

Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Sustainability Report

2009

Η Υπευθυνότητά μας... Our Responsibility towards...

στο Περιβάλλον
the Environment



στην Εταιρική
Διακυβέρνηση
Corporate
Governance



στην Κοινωνία
Society



στο Ανθρώπινο
Δυναμικό
Human Resource



στην Αγορά
the Market

Περιεχόμενα

	σελ.
1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό	3
2. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου	4
3. Η WIND Ελλάς	5
4. Εταιρική Υπευθυνότητα	9
5. Υπευθυνότητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση	20
6. Υπευθυνότητα στο Περιβάλλον	34
7. Υπευθυνότητα στην Κοινωνία	46
8. Υπευθυνότητα στο Ανθρώπινο Δυναμικό	60
9. Υπευθυνότητα στην Αγορά	88
10. Αξιολόγηση και Πίνακες Δεικτών κατά GRI	108
11. Πίνακας Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact	114

Contents

	page
1. Information regarding the Report	3
2. Message from the CEO	4
3. WIND Hellas	5
4. Corporate Responsibility	9
5. Corporate Governance Responsibility	20
6. Environmental Responsibility	34
7. Social Responsibility	46
8. Human Resources Responsibility	60
9. Market Responsibility	88
10. Assessment per GRI and GRI Content Index	108
11. Table of Global Compact Principles	114

1. Πληροφορίες για τον Απολογισμό

Πεδίο Απολογισμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, αναφέρεται στην περίοδο από 1/1/2009 έως 31/12/2009 και αφορά στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας στην Ελλάδα.

Σκοπός Απολογισμού

Η WIND Ελλάς προχώρησε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, στην έκδοση απολογισμού, καθώς θεωρεί σημαντική τη με έγκυρο και διαφανή τρόπο καταγραφή των επιδράσεων της στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία ως Υπεύθυνη Εταιρεία. Επιπλέον, η παρούσα έκδοση αποτελεί προσπάθεια της WIND Ελλάς να βελτιώσει τα κανάλια επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της, αλλά και να προωθήσει ευρύτερα την έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στοιχεία Απολογισμού

Ο παρών Απολογισμός παρουσιάζει στοιχεία που καλύπτουν όλη τη λειτουργία της Εταιρείας. Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία που αφορούν στο τελευταίο έτος, αλλά σε κάποιους δείκτες υπάρχει και συγκριτική αναφορά των προηγούμενων ετών. Επιπλέον, περιέχει στοιχεία που προέκυψαν από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση υπάρχει σχετική αναφορά.

Μεθοδολογία Απολογισμού

Για τη σύνταξη του Απολογισμού, συστάθηκε Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελούμενη από στελέχη όλων των εμπλεκόμενων Τμημάτων και Διευθύνσεων της Εταιρείας. Βασικό μέλημα της Επιτροπής ήταν η συγκέντρωση των πληροφοριών και η εξασφάλιση της αξιοπιστίας των δεδομένων που δημοσιεύονται στην παρούσα έκδοση.

Ο Απολογισμός της WIND Ελλάς, συντάχθηκε με βάση τις πρόσφατες κατευθυντήριες οδηγίες (G3) του προτύπου του Διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative. Επιπλέον, έχουν χρησιμοποιηθεί οι Αρχές του Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.

Περιορισμοί Απολογισμού

Η WIND Ελλάς αναγνωρίζει περιορισμούς που υπάρχουν στη σύνταξη του παρόντος Απολογισμού, όπως η έλλειψη μετρήσιμων στόχων σε κάθε πρόγραμμα και δράση της, καθώς και αξιολόγησης των δεδομένων από ανεξάρτητο φορέα.

Βελτίωση Απολογισμού

Η WIND Ελλάς προσπάθησε φέτος να καταγράψει και να δώσει έμφαση σε περισσότερα θέματα που αφορούν στο σύνολο της δραστηριότητάς της.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Μαριάν Γεωργιοπούλου
Υπεύθυνη ΕΚΕ WIND Ελλάς
Λ. Κηφισίας 66, 151 25 Μαρούσι,
Τηλ.: 210- 6158029, Φαξ: 210- 6105022, e-mail: csr@wind.com.gr

Μπορείτε να διαβάσετε τον απολογισμό και στην ιστοσελίδα της Εταιρείας μας, www.wind.com.gr

1. Information regarding the Report

Scope of the Report

The WIND Hellas' Sustainability Report, refers to the period from 1/1/2009 through 31/12/2009 and relates to all the Company's activities in Greece.

Purpose of the Report

For the second consecutive year, WIND Hellas is publishing this Report as the Company believes it is essential to make a meaningful and transparent record of the effect it has had on the economy, the environment and society as a Responsible Organisation. Moreover, this publication is an attempt on the part of WIND Hellas to improve its communication channels, not only with its stakeholders but also as a vehicle through which to promote the broader meaning of Corporate Responsibility.

Elements of the Report

This Report presents information regarding the Company's entire operations. It typically contains information relating to the previous year. However, in some cases there are comparative references to previous years. It also contains information which is measured directly. Where estimates have been made, they are referred to.

Report Methodology

For the preparation of this Report, a Corporate Responsibility Committee made up of executives from all of the Company's relevant departments and divisions was established. One of the Committee's key concerns was to gather information and ensure the reliability of the data published in this Report.

The WIND Hellas' Sustainability Report was drafted based on the recent guidelines (G3) set by the International Organisation Global Reporting Initiative. Furthermore, the principles of the United Nations' Global Compact have also been used.

Report Restrictions

WIND Hellas recognises that there may be certain limitations in the preparation of this Report. These would include the lack of measurable objectives for each program and the evaluation of the data by an independent body.

Improving the Report

This year, WIND Hellas tried to record and highlight more issues concerning all its activities.

Contact

Mariana Georgiopolou
CSR Account Executive WIND Hellas
Kifisias Ave. 66, 151 25 Maroussi
Tel.: 210- 6158029, Fax: 210- 6105022, e-mail: csr@wind.com.gr

You can also read the Report on the Company's website, www.wind.com.gr



2. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Σας καλωσορίζω στο δεύτερο κατά σειρά Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ο οποίος αφορά μία χρονιά ιδιαίτερα σημαντική στην ιστορία της Εταιρείας μας.

Στη διάρκεια του 2009, προχωρήσαμε στη συγχώνευση με την Tellas για να δημιουργήσουμε έναν ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό οργανισμό που δραστηριοποιείται όχι μόνο στην κινητή αλλά και στη σταθερή τηλεφωνία και το internet. Διευρύνσαμε έτσι το επιχειρησιακό μας αποτύπωμα και ασφαλώς διευρύνσαμε την ευθύνη μας απέναντι στους συνδρομητές μας, στην αγορά, στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Τα παραπάνω δεδομένα δημιούργησαν νέες προκλήσεις για την Εταιρεία μας, ενώ παράλληλα διαπιστώσαμε τις αλλαγές που προκάλεσε στην ελληνική αγορά και κοινωνία, η οικονομική ύφεση.

Έτσι, εστίασαμε στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με έμφαση στην οικονομία και την απλότητα, ώστε να προσφέρουμε πραγματικές λύσεις στον καταναλωτή, ενώ παράλληλα εργαστήκαμε εντατικά για να βελτιώσουμε εσωτερικά τον οργανισμό μας.

Επεκτείνουμε τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος, ώστε να καλύπτουν το σχεδιασμό, ανάπτυξη και πώληση των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet, καθώς και το Δίκτυο Σταθερών Επικοινωνιών, Φωνής και Ευρυζωνικών Υποδομών. Θέσαμε ως στόχο να επιτύχουμε την ανάπτυξη, μειώνοντας παράλληλα το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα.

Αναβαθμίζουμε και εκσυγχρονίζουμε μεγάλο μέρος των υποδομών δικτύου, προκειμένου να παρέχουμε ποιοτικά βέλτιστες υπηρεσίες, αλλά και για να επιτύχουμε μείωση άνω του 50% στην κατανάλωση ενέργειας και συνεπώς στην παραγωγή αέριων ρύπων.

Στον Απολογισμό που κρατάτε στα χέρια σας, θα βρείτε αναλυτικά στοιχεία για όλα τα παραπάνω, καθώς και αναλυτικά στοιχεία για την προσφορά μας στην κοινωνία, στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας «Στην Πράξη», με κεντρικούς άξονες την εκπαίδευση, το περιβάλλον, τον πολιτισμό, το παιδί και την κοινωνική αρωγή.

Πέρα από τα στοιχεία, το έντυπο αυτό αποτυπώνει τη δέσμευση και την προσπάθειά μας να λειτουργούμε ως Υπεύθυνη Εταιρεία, να εντοπίζουμε και να μαθαίνουμε από τα λάθη ή τις παραλείψεις μας και ταυτόχρονα να αντλούμε έμπνευση για να συνεχίσουμε την ανάπτυξή μας με γνώμονα όχι μόνο το όφελος των πελατών και των μετόχων μας, αλλά και μια καλύτερη κοινωνία και ένα καθαρότερο περιβάλλον.

Σας ευχαριστώ,

Νάσος Ζαρκαλής

2. Message from the CEO

Welcome to the second published WIND Hellas' Sustainability Report which reviews a year that was especially important for our Company.

During 2009, WIND merged with Tellas to create an integrated telecommunication organisation offering mobile as well as fixed telephony and internet services. We thus expanded our operational footprint and our responsibility towards our customers, the market, society and the environment.

Consequently, new challenges emerged for the Company, while at the same time we could not but consider the changes that the economic recession inflicted on the Greek market and society.

We have therefore focused on offering products and services based on the principles of economy and simplicity and we have worked intensively on streamlining our organisation.

We have extended our Quality and Environment Management Systems in order to cover the planning, development and sale of fixed telephony and internet services as well as the Fixed Network Communications and Voice and Broadband Infrastructures. Our aim is to achieve growth whilst reducing our environmental footprint.

We are upgrading and modernising a large part of our network infrastructure in order to provide top quality services and reduce energy consumption by 50%, therefore also reducing greenhouse gas emissions.

In the Report you are currently reading, you will find details relating to the above as well as detailed information regarding our contribution to society within the framework of our Corporate Responsibility strategy 'In Action', the central pillars of which are education, the environment, culture, child and social support.

Overall, this publication reflects our commitment and effort to operate as a Responsible Company, which identifies and learns from its mistakes, whilst drawing inspiration to continue growing for the benefit of our customers and shareholders but also for a better society and a cleaner environment.

Thank you,

Nassos Zarkalis

3. Η WIND Ελλάς

3.1 Η Θέση μας στην Αγορά

Η κινητή τηλεφωνία, στα 17 χρόνια παρουσίας στη χώρα μας, δεν είναι μόνο ένα αγαθό που έχουν αγκαλιάσει σχεδόν όλοι οι Έλληνες, αλλά αποτελεί παράγοντα προόδου και ανάπτυξης, καθώς είναι ένας από τους πλέον δυναμικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας, συνεισφέροντας κατά 2% στο ΑΕΠ ετησίως. Τα ιδιωτικά κεφάλαια που έχει επενδύσει ο κλάδος μας, από το 1992 ως σήμερα, ξεπερνούν τα 5 δις€ με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας **σημαντικός αριθμός θέσεων εργασίας, με σχεδόν 100.000 εργαζομένους, άμεσα και έμμεσα απασχολούμενους.**

Στη WIND Ελλάς, αναγνωρίζουμε το σημαντικό αυτό ρόλο του κλάδου, αλλά και της Εταιρείας μας ειδικότερα, στις ζωές όλων μας.

3.2 Η Εταιρεία μας

Η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε., είναι μία από τις μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες, με περισσότερους από 5,5 εκατομμύρια πελάτες και κύκλο εργασιών που ξεπέρασε τα 1,07 δις€ το 2009. Ιδρύθηκε το 1992, ενώ τον Ιούνιο του 1993, μέσω του δικτύου της πραγματοποιήθηκε η πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας, οπότε και έγινε η επίσημη έναρξη της εμπορικής της λειτουργίας με την επωνυμία TELESTET.

Το καλοκαίρι του 2007, η εμπορική επωνυμία της Εταιρείας άλλαξε σε WIND, στο πλαίσιο της εξαγοράς της από το διεθνή τηλεπικοινωνιακό όμιλο Weather Investments.

Κατά την αναπτυξιακή της πορεία, η WIND προχώρησε στην **εξαγορά και συγχώνευση με την Q-Telecom και την Tellas**. Με τη λειτουργική ολοκλήρωση της συγχώνευσης με την Tellas, εταιρείας παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet, η WIND Ελλάς αναδεικνύεται πλέον σε έναν ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό πάροχο που προσφέρει στους πελάτες της υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και ευρυζωνικού internet, απλά και οικονομικά.

Η WIND Ελλάς, συνεχώς αναβαθμίζει και επεκτείνει τις δικτυακές υποδομές της στην κινητή όσο και στη σταθερή τηλεφωνία, προκειμένου να προσφέρει στους συνδρομητές της καινοτόμες και αξιόπιστες υπηρεσίες.

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα της WIND είναι διαθέσιμα στα καταστήματα WIND σε όλη την Ελλάδα. Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας ανέρχονται σε 1.592 και χαρακτηρίζονται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση.

Τα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας στεγάζονται στο κτήριο της Λεωφόρου Κηφισίας 66, 151 25, Μαρούσι.

3. WIND Hellas

3.1 Our Market Positioning

Mobile telephony, in its seventeen year history in Greece, does not just constitute a commodity or product which has been embraced by nearly all Greeks. Rather, it signifies progress and development as it is one of the most dynamic sectors in the Greek economy, making up 2% of the annual GDP. Private funds invested in the industry since 1992 until today total over 5 billion€ which has resulted in the creation of a **significant number of jobs with approximately 100,000 people employed directly or indirectly.**

WIND Hellas recognises the importance of the industry and particularly our Company, in the lives of us all.

3.2 Our Company

WIND Hellas Telecommunications S.A. is one of the largest companies in Greece. It has over 5,5 million customers and an annual turnover which exceeded 1.07 billion€ in 2009. It was founded in 1992 and the first mobile phone call made in Greece was made through its network in June 1993, which signified the commencement of its commercial operation under the name TELESTET.

In the summer of 2007, the Company's commercial name changed to WIND as part of its takeover by Weather Investments international telecommunications group.

Over the course of its development, WIND went on to **acquire and merge with Q-Telecom and Tellas**. With the operational integration of its merger with Tellas, a company that provided fixed telephony and internet services, WIND Hellas has become an integrated telecommunications provider which offers its customers mobile and fixed telephony as well as broadband internet, simply and economically.

WIND Hellas continuously upgrades and expands its network infrastructure both in mobile and fixed telephony, in order to offer its subscribers innovative and reliable services.

WIND's services and products are available via its Company's stores, throughout Greece. Its 1,592 Company employees have high academic credentials and specialisations.

The Company's headquarters are located at 66 Kifisias Ave., 151 25 Maroussi, Athens.



3.3 Το Δίκτυό μας

Η WIND, για να παρέχει την καλύτερη ποιότητα δικτύου και υπηρεσιών στους πελάτες της, έχει αναπτύξει ένα πυκνό δίκτυο από σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας και τηλεπικοινωνιακά κέντρα.

Το δίκτυο είναι εγκατεστημένο σε όλη την ελληνική επικράτεια, εξασφαλίζοντας σχεδόν 100% πληθυσμιακή κάλυψη. Παρέχεται **κάλυψη δικτύου 2ης και 3ης γενιάς για φωνητική & γραπτή επικοινωνία, καθώς και για υπηρεσίες δεδομένων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.**

3.3 Our Network

In order to provide better network quality and enhanced customer service, WIND has developed a dense network of telecoms base stations and telecommunications centres.

The network's presence throughout Greece, ensures almost 100% population coverage. **2nd and 3rd generation network coverage provides both voice and text communication in addition to data services, in Greece and abroad.**

Η Εταιρεία, στοχεύοντας στη βέλτιστη τηλεπικοινωνιακή κάλυψη, συνεχίζει να κάνει επενδύσεις για την εγκατάσταση εξοπλισμού σε πολλές ακριτικές περιοχές στην Ελλάδα. Επιπλέον, σημαντική έχει υπάρξει η **συμβολή του δικτύου της στη διάσωση πολλών συνανθρώπων μας.** Άνθρωποι που εγκλωβίστηκαν σε φαράγγια και δυσπρόσιτα περάσματα ή που κινδύνευσαν στη θάλασσα, διασώθηκαν χάρη στο κινητό τους WIND, καθώς χάρην αυτού εντοπίστηκαν.

The Company's aim in optimum telecommunications coverage, continues to make investments for the installation of equipment in many of Greece's remote areas. Moreover, the existence of the network has **contributed significantly to saving the lives of many of our fellow people.** Those trapped in canyons, mountain passes or threatened at sea have survived and were subsequently located and rescued thanks to their WIND mobile.

3.4 Το Δίκτυο των Καταστημάτων μας

Η WIND Ελλάς έχει αναπτύξει μια άρτια οργανωμένη αλυσίδα καταστημάτων, προκειμένου να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πελατών της κατά τη διάρκεια της πώλησης, αλλά κυρίως μετά, δίνοντας απάντηση σε κάθε ερώτημά τους.

3.4 Our Store Network

WIND Hellas has developed a well organised chain of stores, which serve the needs of its customers at the point of sale, but more importantly to answer every subsequent query thereafter.

Weather Investments II Sàrl	67,02%
WIND Acquisition Holding Finance SpA	7,76%
Θεσμικοί Επενδυτές Institutional Investors	21,60%
Άλλοι Επενδυτές Other Investors	3,62%

3.5 Οικονομικά Στοιχεία

Η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. είναι μέλος του Ομίλου Weather Investments SpA, στο μετοχικό κεφάλαιο του οποίου συμμετέχουν η ανώνυμη εταιρεία Weather Investments II Sàrl που ανήκει στην οικογένεια Sawiris, η θυγατρική WIND Acquisition Holdings Finance SpA, θεσμικοί επενδυτές και άλλοι επενδυτές.

Από την 31η Δεκεμβρίου 2008, η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. συγχωνεύτηκε με τη θυγατρική της, Tellas S.A. Μετά την ολοκλήρωση της συγχώνευσης, η WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. παρέχει **ολοκληρωμένες υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην ελληνική επικράτεια.**

Στις 26 Αυγούστου 2009, η εταιρεία Hellas II, πρώην μητρική της WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε., ανακοίνωσε την πρόθεσή της για κεφαλαιακή αναδιάρθρωση και την εύρεση στρατηγικών επενδυτών στο ποσοστό συμμετοχής της στη θυγατρική WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε. Τελικά, στις 27 Νοεμβρίου 2009, η εταιρεία περιορισμένης ευθύνης Weather Finance III, 100% θυγατρική της εταιρείας Weather Investments II Sàrl, με έδρα το Λουξεμβούργο, απέκτησε τα περιουσιακά στοιχεία της Hellas II συμπεριλαμβανομένων και των ποσοστών ιδιοκτησίας της στη WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.

Στις αρχές του 2010, η εταιρεία Weather Finance III εξέδωσε μη ελεγμένα ενοποιημένα οικονομικά αποτελέσματα για το οικονομικό έτος 2009, στα οποία υπήρχε ενημερωτικό εδάφιο βάσει των οποίων προσαρμόζονται τα στοιχεία του 2009 με ενοποιημένο τρόπο, έτσι ώστε τα στοιχεία αυτά να είναι συγκρίσιμα με τα αντίστοιχα οικονομικά στοιχεία του προηγούμενου έτους.

3.5 Financial Data

WIND Hellas Telecommunications S.A. is a member of the Weather Investments SpA Group, in whose share capital participate Weather Investments II Sàrl which belongs to the Sawiris family, the subsidiary WIND Acquisition Holdings Finance SpA, institutional and other investors.

From the 31st of December 2008, WIND Hellas Telecommunications S.A. merged with its subsidiary, Tellas S.A. Since the completion of the merger, WIND Hellas provides **complete mobile and fixed telephony services in Greece.**

In August 26 2009, the company Hellas II, the former parent company of WIND Hellas Telecommunication S.A., announced its decision to restructure its capital and find strategic partners with its subsidiary WIND Hellas Telecommunication S.A. Finally, on the 27th of November 2009, the limited liability company Weather Finance III, a 100% owned subsidiary of Weather Investments II Sàrl, based in Luxembourg, acquired Hellas II's assets which includes the percentage ownership in WIND Hellas Telecommunication S.A.

At the beginning of 2010, Weather Finance III issued unaudited consolidated financial results for the year 2009. The figures for 2009 have been adjusted in a uniform manner so that the figures are comparable to those from previous years.

3.6 Κοινωνικό Προϊόν

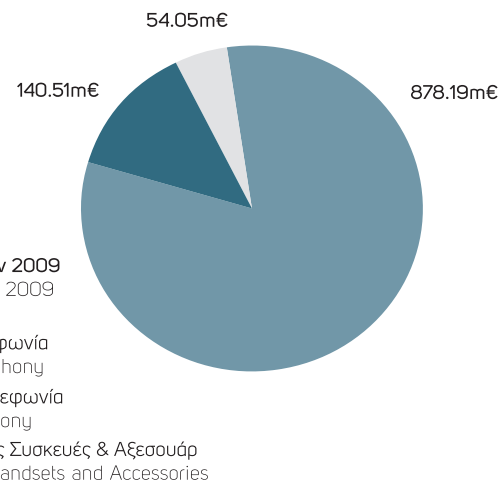
3.6 Social Product

WIND Ελλάς WIND Hellas

2009

Κύκλος εργασιών Turnover	1.073m.€
Προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA) Adjusted earnings before interest, taxes, depreciation and amortisation (EBITDA)	317.4m.€
Επενδύσεις Investments	131.3m.€
Ασφαλιστικές εισφορές Insurance contributions	13.5m.€
Πελάτες κινητής τηλεφωνίας Mobile telephony customers	4.986.000
Πελάτες σταθερής τηλεφωνίας Fixed telephony customers	764.000
Αριθμός καταστημάτων Number of stores	393

(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009)
(Reference: December 2009)



4. Εταιρική Υπευθυνότητα

4.1 Η Εταιρική μας Υπευθυνότητα «Στην Πράξη»

Με γνώμονα τη σημασία που έχει η επιχειρηματική μας δραστηριότητα για τον άνθρωπο και την κοινωνία, τόσο σε επίπεδο οικονομικό και εργασιακό, όσο και σε θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον και την κοινωνία, ενσωματώνουμε την καθημερινή μας επιχειρηματική δράση σε μια πολύπλευρη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία απευθύνεται τόσο στους ανθρώπους μας, όσο και ευρύτερα στην κοινωνία.

