχεία έρευνας Ικανοποίησης Πελατών για το έτος 2011





Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών εξυπηρέτησης Πελατών, μέσα στο 2011 συνεχίσαμε να εφαρμόζουμε πρακτικές παρακολούθησης του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών κινητής, σταθερής τηλεφωνίας & internet.



**Αναφορικά με τη σταθερή τηλεφωνία και το internet**, και στο πλαίσιο της εξέλιξης του μηχανισμού παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τους συνδρομητές, μορφοποιήσαμε ένα όχημα προσωποποιημένης και αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ της Εταιρείας και του συνδρομητή, δημιουργώντας το **WIND για μένα**, ένα πρόγραμμα με στόχο τη συνεχή αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των συνδρομητών μέσω συχνής επικοινωνίας. Η πολύτιμη πληροφορία που συλλέγεται έχει ήδη αποδώσει καρπούς, κάτι που έχει πλέον αρχίσει να αποτυπώνεται και στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης. **Το επίπεδο ικανοποίησης εξακολουθεί και το 2011 να παραμένει σταθερά κοντά στο 4 σε κλίμακα 1 έως 5.**

## Welcome Calls

Λίγες μέρες μετά την έκδοση του πρώτου λογαριασμού, καλούμε τους πελάτες Συμβολαίου Φωνής προκειμένου να τους καλωσορίσουμε, να καταγράψουμε το βαθμό ικανοποίησής τους και να διερευνήσουμε την εμπειρία τους. Στόχος μας είναι να διασφαλισθεί η καλύτερη δυνατή εμπειρία από την έναρξη της συνεργασίας.

## Health Check Campaigns

Μετά την ολοκλήρωση ενός αιτήματος προς την Εξυπηρέτηση Πελατών, καλούμε τους πελάτες μας προκειμένου να διερευνήσουμε την εμπειρία τους από τη διαχείριση του αιτήματός τους ως προς την πληρότητα της ενημέρωσης, το χρόνο επίλυσης και τελικά τη συνολική τους ικανοποίηση. Κατά την επικοινωνία δίνονται επιπρόσθετες διευκρινίσεις, αλλά και επιλύονται νέα θέματα που τυχόν θέτουν οι πελάτες. Στόχος της ενέργειας είναι να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών, να αναγνωρισθούν τυχόν αδυναμίες στις διαδικασίες/πολιτικές και κυρίως να επιτευχθεί θετική εμπειρία για τον πελάτη.

Οι δύο αυτές ενέργειες ξεκίνησαν το Σεπτέμβριο του 2011 και μέχρι το τέλος του έτους είχαμε επικοινωνήσει με περίπου 27.000 πελάτες σε κάθε ένα άξονα.

## Έρευνα και έλεγχος στα καταστήματα

Βασικό άξονα αυτής μας της προσπάθειας αποτελεί και το ολοκληρωμένο σύστημα έρευνας και ελέγχου της ικανοποίησης πελατών που πραγματοποιείται σε συνεχή βάση με κύρια εργαλεία:

- έρευνα Ικανοποίησης Πελατών εταιρειών κινητής τηλεφωνίας
- συνεχής συγκέντρωση στοιχείων ικανοποίησης πελατών μέσα από το τηλεφωνικό μας κέντρο και την καθημερινή μας επαφή με τους πελάτες στα κατάστημά μας
- έρευνα αξιολόγησης διαφημίσεων
- έρευνα πελατών που ενδεχομένως να επέλεξαν άλλο δικτύο
- μέτρηση ικανοποίησης πελατών μέσω νέων τεχνολογιών.

## 6.8.2 Ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας

### 6.8.2.1 Ανασχεδιασμός διαδικασιών

Το 2011 βάλουμε τις βάσεις ώστε να ξεκινήσουμε το έργο του ανασχεδιασμού των διαδικασιών της Εταιρείας μας με κύριους στόχους:

- να βελτιώσουμε και να ευθυγραμμίσουμε όλες τις διαδικασίες μας, πετυχαίνοντας έτσι την αύξηση της απόδοσης και αποτελεσματικότητάς τους με τη βέλτιστη χρήση των διαθέσιμων πόρων μας
- να αποτελούν οι διαδικασίες μας πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, παρέχοντας βελτιωμένη ευκινησία, ανταπόκριση και ποιότητα υπηρεσιών

Μέσα στο 2011 σχεδιάστηκε και πρόκειται να υλοποιηθεί κατά τη διάρκεια του 2012, η αναβάθμιση της εφαρμογής Siebel η οποία αποτελεί το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του συνόλου της συνδρομητικής βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί συνδρομητές) από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, το μάρκετινγκ, καθώς και από το τμήμα πωλήσεων. Η αναβάθμιση πρόκειται να πραγματοποιηθεί με στόχο τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών για τη διαχείριση του συνόλου της πελατειακής βάσης με αποτελεσματικότερο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση αντιμετώπιση και η επίλυση των αιτημάτων των συνδρομητών.



### 6.8.2.2 Κινητή τηλεφωνία

Στο πλαίσιο της συνεχούς αύξησης της ικανοποίησης των πελατών, προχωρήσαμε σε προϊόντικές προτάσεις και διορθωτικές αλλαγές, οι οποίες είχαν στόχο να καλύψουν τις απαιτήσεις των αναγκών των συνδρομητών μας για επικοινωνία με όλα τα δίκτυα, καθώς και την πληρέστερη και ξεκάθαρη ενημέρωσή τους. Όλες οι αλλαγές υποστηρίχτηκαν πλήρως από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών κινητής τηλεφωνίας έχοντας την απαραίτητη καθοδήγηση με τη δημιουργία στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, διασφαλίζοντας την ακρίβεια και την εγκυρότητα της παρεχόμενης πληροφορίας. Επιπλέον, μέσα από διαδικασίες εκπαίδευσης και συνεχούς ενημέρωσης, προχωρήσαμε στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού αναφορικά με την υποστήριξη δια τηλεφώνου για τη βασική ρύθμιση, εγκατάσταση και σύνδεση της συσκευής iPhone, προσφέροντας μία ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών μέσω του τμήματος εξυπηρέτησης νέων τεχνολογιών, **1231**.

### 6.8.2.3 Σταθερή τηλεφωνία & internet

Το 2011, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις στις πρακτικές σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών μας.

- Νέα διαδικασία πρώτης εγκατάστασης εξοπλισμού και σύνδεσης στο internet, με την οποία ο χρόνος και τα βήματα μειώθηκαν δραστικά
- Ενημέρωση συνδρομητών για πληροφορίες λογαριασμού μέσω φωνητικής πύλης
- Ενημέρωση της κατάστασης της αίτησης των υποψηφίων συνδρομητών μέσω της φωνητικής πύλης και του διαδικτυακού τόπου της WIND
- Αποστολή μέσω SMS των κωδικών ενεργοποίησης της υπηρεσίας internet
- Μείωση έως και 35% του ποσοστού των πελατών που καλούν για θέματα υποστήριξης, παρά την αύξηση της συνδρομητικής βάσης σταθερής και internet στο τέλος του 2011 σε ποσοστό πάνω από 25% σε σχέση με το τέλος του 2010
- Μείωση έως και 45% του ποσοστού των ανοικτών τεχνικών θεμάτων (τεχνική υποστήριξη, βλάβες), παρά την αύξηση της συνδρομητικής βάσης σταθερής και internet στο τέλος του 2011

Με τον τρόπο αυτό βελτιώθηκε η συνολική εμπειρία του χρήστη. Σε συνδυασμό με τις διαρκείς επενδύσεις σε σύγχρονο εξοπλισμό δικτύου, βελτιώθηκε σημαντικά η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## 6.8.2.4 Στα καταστήματά μας

### Επανασχεδίαση της Δικτυακής Πύλης Επικοινωνίας με τα καταστήματα WIND

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουν τα καταστήματα WIND προς τους πελάτες μας, το 2011 ανανεώσαμε πλήρως τη δικτυακή πύλη επικοινωνίας (Extranet) της Εταιρείας με τα καταστήματα, με πελατοκεντρική προσέγγιση και φιλικό προς το χρήστη τρόπο, ώστε να παρέχει στο κατάστημα ολοκληρωμένη πληροφόρηση για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτουμε.

### Νέα διαδραστική εφαρμογή «e-Personal Plan»

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης των καταστημάτων μας με νέα ψηφιακά εργαλεία, αναπτύξαμε και παρουσιάσαμε στα καταστήματα WIND το e-Personal Plan. Ο πελάτης που επισκέπτεται ένα κατάστημα WIND έχει την δυνατότητα να περιηγηθεί με την καθοδήγηση του πωλητή και μέσω έξυπνων ερωτήσεων σε μία ολοκληρωμένη πρόταση κινητής, σταθερής & internet που ταιριάζει στις δικές του ανάγκες.



### Σύστημα Ψηφιακής Σήμανσης

Ολοκληρωμένο σύστημα ψηφιακής σήμανσης (Digital Signage), αποτελούμενο από ηλεκτρονικές εφαρμογές και ψηφιακές οθόνες μέσω του οποίου ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές της Εταιρείας μας, χρησιμοποιώντας μία εύχρηστη διαδραστική εφαρμογή μέσω οθόνης αφής. Το σύστημα έχει εφαρμοστεί πιλοτικά σε 6 καταστήματα.

### WIND Sales Team Club

Προτεραιότητά μας είναι η επιβράβευση της υψηλής απόδοσης των πωλητών των franchise καταστημάτων μας, αλλά και η ουσιαστική ένταξή τους στην οικογένεια της WIND. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε το WIND Sales Team Club, στο οποίο μπορούν να γίνουν μέλη όλοι οι υπάλληλοι των franchise καταστημάτων και να απολαμβάνουν ειδικά προνόμια.

## 6.9 Υπεύθυνοι Προμηθευτές

Στη WIND, έχουμε θεσπίσει μια σειρά διαδικασιών, ώστε να διασφαλίζουμε αυστηρά αντικειμενικά κριτήρια συλλέγοντας συγκεκριμένα στοιχεία με τη χρήση ερωτηματολογίου για κάθε προμηθευτή.

Προκειμένου ένας ενδιαφερόμενος προμηθευτής να ενταχθεί στον κατάλογο με τους εγκεκριμένους προμηθευτές μας, θα πρέπει να πληροί τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με θέματα:

- συμμόρφωσης με τη νομοθεσία
- υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- παιδικής εργασίας
- άνισης μεταχείρισης
- καταναγκαστικής εργασίας και εκμετάλλευσης
- συμπεριφοράς προς τους εργαζόμενους
- αμοιβής
- ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι
- εταιρικής υπευθυνότητας
- ποιότητας
- ασφάλειας πληροφοριών
- προστασίας του περιβάλλοντος

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε όλες τις συμβάσεις μας προβλέπουμε τη συμμόρφωση των συμβαλλομένων προμηθευτών με την ελληνική, καθώς και με την ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Για να διασφαλίσουμε το αδιάβλητο της λειτουργίας του τμήματος προμηθειών μας, τη διαφάνεια και την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να σχετίζονται με αυτή, η επιλογή και

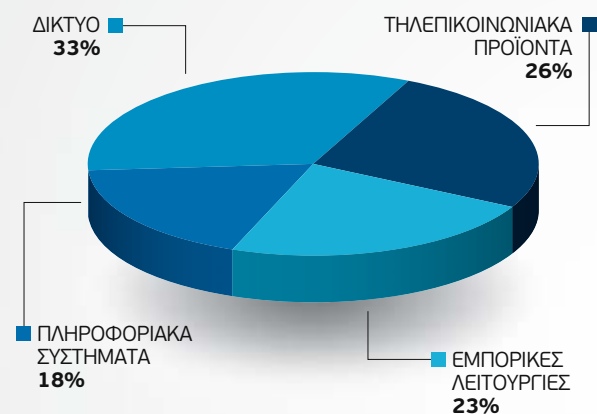
αξιολόγηση των προμηθευτών μας, οι διαγωνισμοί καθώς και οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση αναλυτικές, καταγεγραμμένες και επίσημες διαδικασίες που σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα και τηρούν τις αρχές της διαφάνειας, προβλέποντας συγκεκριμένα μέτρα, ελέγχους και εγκρίσεις.

Ο στόχος που είχε τεθεί για το 2011 αναφορικά με την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας παραγγελιοληψίας υλοποιήθηκε επιτυχώς. Πιο συγκεκριμένα, εντός του 2011 προχωρήσαμε στο σχεδιασμό και την υλοποίηση στα συστήματά μας όλων εκείνων των αλλαγών που επιτρέπουν την αυτόματη έγκριση των εντολών αγοράς μόνο από τα αρμόδια και εξουσιοδοτημένα στελέχη της Εταιρείας, βάσει της στρατηγικής εγκρίσεων που έχει καθοριστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο και την αυτόματη αποστολή τους στους προμηθευτές. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίσουμε τον καλύτερο έλεγχο της διαδικασίας εγκρίσεων για τις περίπου 4.000 εντολές αγοράς που εκδίδουμε κάθε χρόνο και περιορίσαμε τον κίνδυνο περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να προέλθουν από μη εξουσιοδοτημένες ή αναρμόδιες εγκρίσεις.

Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο.

Το 2011, το τμήμα προμηθειών συνέχισε την τακτική επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών, ώστε να πιστοποιείται η πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των εκάστοτε έργων, καθώς και ότι τηρούν τις ως άνω προδιαγραφές. Για την παρούσα χρονιά αξιολογήθηκαν οι 40 μεγαλύτεροι προμηθευτές μας και δε διαπιστώσαμε καμία σχετική διάκριση.

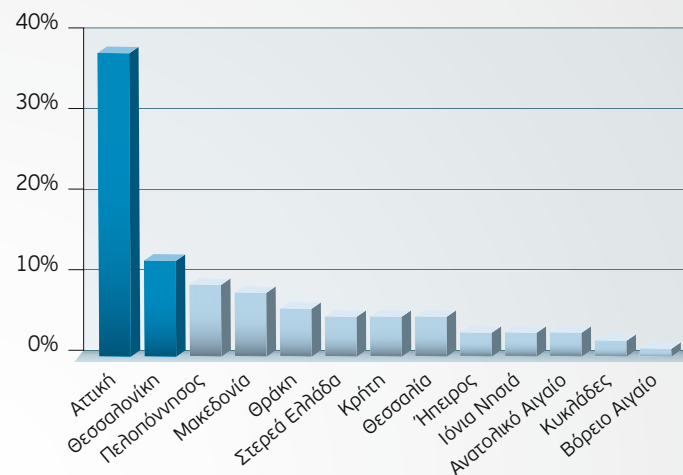
## Ποσοστό προμηθευτών που αξιολογήθηκαν ανά κατηγορία προϊόντος/υπηρεσίας



### 6.9.1 Τοπικοί προμηθευτές

Στη WIND, μέσω του εκτεταμένου δικτύου συνεργατών μας, ενισχύουμε έμπρακτα την τοπική οικονομία λειτουργώντας περισσότερα από 140 καταστήματα WIND σε περιοχές εκτός των δύο μεγάλων αστικών κέντρων της χώρας.

Γεωγραφική Κατανομή της Αλυσίδας καταστημάτων WIND



Με στόχο να υποστηρίξουμε την ελληνική αγορά, προσπαθούμε να αναθέτουμε σε Έλληνες προμηθευτές διάφορα έργα και όχι αποκλειστικά με έδρα την Αθήνα.

Επιπλέον, ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής, ενώ για τις αγορές σε προωθητικά υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες από διάφορες περιοχές της χώρας.

Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 94.4% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2011. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της εταιρείας στην Ελλάδα.





## Στόχοι 2012

- Η ενδυνάμωση των προνομίων μέσω των προϊόντικών ιστοσελίδων και η δημιουργία μιας επιπλέον ειδικής ιστοσελίδας του πακέτου καρτοκινητής Q ([www.myq.gr](http://www.myq.gr)).
- Η ολοκλήρωση της διαδικασίας διαπίστευσης του εργαστηρίου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005** από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης.
- Ο επανασχεδιασμός των διαδικασιών των καταστημάτων μας, της αλυσίδας προμηθειών καθώς και της ανάπτυξης των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Η επένδυση στη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών σταθερής, κινητής και internet για όλους με ανταγωνιστικές χρεώσεις.
- Η επένδυση στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη με ακόμη μεγαλύτερη προτεραιότητα στον πελάτη που έχει επιλέξει τη WIND για να καλύψει **όλες τις τηλεπικοινωνιακές του ανάγκες**.
- Η επέκταση των υπηρεσιών broadband με σκοπό να υπηρετήσουν την έννοια του συνδεδεμένου σπιτιού ("Connected Home"), με ακόμη μεγαλύτερες ταχύτητες.

- Ο εμπλουτισμός των υπηρεσιών broadband με “over the top” υπηρεσίες και η ενίσχυση της broadband εμπειρίας στο σπίτι με εφαρμογές σχεδιασμένες στα μέτρα του κάθε καταναλωτή.
- Η επιπλέον ενίσχυση του ηλεκτρονικού λογαριασμού με σκοπό τη μείωση του χαρτιού που καταναλώνεται για τις ανάγκες της συνδρομητικής μας βάσης.
- Η επιπλέον ενδυνάμωση του “broadband everywhere” προφίλ της WIND με τον εκμοντερνισμό του δικτύου data κινητής και πακέτα mobile data για όλους τους χρήστες.
- Η προσθήκη της δυνατότητας καταγραφής της ικανοποίησης του πελάτη μέσω της ηχογραφημένης έρευνας ικανοποίησης πελατών και στη σταθερή τηλεφωνία.
- Η ολοκλήρωση της δυνατότητας ενεργοποίησης της «Άμεσης Κλήσης», μιας ψηφιακής ευκολίας μέσω της οποίας όλες οι ευπαθείς ομάδες μπορούν πολύ εύκολα να καλούν από το σταθερό τους ένα προεπιλεγμένο αριθμό σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Η ολοκλήρωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών ασφάλειας & γονικού ελέγχου στους συνδρομητές internet (ADSL).

## 7. Εργαζόμενοι



Στη WIND Ελλάς συνδυάζουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη με το απαιτητικό περιβάλλον του κλάδου των τηλεπικοινωνιών, προσφέροντας στους ανθρώπους μας ευκαιρίες να αναπτυχθούν σε μια από τις πρωτοπόρες εταιρείες του χώρου στην Ελλάδα. Επιδεικνύουμε καθημερινά τη δέσμευση προς τους ανθρώπους μας, διαμορφώνοντας ένα αξιόπιστο και ποιοτικό εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών εξέλιξης, με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις, με ελευθερία στο συνδικαλισμό και σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

## Επιτεύγματα 2011:

Υλοποιήσαμε Κέντρα Ανάπτυξης (Development Centers) σε συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων

Ευαισθητοποιήσαμε τους εργαζομένους μας σε περιβαλλοντικά και οικολογικά θέματα μέσω ειδικών εκδόσεων

Συμμετείχαμε μέσω της WIND Running Team σε 2 μεγάλες αθλητικές οργανώσεις

Παρέχουμε προληπτικές ιατρικές εξετάσεις στους εργαζομένους μας και στις οικογένειές τους

Υλοποιήσαμε 2 Προγράμματα Αιμοδοσίας και συγκεντρώσαμε 83 μονάδες αίματος για την ενίσχυση του κοινωνικού έργου της Τράπεζας Αίματος WIND

Πραγματοποιήσαμε την εκδήλωση WIND Parents Day ενισχύοντας παράλληλα την ευαισθητοποίηση και τη συμβολή όλων μας στη σημαντική προσπάθεια για την προάσπιση και προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών, προσφέροντας στα παιδιά των εργαζομένων συμβολικά δώρα από το «Χαμόγελο του Παιδιού»

Ενισχύσαμε την έννοια του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων μας σε εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις

## 7.1 Στοιχεία

# Ανθρώπινου Δυναμικού

Στη WIND, βασικός μας στόχος είναι να προσελκύνουμε, να διατηρούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες που είναι σε θέση να σκέφτονται πέρα από τα προκαθορισμένα. Έτσι, εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα.

Στη WIND συμβάλλουμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας απασχολώντας 1.340 εργαζόμενους.

Διεύθυνση	Σύνολο
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Ποιότητα, Φυσική Ασφάλεια, Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις, Εφοδιαστική Αλυσίδα & Διαχείριση Εγκαταστάσεων)	77
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	21
Εμπορική Διεύθυνση	576
Οικονομική Διεύθυνση	92
Διεύθυνση Πληροφορικής	130
Διεύθυνση Δικτύου	444
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>1.340</b>

(Στοιχεία: 31/12/2011)

Το ανθρώπινο δυναμικό μας χαρακτηρίζεται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση.

Ακαδημαϊκό επίπεδο εργαζομένων	
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	25%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	45%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	18%

(Στοιχεία: 31/12/2011)

Το 98,8% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 1,36% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο 1.2% είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων 25% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Κατά τη διάρκεια του 2011, προχωρήσαμε σε 40 νέες προσλήψεις, ενώ για την περιφέρεια δεν υπήρξαν ανάγκες προσλήψεων.

Ανακοινώνουμε στην ιστοσελίδα μας ([www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)), καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας όλες τις θέσεις εργασίας και το προφίλ των υποψηφίων για τις θέσεις αυτές, ενώ παράλληλα επικοινωνούνται και μέσω δημοσίευσης αγγελιών σε επιλεγμένες εφημερίδες.

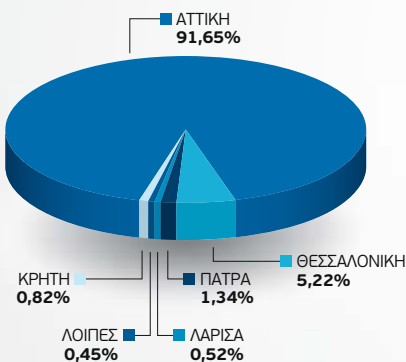
## 7.2 Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες

Στη WIND Ελλάς, δεσμευόμαστε να ακολουθούμε πολιτικές διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον. Η στρατηγική προσέγγιση και η φιλοσοφία μας δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της μη διάκρισης, της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της

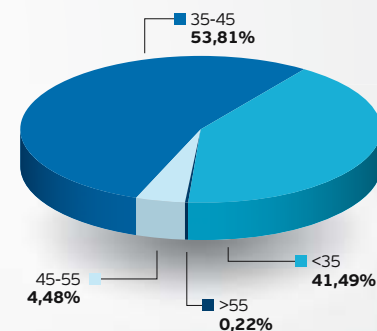
αναγνώρισης του δικαιώματος πρόσβασης κάθε ανθρώπου στην εργασία. Έτσι, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως φύλλου ή άλλων διακρίσεων και από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, καλλιεργώντας ένα περιβάλλον αξιοπρέπειας και αλληλοσεβασμού.

### Κατανομή Εργαζομένων ανά Περιοχή, Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

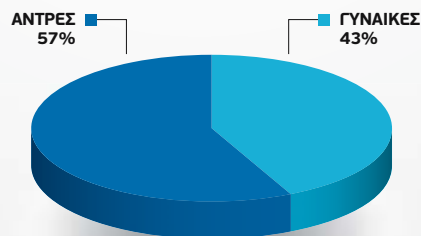
**Σχήμα 1**  
WIND Ελλάς - Περιοχή



**Σχήμα 2**  
WIND Ελλάς - Ηλικιακή Ομάδα



**Σχήμα 3**  
WIND Ελλάς - Φύλο Εργαζομένων



Στο πλαίσιο εφαρμογής της πολιτικής ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το 43% στο σύνολο του προσωπικού είναι γυναίκες και το 57% άνδρες.

Από την αρχή λειτουργίας της Εταιρείας μας και μέχρι σήμερα, δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό διάκρισης ή άνισης μεταχείρισης μεταξύ των εργαζομένων όλων των ιεραρχικών επιπέδων στον εργασιακό χώρο της WIND. Επιπλέον, όσον αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε πιστά τις διεθνείς διατάξεις. Πιστοί στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει, δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι εργαζόμενοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

Επιπλέον, η Εταιρεία μας δεν έχει γίνει αποδέκτης παραπόνων ή καταγγελιών για παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων είτε από τρίτα μέρη, είτε από εργαζομένους της κατά την περίοδο του απολογισμού.

## 7.3 Ελευθερία Συνδικαλισμού

Στη WIND σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης. Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με αναδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006. Η τελευταία ανανέωση της ΕΣΣΕ έγινε το Σεπτέμβριο του 2011.

### Η ΕΣΣΕ μεταξύ άλλων προβλέπει:



## 7.4 Επιπλέον Παροχές

Ως ένας από τους πλέον υπεύθυνους εργοδότες, φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε στους εργαζομένους μας άριστες συνθήκες εργασίας, σημαντικές παροχές και πολλά πλεονεκτήματα. Έχουμε αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη ικανοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία.

Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων, διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών σε κάθε νέο συνάδελφο από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Επίσης, όταν κρίνεται αναγκαίο, διοργανώνονται προγραμματισμένες παρουσιάσεις των πρόσθετων παροχών ανά γεωγραφική περιοχή. Τέλος, για την πληρέστερη ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με το πακέτο παροχών της Εταιρείας, πραγματοποιούνται διανομές σχετικών ενημερωτικών εντύπων και ενημερωτικών εύχρηστων καρτών με χρήσιμα τηλέφωνα ανά υπηρεσία, καθώς και ενημέρωση μέσω του ειδικού δικτυακού τόπου.

### Πακέτο Παροχών

- ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών- σταθερών και κυμαινόμενων- που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του εργαζόμενου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων
- ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας – ατυχήματος
- ομαδικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής κάλυψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας
- επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- προνομιακή χρήση κινητού τηλεφώνου
- εστιατόριο – καφετέρια (Λ. Κηφισίας και Λ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα καταστήματα WIND
- προνόμια στο πλαίσιο του μεγαλύτερου προγράμματος επιβράβευσης συναλλαγών μέσω των καρτών WIND Bonus AMEX και WIND Bonus VISA
- εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα



## 7.5 Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

Προτεραιότητα και βασική επιδίωξή μας αποτελεί η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μέσα από την τήρηση όλων των πολιτικών ασφαλείας, αλλά και τη σωστή ενημέρωσή τους για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο.