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητάς μας στοχεύει πρωταρχικά σε μια αμφίδρομη σύνδεση των λειτουργιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών της Εταιρείας δημιουργώντας τις **κατάλληλες συνθήκες για μια καλύτερη κοινωνία και ένα καθαρότερο περιβάλλον**.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης της στρατηγικής μας, έχουμε αναπτύξει το πρόγραμμα «Στην Πράξη», το οποίο και εκφράζει την **κεντρική δέσμευση** της Εταιρείας μας στην υιοθέτηση υπεύθυνων επιχειρηματικών πολιτικών και κοινωνικών δράσεων και στόχο έχει την εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δράση, το ανθρώπινο δυναμικό μας, στην αγορά, την κοινωνία και το περιβάλλον.

4. Corporate Responsibility

4.1 Our Corporate Responsibility 'In Action'

In light of the importance of our business activities on individuals and society from both an economic and labour perspective, but also on issues relating to the environment and society, we have integrated our daily business activities into a multi faceted Corporate Responsibility strategy. These are addressed both to our staff and society as a whole.

The primary aim of our Corporate Responsibility strategy is to integrate our operations in a manner with which our Company's products and services can create **the necessary conditions for a better society and a cleaner environment**.

Through the implementation of our strategy, we have developed the 'In Action' program. This expresses our Company's **core commitment to adopting responsible** business policies and social activities. The objective is to implement a policy of responsibility in our business activities, our human resources, the market, society and the environment.



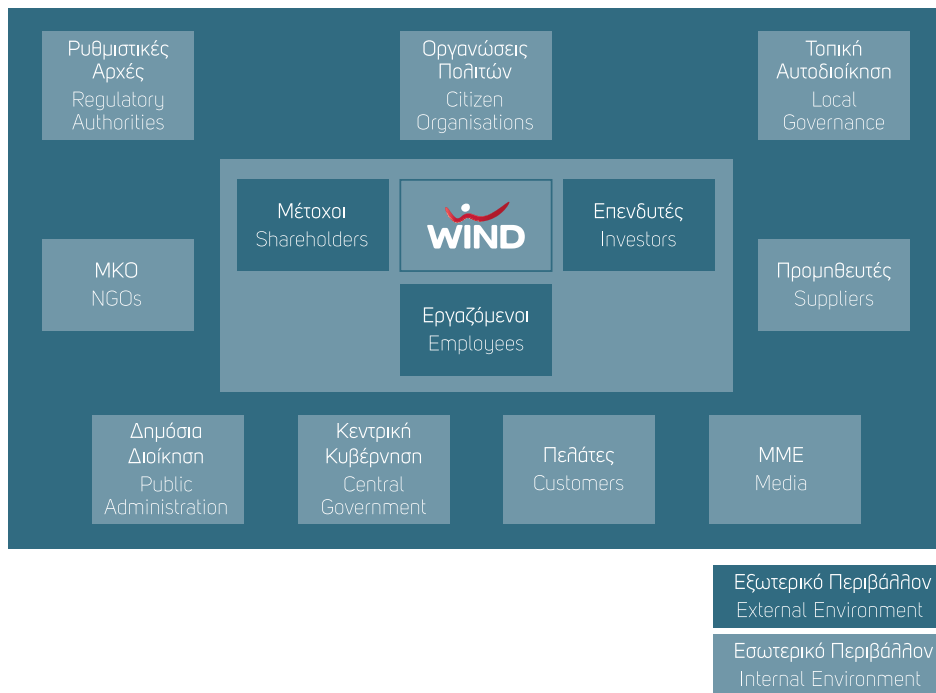
Ειδικότερα, η δραστηριοποίησή μας αφορά:

In particular, our activities focus upon:

ΑΓΟΡΑ	Στην προσφορά στην αγορά υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών, με σκοπό να καλύψουμε σημαντικές κοινωνικές ανάγκες, όπως η ανθρώπινη ανάγκη για επικοινωνία
MARKET	Supplying the market with responsible products and services, designed to meet important social needs such as the human need for communication
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιδράσεων που μπορεί να προκύπτουν 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
ENVIRONMENT	Minimising any environmental impact that may result from our business activities, with an emphasis on reducing energy consumption, recycling and the development of our network infrastructure in an environmentally friendly manner
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	Στην ενημέρωση και κινητοποίηση των ανθρώπων μας, προτρέποντάς τους να αναπτύσσουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν Ενεργοί Πολίτες
HUMAN RESOURCES	Informing and mobilising our staff; encouraging them to do voluntary work and become Active Citizens
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Στην υποστήριξη ΜΚΟ και οργανισμών που μέσα από το έργο τους συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στηρίζουν τους ανθρώπους και κυρίως τα παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη
SOCIETY	Supporting NGOs and other organisations involved in protecting the environment and supporting people, especially children in need

4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη

4.2 Stakeholders



Στη WIND Ελλάς, έχουμε αναπτύξει σχέσεις με ομάδες κοινού που συνδέονται με την καθημερινή επιχειρηματική μας λειτουργία, και είτε εντάσσονται στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές.

Με στόχο τη δημιουργία καναλιών επικοινωνίας και διαλόγου με το σύνολο των ενδιαφερομένων κοινών μας, και προκειμένου να ανταποκριθούμε στις ανάγκες τους, **στη WIND έχουμε αναπτύξει πολιτικές και διαδικασίες, όπως έρευνες, διαπροσωπικές συναντήσεις, ενημερωτικό υλικό και καθημερινή συνεργασία**, ώστε κάθε ένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη να έχει πρόσβαση σε πληροφόρηση για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, αλλά και τη δυνατότητα να εκφράσει απόψεις και θέσεις του.

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την επικοινωνία μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, λαμβάνονται υπόψη στη διαμόρφωση της πολιτικής μας και επηρεάζουν την επιχειρηματική μας λειτουργία.

At WIND Hellas, we have developed relationships with targeted social groups in relation to our daily business activities, which are either integrated into the organisation or operate in an external environment both in Greece and globally.

With the objective of creating communication channels with the interested public, and meeting their needs, **we have developed policies and procedures at WIND such as surveys, interpersonal meetings, informative material and daily co-operation**. Therefore, each interested party not only has the necessary access to information relating to our business activities but can also express their view and opinions.

The result of our communication with our stakeholders, is that they are taken into account when we formulate our policy and thereby affect and have a say in our business activities.

4.3 Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας

Η κινητή τηλεφωνία αποτελεί μέρος της ζωής μας και έχει βελτιώσει τον τρόπο που επικοινωνούμε **τα τελευταία 17 χρόνια**. Όμως ακόμα υπάρχουν άνθρωποι που ανησυχούν για τις ενδεχόμενες επιπτώσεις των σταθμών βάσης στην υγεία τους, παρά τις χιλιάδες μελέτες που έχουν εκπονηθεί από διεθνείς οργανισμούς σχετικά με τις επιπτώσεις των ραδιοσυχνοτήτων (RF) στην υγεία και οι οποίες καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι **τα χαμηλής έντασης πεδία ραδιοσυχνοτήτων στους σταθμούς βάσης είναι απίθανο να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία**.

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με το νόμο Ν.3431/2006, τα όρια είναι κατά 30% (ή 40% όταν σε αποστάσεις μικρότερες των 300μ. από τους σταθμούς βάσης υπάρχουν νοσοκομεία, σχολεία, γηροκομεία) χαμηλότερα σε σχέση με τη σύσταση του Συμβουλίου Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της 12ης Ιουλίου 1999. Η σύσταση αυτή στηρίζεται στις οδηγίες της Διεθνούς Επιτροπής Προστασίας από μη Ionίζουσες Ακτινοβολίες (ICNIRP), καθώς και στον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (WHO).

Στη WIND, το 100% των σταθμών βάσης μας έχουν εκπονημένη μελέτη ραδιοεκπομπών, η οποία έχει κατατεθεί στην Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ) που είναι ο αρμόδιος φορέας για την προστασία του κοινού από την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. **Τα επίπεδα ακτινοβολίας σε όλους τους σταθμούς βάσης είναι χαμηλότερα από το αυστηρότερο νομοθετημένο όριο στην Ελλάδα (60% των ορίων της ICNIRP) σε περιοχές ελεύθερης πρόσβασης του κοινού.**

Στο πλαίσιο της αδειοδότησης, είμαστε υποχρεωμένοι να πραγματοποιούμε, κατά περίπτωση, μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στους περιβάλλοντες χώρους των σταθμών βάσης. Επιπλέον, ανταποκρινόμαστε άμεσα σε αιτήματα πολιτών και πραγματοποιούμε μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας σε οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας, χωρίς κάποιο κόστος για τον πολίτη. Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται από εξειδικευμένους ακτινοφυσικούς επιστήμονες, χρησιμοποιώντας βαθμονομημένα όργανα πιστοποιημένα σε εργαστήρια του εξωτερικού. Μέσα στο 2009 πραγματοποιήθηκαν 62 μετρήσεις.

4.3 Mobile Telephony in our Lives

Mobile Telephony is part of our lives and has improved the way we communicate over **the last 17 years**. However, many people are worried about the possible impact of base stations on their health. This is despite the thousands of studies that have been conducted by international organisations on the effects of radio frequency (RF) on health. Such studies have concluded **that low intensity radio frequency fields from base stations are unlikely to have adverse health effects**.

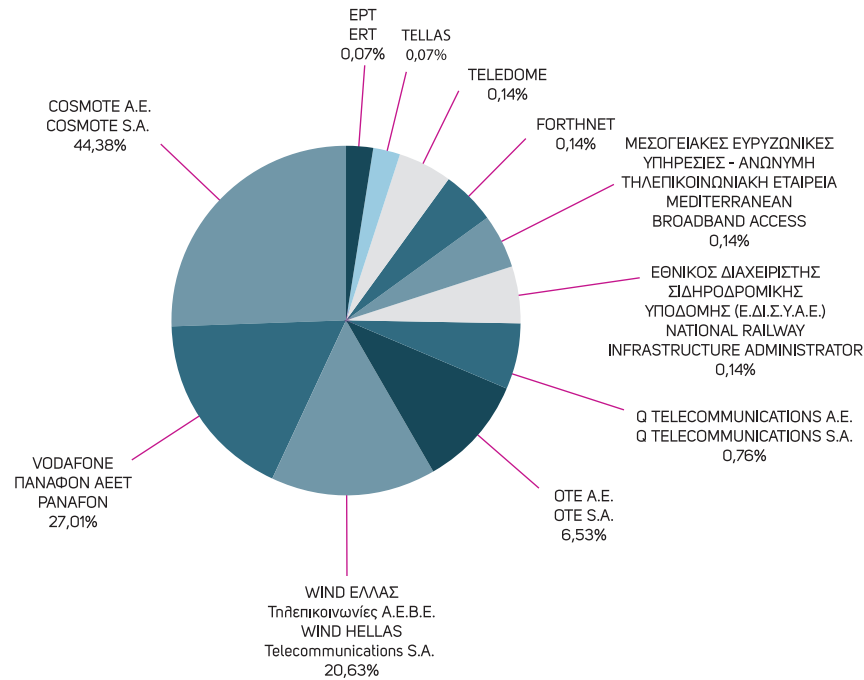
In Greece, according to law 3431/2006, the limits are 30% lower (or 40% when there are hospitals, schools or nursing homes less than 300m. from base stations) than the recommendations made by the European Union Council on the 12th of July 1999. This recommendation is based on the instructions of the International Commission on non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP), as well as the World Health Organisation (WHO).

At WIND, 100% of our base stations have been assessed for electromagnetic radiation emissions. The resulting studies are filed and approved by the Greek Atomic Energy Commission (GAEC), the body responsible for protecting the public from exposure to electromagnetic radiation. **The radiation levels at all these base stations are lower than the stringent statutory limits in Greece (60% limits of ICNIRP) in publicly accessible areas.**

During any station's licensing process, we are obliged to conduct measurements on electromagnetic radiation within the vicinity of base stations at some cases. In addition, we respond directly to citizens' requests and perform measurements on electromagnetic radiation throughout Greece without costs to the general public. The measurements are performed by qualified scientists (actinophysicists) using certified calibrated equipment in laboratories abroad. During 2009, 62 measurements were taken.

Ανάλυση ελέγχων
ανά κάτοχο σταθμού κεραιών

Analysis of controls
per antenna operator



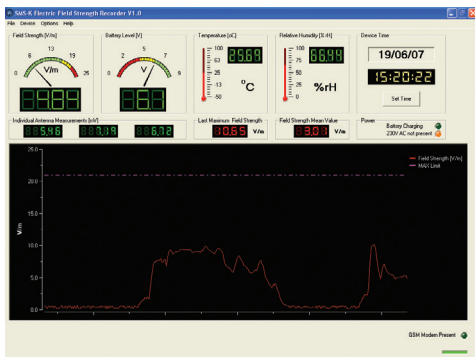
Πηγή: ΕΕΑΑ Source: GAEC

Μέσα στο 2009, η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΑ) πραγματοποίησε μετρήσεις σε 297 σταθμούς βάσης της WIND.

During 2009, the Greek Atomic Energy Commission (GAEC) performed measurements at WIND's 297 base stations.

Το 2009, το Εργαστήριο μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικών πεδίων της WIND, ξεκίνησε τις απαραίτητες διαδικασίες, έτσι ώστε μέσα στο 2010 να λάβει Πιστοποιητικό Διαπίστευσης από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης θα καταστήσει τις μετρήσεις του Εργαστηρίου πλήρως αξιόπιστες και έγκυρες και παράλληλα η εγκυρότητα της διαδικασίας θα διαφυλάσσεται από την επιτήρηση του Εργαστηρίου που θα διενεργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα από το ΕΣΥΔ.

In 2009, WIND's Laboratory for electromagnetic fields and their measurement began the necessary procedure for the granting of the Accreditation Certificate from the Hellenic Accreditation System (ESYD) in accordance with the requirements set out by the standard, ELOT EN ISO/IEC 17025. The granting of the Accreditation Certificate will establish the Laboratory's measurements as fully reliable and valid. Meanwhile, the ESYD will oversee the validity of the processes and the supervision of the Laboratory at regular intervals.



φάσμα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΡΗΣΗΣ + ΕΛΕΓΧΟΥ
ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗΣ
ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑΣ

Πρόγραμμα Φάσμα

Για να δώσουμε τη δυνατότητα στο κοινό να παρακολουθεί τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον, σε 24ωρη βάση, χορηγούμε το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ. Το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ, 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 από ένα δίκτυο σταθερών ευρυζωνικών μετρητικών σταθμών, που κατά κύριο λόγο έχουν εγκατασταθεί σε «ευαίσθητους» χώρους, όπως σχολεία και πυκνοκατοικημένες περιοχές.

Μέσα στο 2009 εγκαταστάθηκαν 20 νέοι μετρητικοί σταθμοί (φτάνοντας συνολικά τους 30), ξεπερνώντας το στόχο που είχε τεθεί την προηγούμενη χρονιά. Στόχο για το 2010 αποτελεί η περαιτέρω αύξηση αυτού του αριθμού κατά τουλάχιστον 15 μετρητές.

Όλες οι μετρήσεις από το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ, βρίσκουν τα επίπεδα της έντασης του ηλεκτρομαγνητικού πεδίου κατά πολύ χαμηλότερα από τα όρια που έχει θεσπίσει η πολιτεία.

Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα, καθώς και ενημέρωση για τις μετρήσεις στο: www.fasmaprogram.gr

FASMA Program

In order to enable the public to monitor electromagnetic radiation levels in the environment, 24 hours a day, we are sponsoring the FASMA program. The FASMA program was developed and implemented by the Radio Communications Laboratory at the Aristotle University in Thessaloniki, which has the expertise and specialist equipment available to ensure the validity of the results. It consists of a fixed broadband network of metering stations which are primarily situated in 'sensitive' locations such as schools or densely populated areas.

During the course of 2009, 20 new measuring stations were installed (reaching a total of 30) surpassing last year's target. The goal for 2010 is to further increase this total by at least another 15 metres.

All FASMA program measurements have been found to be below the electromagnetic field limits set by the Greek State.

More information on this initiative at: www.fasmaprogram.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Η/Μ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑΣ ΑΠΟ ΣΤΑΘΜΟΥΣ ΒΑΣΗΣ GSM 900

TABLE OF INDICATIVE MEASUREMENTS
OF ELECTRO/MAGNETIC RADIATION FROM
GSM 900 BASE STATIONS

Χρονική περίοδος μετρήσεων: Ιανουάριος 2009 – Μάρτιος 2010

Period of measurements: January 2009 – March 2010

Θέσεις Μέτρησης Measurement Locations	Δήμος Municipality	Χαμηλότερα των Ορίων Times Lower than Limits
ΔΕΥΑ ΠΡΕΒΕΖΑΣ DEYA of PREVEZA (Municipal Water and Sewage Company)	ΠΡΕΒΕΖΑ PREVEZA	137.894
ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ ΓΟΡΓΙΑΝΗΣ GORGIANI TOWN HALL	ΓΟΡΓΙΑΝΗ, ΓΡΕΒΕΝΑ GORGIANI, GREVENA	10.625
20ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ 20th PRIMARY SCHOOL	ΕΥΟΣΜΟΣ, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ EVOSMOS, THESSALONIKI	715.822
2ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ 2nd PRIMARY SCHOOL	ΠΑΝΟΡΑΜΑ, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ PANORAMA, THESSALONIKI	728.439
ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ ΦΙΛΙΠΠΩΝ PHILIPPON TOWN HALL	ΚΑΒΑΛΑ KAVALA	169.382
ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΕΥΚΩΝΑ GYMNASIUM OF LEFKONA	ΛΕΥΚΩΝΑ, ΣΕΡΡΕΣ LEFKONA, SERRES	348.498
ΜΑΡΟΥΤΣΕΙΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ MAROUTSIO PRIMARY SCHOOL	ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ, ΙΩΑΝΝΙΝΑ IOANNITON, IOANNINA	26.624
2ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ 2nd PRIMARY SCHOOL	ΠΤΟΛΕΜΑΪΔΑ, ΚΟΖΑΝΗ PTOLEMAIDA, KOZANI	579.674
4ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ 4th PRIMARY SCHOOL	ΒΡΙΛΗΣΣΙΑ, ΑΤΤΙΚΗ VRILISSIA, ATTICA	43.739
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΑΝΟΙΞΗΣ NURSERY SCHOOL, ANIXI	ΑΝΟΙΞΗ, ΑΤΤΙΚΗ ANIXI, ATTICA	236.581

4.4 Συνεργασίες

Η WIND Ελλάς είναι μέλος σε ένα σημαντικό αριθμό θεσμικών φορέων και αρχών με στόχο, μέσα από τη συμμετοχή της, να ανταλλάσσει τεχνογνωσία, να δεσμεύεται στην υπεύθυνα επιχειρηματικότητα και παράλληλα να προάγει με διαφανή και θεσμικό τρόπο τα αιτήματα του κλάδου των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, αλλά και διεθνώς.

Στο πλαίσιο αυτό η WIND Ελλάς

- έχει θέσεις σε **φορείς διακυβέρνησης,**
- **συμμετέχει** σε προγράμματα ή επιτροπές,
- παρέχει **σημαντική χρηματοδότηση** εκτός της συνηθισμένης συνδρομής μέλους, και
- θεωρεί ότι το να συμμετέχει ως μέλος σε αυτές έχει **στρατηγική σημασία.**

4.4 Collaborations

As a member of a significant number of institutions and authorities, WIND Hellas is committed to responsible entrepreneurship, exchanges know-how and transparently promotes the interests of the telecommunications sector, both in Greece and internationally.

In this context, WIND Hellas

- participates in **governing bodies,**
- **takes part** in projects and committees,
- provides **funding beyond** the scope of its membership, and
- believes that its involvement in such actions is of **strategic importance.**



Global Compact Network
Hellas



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
HELLENIC MARINE ENVIRONMENT
PROTECTION ASSOCIATION
•HELMΕΡΑ•



ΜΟΥΣΕΙΟ
ΓΟΥΛΑΝΔΡΗ
ΦΥΣΙΚΗΣ ΙΣΤΟΡΙΑΣ



4.4.1 Συμμετοχή σε Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

- **Ελληνικό Δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN)**

Το Οικουμενικό Σύμφωνο αφορά στην εθελοντική δέσμευση των Επιχειρήσεων απέναντι σε 10 Αρχές που σχετίζονται με τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Προστασία του Περιβάλλοντος.

- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**

Στόχος του Δικτύου ΕΚΕ είναι η δικτύωση των επιχειρήσεων για την προώθηση και προβολή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον επιχειρηματικό κόσμο αλλά και στην κοινωνία.

- **HELMΕΡΑ (Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος)**

Στόχος της Ένωσης είναι να δημιουργήσει περιβαλλοντική συνείδηση, μέσα από συντονισμένη εθελοντική προσπάθεια.

- **Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας - Κέντρο ΓΑΙΑ**

Κοινωνοφελές Ίδρυμα αφιερωμένο στη μελέτη, συντήρηση και προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, μέσα από τη περιβαλλοντική μελέτη, διατήρηση και εκπαίδευση.

- **Ινστιτούτο Επικοινωνίας**

Σκοπός του Ινστιτούτου είναι να αγκαλιάσει επιστήμες που σχετίζονται άμεσα και έμμεσα με την επικοινωνία, δημιουργώντας ένα φορέα συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών τομέων και ειδικοτήτων της επικοινωνίας.

- **Συμβούλιο ΣΕΒ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**

Αποστολή του είναι η καθοριστική συμβολή στον περαιτέρω εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη της σύγχρονης ελληνικής επιχείρησης, που δημιουργεί ένα ανταγωνιστικό εθνικό κεφάλαιο στον ευρωπαϊκό και παγκόσμιο οικονομικό ανταγωνισμό.

4.4.1 Participation in Organisations for Sustainable Development

- **Greek Global Compact Network - United Nations (Global Compact) (UN)**

The Global Compact concerns businesses' voluntary commitment to 10 Principles relating to Human Rights, Labour, Combating Corruption and Protecting the Environment.

- **Greek Network for Corporate Social Responsibility**

The CSR Network's objective is for businesses to network and promote Corporate Social Responsibility throughout the business world and society.

- **HELMΕΡΑ (Hellenic Environment Protection Association)**

The Association's aim is to create awareness through coordinated voluntary actions.

- **The Goulandris Natural History Museum – The GAIA Centre**

This charitable foundation is dedicated to the study, preservation and protection of the environment through environmental research and education.

- **Institute of Communication**

The Institute embraces sciences relating directly or indirectly to communication thereby creating a body for cooperation between different communication disciplines and sectors.

- **Hellenic Federation of Enterprises SEV-Council of Sustainable Development**

Its mission is the crucial contribution to the further modernisation and development of the Contemporary Greek Company, thereby creating a national competitive chapter in European and global competition.