Το 2011, επικαιροποιήσαμε όλες τις οδηγίες που αφορούν την προστασία των εργαζομένων μας, που ασχολούνται με τη συντήρηση και τη λειτουργία του δικτύου μας στους σταθμούς βάσης, όπως είναι η σωστή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας, η πυροπροστασία, η εργασία σε ύψη, η χρήση επικίνδυνων υλικών, κ.ά. και είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού intranet.

Παράλληλα, έχουμε ξεκινήσει την επικοινωνία των επικαιροποιημένων Μελετών Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου και των αντίστοιχων οδηγιών στο δίκτυο των συνεργατών μας, οι οποίοι εκτελούν εργασίες στους σταθμούς βάσης μας. Ειδικότερα για τους εργαζόμενους τεχνικούς πλησίον των σταθμών βάσης, έχουμε προμηθευτεί ατομικά δοσίμετρα που καταγράφουν τα επίπεδα της ακτινοβολίας στους χώρους εργασίας. Τα αποτελέσματα συλλέγονται, αξιολογούνται και αρχειοθετούνται. Για το 2012 προγραμματίζεται

η αύξηση του αριθμού των ατομικών δοσιμέτρων καθώς και η ενημέρωση των τεχνικών σε θέματα ηλεκτρομαγνητικών ακτινοβολιών.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς μας για την επίτευξη υψηλών επιπέδων Υγείας & Ασφάλειας στην Εταιρεία μας, συνεχίστηκε και φέτος η συνεργασία μας με την Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΓΕΝΙΚΗ ΕΞ.Υ.Π.Π. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ Α.Ε.) η οποία μας παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες Τεχνικού Ασφάλειας και Ιατρού Εργασίας.

Από τις επισκέψεις των Τεχνικών Ασφάλειας, οι οποίες πραγματοποιούνται αδιάλειπτα με βάση συγκεκριμένο ετήσιο πρόγραμμα επισκέψεων, προέκυψαν και πραγματοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις με στόχο, όχι μόνο τη συμμόρφωσή μας με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, αλλά και την προαγωγή της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων μας σε γενικότερο πλαίσιο.

Κατά τις επισκέψεις των Ιατρών εργασίας, οι οποίες πραγματοποιούνται επίσης με βάση συγκεκριμένο ετήσιο πρόγραμμα επισκέψεων, συνεχίστηκε η παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων μας, καθώς και η τήρηση των ατομικών φακέλων υγείας.

### 7.5.1 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα υγείας και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, στον οποίο μπορεί να παρατηρηθεί ότι δεν έχουν γίνει σοβαρά ατυχήματα με απώλεια ζωής εργαζομένων.

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2008	0	0	2	196
2009	0	1	6	137
2010	0	1	3	35
2011	0	0	4	38

## 7.5.2 Ενημέρωση σε θέματα υγείας

Στη WIND, θεωρούμε υποχρέωσή μας να ενημερώνουμε σωστά για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και ασφάλεια και που αφορούν άμεσα κάθε εργαζομένό μας.

Κατά τη διάρκεια του 2011, προωθήσαμε συστηματικά την έννοια της προληπτικής ιατρικής για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους (σύζυγο, παιδιά και γονείς), προσφέροντας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές, πλήθος προληπτικών εξετάσεων υγείας, όπως έλεγχο υπέρτασης & διερεύνηση υπέρτασης, προληπτικό έλεγχο θυρεοειδούς, διαγνωστικό έλεγχο αλλεργίας, προληπτικό check up τύπου A & B, έλεγχο θυρεοειδούς & πλήρη οφθαλμολογικό έλεγχο, προληπτικό check up τύπου A & B για παιδιά εργαζομένων, έλεγχο καρκίνου του προστάτη για άνδρες ηλικίας 50-75 ετών, προληπτικό καρδιολογικό έλεγχο (ενήλικες), έλεγχο καρκίνου του μαστού για γυναίκες ηλικίας 30-40 ετών, προνομιακές τιμές για πακέτα check up ή εξετάσεις, προληπτικό έλεγχο θυρεοειδούς σε παιδιά & εφήβους, κλινική εξέταση διερεύνησης ακράτειας, υπέρηχο μαστών & ψηφιακή μαστογραφία, προληπτικό έλεγχο οστεοπόρωσης.



## WOMENS DAY

Εν όψει του εορτασμού της Παγκόσμιας Ημέρας της Γυναίκας στις 8 Μαρτίου, πραγματοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών ειδικά αφιερωμένων στις γυναίκες εργαζόμενες, με στόχο την ευαισθητοποίηση, πρόληψη και ενημέρωση των γυναικών εργαζομένων μας σε θέματα υγείας.

Έτσι,

- προσφέραμε ένα ΔΩΡΕΑΝ τεστ ΠΑΠ σε κάθε συνάδελφο σε συμβεβλημένο δίκτυο διαγνωστικών κέντρων σε όλη την Ελλάδα.
- διοργανώσαμε στις εγκαταστάσεις μας στην Λεωφ. Αθηνών και στη Λεωφ. Κηφισίας, ομιλίες ενημέρωσης σε θέματα υγείας, όπως την «Προαγωγή Ψυχικής & Σωματικής Υγείας της Γυναίκας» σε συνεργασία με την "Hellas EAP" ("Employee Assistance Programs") και την εμπειρογνώμονα ψυχολόγο κα Μαρία-Δάφνη Χρυσικοπούλου και τη «Γυναικεία Υγεία & Πρόληψη» με την επιστημονική υποστήριξη εξειδικευμένων συνεργατών σε συνεργασία με το Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (ΕΔΠΥΧΕ) και τον κο Νίκο Σαλάκο, Επίκουρο Καθηγητή Μαιευτικής και Γυναικολογίας στην Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής Κοινωνικής Ευθύνης "Στην Πράξη" και με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, πραγματοποιήσαμε μια συμβολική κίνηση κοινωνικής στήριξης σε συνεργασία με την "Κιβωτό του Κόσμου", καλύπτοντας τα έξοδα του νοικίου μίας μονογονεϊκής οικογένειας (μητέρας και παιδιού) για ένα χρόνο.

### 7.5.3 Επιμόρφωση σε θέματα ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

Σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιούμε εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις στους τομείς υγείας και ασφάλειας, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως ενημερωμένοι και προετοιμασμένοι για αυτά τα σημαντικά θέματα. Ανάλογα με τις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε επιμορφωτικά προγράμματα που συνδέονται με θέματα:

#### Πυρασφάλεια-Πυροπροστασία και Α' Βοήθειες

Απευθύνονται στους συναδέλφους που συμμετέχουν στις ομάδες πυρασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα, απαρτίζονται τόσο από θεωρητικό όσο και πρακτικό μέρος και διεξάγονται σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τους ιατρούς εργασίας της Εταιρείας μας. Για το 2011 διεκπεραιώθηκαν πάνω από 460 ώρες εκπαίδευσης.

#### Ασφάλεια των Site Security Officers

Διεξάγονται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας, απαρτίζονται από θεωρητικό και πρακτικό μέρος και απευθύνονται στους συναδέλφους των ομάδων ασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα.

### ΑΣΦΑΛΗΣ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΙΝΗΤΟΥ ΑΠΟ ΠΑΙΔΙΑ

Στο πλαίσιο της εκστρατείας "Kids@safety-internet, κινητό και παιδί" μέσω της οποίας παρέχεται στους γονείς πληροφόρηση και επιστημονικές συμβουλές για τη συστηματική προστασία, εκπαίδευση και ενημέρωση σχετικά με την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών από παιδιά και εφήβους, το έντονο ενδιαφέρον των γονιών όσον αφορά τη χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά αλλά και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει οι ίδιοι να τα καθοδηγούν και να τα εκπαιδεύουν σωστά, μας οδήγησε στη διοργάνωση ενός σεμιναρίου ειδικά για τους εργαζόμενους γονείς ή/και τις/τους συζύγους τους, με θέμα «Ασφαλής Χρήση του Διαδικτύου & του Κινητού από παιδιά». Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο του 2011, με ομιλήτη τον κο Ιωάννη Τσιάντη, Αναπλ. Καθηγητή Ψυχιατρικής. Στο τέλος του σεμιναρίου οι παρευρισκόμενοι έλαβαν εξειδικευμένο ενημερωτικό υλικό, καθώς και το χρήσιμο λογισμικό γονικού ελέγχου για την ασφαλή πλοήγηση των παιδιών στο διαδίκτυο.



## 7.6 Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

Η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στη WIND συνδέεται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης, της ενθάρρυνσης, της υποστήριξης των πρωτοβουλιών και της διαμόρφωσης ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται, εκτιμά, στηρίζει και αναπτύσσει τον εργαζόμενο.

Οι άνθρωποί μας γνωρίζουν ότι η WIND επενδύει σε αυτούς, εξασφαλίζοντας τις κατάλληλες συνθήκες ανάπτυξης τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο.

### 7.6.1 Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να αναπτυχθούν και ταυτόχρονα να αυξήσουν την απόδοσή τους, μέσα από την προσφορά ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης, που στηρίζουν την πορεία της καριέρας των εργαζομένων και συγχρόνως αποφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα από τις υπόλοιπες εταιρείες. Εκπαίδευση παρέχεται σε τεχνικές γνώσεις καθώς και διοικητικές δεξιότητες, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως καταρτισμένοι στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το έτος 2011, πραγματοποιήθηκαν πάνω από 8.900 εκπαιδευτικές ώρες.

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. εκπαίδευσης/εργαζόμενο
2010	Ανώτερα Στελέχη	361,5	2,02%	11
	Μεσαία Στελέχη	833,5	4,66%	
	Τεχνικό Προσωπικό	6267	35,01%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	9789,5	54,68%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	650,5	3,63%	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>17.902</b>	<b>100%</b>	
2011	Ανώτερα Στελέχη	224	5,21%	6,65
	Μεσαία Στελέχη	533	5,89%	
	Τεχνικό Προσωπικό	4608	51,69%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	3032	34,01%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	517	5,80%	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>8.914</b>	<b>100%</b>	

### Βιβλιοθήκη

Στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μας έχει εγκατασταθεί βιβλιοθήκη, όπου υπάρχουν περισσότερα από 1.000 βιβλία και επαγγελματικά άρθρα που αφορούν διάφορες κατηγορίες και είναι διαθέσιμα σε όλους τους εργαζόμενους, στοχεύοντας στη διάχυση γνώσεων σε διάφορους τομείς ανάλογα με την εργασία τους.

### WIND Corporate University

Από το 2007 εφαρμόζουμε το Εταιρικό Πρόγραμμα Διοίκησης (Corporate Leadership Program), το οποίο φέρει το διακριτό τίτλο "WIND Corporate University" (WCU). Απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν μικρές ή μεγάλες ομάδες με στόχο να επικοινωνήσει το νέο Πλαίσιο Ηγεσίας αλλά και να ενδυναμώσει την εταιρική κουλτούρα. Το WCU σχεδιάστηκε στα πρότυπα ενός mini business MBA προγράμματος το οποίο αποτελείται από διαδικασίες, δομές και λειτουργίες αντίστοιχες ενός Ακαδημαϊκού Ιδρύματος. Παράλληλα, ο συντονισμός και η οργάνωση του WCU γίνεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού με την υποστήριξη του Top Management της Εταιρείας. Συνολικά από το 2007, έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 8.500 ώρες εκπαίδευσης σε 10 τίτλους εκπαιδευτικών προγραμμάτων, τα οποία συνδυάζουν τη θεωρία με εργαστηριακές ασκήσεις/δραστηριότητες, από τη θεματολογία του Harvard Business School.

### E-learning

Το E-Gnosis λειτουργεί από το 2006 και περιλαμβάνει μαθήματα MS Office, Business και μαθήματα Harvard Business σχεδιασμένα από το Harvard Business School σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Αποτελεί ένα καινοτόμο και ολοκληρωμένο εργαλείο εκπαίδευσης βασισμένο στις αρχές του e-learning. Η εκμάθηση γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες και μέρες παρακολούθησης. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα κάθε Διεύθυνση να δημιουργήσει τη δική της ηλεκτρονική βιβλιοθήκη και θεματολογία εκπαιδευτικών προγραμμάτων, πλήρως προσαρμοσμένων στις ανάγκες της Εταιρείας.

### Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου bachelor και master, με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου για εργαζόμενους που έχουν υψηλές δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης στην Εταιρεία. Από το 2002 μέχρι σήμερα η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει χορηγήσει συνολικά 42 υποτροφίες για Πτυχιακές και Μεταπτυχιακές Σπουδές σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς από τις οποίες 30 αφορούν Μεταπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

### 7.6.2 Επαγγελματική εξέλιξη

Με βασικό μας στόχο την παροχή ευκαιριών καριέρας στους εργαζόμενους μας, δίνουμε τη δυνατότητα σε κάθε τμήμα της Εταιρείας μας οι εργαζόμενοι να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους τους για την ανάπτυξή τους, καθορίζοντας το πλαίσιο που ενσωματώνει τις ατομικές ικανότητες και προσδοκίες με τις δεξιότητες που η Εταιρεία απαιτεί. Επενδύουμε στους ανθρώπους μας και στην ανάπτυξή τους, χρησιμοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία για την εξέλιξη τους.

### Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Πραγματοποιούμε προγράμματα εταιρικής ένταξης στους νέους συναδέλφους όλων των διευθύνσεων και τμημάτων, κατά τη διάρκεια των οποίων δίνονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις για όσα πρέπει να γνωρίζουν οι νέοι εργαζόμενοι τόσο για την Εταιρεία, όσο και για την αγορά τηλεπικοινωνιών.

## Κέντρα Ανάπτυξης

Διοργάνωση Κέντρων Ανάπτυξης με σκοπό να εντοπίζουν τις επαγγελματικές ικανότητες και τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, βασισμένα στις δεξιότητες και στα επίπεδα απόδοσης που απαιτεί η Εταιρεία. Παράλληλα αναγνωρίζουν τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη των συμμετεχόντων, ώστε να προετοιμάζουν το έδαφος για διάλογο πάνω στο σχεδιασμό του Πλάνου Ατομικής Ανάπτυξης. Συγκεκριμένα το 2011 συμμετείχαν σε Κέντρα Ανάπτυξης 32 άτομα από το τμήμα Πωλήσεων συνολικής διάρκειας 150 ωρών.

## Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης

Ο Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι ο κάθε ένας από τους ανθρώπους μας έχει την ευκαιρία ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις ανάγκες της Εταιρείας μας, με βάση ένα κοινό πλαίσιο καθορισμού των δεξιοτήτων που απαιτούνται σε κάθε βήμα της διαδικασίας επαγγελματικής ανάπτυξης. Ο σχεδιασμός αυτός προετοιμάζεται προσεκτικά για κάθε έναν από τους εργαζομένους μας σε στενή συνεργασία με τους διευθυντές τους και βασίζεται στις αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών στόχων.

## Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Έτσι, ο εργαζόμενός μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει τις ευκαιρίες αλλαγής και προόδου, σε άλλες θέσεις ή τμήματα, με σκοπό να προσφέρουμε στο άτομο την ευκαιρία να αποκτήσει γνώση, προσωπική ανάπτυξη και ελευθερία επιλογών. Στη WIND Ελλάς, οι άνθρωποι μπορούν να εξελιχθούν είτε ως "ηγέτες της γνώσης" (knowledge leaders) είτε ως "ηγέτες ανθρώπων" (people's leaders).

## Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Ο ρόλος του συστήματος είναι διττός: αφενός μεν οδηγεί στην αντικειμενική αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, αφετέρου σκοπεύει στην περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξή τους. Ο βασικότερος σκοπός είναι η συμβολή στην επίτευξη των εταιρικών στόχων. Βασικό στοιχείο στη διαδικασία αυτή είναι η αμφίδρομη επικοινωνία (εργαζομένων και προϊσταμένων) με σκοπό τη δίκαιη και ομαλή αξιολόγηση, αλλά και περαιτέρω εξέλιξη του εργαζόμενου.

Το σύστημα αξιολόγησης βασίζεται σε κύριες δεξιότητες (competencies) στις οποίες αξιολογούνται οι εργαζόμενοι. Μετά την αξιολόγηση, συμπληρώνεται από κοινού το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης που έχει ως σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη του εργαζόμενου μέσα από την παρακολούθηση της απόδοσής του για να πετύχει υψηλή απόδοση. Ολοκληρώνοντας την αξιολόγηση, ακολουθεί και η στοχοθεσία που θέτει τους στόχους του εργαζόμενου για την επόμενη χρονιά.



## 7.7 Εσωτερική Επικοινωνία



Στη WIND Ελλάς, το εργασιακό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από αλληλοσεβασμό και εμπιστοσύνη. Η **ειλικρίνεια** και η υπευθυνότητα απέναντι στους πελάτες και τους συναδέλφους είναι αναπόσπαστο στοιχείο της επαγγελματικής συμπεριφοράς

των εργαζομένων, ενώ λειτουργούμε με **διαφάνεια** και **αξιοπιστία** στις καθημερινές μας συναλλαγές εντός και εκτός Εταιρείας. Προϋπόθεση αυτών είναι η ανάπτυξη σωστής επικοινωνίας με συνεχές “coaching” για την επιτυχημένη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.

Πιστεύουμε πως η εμβάθυνση της εσωτερικής επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις παράγοντες προσδιορισμού της επιτυχίας μας, η οποία ενδυναμώνει το κλίμα εμπιστοσύνης και συμβάλλει στην εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας που αναγνωρίζει την ατομική ικανότητα, προσπάθεια και συνεισφορά, αλλά και αναβαθμίζει την ομαδικότητα. Για το λόγο αυτό, ενισχύουμε την επικοινωνία μέσα από εργαλεία ανάπτυξης εσωτερικού, ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου ή με τη διοργάνωση εκδηλώσεων για τους εργαζομένους μας.

### 7.7.1 Αμφίδρομη επικοινωνία

- Στη WIND, αξιοποιώντας όλα τα σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, κρατάμε τους εργαζομένους ενήμερους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα ως μέρος του κοινωνικού συνόλου. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται είναι πολυάριθμα και αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου.
- Η WIND είναι από τις πρώτες εταιρείες στην Ελλάδα που δημιούργησε έναν εσωτερικό δικτυακό τόπο (WIND Portal).
- Τον Ιούνιο του 2010, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος, εγκαινιάσαμε την ενότητα WIND EcoNews, που αποτελεί μια από τις βασικές νέες ενότητες του WIND Portal με στόχο τη διαρκή ευαισθητοποίηση όλων μας για την προστασία του περιβάλλοντος. Το WIND EcoNews ενημερώνει σε συστηματική βάση για τις εξελίξεις και τα νέα από την Ελλάδα, αλλά και από όλο τον κόσμο, που αφορούν σε ευρύτερα περιβαλλοντικά θέματα. Επιπλέον παρέχει χρήσιμες συμβουλές τις οποίες μπορούμε εύκολα και απλά να ακολουθήσουμε στην καθημερινότητά μας για να μειώσουμε την ενεργειακή μας κατανάλωση, αλλά και να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική συμπεριφορά μας. Καθώς η περιβαλλοντική μας ματιά και φιλοσοφία δεν μπορεί παρά να ξεκινάει από την εκπαίδευση των παιδιών μας, αφιερώνουμε την υποσηνότητα Eco Kids στην ενημέρωση των μικρών μας φίλων σχετικά με περιβαλλοντικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις στις οποίες μπορούν ενεργά να συμμετέχουν.



Παράλληλα, το WIND Eco News αποτελεί το μέσο της eco-επικοινωνίας, μέσω του οποίου παρέχουμε συνεχή ενημέρωση στους εργαζομένους μας για τις περιβαλλοντικές δράσεις που αναλαμβάνουμε.

- Το 2011 οι εκδόσεις WIND EcoNews επικεντρώθηκαν στον άξονα της “Οικολογίας και Οικονομίας”. Σκοπός πέραν της χρήσιμης ενημέρωσης σε ένα τόσο ευαίσθητο και επίκαιρο θέμα ήταν να παρασχεθούν πρακτικές συμβουλές, οι οποίες θα μας φέρουν ακόμα πιο κοντά στο περιβάλλον και θα συμβάλουν ταυτόχρονα στην εξοικονόμηση τους κόστους διαβίωσης μας. Έννοιες όπως **εναλλακτικός τουρισμός, εναλλακτική μετακίνηση**, εναλλακτικές πηγές δροσισμού, «πράσινα» νησιά, οικολογικά ταξίδια, τόνωσαν την οικολογική συνείδηση και ευαισθησία των εργαζομένων μας.

Στο πλαίσιο των παραπάνω αφιερωμάτων, προσφέραμε σε τυχερούς συνάδελφους μας τα εξής:

- ένα εναλλακτικό τριήμερο ταξίδι για 2 άτομα στην πανέμορφη Ευρυτανία, με πεζοπορία στο φαράγγι «Πάντα Βρέχει» και κανό στη «Λίμνη των Κρεμαστών»
- ένα εύχρηστο ποδήλατο πόλης
- οικολογική συσκευασία κολλασιού για τα παιδιά των εργαζομένων μας

## 7.7.2 Εκδηλώσεις εργαζομένων

Αποτελεί διαρκή στόχο μας η ενίσχυση των μεθόδων που προωθούν περαιτέρω την ανάπτυξη των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων μας στο εταιρικό περιβάλλον, μέσα από τις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώνουμε στη διάρκεια του έτους. Το Χριστουγεννιάτικο πάρτι, η Ημέρα Γονέων και άλλες αντίστοιχες εκδηλώσεις συμβάλλουν στην ισορροπία της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής τους.



### Parent's Day



Για 9η συνεχή χρονιά, το 2011 πραγματοποιήσαμε την εκδήλωση WIND Parent's Day, διαμορφώνοντας τον υπαίθριο χώρο των εγκαταστάσεων της WIND σε μια απέραντη παιδική χαρά, με παιχνίδια, δώρα και εκπλήξεις. Η εκδήλωση έχει ως σκοπό την επαφή και την εξοικείωση των παιδιών με το εργασιακό περιβάλλον των γονιών τους, καθώς και την προώθηση της έννοιας της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και την επαγγελματική ζωή. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού προσέφερε στα παιδιά συμβολικά δώρα από το «Χαμόγελο του Παιδιού» ενισχύοντας την ευαισθητοποίηση και τη συμβολή όλων μας σε αυτή την τόσο σημαντική προσπάθεια για την προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών.



## 7.8 Εσωτερικός Εθελοντισμός

Με βάση την πεποίθηση ότι η γνώση και το κίνητρο για ευαισθητοποίηση πρέπει να έχουν ως αφετηρία το εσωτερικό περιβάλλον, έχουμε προχωρήσει στη συστηματική ανάπτυξη του εταιρικού εθελοντισμού, με στόχο την ενημέρωση και την ενεργή, εθελοντική συμμετοχή μας στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας.

Η κοινωνική πολιτική στη WIND ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους μας, οι οποίοι συμμετέχουν σε ένα μεγάλο αριθμό δράσεων που απευθύνονται τόσο σε ομάδες της κοινωνίας, που χρειάζονται επιπρόσθετη στήριξη, όσο και στο περιβάλλον, μέσα από εθελοντικές δράσεις, μεταφέροντάς τους παράλληλα το μήνυμα και την αξία της κοινωνικής προσφοράς.



«Ο εθελοντισμός δεν έχει όρια και περιορισμούς. Είναι ποικιλόμορφος και διαχρονικός και έχει ιδιαίτερη απήχηση στις μέρες μας. Ο εθελοντισμός συνήθως απευθύνεται

σε ανθρώπους ή εταιρείες που διαθέτουν ευαισθησία και συσχετίζεται με τις μη κυβερνητικές οργανώσεις, για θέματα όπως είναι η οικολογία, ο αθλητισμός ή βοήθεια κοινωνικών ομάδων. Έτσι και η Εταιρεία μας με ευαισθησία και προθυμία αγκαλιάζει αρκετά χρόνια τον εθελοντισμό. Κάπως έτσι με ενέπνευσε και μένα ώστε να συμμετέχω σε όσες περισσότερες δράσεις εθελοντισμού συμμετέχει η WIND. Οι ανιδιοτελείς πράξεις σε κάνουν να αισθάνεσαι «άνθρωπος» και το συναίσθημα είναι μοναδικό!»

**Νίκος Γουλιαδίτης,**  
Εργαζόμενος WIND MKT COM

## WIND Running Team

Τον Απρίλιο του 2011 δημιουργήθηκε η ομάδα WIND Running Team με στόχο την προσφορά κοινωνικού έργου μέσω της ανάπτυξης του εσωτερικού και εξωτερικού εθελοντισμού.

Ο πρώτος αγώνας της ομάδας ήταν ο 6<sup>ος</sup> Διεθνής Μαραθώνιος "Μέγας Αλέξανδρος" στη Θεσσαλονίκη, στον οποίο συμμετείχαν 23 εργαζόμενοι μας, τερματίζοντας με επιτυχία στις διαδρομές τους και ενισχύοντας με την παρουσία τους το έργο της ΕΛΕΠΑΠ Βορείου Ελλάδος.

Η συνέχεια δόθηκε το Νοέμβριο του 2011, στον 29<sup>ο</sup> Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών, όπου η WIND Running Team έδωσε το δυναμικότερο παρόν που έχει δώσει ποτέ ομάδα στην κορυφαία αυτή αθλητική διοργάνωση, με 1.000 δρομείς που ενίσχυσαν με την παρουσία τους το έργο της Κιβωτού του Κόσμου. 100 συμμετοχές των εργαζομένων μας στη WIND Running Team προώθησαν ακόμη περισσότερο την έννοια «συμμετέχω» και «συνεισφέρω» μέσω του εσωτερικού εθελοντισμού.



## Ανακύκλωση στο γραφείο

Κάθε χρόνο διοχετεύονται στην ελληνική αγορά πάνω από 200.000 τόνοι ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών τα οποία γίνονται απορρίμματα (στοιχεία Eurostat 2008). Τα περισσότερα περιέχουν επικίνδυνες ουσίες και, εκτός του ότι βλάπτουν το περιβάλλον είναι επιπλέον τόσα πολλά, που δεν επαρκούν οι χώροι ταφής για την εναπόθεσή τους.