4.4.2 Συμμετοχή σε Επαγγελματικούς Φορείς

- Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας Ελλάδας (ΕΕΚΤ)
- ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος
- GSM Operators Forum - GSM Association Europe
- Mobile Challengers
- European Competitive Telecommunications Association

4.4.2 Participation in Professional Organisations

- The Greek Mobile Telephony Association (EEKT)
- SEV Hellenic Federation of Enterprises
- Commercial and Industrial Chamber of Athens
- Greek Association of Communication and Information Companies
- GSM Operators Forum - GSM Association Europe
- Mobile Challengers
- European Competitive Telecommunications Association



4.5 Αναγνώριση

1. Βραβείο 'Fast Growth Franchisor'

Αποτέλεσμα του επιτυχημένου πλάνου ανάπτυξης της αλυσίδας λιανικής μας, αποτελεί και το **βραβείο Fast Growth Franchisor 2009** για την ταχύτερα αναπτυσσόμενη αλυσίδα καταστημάτων με τη μέθοδο του franchising, το οποίο απονεμήθηκε στα καταστήματα WIND στο πλαίσιο διοργάνωσης του θεσμού **Franchise Business Awards 2009**, από το περιοδικό FRANCHISE BUSINESS.

2. «Βραβεία Ανθρώπινου Δυναμικού: Επιβραβεύοντας τις Καλύτερες Πρωτοβουλίες»

Η WIND βραβεύτηκε στην κατηγορία **«Προσφορά στο Κοινωνικό Σύνολο»**, κατά τη διάρκεια του 12ου Συμποσίου Ανθρώπινου Δυναμικού που διοργάνωσε η KPMG στις 24 και 25 Φεβρουαρίου, με τίτλο **«Βραβεία Ανθρώπινου Δυναμικού: Επιβραβεύοντας τις Καλύτερες Πρωτοβουλίες»**.

3. Αριστεία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Στην τελετή απονομής των Αριστείων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που διοργάνωσε για 5η συνεχή χρονιά ο Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος (ΣΔΕ), η WIND έλαβε **Αριστείο ΕΚΕ** αποσπώντας την ανώτερη διάκριση στην κατηγορία **«Κοινωνία: Νέοι και Εκπαίδευση»** για την υλοποίηση του προγράμματος δωρεάς τεχνολογικού εξοπλισμού σε απομακρυσμένα σχολεία της χώρας με τίτλο **«Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης»**.

4.5 Recognition

1. 'Fast Growth Franchisor' Award

The retail chain's successful development plan won the **Fast Growth Franchisor 2009** award for the fastest growing chain of stores through franchising. It was awarded to the WIND chain of stores by **Franchise Business Awards 2009**, organised by FRANCHISE BUSINESS magazine.

2. 'Human Resources Award: Awarding the Best Initiatives'

WIND was awarded the **'Contribution to Society' award**, during the 12th Human Resources Symposium which KPMG organised on the 24th and 25th of February which was entitled **'Human Resources Award: Awarding the Best Initiatives'**.

3. Excellence in Corporate Social Responsibility

At the ceremony for 'Excellence in Corporate Social Responsibility', organised for the 5th consecutive year by the Hellenic Advertisers Association (SBS), WIND received the **Excellence in CSR** award thereby winning the highest distinction in the **'Society: Youth and Education' category** for its technological equipment donation program to remote schools in the country entitled **'Travelling in the World of Knowledge'**.

5



Υπευθυνότητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση

1. Η Αποστολή μας
2. Οι Αξίες μας
3. Οι Πολιτικές μας
4. Διοικητική Πρακτική
5. Δομή Οργάνωσης
6. Διαχειριστικά Συστήματα και Πιστοποιήσεις
7. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας
8. Εσωτερικός Έλεγχος
9. Κώδικας Δεοντολογίας
10. Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας
11. Διαφάνεια Διαδικασιών - Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Corporate Governance Responsibility

1. Our Mission
2. Our Values
3. Our Policies
4. Administrative Practice
5. Organisational Structure
6. Management Systems and Certification
7. Business Continuity Management
8. Internal Audit
9. Code of Conduct
10. Intellectual Property
11. Process Transparency - Fighting Corruption

Η WIND Ελλάς έχει ξεκάθαρο όραμα, αποστολή, αξίες και δεσμεύσεις, στοιχεία τα οποία αποτελούν «οδηγό» για τη λειτουργία της στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, ενώ παράλληλα διαθέτει συστήματα και δομές που στηρίζονται στο τρίπτυχο της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών της.

5.1 Η Αποστολή μας

Η προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, κερδίζοντας το σεβασμό και την εκτίμηση των πελατών μας, κατανοώντας σε βάθος τις ανάγκες τους και η ανταπόκριση στις προσδοκίες τους **με αξιοπιστία, ευελιξία και ποιότητα μέσα από εξειδικευμένες λύσεις για κάθε τμήμα της αγοράς, άριστη σχέση ποιότητας-κόστους**, αξιοπιστία προϊόντων και υπηρεσιών, ποιότητα και εξυπηρέτηση, κοινωνική ευθύνη και προσφορά.

WIND Hellas has a clear vision, mission, values and commitments. All of these factors 'drive' the Company in the area of telecommunications providing systems and structures based on the three principles of responsible entrepreneurship for the benefit of the Company's interested parties.

5.1 Our Mission

High quality services win the respect and appreciation of our customers. These services reflect our in-depth understanding of customers' needs, thereby fulfilling their expectations **for reliability, flexibility and quality through customised solutions for every market segment and an excellent relationship between quality and cost**, reliable products and services, quality and service and social responsibility and donation.

5.2 Οι Αξίες μας

Όλοι αναγνωρίζουμε και ενθαρρύνουμε την αλλαγή ως το μόνο δρόμο προς τη βελτίωση.

- **Με επίκεντρο τον πελάτη:**

Η κύρια αξία της Εταιρείας μας είναι η ικανοποίηση των πελατών μας. Είμαστε πάντα πρόθυμοι να κατανοούμε σε βάθος τις ανάγκες τους, αλλά και να ενεργούμε με προνοητικότητα για την ικανοποίησή τους.

- **Υπευθυνότητα και δέσμευση για αποτέλεσμα:**

Αναλαμβάνουμε στόχους με υπευθυνότητα για το αποτέλεσμα και δεσμευόμαστε ότι η επίτευξη των στόχων της Εταιρείας είναι προσωπική ευθύνη του καθενός μας.

- **Καινοτομία:**

Αγκαλιάζουμε την ανάπτυξη πρωτοποριακών λύσεων και προωθούμε τη βελτίωση των συστημάτων και διαδικασιών, ώστε να ενισχύουμε τη θέση και την ανταγωνιστικότητα της Εταιρείας και του Ομίλου.

- **Προνοητικότητα:**

Προνοούμε, προβλέπουμε και επηρεάζουμε τα γεγονότα. Αναγνωρίζουμε και αντιλαμβανόμαστε τις ευκαιρίες, όσο μικρές κι αν είναι, διατυπώνοντας προτάσεις που μπορεί να βοηθήσουν την Εταιρεία και τον Όμιλο να επιτύχουν τους στόχους τους.

- **Ταχύτητα και αίσθηση επείγοντος:**

Πιστεύουμε ότι η ταχύτητα στην παροχή ποιοτικών πάντα λύσεων επηρεάζει σημαντικά το κόστος των υπηρεσιών που προσφέρουμε και την αφοσίωση των πελατών μας. Ενδυναμώνουμε την αίσθηση του επείγοντος θέτοντας προτεραιότητες και στόχους και χειριζόμαστε με αποτελεσματικότητα απαιτήσεις, δυσκολίες και περίπλοκα ζητήματα προκειμένου να προσφέρουμε έγκαιρες και πρακτικές λύσεις.

- **Συνεργασία και επικοινωνία:**

Εργαζόμαστε με ομαδικότητα σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης, ώστε να ελαχιστοποιούμε τις συγκρούσεις και παράλληλα να μεγιστοποιούμε την πολυτιμη ανταλλαγή πληροφοριών και προσπαθειών για την από κοινού επίτευξη των στόχων της Εταιρείας και του Ομίλου.

- **Ακεραιότητα και διαφάνεια:**

Καλλιεργούμε ένα περιβάλλον με σεβασμό στις εταιρικές, κοινωνικές και ηθικές αξίες, διασφαλίζοντας το εταιρικό και κοινωνικό όφελος.

5.2 Our Values

We all recognize and encourage change as the only way to improve.

- **Customer focus:**

Our Company's main objective is customer satisfaction. We are always striving to thoroughly understand their needs and act in a proactive manner in order to meet them.

- **Accountability and a commitment to results:**

We assume our objectives with accountability. Achieving the Company goals is everyone's responsibility.

- **Innovation:**

Embracing, developing and promoting innovative solutions with which to improve systems and procedures and strengthen both the Company and the Group's position and competitiveness.

- **Proactivity:**

We anticipate, predict and influence events. We recognize and understand the opportunities, however small they may be by making proposals that could help the Company and the Group achieve their goals.

- **Rapidity and a sense of urgency:**

We believe that speed in providing quality solutions always significantly affects the cost of the services we offer and the dedication of our customers. In strengthening a sense of urgency by setting priorities and objectives, and effectively handling claims, difficulties and complex issues are solved through timely and practical solutions.

- **Cooperation and communication:**

We work as a team at all organisation levels in order to minimize conflict whilst maximising the valuable exchange of information and efforts to jointly achieve the Company and Group's objectives.

- **Integrity and transparency:**

We cultivate an environment that respects corporate, social and ethical values, ensuring benefits for both the company and society.

- Ηγεσία και επαγγελματική υπεροχή:

Ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή και τη συνεχή ανάπτυξη του προσωπικού μας, θέτοντας ως στόχο την πλήρη ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη. Βελτιώνουμε καθημερινά τις επαγγελματικές και προσωπικές μας ικανότητες, συμβάλλοντας στην επιτυχία της Εταιρείας και του Ομίλου.

- Leadership and professional excellence:

We encourage the participation and the continuous development of our employees, aiming to fully satisfy our customers' expectations. By improving our professional and personal abilities everyday we contribute to the success of both the Company and the Group.

5.3 Οι Πολιτικές μας

Οι πολιτικές που έχουμε θεσπίσει και εφαρμόζουμε, αποδεικνύουν τη δέσμευσή μας για παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες μας, προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και του απόρρητου των τηλεπικοινωνιών, καθώς και την προστασία του περιβάλλοντος.

5.3 Our Policies

The policies we adopt and apply, demonstrate our commitment to providing quality products and services to our customers, protecting their personal data and telecommunications confidentiality, while also protecting the environment.



Οι Πολιτικές Ποιότητας και Περιβάλλοντος είναι άμεσα προσβάσιμες από όλους τους εργαζομένους, καθώς είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας της Εταιρείας και στα καταστήματα WIND. Επιπλέον, είναι διαθέσιμες και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND intranet, WIND extranet).

The Quality and Environmental Policies are directly accessible by all employees, and are posted throughout the Company's workplaces and WIND stores. Furthermore, they are available online through the Company's website (WIND intranet, WIND extranet).

5.4 Διοικητική Πρακτική

Η WIND Ελλάς, καθώς δεν είναι εισηγμένη σε οργανωμένη χρηματιστηριακή αγορά, δεν υπέχει υποχρεώσεις υπό το Ν.3016/2002 περί εταιρικής διακυβέρνησης.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων, αποτελεί το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρείας με αρμοδιότητα να λαμβάνει οποιαδήποτε απόφαση. Την εκτέλεση των αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης και την καθημερινή διοίκηση της Εταιρείας διεξάγει το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.), το οποίο δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη. Σύμφωνα με το καταστατικό, ο Πρόεδρος του Δ.Σ. έχει τις εξουσίες σύγκλησης και διεύθυνσής του.

Το παρόν Δ.Σ. είναι πενταμελές και αποτελείται από τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο, το Διευθύνοντα Σύμβουλο και δύο τακτικά μέλη. Πέρα από τον Πρόεδρο, τα υπόλοιπα μέλη του Δ.Σ. έχουν αρμοδιότητα να παίρνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και να συναποφασίζουν τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, όπως αυτά κάθε φορά καταρτίζονται ανάλογα με τις αρμοδιότητες του Δ.Σ. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας έχει συγκεντρωτική δομή υπό την έννοια ότι έχει αυστηρή ιεραρχία.

Η σύνθεση του Δ.Σ. είναι η εξής:

1. Σωκράτης Κομινάκης, Πρόεδρος
2. Karim Michel Nasr, Αντιπρόεδρος
3. Αθανάσιος Ζαρκαλής, Διευθύνων Σύμβουλος
4. Ιωάννης Παλαιοκρασάς, Μέλος
5. Zaid Fadhil Alsikafi, Μέλος

(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009)

5.4 Administrative Practice

As WIND Hellas is not quoted on a regulated stock market, it does not have obligations under the Regulation 3016/2002 on corporate governance.

The General Shareholders Meeting is the supreme governing body and has the power to take any decision. The implementation of decisions taken at the General Meeting and Company's daily management, is conducted by the Board of Directors (BOD), which may consist of three (3) to fifteen (15) members. Under the articles of Association, the Chairman of the Board has the power of convocation and conducts the proceedings.

The present Board has five members made up by the President, the Vice President, the CEO and two members. Apart from the President, the other members of the Board can take part in its meetings and make decisions on agenda issues prepared anew each time, depending on the responsibilities of the Board. The Board of Directors has a centralised structure along the lines of a strict hierarchy.

The Board's composition is as follows:

1. Socrates Kominakis, President
2. Karim Michel Nasr, Vice President
3. Athanasios Zarkalis, CEO
4. John Paleokrassas, Member
5. Zaid Fadhil Alsikafi, Member

(Reference: December 2009)

Το καταστατικό της Εταιρείας, απαγορεύει –με ελάχιστες αυστηρές εξαιρέσεις– τη σύναψη εμπορικών συμβάσεων μεταξύ της Εταιρείας και ατόμων που εμπλέκονται στη διοίκησή της. Επιπλέον, απαγορεύει οποιαδήποτε πράξη ανταγωνισμού αυτών απέναντι στην Εταιρεία.

Πρώτιστη υποχρέωση και καθήκον των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, όπως προβλέπεται και στις σχετικές συμβάσεις αυτών με την Εταιρεία, είναι η διαρκής επιδίωξη της ενίσχυσης της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της Εταιρείας και η προάσπιση του γενικού εταιρικού συμφέροντος, και παράλληλα η εποπτεία θεμάτων που αφορούν στην επιχειρηματική υπευθυνότητα και βιωσιμότητα της Εταιρείας μέσα από την κάλυψη κινδύνων.

Περαιτέρω, ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει τις αρμοδιότητες που παραχωρούνται σε αυτόν με απόφαση του Δ.Σ. και οι οποίες αφορούν στην καθημερινή διοίκηση της Εταιρείας. Επιπλέον, για τη λήψη αποφάσεων σε σχέση με τρέχοντα θέματα της Εταιρείας, συγκαλείται ένα άτυπο όργανο, που απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και τους Ανώτερους Διευθυντές (Execution Committee - Execom). Η άτυπη αυτή επιτροπή δεν έχει συγκεκριμένες και τυπικά απονεμημένες αρμοδιότητες ή λειτουργίες, παίρνει ωστόσο σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της Εταιρείας, **την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών.**

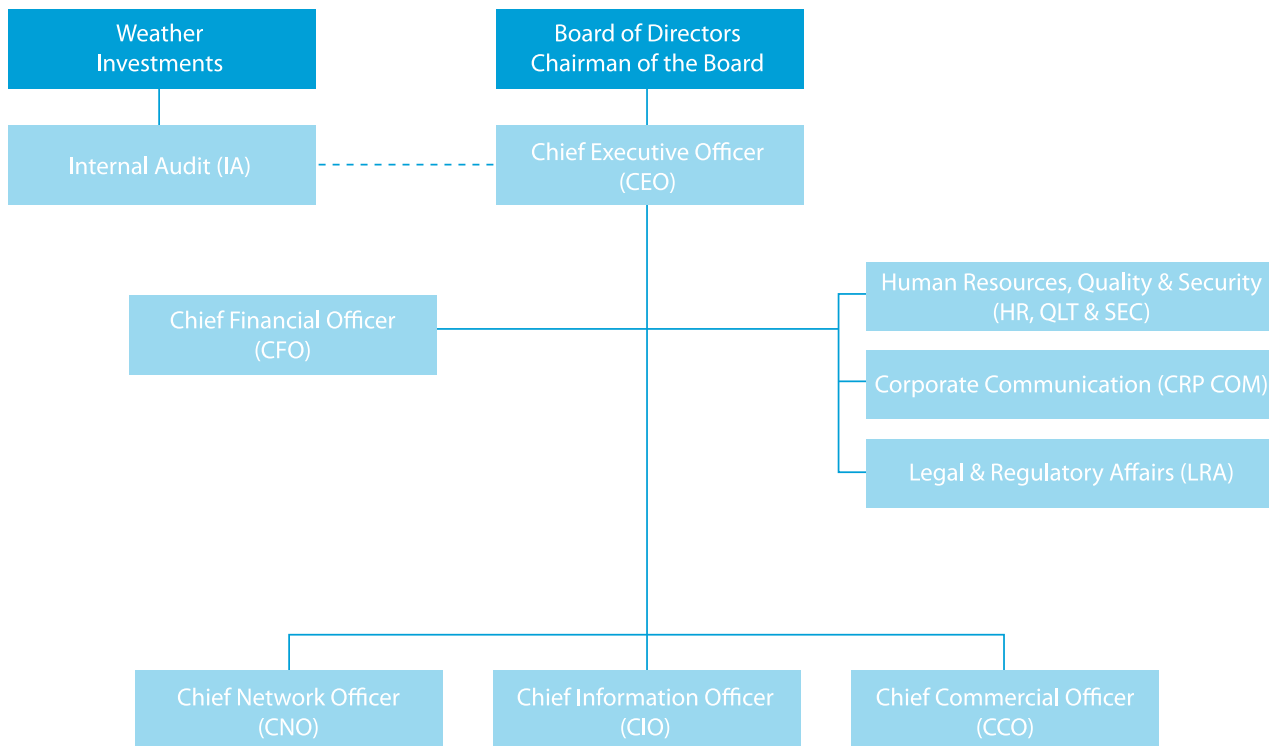
The articles of Association, prohibits the Company –with a few strict exceptions– to make commercial deals between the Company and individuals involved in its management. Additionally, it prohibits any act of such competition against the Company.

The primary duty and responsibility of the Company's Board Members, as anticipated in their contracts with the Company, is the continuous pursuit of enhancing the Company's long-term economic value and the pursuit of the general corporate interest, while monitoring issues such as business accountability and the Company's sustainability through hedging.

The CEO's powers are granted by the decision of the Board and relate to the Company's daily management. In addition, he makes decisions relating to the Company's current issues which are convened by an informal body, comprising the CEO, General and Senior Managers (Execution Committee - Execom). The informal committee does not have specific and typical allocated responsibilities or functions, but takes major decisions regarding the Company's daily operation and supervision, **troubleshooting and the development of individual strategies.**

5.5 Δομή Οργάνωσης

5.5 Organisational Structure



(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009)

(Reference: December 2009)



5.6 Διαχειριστικά Συστήματα και Πιστοποιήσεις

Στη WIND Ελλάς, η κατανόηση των αναγκών των πελατών μας και η ικανοποίησή τους σε συνδυασμό με την κατανόηση του αντίκτυπου που οι επιχειρηματικές μας δραστηριότητες έχουν στο περιβάλλον και η ευθύνη για την προστασία του και την ορθή χρήση των φυσικών πόρων, αποτελούν βασικές αξίες μας. Έμπρακτα απόδειξη αυτών είναι το **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος** που έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων:

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου **ISO9001:2000** από το φορέα πιστοποίησης **TUV Hellas (TUV Nord Group)**.

- ✓ Πρώτη πιστοποίηση: Ιούνιος 2001
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 04100011460
- ✓ Τελευταία επανασυστοποίηση: Απρίλιος 2008

- **Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης** πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου **ISO14001:2004** από το φορέα πιστοποίησης **TUV Hellas (TUV Nord Group)**.

- ✓ Πρώτη πιστοποίηση: Δεκέμβριος 2008
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000

Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής της Εταιρείας για συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση της αλυσίδας λιανικής της, το Δεκέμβριο του 2008, τα **καταστήματα (WIND Stores)** πιστοποιήθηκαν για το **σύνολο των λειτουργιών τους** σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος, ISO9001:2000 και ISO14001:2004 αντίστοιχα.

Κατά τη διάρκεια του 2009, μετά και τη συγχώνευση με την Tellas, ολοκληρώσαμε με επιτυχία **την επέκταση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος**, ώστε να καλύπτουν το σχεδιασμό, ανάπτυξη και πώληση των υπηρεσιών **σταθερής τηλεφωνίας και internet**, καθώς και το σχεδιασμό, ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία του **Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών, Φωνής και Ευρυζωνικών υποδομών** και των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων.



5.6 Management Systems and Certification

At WIND Hellas, our core values are: understanding the needs of our customers and their satisfaction, understanding the impact our business activities have on the environment, and our responsibility with regards to the protection and proper use of natural resources.

As proof of our core values, **Integrated Quality and Environmental Management Systems** have been developed and certified in accordance to the requirements of international standards:

- **Quality Management System** certified in accordance to the requirements of international standard **ISO9001:2000** with certification by the body **TUV Hellas (TUV Nord Group)**.

- ✓ First certification: June 2001
Certificate Registration No. 04100011460
- ✓ Last recertification: April 2008

- **Environmental Management System** certified in accordance to the requirements of international standard **ISO14001:2004** by the certification body **TUV Hellas (TUV Nord Group)**.

- ✓ First certification: December 2008
Certificate Registration No. 44104090360-000

Moreover, the Company's strategy for the continuous improvement and development of its **retail chain (WIND stores)** was certified in December 2008 for **all operations through** the International Quality and Environmental Management standards, ISO9001:2000 and ISO14001:2004, respectively.

During 2009, following the merger with Tellas, we successfully completed **the expansion of Quality and Environment Management Systems** to cover the design, development and sale of **fixed telephony and internet**, and the design, development, implementation and operation of the **Fixed Network Communications, Voice and Broadband Infrastructure** and subsequent IT systems.

5.7 Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στη WIND, αντιλαμβανόμαστε τη σπουδαιότητα του να μπορούμε να συνεχίσουμε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες μας και την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών που θεωρούνται κρίσιμες στους πελάτες μας, στην περίπτωση συμβάντος το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και/ή υπηρεσίες.

Για το λόγο αυτό, δημιουργήσαμε ένα **Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας** που έχει ως κύριους άξονες τη **θωράκιση του οργανισμού** από τις συνέπειες ενός αρνητικού ή καταστροφικού γεγονότος, **την αδιάλειπτη παροχή κρίσιμων υπηρεσιών** στη συνδρομητική μας βάση, καθώς και τη **συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού** σε θέματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Η σύσταση ομάδας Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας αποσκοπεί στην υλοποίηση, ανάπτυξη και συντήρηση αυτού του συστήματος εφαρμόζοντας τις αρχές του **διεθνούς προτύπου BS 25999** στον οργανισμό.

5.7 Business Continuity Management


At WIND, we understand how important it is that we continue to provide all our important activities and services that are considered critical by our customers in the event of an incident, which could critically affect the most important business units, systems and/or services.

For this reason, we created a **Business Continuity Management System**, the principal focus of which is the **organisation's immunity** against the consequences of a negative or catastrophic event, **the continuity of critical services** to our subscriber's base and the **continuous updating and training of personnel** in Business Continuity Management. The creation of a Business Continuity Management team is for the implementation, development and maintenance of this system by applying the principles of the **international standard BS 25999** to the organisation.

Το 2009, ολοκληρώσαμε με επιτυχία μια σειρά από ενέργειες, οι οποίες συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα:

In 2009, we completed successfully a series of activities, which are summarised below:

Στόχοι 2009	Αποτελέσματα 2009
<ul style="list-style-type: none"> Έκδοση επίσημης πολιτικής Επιχειρησιακής Συνέχειας 	<p>Δημιουργήσαμε την επίσημη πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας της WIND, η οποία υπεγράφη από τη Διοίκηση της Εταιρείας.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Υλοποίηση πλήρους προγράμματος και συστήματος διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας 	<p>Δημιουργήσαμε πρόταση πλαίσιο για την ανάπτυξη & εφαρμογή Επιχειρησιακής Συνέχειας σε όλους τους επιχειρησιακούς τομείς του οργανισμού.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή των αρχών του διεθνούς προτύπου Επιχειρησιακής Συνέχειας (BS 25999) 	<p>Εκπαίδευσαμε και πιστοποιήσαμε 9 εργαζομένους από τις κύριες λειτουργικές διευθύνσεις της Εταιρείας (Δίκτυο Τηλεπικοινωνιών, Εξυπηρέτηση Πελατών, Πληροφοριακά Συστήματα, Διαχείριση Ποιότητας και Διαδικασιών) σε συστήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management Systems Auditor Conversion Training Course in accordance with BS 25999-2:2007, IRCA Certified).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Επιαναξιολόγηση υφιστάμενων στρατηγικών και πλάνων ανάκαμψης 	<p>Αναλύσαμε τις επιχειρησιακές επιπτώσεις & υλοποιήσαμε διαχείριση κινδύνου στους τομείς του Δικτύου Τηλεπικοινωνιών και Εξυπηρέτησης Πελατών.</p> <p>Αναπτύξαμε στρατηγικές ανάκαμψης στους παραπάνω επιχειρησιακούς τομείς.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Πρόγραμμα ενημέρωσης και εκπαίδευσης σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας 	<p>Ενημερώσαμε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας για τη σημασία της Επιχειρησιακής Συνέχειας, τις ενέργειες που έχουν γίνει μέχρι σήμερα και τους άμεσους στόχους της Εταιρείας μέσω συνέντευξης της Ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας στο εταιρικό περιοδικό WIND About, το οποίο διανέμεται σε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας.</p> <p>Επικοινωνήσαμε τη φιλοσοφία της Εταιρείας σε σχέση με την επιχειρησιακή συνέχεια, τις μέχρι σήμερα δράσεις, καθώς και τους στόχους που έχουν τεθεί σε αναλυτική συνέντευξη της Ομάδας Επιχειρησιακής Συνέχειας στο περιοδικό NetWeek.</p> <p>Επιπλέον, κατά τη διάρκεια εκπόνησης έργων στις διάφορες διευθύνσεις της Εταιρείας, υλοποιήθηκαν ημερίδες ενημέρωσης και εκπαίδευσης της σημασίας, των βασικών αρχών και της μεθοδολογίας της Επιχειρησιακής Συνέχειας στους προϊστάμενους και στους διευθυντές των αντίστοιχων τμημάτων.</p>

Targets 2009	Results 2009
<ul style="list-style-type: none"> A formal Business Continuity policy is established 	<p>We created WIND's official Business Continuity policy, signed by the Company's Management.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Implement full program for Business Continuity management system 	<p>We created a framework proposal for the development and implementation of Business Continuity in all the organisation's operational areas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Apply the standards of the Business Continuity International Standard (BS 25999) 	<p>The training and certification of 9 employees from the Company's main operating management (Telecommunications Network, Customer Service, Information Systems, Quality Management and Processes) in Business Continuity systems (Business Continuity Management Systems Auditor Conversion Training Course in accordance with BS 25999-2:2007, IRCA Certified).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Re-evaluation of existing strategies and recovery plans 	<p>We analysed the business impact and the risk assessment in the Telecommunications Network and Customer Service.</p> <p>We developed recovery strategies in the above business sectors.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Program awareness and training on Business Continuity 	<p>We informed all employees of the Company about the importance of Business Continuity, the actions taken so far and the immediate objectives of the Company through a group interview in the company's Business Continuity Magazine WIND About, which is distributed to all Company employees.</p> <p>We made public the Company's philosophy in relation to Business Continuity, the actions that have been taken up till today and the targets in a detailed interview held by the Business Continuity Team with NetWeek magazine.</p> <p>Furthermore, workshops regarding Business Continuity's basic principles and methodology were attended by various departments during relevant projects.</p>

5.8 Εσωτερικός Έλεγχος

Το αντικείμενο του εσωτερικού ελέγχου σε ένα μεγάλο τηλεπικοινωνιακό οργανισμό όπως η WIND Ελλάς, είναι αρκετά διευρυμένο και περιλαμβάνει θέματα όπως η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των λειτουργιών (στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία καθώς και στο internet), η αξιοπιστία των οικονομικών εκθέσεων και ο έλεγχος της συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς.

Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για το περιβάλλον του εσωτερικού ελέγχου. Οι διευθυντές των τμημάτων στη WIND Ελλάς, είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθήσουν τον οργανισμό να επιτύχει συγκεκριμένους στόχους. Οι εσωτερικοί ελεγκτές πραγματοποιούν ελέγχους για να αξιολογήσουν εάν οι πολιτικές και οι διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί και λειτουργούν αποδοτικά και **εισηγούνται βελτιωτικές προτάσεις**.

Για να εκτελεστεί ο ρόλος των εσωτερικών ελεγκτών αποτελεσματικά και για να πραγματοποιείται η αξιολόγηση των δραστηριοτήτων της διοίκησης και του προσωπικού χωρίς κανένα περιορισμό, απαιτείται οργανωτική ανεξαρτησία. Αυτό επιτυγχάνεται καθώς το τμήμα του εσωτερικού ελέγχου της WIND Ελλάς, υποβάλλει τις εκθέσεις και αναφορές στο αρμόδιο τμήμα του εσωτερικού ελέγχου του Ομίλου (Weather Investments SpA). Επιπλέον, οι ελεγκτές λειτουργούν με **ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και εμπιστευτικότητα**, ακολουθώντας τα διεθνή πρότυπα του εσωτερικού ελέγχου (Standards of the Professional Practice of Internal Auditing) για να προσθέσουν επιχειρηματική αξία στην Εταιρεία.

5.8 Internal Audit

The scope of an internal audit for a large telecoms operator such as WIND Hellas, is rather extensive and includes issues such as the effectiveness and efficiency of operations (mobile and fixed telephony, as well as the internet), the reliability of financial reporting and monitoring compliance with laws and regulations.

The Management is responsible for the internal control environment. The directors of departments in WIND Hellas are responsible for creating appropriate policies and procedures in order to help the organisation achieve specific objectives. Internal auditors perform audits to assess whether policies and procedures are designed and are operating effectively. They then **recommend improvement proposals**.

Organisational independence is necessary for internal auditors to efficiently conduct an assessment of management and staff activities without any restrictions. This is done as WIND Hellas' internal control submits the reports to the Group's Internal Audit (Weather Investments SpA). Additionally, controllers operate with **integrity, objectivity and confidentiality**, in line with internal controls (Standards of the Professional Practice of Internal Auditing) in order to add to the Company's business value.

5.9 Κώδικας Δεοντολογίας

Στη WIND Ελλάς, εφαρμόζουμε στο ακέραιο την Κοινοτική και Εθνική νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών. Έχουμε καταρτίσει εσωτερική πολιτική ασφάλειας δεδομένων, την οποία αφενός εφαρμόζουμε εσωτερικά και αφετέρου επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη, το αντικείμενο των οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό σε δεδομένα ευαίσθητης φύσης. Επιπλέον, **εφαρμόζουμε και δεσμεύουμε τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδίκων**, που έχουν εκδοθεί από την EETT και άπτονται θεμάτων προστασίας του καταναλωτή.

5.9 Code of Conduct

At WIND Hellas, we fully implement European and National legislation regarding privacy and communications confidentiality. We have created an internal data security policy which is applied internally, as well as enforced in contractual relationships with third parties. This is related to the access of, and handling of data of a sensitive nature. Furthermore, **we apply and bind third parties to the conventional application of codes** which have been issued by the EETT and are related to consumer protection issues.

Συγκεκριμένα εφαρμόζουμε:

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

Επίσης, εφαρμόζουμε και δεσμεύουμε τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδίκων, που αφορούν θέματα προστασίας ανηλίκων, όπως:

1. Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανηλίκων χρηστών.
2. Ευρωπαϊκό Μνημόνιο για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους, που έχουν συναφθεί και εφαρμόζονται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας.

These apply specifically to the:

1. Code of Conduct for Electronic Communications Services to Consumers (EETT Dec. No. 488/82/30-7-2008), as applicable.
2. Code of Conduct for the Provision of Multimedia Services (EETT Dec. No. 451/10/1-10-2007), as applicable.

In addition, we implement and contractually bind third parties to comply with codes involving the protection of minors which include:

1. Code of Conduct for value added services via mobile phones and the protection of under-age users.
2. European Memorandum for the safer use of mobile phones by children and young adolescents, as they have been concluded and implemented between Mobile Service Companies.

5.10 Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό, συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς όρους σε σχέση με την **προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας** κατά τη χρήση των υπηρεσιών μας. Συγκεκριμένα, απαγορεύουμε στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας επί ποινή διακοπής της σχετικής σύμβασης.

Επιπλέον, πληρούμε στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις μας ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, και παράλληλα το προσωπικό μας είναι ενήμερο και συμμορφώνεται με τους νόμους περί δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

5.10 Intellectual Property

Strict conditions apply on all the contracts entered into the **general public, in order to copyright protection** in the use of our services. Specifically, we prohibit our subscribers to use our services in any manner that infringes copyright, the penalty being the termination of the subscription.

Furthermore, we fully comply with our legal obligations as a network and electronic communications provider in relation to the protection of intellectual property rights. In addition, our employees are aware of, and comply with the laws regarding intellectual property.

5.11 Διαφάνεια Διαδικασιών - Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Η ακεραιότητα και η διαφάνεια διέπουν όλες τις εκφάνσεις της επιχειρηματικής μας λειτουργίας. Έχοντας αυτό το στόχο, έχουμε εκπονήσει αναλυτικό **Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας**, ο οποίος έχει αναρτηθεί σε όλους τους χώρους εργασίας, ενώ είναι διαθέσιμος και μέσω του εταιρικού intranet της WIND.

Ο Κανονισμός Εργασίας **προωθεί την εφαρμογή των αξιών ηθικής στη WIND**, θεσπίζει τον **κώδικα συμπεριφοράς όλων των εργαζομένων** της με βασικό γνώμονα το σεβασμό των νόμων, την προώθηση της διαφάνειας και ηθικής σε όλες τις δραστηριότητές μας, καθώς και τη δημιουργία ενός υγιεινού, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία με την οποία αναγνωρίζονται και ελέγχονται **τυχόν παραβάσεις του κανονισμού**, ενώ προβλέπονται κλιμακούμενες **ποινές** στην περίπτωση που επιβεβαιωθεί η παράβαση. Κατά τη διάρκεια του 2009, **δεν** αναφέρθηκαν περιστατικά παράβασης των άρθρων του κανονισμού σχετικά με τη διαφύλαξη της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Επιπλέον, οι κύριες δραστηριότητες της Εταιρείας μας εκτελούνται βάσει καταγεγραμμένων διαδικασιών και οδηγιών που είναι προσβάσιμες ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND intranet) και προσδιορίζουν σαφώς τις υπευθυνότητες των εργαζομένων και των διαφόρων τμημάτων προς αποφυγή σύγχυσης αρμοδιοτήτων και σύγκρουσης συμφερόντων.

5.11 Process Transparency - Fighting Corruption

Integrity and transparency govern all aspects of our business activities. With this as our objective, we have prepared detailed **Code of Business Conduct** which is on display throughout the workplace and on WIND's company intranet.

The Code of Business Conduct **promotes the application of moral values at WIND**, in adopting a **code for all employees** with a basic principle: respect for the law, promoting transparency and ethics in all our activities and creating a healthy, safe and pleasant work environment.

Within this framework, we have adopted and implemented specific procedures, which recognise and control **any incident of non-compliance with the Code of Business Conduct** and escalating **penalties** if any violation is confirmed. During 2009, **no** incidents of violation against the interests of transparency and the fight against corruption were reported.

Our Company's activities are defined by procedures and guidelines accessible through the Company's website (WIND intranet) where employee and department responsibilities are clearly defined so as to avoid any confusion of responsibilities or conflict of interests.

Στόχοι 2010

- Η μελέτη και ανάπτυξη περαιτέρω μεθόδων, που θα ενισχύουν τη διαφάνεια και θα περιορίζουν ακόμη περισσότερο τη σύγκρουση των συμφερόντων στο εσωτερικό της Εταιρείας μας.
- Ως προς τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας:
 - ✓ η ολοκλήρωση έργου μεγάλης κλίμακας που αφορά στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής.
 - ✓ η περαιτέρω ανάπτυξη & εφαρμογή και σε άλλους επιχειρησιακούς τομείς του οργανισμού, ακολουθώντας την πρόταση – πλαίσιο που διαμορφώθηκε το 2009, εξετάζοντας παράλληλα το γενικότερο επιχειρησιακό στρατηγικό πλάνο του Οργανισμού και τις προτεραιότητες της Διοίκησης της Εταιρείας.
 - ✓ ετήσια επαναξιολόγηση των υφιστάμενων στρατηγικών και περαιτέρω ανάπτυξη πλάνων ανάκαμψης κρίσιμων λειτουργιών σε διάφορους τομείς και περιοχές στις οποίες έχουν ολοκληρωθεί έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.
 - ✓ πρόγραμμα ενημέρωσης & εκπαίδευσης: θα συνεχιστεί η εκπαίδευση (μέσω workshop) του προσωπικού των τμημάτων για τα οποία θα εκπονηθούν αντίστοιχα έργα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Goals 2010

- The study and further development of methods which will enhance transparency and limit any conflict of interests within the Company.
- Regarding the Business Continuity Management:
 - ✓ the completion of a large scale project concerning Information Services Department.
 - ✓ further development and implementation in other Business Units of the organisation, based on the proposal formed in 2009, taking into account the overall strategic business plan of the Enterprise and Top Management's priorities.
 - ✓ an annual reassessment of existing strategies and Business Continuity and Recovery plans for critical functions in different departments and areas wherein Business Continuity projects have been completed.
 - ✓ awareness and training program: awareness workshops will continue to take place for staff in various departments, wherein similar Business Continuity projects have been executed.

6



Υπευθυνότητα στο Περιβάλλον

1. Πρώτες Ύληες και Απόβλητα
2. Νέοι Εξοπλισμοί
3. Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή
4. Νερό
5. Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος

Environmental Responsibility

1. Raw Materials and Waste
2. New Equipment
3. Energy and Climate Change
4. Water
5. New Technologies Prove to Be Allies in Protecting the Environment

Στη WIND Ελλάς, θεωρούμε πως ο σεβασμός στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και η ευθύνη προς το περιβάλλον είναι σημαντικές παράμετροι της λειτουργίας μας, αλλά και θεμέλιοι λίθοι της κοινωνικά υπεύθυνης συμπεριφοράς μας. Έτσι, δεσμευόμαστε να αναπτύσσουμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες με γνώμονα τις αρχές της αειφορίας.

Συγκεκριμένα, δεσμευόμαστε όλοι να:

- **αναγνωρίζουμε** όλες τις περιβαλλοντικές παραμέτρους από τη λειτουργία μας και να παρακολουθούμε τις σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις με συστηματικό τρόπο
- **ελέγχουμε** και ελαχιστοποιούμε την περιβαλλοντική μας επίδραση, εγκαθιστώντας προγράμματα διαχείρισης
- **προλαμβάνουμε** τη ρύπανση που προκύπτει από τη δραστηριοποίησή μας
- **επανεξετάζουμε** περιοδικά το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισής μας και τους σκοπούς και τους στόχους μας
- **εφαρμόζουμε** τη σχετική νομοθεσία
- **ανταποκρινόμαστε** στο αίτημα των ενδιαφερομένων μερών για πληροφόρηση, αναπτύσσοντας σχέσεις εμπιστοσύνης
- **εκπαιδευούμε** τους εργαζομένους και συνεργάτες μας σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος
- **παρέχουμε** τους απαιτούμενους πόρους για την ανάπτυξη των στόχων μας και να υποστηρίζουμε το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Περαιτέρω, δεσμευόμαστε να παρακολουθούμε και να αναπτύσσουμε τα καταστήματά μας με επίκεντρο το σεβασμό στο Περιβάλλον, εφαρμόζοντας προγράμματα ανακύκλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας.

6.1 Πρώτες Ύλεις και Απόβλητα

6.1.1 Μειώνουμε το βάρος των συσκευασιών μας

Η ορθολογική διαχείριση πρώτων υλών είναι πρωταρχικής σημασίας για μία ολοκληρωμένη προσέγγιση στην προστασία του περιβάλλοντος, και γι' αυτό προσπαθούμε διαρκώς για τη μείωση της ποσότητας υλικών συσκευασίας που διοχετεύονται στην αγορά με τα προϊόντα μας. Έτσι, εξοικονομούνται πρώτες ύλες, νερό και ενέργεια, ενώ μειώνεται και η συνολική περιβαλλοντική επιβάρυνση από τη διάθεση των προϊόντων μας.

Το 2009, μειώσαμε το μέσο βάρος των συσκευασιών μας κατά 20% περίπου σε σχέση με το 2008, δηλαδή διαθέσαμε 38 τόνους λιγότερα υλικά συσκευασίας στην αγορά και κατ' επέκταση στο περιβάλλον¹.

¹ Σε σχέση με το βάρος των υλικών συσκευασίας για τα ίδια τεμάχια προϊόντων, εάν το μέσο βάρος συσκευασίας παρέμενε ως είχε το 2008.

At WIND Hellas, we believe that respecting the principles of sustainable development and environmental responsibility, are important aspects of our activities as well as the cornerstones of our socially responsible behaviour. Therefore, we are committed to developing our business activities in line with the principles of sustainability.

Specifically, we are all committed to:

- **recognise** the impacts of all our activities and monitor the significant impacts in a systematic manner
- **control** and minimise our environmental impact through the installation of management programs
- **prevent** pollution resulting from our activities
- **periodically** review the Environmental Management System, our goals and aims
- **apply** the relevant legislation
- **respond** to the requests of interested parties and develop relationships based on trust
- **train** our employees and partners on environmental protection
- **provide** the necessary resources to develop our goals and support the Environmental Management System.

Furthermore, we are committed to monitor and develop our stores, whilst focusing on the environment through recycling and energy conservation.

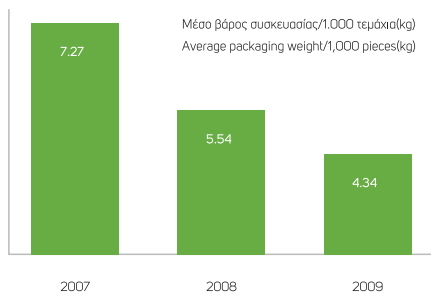
6.1 Raw Materials and Waste

6.1.1 We reduce the weight of our packaging

The rational management of raw materials is crucial for an integrated approach to environmental protection. Therefore, we are constantly trying to reduce the amount of packaging placed on the market with our products. In this way, raw materials, energy and water are saved and the total environmental burden of disposing of our products is decreased.

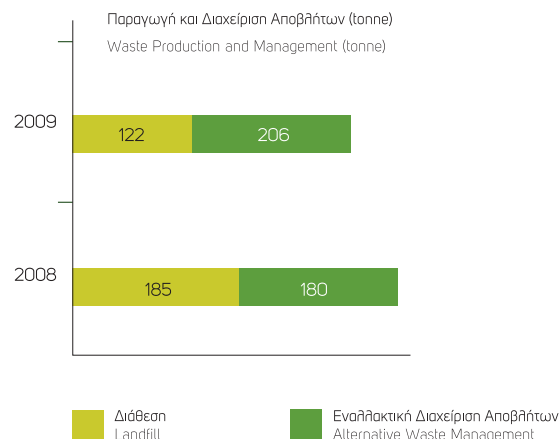
In 2009, we reduced the average weight of our packaging by approximately 20% compared to 2008. In other words, 38 tonnes less packaging went on the market and therefore into the environment¹.

¹ In relation to packaging materials' weight for same product items in 2008.



Υλικά συσκευασίας (πηγή: εκθέσεις ΕΕΑΑ) / Packaging Materials (source: EEAA reports)

Κιλά (Kg) Kilograms (Kg)	2009	2008	2007	2006
Χαρτί-χαρτόνι Paper-cardboard	55.390	118.060	144.600	63.890
Πλαστικό/Plastic	72.180	120.630	184.570	78.020
Ξύλο/Wood	9.780	20.820	36.890	24.860
Συσκευασίες (χιλιάδες τεμάχια) Containers (thousands of)	31.642	46.853	50.384	21.919
Σύνολο βάρους Total weight	137.350	259.510	366.060	166.770



6.1.2 Παράγουμε λιγότερα, ανακυκλώνουμε περισσότερο

Στόχος μας για το 2009, υπήρξε η μείωση των απορριμμάτων και αποβλήτων που παράγει η Εταιρεία μας από τη λειτουργία της, τα οποία διοχετεύονται στους ήδη κορεσμένους Χώρους Υγιεινομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ), κατά 10%, αυξάνοντας αντίστοιχα και το ποσοστό της ανακύκλωσης. Ρυθμίζοντας κατάλληλα τις εσωτερικές μας διαδικασίες και ευαισθητοποιώντας εργαζομένους και συνεργάτες, **καταφέραμε το 2009 να παράξουμε περίπου 36 τόνους λιγότερα απόβλητα αφενός και αφετέρου να αυξήσουμε το ποσοστό ανακύκλωσης επί του συνόλου στο 62%², από περίπου 50% το 2008.**

Η εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα για την υγεία ή το περιβάλλον, είναι μονόδρομος. Κανένα επικίνδυνο απόβλητο δεν πρέπει να διατίθεται ανεξέλεγκτα στο περιβάλλον (ή σε ΧΥΤΑ) γιατί αποτελεί δυνητικό ρυπαντή όχι μόνο για τα εδάφη, αλλά και για τον υδροφόρο ορίζοντα. Γι' αυτό, ανακυκλώνουμε ή αποστέλλουμε προς ειδική διαχείριση το σύνολο των παραγόμενων επικίνδυνων αποβλήτων, συμπεριλαμβανομένων και όλων των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και των αναλωσίμων τους. Στο πλαίσιο αυτό, συνεργαζόμαστε με όλα τα εγκεκριμένα Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων, διασφαλίζοντας τη βέλτιστη διαχείριση των επικίνδυνων αποβλήτων και την πιστή τήρηση της σχετικής νομοθεσίας.