Η Εταιρεία μας, ως εταιρεία παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, χρησιμοποιεί πολύ μεγάλες ποσότητες ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που μετά το τέλος της χρήσης ζωής τους αυτομάτως μετατρέπονται σε «ΑΗΗΕ» (Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού).

### Τι κάνουμε για αυτό ως Εταιρεία;

- Συλλέγουμε και ανακυκλώνουμε όλην τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό που χρησιμοποιούμε όταν πλέον δεν τον χρειαζόμαστε.
- Συνεργαζόμαστε με όλους τους σχετικούς φορείς ανακύκλωσης.
- Λειτουργούμε σημεία συλλογής κινητών και αξεσουάρ για το κοινό και τους εργαζόμενους σε όλα τα καταστήματα και τα κτήριά μας.

### Τι κάνουμε όλοι εμείς ως περιβαλλοντικά υπεύθυνοι πολίτες, μέσα στην οικογένεια της WIND;

Εγκαινιάσαμε το θεσμό "Εβδομάδα Ανακύκλωσης Ηλεκτρικών Ειδών" την οποία υλοποιήσαμε το Φεβρουάριο και Μάρτιο του 2011 σε συνεργασία με την "Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε."



Έτσι, συγκεντρώθηκαν 153 ηλεκτρικά είδη, συνολικού βάρους 600 κιλών και συγκεκριμένα:

- 21 μικρές οικιακές συσκευές
- 51 είδη εξοπλισμού πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών
- 14 καταναλωτικά είδη
- 36 φωτιστικά είδη
- 27 ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά εργαλεία
- 4 ηλεκτρονικά παιχνίδια

## Βιώσιμη κινητικότητα

Με στόχο την παρακίνηση των εργαζομένων μας για τη χρήση βιώσιμων μεθόδων μετακίνησης, αλλά και της διευκόλυνσής τους στη μετάβαση από και προς την εργασία τους, προχωρήσαμε στη δημιουργία ειδικών θέσεων στάθμευσης ποδηλάτων τόσο στις κτιριακές εγκαταστάσεις μας της Λ. Κηφισίας, όσο και στις εγκαταστάσεις μας της Λ. Αθηνών.

## Εθελοντική αιμοδοσία εργαζομένων

Μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας αποτελεί η δημιουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία λειτουργεί από το 2002 χάριν του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων και υλοποιείται 2 φορές το χρόνο. Στόχος της Τράπεζας Αίματος είναι η συμβολή στην εθνική προσπάθεια για απόκτηση επάρκειας αίματος και η άμεση στήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους στις ανάγκες τους για αίμα. Για την υλοποίηση του προγράμματος, συνεργαζόμαστε με τα μεγαλύτερα νοσοκομειακά ιδρύματα. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 643 εθελοντικές συμμετοχές. Συνεχίζοντας με συνέπεια την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος Εργαζομένων WIND, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού διοργάνωσε και το 2011 δύο προγράμματα Εθελοντικής Αιμοδοσίας τόσο στην Αθήνα, με την προσέλευση πάνω από 80 εθελοντών και τη συγκέντρωση 83 μονάδων σε αίμα από τους συναδέλφους αιμοδότες, όσο και στις υπόλοιπες πόλεις εκτός Αθηνών για τους συναδέλφους που επιθυμούσαν να συμμετάσχουν. Για άλλη μια φορά, το σύνθημα «Εθελοντές της Ζωής» έγινε αρωγός στην ενδυνάμωση της ομάδας εθελοντών αιμοδοτών της WIND, προσφέροντας το πολυτιμότερο αγαθό. Το 2011, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε τις ανάγκες 25 συνάνθρωπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 37 μονάδες αίματος.





## Στόχοι 2012

- Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εντύπου WIND Eco News, ώστε να αποτελέσει πηγή πληροφοριών, αναφορικά με το περιβάλλον, αλλά και ενθάρρυνσης των εργαζομένων για την ενεργή συμμετοχή τους στην προστασία του.
- Η συνέχιση της WIND Running Team και η παράλληλη ενίσχυση του θεσμού των εταιρικών αθλητικών ομάδων με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας, προωθώντας μέσω του αθλητισμού το ομαδικό πνεύμα και τον εθελοντισμό.
- Η περαιτέρω ενδυνάμωση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων μας σε εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις και πράξεις κοινωνικής ευθύνης.
- Η συνεχής ενημέρωση για θέματα υγείας και ασφάλειας και η προώθηση ενεργειών που συμβάλλουν στην πρόληψη θεμάτων υγείας για τους εργαζομένους μας και τις οικογένειές τους μέσω παροχής ειδικών προληπτικών ιατρικών εξετάσεων σε εργαζομένους και σε μέλη των οικογενειών τους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές.
- Η ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος των Εργαζομένων μας.
- Η περαιτέρω βελτίωση των συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας μέσα από:
  - ▶ την ολοκλήρωση της εκπόνησης των εκτιμήσεων επαγγελματικού κινδύνου για όλους τους σταθμούς βάσης σταθερής τηλεφωνίας. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, έχουν ήδη ξεκινήσει οι επιθεωρήσεις των τεχνικών ασφαλείας σε αντιπροσωπευτικούς σταθμούς βάσης, που επιλέχθηκαν σε συνεργασία με το Τεχνικό Τμήμα της Εταιρείας μας.
  - ▶ τη συνέχιση της παρακολούθησης των συνθηκών μικροκλίματος των γραφείων μας. Προγραμματίζουμε να επαναλάβουμε και μέσα στο 2012 μετρήσεις θερμοκρασίας, υγρασίας, φωτισμού και αερισμού με στόχο να εξασφαλίσουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας.
  - ▶ τον προγραμματισμό μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στους σταθμούς βάσης.
  - ▶ την παρακολούθηση της ποιότητας νερού που καταναλώνουν οι εργαζόμενοί μας ή που χρησιμοποιείται για πλύσιμο χεριών, σκευών, κ.ά. μέσω της πραγματοποίησης μετρήσεων ποιότητας νερού.
  - ▶ τη συνεχή παροχή κατάλληλων μέσων προστασίας για τους εργαζόμενους. Μέσω εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου που εφαρμόζουμε για τον εντοπισμό ελλείψεων σε ό,τι αφορά τα μέσα προστασίας των εργαζομένων μας, αλλά και μέσω της εκπόνησης των Εκτιμήσεων Επαγγελματικού Κινδύνου, έχουμε ως στόχο να συνεχίσουμε να παρέχουμε τον κατάλληλο εξοπλισμό στους εργαζόμενους, ανάλογα με τη φύση της εργασίας τους, να τους εκπαιδεύουμε και να παρακολουθούμε την ορθή χρήση του. Ενδεικτικά αναφέρουμε τον άμεσο προγραμματισμό εκπαιδεύσεων για τη χρήση δοσίμετρου ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε όλους τους εργαζομένους μας που απασχολούνται σε σταθμούς βάσης.



8. Περιβάλλον

Στη WIND Ελλάς θεωρούμε σημαντική παράμετρο για τη λειτουργία μας και θεμέλιο λίθο της κοινωνικά υπεύθυνης συμπεριφοράς μας, την αναγνώριση της ευθύνης μας προς το περιβάλλον και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Στο πλαίσιο αυτό, δεσμευόμαστε να αναπτύσσουμε και να κατευθύνουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών με γνώμονα την προστασία του Περιβάλλοντος και τις αρχές της Αειφορίας, ανταποκρινόμενοι δυναμικά στις προκλήσεις της εποχής.

Με δεδομένο ότι κάθε δραστηριότητά μας επηρεάζει το Περιβάλλον, εστιάζουμε στις όποιες αρνητικές επιπτώσεις από τη δραστηριότητά μας και επενδύουμε στην Αειφορία με μέτρα διαχειριστικά, αλλά και ενέργειες ουσίας.

## Επιτεύγματα 2011:

Πουλήσαμε για σκοπούς επαναχρησιμοποίησης 81.253 κιλά εξοπλισμού, στην πλειοψηφία του εξοπλισμό RBS προερχόμενο από το έργο αναβάθμισης του δικτύου μας

Εφαρμόσαμε ενέργειες μείωσης της χρήσης χαρτιού που σε ετήσια βάση μπορούν να αποφέρουν εξοικονόμηση άνω των 10 τόνων

Μειώσαμε (16%) την καταναλωθείσα ποσότητα πετρελαίου μέσω της αντικατάστασης των μονίμως λειτουργούντων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά συστήματα γεννήτριας/συσσωρευτή

Εξοικονομήσαμε περίπου 1.000.000 λίτρα καυσίμου ή περίπου 45.500GJ από την εγκατάσταση υβριδικών συστημάτων στους σταθμούς Βάσης

Εξοικονομήσαμε περίπου 5.877 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, από τις ενέργειες εξοικονόμησης που εφαρμόζουμε

Αντικαταστήσαμε 58 μονάδες κλιματισμού με HCFC-22 σε σταθμούς Βάσης με νέα μηχανήματα που περιέχουν ψυκτικό με μηδενική επίπτωση στη στοιβάδα του όζοντος

## 8.1 Περιβαλλοντική Πολιτική

Στη WIND Ελλάς, καθώς αναγνωρίζουμε ότι ο δρόμος προς την αειφόρο ανάπτυξη προϋποθέτει την ανάληψη άμεσης και αποτελεσματικής δράσης κατά των μεγάλων περιβαλλοντικών προβλημάτων, αναλαμβάνουμε χωρίς καθυστέρηση δράση, σύμφωνα και με την περιβαλλοντική μας πολιτική, η οποία εστιάζει στην:

- πρόληψη της ρύπανσης
- ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών μας επιπτώσεων
- τακτική ανασκόπηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- εκπαίδευση και ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών μας
- συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας

Αναλυτικά η περιβαλλοντική μας πολιτική στο [www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)

## 8.2 Διαχείριση Περιβάλλοντος

Μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO14001, παρακολουθούμε και καταγράφουμε τις συνέπειες στο περιβάλλον από τη λειτουργία μας, κατηγοριοποιούμε τις επιπτώσεις βάσει σημαντικότητας, εστιάζουμε βάσει της ιεράρχησης στην επίλυση αυτών, και συμμορφωνόμαστε με το σχετικό νομικό πλαίσιο, προσπαθώντας ανελλιπώς να βρίσκουμε τρόπους για να μειώσουμε την επίδραση της λειτουργίας μας στο περιβάλλον, διασφαλίζοντας έτσι την βιώσιμη πορεία μας προς το μέλλον.

### Σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία των εγκαταστάσεων της WIND Ελλάς

Αναγνωρίζουμε, αξιολογούμε και θέτουμε προτεραιότητες αναφορικά με τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας στο περιβάλλον σύμφωνα με τις διαδικασίες του πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, και στη συνέχεια αναπτύσσουμε δράσεις για την παρακολούθηση, τη διαχείριση, την ελαχιστοποίηση ή και την εξάλειψη αυτών. Ο κατάλογος των σημαντικών επιπτώσεων και η αξιολόγηση αυτών ανανεώνεται τακτικά ή όποτε προκύπτει σημαντική αλλαγή στη λειτουργία μας.



Για τον έλεγχο, την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση της επίδρασης από τη λειτουργία μας, σχεδιάζουμε σειρά ενεργειών οι οποίες πολύ συχνά ταυτίζονται με ενέργειες που αφορούν την εξέλιξη μας ως Εταιρεία και δεν θεωρούνται αμιγώς περιβαλλοντικές δράσεις. Καθότι η τεχνολογία διαρκώς εξελίσσεται και μέρος της εξέλιξης είναι και η βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των πάσης φύσης εξοπλισμών και συστημάτων, σημαντικά έργα, όπως ο εκσυγχρονισμός του δικτύου της Εταιρείας μας, αποφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη. Έτσι, αποδεικνύεται στην πράξη πως συχνά η οικολογία ταυτίζεται με την οικονομία και την τεχνολογική εξέλιξη. Σημαντική επίπτωση μπορεί επίσης να θεωρηθεί και η επίδραση από τις μετακινήσεις του προσωπικού είτε για την προσέλευση στο χώρο εργασίας, είτε μέσω της χρήσης του στόλου οχημάτων και των ταξιδιών για λόγους εργασίας. Για πρώτη φορά το 2011 καταγράψαμε και υπολογίσαμε την κατανάλωση βενζίνης από το στόλο οχημάτων της Εταιρείας μας, καθώς και τους παραγόμενους ρύπους.

Το μεγαλύτερο μέρος των έργων και επενδύσεων που πραγματοποιούμε έχει θετικό αντίκτυπο στην περιβαλλοντική απόδοση αλλά δεν καταγράφεται ως περιβαλλοντική επένδυση. Ως εκ τούτου δεν υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα. Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος, όπως διαχείριση αποβλήτων, συντήρησης του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO14001 και κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των ειδικών ρευμάτων αποβλήτων, διαμορφώθηκαν κατά προσέγγιση στα 30.000€<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Εκτίμηση



## 8.3 Χρησιμοποιούμενα Υλικά & Παραγωγή Αποβλήτων

### 8.3.1 Χρησιμοποιούμενα υλικά

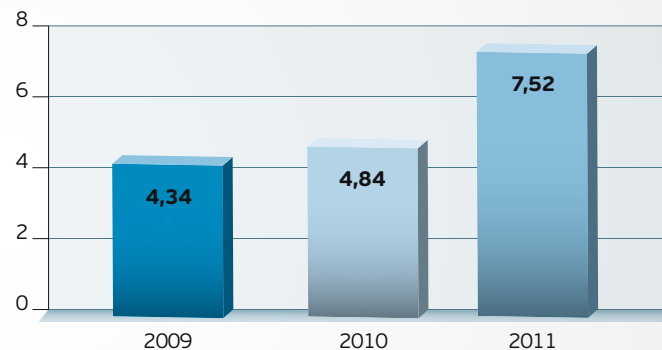
Στη WIND Ελλάς, ως πάροχος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δεν παράγουμε προϊόντα στις εγκαταστάσεις μας και ως εκ τούτου δεν χρησιμοποιούμε πρώτες ύλες, όπως εννοούνται σε μία αμιγώς παραγωγική δραστηριότητα. Όμως, εμπορευόμαστε προϊόντα με υλική υπόσταση, κάποια εκ των οποίων παράγονται ή επανασυσκευάζονται από τρίτους για λογαριασμό μας. Επιπροσθέτως διαθέτουμε, μέσω της αλυσίδας των καταστημάτων μας, σακούλες κατά την πώληση των προϊόντων. Για όλα τα παραπάνω, παρακολουθούμε και καταγράφουμε τις ποσότητες χαρτιού και πλαστικού που χρησιμοποιούνται, είτε για το ίδιο το προϊόν, είτε για τη συσκευασία του.

Το 2011 χρησιμοποιήθηκαν 9.943 κιλά πλαστικές σακούλες διάθεσης των προϊόντων, 2.030 κιλά χάρτινες σακούλες, 20,46 τόνοι χαρτί για εκτύπωση καρτών ανανέωσης χρόνου ομιλίας, 9,52 τόνοι πλαστικό από τις κάρτες σύνδεσης SIM και τέλτος, 1,97 τόνοι πλαστικό, 25,86 τόνοι χαρτί και 46,85 τόνοι χαρτοκιβωτίων από τη δευτερογενή / τριτογενή συσκευασία όλων των παραπάνω. Για τη λειτουργία όλων των γραφείων μας αναλώσαμε το 2011, 17.690 κιλά χαρτί φωτοτυπιών/εκτυπώσεων και 683 τεμάχια αναλωσίμων εκτυπωτών. Δηλαδή, συνολικά: **112,9** τόνοι χαρτί και **21,43** τόνοι πλαστικό.

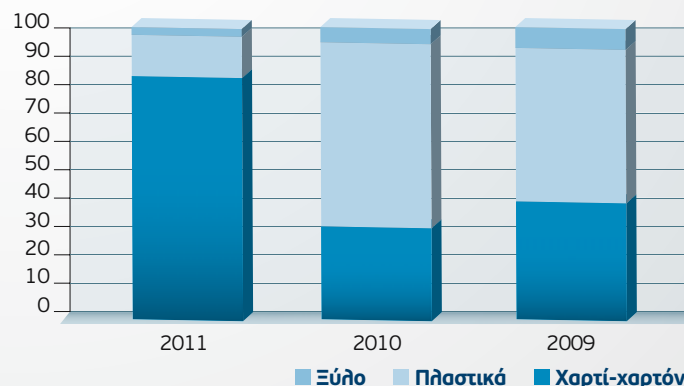
Το 2011 συμπεριλάβαμε στην καταμέτρηση των υλικών συσκευασίας των προϊόντων και τα χαρτοκιβώτια συσκευασίας που χρησιμοποιούν οι συνεργαζόμενες αποθήκες για τη μεταφορά των προϊόντων (καρτών/

πακέτων προσφορών, κ.ά.). Ως εκ τούτου, το χαρτί που χρησιμοποιήθηκε για συσκευασία αυξήθηκε κατά 2,8 φορές και το μέσο βάρος συσκευασίας ανά 1.000 τεμάχια προϊόντων αυξήθηκε κατά 2,8 κιλά. Ταυτόχρονα, μειώθηκε σημαντικά η ποσότητα πλαστικού που χρησιμοποιείται.

**Σχήμα 1**  
Κιλά συσκευασίας ανά 1000 τεμάχια προϊόντων



**Σχήμα 2**  
Αναλογία χρησιμοποιούμενων υλικών στις συσκευασίες προϊόντων (%)





## Σακούλες Καταστημάτων

Ειδική περίπτωση αποτελούν οι πλαστικές τσάντες που διαθέτουμε στα καταστήματα, οι οποίες κατασκευάζονται από πλαστικό με την προσθήκη ενός ειδικού διασπαστή που τις καθιστά οξο-διασπώμενες. Ο διασπαστής βοηθάει και επιταχύνει τη διάσπαση της μοριακής αλυσίδας του πλαστικού σε μικρά κομμάτια και στη συνέχεια, με τη βοήθεια των μικροοργανισμών στη φύση αποσυντίθεται σε μη-τοξικά συστατικά που αφομοιώνονται από το περιβάλλον σε διάστημα μερικών ετών. Η χρήση παρόμοιων υλικών τα οποία διασπώνται ολοκληρωτικά σε οργανικά συστατικά και αφομοιώνονται αποτελεσματικά στο περιβάλλον μειώνει σημαντικά τον όγκο απορριμμάτων που οδηγείται προς υγειονομική ταφή στους ήδη κορεσμένους ΧΥΤΑ της χώρας μας.



## Ένα βήμα πιο κοντά στο γραφείο χωρίς χαρτί

Θεωρώντας πως η χρήση χαρτιού μπορεί να περιοριστεί σημαντικά με τη βοήθεια της τεχνολογίας, διαρκώς αναζητούμε νέους τρόπους να μειώσουμε την κατανάλωση χαρτιού από τη λειτουργία μας. Ως συνέπεια οι ποσότητες χαρτιού που καταναλώνουμε παρουσιάζουν μείωση εδώ και 7 περίπου χρόνια, έχοντας καταφέρει να μειώσουμε την κατανάλωσή του από το 2004 έως σήμερα κατά σχεδόν 65%, από περίπου **20.000** πακέτα το χρόνο σε μόλις **7.000** πακέτα. Η ψηφιοποίηση και η χρήση τεχνολογίας προσφέρει οφέλη και για το περιβάλλον και για τη λειτουργία μας, απλοποιώντας, επιταχύνοντας και εκσυγχρονίζοντας τις εσωτερικές μας διαδικασίες και φυσικά μειώνοντας τα σχετικά κόστη.

## Χαρτί

Γνωρίζοντας ότι η χρήση χαρτιού στις γραφειακές εγκαταστάσεις μας είναι αναπόφευκτη, χρησιμοποιούμε χαρτί που πληροί τα παρακάτω κριτήρια για να περιορίσουμε, κατά το δυνατόν, την επίπτωση από τη χρήση χαρτιού.

- Έχει πιστοποίηση με Ecolabel, την Ευρωπαϊκή πιστοποίηση για προϊόντα που παράγονται με σεβασμό στο περιβάλλον.
- Παράγεται σε εγκαταστάσεις που έχουν ISO14001.
- Έχει πιστοποίηση FSC, δηλαδή το ξύλο προέρχεται από δάση που διαχειρίζονται με αειφορικές μεθόδους.

Τέλος, το όποιο χαρτί τελικά χρησιμοποιείται, συγκεντρώνεται σε ειδικούς κάδους ανακύκλωσης χαρτιού, που βρίσκονται εγκατεστημένοι σε όλα τα κτίρια της Εταιρείας, και παραδίδεται προς ανακύκλωση σε αδειοδοτημένες εταιρείες.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2011 σχεδιάστηκαν και εφαρμόστηκαν δύο νέες ηλεκτρονικές διαδικασίες, χωρίς τη χρήση χαρτιού (paperless), που αφορούσαν τη διαχείριση παραγγελιών και την ηλεκτρονική διαχείριση τιμολογίων. Τα έργα προβλέπουν την κατάργηση, στο μέτρο του εφικτού, της έντυπης εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, την αυτοματοποίηση και την αντικατάστασή της με ηλεκτρονικές επικοινωνίες και εγκρίσεις. Οι νέες διαδικασίες διασφαλίζουν αφενός την επιτάχυνση και τυποποίηση της διαδικασίας διαχείρισης των προαναφερθέντων εγγράφων και αφετέρου τη μείωση της χρήσης χαρτιού και αναλωσίμων. Καταργείται παράλληλα και η ανάγκη φυσικής μεταφοράς έντυπων εγγράφων μεταξύ των διαφορετικών εγκαταστάσεων της Εταιρείας ή και συνεργατών, συνεισφέροντας έτσι και στη μείωση των απαιτούμενων δρομολογίων οχημάτων για την εξυπηρέτηση της αλληλογραφίας.

## Ηλεκτρονική διαχείριση παραγγελιών

Η ηλεκτρονική διαχείριση των παραγγελιών αφορά την ηλεκτρονική έκδοση, έγκριση αλλά και αποστολή στον προμηθευτή όλων των εντολών αγοράς των προϊόντων και υπηρεσιών που προμηθευόμαστε. Το έργο εφαρμόστηκε πιλοτικά στα μέσα του 2011 και επεκτάθηκε η εφαρμογή του σε όλες τις παραγγελίες μέχρι το τέλος του έτους. Αναμένουμε τα αποτελέσματα της πλήρους εφαρμογής εντός του 2012, αλλά οι πρώτες εκτιμήσεις δείχνουν ότι θα εξοικονομούνται τουλάχιστον **8-10.000 σελίδες χαρτιού**.

## Πρωτοβουλίες που αποφέρουν εξοικονόμηση χαρτιού

- Ηλεκτρονική διαχείριση παραγγελιών
- E-invoice
- Εκτύπωση παραστατικού σε 1 σελίδα
- E-bill

## E-invoice

Το έργο της ηλεκτρονικής διαχείρισης τιμολογίων (e-invoice) που αφορά την ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή τιμολογίων, είχε ξεκινήσει να εφαρμόζεται πιλοτικά το 2010, και επεκτάθηκε το 2011. Τα πρώτα δεδομένα με την ολοκλήρωση της εφαρμογής έδειξαν πως διαχειριζόμαστε με αυτόν τον τρόπο **160.000 τιμολόγια**. Αυτά τα τιμολόγια πλέον αποστέλλονται προς τους συνεργάτες μας ηλεκτρονικά, εξοικονομώντας την αντίστοιχη ποσότητα χαρτιού. Υπολογίζουμε πως από τα δύο παραπάνω έργα θα εξοικονομούνται στο εξής κατά προσέγγιση **850 κιλά χαρτιού ετησίως**.

## Εξοικονόμηση χαρτιού στα καταστήματά μας

Λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική σημασία της κάθε διαδικασίας που καταργείται, τα πιο σημαντικά έργα από άποψη ποσότητας χαρτιού είναι πάντα οι διαδικασίες που αφορούν την αλυσίδα λιανικής και τις υπηρεσίες προς τους πελάτες.

Έτσι, το 2011, από την κατάργηση της εκτύπωσης δύο παραστατικών κατά τη διαδικασία πλήρωσης μονάδων στην καρτοκινητή και την εκτύπωση στο εξής μίας μόνο σελίδας, εξοικονομούνται περίπου **1.900.000 σελίδες**, ποσότητα που αντιστοιχεί σε **9,54 τόνους χαρτί ή 50% μείωση ετησίως**. Το εν λόγω έργο εφαρμόστηκε από τον Ιούνιο του 2011 και ακολουθεί μία σειρά από ήδη ολοκληρωμένες ενέργειες, όπως η κατάργηση αντιγράφων αποδείξεων πληρωμής λογαριασμών, η αντικατάσταση των εκτυπωτών παραστατικών με άλλου τύπου, η κατάργηση της έντυπης επικοινωνίας μεταξύ καταστημάτων και Εταιρείας και η εκτεταμένη ψηφιοποίηση-αυτοματοποίηση διαδικασιών.

## Ηλεκτρονικός λογαριασμός παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (e-bill)

Παρέχουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να επιλέξουν τη χρήση της υπηρεσίας e-bill, για να λαμβάνουν ηλεκτρονικά το λογαριασμό παροχής υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται εκτύπωση ή να λαμβάνουν μόνο ένα από τα δύο φύλλα του λογαριασμού εκτυπωμένο. Η υπηρεσία παρέχεται από το 2010 και παρατηρείται αύξηση των εγγεγραμμένων χρηστών της τάξης των 3.000-3.500 συνδρομητών μηνιαίως. Η εξοικονόμηση χαρτιού ανά εγγεγραμμένο ιδιώτη πελάτη είναι τουλάχιστον ένα φύλλο ανά λογαριασμό, πράγμα που αντιστοιχεί σε τουλάχιστον **30.000-40.000 λιγότερα φύλλα** ετησίως. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι περισσότεροι νέοι εγγεγραμμένοι χρήστες (περίπου το 85%) επιλέγουν να μην λαμβάνουν καθόλου τυπωμένο λογαριασμό, η εξοικονόμηση που προκύπτει ξεπερνά τα **480 κιλά χαρτιού** ετησίως<sup>2</sup>.

Συνολικά, η υπηρεσία έχει εγγεγραμμένους 50.864 χρήστες. Με δεδομένο ότι οι χρήστες αυτοί, ασχέτως ποια μορφή της υπηρεσίας επιλέγουν, με την εγγραφή τους μειώνουν κατά τουλάχιστον ένα φύλλο την απαιτούμενη εκτύπωση, τότε από το σύνολο των χρηστών εξοικονομούνται κατ' ελάχιστον **8 τόνοι** χαρτιού ανά έτος και τα αντίστοιχα αναλώσιμα εκτυπώσεων.