² Δεν συμπεριλαμβάνονται τα απόβλητα καταστημάτων.

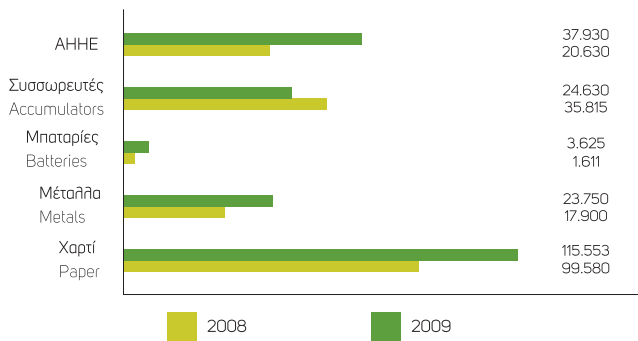
6.1.2 We produce less and recycle more

Our goal for 2009, was to reduce the amount of waste produced by our Company's activities being disposed off at the already saturated landfills, by 10%, increasing in parallel the rate of recycling. By making appropriate adjustments to our internal processes and raising awareness amongst our employees and partners, **we were able to reduce our waste production by 36 less tonnes and increase our rate of recycling to 62%², from approximately 50% in 2008.**

Any alternative waste management considered dangerous to public health or the environment, is a sure road to disaster. There is no other option available for hazardous waste management but alternative management. No hazardous waste should ever be released into the environment (or landfills) as it is a potential pollutant not only to land but also to water. That is why we recycle or send our hazardous waste for special treatment. This includes all electronic and electrical appliances. In this context, we cooperate with all approved Waste Management Collective Systems, ensuring the optimal management of hazardous waste and adherence to relevant legislation.

² Does not include waste from stores.

Εναλλακτική Διαχείριση Αποβλήτων 2008-2009 (κιλά)
Alternative Waste Management 2008-2009 (kg)



Για είδη αποβλήτων που δεν καλύπτονται από τις δραστηριότητες των άνω Συλλογικών Συστημάτων, συνεργαζόμαστε με ιδιωτικές εταιρείες διαχείρισης αποβλήτων, πλήρως αδειοδοτημένες σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Παράλληλα, πάντα **ως πρώτη προτεραιότητά μας έχουμε την εξ αρχής αποφυγή της δημιουργίας τέτοιων αποβλήτων**, όπου αυτό είναι δυνατό. Έτσι, παρατείνοντας το χρόνο ζωής των συσσωρευτών στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας μας, μειώσαμε την ποσότητα συσσωρευτών που παρήχθησαν ως απόβλητα. Όσοι συσσωρευτές εν τέλει αντικαταστάθηκαν, παραδόθηκαν στο σύνολό τους στο εγκεκριμένο συλλογικό σύστημα ανακύκλωσης συσσωρευτών «ΣΥΔΕΣΥΣ».

Οι κάδοι συλλογής μικρών ηλεκτρικών σπηλών (κοινές οικιακού τύπου μπαταρίες) που έχουν όλες οι εγκαταστάσεις μας και τα καταστήματα της αλυσίδας WIND, δέχθηκαν το 2009 διπλάσιες μπαταρίες οι οποίες προήλθαν στην πλειονότητα από το κοινό που επισκέφθηκε ένα από τα καταστήματα της αλυσίδας μας. Συνολικά, πάνω από 130.000³ μπαταρίες συλλέχθηκαν μέσω αυτών των κάδων σε ένα μόνο έτος, ενώ για τρίτη συνεχή χρονιά παρατηρείται άνω του 100% αύξηση στον αριθμό μπαταριών που διαχειριστήκαμε μέσω του φορέα ανακύκλωσης «ΑΦΗΣ», λειτουργώντας ως σημείο συλλογής για το κοινό.

Αντίστοιχα, οι κάδοι συλλογής κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ δέχθηκαν το 2009, 270 κιλά, δηλαδή κατά προσέγγιση 2.250 τεμάχια⁴.

³ Με περίπου 38 τεμάχια μπαταριών/κιλό (υπολογισμός ΑΦΗΣ).

⁴ Με μέσο βάρος αντικειμένου τα 120 γραμμάρια, υπολογισμένο από εισφορές της Ανακύκλωσης Συσκευών Α.Ε.

Συλλογικά Συστήματα στα οποία παραδίδουμε απόβλητα προς διαχείριση

Collective waste management systems

Συλλογικό Σύστημα Collective System	Είδος Αποβλήτου Type of Waste
 Α.Φ.Η.Σ (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Σπηλών) AFIS (Recycling of Small Household Batteries)	Μικρές οικιακές μπαταρίες μέχρι 1,5 κιλό Small household batteries up to 1.5 kg
 ανακύκλωση συσκευών α.ε. Appliances Recycling S.A.	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού All electric and electronic equipment
 ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ. (Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών) RH.AL.Mgr (Collective System for Accumulator Recycling)	Συσσωρευτές κάθε είδους Accumulators of all kinds
 Φωτοκύκλωση Fotokiklosi	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα Lighting, lamps, equipment, lights

For waste types not covered by the Collection Systems, we collaborate with private waste management companies fully licensed in accordance with existing legislation.

Furthermore, **our first priority is to avoid the creation of such waste** wherever possible. So by prolonging the life of the accumulators at our Company premises, we have reduced the number of accumulators that become waste material. The batteries that are eventually replaced, are delivered in their entirety to the approved accumulator recycling system 'SYDESYS'.

Bins for the collection of small batteries (household type batteries) in all of WIND's stores and facilities, received double the amount of batteries in 2009, the majority of which originated from the public who visited one of the chain stores. Overall, over 130,000³ batteries were collected in these bins in a single year. In addition, for the third consecutive year, there has been a 100% increase in the number of batteries managed through 'AFIS', by acting as a collection point for the public.

Similarly, collection bins for mobile phones and accessories received 270 kg or approximately 2,250 pieces in 2009⁴.

³ Estimated 38 batteries/kilogram (calculation AFIS).

⁴ Average item weight 120 grams, calculated from data reported to Appliances Recycling S.A.

6.1.3 Μειώνουμε το χαρτί που χρησιμοποιούμε

Η μείωση του χρησιμοποιούμενου χαρτιού, είναι ένας βασικός στόχος και αναλαμβάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερες πρωτοβουλίες προς αυτή την κατεύθυνση. Η βέλτιστη χρήση των πληροφοριακών μας συστημάτων, μας επιτρέπει να καταργούμε την τήρηση συγκεκριμένων εγγράφων σε έντυπη μορφή, όπου βέβαια είναι δυνατό για λόγους λειτουργικότητας.

Έχουμε ήδη ολοκληρώσει στο παρελθόν πληθώρα έργων που έχουν επιφέρει εξοικονόμηση χαρτιού σε γραφεία και καταστήματα, όπως: ηλεκτρονική διαχείριση εταιρικών εγγράφων, αντικατάσταση εξοπλισμών εκτύπωσης και φωτοτυπίας με τελευταίας τεχνολογίας κ.ά., ενώ **το 2009, εφαρμόσαμε πρόγραμμα ψηφιοποίησης υπογραφών πελατών με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού σε όλα μας τα καταστήματα.**

Στοχεύοντας στην παροχή ακόμα πιο ολοκληρωμένων και ποιοτικών υπηρεσιών, επενδύουμε στην παροχή e-service μέσω της αλυσίδας καταστημάτων. Οι ψηφιακές μας υπηρεσίες, παρέχουν τη δυνατότητα διεκπεραίωσης εργασιών πιο γρήγορα, πιο αποτελεσματικά, χωρίς τη χρήση χαρτιού.

Περαιτέρω, επίσης για το 2010, με την προγραμματιζόμενη αντικατάσταση ενός είδους έντυπου αντιγράφου που τηρούσε κάθε κατάστημά μας με ψηφιακό, αναμένουμε **εξοικονόμηση χαρτιού που αγγίζει τις 5,5 εκατομμύρια σελίδες ή άνω των 27 τόνων χαρτιού κατ' έτος.**

Τέλος, εντός του 2010, πρόκειται να αντικαταστήσουμε και τον τρόπο εκτύπωσης των αντιγράφων λογαριασμών στα καταστήματα, αλλάζοντας τους εκτυπωτές μας με θερμικούς, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να τυπώνουν όλη την απαιτούμενη πληροφορία σε μικρότερη διάσταση χαρτιού, με αναμενόμενο αποτέλεσμα την εξοικονόμηση άλλων 25 τόνων χαρτιού.

Οι 52 τόνοι χαρτιού που θα εξοικονομηθούν μέσα στο 2010 από αυτά τα προγράμματα, ισοδυναμούν με 114 τόνους ξυλείας⁵, ή, κατά προσέγγιση, 880 δένδρα⁶.

⁵ Με στοιχεία ΥΠΕΚΑ (<http://www.minenv.gr/4/41/4111/g411100.html>).

⁶ Με υπολογισμό 17 δένδρα/τόνο χαρτιού.

6.1.3 We reduce the amount of paper that we use

Reducing the use of paper, is one of our primary objectives and we are taking many initiatives to achieve this. The improved use of our information systems, allows us to keep documents in electronic format, where of course it is possible for reasons of functionality.

We have already completed numerous paper saving projects in our stores and offices, such as: the electronic management of documents, replacing printing and copying equipment with the latest technology, etc. **In 2009, we introduced digitised signature technology in all our stores for customer signatures.**

Aiming to provide more comprehensive and quality services, we have invested in providing e-services in our chain of stores. Our digital services provide faster and more efficient processing, without the use of paper.

Also in 2010, we will replace hard copies in each of our stores with a digital copy. We expect **to save over 5.5 million pages or 27 tonnes of paper per year.**

Finally, in 2010, we are planning to change our printing methods for bill printing in our stores by changing to thermal printers which can print all the required information on smaller sized paper, with an expected saving of a further 25 tonnes of paper.

The 52 tonnes of paper saved through these projects, is the equivalent of 114 tonnes of timber⁵, or approximately 880 trees⁶.

⁵ YPEKA data (<http://www.minenv.gr/4/41/4111/g411100.html>).

⁶ Calculating 17 trees/tonne of paper.

6.2 Νέοι Εξοπλισμοί

Λιγότερα βαρέα μέταλλα στους νέους εξοπλισμούς.

Η χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, σημαίνει ότι στο τέλος της χρήσης ζωής του ο εξοπλισμός αυτός θα πρέπει να διατεθεί προς ανακύκλωση ή να καταλήξει προς υγειονομική ταφή. Ένα μεγάλο πλεονέκτημα της ωρίμανσης της περιβαλλοντικής κουλτούρας στην Ε.Ε., είναι η εξέλιξη της ανάλυσης κύκλου ζωής των προϊόντων. Σταδιακά, η παγκόσμια κοινότητα εκτίμησε ρεαλιστικά τον τεράστιο όγκο των παραγόμενων ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων παγκοσμίως, και τελικά έκρινε απαραίτητη την επέμβαση στο σχεδιασμό τέτοιων προϊόντων για την εξάλειψη της χρήσης επικίνδυνων ουσιών εξ αρχής.

Έτσι, με την έναρξη εφαρμογής της λεγόμενης οδηγίας 'RoHS' της Ε.Ε. για τον περιορισμό της χρήσης επικίνδυνων ουσιών σε είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λιγότερα βαρέα μέταλλα και άλλες επικίνδυνες ουσίες χρησιμοποιούνται εξ αρχής και άρα λιγότερα καταλήγουν εν τέλει στο περιβάλλον με όφελος για όλους μας.

Οι συνεργάτες μας έχουν πλέον ευθυγραμμιστεί πλήρως με τις απαιτήσεις αυτές, ενώ κατά περίπτωση, τις υπερβαίνουν, προχωρώντας εθελοντικά σε κατάρτιση καταλόγων απαγορευμένων για χρήση ουσιών ακόμα κι όταν υπάρχει περιθώριο εξαίρεσης για μερικά έτη. Έτσι, αναπτύσσεται η καινοτομία με φιλικό για το περιβάλλον πρόσωπο, και διευκολύνεται η τελική διαχείριση των προϊόντων αυτών.

6.2 New Equipment

Less heavy metals used in new equipment.

The use of telecommunication equipment means that at the end of its useful life, such equipment should be disposed off for recycling. One of the advantages of the maturing of the environmental culture in Europe, is the evolution of the life cycle analysis of products. Gradually, the international community has acknowledged the vast volume of electronic and electric waste produced globally and eventually intervened in the design of products in order to eliminate hazardous substances from the start.

So by launching the E.U. 'RoHS' directive (Restriction of Hazardous Substances in Electronic and Electrical Equipment), hazardous substances have been restricted as has the use of heavy metals, which result in environmental benefits for us all.

Our partners are now completely aligned with these requirements. In addition, some exceed the legal requirements by voluntarily not using substances that will be banned in several years. Thus, innovations for those who are environmentally friendly are developed and the management of these products is made easier.

6.3 Ενέργεια και Κλιματική Αλλαγή

6.3.1 Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές αέριων ρύπων

Η κατανάλωση **ηλεκτρικής ενέργειας** αυξήθηκε το 2009, κυρίως λόγω της προσθήκης νέων υποδομών, εγκαταστάσεων και εξοπλισμών μετά τη συγχώνευση της WIND με την Tellas και την επέκταση της δραστηριότητάς μας με νέα ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες.

Αντίστοιχα, αυξήθηκαν οι έμμεσες εκπομπές ρύπων (διοξειδίου του άνθρακα) για τις οποίες ευθυνόμαστε από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας που παράγει η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού. Συγκεκριμένα, το 2009 καταναλώσαμε συνολικά 86.268 MWh ηλεκτρικής ενέργειας, και παράχθησαν εξ αιτίας αυτού ίδιος αριθμός τόνων διοξειδίου του άνθρακα (συντελεστής εκπομπών 1kg/kWh)⁷.

Η χρήση του συγκεκριμένου συντελεστή (που διαφέρει από το δείκτη που χρησιμοποιήθηκε στην Έκθεσή μας, έτους 2008), αντιπροσωπεύει το ενεργειακό μείγμα και τις υποδομές παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας της χώρας μας και άρα παρέχει ρεαλιστική απεικόνιση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης που προκαλούμε. Ο προηγούμενος συντελεστής (0,725 kgCO₂/kWh) προτείνεται μεν από τη Διακυβερνητική Επιτροπή του ΟΗΕ για την Κλιματική Αλλαγή (IPCC) στις σχετικές εκθέσεις (2006 IPCC guidelines for national GHG inventories και Fourth Assessment Report έτους 2007) και χρησιμοποιείται ευρέως, αλλά είναι χαμηλότερος **της πραγματικότητας της χώρας μας**. Τα στοιχεία έτους 2008 και 2007, έχουν προσαρμοστεί αντίστοιχα.

6.3 Energy and Climate Change

6.3.1 Energy consumption and air pollutant emissions

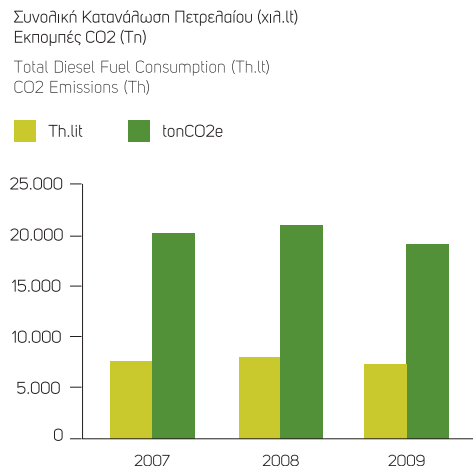
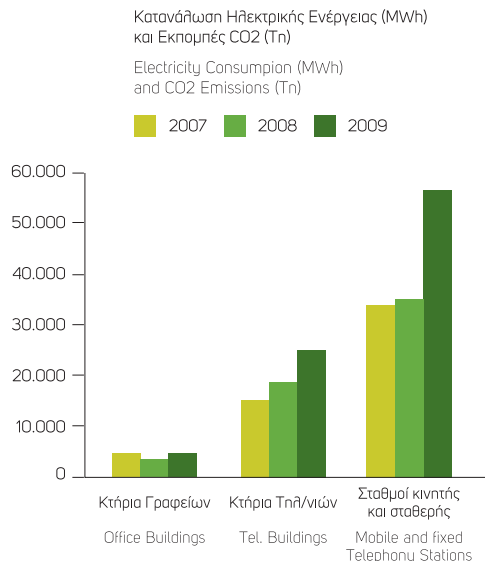
Electricity consumption rose in 2009, mainly due to the addition of new infrastructures, facilities and equipment after the merger of WIND with Tellas and the expansion of our business with new integrated products and services.

Similarly, the indirect emissions (carbon dioxide) were increased from the consumption of electric power produced by the Public Power Corporation. Specifically, in 2009 we consumed a total of 86,268 MWh of electrical energy, producing the same number of tonnes of carbon dioxide (emission factor 1kg/kWh)⁷.

The use of this emission factor (which differs from the index used in our report for 2008) represents Greece's energy mix and power infrastructure and therefore provides a realistic depiction of the environmental burden caused. Although the previous factor (0.725 kgCO₂/kWh) is suggested by the United Nation's Intergovernmental Panel for Climatic Change (IPCC) in reports (2006 IPCC guidelines for national GHG inventories and Fourth Assessment Report 2007) and is widely used, it is in fact lower than **Greece's actual figures**. The figures for 2008 and 2007 have been adjusted accordingly.

⁷ Πηγή: Έκθεση Περιβάλλοντος ΔΕΗ 2009 στο www.dei.gr

⁷ Source: Environment Report, PPC 2009 www.dei.gr



Σημείωση: Το γράφημα αναπαριστά και την κατανάλωση σε MWh και τις εκπομπές CO2 σε τόνους, καθώς ο δείκτης μετατροπής είναι 1kg CO2/kWh. Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων. Στα κτήρια τηλεπικοινωνιών συμπεριλαμβάνονται και οι γραφειακοί χώροι των κτηρίων αυτών.

Note: The chart both illustrates consumption in MWh and CO2 emissions in tonnes, since the conversion factor is 1kg CO2/kWh. The chain of stores is not included. The telecommunications' buildings include their office areas.

Το 2009, η ποσότητα πετρελαίου που καταναλώθηκε, μειώθηκε κατά 629.000 λίτρα σε σχέση με το 2008. Καθώς η χρήση πετρελαίου αφορά κυρίως στη λειτουργία ηλεκτροπαραγωγών ζευγών σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης χωρίς πρόσβαση στο δίκτυο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού, η παρατηρούμενη μείωση απεικονίζει κυρίως την παύση λειτουργίας μικρού αριθμού τέτοιων σταθμών ή τη σύνδεσή τους με το δίκτυο ηλεκτρισμού (80% της εξοικονομηθείσας ποσότητας). Μικρή μείωση επίσης παρουσιάσε και η χρήση πετρελαίου για θέρμανση. Από την εξοικονόμηση καύσιμου το 2009, αποφύγαμε την εκπομπή 1.693 τόνων⁸ (ισοδύναμου) διοξειδίου του άνθρακα, που αντιστοιχεί στο 8,06% των εκπομπών μας από την κατανάλωση πετρελαίου.

In 2009, the amount of diesel fuel was reduced to 629,000 lt compared to 2008. As diesel fuel is used mostly for power generators in remote base stations which do not have access to the Public Power Corporation grid, the decrease that was observed, reflects the closure of a few of these small stations or their connection to the network (80% of the consumed amount). There was also a slight decrease in the use of diesel fuel for heating. In 2009, the decrease in fuel consumption led to 1,693 less tonnes⁸ of carbon dioxide emissions (or the equivalent) accounting for 8.06% of emissions from our diesel oil consumption.

⁸ Υπολογιστικό εργαλείο: World Resources Institute (2009)
GHG Protocol tool for stationary combustion Version 4.0, www.ghgprotocol.org

⁸ Calculating tool: World Resources Institute (2009)
GHG Protocol tool for stationary combustion Version 4.0, www.ghgprotocol.org

6.3.2 Ουσίες που βλάπτουν το όζον

Η δραστηριότητά μας δεν παράγει αέριους ρύπους πέραν όσων παράγονται από την κατανάλωση ενέργειας υπό κανονικές συνθήκες. Όμως, χρησιμοποιούμε ουσίες δυνητικά επιβλαβείς για τη στοιβάδα του όζοντος, όπως το ψυκτικό τύπου R-22, στα μηχανήματα κλιματισμού μας. Έχοντας υπόψη τον κίνδυνο διαρροής ψυκτικού από τα μηχανήματα κλιματισμού, ειδικά σε απομακρυσμένες τοποθεσίες, **αντικαθιστούμε τα παλαιά μηχανήματα κλιματισμού μας με νέα τα οποία δεν περιέχουν R-22** ή άλλο βλαβερό για το όζον υδροχλωροφθοράνθρακα (HCFC) ως ψυκτικό μέσο. Μεσοπρόθεσμα, στοχεύουμε στην αντικατάσταση του συνόλου των μηχανημάτων κλιματισμού με R-22.

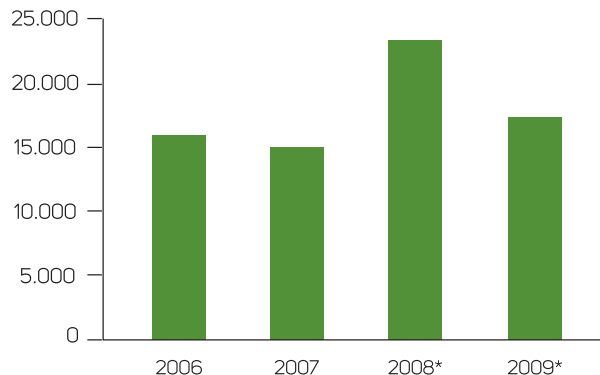
Έτσι, το 2009 αντικαταστήσαμε συνολικά 122 μηχανήματα με νέα σε 61 σταθμούς βάσης, τα οποία περιέχουν φιλικότερο προς το περιβάλλον ψυκτικό μέσο, ενώ κάποια από αυτά είναι και ενεργειακής κλάσης «Α», πετυχαίνοντας έτσι και εξοικονόμηση ενέργειας σε σχέση με την αρχική κατάσταση. Φυσικά, τα παλαιά μηχανήματα συλλέγονται, όπως και όλες οι άλλες ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, και προωθούνται στο σύνολό τους προς ανακύκλωση.

6.3.2 Substances that harm the ozone layer

Our activity does not produce air pollutants other than those produced from energy consumption under normal conditions. However, in using substances that are potentially harmful to the ozone layer such as R-22 refrigerants, which we use in our air conditioning units, and given the risks of refrigerant leakages from air conditioning units especially in remote locations, **we are replacing our old air conditioning units with new units which do not contain R-22** or other hydrochlorofluorocarbons (HCFC) as refrigerants. In the medium term, we aim to replace all air conditioning equipment containing R-22.