<sup>2</sup> Συμπεριλαμβανομένων και των φακέλων

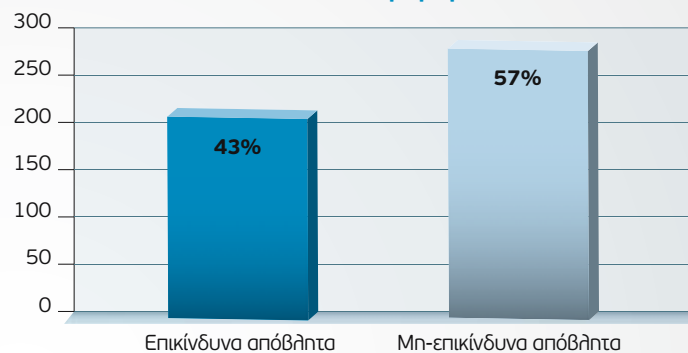
## 8.3.2 Παραγόμενα Απόβλητα

Από τη λειτουργία των εγκαταστάσεών μας παρήχθησαν το 2011 συνολικά περίπου **502** τόνοι αποβλήτων<sup>3</sup>, οι οποίοι αφορούσαν περίπου 215 τόνους επικίνδυνα και **287 τόνους μη-επικίνδυνα απόβλητα**. Αξίζει να αναφερθεί η μεγάλη αύξηση που παρουσιάστηκε στα παραγόμενα απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού και συναφών αναλωσίμων λόγω του έργου αναβάθμισης του δικτύου μας.

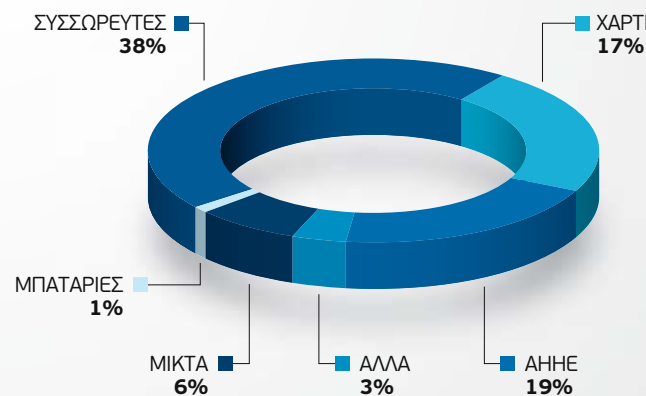
Στα επικίνδυνα απόβλητα συμπεριλαμβάνονται οι συσσωρευτές, οι μπαταρίες και ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός που περιέχει επικίνδυνα στοιχεία (π.χ. οθόνες υπολογιστών). Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός που δεν περιέχει επικίνδυνα στοιχεία προσμετράται στα μη-επικίνδυνα απόβλητα. Δεν υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για τις ποσότητες ορισμένων κατηγοριών αποβλήτων που παράγονται στους σταθμούς βάσης και διαχειρίζονται από υπεργολάβους – συνεργάτες μας ή δεν υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα ανά σταθμό βάσης παρά μόνο στο σύνολο τους.

<sup>3</sup> Δεν συμπεριλαμβάνονται τα απόβλητα καταστημάτων

Σχήμα 3  
Παραγωγή Αποβλήτων 2011 (tn)

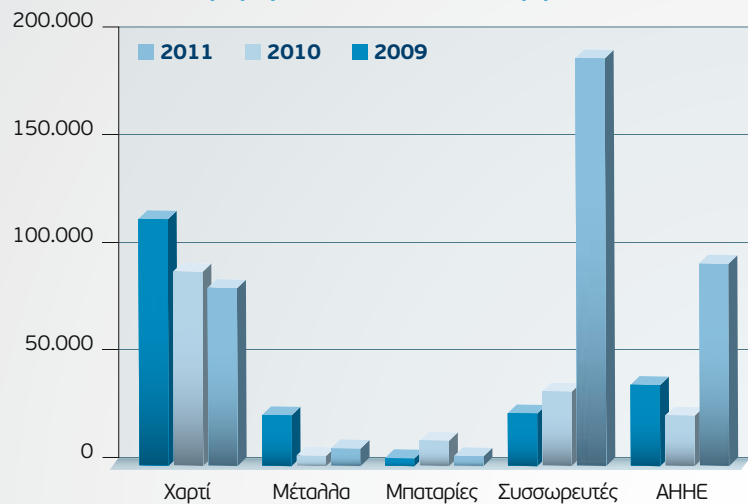


Σχήμα 4  
Παραγωγή αποβλήτων ανά κατηγορία 2011



**Σχήμα 5**

**Παραγωγή Αποβλήτων ανά κατηγορία 2009-2011 (tn)**



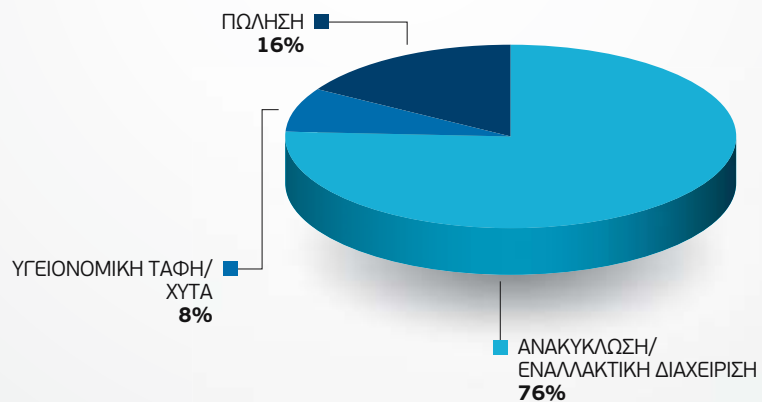
**Σχήμα 6**

**Διάθεση σε ΧΥΤΑ / Εναλλακτική Διαχείριση 2009-2011 (tn)**



**Σχήμα 7**

**Διαχείριση Παραγόμενων Αποβλήτων 2011**



### 8.3.3 Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών






Έμφαση δίνουμε στην επαναχρησιμοποίηση και αξιοποίηση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού άλλου είδους όπως οι συσσωρευτές, αλλά και στη μείωση εξ' αρχής της παραγόμενης ποσότητας όπου αυτό είναι εφικτό στη βάση της Ευρωπαϊκής Αρχής «Μειώνω – Επαναχρησιμοποιώ – Ανακυκλώνω». Η ανακύκλωση ή εναλλακτική διαχείριση όσο το δυνατόν περισσότερων ειδών είναι η πρώτη μας επιλογή διαχείρισης εφόσον προκύψει το απόβλητο, και ακολουθεί η υγειονομική ταφή όπου δεν είναι εφικτή άλλη λύση.

Ο αποξηλωμένος ηλεκτρονικός εξοπλισμός και επιλεγμένα αναλώσιμα (π.χ. συσσωρευτές μολύβδου-οξέως) εξετάζονται πριν τη διάθεσή τους ως απόβλητα για τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης του συνόλου ή μέρους αυτού. Η πρακτική της επαναχρησιμοποίησης συσκευών, μερών και εξαρτημάτων είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη και έχει και οικονομικό, αλλά και οικολογικό όφελος. Σε πολλές περιπτώσεις εξετάζεται και η πώληση των εξοπλισμών, καθώς ενδέχεται ένα μηχάνημα να θεωρείται παρωχημένης τεχνολογίας για τα δεδομένα της χώρας μας και να βρίσκει πλήρη χρησιμότητα σε κάποια άλλη χώρα, παρατείνοντας έτσι σημαντικά το χρόνο ζωής του. Στο πλαίσιο αυτό, το τμήμα προμηθειών της Εταιρείας μας διερεύνησε διεξοδικά τις δυνατότητες πώλησης και εντόπισε επιτυχώς αγοραστές για συνολικά **81.253 κιλά** εξοπλισμού, στην πλειοψηφία τους εξοπλισμό RBS προερχόμενο από το έργο αναβάθμισης του δικτύου μας.

Επιπροσθέτως, το 2011 επαναχρησιμοποιήθηκε το **15% των συσσωρευτών** που αποξηλώθηκαν στο πλαίσιο αναβάθμισης των σταθμών βάσης. Οι συσσωρευτές, μετά από έλεγχο, κρίθηκαν επαναχρησιμοποιήσιμοι σε άλλους σταθμούς βάσης απ' όπου βρίσκονταν αρχικά, όπως κι έγινε. Με αυτόν τον τρόπο μειώσαμε κατά περίπου **28 τόνους** τα απόβλητα συσσωρευτών που παρήχθησαν.

### 8.3.4. Σύστημα συλλογικής διαχείρισης - Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων και ειδικών ρευμάτων αποβλήτων

**Πίνακας 2**  
Συνεργαζόμενα Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων

Συλλογικό Σύστημα	Είδος Αποβλήτου
 <b>Α.Φ.Η.Σ.</b> (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών)	Μικρές μπαταρίες
 <b>Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.</b>	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
 <b>ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ</b> (Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
 <b>Φωτοκύκλωση</b>	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα
 <b>Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης - Ε.Ε.Α.Α</b>	Όλες οι συσκευασίες προϊόντων

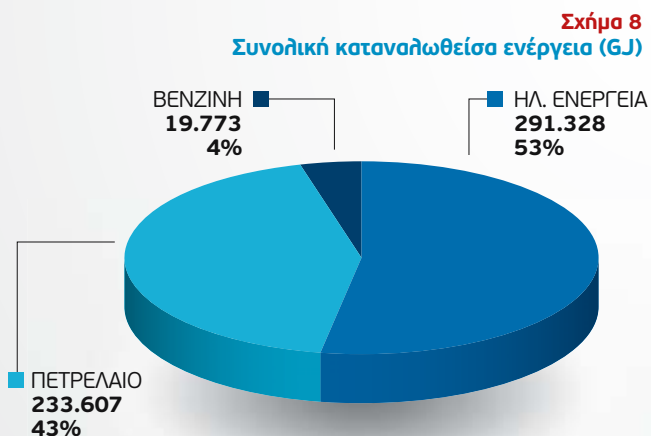
Επίσης, συνεχίζεται το πρόγραμμα ανακύκλωσης στα καταστήματα (μπαταριών και συσκευών) καθιστώντας με αυτό τον τρόπο τα καταστήματά σε όλη την Ελλάδα, ως σημεία συλλογής και διαχείρισης ανακυκλώσιμων υλικών.



## 8.4 Ενέργεια, Αέριες Εκπομπές & Κλιματική Αλλαγή

### 8.4.1 Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα

Το 2011 καταναλώσαμε συνολικά 544.708 GJ από τρεις σημαντικές πηγές, την **ηλεκτρική ενέργεια** που προμηθευόμαστε από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού, το **πετρέλαιο** που χρησιμοποιούμε για θέρμανση και την τροφοδοσία ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, και τη **βενζίνη** που κατανάλωσε ο στόλος οχημάτων μας.



### Βενζίνη στόλου οχημάτων

Εντός του 2011, από το στόλο οχημάτων της Εταιρείας, ο οποίος αποτελείται από βενζινοκίνητα αυτοκίνητα διαφόρων τύπων, καταναλώθηκαν συνολικά 441.362 λίτρα αμόλυβδης βενζίνης. Ο αριθμός των οχημάτων την 31.12.2011 ήταν 271, λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι το μέγεθος του στόλου οχημάτων κυμαίνεται διαρκώς μέσα στο έτος. Η συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε για τις μετακινήσεις του στόλου οχημάτων αντιστοιχεί σε **19.773 GJ**.

### Πετρέλαιο

Καταναλώνουμε πετρέλαιο τύπου diesel για τη θέρμανση και την τροφοδοσία των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών που βρίσκονται εγκατεστημένα σε σταθμούς βάσης και τα κτίρια μας. Τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη είτε λειτουργούν επί μονίμου βάσεως καθώς υποστηρίζουν τη λειτουργία απομακρυσμένων σταθμών βάσης χωρίς πρόσβαση στο δίκτυο ηλεκτρισμού, είτε παραμένουν σε κατάσταση αναμονής και λειτουργούν μόνο όταν υπάρχει διακοπή ηλεκτροδότησης σε εγκατάσταση που κανονικά τροφοδοτείται από το δίκτυο ηλεκτρισμού. Είναι προφανές ότι η ποσότητα που καταναλώνεται στα μόνιμως λειτουργούντα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη είναι και η μεγαλύτερη και αντιπροσωπεύει περίπου το 90-95% της ποσότητας πετρελαίου που καταναλώνουμε.



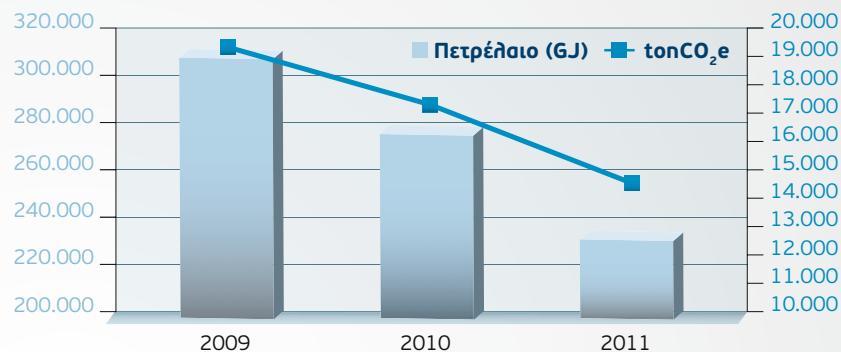
Το 2011 παρατηρήθηκε σημαντική **μείωση (16%) στην κατανάλωθισα ποσότητα πετρελαίου** εξ' αιτίας ενός ιδιαίτερα σημαντικού έργου, της αντικατάστασης των μόνιμωσ λειτουργούντων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά συστήματα γεννήτριας / συσσωρευτή. Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη αλλά έχει ήδη αποφέρει σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας και συνεπώς ρύπων.

Συνολικά, τα τελευταία δύο χρόνια έχει μειωθεί η κατανάλωση πετρελαίου κατά 25%, λόγω του έργου που εξελίσσεται αλλά και της παράλληλης κατάργησης αριθμού ηλεκτροπαραγωγών ζευγών μόνιμης λειτουργίας και της σύνδεσης σταθμών βάσης στο Δίκτυο Ηλεκτρισμού.

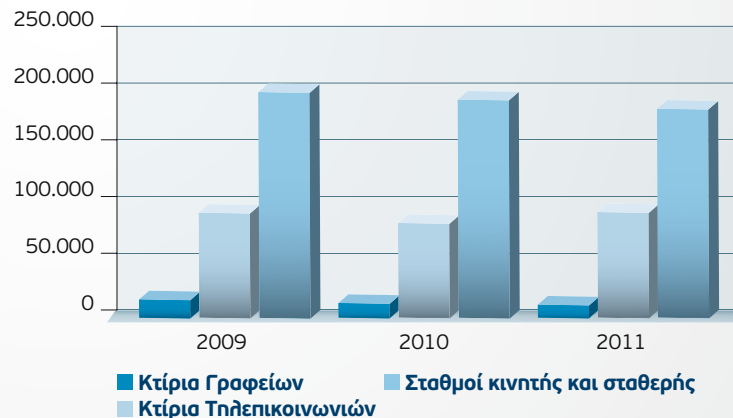
## Ηλεκτρική Ενέργεια

Η συνολική ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώσαμε για τη λειτουργία μας το 2011 σταθεροποιήθηκε και παρέμεινε στα επίπεδα του 2010, παρουσιάζοντας αμελητέα αύξηση της τάξης του 0,02%. Η πραγματική κατανάλωση διαμορφώθηκε στις 80.924 MW έναντι 80.908 το 2010. Η κατανάλωση στο δίκτυο της Εταιρείας παρουσίασε για τρίτη συνεχή χρονιά πτωτική πορεία, και διαμορφώθηκε στις 51.629 MWh, παρουσιάζοντας μείωση κατά **4,26%** σε σχέση με το 2010 και κατά **7,48%** σε σχέση με το 2009. Η εν λόγω μείωση αποδίδεται στα εν εξελίξει έργα της Εταιρείας για εκσυγχρονισμό του δικτύου τηλεπικοινωνιών, με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητας ως προς την κατανάλωση ενέργειας.

**Σχήμα 9**  
Κατανάλωση πετρελαίου και εκπεμπόμενοι ρύποι 2011



**Σχήμα 10**  
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (GJ)



## Υβριδικό Σύστημα παραγωγής ενέργειας στους απομακρυσμένους σταθμούς Βάσης

Το 2011 ξεκίνησε ένα ιδιαίτερα σημαντικό έργο για την περιβαλλοντική απόδοση της Εταιρείας, που αφορά την αντικατάσταση των μονίμως λειτουργούντων ηλεκτροπαραγωγών ζευγών σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης με νέα υβριδικά συστήματα. Τα νέα συστήματα αξιοποιούν την ενέργεια που παράγεται από τη λειτουργία της γεννήτριας για να φορτίσουν συστοιχίες μπαταριών, οι οποίες με την παύση λειτουργίας της γεννήτριας τροφοδοτούν το σταθμό με την απαιτούμενη ενέργεια έως ότου αδειάσουν οι μπαταρίες οπότε και επανεκκινεί τη λειτουργία της η γεννήτρια, φορτίζεται η μπαταρία και ο κύκλος επαναλαμβάνεται. Με τον τρόπο αυτό, το ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος δε χρειάζεται να λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο αλλά μόνο 4-5 ώρες την ημέρα, εξοικονομώντας με τον τρόπο αυτό σημαντικές ποσότητες καυσίμου και εκπεμπόμενων ρύπων. Το έργο είναι σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί έως το τέλος του 2012. Μέχρι την 31/12/2011 είχε ολοκληρωθεί η αντικατάσταση στο 85% των προγραμματισμένων προς αντικατάσταση γεννητριών. Το σύστημα **εξοικονομεί σχεδόν το 80%** της ποσότητας καυσίμου σε ημερήσια βάση, κάτι το οποίο αντιστοιχεί σε άνω των 3.000.000 λίτρων καυσίμου ετησίως ή περίπου 186.000GJ. **Το 2011, λόγω της σταδιακής αντικατάστασης των συστημάτων, η πραγματική ποσότητα που εξοικονομήθηκε διαμορφώθηκε σε περίπου 1.000.000 λίτρα καυσίμου ή περίπου 45.500GJ.**



«Στη δυσμενή εσωτερική & διεθνή οικονομική κατάσταση που βιώνουμε, όπου το Σύστημα αδυνατεί να υποστηρίξει την επιχειρηματικότητα και τις πράσινες επενδύσεις, η ανάγκη

για έξυπνες & πρωτοποριακές λύσεις που αποφέρουν οικονομία και βελτιώσεις στην αποδοτικότητα είναι πιο επιτακτική από ποτέ. Το πρωτοποριακό «πράσινο» Υβριδικό Σύστημα Εξοικονόμησης Καυσίμου «ΥΣΕΚ», που εξ ολοκλήρου σχεδίασε & κατασκευάζει η ΗΛΒΙΟΚΑΤ ΑΒΕΕ, έχει ήδη εγκατασταθεί σε απομακρυσμένους και χωρίς σύνδεση στο δίκτυο ηλεκτρισμού Σταθμούς Βάσης της WIND Ελλάς, μέσω 24ωρου Ηλεκτροπαραγωγού Ζεύγους. Τα εν λόγω «ΥΣΕΚ» παρέχουν εξοικονόμηση καυσίμου έναντι των εγκατεστημένων 24ωρων γεννητριών σε ποσοστό άνω του 70% και αντίστοιχη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου, η οποία μεταφράζεται σε τουλάχιστον 7.000 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα ετησίως».

**Εμμανουήλ Μαντούβαλος,**  
Διευθυντής Τομέα Ενέργειας ΗΛΒΙΟΚΑΤ

## Εκσυγχρονισμός Δικτύου Τηλεπικοινωνιών

Το έργο εκσυγχρονισμού του δικτύου μας αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες επενδύσεις και ένα από τα σημαντικότερα έργα των τελευταίων ετών για την Εταιρεία.

Ο έξιπνα σχεδιασμένος νέος εξοπλισμός που αντικαθιστά τα παλαιότερης τεχνολογίας μηχανήματα στους σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας παρέχει σαφώς βελτιωμένο λόγο απόδοσης/χωρητικότητας με μικρή κατανάλωση ενέργειας.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε πως η εξοικονόμηση ενέργειας που αναμένουμε αγγίζει μέχρι και το 50% στον εξοπλισμό ραδιοδικτύου σε σταθμούς βάσης, δηλαδή από μία τυπική κατανάλωση της τάξης των 2.5 με 3.0 KWh σε κατανάλωση που δεν ξεπερνά την 1.5KWh. Επιπροσθέτως, η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την ψύξη του εξοπλισμού αξιοποιεί στο μέγιστο τις φυσικές μεθόδους, παρέχοντας τη δυνατότητα για μεγαλύτερη οικονομία στην κατανάλωση ενέργειας.

Στο σύνολο ενός σταθμού, η εξοικονόμηση ενέργειας αγγίζει το 15%, εκτίμηση η οποία έχει επιβεβαιωθεί από πραγματικά δεδομένα των λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για τους σταθμούς στους οποίους έχει ολοκληρωθεί η αναβάθμιση. Στο σύνολο των σταθμών που έχουν αντικατασταθεί, εκτιμούμε πως εξοικονομούνται σε ετήσια βάση 9624 GJ<sup>4</sup>.

## Πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση ενέργειας

- Εκσυγχρονισμός Δικτύου Τηλεπικοινωνιών
- Εκσυγχρονισμός Δικτύου Κορμού

Όλα τα νέα ηλεκτρονικά μηχανήματα είναι πλήρως εναρμονισμένα με τις πανευρωπαϊκές απαιτήσεις για τον περιορισμό της χρήσης επικίνδυνων υλικών και ειδικά βαρέων μετάλλων κατά την κατασκευή τους (RoHS), σύμφωνα με τις πληροφορίες που μας παρέχουν οι κατασκευαστές. Τέλος, ο νέος εξοπλισμός είναι σημαντικά μειωμένος σε μέγεθος και σε κάποιες περιπτώσεις καταλαμβάνουν σχεδόν το μισό χώρο από όσο απαιτείτο με τις παλαιότερες τεχνολογίες.

**Από την αρχή του έργου έχουν αντικατασταθεί 640 σταθμοί βάσης διαφόρων κατηγοριών (Δεκ.2011).**

<sup>4</sup> Ο υπολογισμός έχει γίνει με βάση ετήσια κατανάλωση για το σύνολο των σταθμών βάσης για τον αριθμό των σταθμών που έχουν αντικατασταθεί από την έναρξη του έργου έως το τέλος του 2011. Όπου GJ έχουν χρησιμοποιηθεί οι δείκτες μετατροπής που αναφέρονται στο πρότυπο GRI 3.1

## Εκσυγχρονισμός Δικτύου Κορμού

Εκτός των αλλαγών που πραγματοποιούνται στους σταθμούς βάσης, σταδιακά υλοποιείται και εκσυγχρονισμός στους εξοπλισμούς του Δικτύου Κορμού της Εταιρείας, σε δέκα κτιριακές εγκαταστάσεις. Το έργο βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο με στόχο να ολοκληρωθεί στο τέλος του 2012. Με την αναβάθμιση των συστημάτων και την αντικατάσταση εξοπλισμών με νεότερης τεχνολογίας (π.χ. διακομιστές τεχνολογίας Blade με αναβαθμισμένο hardware), υπολογίζουμε ότι εξοικονομούνται έως και 247.000 KWh σε ετήσια βάση στο σύνολο του έργου. Η εξοικονόμηση προκύπτει από την πιο αποδοτική λειτουργία των νέων διακομιστών, σε συνδυασμό με τις εγκαταστάσεις που λόγω συνολικής αναβάθμισης δεν απαιτούνται πλέον για την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου μας και καταργούνται εντελώς. Συνολικά θα καταργηθούν πλήρως διακομιστές σε 4 εγκαταστάσεις της Εταιρείας και θα αντικατασταθούν σε 8 εγκαταστάσεις.

Με την ολοκλήρωση της αναβάθμισης στο σύνολο του δικτύου εκτιμούμε πως θα μπορούμε να πετύχουμε μία εξοικονόμηση ενέργειας της τάξης των **22.000GJ ή και παραπάνω**.

### 8.4.2 Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Οι σημαντικότερες πηγές εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου είναι η καύση πετρελαίου στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη μόνιμης και εφεδρικής λειτουργίας και στους καυστήρες θέρμανσης και οι έμμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού. Επίσης, πηγές εκπομπών αποτελούν ο στόλος οχημάτων της WIND και τα επαγγελματικά ταξίδια (αεροπορικά και θαλάσσια).

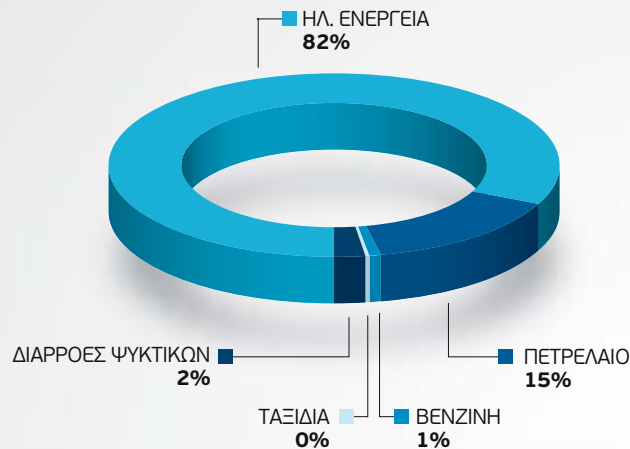
Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του Greenhouse Gas Protocol<sup>5</sup>. Εξαίρεση αποτελούν οι έμμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε το μέσο συντελεστή μετατροπής που ανακοινώνει η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού για το σύνολο του δικτύου της, από την οποία και προμηθευόμαστε εξ' ολοκλήρου την ηλεκτρική μας ενέργεια. Ο πιο πρόσφατος διαθέσιμος δείκτης μετατροπής της ΔΕΗ αφορά το έτος 2009 και διαμορφώθηκε στο 0,997kg/kWh.