In this light, in 2009 we have replaced a total of 122 air conditioning units with new units at 61 of our base stations. The new units contain more environmentally friendly refrigerants, while some units are classified as energy class 'A' and therefore also save on energy. Naturally, we collected the old machines and as with other types of electrical and electronic equipment, they were all sent for recycling.

Κατανάλωση νερού (m3)
Water consumption (m3)



Σημείωση: Λόγω τεχνικών βλαβών στον κύριο μετρητή του κτηρίου της Λ. Αθηνών, τα ετήσια δεδομένα ετών 2008 και 2009 περιέχουν εκτιμήσεις κατανάλωσης.

Note: Due to technical problems in the main measurement equipment in the Athinon Ave. building, 2008 and 2009's figures include estimates.

6.4 Νερό

Η κατανάλωση νερού δεν είναι μείζονος σημασίας περιβαλλοντική επίπτωση για τη δραστηριότητά μας. Ο κύριος όγκος καταναλώνεται στο πότισμα κήπων, την εξυπηρέτηση χώρων προσωπικού και στην καθαριότητα των κτηρίων. **Για το 2009**, παρατηρήσαμε σχετική **μείωση στην κατανάλωση νερού**, όμως η παρατηρούμενη αυξομείωση μπορεί να οφείλεται στο πρόβλημα καταγραφής που παρουσίασε μετρητικός εξοπλισμός της ΕΥΔΑΠ και το 2008 και το 2009. Ως εκ τούτου, θεωρούμε ότι για το 2009 δεν υπήρξε βελτίωση σε αυτό το τομέα.

6.4 Water

Our water consumption is not a major environmental impact. Water is consumed in the most part for watering gardens, bathroom use and for cleaning the premises. **In 2009**, we observed a relative **reduction in water consumption** which may however be due to problems that Athens Water Supply and Sewerage Company (EYDAP) experienced with its meter equipment in 2008 and 2009. We therefore believe that no improvements were made in this area.

6.5 Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος

Η περιβαλλοντική βιωσιμότητα και η επιχειρηματική ανάπτυξη δεν είναι απαραίτητα αντικρουόμενες έννοιες, και η χρήση της τεχνολογίας αιχμής στον κλάδο μας έχει αναγνωριστεί ως ένα πολλά υποσχόμενο μέσο για την επίτευξη του στόχου της βιώσιμης ανάπτυξης σε παγκόσμιο επίπεδο.

6.5 New Technologies Prove to Be Allies in Protecting the Environment

Environmental sustainability and business growth are not necessarily mutually exclusive, and the use of high end technology in our industry is recognised worldwide as a promising tool for achieving sustainable development.

6.5.1 Εκσυγχρονισμός Δικτύου

Στη WIND, επενδύουμε στο μέλλον υλοποιώντας σημαντικές επενδύσεις, ύψους 500 εκατομ.€ για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό μεγάλου μέρος των υποδομών δικτύου και των τεχνικών μας κέντρων, για να παρέχουμε ποιοτικά βέλτιστες υπηρεσίες αλλά και **να επιτύχουμε μείωση στην κατανάλωση ενέργειας**, στους εκπεμπόμενους ρύπους, στις ανάγκες χώρου και ψύξης και στο λειτουργικό κόστος.

6.5.1 Updating the Network

WIND, is investing in the future by implementing a significant investment, totaling 500 million€ for upgrading and modernising a large part of our infrastructure network and technical centres to **provide quality services and achieve savings in energy**, emitted pollutants required physical space, cooling requirements and operating costs.

6.5.2 Δίκτυο Κορμού

Η εκτεταμένη αναβάθμιση των υποδομών μεταγωγής στα τεχνικά μας κέντρα σε 6 πόλεις της Ελλάδας, είναι ένα σημαντικότατο έργο που ξεκίνησε το 2009 και θα ολοκληρωθεί το 2012. Το νέο προηγμένο δίκτυο που θα προκύψει, θα προσφέρει μεταξύ άλλων και σημαντικότερα οφέλη για το περιβάλλον. Καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό ενέργειας που καταναλώνουμε οφείλεται στη λειτουργία του δικτύου μας και στα τεχνικά μας κέντρα, το έργο αυτό είναι τεράστιας σημασίας για να πετύχουμε μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και συνεπώς στην παραγωγή αέριων ρύπων που επιβαρύνουν το περιβάλλον. Οι τεχνολογίες αιχμής που θα χρησιμοποιηθούν προσφέρουν δυνατότητα εξοικονόμησης άνω του 50% στα διαβιβαστικά κέντρα.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε πως μόνο στα αντικαθιστούμενα συστήματα διακαμιστών (MSC servers) μπορεί να επιτευχθεί μείωση κατανάλωσης έως 50%, που ισοδυναμεί με την μη εκπομπή χιλιάδων τόνων διοξειδίου του άνθρακα.

6.5.3 Σταθμοί Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας

Οι νέοι βελτιωμένοι και πιο αποδοτικοί εξοπλισμοί που ήδη έχουμε ξεκινήσει και εγκαθιστούμε σε εκατοντάδες σταθμούς βάσης (Σ/Β) της Εταιρείας μας, έχουν σημαντικά μικρότερο αποτύπωμα, φέρουν συστήματα διαχείρισης ενέργειας που επιτρέπει τη μείωση της κατανάλωσης όταν δεν υπάρχει ανάγκη και αναμένεται έως 10% μειωμένη κατανάλωση σε σχέση με παλαιότερα μοντέλα, μόνο από το βελτιωμένο σύστημα ενέργειας. Αναμένεται και περαιτέρω μείωση, λόγω αποδοτικότερου εξοπλισμού ψύξης, ενώ κάποια μοντέλα μπορούν να κλείνουν ακόμα και τελείως το σύστημα ψύξης και άλλα μέρη του συστήματος όταν δεν απαιτείται η λειτουργία τους.

Η συνολική εξοικονόμηση ενέργειας για το σύνολο του σταθμού μπορεί να αγγίξει το 65% σε σύγκριση με προηγούμενα εγκατεστημένα συστήματα.

Το όφελος για το περιβάλλον είναι προφανές καθώς, με τα δεδομένα της χώρας μας, για κάθε κιλοβατώρα ηλεκτρικής ενέργειας που εξοικονομούμε, απαλλάσσουμε το περιβάλλον από ένα κιλό διοξειδίου του άνθρακα. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί σε βάθος τριετίας.

6.5.2 Core Network

The extensive upgrading of our infrastructure at technical centres of 6 cities in Greece, is a major project launched in 2009 which will be completed in 2012. The new advanced network, amongst other things, will offer huge environmental benefits. As the largest proportion of energy consumed is due to the operation of our network and technical centres, this project is of paramount importance as it will achieve a reduction in energy consumption and gases that harm the environment. The technologies used will provide potential savings of over 50%, at some equipment categories.

Only the replacement of the system server (MSC servers) could reduce consumption by 50%, equivalent to the emission of thousands of tonnes of carbon dioxide.

6.5.3 Mobile Telephony Base Stations

The new improved and more efficient equipment that we have already begun installing in hundreds of our Company's base stations (B/S), have a significantly smaller footprint, are equipped with the power management that enables lower consumption when energy is not needed and are expected to reduce consumption by up to 10% compared to previous models, due to the improved energy system. A further decline in energy consumption is expected through the use of more efficient cooling systems whereby some of these systems can even completely shut down the cooling system or other components when they are not required to operate.

The total energy savings could therefore reach 65% compared to older systems.

The environmental benefits are evident because according to national data, for every kilowatt of electricity we save, a kilogram of carbon dioxide is not emitted into the environment. The project is expected to be completed in a three year timeframe.

Η προσπάθειά μας για μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας τα τελευταία χρόνια, υπήρξε διαρκής. Συνεπώς, το όφελος για το περιβάλλον από τα παραπάνω προστίθεται στις ήδη εγκατεστημένες λύσεις μείωσης της καταναλισκόμενης ενέργειας και βελτίωσης της αποδοτικότητας στους σταθμούς βάσης, όπως:

- 45 υβριδικά συστήματα παραγωγής ενέργειας σε Σ/Β με συνδυασμό ηλιακών συλλεκτών και γεννήτριας
- συστήματα κλιματισμού με σύστημα αργής εκκίνησης (soft start/inverter)
- μηχανήματα (αναμεταδότες και ράδιο-ζεύξεις) χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας
- χρήση ανεμιστήρων για παροχή ψυχρού αέρα
- βελτίωση της θερμομόνωσης στους οικίσκους που περιέχουν τα μηχανήματα

6.5.4 Πληροφοριακά Συστήματα

Στο πλαίσιο της διεθνούς προσπάθειας για εξοικονόμηση ενέργειας και πόρων στα Πληροφοριακά Συστήματα ενός Κέντρου Πληροφορικής, η WIND ξεκίνησε το 2009 έργο αντικατάστασης παλαιών διακομιστών (server) με νέα συστήματα τεχνολογίας Blade. Σε συνδυασμό με την τεχνολογία λογισμικού Virtualisation (εικονικά), επιτεύχθηκε σύμπτυξη των φυσικών συστημάτων, σε εικονικά, σε μια κλίμακα της τάξης 1 φυσικό σύστημα με 10 εικονικά. Τη στιγμή αυτή η WIND έχει καταφέρει να ενσωματώσει σε 4 φυσικά συστήματα τύπου Blade, 40 διακομιστές.

Στόχοι 2010

- Περαιτέρω μείωση της χρήσης χαρτιού με την επέκταση του προγράμματος ψηφιοποίησης υπογραφών πελατών, με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού στις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet και την αντικατάσταση του εξοπλισμού μας.
- Μείωση της παραγωγής των αέριων ρύπων μέσω του εκσυγχρονισμού του δικτύου και της αναβάθμισης των υποδομών.
- Εξοικονόμηση ενέργειας με τη χρήση νέων τεχνολογικών συστημάτων.

Our efforts to reduce energy consumption in recent years have continued. Therefore, the environmental benefits of these efforts can be added to the already planned solutions to reduce energy consumption and improve efficiency at base stations, such as:

- 45 hybrid power systems for B/S using a combination of solar panels and generators
- air conditioning systems with slow start systems (soft start/inverter)
- low energy consumption equipment (transmitters and radio-links)
- use of fans for air cooling
- improving insulation in the facilities housing the machinery

6.5.4 Information Systems

In the framework of the international effort to save energy and resources, in 2009, WIND began replacing its old servers with new Blade technology for the Information Systems at its IT Centre. In combination with virtualisation software technology, the physical systems were consolidated into virtual ones, at a scale of 1 physical system per 10 virtual. Currently WIND has integrated 40 servers into 4 Blade systems.

Goals 2010

- Further reduction of paper use combined with the extension of the customer digital signature program, the use of specialised equipment in fixed telephony and internet services and the replacement of our services.
- Reducing pollution through network modernisation and infrastructure upgrading.
- Saving energy through the use of new technological systems.

7

Υπευθυνότητα στην Κοινωνία

1. Εκπαίδευση
2. Παιδί
3. Πολιτισμός
4. Κοινωνική Αρωγή
5. Περιβάλλον

Social Responsibility

1. Education
2. Child
3. Culture
4. Social Support
5. Environment

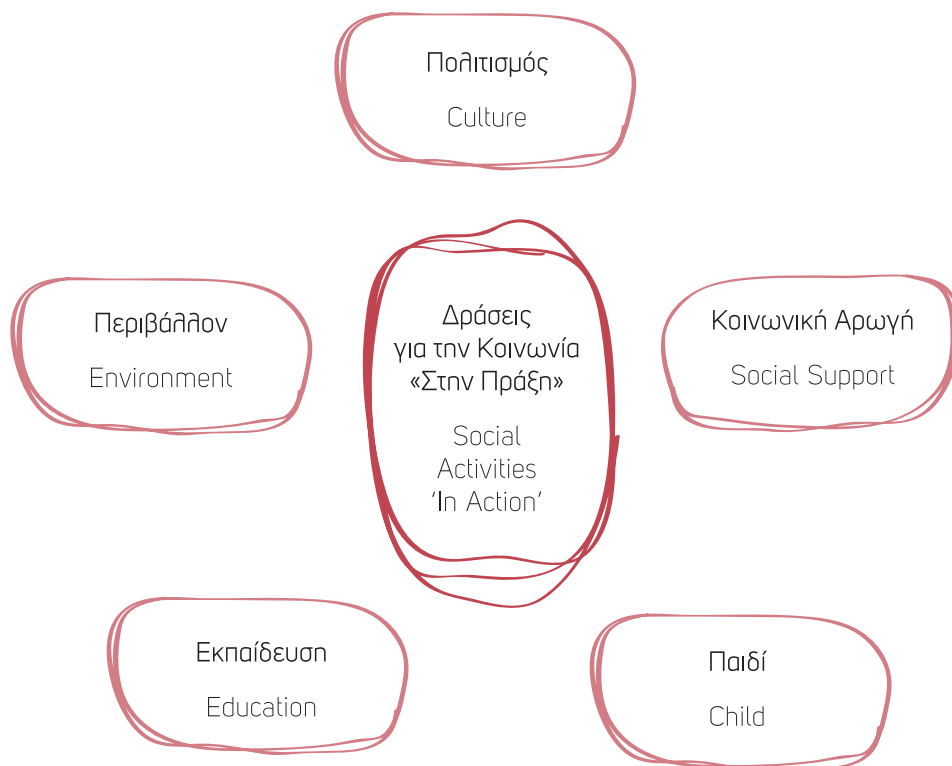


Στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής μας για την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και της υλοποίησης του προγράμματος «Στην Πράξη», αναφορικά με την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούμαστε, αναπτύσσουμε κοινωνικές δράσεις που καλύπτουν βασικές ανάγκες, ανακουφίζουν τις τοπικές κοινωνίες και ενημερώνουν το ευρύ κοινό. Παράλληλα, βρισκόμαστε κοντά σε φορείς και ομάδες που υποστηρίζουν και προσφέρουν αρωγή σε ευαίσθητα κοινωνικά σύνολα και πολίτες.

Οι άξονες δραστηριοποίησής μας αφορούν στις παρακάτω κατηγορίες, με ιδιαίτερη βαρύτητα στην εκπαίδευση και στο περιβάλλον.

In implementing our strategy regarding responsible business practices and the implementation of our 'In Action' program, with regards to the society within which we operate, we have developed initiatives which cover basic social needs, nurture our relationships with local communities and keep the general public informed. We also have direct relationships with organisations and groups that support and provide assistance to vulnerable social groups and citizens.

Our activities are based on the following categories, with a particular emphasis on education and the environment.





7.1 Εκπαίδευση

Στη WIND Ελλάς, μέσω του Προγράμματός μας «Στην Πράξη», στηρίζουμε προγράμματα και υλοποιούμε δράσεις που στόχο έχουν να θέσουν γερά θεμέλια στην Παιδεία και να στηρίξουν την ισότιμη πρόσβαση όλων στη γνώση.

7.1.1 «Ταξίδι στον Κόσμο της Γνώσης»

Συνεχίζοντας για 9η χρονιά το οδοιπορικό μας στην ελληνική επικράτεια, μέσω του προγράμματος δωρεάς τεχνολογικού εξοπλισμού σε ακριτικά και απομονωμένα σχολεία, για το 2009, δημιουργήσαμε 12 ψηφιακές τάξεις σε ακριτικά σχολεία του Νομού Αρκαδίας. Με τη δυναμική των ευρωζωνικών υπηρεσιών και τεχνολογιών, τα σχολεία μετατρέπονται σε σύγχρονες εστίες μόρφωσης, αμβλύνοντας με αυτό τον τρόπο το ψηφιακό χάσμα, αλλά και τις ανισότητες μεταξύ περιφέρειας και αστικών κέντρων. Οι καθηγητές των σχολείων που πραγματοποιήθηκε η δωρεά, συμμετείχαν σε σεμινάριο επιμόρφωσης για τη χρήση και την καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας του ψηφιακού διαδραστικού πίνακα.

Από το 2001 μέχρι σήμερα, η WIND, έχει εφοδιάσει με τεχνολογικό εξοπλισμό συνολικά 332 σχολεία σε 13 νομούς της χώρας.

7.1 Education

Through the 'In Action' Program, WIND Hellas supports Programs and initiatives which aim to provide education with a solid foundation, providing equal access to knowledge.

7.1.1 'Travelling in the World of Knowledge'

We continued touring Greece for what is now the 9th year, through our program which donates technological equipment to schools in remote areas. In 2009, we created 12 digital classrooms in remote schools in the Prefecture of Arcadia. Through broadband technology, these schools were converted into modern education centres which alleviated the digital divide but also the inequality between regional and urban teaching centres. The schools' teachers, where the donations were made, participated in training seminars for the use and improved exploitation of the capabilities of the digital interactive blackboard.

From 2001 until today, WIND has provided technological equipment to 332 schools in 13 of the country's prefectures.

Πιο αναλυτικά τα νούμερα από το 2001:		
More detailed figures since 2001:		
Έτος Year	Αριθμός Σχολείων Number of Schools	Περιοχή Region
2001	15	Έβρος Evros
2002	24	Δωδεκάνησα Dodecanese
2003	45	Ήπειρος Epirus
2004	39	Χανιά Chania
2005	42	Βόρειες Σποράδες Northern Aegean
2006	38	Ροδόπη - Ξάνθη Rodopi - Xanthi
2007	54	Μεσσηνία Messinia
2008	44 + 8	Φθιώτιδα και άλλες περιοχές Fthiotida and other regions
2009	12 + 11	Αρκαδία και άλλες περιοχές Arcadia and other regions
Σύνολο Total	332	

7.1.2 Ετήσιο Πρόγραμμα Υποτροφιών Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής

Η WIND, για τέταρτη συνεχή χρονιά, ενίσχυσε το **ετήσιο πρόγραμμα υποτροφιών της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης**, στηρίζοντας ένα από τα σημαντικότερα καλοκαιρινά γεγονότα στη Θεσσαλονίκη, τον Ετήσιο Φιλάνθρωπικό Χορό «Κάτω από τ' Άστρα», που διοργανώνεται για την οικονομική στήριξη του θεσμού.

7.1.2 Annual Scholarship Program – The American Farm School

For the fourth consecutive year, WIND supported the **Thessaloniki American Farm School's annual scholarship program**, at one of the major summer events in Thessaloniki, the Annual 'Beneath the Stars' Charity Dance, organised to support the institution.



7.1.3 Βράβευση αριστούχων μαθητών Νομού Θεσσαλονίκης σε συνεργασία με το Zoo Radio

Ο ραδιοφωνικός σταθμός Zoo Radio 90,8 βράβευσε, με χρηματικό έπαθλο 908€, 10 μαθητές από το Νομό Θεσσαλονίκης που άριστευσαν στις Πανελλήνιες Εισαγωγικές Εξετάσεις στα Ανώτατα και Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας. **Η WIND ήταν παρούσα για 6η συνεχή χρονιά στην πρωτοβουλία αυτή,** που τελεί υπό την αιγίδα της Νομαρχίας Θεσσαλονίκης. Από την αρχή του προγράμματος **μέχρι τώρα, έχουν συνολητικά βραβευθεί 61 μαθητές.**

7.2 Παιδί

Στη WIND Ελλάς, αναγνωρίζοντας το δικαίωμα των παιδιών για ψυχοσωματική ανάπτυξη και ομαλή κοινωνική ένταξη, συνεργαζόμαστε με φορείς και σωματεία που συμβάλλουν στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των παιδιών.

7.2.1 Δημοτικό Βρεφοκομείο «Άγιος Στυλιανός»

Για 2η χρονιά, στηρίζουμε το Δημοτικό Βρεφοκομείο Θεσσαλονίκης «Άγιος Στυλιανός», ένα ίδρυμα που φροντίζει για την περιθαλψη και την ομαλή ψυχοσωματική ανάπτυξη βρεφών, από τη στιγμή που θα γεννηθούν μέχρι και την ένταξή τους σε ένα υγιές οικογενειακό περιβάλλον. Κάθε χρόνο, διοργανώνεται μία πολύ μεγάλη εκδήλωση για την οικονομική ενίσχυση του Ιδρύματος. Επίσης, το Ίδρυμα εντάσσεται στο πρόγραμμα «Είναι στο χέρι σου να δώσεις αγάπη», όπου οι εργαζόμενοι της **WIND, εθελοντικά συνεισφέρουν με ένα ποσό από το μισθό τους.**

7.1.3 Award for outstanding students in the Prefecture of Thessaloniki in association with Zoo Radio

The radio station Zoo Radio 90,8, awarded 908€ to 10 students from the Prefecture of Thessaloniki who excelled in the Greek University Entrance Exams. **WIND was present at the award ceremony for the 6th year running,** which is held under the auspices of the Prefecture of Thessaloniki. Since the beginning of the program **until now, a total of 61 students have been awarded.**

7.2 Child

WIND Hellas, in recognising childrens' right for mental and physical development and smooth social integration, works with organisations and institutions that contribute to improving child welfare.

7.2.1 'St. Stylianos' Municipal Nursery

We supported the Municipal Nursery 'St. Stylianos' in Thessaloniki, for the second year running. This Foundation is involved in the care and smooth mental and physical development of infants, from birth until their integration into a healthy family environment. Every year, a large event is organised to raise funds for the institution. The Foundation is also involved in the 'It's up to you to give love' program whereby **WIND employees, voluntarily contribute part of their salary.**



7.2.2 Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα

Από το 2005, η WIND Ελλάς στηρίζει το Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα, αγκαλιάζοντας τα παιδιά που για διάφορους λόγους βρίσκονται μακριά από το φυσικό οικογενειακό τους περιβάλλον. Στα χρόνια που η WIND βρίσκεται κοντά στα παιδιά του Λύρειου, έχει στηρίξει μια σειρά εκδηλώσεων του Ιδρύματος, εκπαιδευτικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα. Επίσης, έχει προσφέρει ηλεκτρονικό εξοπλισμό συμβάλλοντας στη βελτίωση του επιπέδου της εκπαίδευσης των παιδιών και παράλληλα συμμετέχει στην αποπεράτωση των κτηριακών εγκαταστάσεων της βιβλιοθήκης. Πιο συγκεκριμένα, το 2009, η WIND στάθηκε κοντά τους προσφέροντας σχολικό εξοπλισμό, ενώ παράλληλα συνέβαλε στην υλοποίηση 2 ψυχαγωγικών εκδρομών για τα παιδιά.

7.2.3 Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων (ΕΛΕΠΑΠ)

Η WIND, από το 1999, αγκαλιάζει την ΕΛΕΠΑΠ, τα παιδιά με κινητικές και νοητικές ιδιαιτερότητες, φροντίζοντας για την ομαλή κοινωνική ένταξή τους. Όλο αυτό το διάστημα έχει ενισχύσει μια σειρά εκδηλώσεων πολιτιστικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα του Ιδρύματος με σκοπό τη συγκέντρωση πόρων για την υλοποίηση των σκοπών του, ενώ παράλληλα συμμετείχε στην ανακαίνιση των κεντρικών κτηριακών εγκαταστάσεων του Ιδρύματος και στον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Τα τελευταία χρόνια, η WIND, έχει επικεντρωθεί στη συνεργασία με το παράρτημα της Θεσσαλονίκης, όπου το 2009 στήριξε μία εκδήλωση με σκοπό τη συγκέντρωση πόρων.