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητες της Εταιρείας διαχωρίζονται σε άμεσες και έμμεσες. Άμεσες εκπομπές θεωρούνται οι εκπομπές από τη χρήση πετρελαίου για θέρμανση και για τα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη, ενώ έμμεσες θεωρούνται οι εκπομπές από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, τις μετακινήσεις των εργαζομένων, κ.α. Τα διαθέσιμα στοιχεία βάσει των οποίων έχουμε υπολογίσει τις εκπομπές ρύπων για το 2011 συμπεριλαμβάνουν τη χρήση πετρελαίου και καυσίμων στο στόλο οχημάτων μας, την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, τα επαγγελματικά ταξίδια με χρήση αεροπλάνου και πλοίου και τις, κατά προσέγγιση, υπολογισμένες διαρροές ψυκτικών ουσιών.

Η συνολική ποσότητα αερίων του θερμοκηπίου που εκπέμφαμε λόγω της δραστηριότητάς μας σύμφωνα με τα παραπάνω, και υπολογισμένη σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα, διαμορφώθηκε στους 98.433 τόνους.

<sup>5</sup> <http://www.ghgprotocol.org>

**Σχήμα 11**  
Συνολικές εκπομπές ρύπων



Υπολογίζουμε ότι από τις ενέργειες εξοικονόμησης που εφαρμόζουμε εξοικονομήσαμε το 2011 περίπου 5.877 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα. Το όφελος από τις αντίστοιχες ενέργειες διαμορφώθηκε ως εξής:

**Πίνακας 3**  
Όφελος από τα έργα εξοικονόμησης ενέργειας στο περιβάλλον

Έργο	Εξοικονόμηση ενέργειας	Αποφυγή εκπομπών
Εγκατάσταση υβριδικού συστήματος παραγωγής ενέργειας στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη μόνιμης λειτουργίας	44.563 GJ	2.767 tn CO <sub>2</sub> e
Αναβάθμιση Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου	105.262 GJ	2.915 tn CO <sub>2</sub> e

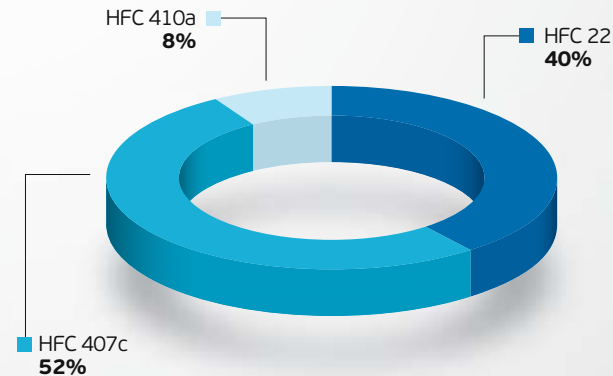
### 8.4.2.1 Εκπομπές ρύπων / αερίων που βλάπτουν το όζον

Από τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες της WIND δεν προκύπτουν εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον. Η μοναδική πηγή είναι οι πιθανές διαφυγές που σημειώνονται από τα κυκλώματα των κλιματιστικών μονάδων.

Ήδη βρίσκεται σε εξέλιξη πρόγραμμα αντικατάστασης των παλαιότερων κλιματιστικών μονάδων που λειτουργούν με HCFC-22, ψυκτική ουσία η οποία πρόκειται να αποσυρθεί πλήρως από την Ευρωπαϊκή αγορά έως το 2015, στο πλαίσιο της συνολικής παγκόσμιας προσπάθειας για κατάργηση της χρήσης των βλαβερών για τη στοιβάδα του όζοντος υδροχλωροφθορανθράκων (HCFCs).

Συνολικά το 2011 αντικαταστάθηκαν **58 μονάδες κλιματισμού** με HCFC-22 σε σταθμούς βάσης. Τα νέα μηχανήματα περιέχουν ψυκτικό το οποίο έχει μηδενική επίπτωση στη στοιβάδα του όζοντος (ODP – Ozone Depleting Potential).

**Σχήμα 12**  
Εκτιμώμενες διαρροές ψυκτικών ουσιών στο περιβάλλον



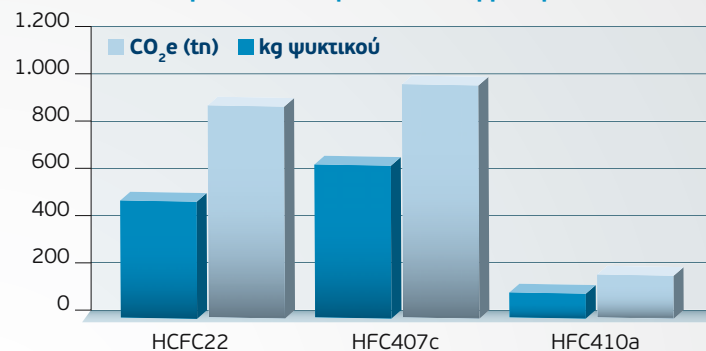
Από το 2008, πάνω από 300 μηχανήματα κλιματισμού έχουν αντικατασταθεί με νεότερης τεχνολογίας που χρησιμοποιούν μη-χλωριωμένες ψυκτικές ουσίες. Επιπλέον, τα νέου τύπου ψυκτικά έχουν ελαφρώς βελτιωμένο δυναμικό θέρμανσης του πλανήτη (GWP- Global Warming Potential<sup>6</sup>). Αν δηλαδή όλες μας οι κλιματιστικές μονάδες λειτουργούσαν με HCFC-22, θα είχαμε εκπέμψει 193,5 τόνους παραπάνω CO<sub>2</sub>e.

Πέραν του HCFC-22, στο σύνολο του έτους χρησιμοποιήθηκαν 768 κιλά ψυκτικού τύπου HFC 407c και 125 κιλά ψυκτικού τύπου HFC 410a. Εκτιμούμε ότι από αυτά, περίπου 650 κιλά HFC 407c και 105 κιλά HFC 410a διέρρευσαν στο περιβάλλον. Συνεκτιμώντας το δυναμικό θέρμανσης του πλανήτη για κάθε μία από αυτές τις ουσίες, υπολογίζουμε ότι από τη διαρροή φθοριωμένων ψυκτικών ουσιών στο περιβάλλον εκπέμψαμε περίπου 586 τόνους ισοδύναμου CO<sub>2</sub>.

Από τις μονάδες που περιέχουν HCFC-22 και πρόκειται να αντικατασταθούν αλλά βρίσκονται ακόμη σε λειτουργία, καταγράψαμε πως συμπληρώθηκαν 588 κιλά ψυκτικού στα κυκλώματα κυκλοφορίας του ψυκτικού μέσου. Θεωρώντας πως τουλάχιστον το 80-90% αυτής της ποσότητας πιθανώς διέρρευσε στην

Σχήμα 13

Επιβάρυνση στο κλίμα από τη διαρροή ψυκτικών ουσιών



ατμόσφαιρα, υπολογίζουμε πως για το 2011, περίπου 500 κιλά HCFC-22 ενδέχεται να απελευθερώθηκαν στην ατμόσφαιρα, το οποίο αντιστοιχεί σε περίπου 905 τόνους ισοδύναμου CO<sub>2</sub>.

Συνολικά, και από όλους τους τύπους ψυκτικών ουσιών, υπολογίζουμε ότι απελευθερώθηκαν 1.259 κιλά ψυκτικών ουσιών που αντιστοιχούν σε 2.084 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα. **Στόχος μας είναι έως το 2015 να έχουμε αντικαταστήσει το σύνολο του HCFC-22 που έχουμε στις εγκαταστάσεις μας, σύμφωνα και με τις προσαγές της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας και του πρωτοκόλλου του Μόντρεαλ.**

<sup>6</sup> Τιμές GWP HCFC-22: 1810, HFC-410a: 1725, HFC407c: 1526 / πηγή: GRI 3.1 και Greenhouse Gas Protocol

## 8.5 Βιοποικιλότητα

### 8.5.1 Παρουσία σε προστατευόμενες περιοχές

Η αναγνώριση της σημασίας της βιοποικιλότητας και του φυσικού πλούτου διεθνώς και στην Ευρωπαϊκή Ένωση κερδίζει έδαφος συνεχώς και λαμβάνονται ολοένα και περισσότερα μέτρα για τον έλεγχο της επίπτωσης της ανθρώπινης παρουσίας και δραστηριότητας στη φύση. Το χαρακτηριστικό της ελληνικής φύσης είναι η ποικιλία οικοσυστημάτων, πλούσιων σε πανίδα και χλωρίδα, στα οποία εμπεριέχεται πλήθος ενδημικών φυτών και ζώων. Ακόμα, για πολλά σπάνια ζώα η χώρα μας αποτελεί ένα από τα τελευταία καταφύγια στη Μεσόγειο και στην Ευρώπη. Έτσι, στο πλαίσιο του πανευρωπαϊκού δικτύου Natura 2000, που δημιουργήθηκε για την προστασία και διατήρηση της φύσης και της βιοποικιλότητας στην Ε.Ε., εντάχθηκε το 27,29% της ελληνικής γης, και η πλειοψηφία των χαρακτηρισμένων περιοχών είναι μεγάλης έκτασης<sup>7</sup>.

Ως εκ τούτου, είναι αναπόφευκτο ότι ένας αριθμός εγκαταστάσεων σταθμών βάσης μας θα βρίσκονται εντός χαρακτηρισμένων προστατευόμενων περιοχών.

Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη καταμέτρηση, από τις εγκαταστάσεις σταθμών βάσης που βρίσκονται χωροθετημένοι εντός χαρακτηρισμένων περιοχών, καταλαμβάνονται κατά προσέγγιση 11.760 τετραγωνικά μέτρα γης σε 43 νομούς της χώρας<sup>8</sup>. Στον παρακάτω πίνακα αναγράφονται ανά Νομό οι ειδικοί αριθμοί αναγνώρισης της χαρακτηρισμένης περιοχής εντός της οποίας βρίσκεται ο σταθμός. Περισσότερες πληροφορίες για τις περιοχές αυτές μπορούν να αναζητηθούν στις επίσημες ιστοσελίδες του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής<sup>9</sup>.

**Πίνακας 4**  
Παρουσία σε περιοχές Natura

Νομός	Κωδικός Χαρακτηρισμένης Περιοχής
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	GR2310001, GR2310005, GR2310010, GR2310012, GR2310015
ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	GR2510003
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	GR2520001, GR2520006
ΑΤΤΙΚΗΣ	GR2530005, GR3000001, GR3000005, GR3000006, GR3000008, GR3000012, GR3000013
ΑΧΑΪΑΣ	GR2320001, GR2320002, GR2320004
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	GR1310001
ΔΡΑΜΑΣ	GR1140004
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ	GR4210003, GR4210004, GR4210005, GR4210006, GR4210008, GR4210010, GR4210015, GR4210024
ΕΒΡΟΥ	GR1110002, GR1110004, GR1110005, GR1110008, GR1110009
ΕΥΒΟΙΑΣ	GR2420001, GR2420008
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	GR2430001
ΗΛΕΙΑΣ	GR2330002
ΗΜΑΘΙΑΣ	GR1210001, GR1210002
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	GR4310002, GR4310004, GR4310005, GR4310008, GR4310010
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	GR2120009

<sup>7</sup> <http://www.ypeka.gr/LinkClick.aspx?fileticket=13dUwY5yc7U%3D&tabid=432>

<sup>8</sup> Υπολογισμός με 70τ.μ./ σταθμό

<sup>9</sup> <http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=432&language=el-GR>

Νομός	Κωδικός Χαρακτηρισμένης Περιοχής
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	GR1220002, GR1220003, GR1220010
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	GR2130001, GR2130004, GR2130006, GR2130007, GR2130008, GR2130010
ΚΑΒΑΛΑΣ	GR1150010
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	GR2230004
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	GR2220001, GR2220002
ΚΙΛΚΙΣ	GR1220002
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	GR2530001, GR2530004, GR2530005
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	GR4220003, GR4220004, GR4220009, GR4220011, GR4220012, GR4220014, GR4220020, GR4220024
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	GR2540001, GR2540003, GR2550006, GR2540007, GR2550009,
ΛΑΡΙΣΑΣ	GR1420001, GR1420004, GR1420005, GR1420006, GR1420007, GR1420008
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	GR4320002, GR4320005, GR4320006, GR4320009, GR4320010
ΛΕΣΒΟΥ	GR4110001, GR4110002, GR4110003, GR4110005
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	GR1430001, GR1430004
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	GR2550003, GR2550006, GR2550009
ΞΑΝΘΗΣ	GR1120005
ΠΕΛΛΑΣ	GR1240002, GR1240004
ΠΙΕΡΙΑΣ	GR1250001
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	GR4330004, GR4330005, GR4330007, GR4330009, GR4330012, GR4330019
ΡΟΔΟΠΗΣ	GR1130011
ΣΑΜΟΥ	GR4120003, GR4120004, GR4120005, GR4120006
ΣΕΡΡΩΝ	GR1150005, GR1260001, GR1260004, GR1260008, GR1260009, GR1260010
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	GR1440001, GR1440002, GR1440003, GR1440005
ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	GR2450005
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	GR1240001, GR1340001
ΦΩΚΙΔΑΣ	GR2450001, GR2450002, GR2450004
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	GR1270001, GR1270002, GR1270003, GR1270005, GR1270012
ΧΑΝΙΩΝ	GR4340004, GR4340008, GR4340013
ΧΙΟΥ	GR4130001

## 8.5.2 Επίδραση στη Βιοποικιλότητα - Διαχείριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων

Οι επιπτώσεις της εγκατάστασης και λειτουργίας των περισσότερων σταθμών Βάσης είναι γενικά περιορισμένες και ειδικά ως προς την βιοποικιλότητα αμελητέες, με τα έως τώρα επιστημονικά δεδομένα. Η συντριπτική πλειοψηφία των εγκαταστάσεων είναι μικρές εγκαταστάσεις χωρίς προσωπικό. Σε κάθε περίπτωση, όλες οι αναγνωρισμένες επιπτώσεις καταγράφονται και αναλύονται λεπτομερώς μέσω των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων που εκπονούνται στο πλαίσιο αδειοδότησης της κάθε εγκατάστασης.

Οι σημαντικότερες επιπτώσεις από τη λειτουργία των σταθμών Βάσης είναι η κατανάλωση ενέργειας και η εκπομπή ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας σε μορφή κυμάτων. Υπάρχει επίσης περιορισμένη παραγωγή αποβλήτων από τις εργασίες συντήρησης των εξοπλισμών, επίπτωση που είναι πιο σημαντική στη φάση κατασκευής ή αποξήλωσης του σταθμού, όπως και οι επιπτώσεις από τις μετακινήσεις ατόμων και οχημάτων. Στη φάση λειτουργίας οι μετακινήσεις είναι περιορισμένες.



Κάποιες εγκαταστάσεις προκαλούν περισσότερες και πιο σημαντικές επιπτώσεις, όμως ο αριθμός αυτών των εγκαταστάσεων είναι πολύ μικρός σε σχέση με το σύνολο, ενώ κατά βάση βρίσκονται εντός του αστικού ιστού. Το 2011, μόνο το 2,5% των μελετών που υποβλήθηκαν αφορούσε εγκατάσταση τέτοιου τύπου (A2).

Επιπροσθέτως, για κάθε είδος εγκατάσταση παρέχονται, μέσω του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζουμε, συγκεκριμένες οδηγίες προς το προσωπικό

και τους συνεργάτες μας για την ελαχιστοποίηση ή/και εξάλειψη των επιπτώσεων από την ύπαρξη και λειτουργία της εγκατάστασης ή/και την υλοποίηση έργων βελτίωσης, όπως η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας (π.χ. υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη), η διασφάλιση της τήρησης των ορίων εκπομπών ενέργειας προς το περιβάλλον (π.χ. η διαπίστευση εργαστηρίου μετρήσεων κατά ISO17025) και η παρακολούθηση των παραγόμενων αποβλήτων με έμφαση στα επικίνδυνα απόβλητα που προκύπτουν.

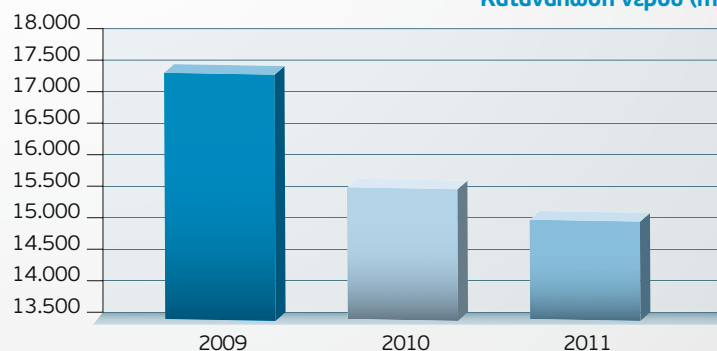
## 8.6 Νερό

Η χρήση νερού στις εγκαταστάσεις μας περιορίζεται στην εξυπηρέτηση του προσωπικού των κτιρίων και σε πότισμα κήπων σε κάποιες εγκαταστάσεις. Για το λόγο αυτό, η ποσότητα που τελικά καταναλώνεται είναι μάλλον περιορισμένη για το μέγεθος της Εταιρείας και δε θεωρείται ότι προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις. Η κατανάλωση καταγράφεται μόνο για τις μεγάλες εγκαταστάσεις της Εταιρείας που συγκεντρώνουν το 85% του προσωπικού, η οποία και ανήλθε για το 2011 στα 15.265 κυβικά μέτρα.

Η δε παραγωγή υγρών αποβλήτων περιορίζεται αντίστοιχα στα λύματα από την εξυπηρέτηση του προσωπικού, τα οποία και διοχετεύονται εξ' ολοκλήρου στα αποχετευτικά συστήματα. Λαμβάνοντας υπόψη το ποσοστό που χρησιμοποιεί ο πάροχος νερού, πως δηλαδή το 75% του νερού που χρησιμοποιούμε διοχετεύεται ως λύματα στο αποχετευτικό δίκτυο και αφαιρώντας το ποσοστό που αντιστοιχεί σε πότισμα και αντιπροσωπεύει το 40% περίπου της συνολικής καταναλωθείσας ποσότητας, εν τέλει υπολογίζουμε

πως περίπου 6.900 κυβικά μέτρα λυμάτων διοχετεύτηκαν στο αποχετευτικό δίκτυο πόλεως. Η μείωση που αποτυπώνεται στο γράφημα οφείλεται εν μέρει στην μείωση του αριθμού των εργαζομένων αφενός, και αφετέρου στην εφαρμογή πιο αποδοτικών μεθόδων ποτίσματος (αυτοματοποιημένο σύστημα «σταγόνας»).

**Σχήμα 14**  
Κατανάλωση νερού (m<sup>3</sup>)





## Στόχοι 2012

- Η εξέταση, ως προς τη χρήση χαρτιού, της δυνατότητας να αλλάξουμε τη μορφή του απλού λογαριασμού υπηρεσιών τηλεφωνίας προς τους πελάτες μας ώστε να μειώσουμε τα δύο φύλλα σε ένα.
- Ο επανασχεδιασμός, ως προς τη διαχείριση αποβλήτων, της διαδικασίας συλλογής δεδομένων από τους σταθμούς βάσης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της απόδοσής μας.
- Η οργάνωση της συλλογής και ανακύκλωσης αλουμινίου και πλαστικού από τα οικιακού τύπου απορρίμματα για τα μεγαλύτερα κτίρια της Εταιρείας (>του 85% του προσωπικού), στοχεύοντας έτσι στην περαιτέρω μείωση των απορριμμάτων που διοχετεύονται σε ΧΥΤΑ, με τη βοήθεια των εργαζομένων της Εταιρείας μας.
- Η ολοκλήρωση της εγκατάστασης υβριδικών συστημάτων παραγωγής ενέργειας σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης σύμφωνα με το σχεδιασμό μας.
- Η ολοκλήρωση του έργου αντικατάστασης και κατάργησης εξοπλισμών στα τηλεπικοινωνιακά κέντρα και στο δίκτυο κορμού της Εταιρείας. Στόχος μας είναι να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας κατά 5% επί του συνόλου (~56.000 GJ) και τις εκπομπές ρύπων κατά τουλάχιστον 15% (~20.000 tη CO<sub>2</sub>e)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Επί του συνόλου εκπομπών λόγω κατανάλωσης ενέργειας



9. Κοινωνία

Με κεντρικό άξονα της στρατηγικής μας τη συνεχή και συστηματική συνεισφορά μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη και τη συνολική βελτίωση της ποιότητας ζωής των τοπικών κοινωνιών όπου δραστηριοποιούμαστε, παρέχουμε πρωτίστως αξιόπιστες και τεχνολογικά άριτες υπηρεσίες σε ιδιώτες και επιχειρηματικούς φορείς.

Ταυτόχρονα, στηρίζουμε ένα μεγάλο εύρος κοινωνικών δράσεων που πραγματοποιούνται στις τοπικές κοινωνίες και σχετίζονται με την ενίσχυση κοινωνικών, πολιτισμικών, αθλητικών, περιβαλλοντικών και εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών, με στόχο ένα καλύτερο αύριο για όλους.

## Επιτεύγματα 2011:

Υλοποιήσαμε την ενημερωτική εκστρατεία **kids@safety, internet, κινητό & παιδί**, μέσα από την ανάπτυξη ενημερωτικού υλικού, τη διεξαγωγή επιστημονικών ερευνών, τη δημιουργία ψυχαγωγικών και διαδραστικών παιχνιδιών γνώσης, videos και άλλων εκπαιδευτικών μέσων, καθώς επίσης και ενημερωτικών ημερίδων

Προσφέραμε 40.000 ευρώ στην Κιβωτό του Κόσμου, από τη συμμετοχή της WIND Running Team στον 29<sup>ο</sup> Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών

Προσφέραμε 21.700 ευρώ σε κοινωνικούς φορείς, μέσω του προγράμματος Τα Παιδιά Νικάνε, που υλοποιήσαμε για 3<sup>ο</sup> χρονιά

Υποστηρίξαμε έμπρακτα εθελοντικές ομάδες άμεσης επέμβασης, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους Εθελοντισμού

Στηρίξαμε συμπολίτες μας καλύπτοντας τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες, ανταποκρινόμενοι στις αντίξοες οικονομικές συγκυρίες

## 9.1 Η Συνεισφορά μας στην Κοινωνία

Ένας από τους κεντρικούς μας στόχους και για το 2011 ήταν όχι μόνο η προσφορά οικονομικής στήριξης σε μια δράση ή σε ένα φορέα, αλλά και η δημιουργία των συνθηκών εκείνων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην ουσιαστική εμπλοκή όλο και περισσότερων ανθρώπων για την επίτευξη ενός στόχου, πρεσβεύοντας την κοινωνική αλληλεγγύη και τη συμμετοχικότητα.

Το 2011 επικεντρωθήκαμε στην ενίσχυση του Αθλητισμού, κυρίως μέσα από την καλλιέργεια του αθλητικού ιδεώδους, των αξιών του «ευ αγωνίζεσθαι» και της αγωνιστικής αρετής.

Η επιλογή των περιοχών δράσης προέκυψε από:

τα αποτελέσματα διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη

τη συνεργασία και το διάλογο με οργανισμούς

τη μελέτη των δράσεων άλλων ευρωπαϊκών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών

τις στοχευμένες κοινωνικές ανάγκες, στις οποίες ανταποκριθήκαμε



Εργαστήκαμε βάσει συγκεκριμένου σχεδίου διαχείρισης και αξιολόγησης υλοποιώντας δράσεις και υποστηρίζοντας φορείς στους άξονες: **Πολιτισμός, Αθλητισμός, Εκπαίδευση-Παιδί, Περιβάλλον** και **Κοινωνική Αρωγή**.

## 9.2 Ενισχύουμε τον Αθλητισμό και τον Πολιτισμό

### 9.2.1 Αθλητισμός

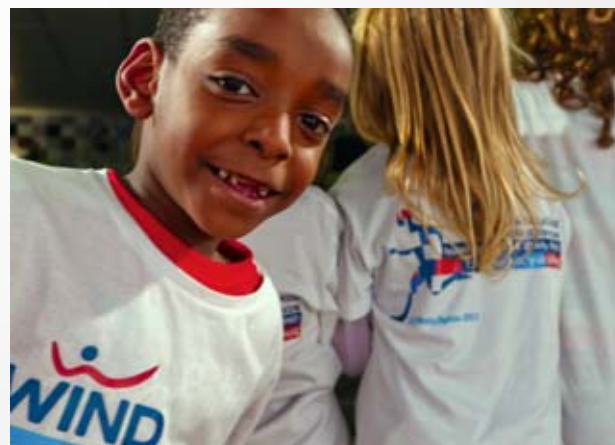
Ενισχύουμε προσπάθειες και πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην περαιτέρω διάδοση του αθλητισμού και του πολιτισμού στη χώρα μας, αλλά και στην αφύπνιση ανθρώπων κάθε ηλικίας.

#### 29<sup>ος</sup> Κλασικός Μαραθώνιος Αθηνών

Το 2011 σηματοδοτήθηκε από τη μεγάλη επιτυχία της συμμετοχής μας στον 29<sup>ο</sup> Κλασικό Μαραθώνιο Αθηνών. Ως Επίσημος χορηγός & Ονομαστικός χορηγός στους Αγώνες δρόμου των 5 & 10χλμ. δημιουργήσαμε τη **WIND Running Team, τη μεγαλύτερη ομάδα που έχει λάβει έως σήμερα μέρος στους αγώνες**. Περισσότεροι από **1000 δρομείς της WIND Running Team** συνέβαλαν στην πρωτοβουλία κοινωνικής αλληλεγγύης για τη στήριξη του έργου της **Κιβωτού του Κόσμου**. Με μήνυμα **«Ένας Αγώνας για Όλους»** η **WIND** πρεσβεύει ότι ΟΛΟΙ, ο καθένας με τον τρόπο του, ανεξαρτήτως ηλικίας ή φύλου, μπορούν να τρέξουν και να αποκτήσουν τη μοναδική εμπειρία συμμετοχής σε έναν αγώνα δρόμου που συνδέεται με τόσες διαφορετικές και σημαντικές αξίες. Η WIND Running Team αποτελείται από εργαζόμενους, συνεργάτες και φίλους της WIND. Τα μέλη της ομάδας **τρέχουν πάντα για καλό σκοπό** και με στόχο να προάγουν την **ευγενή άμιλλα**, την **προσήλωση στο στόχο** αλλά και την **αγάπη για τον αθλητισμό**, όχι μόνο ως τρόπο ζωής αλλά και ως μέσο **κοινωνικής αλληλεγγύης**.



Στον 29ο Κλασικό Μαραθώνιο υλοποιήσαμε πλήθος ενεργειών. Μέσω μιας σειράς «μηχανισμών» που ενεργοποιήσαμε, πριν αλλά και κατά τη διάρκεια των αγώνων, καταφέραμε να συγκεντρώσουμε το ποσό των **40.000€** για τα παιδιά της **Κιβωτού του Κόσμου**.



## Τα Παιδιά Νικάνε



Καλάθια αγάπης για 3η χρονιά μέτρησαν ο Θοδωρής Παπαλουκάς και ο Δημήτρης Διαμαντίδης, στο πλαίσιο της

κοινωνικής εκστρατείας **Τα Παιδιά Νικάνε**. Οι παίκτες σκόραραν και στήριξαν με τις επιδόσεις τους δύο κοινωνικούς φορείς, καθώς η WIND, για κάθε καλάθι τους, προσέφερε €100. Ο απολογισμός της ξεχωριστής πρωτοβουλίας αγάπης για την αγωνιστική περίοδο 2011-συμπεριλαμβανομένου του τελικού Κυπέλλου, του Πρωταθλήματος και της Ευρωλίγκα- έφτασε τα **€21.700**.

Τα χρήματα από τα καλάθια του Θοδωρή ενίσχυσαν το **Παιδονευρολογικό Τμήμα του Νοσοκομείου Παίδων Πεντέλης** για την αναμόρφωση 2 ειδικών θαλάμων, ώστε να διασφαλιστούν καλύτερες συνθήκες φιλοξενίας και φροντίδας των μικρών ασθενών, ενώ το ποσό που συγκεντρώθηκε από τα καλάθια του Δημήτρη στήριξε τις ανάγκες ανάπλασης των χώρων του **Κέντρου Ημέρας της Εταιρείας Προστασίας Ατόμων με Αυτισμό Ν. Καστοριάς**, στην ιδιαίτερη πατρίδα του.

Η εκστρατεία **Τα Παιδιά Νικάνε** είναι μια πρωτοβουλία που αποδεικνύει έμπρακτα την ουσιαστική στήριξή μας σε ευπαθείς ομάδες της κοινωνίας μας, τόσο σε μεγάλα αστικά κέντρα όσο και στην περιφέρεια.

Συμβάλλουμε ενεργά και συστηματικά στην ανάπτυξη του αθλητισμού, στηρίζοντας αθλητικούς ομίλους, ομάδες της περιφέρειας και πολλούς αθλητές. Το 2011 στηρίξαμε τόσο επαγγελματικές ομάδες, όπως η ομάδα Μπάσκετ του Ολυμπιακού, όσο και ερασιτέχνες, όπως η ομάδα του Τμήματος Πληροφορικής του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Με συνέπεια τα τελευταία 19 χρόνια στηρίζουμε το ιστιοπλοϊκό σκάφος WIND Zantino, το οποίο από το 2011 έγινε κάτι παραπάνω. Έγινε ο εκφραστής και ταξιδευτής στις θάλασσες του τόπου μας και ο πρεσβευτής μας στην προσπάθεια ενημέρωσης των πολιτών για τα αδέσποτα ζώα.



## 9.2.2 Πολιτισμός

Εξίσου έντονη είναι η παρουσία μας στο κομμάτι του Πολιτισμού, ενισχύοντας καλλιτεχνικές δράσεις σε πολλούς τομείς, όπως το θέατρο, ο κινηματογράφος, η μουσική και οι εικαστικές τέχνες.

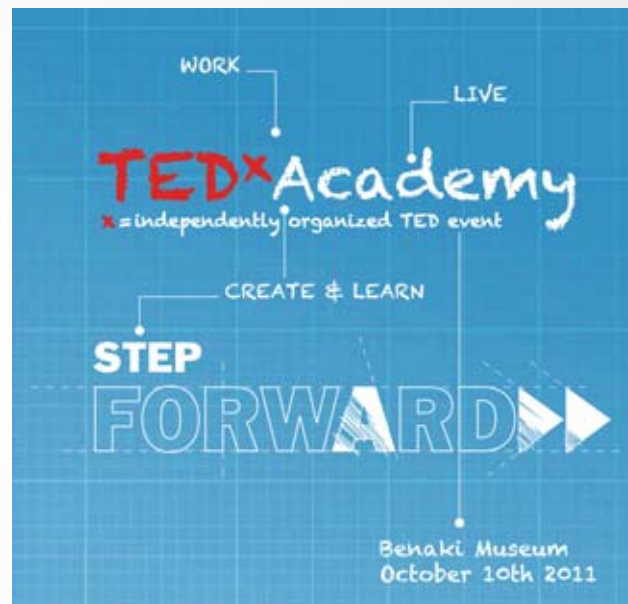


### Θέλουμε να κάνουμε το βήμα μπροστά! TEDxAcademy 2011

**Ριζική Αλλαγή, Μετασχηματισμός και Νέα Εποχή** ήταν οι τρεις θεματικές ενότητες του TEDxAcademy 2011 που πραγματοποιήθηκε στο Μουσείο Μπενάκη με ομιλητές από όλο τον κόσμο να καταθέτουν σε ένα κατάμεστο αμφιθέατρο τις σκέψεις και τις προτάσεις τους, προκειμένου η Ελλάδα να κάνει το βήμα μπροστά και να ξεπεράσει την οικονομική κρίση.

Η κατεδάφιση των στερεοτύπων, η σύγχρονη αντιμετώπιση της γεωργίας, η δύναμη της καινοτομίας για περιβαλλοντικά φιλικές λύσεις, η δυναμική του διαδικτύου, η εφευρετικότητα και η δημιουργικότητα, οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ελληνική κοινωνία σήμερα και η πορεία της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης ήταν μερικά μόνο από τα θέματα που έθιξαν οι ομιλητές.

Η εμπειρία TEDxAcademy event πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά στην Ελλάδα.





## 9.3 Εκπαίδευση

### Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης

Βασική προτεραιότητά μας από την αρχή της δραστηριοποίησης μας στο χώρο των τηλεπικοινωνιών αποτελεί η συμμετοχή και υποστήριξη της εκπαίδευσης. Δεν είναι τυχαίο ότι μέχρι σήμερα έχουμε υλοποιήσει πολυάριθμες ενέργειες με στόχο την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, την υποστήριξη των δημόσιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, αλλά και την μετεκπαίδευση των παιδιών που ολοκληρώνουν τις βασικές τους σπουδές. Έτσι, τα τελευταία 11 χρόνια υλοποιούμε την πρωτοβουλία με τίτλο **Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης**, με στόχο τη δημιουργία **Στην Πράξη** κατάλληλων συνθηκών για την ισότιμη πρόσβαση όλων των παιδιών στην εκπαίδευση, μειώνοντας ταυτόχρονα το ψηφιακό χάσμα, αλλά και αμβλύνοντας συνάμα την απόσταση που δημιουργείται από την ταχύτατη ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών.

Το 2011, λόγω των ιδιαίτερων οικονομικών συνθηκών, στηρίξαμε σχολεία βάσει των αναγκών και των αιτημάτων που δεχτήκαμε. Έτσι, προσφέραμε τεχνολογικό εξοπλισμό και αναλώσιμα σε πάνω από 14 σχολεία στο Νομό Αττικής και στην ελληνική περιφέρεια.

**11** χρόνια  
**358** σχολεία  
**15** νομοί

Έτος	Αριθμός Σχολείων	Περιοχή
2001	15	Έβρος
2002	24	Δωδεκάνησα
2003	45	Ήπειρος
2004	39	Χανιά
2005	42	Βόρειες Σποράδες
2006	38	Ροδόπη & Ξάνθη
2007	54	Μεσσηνία
2008	44 + 8	Φθιώτιδα & άλλες περιοχές
2009	12 + 11	Αρκαδία & άλλες περιοχές
2010	12	Ηράκλειο (Κρήτη)
2011	14	Αττική & Περιφέρεια
<b>Σύνολο</b>	<b>358</b>	

## 2<sup>ο</sup> Πειραματικό Γενικό Λύκειο Αθηνών

Με μεγάλη χαρά στηρίξαμε την ομάδα του 2ου Πειραματικού Γενικού Λυκείου Αθηνών και τη συμμετοχή της στην 9η Ευρωπαϊκή Ολυμπιάδα Επιστημών ([www.euso.dcu.ie](http://www.euso.dcu.ie)), που πραγματοποιήθηκε στην Τσεχία από τις 10 έως και τις 16 Απριλίου 2011.

Με το χάλκινο μετάλλιο που κατέκτησε η ομάδα του 2ου Πειραματικού Γενικού Λυκείου Αθηνών, η ελληνική αποστολή ξεχώρισε, αφού τα παιδιά σημείωσαν εξαιρετικές επιδόσεις λαμβάνοντας μία από τις υψηλότερες βαθμολογίες στην Ευρώπη. Πρόκειται για ένα εργαστηριακό διαγωνισμό στα μαθήματα Φυσικών Επιστημών με στόχο:

- την προώθηση της πειραματικής διδασκαλίας Φυσικών Επιστημών (Φυσική, Χημεία, Βιολογία)
- την ουσιαστική ενασχόληση των μαθητών με την επιστημονική μεθοδολογία για την επίλυση πραγματικών προβλημάτων από την καθημερινή ζωή που απαιτούν πειραματική πρακτική στο σχολικό εργαστήριο επιστημών.

Τα παιδιά εκπροσώπησαν τη χώρα μας, αφού προηγουμένως διακρίθηκαν στον πανελλήνιο διαγωνισμό που διοργανώνεται από την Πανελλήνια Ένωση Υπεύθυνων Εργαστηριακών Κέντρων Φυσικών Επιστημών (ΠΑΝΕΚΦΕ), υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων

## Χάλκινο στην Ευρωπαϊκή Ολυμπιάδα Επιστημών (EUSO 2011)



## kids@safety, internet, κινητό και παιδί

Το κινητό τηλέφωνο και το διαδίκτυο είναι πλέον ένα σημαντικό κομμάτι της ζωής των παιδιών μας. Όπως κάθε τεχνολογική πρόοδος, έχουν κι αυτά τις θετικές και τις αρνητικές συνέπειές τους, ειδικά όταν η χρήση τους γίνεται καθημερινά. Τόσο το διαδίκτυο όσο και το κινητό αποτελούν τεχνολογικά προνόμια και μπορούμε να εκπαιδεύσουμε τα παιδιά μας να τα χρησιμοποιούν σωστά, υιοθετώντας έναν ασφαλή διαδικτυακό τρόπο συμπεριφοράς και αποφεύγοντας τους πιθανούς κινδύνους.

«Η ανάγκη ενημέρωσης των γονιών για τους τρόπους ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου από τα παιδιά είναι πλέον επιτακτική. Από το 2010 συνεργαζόμαστε με τη WIND στο πλαίσιο της ενημέρωσης των γονιών για τους κινδύνους που μπορεί να συναντήσουν τα παιδιά στο διαδίκτυο, τους τρόπους αντιμετώπισης και πρόληψης αλλά και τα πλεονεκτήματα της ορθής χρήσης του διαδικτύου.»

**Άννα Ευθυμίου,**  
Πρόεδρος ΜΚΟ Ν.Ε.Ο.Ι. Θεσσαλονίκη



Το 2011 δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη και υλοποίηση της ενημερωτικής εκστρατείας **kids@safety, internet, κινητό & παιδί**, με στόχο την ουσιαστική και εποικοδομητική πληροφόρηση των γονιών για τις νέες τεχνολογίες και ειδικότερα για την ορθή χρήση του κινητού και του διαδικτύου από τα παιδιά.

Για πρώτη φορά δημιουργήσαμε εξειδικευμένο υλικό με την επιστημονική επίβλεψη του **Ιωάννη Τσιάντη, MD, DPM, FRC Phych. Αν. Καθηγητή Παιδοψυχιατρικής, Επιστημονικό Υπεύθυνο Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.** και τη συνεργασία της **Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.** (Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου). Μέσα από εξειδικευμένο έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό, καθώς και μια σειρά συντονισμένων ενεργειών και δράσεων καθ' όλη τη

διάρκεια του έτους, επικεντρωθήκαμε στο σημαντικό ψυχοκοινωνικό ρόλο που έχουν σήμερα το διαδίκτυο και το κινητό στη ζωή των παιδιών, ενώ ταυτόχρονα προτείνουμε τρόπους εκπαίδευσης και καθοδήγησης των παιδιών, ώστε να χρησιμοποιούν υπεύθυνα και με ασφάλεια τις νέες τεχνολογίες.

Η ενημερωτική εκστρατεία μας αναπτύχθηκε σε πολλά επίπεδα συμπεριλαμβάνοντας ενημερωτικά φυλλάδια, επιστημονικές έρευνες, ψυχαγωγικά quiz, διαδραστικά παιχνίδια γνώσης, videos και άλλα εκπαιδευτικά μέσα, καθώς επίσης και ημερίδες σε σχολεία αλλά και στους εργαζομένους μας, ειδικές εμπορικές προσφορές με δωρεάν διάθεση λογισμικών γονικού ελέγχου και πάρα πολλές άλλες ενέργειες που συνθέτουν τη μεγάλη κοινωνική εκστρατεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης **kids@safety, internet, κινητό και παιδί**. Όλο το υλικό βρίσκεται στο [www.kids@safety.gr](http://www.kids@safety.gr). Πρόκειται για ιστότοπο που δημιουργήθηκε αποκλειστικά για το σκοπό αυτό. Η πλειονότητα των γονιών στη χώρα μας αναγνωρίζει ότι είναι απαραίτητη η εξοικείωση των παιδιών τους με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο, τόσο για εκπαιδευτικούς όσο και για κοινωνικούς σκοπούς, ενώ ολοένα και περισσότεροι γονείς επιτρέπουν στα παιδιά τους τη χρήση κινητού τηλεφώνου. Σε αυτό το πλαίσιο η Υποδιεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος με επικεφαλής τον Διευθυντή κ. Εμμανουήλ Σφακιανάκη ξεκίνησε μία σειρά ενημερωτικών ημερίδων σε όλη την Ελλάδα. Από την πρώτη στιγμή στηρίξαμε αυτή την προσπάθεια και εξακολουθούμε να ανταποκρινόμαστε θετικά σε παρόμοιες πρωτοβουλίες.

Έτσι, στο πλαίσιο της ενημερωτικής εκστρατείας kids@safety, στηρίξαμε τη νέα εκδοτική πρωτοβουλία της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε., το βιβλίο Delete στον ηλεκτρονικό εκφοβισμό, το οποίο με απλή και σύγχρονη γλώσσα απευθύνεται στους εφήβους για ένα θέμα που τους αφορά άμεσα.



kids@safety  
internet, κινητό και παιδί

«Το Delete στον ηλεκτρονικό εκφοβισμό έρχεται να δώσει στα παιδιά τη δυνατότητα να αναγνωρίσουν, να αρνηθούν και να αντιδράσουν με τρόπο παρόμοιο, όπως και με τις άλλες μορφές εκφοβισμού»

**Μπετίνα Ντάβου,**  
Καθηγήτρια Γνωστικής Ψυχολογίας

## Οδική Ασφάλεια



«Οι βασικοί κανόνες οδικής ασφάλειας θα πρέπει από πολύ νωρίς να διδάσκονται στα παιδιά.

Η πρωτοβουλία του Δήμου μας για τη δημιουργία εξειδικευμένου φυλλαδίου έχει ακριβώς αυτό το στόχο. Να προετοιμάσει τα παιδιά για να κατανοήσουν τους βασικούς κανόνες οδικής ασφάλειας και συμπεριφοράς, ώστε μεγαλώνοντας να γίνουν υπεύθυνοι πολίτες και υπεύθυνοι πεζοί και οδηγοί. Την εκπαιδευτική αυτή δράση του Δήμου μας στήριξε η WIND εκτιμώντας ότι το έντυπο αυτό συμβάλει στη σωστή ενημέρωση των μικρών μαθητών σε ό,τι αφορά την κυκλοφορία πεζών και οχημάτων.»

**Ανδρέας Φίλιπς,**  
Αντιδήμαρχος Παιδείας,  
Διαφάνειας & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,  
Δήμου Πατρέων

## GAWF... και φροντίδα αδέσποτων ζώων «Στην Πράξη»

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα των Ζώων στις 4 Οκτωβρίου, μεταδώσαμε το μήνυμα αγάπης και φροντίδας προς τους τετράποδους φίλους μας. Σε συνεργασία με το GAWF (Ελληνικό Ταμείο Μέρμινας Ζώων) ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα στείρωσεων αδέσποτων ζώων στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, στηρίζοντας ταυτόχρονα την προσπάθεια τοπικών ζωοφιλικών σωματείων και ομάδων.

Η χρονική διάρκεια ισχύς του προγράμματος ορίστηκε για 3 μήνες με επίσημη έναρξη στις 4 Οκτωβρίου έως τέλος Δεκεμβρίου 2011. Ο αριθμός των σωματείων που εντάχθηκαν στο πρόγραμμα για να εντοπίσουν και να μεταφέρουν τα ζώα για στείρωση ανήλθε στα **19**, στείρωνοντας τελικά πάνω από **100 ζώα**. Το πρόγραμμα εντάσσεται στη μακρόχρονη προσπάθεια του GAWF αλλά και πολλών ζωόφιλων, για μια πιο πολιτισμένη αντιμετώπιση των αδέσποτων ζώων που περιφέρονται στους δρόμους χωρίς στέγη και τροφή, με απώτερο στόχο τον περιορισμό δημιουργίας νέων αδέσποτων, την ασφάλεια των κατοίκων, την κοινωνική ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των πολιτών και τελικά την υιοθεσία των ζώων από ανθρώπους που θα τους χαρίσουν τη ζεστασιά και την ασφάλεια μιας οικογένειας.



«Στην Ελλάδα κάθε χρόνο εγκαταλείπονται 85.000 ζώα. Η εικόνα αυτή είναι λυπηρή ιδιαίτερα αν σκεφτεί κανείς ότι ο μεγάλος στοχαστής Μαχάτμα Γκάντι κάποτε είπε:

**Η ηθική πρόοδος  
ενός έθνους φαίνεται  
στον τρόπο που  
συμπεριφέρεται στα ζώα.**

Το GAWF εδώ και 50 χρόνια προσπαθεί να φέρει βελτίωση στη ζωή των ζώων στην Ελλάδα. Σε αυτή την προσπάθεια βρίσκει ενίστε συμμάχους. Η WIND αποτελεί έναν απ' αυτούς. Με ευαισθησία και ευθύνη βοηθάει το GAWF να συνεχίσει το φιλοζωικό του έργο ξεκινώντας με μια δυναμική εκστρατεία στείρωσης αδέσποτων ζώων στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Εμείς χειροκροτούμε τέτοιες πρωτοβουλίες και ευελπιστούμε σε μια συνέχεια για να επιφέρουμε συνεχιζόμενη βελτίωση στη ζωή όλων των άστεγων ζώων της Ελλάδος»

**Αμαλία Σωτήρχου,**  
Διευθύνουσα Σύμβουλος του GAWF (Ελληνικό  
Ταμείο Μέρμινας Ζώων)

## 9.4 Περιβάλλον

### Βραβείο Αειφόρου Σχολείου

Με εξαιρετική επιτυχία και τη συμμετοχή **140** σχολείων ολοκληρώθηκε ο 1ος διαγωνισμός **Βραβείο Αειφόρου Σχολείου**, που πραγματοποιήθηκε από το Συμβούλιο Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ Περιβάλλοντος & Πολιτισμού, υπό την αιγίδα των Υπουργείων Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων και Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής, με την ευγενική στήριξη του Ιδρύματος Μποδοσάκη και της WIND.

Τα σχολεία που διακρίθηκαν ήταν το **2<sup>ο</sup> Πειραματικό Δημοτικό Σχολείο Πανεπιστημίου Αιγαίου-Ρόδος**, το **2<sup>ο</sup> Γυμνάσιο Ξυλοκάστρου Κορινθίας** και το **ΤΕΕ Ειδικής Αγωγής Α' Πατρών**, που πρώτευσαν στις αντίστοιχες κατηγορίες.





### Η προστασία των δασών είναι υπόθεση όλων!

Για 4 συνεχόμενη χρονιά στηρίζουμε τις Εθελοντικές Ομάδες Δασοπυρόσβεσης και Διάσωσης του Δημοτικού Διαμερίσματος Ροδόπολης του Δήμου Διονύσου, καθώς η συμβολή τους στην προστασία της ανθρώπινης ζωής και του περιβάλλοντος είναι ανεκτίμητη. Κάθε χρονιά περίπου 70 δασοπυροσβέστες και διασώστες προσφέρουν τον προσωπικό τους χρόνο και την ενέργειά τους αφιλοκεδώς με μοναδικό σκοπό την παροχή βοήθειας στους συνανθρώπους μας που βρίσκονται σε κίνδυνο.

«Δεν διαφέρω σε τίποτα από εσένα. Είμαι κι εγώ ένας απλός άνθρωπος που δεν προσπαθεί να αλλάξει τον κόσμο. Το μόνο που θέλω είναι να προστατεύσω την ανθρώπινη ζωή και το περιβάλλον. Αυτό όμως δε μπορώ να το κάνω μόνος μου γι' αυτό έγινα εθελοντής δασοπυροσβέστης».

**A. Κουνής,**  
Εθελοντής Αρχιπυροσβέστης



### Ελληνική Ομάδα Διάσωσης

Στηρίζοντας έμπρακτα τον εθελοντισμό, αναλάβαμε την κάλυψη του συνόλου των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της ΕΟΔ Αθήνας. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας καλύψαμε τις ανάγκες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας της ομάδας, συμβάλλοντας στην προσπάθεια που γίνεται από τους εθελοντές να βοηθήσουν όσους χρειάζονται οργανωμένη και εξειδικευμένη υποστήριξη.

«**Ο εθελοντισμός δεν έχει όρια και περιορισμούς.** Είναι ένα θέμα που μας αγγίζει όλους, ανεξαρτήτως κοινωνικής τάξης και επαγγελματικής ιδιότητας. Η Ελληνική Ομάδα Διάσωσης Αττικής μας έχει πραγματικά κάνει υπερήφανους».

**B. Ορφανός,**  
Μέλος της ΕΟΔ Αττικής





## 9.5 Κοινωνική Αρωγή

### Στήριξη 100 μονογονεϊκών οικογενειών

Τη δυνατότητα να καλύψουν τις βασικές τηλεπικοινωνιακές ανάγκες τους με υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για αρκετούς μήνες, δώσαμε σε 100 μονογονεϊκές οικογένειες των Ιωαννίνων. Σε συνεργασία με την Υπηρεσία Κοινωνικής πολιτικής του Δήμου Ιωαννιτών προσφέραμε συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, εξασφαλίζοντας τις απαραίτητες ανάγκες επικοινωνίας των δικαιούχων-συνδρομητών και των οικογενειών τους.

Η ενέργεια εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής μας Υπευθυνότητας «Στην Πράξη» και με τον τρόπο αυτό δείχνουμε έμπρακτα ότι βρισκόμαστε κοντά στους κατοίκους των Ιωαννίνων, καλύπτοντας το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών με ειδικές τιμές και προσφορές και στηρίζοντάς τους κοινωνικά.

### Η επικοινωνία δε σταματά στις δυσκολίες

### Στήριξη των ανέργων

**Ειδικές τιμές** για υπηρεσίες **κινητής, σταθερής & internet**, προσφέραμε στους **δικαιούχους του ΟΑΕΔ**, ανταποκρινόμενοι θετικά σε σχετική πρόσκληση και πρωτοβουλία της Διοίκησης του Οργανισμού. Πρόκειται για μία πρωτοβουλία του Οργανισμού στην οποία η WIND όχι μόνο ανταποκρίθηκε θετικά, αλλά ήταν από τις πρώτες εταιρείες που συμμετείχαν στη συγκεκριμένη δράση.

*Είναι καλύτερα όταν κάποιος σε σκέφτεται...*





## Στόχοι 2012

- Η ενίσχυση των εθελοντικών ομάδων που ασχολούνται με την προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της κοινωνικής προσφοράς μέσω του αθλητισμού.
- Η συνέχιση της ενημέρωσης των γονιών και των παιδιών για την ασφαλή χρήση του κινητού και του διαδικτύου με διοργάνωση ημερίδων σε σχολεία και σε πόλεις σε όλη την Ελλάδα.
- Η στήριξή μας σε ομάδες συνανθρώπων μας που αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της οικονομικής κρίσης στη χώρα μας (πχ. άνεργοι, άστεγοι, κ.ά.).
- Η επένδυση στο πρόγραμμα «Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης», εξοπλίζοντας με τεχνολογικό εξοπλισμό σχολεία σε απομακρυσμένες και όχι μόνο περιοχές, με στόχο να δώσουμε ίσες ευκαιρίες σε όλα τα παιδιά για αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.
- Η στήριξή μας στην προσπάθεια που γίνεται για τη στείρωση των αδέσποτων ζώων.