7.2.2 The Lyreio Children's Foundation

Since 2005, WIND Hellas has supported the Lyreio Children's Foundation offering a refuge to children who, for a variety of reasons, are far from their natural family environment. Over the years that WIND has been involved, it has supported a series of the Foundation's educational and entertainment events. It has also donated technological equipment, thereby raising the children's level of education. WIND is also involved in the extension of the library facilities. In 2009, WIND assisted the Foundation by donating school equipment and helping with 2 of the children's recreational excursions.

7.2.3 Greek Society for the Protection and Rehabilitation of Disabled Children (ELEPAP)

Since 1999, WIND embraces the endeavours of children with mental and physical disabilities, providing for their smooth social integration. Throughout the years, it has supported a series of the Foundation's cultural and entertainment events with the aim of pooling its resources in order to achieve its objectives, whilst contributing to the refurbishment of the Foundation's premises and the acquisition of equipment. In recent years, WIND has focused on the Thessaloniki annex where in 2009 it supported a fund raising event.



7.3 Πολιτισμός

Με όραμα μια καλύτερη κοινωνία στο παρόν και στο μέλλον, στηρίζουμε προγράμματα και δράσεις κοινωνικής ανάπτυξης μέσα από την προώθηση του πολιτισμού και την ανάδειξη της ελληνικής κληρονομιάς.

7.3.1 «Άγονη Γραμμή Γόνιμη»

Το 2009, για 2η συνεχόμενη χρονιά, η WIND υποστήριξε το καινοτόμο αυτό πρόγραμμα, το οποίο προσφέρει ημέρες πολιτισμού σε ακριτικά μέρη και απευθύνεται σε παιδιά και μεγάλους, και το οποίο συμπεριλάμβανε εκδηλώσεις πολιτιστικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα σε οκτώ νησιά της άγονης γραμμής στο Αιγαίο: **την Αμοργό, την Τήλο, τη Νίσυρο, την Αστυπάλαια, τη Θηρασιά, την Ηρακλεία, τη Δονούσα και τη Λέρο.** Οι εκδηλώσεις διήρκεσαν από τα μέσα Φεβρουαρίου έως τα τέλη Μαρτίου και περιελάμβαναν προβολές κινηματογραφικών ταινιών μικρού και μεγάλου μήκους αλλά και ντοκιμαντέρ με θέμα την αναπηρία σε συνεργασία με την Emotion Pictures, θεατρικές παραστάσεις, εργαστήρια, επισκέψεις πλαγοτεχνών στα σχολεία σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Βιβλίου, συναυλίες σε συνεργασία με την Κρατική Ορχήστρα Αθηνών και καλλιτέχνες όπως ο Ψαραντώνης και ο Λουδοβίκος των Ανωγείων.

Με αφορμή το πρόγραμμα «Άγονη Γραμμή Γόνιμη», η WIND προσέφερε σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό σε όλα τα σχολεία της Αμοργού, που ήταν και ο πρώτος σταθμός του προγράμματος.



7.3 Culture

With the vision of an improved society, now and in the future, we support social development initiatives and programs through promoting culture and the development of Greece's regions.

7.3.1 'Infertile Fertile Line'

In 2009, for the second consecutive year, WIND was involved with this innovative program which involves cultural and educational events for children and adults in remote locations, on eight islands included in the barren Aegean line: **Amorgos, Tilos, Nisyros, Astypalea, Thirasia, Iraklia, Donoussa and Leros.** The events lasted from mid February to late March and included film screenings for short and feature-length films, and documentaries on Disability, in collaboration with Emotion Pictures, theatrical performances, workshops, writers' school visits in cooperation with the National Book Centre and music concerts in collaboration with the Athens National Orchestra and artists such as Psarantonis and Loudovikos ton Anogion.

With regard to the 'Infertile Fertile Line', WIND offered technological equipment for schools of Amorgos, the program's first call.



7.4 Κοινωνική Αρωγή

Στη WIND Ελλάς, συνεισφέρουμε στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας ζωής των κοινωνιών που δραστηριοποιούμαστε, αναγνωρίζοντας τη σημασία της προσφοράς φορέων στη στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

7.4.1 Αριστεία Ζωής

Η WIND, στήριξε τα Αριστεία Ζωής, μια ιδέα του περιοδικού Forma, της Δάφνης Επικοινωνίες του Ομίλου ANT1, που έγινε θεσμός στο χώρο της Υγείας, δίνοντας ένα απλό, αλλά σημαντικό ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ σε ανθρώπους –αντιπροσωπευτικοί χιλιάδων άλλων– που καθημερινά δίνουν τη μάχη με την ασθένεια και τον πόνο, υπερνικούν τα εμπόδια, ανακαλύπτουν τη χαρά της προσφοράς και υποστηρίζουν με πράξεις απλές, αλλά μεγαλειώδεις πως η ζωή είναι όμορφη όταν τη σέβασαι και την προσπίζεσαι. Τα Αριστεία Ζωής, που υλοποιήθηκαν για 2η χρονιά, προβάλλουν τις μεμονωμένες αλλά και συλλογικές προσπάθειες των αφανών ηρώων της καθημερινότητάς μας που δρουν, εθελοντικά ή με υπέρβαση καθήκοντος, υπό το πρίσμα της σκέψης πως **η προσφορά είναι ύψιστη κοινωνική πράξη.**

7.4 Social Support

WIND Hellas, contributes to improving the quality of life in the communities which it operates. WIND recognises the importance of social support for vulnerable social groups.

7.4.1 Excellence in Life

WIND, supported Excellence in Life, an idea originally formulated by Forma magazine (Daphne Communications, ANT1 Group). This has become a healthcare institution which offers a simple, but important THANK YOU to those who represent the thousands of people who battle on a daily basis with disease and pain and overcome obstacles, discover the joy of giving and support simple acts whilst embracing the wonderful grandeur of life, especially when it is respected and protected. For the 2nd year running, Excellence in Life illustrated the individual and collective efforts of everyday silent heroes who work voluntarily with the conviction **that giving is the highest social act.**



7.4.2 Τα Παιδιά Νικάνε

Η WIND, συνεχίζει και διευρύνει για την αγωνιστική περίοδο 2009- 2010, το πρόγραμμα «Τα Παιδιά Νικάνε». Για κάθε καλάθι, στα παιχνίδια του Ελληνικού Πρωταθλήματος Μπάσκετ, των δύο κορυφαίων Ελλήνων αθλητών, Θοδωρή Παπαλουκά και Δημήτρη Διαμαντίδη, η WIND προσφέρει το ποσό των 100€, με απώτερο στόχο για το 2010 την κατασκευή ενός υπαίθριου γηπέδου μπάσκετ στο Δήμο Αχαρνών. Επιπλέον, η δράση διευρύνεται με τη συμμετοχή του ποδοσφαίρου και πιο συγκεκριμένα για κάθε γκολ των ομάδων της SKODA ΞΑΝΘΗΣ και του ΕΡΓΟΤΕΛΗ, η WIND προσφέρει 300€ με στόχο την οικονομική ενίσχυση του Ψυχολογικού Κέντρου Β. Ελλάδος (Παράρτημα Ξάνθης), και του Κέντρου Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή» και του Κέντρου Ειδικών Παιδιών «Άγιος Σπυρίδων» του νομού Ηρακλείου Κρήτης αντίστοιχα.

7.4.2 Children Win

WIND, continues with and extends the 2009-2010 season with the 'Children Win' program. For each point scored in the Greek Basketball League by Thodoris Papaloukas and Dimitris Diamantidis, WIND donates 100€, which will be used to build an outdoor basketball court in the Acharnes municipality in 2010. Further action was taken through participating in football, whereby for every goal scored by SKODA XANTHIS and ERGOTELIS, WIND donates 300€ in funds to the Psychological Centre of Northern Greece (Xanthi), the 'Zoodochos Pigi' Centre for Special Children and the 'St. Spiridon' Centre for Special Children in Heraklion, Crete, respectively.



7.4.3 Ομάδα Αιγαίου

Για 15η συνεχή χρονιά, πραγματοποιήθηκε ο διάπλους της Ομάδας Αιγαίου, που για το 2009 είχε και την υποστήριξη της WIND. Από 7 έως 18 Μαΐου, τα μέλη της Ομάδας με **11 φουσκωτά σκάφη και το ασθενοφόρο σκάφος Μινάς Ε** επισκέφθηκαν **1.512 ασθενείς** σε 9 ακριτικά νησιά. Πραγματοποιήθηκαν ιατρικές διαγνωστικές και προληπτικές εξετάσεις, αλλά και σημαντικές δωρεές έργων υποδομής. Η Ομάδα Αιγαίου αποτελείται από γιατρούς και άλλες ειδικότητες που με οδηγό τις αρχές της κοινωνικής αλληλεγγύης του εθελοντισμού και της συλλογικότητας, επιχειρεί όλα αυτά τα χρόνια να συμβάλει στην ανακούφιση, στήριξη και ενίσχυση των απομακρυσμένων αιγαιοπελαγίτικων νησιών.

7.4.3 Aegean Team

For the 15th consecutive year, the Aegean Team, which in 2009 was supported by WIND, crossed the seas. From the 7th to the 18th of May, members of the Team with **11 speed boats accompanied by the ambulance boat Minas E** visited **1,512 patients** on 9 remote islands. Medical diagnostic and preventive tests were performed, and significant infrastructure donations were made. The Aegean Team, consisting of doctors and other specialties, is guided by principles of social solidarity, volunteerism and collegiality, and has been endeavouring for many years to help relieve, support and strengthen the remote Aegean islands.

7.4.4 MDA Ελλάς

Η WIND, υπήρξε υποστηρικτής της εκδήλωσης του MDA Ελλάς, σωματίου για τη φροντίδα των ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις, στη Θεσσαλονίκη. Στόχος του σωματίου είναι να προσφέρει σε άτομα με νευρομυϊκές παθήσεις και ιδιαίτερα στα παιδιά, την ελπίδα και τα μέσα να **ανακαλύψουν τις δυνατότητές τους και να απολαύσουν την καθημερινότητά τους χωρίς περιορισμούς.**

7.4.5 Πανελλαδική Οργάνωση Γυναικών – ΠΑΝΑΘΗΝΑΪΚΗ

Σκοποί της Οργάνωσης, μεταξύ άλλων, είναι η ενημέρωση, πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση των γυναικών για την ισότητα των δύο φύλων και **η στήριξη της σύγχρονης Ελληνίδας και του θεσμού της οικογένειας.** Η WIND στηρίζει διάφορες εκδηλώσεις της Οργάνωσης.

7.4.4 MDA Hellas

WIND, supported the MDA Hellas event, an association which looks after neuromuscular afflicted persons in Thessaloniki. The aim of the association is to provide people with neuromuscular diseases, particularly children, the hope and the means to **discover their potential and enjoy their daily lives without restrictions.**

7.4.5 Pan-Hellenic Women's Organisation - PANATHINAIKI

The aims of the Organisation include providing women with information and awareness on gender equality and **supporting the Modern Greek woman and the institution of the family.** WIND, supported various Organisational events.



7.5 Περιβάλλον

Στη WIND Ελλάς, θεωρούμε καθήκον μας την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των συμμετόχων μας για την ανάληψη δράσεων και πρακτικών που προστατεύουν, βελτιώνουν και αποκαθιστούν το φυσικό περιβάλλον.

7.5 Environment

At WIND Hellas, we believe it is our duty to inform stakeholders on actions and initiatives that enhance, protect and restore the natural environment.

7.5.1 Ο Δρόμος του Δελφινιού

Το πρόγραμμα «Ο Δρόμος του Δελφινιού», μια πρωτοβουλία, που με τη στήριξη της WIND και τη βοήθεια όλων μας, έχει στόχο να δημιουργήσει αρχείο καταγραφής παρατηρήσεων για τα 4 βασικά είδη δελφινιών που ζουν στη θαλάσσια περιοχή της χώρας μας, το κοινό δελφίνι, το ρινοδέλφινο, το ζωνοδέλφινο και το στακτοδέλφινο. Για όσους ταξίδεψαν στη θάλασσα το καλοκαίρι, ήταν πολύ απλό να ακολουθήσουν το «Δρόμο του Δελφινιού». Τόσο στο site www.spotadolphin.gr, όσο και στο ειδικό έντυπο που μοιράστηκε σε μαρίνες και ιστιοπλοϊκούς ομίλους, κάθε ενδιαφερόμενος μπορούσε να βρει βασικές πληροφορίες για τα δελφίνια καθώς και τη φόρμα καταγραφής των στοιχείων τους. Πρεσβευτής της πρωτοβουλίας «Ο Δρόμος του Δελφινιού» στις ελληνικές θάλασσες είναι το σκάφος **WIND Zantino**. Για περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα στο: www.spotadolphin.gr.

7.5.1 The Dolphin's Path

With the motto **Spot a Dolphin – Save a dolphin**, runs the program 'The Dolphin's Path' for 2009. The program, is an initiative which with the support of WIND and the help of everyone, aims to create a log file where comments can be made regarding the 4 different types of dolphin and sightings of them in the Greek seas. For those who travelled by sea this summer, it was very simple to follow the Dolphin. Both via the site www.spotadolphin.gr and the specific forms distributed at marinas and yacht clubs, anyone can find basic information on dolphins and an informational checklist. The Ambassador for the Initiative 'The Dolphin's Path' on the Greek seas is the vessel **WIND Zantino**. More information on this initiative, at www.spotadolphin.gr

πόσα χρόνια χρειάζονται για να διαλυθούν στη θάλασσα;



7.5.2 Ελληνική Ένωση για την Προστασία του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMEPA)

Για 3η συνεχή χρονιά, η HELMEPA σε συνεργασία με τη WIND, πραγματοποίησε την ενημερωτική εκστρατεία «**ΘΕΛΩ καθαρές θάλασσες και ακτές**» για την προστασία του περιβάλλοντος. Σχετικό ενημερωτικό έντυπο υλικό διανεμήθηκε ως ένθετο σε εφημερίδες, καθώς επίσης και μέσω του δικτύου καταστημάτων της WIND, στα λιμάνια της Ραφίνας και του Πειραιά, στα πλοία της Blue Star Ferries και σε επιλεγμένα σημεία διανομής Τύπου.

7.5.3 Εταιρεία για τη Μελέτη και Προστασία της Μεσογειακής Φώκιας (MOM)

Με στόχο τη συνεχή ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση του κοινού για τη διατήρηση της ζωής στο θαλάσσιο περιβάλλον και την προστασία της μεσογειακής φώκιας, η WIND συνεργάζεται για 5η συνεχή χρονιά με τη MOM. **Για το 2009, η WIND κάλυψε τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της MOM.**

7.5.2 Hellenic Marine Environment Protection Association (HELMEPA)

For the 3rd consecutive year, HELMEPA in cooperation with WIND, formed the campaign '**I want clean seas and beaches**' for the protection of the environment. Briefing papers were distributed as an insert in newspapers, and through the WIND network at the ports of Rafina and Piraeus, on board Blue Star Ferries and at selected points for press distribution.

7.5.3 The Hellenic Society for the Study and Protection of the Monk Seal (MOM)

With the aim of continually raising awareness and mobilising the public to sustain life in the marine environment and protect the monk seal, WIND cooperated for the 5th consecutive year with MOM.

In 2009, WIND covered MOM's telecommunications needs.

7.5.4 Λειτουργία δικτύου WIND στις δύσκολες ώρες των πυρκαγιών

Το δίκτυο της WIND, στήριξε με απόλυτη επιτυχία τις αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας των συνδρομητών της στις δύσκολες ώρες των καταστροφικών πυρκαγιών που έπληξαν περιοχές στην Αττική και Εύβοια το καλοκαίρι του 2009. Συντονιστικό ρόλο είχε το Εθνικό Κέντρο Διαχείρισης και Ελέγχου Δικτύου της WIND, που βρίσκεται στη Λεωφ. Αθηνών. Έκτακτο προσωπικό βρισκόταν σε πλήρη ετοιμότητα έχοντας εικόνα της λειτουργίας του δικτύου και τα μέσα για άμεση μετάβαση σε υποδομές, με σκοπό την αποκατάσταση ενδεχόμενων προβλημάτων. Παράλληλα, τα εξειδικευμένα συστήματα του Εθνικού Κέντρου Διαχείρισης και Ελέγχου Δικτύου της WIND, είχαν τη δυνατότητα αποκατάστασης προβλημάτων από απόσταση.

Το τεχνικό τμήμα της WIND, από την πρώτη στιγμή, ενίσχυσε τη χωρητικότητα του δικτύου, προχωρώντας σε αναδρομολογήσεις κυκλωμάτων και προστασία επιπλέον κίνησης στις περιοχές υψηλού κινδύνου. Πέρα από τη συγκεκριμένη εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης τεχνικών προβλημάτων, **η WIND βρίσκεται πάντοτε σε θέση ετοιμότητας, λαμβάνοντας προληπτικά μέτρα προφύλαξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών,** όπως αυτόματο σύστημα πυρόσβεσης, καθαρισμούς, τσιμεντοποίηση και περίφραξη πριν την έναρξη της αντιπυρικής περιόδου.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND στηρίζει με την προσφορά εξοπλισμού το Σωματείο Εθελοντικών Δυνάμεων Δασοπυρόσβεσης και Διάσωσης Ροδόπολης. Είναι μια ομάδα νέων ανθρώπων που στη δεκαετία του '90 ξεκίνησαν αυτή την κίνηση προσφέροντας έργο από το υστέρημα του χρόνου τους, ώστε να βρίσκονται πάντα εκεί που τους καλεί το καθήκον. Είναι ένα Μη Κερδοσκοπικό σωματείο που υποστηρίζεται από χορηγούς. Το Σωματείο που εδρεύει στη Ροδόπολη, καλύπτει με τα τρία πυροσβεστικά οχήματα που διαθέτει, τους Δήμους Κηφισιάς, Εκάλης, Δροσιάς, Διονύσου, Ερυθραίας, Άνοιξης, Αγίου Στεφάνου και τις Κοινότητες Σταμάτας, Ροδόπολης και Κρουονερίου.

7.5.4 WIND's network operation in the difficult hours of the fires that ravaged Greece

In the summer of 2009, WIND's network successfully supported its subscribers' increased communication needs during the catastrophic fires that affected areas in the Attica region and the island of Evia. WIND's National Centre for the Network's Management and Control located on Athinon Avenue undertook the coordinating role. Emergency personnel were alerted after having been given an insight into the network and any infrastructure problems that could arise. Simultaneously, the specialised systems at the National Centre for Network Management and Control for WIND, addressed problems remotely.

From the very beginning, WIND's technical department enhanced the network's capacity by rerouting circuits and protecting increased traffic in high alert areas. Beyond the application of management plan for technical problems, **WIND is always prepared for such events and takes preventive measures for its telecommunications infrastructure,** such as automatic fire systems, cleaning, concreting and fencing before the start of the fire season.

Finally, it is worth mentioning that WIND supports the Rodopolis Volunteer Fire and Rescue Force. This is a group of young people who began this voluntary movement in the 90's and are always available should the challenge arise. It is a Non-Profit organisation funded by donations. The association based in Rodopoli mans the three fire engines that are available in the Municipalities of Kifissia, Ekali, Drosia, Dionysus, Erithrea, Anixi, and Ag. Stephanos, and the Stamata, Rodopolis and Krioneri Communities.

Στόχοι 2010

- Η διατήρηση και ανάπτυξη των υπαρχόντων προγραμμάτων.
- Η περαιτέρω ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς.
- Η υλοποίηση εκστρατειών ενημέρωσης του ευρύτερου κοινού.

Goals 2010

- The maintenance and development of existing programs.
- Further development of partnerships with institutions.
- Implementation of awareness campaigns for the general public.

8



Υπευθυνότητα στο Ανθρώπινο Δυναμικό

1. Στοιχεία Κατανομής Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Ίσες Ευκαιρίες
3. Υγεία και Ασφάλεια
4. Προσωπική Ανάπτυξη και Επαγγελματική Εξέλιξη
5. Πρόσθετες Παροχές
6. Εσωτερική Επικοινωνία
7. Εσωτερικός Εθελοντισμός

Human Resources Responsibility

1. Human Resources Employment Data
2. Equal Opportunities
3. Health and Safety
4. Personal Growth and Professional Development
5. Additional Benefits
6. Internal Communication
7. Internal Volunteerism

Στη WIND Ελλάς, συνδυάζουμε την ανάπτυξη της Εταιρείας με το απαιτητικό περιβάλλον του τομέα των τηλεπικοινωνιών, προσφέροντας στους ανθρώπους μας ευκαιρίες να αναπτυχθούν σε μία από τις πρωτοπόρες στον τομέα εταιρείες στην Ελλάδα.

Η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού μας, 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. Δεσμευόμαστε να ακολουθούμε πολιτικές διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον.

8.1 Στοιχεία Κατανομής Ανθρώπινου Δυναμικού

Η WIND Ελλάς, είναι ένα μέρος όπου εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα. **Βασικός μας στόχος είναι να προσελκύουμε, να διατηρούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες**, που είναι σε θέση να σκέφτονται πέρα από τα προκαθορισμένα.

Το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρείας μας, που αριθμεί 1.592 εργαζόμενους, στο τέλος του 2009, χαρακτηρίζεται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση. Το 45% είναι κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων, το 23% διαθέτουν μεταπτυχιακό και το 18% είναι κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων.

At WIND Hellas, we combine the company's growth with the demanding environment of the telecommunications sector by offering our staff the opportunity to grow into one of the leading companies in Greece.

Our human resources management philosophy, is associated with concepts of continuous training, encouragement, supporting initiatives and establishing a quality working environment that respects, appreciates, supports and develops the employee. We are committed to pursuing policies of transparency, meritocracy and impartiality that lead to a fair and reliable working environment.

8.1 Human Resources Employment Data

WIND Hellas, is a place where exceptional people with a passion for learning and development in a dynamic environment, where new technologies abound, may find their way to an exciting career. **Our main goal is to attract, maintain and develop professionals** who can think creatively.

Our Company's human resources amounts to 1,592 employees at the end of 2009 and is characterised by high academic levels and specialisation. 45% hold university degrees, 23% have a Master's degree and 18% hold technical diplomas.