# 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011

Στόχος 2011	Αποτέλεσμα
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>	
Η εξέταση και εφαρμογή επιπλέον μηχανισμών για τον περαιτέρω περιορισμό της σύγκρουσης συμφερόντων (conflict of interests) και την ενίσχυση της διαφάνειας.	✓
Ο αποκλεισμός πιθανών περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να προέλθουν από μη εξουσιοδοτημένες ή αναρμόδιες εγκρίσεις, μέσω της ενίσχυσης του μηχανισμού αυτοματοποίησης της διαδικασίας εγκρίσεων των παραγγελιών, διασφαλίζοντας έτσι πιο αποτελεσματικό έλεγχο.	✓
Η περαιτέρω ανάπτυξη του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας, με την ετήσια επαναξιολόγηση των υφιστάμενων στρατηγικών και η περαιτέρω ανάπτυξη πλάνων ανάκαμψης κρίσιμων λειτουργιών σε διάφορους τομείς και περιοχές στις οποίες έχουν ολοκληρωθεί έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας (π.χ. Γενική Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιακού Δικτύου, Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής).	✓
Η υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης & εκπαίδευσης: στόχος είναι να συνεχιστεί η εκπαίδευση (μέσω workshops) του προσωπικού των τμημάτων για τα οποία θα εκπονηθούν αντίστοιχα έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.	✓
Η διαπίστευση του Εργαστηρίου Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας της WIND σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025 από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).	Σε εξέλιξη
Ο έλεγχος και η διασταύρωση από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, σε δειγματοληπτική βάση, της διαδικασίας συλλογής στοιχείων για τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.	✓
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
Η ανάπτυξη δράσεων και η περαιτέρω διεύρυνση της ενημερωτικής εκστρατείας kids@safety internet, κινητό & παιδί με ημερίδες, ηλεκτρονικό περιεχόμενο, συνεργασίες με φορείς, κ.ά.	✓
Η έμφαση σε κοινωνικές ομάδες, όπως είναι οι άνεργοι και τα παιδιά.	✓
Η διατήρηση και ανάπτυξη των υπάρχοντων προγραμμάτων στις επιμέρους κατηγορίες που υποστηρίζουμε.	✓
Η προβολή και προώθηση αθλητικών δράσεων που συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.	✓
TedxAcademy: να συμμετάσχουμε ενεργά και το 2011 και να διαδώσουμε τα αποτελέσματα της συνάντησης στα ενδιαφερόμενα μέρη μας και στο ευρύ κοινό.	✓
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	
Η περαιτέρω κατάργηση και αντικατάσταση των απλών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά, τα οποία θα λειτουργούν με πετρέλαιο και συσσωρευτές συνδυαστικά, στοχεύοντας στη μείωση της κατανάλωσης πετρελαίου κατά τουλάχιστον 3 εκ. λίτρα και των εκπομπών ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα κατά τουλάχιστον 8 χιλ. τόνους.	Σε εξέλιξη
Η αντικατάσταση του εξοθλισμού στους σταθμούς βάσης σύμφωνα με τον τριετή προγραμματισμό μας.	Σε εξέλιξη
Η περαιτέρω μείωση των απορριμμάτων και αποβλήτων τα οποία διοχετεύονται στους Χώρους Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ).	✓
Η αύξηση της διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων τα οποία διοχετεύονται στην Εναλλακτική Διαχείριση.	✓

Στόχος 2011	Αποτέλεσμα
<b>ΑΓΟΡΑ</b>	
Η επέκταση του Συστήματος Μέτρησης της Ικανοποίησης των Πελατών μας και στο Τηλεφωνικό Κέντρο Σταθερής Τηλεφωνίας.	Σε εξέλιξη
Η δημιουργία νέου δικτυακού τόπου με πλήθος on line εφαρμογών και on line shop που παρέχουν άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση στους χρήστες.	√
Η συνεχής βελτίωση των συστημάτων και διαδικασιών παρακολούθησης, καταγραφής και δημοσιοποίησης των Δεικτών Ποιότητας.	Σε εξέλιξη
Η επένδυση στη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής και Internet για όλους με ανταγωνιστικές χρεώσεις.	√
Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών Κινητής τηλεφωνίας που εξασφαλίζουν οικονομία, προσφέρουν ευελιξία καθώς και διασφαλίζουν τον έλεγχο του λογαριασμού των συνδρομητών μας.	√
Ο ανασχεδιασμός του λογαριασμού με έμφαση στην απλότητα και την αναλυτική εξήγηση των χρεώσεων και των φορολογικών επιβαρύνσεων, εμπλουτισμένος με εξειδικευμένες προτάσεις ανάλογα με τις ανάγκες της συνδρομητικής βάσης.	√
Η δυναμική παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με ανάπτυξη ιστοσελίδων σε facebook και twitter με στόχο την περαιτέρω προσέγγιση των συνδρομητών μας.	√
Η παροχή λογισμικού γονικού ελέγχου με την ενεργοποίηση υπηρεσιών Internet.	Σε εξέλιξη
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	
Η υλοποίηση Development Centers σε συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων που στοχεύουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των ανθρώπων μας σε σχέση με τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πελάτη.	√
Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εντύπου Eco News, ώστε να αποτελέσει πηγή πληροφοριών, αναφορικά με το περιβάλλον αλλά και ενθάρρυνσης των εργαζομένων για την ενεργή συμμετοχή τους στην προστασία του.	√
Η επένδυση στην Εσωτερική Επικοινωνία με την οργάνωση παρουσιάσεων και συζητήσεων με στόχο τη βελτίωση της πρόσβασης των εργαζομένων στην εταιρική τεχνογνωσία και πληροφόρηση.	√
Η δημιουργία της WIND Running Team και η παράλληλη ενίσχυση του θεσμού των εταιρικών αθλητικών ομάδων με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας, προωθώντας μέσω του αθλητισμού το ομαδικό πνεύμα και τον εθελοντισμό.	√
Η περαιτέρω ενδυνάμωση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων μας σε εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις.	√
Η συνεχής ενημέρωση για θέματα υγείας και ασφάλειας, μέσω παροχής ειδικών προληπτικών ιατρικών εξετάσεων σε εργαζομένους και σε μέλη των οικογενειών τους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές.	√
Η υλοποίηση της εκδήλωσης WIND Parents Day ενισχύοντας ταυτόχρονα την οικολογική συνείδηση και κοινωνική συνεισφορά, μέσω της υποστήριξης φιλανθρωπικών και περιβαλλοντικών οργανισμών.	√
Η ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος των Εργαζομένων μας.	√

# 11. Γλωσσάρι

**Αειφόρος Ανάπτυξη ή Βιώσιμη Ανάπτυξη:** Αναφέρεται στην οικονομική ανάπτυξη που σχεδιάζεται και υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα για τις μελλοντικές γενεές.

**Δίκτυο Κορμού:** Το κεντρικό και υψηλότερο ιεραρχικά τμήμα ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου, μέσω του οποίου διασυνδέονται διάφορα επιμέρους δίκτυα, εξασφαλίζοντας γεωγραφική κάλυψη.

**ΕΕΤΤ:** Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων της Ελλάδας, η οποία είναι η Ανεξάρτητη Αρχή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

**Εταιρική Υπευθυνότητα:** Αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στη συμβολή αντιμετώπισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στις περιοχές που δραστηριοποιούνται, αναγνωρίζοντας την ευθύνη που τους αναλογεί.

**Ευρυζωνικότητα:** Οι τεχνολογίες και οι υποδομές μέσω των οποίων οι χρήστες απολαμβάνουν υψηλής ταχύτητας συνδέσεις στο Διαδίκτυο, καθώς και οι αντίστοιχες υπηρεσίες.

**IOBE:** Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών.

**Οπτικές Ίνες:** Υψηλής τεχνολογίας τηλεπικοινωνιακά καλώδια στα οποία η μετάδοση των δεδομένων γίνεται σε συχνότητες του φαινομένου φάσματος, εξασφαλίζοντας πολύ υψηλές ταχύτητες μετάδοσης, πολύ χαμηλό επίπεδο εξασθένισης σήματος και πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας από παρεμβολές. Η λειτουργία της οπτικής ίνας στηρίζεται στην ανάκλαση του φωτός εντός της ίνας.

**Σταθμός Βάσης:** Πρόκειται για σταθερά σημεία του δικτύου κινητής τηλεφωνίας, μέσω των οποίων γίνεται λήψη και μετάδοση των δεδομένων και των πληροφοριών, ώστε η κάλυψη του δικτύου να διευρύνεται αλλά και να μοιράζεται σε χαμηλότερης ιεραρχίας δίκτυα. Οι σταθμοί διαθέτουν την απαραίτητη υποδομή για διαρκή λειτουργία και παρακολούθηση.

**Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης:** Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν τη μετάδοση πληροφορίας/περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης των κλήσεων προς αριθμοδοτικούς πόρους του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, ιδίως των σειρών 901, 909, 14, 190-195 και 54 (π.χ. υπηρεσίες SMS, MMS, Audiotext, Videotext, κ.α.)

**Broadband:** Το broadband (ευρυζωνικότητα) είναι η τεχνολογία μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η σύνδεση υψηλών ταχυτήτων στο διαδίκτυο. Η σύνδεση αυτή είναι συνεχής με υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων, φωνής, ήχου, εικόνας κ.α.

**Double play:** Το Double Play είναι η υπηρεσία που συνδυάζει σταθερή τηλεφωνία και υψηλής ταχύτητας πρόσβαση στο διαδίκτυο (συνήθως μέσω DSL).

**Extranet:** Είναι ένα δίκτυο υπολογιστών και δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο πλήρως ή μερικώς και για συγκεκριμένο σκοπό ή χρήση από σημεία εκτός του δικτύου αυτού. Συχνά ο όρος χρησιμοποιείται και για το portal των εταιρειών το οποίο είναι προσβάσιμο από συνεργάτες, δίκτυο πωλήσεων, κ.α.

**Gbps:** Μονάδα μέτρησης του ρυθμού μετάδοσης δεδομένων (Gigabit ανά δευτερόλεπτο).

**Gbps GR-IX:** Υψηλής ταχύτητας διασύνδεση (Greek Internet Exchange) μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια, μέσω της οποίας γίνεται απευθείας ανταλλαγή κίνησης μεταξύ τους, με αποτέλεσμα την ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών του Διαδικτύου.

**Global Compact:** Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις που δεσμεύονται να λειτουργούν σύμφωνα με 10 διεθνώς αναγνωρισμένες αρχές.

**Global Reporting Initiative (GRI):** Διεθνής Οργανισμός, ο οποίος έχει αναπτύξει το πλαίσιο σύνταξης απολογισμού βιωσιμότητας με στόχο τη συστηματική ενσωμάτωση της προσέγγισης της εταιρείας στο περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση.

**GSM:** Το GSM είναι το ευρωπαϊκό πρότυπο για την τεχνολογία που χρησιμοποιείται στην κινητή τηλεφωνία, για τη λήψη και μετάδοση φωνής.

**Intranet:** Είναι ένα δίκτυο υπολογιστών και δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο μόνο από σημεία εντός του δικτύου (π.χ. από τους υπολογιστές/χρήστες ενός οργανισμού). Συχνά ο όρος χρησιμοποιείται και για το εσωτερικό portal των εταιρειών.

**International Organisation for Standardisation (ISO):** Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης που αναπτύσσει διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, με μέλη 162 χώρες.

**LTE:** Είναι ένα σύγχρονο πρότυπο τεχνολογίας για ταχύτερη ασύρματη μετάδοση δεδομένων, που χρησιμοποιείται κυρίως στην κινητή τηλεφωνία.

**Δίκτυο Natura 2000:** Το δίκτυο Natura 2000 αποτελείται από τις Ειδικές Ζώνες Διατήρησης σύμφωνα με την Οδηγία 92/43/ΕΟΚ και από τις Ζώνες Ειδικής Προστασίας για τα πουλιά σύμφωνα με την Οδηγία 79/409/ΕΟΚ για την προστασία των πουλιών. Η δημιουργία του δικτύου "NATURA 2000", που αποτελεί και υποχρέωση της Ελλάδας, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη προστασία των απειλούμενων ειδών και οικοτόπων και αποτελεί το βασικό μέσο για τη διατήρηση της βιοποικιλότητας και τη γενικότερη προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

**RBS:** Είναι οι σταθμοί βάσης της κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για αναμετάδοση και λήψη.

**RoHS:** Είναι ένα πρότυπο, το οποίο θέτει όρια στην ποσότητα μετάλλων και γενικότερα ουσιών που χρησιμοποιούνται στην κατασκευή ηλεκτρονικών συσκευών, έτσι ώστε να περιοριστούν οι επιπτώσεις στο περιβάλλον.

**Specific Absorption Rate (SAR):** Ο SAR (Πυθμός Ειδικής Απορρόφησης) είναι ένας δείκτης που απεικονίζει την απορρόφηση ενέργειας από το ανθρώπινο σώμα, όταν αυτό εκτίθεται σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία (π.χ. το πεδίο του κινητού τηλεφώνου) και μετριέται σε Watt ανά κιλό. Ο SAR μετριέται με συγκεκριμένο τρόπο και υπάρχουν αποδεκτά όρια ασφαλείας.

**UMTS/HSPA+:** Είναι ένα σύγχρονο πρότυπο τεχνολογίας για γρήγορη ασύρματη μετάδοση δεδομένων, που χρησιμοποιείται κυρίως στην κινητή τηλεφωνία.

## 12. Σχετικά με τον Απολογισμό

Στη WIND Ελλάς δραστηριοποιούμαστε στο πλαίσιο της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και επικοινωνούμε με ειλικρινή τρόπο τα αποτελέσματα της δραστηριοποίησής μας στα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο αυτό αναγνωρίζουμε το νόμιμο ενδιαφέρον των ενδιαφερομένων μερών μας σχετικά με την απόδοσή μας στην Οικονομία, την Κοινωνία και το Περιβάλλον και φιλοδοξούμε να ικανοποιούμε το ενδιαφέρον τους μέσα από την παροχή ολοκληρωμένης και ορθής πληροφόρησης.

Προσπαθούμε πάντα να απεικονίζουμε τη δραστηριοποίησή μας στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια των ενδιαφερόμενων μερών μας που έχουμε λάβει. Μέσα από την αξιολόγηση των αναγνωστών του Απολογισμού μας και των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας παρατηρούμε με χαρά ότι όλο και μεγαλύτερη μερίδα κοινού δείχνει ενδιαφέρον για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική μας επίδραση. Έτσι, η έκδοση αυτή αποτελεί την έμπρακτη προσπάθειά μας για τη βελτίωση των καναλιών επικοινωνίας μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

### Ο Απολογισμός 2011

Ο παρών Απολογισμός Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς αποτελεί την πέμπτη ετήσια έκδοση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και την τέταρτη με βάση το πρότυπο του Global Reporting Initiative. Ο Απολογισμός αυτός καλύπτει τη δραστηριότητα της Εταιρείας μας, για το έτος από 1η Ιανουαρίου έως και 31η Δεκεμβρίου 2011, στην Ελλάδα. Η έδρα και τα κεντρικά γραφεία της WIND Ελλάς βρίσκονται στην Αθήνα, Λ. Κηφισίας 66, στο Μαρούσι, ενώ διαθέτουμε γραφεία σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο.

Φέτος, εκδίδουμε πιο νωρίς τον Απολογισμό μας, στην προσπάθειά μας να ενημερώσουμε πιο έγκαιρα τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη μας.

Περιλαμβάνει την επίδρασή μας στην Οικονομία, το Περιβάλλον και την Κοινωνία ως προς τα σημαντικά θέματα για την Εταιρεία μας, αλλά και ως προς το βαθμό που επηρεάζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, σύμφωνα με την

ανάλυση της ουσιαστικότητας που έχουμε πραγματοποιήσει.

Επιπλέον, για τον καθορισμό και την ανάπτυξη του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, έχει ληφθεί υπόψη το είδος της δραστηριότητας της Εταιρείας μας, οι Αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών, καθώς και η έκδοση G3.1 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative, οι οποίες αποτελούν το πλαίσιο για τον έλεγχο της περιβαλλοντικής, οικονομικής και κοινωνικής επίδρασής μας.

Επιλέξαμε να μη χρησιμοποιήσουμε την πιλοτική έκδοση του συμπληρώματος του Τομέα των Τηλεπικοινωνιών, καθώς έχει διαμορφωθεί βάσει των κατευθυντηρίων οδηγιών του 2002, μιας παλαιότερης έκδοσης των οδηγιών G3.1 που χρησιμοποιούμε και ήδη καλύπτει τα θέματα που είναι ουσιαστικά για εμάς.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έκδοση αναπτύσσεται στους παρακάτω άξονες:

- της στρατηγικής Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, «Στην Πράξη», μέσα από την προσέγγισή μας στα ενδιαφερόμενα μέρη μας.
  - της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας στους πυλώνες της εταιρικής διακυβέρνησης, αγοράς, εργαζομένων, περιβάλλοντος και κοινωνίας, οι οποίοι και απεικονίζονται στο παρόν έντυπο με βάση την προτεραιοποίηση που έχει πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας.
- Προσπαθήσαμε φέτος να καταγράψουμε την επίδραση της λειτουργίας μας σε περισσότερα θέματα, αναπτύσσοντας επιπλέον δείκτες σύμφωνα με το

πρότυπο, καθώς και να διασφαλίσουμε το επίπεδο συμμόρφωσης της εφαρμογής B+ του προτύπου του GRI από ανεξάρτητο φορέα.

Ωστόσο, αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στη σύνταξη του παρόντος και στους οποίους θα προσπαθήσουμε να ανταποκριθούμε στο μέλλον, όπως είναι η έλλειψη μετρήσιμων στόχων σε κάθε πρόγραμμα ή η δράση μας ή η επαλήθευση της πληρότητας του περιεχομένου του Απολογισμού μας από ανεξάρτητο φορέα.

Ο Πίνακας Δεικτών του GRI βρίσκεται στην σελίδα 130 του παρόντος εντύπου και η Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης Συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του GRI στη σελίδα 141.

## Συλλογή Δεικτών & Στοιχείων

Υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τη σαφήνεια και αξιοπιστία της πληροφορίας είναι η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας μας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους των κυριών τμημάτων της και η οποία είναι η αρμόδια για τη σύνταξη του Απολογισμού μέσω συλλογικής διατμηματικής εργασίας.

Η συλλογή στοιχείων για το συγκεκριμένο Απολογισμό βασίστηκε σε:




- στοιχεία επίδοσης της περιβαλλοντικής λειτουργίας μας σε εσωτερικές διαδικασίες καταγραφής, ελέγχου και επαληθεύσεων, με βάση και το διεθνές πρότυπο ISO 14001, σύμφωνα με το οποίο έχει πιστοποιηθεί η Εταιρεία μας, ενώ όπου περιλαμβάνεται εκτίμηση αναφέρεται σχετικά.
- στοιχεία της κοινωνικής μας επίδρασης σε επίσημες καταγραφές, έρευνες και στοιχεία ποιότητας, υγιεινής & ασφάλειας ανθρώπινου δυναμικού.
- οικονομικά μας στοιχεία στο οικονομικό τμήμα, τα οποία είναι σύμφωνα με τα ετήσια οικονομικά μας αποτελέσματα.



## Έλεγχος Στοιχείων Απολογισμού

Η διασφάλιση επιλεγμένων στοιχείων επίδοσης της Εταιρείας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας ενισχύεται συμπληρωματικά από τις ενέργειες που πραγματοποιούνται από τον Εσωτερικό Έλεγχο που γίνεται κάθε χρόνο για να βεβαιώσει την ορθότητα των στοιχείων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Πίνακας Επιπέδου Εφαρμογής

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9 , 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

Report Externally Assured & GRI Checked

# 13. Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ: Αναφορά προόδου

Η WIND Ελλάς υποστηρίζει τις 10 αρχές του Συμφώνου Global Compact αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις εργασιακές συνθήκες, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Με πρόθεση την ενεργή υποστήριξη και εξέλιξη των αρχών αυτών στη σφαίρα επιρροής μας, από το 2008 δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το Global Compact και

τις αρχές του στη στρατηγική, την κουλτούρα και την καθημερινή μας λειτουργία, καθώς και να επικοινωνούμε ξεκάθαρα τη δέσμευση αυτή στους εργαζομένους μας, συνεργάτες, πελάτες και το ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια δημοσιοποιούμε την πρόδοδό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

Αρχή		Αναφορά (παράγραφος στον Απολογισμό)
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνών διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	4, 4.1, 4.2, 4.3.5, 6.3, 6.6, 6.7, 7, 7.2, 7.5, 8.4.2.1, 8.5
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	6.9, 7.2, 7.4, 7.6
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>		
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων	6.9, 7.3
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	6.9, 7.1, 7.2
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας	6.9, 7.2
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση	6.9, 7.2, 7.6
<b>Περιβάλλον</b>		
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	1, 4.3, 5.6, 5.1, 8.1, 8.2
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα	6.3, 6.4, 6.9, 7.7, 7.8, 8.3, 9.4
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	6.1, 6.4, 8.4.1, 8.4.2.1, 8.6
<b>Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>		
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμούν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	5.2, 5.5, 5.6, 6.9, 7.7

# 14. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απόκριση
<b>ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΦΙΛ</b>			
<b>1. Στρατηγική &amp; Ανάλυση</b>			
<b>1.1</b>	Δήλωση ανώτερου στελέχους του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3)
<b>1.2</b>	Περιγραφή των κύριων επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 2. Τι καταφέραμε μέσα στο 2011 (σελ. 5) / 3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7) / 4. Υπευθυνότητα για Όλους στην Πράξη (σελ. 15-17) / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ.22-23) / 4.4. Προωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα (σελ. 24-25) / 5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36) / 5.6.2. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (σελ. 36) / 8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011 (σελ. 122)
<b>2. Προφίλ Οργανισμού</b>			
<b>2.1</b>	Επωνυμία Οργανισμού	■	3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7)
<b>2.2</b>	Εμπορικά σήματα, προϊόντα, και/ή υπηρεσίες	■	6.2. Προϊόντα & Υπηρεσίες για όλους (σελ.43-45) / 6.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες (σελ. 47) / 6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49)
<b>2.3</b>	Λειτουργική δομή του Οργανισμού	■	3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10) / 5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
<b>2.4</b>	Τοποθεσία έδρας Οργανισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
<b>2.5</b>	Αριθμός χωρών που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	■	3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7) / 12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126)
<b>2.6</b>	Καθεστώς ιδιοκτησίας & νομική μορφή	■	3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10)
<b>2.7</b>	Αγορές που εξυπηρετούνται	■	3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7)
<b>2.8</b>	Μέγεθος του Οργανισμού	■	3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10) / 6.2. Προϊόντα & Υπηρεσίες (σελ. 43-45) / 6.9.1. Τοπικοί προμηθευτές (σελ. 63) / 7.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 68)
<b>2.9</b>	Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10) / 5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
<b>2.10</b>	Βραβεία που απονεμήθηκαν	■	3.4. Αναγνώριση (σελ. 11-12)
<b>3. Παράμετροι Απολογισμού</b>			
<b>3.1</b>	Περίοδος Απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
<b>3.2</b>	Προηγούμενος Απολογισμός	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
3.3	Κύκλος Απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
3.4	Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	■	Σελ. 144
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128) / 4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 19-21) / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ. 22-23)
3.6	Όρια απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
3.7	Περιορισμοί στο αντικείμενο ή το όριο του απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμού για τις θυγατρικές	■	Δεν υπάρχουν θυγατρικές ή άλλες οντότητες που να επηρεάζουν τη σύγκριση των δεδομένων
3.9	Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128) / 8. Περιβάλλον (σελ. 85-105)
3.10	Επεξήγηση αποτελέσματος τυχόν επαναδιατύπωσης πληροφοριών	■	3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10)
3.11	Αλλαγές από προηγούμενους απολογισμούς	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128)
3.12	Εντοπισμός θέσης τυπικών απαιτήσεων GRI	■	14. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις (σελ. 130)
3.13	Πολιτικές και τρέχουσα πρακτική σε σχέση με την εξωτερική διασφάλιση του Απολογισμού	■	12. Σχετικά με τον Απολογισμό (σελ. 126-128) / 14. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις (σελ. 141)
<b>4. Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή</b>			
4.1	Δομή Διακυβέρνησης του Οργανισμού	■	4.1. Η προσέγγισή μας στην Υπευθυνότητα (σελ. 15-17) / 5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
4.2	Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
4.3	Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
4.4	Μηχανισμοί επικοινωνίας μετόχων / εργαζομένων με το Διοικητικό Συμβούλιο	■	4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 19-21) / 5.4. Επικοινωνία με τη Διοίκηση (σελ. 32)
4.5	Αποδοχές και επίδοση στελεχών	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31) / 7.6.2. Επαγγελματική Εξέλιξη (σελ. 76-77)
4.6	Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31) / 5.3. Εσωτερικός Έλεγχος (σελ. 32) / 5.5. Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 33)
4.7	Καθορισμός προσόντων του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31)
4.8	Δηλώσεις αποστολής αξιών και κωδίκων συμπεριφοράς	■	5.1. Οι Αρχές μας (σελ. 28) / 5.5. Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 33) / 6.6. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 50) / 6.6.1. Κώδικες Δεοντολογίας (σελ. 51) / 6.6.2. Ηθικός ανταγωνισμός (σελ. 51) / 6.6.3. Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας & Απόρρητο Επικοινωνιών (σελ. 52) / 6.6.4. Αρχές επικοινωνιών (σελ. 53)

■ Πλήρη Αναφορά ■ Κύριος Δείκτης

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απόντηση
4.9	Άσκηση διακυβέρνησης από το Διοικητικό Συμβούλιο	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31) / 5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36)
4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου	■	5.3. Εσωτερικός Έλεγχος (σελ. 32)
4.11	Προληπτική προσέγγιση / Αρχή της Πρόληψης	■	5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36)
4.12	Καταστατικοί χάρτες / αρχές αναπτυγμένοι εξωτερικά	■	3.5. Συμμετοχή (σελ. 13) / 4.4. Προωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα (σελ. 24-25) / 6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46) / 6.6.1. Κώδικες δεοντολογίας (σελ. 51) / 8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94) / 8.5. Βιοποικιλότητα (σελ. 102) / 2011 Ευρωπαϊκό Έτος Εθελοντισμού (σελ. 119) / 13. Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (σελ. 129)
4.13	Συμμετοχή σε ενώσεις	■	3.5. Συμμετοχή (σελ. 13)
4.14	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	■	4.2. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας (σελ. 18)
4.15	Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών	■	4.2. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας (σελ. 18) / 4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 19-21)
4.16	Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών μας	■	4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 19-21) / 4.4. Προωθούμε την Υπεύθυνη επιχειρηματικότητα (σελ. 24-25) / 5.4. Επικοινωνία με τη Διοίκηση (σελ. 32) / 6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 6.8.1. Μετρήσεις & αξιολόγηση (σελ. 56-58) / 6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63) / 7.7. Εσωτερική Επικοινωνία (σελ. 78-79)
4.17	Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	■	4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη (σελ. 19-21) / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ. 22-23) / 6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 6.7. Ενημέρωση Κοινού (σελ. 54-55) / 6.8.2. Ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας (σελ. 59-61) / 8. Περιβάλλον (σελ. 85-105)
<b>Προσέγγιση της Διοίκησης</b>			
Πτυχές	<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>		
	Οικονομική Επίδοση	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 2. Τι καταφέραμε μέσα στο 2011 (σελ. 5) / 3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7-10) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011 (σελ. 122-123) / 3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ.9-10)
	Παρουσία στην αγορά	■	3.1. Το Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο (σελ. 8) / 3.2. Το Δίκτυο Καταστημάτων (σελ. 9) / 6. Αγορά (σελ. 39) / 6.1. Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο (σελ. 40-42) / 6.2. Προϊόντα & Υπηρεσίες για Όλους (σελ.43-45 ) / 6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46) / 6.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες (σελ. 47) / 6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63) / 6.9.1. Τοπικοί Προμηθευτές (σελ. 63)
	Έμμεση οικονομική επίδραση	■	6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 6.9.1. Τοπικοί προμηθευτές (σελ. 63) / 7.4. Επιπλέον Παροχές (σελ. 71) / 8. 2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
Πτυχές	<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
	Υλικά	■	8.3.1. Χρησιμοποιούμενα υλικά (σελ. 88-91) / 8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94) / 7.8. Εσωτερικός Εθελοντισμός (σελ. 81-82)
	Ενέργεια	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
	Νερό	■	8.6. Νερό (σελ.104)
	Βιοποικιλότητα	◆	8.5. Βιοποικιλότητα (σελ. 102-104)
	Εκπομπές Αερίων Ρύπων & Απόβλητα	■	8.3.2. Παραγόμενα Απόβλητα (σελ. 92-93) / 8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94) / 8.3.4. Σύστημα Συλλογικής Διαχείρισης (σελ. 94) / 8.4.2. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 99-101)
	Προϊόντα & Υπηρεσίες	■	6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46) / 6.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες (σελ. 47)
	Συμμόρφωση	■	8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ.86-87)
	Μεταφορές	◆	7.8. Εσωτερικός Εθελοντισμός (σελ. 82) / 8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87) / 8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
Γενική Προσέγγιση	■	2. Τι καταφέραμε μέσα στο 2011 (σελ. 5) / 4. Υπευθυνότητα για Όλους στην Πράξη (σελ. 15-17) / 5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36) / 8. Περιβάλλον (σελ. 85) / 8.1. Περιβαλλοντική Πολιτική (σελ. 86) / 8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011(σελ. 122-123) / 8.3.1. Χρησιμοποιούμενα υλικά (σελ. 88-91) / 8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99) / 8.4.2.1. Εκπομπές ρύπων / αερίων που βλάπτουν το όζον (σελ. 100-101) / 8.5.2. Επίδραση στη Βιοποικιλότητα - Διαχείριση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (σελ. 103-104)	
Πτυχές	<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
	Απασχόληση	■	4. Υπευθυνότητα για όλους στην Πράξη (σελ. 15-17) / 7. Εργαζόμενοι (σελ. 67) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011 (σελ. 122-123) / 7.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 68) / 7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
	Εργασιακές Σχέσεις	■	5.4. Επικοινωνία με τη Διοίκηση (σελ. 32) / 7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70) / 7.4. Επιπλέον Παροχές (σελ. 71) / 7.7. Εσωτερική Επικοινωνία (σελ. 78-79) / 7.8. Εσωτερικός Εθελοντισμός (σελ. 80-82)
	Υγεία & Ασφάλεια	■	7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70) / 7.4. Επιπλέον Παροχές (σελ. 71) / 7.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων (σελ. 72-74)
	Εκπαίδευση & Εξέλιξη	■	7.6. Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων (σελ. 75-77)
	Ίσες Ευκαιρίες	■	7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70) / 7.6. Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων (σελ. 75-77)
	Ίση Αποζημίωση σε άνδρες-γυναίκες	●	

■ Πλήρη Αναφορά    ◆ Μερική Αναφορά    ● Μη Αναφορά    ■ Κύριος Δείκτης

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απόντηση
Πτυχές	<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
	Πρακτικές Επενδύσεων & Προμηθειών	■	5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31) / 6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63)
	Διακρίσεις	■	6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ.62-63) / 7. Εργαζόμενοι (σελ. 67-82) / 7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69) / 7.6.2. Επαγγελματική εξέλιξη (σελ. 76-77)
	Ελευθερία Συνδικαλισμού	■	7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70)
	Παιδική Εργασία	■	7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
	Εξαναγκασμένη εργασία	■	7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
	Πρακτικές Ασφάλειας	■	7.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων (σελ.72-74 )
	Δικαιώματα τοπικών πληθυσμών	●	
	Αξιολόγηση	●	
	Επανάρθωση	●	
Πτυχές	<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
	Τοπικές Κοινωνίες	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 3) / 2. Τι καταφέραμε μέσα στο 2011 (σελ. 5) / 3.5. Συμμετοχή (σελ. 13) / 4. Υπευθυνότητα για Όλους στην Πράξη (σελ. 15-17) / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ. 22-23) / 6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 9. Κοινωνία (σελ. 107-121) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011 (σελ. 122-123)
	Διαφθορά	■	5. Εταιρική Διακυβέρνηση ( 27) / 5.2. Διοικητική Πρακτική (σελ. 29-31) / 5.3. Εσωτερικός Έλεγχος (σελ. 32) / 5.5. Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 33) / 5.6.2. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας (σελ. 36)
	Δημόσια Πολιτική	●	
	Μη ανταγωνιστική συμπεριφορά	■	6.6. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 50-51) / 6.6.2. Ηθικός ανταγωνισμός (σελ. 51)
	Συμμόρφωση	■	Δεν υπήρξαν πρόστιμα ή κυρώσεις κατά τη διάρκεια του 2011
Πτυχές	<b>ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ</b>		
	Υγεία & Ασφάλεια Πελατών	◆	4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ. 22-23) / 5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36) / 6.1.3. Η/Μ ακτινοβολία & μετρήσεις (σελ.42) / 6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46) / 6.7.3. Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία (σελ. 55) / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2011 (σελ. 122-123)
	Σήμανση Προϊόντων	■	6.2. Προϊόντα & Υπηρεσίες για Όλους (σελ. 43-45) / 6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46)
	Επικοινωνία Marketing	■	6.6. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 50-53)
	Ιδιωτικότητα Πελατών	◆	6.6.1. Κώδικες δεοντολογίας (σελ.51) / 6.6.3. Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας & Απόρρητο Επικοινωνιών (σελ. 52)
	Συμμόρφωση	■	6.6. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 50-52) / 6.6.4. Αρχές επικοινωνίας (σελ. 53)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
<b>Δείκτες Επίδοσης</b>			
<b>Οικονομική Επίδοση</b>			
<b>EC1</b>	Άμεση Οικονομική αξία	■	3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ.7) / 3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10)
<b>EC2</b>	Επιπτώσεις εξαιτίας της κλιματικής αλλαγής	◆	8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87)
<b>EC3</b>	Κάλυψη των καθορισμένων σχεδίων παροχών του Οργανισμού	●	
<b>EC4</b>	Οικονομική βοήθεια από την Κυβέρνηση	●	
<b>EC5</b>	Κατώτατος μισθός πρόσληψης	●	
<b>EC6</b>	Διαχείριση τοπικών προμηθευτών	■	6.9.1. Τοπικοί προμηθευτές (σελ. 63)
<b>EC7</b>	Διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού από τοπικές κοινότητες	◆	7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
<b>EC8</b>	Επενδύσεις υποδομής	■	3. Η WIND Ελλάς 19 χρόνια επικοινωνία (σελ. 7-8) / 3.3. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη (σελ. 9-10) / 6.1. Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο (σελ. 40-41)
<b>EC9</b>	Έμμεση οικονομική επίδραση	■	6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 6.9.1. Τοπικοί προμηθευτές (σελ. 63) / 7.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 68) / 7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
<b>Περιβαλλοντική Επίδοση</b>			
<b>EN1</b>	Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν	◆	8.3.1. Χρησιμοποιούμενα υλικά (σελ. 88-91)
<b>EN2</b>	Χρησιμοποιούμενα Ανακυκλώσιμα Υλικά	◆	8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94)
<b>EN3</b>	Κατανάλωση Ενέργειας	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
<b>EN4</b>	Έμμεση Κατανάλωση Ενέργειας	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
<b>EN5</b>	Εξοικονόμηση ενέργειας	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
<b>EN6</b>	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ενεργειακών απαιτήσεων	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
<b>EN7</b>	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	■	8.4.1. Κατανάλωση ενέργειας, ηλεκτρική ενέργεια και καύσιμα (σελ. 95-99)
<b>EN8</b>	Συνολική άντληση νερού	◆	8.6. Νερό (σελ. 104)
<b>EN9</b>	Πηγές Νερού που επηρεάζονται	■	Καμία πηγή νερού δεν επηρεάζεται σημαντικά, καθώς η χρήση νερού αφορά μόνο τη χρήση στα γραφεία και το πότισμα των κήπων.
<b>EN10</b>	Νερό που ανακυκλώνεται και επαναχρησιμοποιείται	■	Η χρήση νερού αφορά μόνο τη λειτουργία των γραφείων. Καμία ποσότητα νερού δεν ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται.
<b>EN11</b>	Διαχείριση εκτάσεων υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	◆	8.5.1. Παρουσία σε προστατευμένες περιοχές (σελ. 102-103) / Η πραγματική έκταση δεν μπορεί να υπολογιστεί, καθώς η απαιτούμενη πληροφόρηση για τις γαίες πλησίον προστατευμένων περιοχών δεν υπάρχει. Τα στοιχεία για τις περιοχές Natura αφορούν το 2007.

■ Πλήρη Αναφορά    ◆ Μερική Αναφορά    ● Μη Αναφορά    ■ Κύριος Δείκτης    ■ Δευτερεύων Δείκτης



Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απόντιση
EN12	Σημαντικές επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα	■	8.5.2. Επίδραση στη Βιοποικιλότητα - Διαχείριση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (σελ. 103-104) / Οι εκτιμήσεις της περιβαλλοντικής επίδρασης που πραγματοποιούνται για κάθε εγκατάσταση εντός ή εκτός προστατευμένων περιοχών περιγράφουν όλες τις αναγνωρισμένες επιπτώσεις ανά εγκατάσταση. Συνοπτικά, δεν υπάρχουν σημαντικές επιδράσεις στη βιοποικιλότητα.
EN13	Προστατευμένα ή αποκαταστημένα οικοσυστήματα	■	Κανένα. Η επίδραση στη βιοποικιλότητα δεν είναι σημαντική
EN14	Στρατηγική, τρέχουσες δράσεις και μελλοντικός σχεδιασμός διαχείρισης της επίδρασης στη βιοποικιλότητα	■	Δεν υπάρχουν σημαντικές επιδράσεις στη βιοποικιλότητα. Παρόλα αυτά, όλοι οι Σταθμοί Βάσης που βρίσκονται σε ευαίσθητες περιοχές εξετάζονται ως προς τις περιβαλλοντικές επιδράσεις
EN15	Προστατευόμενα είδη	■	8.5.2. Επίδραση στη Βιοποικιλότητα - Διαχείριση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (σελ. 103-104) / Δεν υπάρχουν τέτοιες περιοχές που επηρεάζονται σημαντικά από τη λειτουργία της WIND Ελλάς. Δεν υπάρχουν στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι Σταθμοί Βάσης σε ευαίσθητες οικολογικά περιοχές επηρεάζουν κάποια προστατευμένα είδη σε επίπεδο λειτουργίας.
EN16	Συνολικές εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	■	8.4.2. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 99-101)
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	■	8.4.2. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 99-101)
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση αερίων του θερμοκηπίου	■	8.4.2. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 99-101) / 8.4.2.1. Εκπομπές ρύπων / αερίων που βλάπτουν το όζον (σελ. 100-101)
EN19	Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον	■	8.4.2.1. Εκπομπές ρύπων / αερίων που βλάπτουν το όζον (σελ. 100-101)
EN20	NOx, SOx, και άλλες σημαντικές αέρια εκπομπές	◆	8.4.2. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 99-101) / Εκπομπές σχετικές με τη μετακίνηση οχημάτων υπολογίζονται ως CO <sub>2</sub> e και περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη κατηγορία. Δεν υπάρχουν άλλες αντίστοιχες εκπομπές σχετικές με μετακίνηση της WIND Ελλάς
EN 21	Απόβλητα νερού	■	8.6. Νερό (σελ. 104)
EN22	Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης	■	8.3.2. Παραγόμενα Απόβλητα (σελ. 92-94) / 8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94) / 8.3.4. Συστήματα Συλλογικής Διαχείρισης / Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων και ειδικών ρευμάτων αποβλήτων (σελ. 94)
EN23	Σημαντικές διαρροές	■	Δεν υπάρχουν σημαντικές διαρροές το 2011
EN24	Ποσότητα επικίνδυνων στερεών αποβλήτων	■	8.3.2. Παραγόμενα απόβλητα (σελ. 92-94) / Δεν έχει εφαρμογή. Η WIND Ελλάς δε μεταφέρει, εισάγει ή εξαγει επικίνδυνα απόβλητα. Ότι επικίνδυνα απόβλητα έχουν μεταφερθεί για λογαριασμό της αναφέρονται στο δείκτη EN22
EN25	Αποδέκτες υγρών αποβλήτων και οικοσυστήματα που επηρεάζονται σημαντικά από αυτά	■	8.6. Νερό (σελ. 104) / Δεν έχει εφαρμογή. Η WIND Ελλάς δεν έχει σημαντική επίδραση σε καμία πηγή νερού μέσω αποθέσεων, διαρροών ή άθλων.
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	■	8.2. Διαχείριση περιβάλλοντος (σελ. 86-87) / 8.3.1. Χρησιμοποιούμενα υλικά (σελ. 88-91) / 8.3.3. Επαναχρησιμοποίηση εξοπλισμών (σελ. 94) / 8.3.4. Συστήματα Συλλογικής Διαχείρισης - Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων και ειδικών ρευμάτων αποβλήτων (σελ. 94) 8.4. Ενέργεια, Αέρια Εκπομπές & Κλιματική Αλλαγή (σελ. 95-101) / 8.5.2. Επίδραση στη Βιοποικιλότητα - Διαχείριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων (σελ 103-104) / 8.6. Νερό (σελ. 104)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
EN27	Υλικά συσκευασίας	■	8.3.4. Συστήματα Συλλογικής Διαχείρισης - Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων και ειδικών ρευμάτων αποβλήτων (σελ. 94) / Συμμετέχοντας στο σύστημα συλλογικής διαχείρισης ανακύκλωσης συσκευασίας προϊόντων και συσκευασίας, δεν είμαστε υπεύθυνοι για την ανάκτηση ούτε των προϊόντων ούτε της συσκευασίας τους. Στοιχεία από το σύστημα συλλογικής διαχείρισης ανακύκλωσης δεν ταυτοποιούν την προέλευση των τεμαχίων, έτσι είναι αδύνατο να γνωρίζουμε το ποσοστό της συσκευασίας και των τεμαχίων που ανακτώνται. Η WIND Ελλάς λειτουργεί ως σημείο περισυλλογής για συσκευές κινητών και αξεσουάρ για το κοινό, αλλά τα τεμάχια που συλλέγονται δεν έχουν προέλευση μόνο τη WIND, αλλά το σύνολο των εμπόρων λιανικής αντίστοιχου εξοπλισμού.
EN28	Πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία	■	Δεν υπάρχουν σημαντικά πρόστιμα και κυρώσεις μέσα στο 2011 σχετικά με την περιβαλλοντική νομοθεσία
EN29	Σημαντικές επιπτώσεις από τη μεταφορά προϊόντων και προσωπικού	◆	8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87)
EN30	Επενδύσεις και δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος	◆	8.2. Διαχείριση Περιβάλλοντος (σελ. 86-87)
<b>Κοινωνική Επίδοση: Πρακτικές Εργασίας και Αξιοπρεπής Εργασία</b>			
LA1	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	■	7.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 68) / 7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
LA2	Ποσοστό κινητικότητας εργαζομένων	●	
LA3	Παροχές σε υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης	■	7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70) / 7.4. Επιπλέον Παροχές (σελ. 71)
LA4	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης	●	
LA5	Έλαχιστη περίοδος ειδοποίησης αναφορικά με λειτουργικές αλλαγές	●	
LA6	Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες επιτροπές Υ&Α	●	
LA7	Δείκτες επαγγελματικών τραυματισμών και απουσιών	■	7.5.1. Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειες ημερών εργασίας και απουσιών (σελ. 72)
LA8	Ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα υγείας	■	7.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων (σελ. 72) / 7.5.2. Ενημέρωση σε θέματα υγείας (σελ. 73) / 7.5.3. Επιμόρφωση σε θέματα ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας (σελ. 74)
LA9	Θέματα Υγείας & Ασφάλειας που αναφέρονται σε επίσημες συμφωνίες με τα συνδικάτα	■	7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70)
LA10	Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο	◆	7.6.1. Εκπαίδευση (σελ. 75-76)
LA11	Προγράμματα δια βίου μάθησης	◆	7.6.2. Επαγγελματική Εξέλιξη (σελ. 76-77)
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν εκθέσεις επίδοσης	●	

■ Πλήρη Αναφορά    ◆ Μερική Αναφορά    ● Μη Αναφορά    ■ Κύριος Δείκτης    ■ Δευτερεύων Δείκτης

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απόντηση
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	◆	7.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ.68) / 7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανά φύλλο	●	
LA15	Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό παρακράτησης μετά τη γονική άδεια	●	
<b>Κοινωνική Επίδοση: Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
HR1	Επενδυτικές Συμφωνίες	●	
HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών	■	6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63)
HR3	Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων	●	
HR4	Διακρίσεις	■	6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63) / 7.2. Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες (σελ. 69-70)
HR5	Συνδικαλισμός	■	6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63) / 7.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού (σελ. 70)
HR6	Παιδική εργασία	■	6.9. Υπεύθυνοι Προμηθευτές (σελ. 62-63) / 7.2. Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες (σελ. 69-70)
HR7	Εξαναγκασμένη εργασία	■	7.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 69-70)
HR8	Εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας σε θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων	●	
HR9	Περιστατικά παραβίασης ανθρώπινων δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών	●	
HR10	Αξιολόγηση και αναθεώρηση λειτουργιών σε θέματα σχετικά με ανθρώπινα δικαιώματα	●	
HR11	Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα	●	
<b>Κοινωνική Επίδοση: Κοινωνία</b>			
S01	Επιδράσεις στην Κοινωνία	■	3. 5. Συμμετοχή (σελ. 13) / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σελ. 22-23) / 6.5. Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 48-49) / 9. Κοινωνία (σελ. 107-121)
S02	Επιχειρηματικές μονάδες που εξετάζονται για κινδύνους διαφθοράς	●	
S03	Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα διαφθοράς	●	
S04	Αντιμετώπιση της διαφθοράς	■	5.5. Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς (σελ. 33) / 5.6.2. Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας (σελ. 36)
S05	Δημόσια Πολιτική και συμμετοχή σε ομάδες πίεσης	●	
S06	Δωρεές σε πολιτικά κόμματα	●	
S07	Δικαστικές προσφυγές για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά	■	6.6.2. Ηθικός Ανταγωνισμός (σελ. 51)

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
S08	Κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	■	Δεν υπάρχει κανένα πρόστιμο ή κύρωση μέσα στο 2011
S09	Λειτουργίες με αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	●	
S010	Πρόληψη και μέτρα μείωσης των αρνητικών επιπτώσεων	●	
<b>Κοινωνική Επίδοση: Ευθύνη για τα Προϊόντα</b>			
PR1	Κύκλος Ζωής Προϊόντος - συμμόρφωση με τα πρότυπα υγείας & ασφάλειας	◆	5.6. Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις (σελ. 34-36) / 6.1.3. Η/Μ ακτινοβολία & μετρήσεις (σελ. 42) / 6.3.2. Υγεία (σελ. 46) / 6.7.3. Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία (σελ. 55)
PR2	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς Υγείας & Ασφάλειας	●	
PR3	Πληροφορίες για το προϊόν	■	6.2. Προϊόντα & Υπηρεσίες για Όλους (σελ. 43-45) / 6.3. Υπεύθυνα Προϊόντα (σελ. 46) / 6.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες (σελ. 47)
PR4	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κώδικες σήμανσης προϊόντων	●	
PR5	Ικανοποίηση πελατών	■	6.8. Ικανοποίηση Πελατών (σελ. 56-61)
PR6	Προγράμματα συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με το marketing	■	6.6. Υπεύθυνο Marketing (σελ. 50-53) / 6.7. Ενημέρωση Κοινού (σελ. 54-55)
PR7	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κώδικες επικοινωνίας	■	6.6.4. Αρχές επικοινωνίας (σελ. 53)
PR8	Ιδιωτικότητα του Πελάτη	◆	6.6.3 . Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας & Απόρρητο Επικοινωνιών (σελ. 52)
PR9	Χρηματική αξία προστίμων μη συμμόρφωσης με τους κώδικες σήμανσης προϊόντων	●	

■ Πλήρη Αναφορά    ◆ Μερική Αναφορά    ● Μη Αναφορά    ■ Κύριος Δείκτης    ■ Δευτερεύων Δείκτης



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS SA** has presented its report "SUSTAINABILITY REPORT 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 16 August 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS SA** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

*Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 3 August 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*



## Assurance Statement

### Terms of Engagement

This Assurance Statement has been prepared for WIND Hellas Telecommunications S.A.

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) was commissioned by WIND Hellas Telecommunications S.A. (WIND Hellas) to assure its Corporate Responsibility Report for the calendar year 2011 (hereafter referred to as "the Report"). The Report relates to the sustainability performance of WIND Hellas's operations and activities in Greece.

Our terms of engagement excluded expressing an opinion on the accuracy and completeness of the data and information disclosed in this Report.

### Management Responsibility

WIND Hellas's management was responsible for preparing the Report and for maintaining effective internal controls over the data and information disclosed. LRQA's responsibility was to carry out an assurance engagement on the Report in accordance with our contract with WIND Hellas.

Ultimately, the Report has been approved by, and remains the responsibility of WIND Hellas.

### LRQA's Approach

The assurance engagement was undertaken against:

- Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (GRI G3.1)

The objectives of the assurance engagement were to:

- Confirm whether the self declaration for application level B+ was fairly stated
- Comment on the extent that the GRI principles such as materiality, inclusiveness, completeness and responsiveness have been taken into account when compiling the Report.

To form our conclusions the assurance was undertaken as a sampling exercise and covered the following activities:

- Carrying out a benchmarking exercise of material issues by reviewing competitors' sustainability reports
- Comparing WIND Hellas's Corporate Responsibility Report 2011 with its 2010 Report for consistency in its disclosure of material issues and performance data
- Carrying out a desktop review of WIND Hellas's Corporate Responsibility Report 2011 to check that it reports or explains its omissions on those criteria required to demonstrate application level B. In accordance with our contract no site visits or interviews were conducted

Note 1: Economic performance data was taken directly from the audited financial accounts.

Note 2: LRQA corroborated only that the links which take the reader out of the Report were transcribed accurately or the correct reference was provided.

- Checking that the GRI Index allows stakeholders to access sustainability performance indicators.

### Level of Assurance & Materiality

The opinion expressed in this Assurance Statement has been formed on the basis of a limited level of assurance and applying professional judgement for materiality.

**LRQA's Opinion**

Based on LRQA's approach, nothing has come to our attention that would cause us not to believe that the company has met the conditions for GRI application level B+ as our desktop review confirmed that the Report contains information on WIND Hellas's profile, management approach and a minimum of 20 performance indicators.

It is also our opinion that the GRI principles have been considered in preparing this Report.

**LRQA's Recommendations**

WIND Hellas should:


- Document the outcome & results of dialogue between WIND Hellas and stakeholders and ensure that the process for evaluating the selection of indicators is based on the input and feedback of stakeholders.
- Review the environmental indicators that it reports. The operations of the company do not have significant environmental impacts on:
  - water (sources affected by withdrawal and percentage of total volume of water recycled)
  - biodiversity (number of IUCN Red List species affected by operations).Hence their future inclusion in the Report should be decided from stakeholder engagement on whether these indicators provide any meaningful information on WIND Hellas's sustainability performance
- Improve regulatory reporting on issues associated with antennas construction and exploration activities, especially with regards to biodiversity.
- Continue to improve the accuracy and completeness of sustainability performance through data verification in future reports.

*Signed*

*Dated: 3<sup>rd</sup> of August 2012*



Name: Marta Bento  
LRQA Lead Verifier  
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance  
LRQA, Piraeus, Greece



Sophia Antoniadis

LRQA Reference: PIR6012808

This document is subject to the provision below:  
This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers.

Lloyd's Register Quality Assurance Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as the 'Lloyd's Register Group'. The Lloyd's Register Group assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register Group entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Because of the inherent limitations in any internal control it is possible that fraud, error, or non-compliance with laws and regulations may occur and not be detected. Further, the verification was not designed to detect all weaknesses or errors in internal controls so far as they relate to the requirements set out above as the verification has not been performed continuously throughout the period and the verification carried out on the relevant internal controls were on a test basis. Any projection of the evaluation of control to future periods is subject to the risk that the processes may become inadequate because of changes in conditions, or that the degree of compliance with them may deteriorate.

The English version of this statement is the only valid version. The Lloyd's Register Group assumes no responsibility for versions translated into other languages.





Σας ευχαριστούμε που διαβάσατε την παρούσα έκδοση.  
Αν επιθυμείτε περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις  
παρακαλούμε απευθυνθείτε:

#### **WIND Ελλάς**

Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων  
Λ. Κηφισίας 66, 151 25 Μαρούσι  
Τηλ.: 210-6158574 & Φαξ: 210-6105022  
e-mail: [csr@wind.com.gr](mailto:csr@wind.com.gr)

Στείλτε μας τα σχόλιά σας στο  
[csr@wind.com.gr](mailto:csr@wind.com.gr)  
ή συμπληρώστε τη φόρμα που θα βρείτε στο  
[www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)



Το παρόν τυπώθηκε σε 100% οικολογικό χαρτί που φέρει την πιστοποίηση Nordic Swan σύμφωνα με τα αυστηρά πρότυπα του Swedish Ecolabelling Board.





WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.  
Λ. Κηφισίας 66  
Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι  
[www.wind.com.gr](http://www.wind.com.gr)  
e-mail: [csr@wind.com.gr](mailto:csr@wind.com.gr)