Στοιχεία ακαδημαϊκού επιπέδου εργαζομένων	
Employees' academic credentials	
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων Holders of university degrees	45%
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι) Holders of master degrees (includes doctorates)	23%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων Technical diploma holders	18%

Σύνολο Εργαζομένων 2009	
Total Employees 2009	
Εργαζόμενοι Employees	1.592

Στοιχεία κατανομής ανθρώπινου δυναμικού ανά διεύθυνση

Employee distribution per department

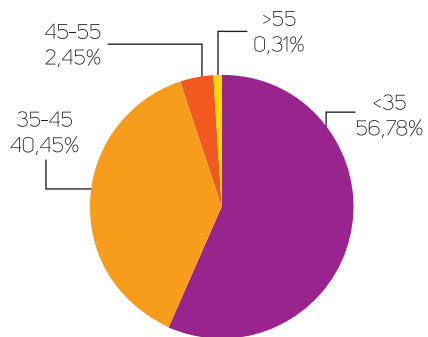
Διεύθυνση	Σύνολο
Management	Total
Γενική Διεύθυνση & άλλα Διοικητικά Τμήματα (Ανθρώπινο Δυναμικό, Ποιότητα & Φυσική Ασφάλεια, Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρική Επικοινωνία) General & other Administrative Departments (Human Resources, Quality & Physical Security, Internal Audit, Legal & Regulatory, Corporate Communication)	65
Εμπορική Διεύθυνση Commercial	737
Οικονομική Διεύθυνση Finance	101
Διεύθυνση Πληροφορικής IT	151
Διεύθυνση Δικτύου Network	481
Διεύθυνση Στρατηγικής και Εφοδιαστικής Αλυσίδας & Διαχείρισης Εγκαταστάσεων Strategy and Supply Chain & Facilities Management	57
Γενικό Σύνολο Grand Total	1.592

(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009) (Reference: December 2009)

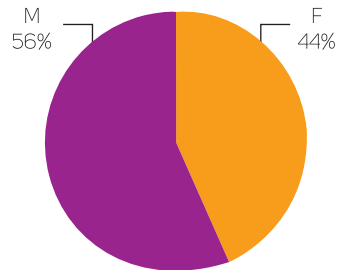
Γραφήματα ανά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή

Graphs illustrating age groups, gender and region

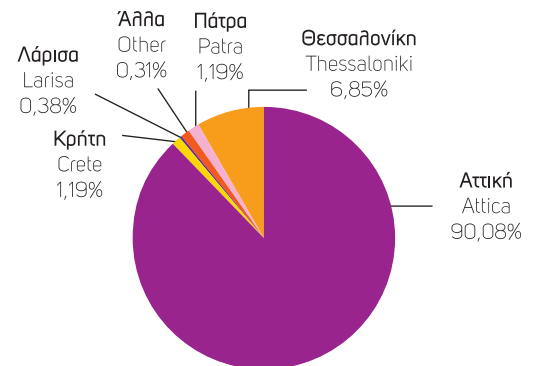
WIND Ελλάς - Ηλικιακές Ομάδες
WIND Hellas - Age Groups



WIND Ελλάς - Φύλο Εργαζομένων
WIND Hellas - Employee Gender



WIND Ελλάς - Γεωγραφική Θέση
WIND Hellas - Location



8.2 Ίσες Ευκαιρίες

Παρέχουμε **ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους** και καλλιεργούμε ένα περιβάλλον αξιοπρέπειας και αλληλοσεβασμού. Η στρατηγική προσέγγιση της Εταιρείας και η φιλοσοφία της δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της μη διάκρισης, της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της αναγνώρισης του δικαιώματος πρόσβασης κάθε ανθρώπου στην εργασία.

- **Ίση αντιμετώπιση των δύο φύλων**

Εφαρμόζοντας πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το **44%** στο σύνολο του προσωπικού είναι γυναίκες και το **56%** άνδρες.

Καταμερισμός φύλου Gender allocation	
Γυναίκες Women	44%
Άνδρες Men	56%

(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009)

8.2 Equal Opportunities

We provide **equal opportunities to all our employees** and we cultivate an environment of dignity and respect. The Company's strategic approach and philosophy are not restricted to numbers, but the principle of non-discrimination, an equal opportunities policy and the recognition of the rights of every human being at work.

- **Gender equality**

In implementing a policy of equal opportunities for both genders, **44%** of the total staff are women and **56%** men.

- **Προσλήψεις προσωπικού από τοπικές κοινότητες**

Μέσα στο 2009, προχωρήσαμε σε 142 προσλήψεις, εκ των οποίων 22 στην περιφέρεια.

Οι προσλήψεις στην περιφέρεια για το 2009, αναλυτικά, έχουν ως εξής:

Προσλήψεις ανά περιφέρεια Recruitment per region	
Θεσσαλονίκη Thessaloniki	21
Κρήτη Crete	1
Σύνολο Total	22

Όλες οι θέσεις εργασίας και το προφίλ των υποψηφίων για τις θέσεις αυτές ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας. Επίσης, επικοινωνούνται και μέσω δημοσίευσης αγγελιών σε επιλεγμένες εφημερίδες.

- **Local community recruitment**

In 2009, we employed 142 new employees, of which 22 were sourced locally.

Recruitments in the region, for 2009, are detailed as follows:

All job openings and candidate profiles for these positions are announced on our website, as well as sites related to the labour market. They are also advertised and published in selected newspapers.

8.3 Υγεία και Ασφάλεια

Η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μέσα από την τήρηση όλων των πολιτικών ασφαλείας, αλλά και τη **σωστή ενημέρωση για θέματα που σχετίζονται με την υγεία** και αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο, αποτελούν βασικές επιδιώξεις απέναντι στο ανθρώπινο δυναμικό μας.

Δίνοντας όλο και περισσότερο έμφαση στα θέματα υγείας και ασφάλειας εργασίας, διευρύνουμε τις ενέργειες για τη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. Σε συνεργασία με την ειδική εταιρεία παροχής υπηρεσιών υγείας και ασφάλειας εργαζομένων (ΕΞΥΠΠ), το 2009 πραγματοποιήθηκαν περιοδικοί έλεγχοι όλων των εγκαταστάσεων από τους τεχνικούς ασφαλείας, ενώ το σύνολο των νεοπροσληφθέντων εξετάστηκε από τους ιατρούς εργασίας. Επιπλέον, ολοκληρώθηκε η ανανέωση των γραπτών εκτιμήσεων επαγγελματικού κινδύνου (ΓΕΕΚ) για τις εγκαταστάσεις των κεραιών (σταθμοί βάσης) εντός του χρονοδιαγράμματος που είχε τεθεί.

Δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικά σεμινάρια υγείας και ασφάλειας σε όλο το προσωπικό, όποτε παρίσταται η ανάγκη, ενώ διοργανώνονται τακτικά εκπαιδεύσεις για τα μέλη των ειδικών ομάδων (π.χ. ομάδες πυρασφάλειας).

Ειδικά, για τους εργαζόμενους τεχνικούς πληθών των σταθμών βάσης, έχουμε προμηθευτεί ατομικά δοσίμετρα που καταγράφουν τα επίπεδα της ακτινοβολίας στους χώρους εργασίας. Τα αποτελέσματα συλλέγονται και αξιολογούνται για την ανάγκη ή μη λήψης διορθωτικών ενεργειών. Επιπλέον, για την προστασία όλων των εργαζομένων που ασχολούνται με τη συντήρηση και τη λειτουργία του δικτύου μας, έχουμε αναπτύξει **αναλυτικές οδηγίες εργασίας στους σταθμούς βάσης** τις οποίες και έχουμε επικοινωνήσει μέσω του εταιρικού intranet. Οι οδηγίες αυτές αφορούν θέματα ακτινοπροστασίας, εργασίας σε ύψη, χρήσης των μέσων ατομικής προστασίας, πυροπροστασίας, ασφαλούς οδήγησης κ.ά.

Από τους ελέγχους των κατά τόπους Κέντρων Πρόληψης Επαγγελματικού Κινδύνου προέκυψε ότι η Εταιρεία μας είναι πλήρως εναρμονισμένη με την κείμενη νομοθεσία.

8.3 Health and Safety

Ensuring the health of employees through compliance with all safety policies, but also **keeping them well informed on issues related to health and safety** are essential goals.

In placing more and more emphasis on health and safety at work, we are expanding our efforts to improve working conditions and prevent accidents. In cooperation with the special services company for the health and safety of workers (EXYPP) in 2009, periodic checks were conducted throughout the facilities by safety engineers and all newly employed staff were examined by company physicians. In addition, the company completed the renewal of written occupational risk assessments (GEEK) for the antennae plants (base stations) in the timeframe that had been planned.

With particular emphasis on continuous training and employee awareness, all staff attend seminars on health and safety, whenever the need arises. Regular training courses are organised for specific groups (e.g. fire safety).

Especially for technical workers in the vicinity of base stations, we have obtained personal dosimeters that record levels of radiation in the workplace. The results are collected and assessed regarding whether corrective action needs to be taken. Moreover, for the protection of all workers involved in our network's maintenance, we have developed **detailed work instructions for the base stations** available through the corporate intranet. These instructions relate to radiation protection issues, working at heights, use of personal protective equipment, fire safety, safe driving, etc.

Inspections carried out by local Centres for Occupational Hazard Prevention showed that our Company is fully harmonised with legislation.



8.3.1 Επιμόρφωση Εργαζομένων σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Εξειδικευμένη εκπαίδευση παρέχεται στους τομείς υγείας και ασφάλειας, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως ενημερωμένοι. Σε τακτά χρονικά διαστήματα και ανάλογα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες, πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις σε θέματα **Πυρασφάλειας-Πυροπροστασίας και Α' Βοηθειών**, οι οποίες απευθύνονται στους συναδέλφους που απαρτίζουν τις ομάδες πυρασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας, σε όλη την Ελλάδα. Οι εκπαιδεύσεις αυτές, που απαρτίζονται τόσο από θεωρητικό όσο και από πρακτικό μέρος, διεξάγονται σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τους Ιατρούς Εργασίας της Εταιρείας μας.

Επίσης, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφάλειας των Site Security Officers, οι οποίες απευθύνονται στους συναδέλφους που απαρτίζουν τις ομάδες ασφαλείας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα, και διεξάγονται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας.

Πιο συγκεκριμένα, για το έτος 2009, διεκπεραιώθηκαν **192 ώρες εκπαίδευσης** σε θέματα ασφάλειας των Site Security Officers.

8.3.1 Employee Training in Health and Safety

Specialised training is provided in the field of health and safety, to ensure that all employees are fully informed. At regular intervals, depending on the pertinent educational needs, we conduct training on **Fire and First Aid**, addressed to colleagues who comprise fire prevention teams in our facilities throughout Greece. The courses are conducted both on a theoretical and practical basis and are performed in cooperation with the Fire Service and Doctors working in our Company.

Additionally training courses for the safety of Site Security Officers, take place for our colleagues who comprise the security teams at all of our facilities in Greece, in collaboration with the Directorate of State Security.

In 2009, 192 hours of training in Health and Safety were conducted.



8.3.2 Ενημέρωση Εργαζομένων

Δράσεις για τη διακοπή του καπνίσματος

Από το 2002, έχουμε εφαρμόσει πολιτική και διαδικασίες που αφορούν στην απαγόρευση του καπνίσματος στους χώρους εργασίας. Με αφορμή τη νομοθετική ρύθμιση απαγόρευσης του καπνίσματος σε δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, **υλοποιήσαμε μια σειρά ενεργειών με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων πάνω στις σύγχρονες μεθόδους και τρόπους διακοπής του καπνίσματος.**

Οι ενέργειες αφορούσαν σε:

- ενημερωτικές συναντήσεις εργαζομένων με προσκεκλημένη την **Πνευμονολόγο κα Χ. Γκράτζιου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια του Πανεπιστημίου Αθηνών**, η οποία παρουσίασε εναλλακτικούς τρόπους διακοπής του καπνίσματος. Στη διάρκεια των συναντήσεων αυτών, πραγματοποιήθηκε εθελοντική μέτρηση του μονοξειδίου του άνθρακα στον οργανισμό και σχετική ενημέρωση για το βαθμό καταπόνησης του οργανισμού εξαιτίας του καπνίσματος, καθώς και τη χρήση των παραφαρμακευτικών προϊόντων.
- διανομή **ειδικού ενημερωτικού εντύπου** με οδηγίες και χρήσιμες συμβουλές αλλά και πληροφορίες, για τα επίσημα Κέντρα Διακοπής Καπνίσματος στην Ελλάδα, με **ειδικές εταιρικές τιμές για τους εργαζόμενους της WIND.**

Παράλληλα, προχωρήσαμε στη δημιουργία ειδικών χώρων καπνίσματος ανά κτήριο σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας στις κτηριακές εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα.

8.3.2 Keeping Employees Informed

Quit smoking initiatives

Since 2002, we have implemented policies and procedures relating to the prohibition of smoking in the workplace. Due to legislation banning smoking in public and private spaces, **we implemented a series of actions aimed at informing employees on the current methods and ways to stop smoking.**

The initiatives relate to:

- inviting **Mrs H. Gratziou, Pneumologist and Associate Professor at Athens University** to present to the employees alternative ways to stop smoking. During these meetings, a voluntary measurement of carbon monoxide in the body and information on the degree of stress the body experiences because of smoking and the use of parapharmaceutical products was displayed.
- distribution of **specific brochure including instructions, tips and information on official Smoking Cessation Centres in Greece which include special corporate rates for WIND employees.**

We also proceeded with the creation of special smoking areas in our buildings in Greece, according to the instructions issued by the Ministry of Health.

Ενημέρωση κατά του Ιού της Γρίπης

Τον Ιούλιο του 2009, προχωρήσαμε σε μια ολοκληρωμένη ενημερωτική εκστρατεία για τα προληπτικά μέτρα και τους τρόπους αντιμετώπισης της πανδημίας του «Ιού της Γρίπης» **A(H1N1)** προς τους εργαζόμενούς μας, ακολουθώντας τις οδηγίες του Κέντρου Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.) της Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας του αρμόδιου Υπουργείου. Η καμπάνια περιλάμβανε αποστολή ηλεκτρονικής επικοινωνίας, ανάρτηση αφισών, τοποθέτηση ειδικών εντύπων στις εισόδους των κτηρίων, αλλά και ειδικών συσκευών απολυμαντικού υγρού.

8.3.3 Δείκτες Τραυματισμών, Επαγγελματικών Ασθενειών, Απώλειας Ημερών Εργασίας και Απουσιών

Συνοπτικά, παρουσιάζουμε τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα υγείας και ασφάλειας κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών.

Informing Initiative on the Flu Virus

In July 2009, we conducted a comprehensive campaign on preventative measures with which to tackle the pandemic 'Flu Virus' **A(H1N1)** to our employees, following instructions from the Ministry Public Health Directorate, Centre for Disease Control and Prevention (KE.EL.P.NO.). The campaign included sending e-communications, posters, the placement of instructions at the entrances of buildings, equipment and special liquid disinfectant.

8.3.3 Injury Indicators, Occupational Health Risks, Lost Days and Absences

We briefly present the factors relating to health and safety issues over the past few years.

	Απώλειες σε εργαζόμενους Employee losses	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας) Number of accidents (absence > 1 day)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών) Number of accidents (absence > 3 days)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία Total days of absence from work
2007	0	1	7	152
2008	0	0	2	196
2009	0	1	6	137

8.4 Προσωπική Ανάπτυξη και Επαγγελματική Εξέλιξη

8.4.1 Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να αναπτυχθούν και ταυτόχρονα να αυξάνουν την απόδοσή τους. Ο στόχος μας είναι να προσελκύσουμε, να διατηρήσουμε και να αναπτύξουμε τους ανθρώπους μας μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών. Γι' αυτό το λόγο, προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες 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 2009, πραγματοποιήθηκαν πάνω από **21.000** εκπαιδευτικές ώρες.

Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για το 2009

Average hours of training per employee for 2009

12

Δίνοντας έμφαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων μας που απασχολούνται στην περιφέρεια, **το 2009 έχουμε πραγματοποιήσει**

1.877 εκπαιδευτικές ώρες σε εργαζόμενους της περιφέρειας, με στόχο την ανάπτυξη των τεχνικών αλλά και διοικητικών γνώσεών τους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μας έχει εγκατασταθεί βιβλιοθήκη όπου υπάρχουν διαθέσιμα σε όλους τους εργαζόμενους πάνω από 1.000 βιβλία και επαγγελματικά άρθρα που αφορούν κατηγορίες Management, People Management, Marketing, Finance, Public Relation και Information Technology.

8.4 Personal Growth and Professional Development

8.4.1 Training

One of our basic priorities is the continuous training of our employees so that they can develop whilst also improving their performance. Our goal is to attract, retain and develop our staff in a dynamic environment with new technologies. For this reason, we offer equal educational opportunities to support employee career progress whilst generating a competitive edge. Training is provided in areas of technical expertise and managerial skills so that employees are fully trained in their area of expertise.

For the year 2009, more than **21,000** hours of training took place.

Emphasising the education of our employees employed per region, **in 2009 we provided 1,877 hours of training** to regional employees, to develop their technical and administrative expertise.

It is worth noting that the Company's headquarters has installed a library which is available to all employees, with over 1,000 books and professional articles relating to Management, People Management, Marketing, Finance, Public Relation and Information Technology.



Ενδεικτικά, αναφέρουμε παρακάτω τις σημαντικότερες κατηγορίες εκπαίδευσης:

Below, we refer to the most important training categories:

WIND Corporate University (WCU)

Εφαρμόζουμε από το 2007 το Εταιρικό Πρόγραμμα Διοίκησης (Corporate Leadership Program), το οποίο εσωτερικά, φέρει το διακριτικό τίτλο **'WIND Corporate University' (WCU)**. Ένα μεγάλο μέρος της εκπαίδευσης καλύπτεται από το WCU που απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν μικρές ή μεγάλες ομάδες. Η αποστολή του WCU είναι να επικοινωνήσει το νέο πλαίσιο ηγεσίας αλλά και να ενδυναμώσει την εταιρική κουλτούρα. Το WCU υποστηρίζει την ανάπτυξη των στελεχών μέσω της εκπαίδευσης σε θέματα διοικητικών και ηγετικών πρακτικών.

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 WIND Corporate University γίνεται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού με την υποστήριξη του Top Management της Εταιρείας.

Έως σήμερα, έχουν πραγματοποιηθεί **πάνω από 7.500 ώρες εκπαίδευσης μέσω του WCU**.

E-learning

Το e-gnosis, 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. Λειτουργεί από το 2006 και περιλαμβάνει μαθήματα MS Office, Business καθώς και μαθήματα Harvard Business σχεδιασμένα από το Harvard Business School σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.

Για το έτος 2009, **91 εργαζόμενοι** παρακολούθησαν μαθήματα του e-gnosis.

Υποτροφίες

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, έχουμε ξεκινήσει τη διαδικασία χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου Bachelor και Master από το 2002 έως σήμερα. Στόχος είναι η 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.

WIND Corporate University (WCU)

Since 2007, we have applied the Corporate Leadership Program, which internally has the distinctive title **'WIND Corporate University' (WCU)**. A large part of the training covered by the WCU aimed at executives that run small or large groups. The mission of the WCU is to communicate the new leadership framework and enhance corporate culture. The WCU supports staff development through training on managerial and leadership practices.

It was designed to function as a standard mini business MBA program, with equivalent processes, structures and functions. The coordination and organisation of the WIND Corporate University is managed by the Human Resources Department with the support of the Company's Top Management.

Up to date, **over 7,500 hours of training have taken place through WCU**.

E-learning

E-gnosis, is an innovative and comprehensive training tool based on the principles of e-learning. Learning takes place through each employees' PC and there is a certain amount of flexibility in the hours and days that are monitored. It has been used since 2006 and includes courses on MS Office, Business courses and Harvard Business courses designed by the Harvard Business School in collaboration with Human Resources.

In 2009, **91 employees** participated in e-gnosis courses.

Scholarships

In the continuous development of human resources, we have begun the process of funding Bachelor and Master Degrees from 2002 until today. The aim is to obtain a valid qualification for workers who have high potential for career development in the Company.

From **2002** until now, the Human Resources Department has granted a total of **42 scholarships for undergraduate and postgraduate studies** in public and private academic institutions of which **30** relate to post-graduate degrees and **12** relate to undergraduate degrees.

8.4.2 Επαγγελματική Εξέλιξη

Κύριο μέλημά μας είναι να δίνουμε την ευκαιρία σε κάθε εργαζόμενο να εκμεταλλευτεί όσο το δυνατόν περισσότερο τις ευκαιρίες καριέρας που παρουσιάζονται στην Εταιρεία μας. Σε κάθε τμήμα μας οι εργαζόμενοι συνεργάζονται με τους προϊστάμενούς τους για την ανάπτυξή τους, **ενώ παράλληλα έχουμε καθορίσει** το πλαίσιο που ενσωματώνει τις ατομικές ικανότητες και προσδοκίες με τις δεξιότητες που η Εταιρεία απαιτεί.

Στοχεύοντας στην εξέλιξη των εργαζομένων με υψηλές δυνατότητες, επενδύουμε στους ανθρώπους μας και στην ανάπτυξή τους, χρησιμοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία για την εξέλιξή τους:

• Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Πραγματοποιούνται 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 την αγορά τηλεπικοινωνιών.

• Κέντρα Ανάπτυξης

Τα Κέντρα Ανάπτυξης, έχουν σκοπό να:

- εντοπίζουν τις επαγγελματικές ικανότητες και τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, βασισμένα στις δεξιότητες και στα επίπεδα απόδοσης που απαιτεί ο οργανισμός.
- 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.
- **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. Ενώ ο **σχεδιασμός ανάπτυξης** κάθε εργαζομένου γίνεται σε καθαρά εξατομικευμένο επίπεδο, χρησιμοποιούμε παράλληλα ένα κοινό πλαίσιο για να καθορίσουμε τις δεξιότητες που απαιτούνται σε κάθε βήμα της διαδικασίας επαγγελματικής ανάπτυξης.

8.4.2 Professional Development

Our main concern is to give every employee an opportunity to exploit the career opportunities presented in our Company as much as possible. In each Company department, our employees work with their superiors towards furthering their development, **while we establish a framework** that integrates individual abilities and aspirations with the skills required by the Company.

Focusing on the development of employees with high potential, we invest in our people and their development, using the latest tools for their development:

• Induction Programs

Our induction programs are designed for new hired from all divisions and departments, during which they are offered **appropriate guidance** regarding what they need to know about both the Company and the telecommunications market.

• Development Centres

The Development Centres' objectives are:

- to identify each participant's skills and characteristics, based on skills and performance levels required by the organisation
- to recognise the participant's strengths and points in need of further development in order **to prepare** the ground for further dialogue on the design of their Individual Development Plan
- **Individual Development Plan**

The Individual Development Plan ensures that all our staff has the opportunity to advance according to their abilities and our Company's needs. While each employee's **development plan** takes place at a purely individual level, we use a common framework to define the skills required at each step of the process of professional development.

• Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Δίνουμε τη δυνατότητα στους εργαζομένους μας να αναπτυχθούν και να αναζητήσουν νέες κατευθύνσεις, οι οποίες συνεχώς προσφέρονται με τη σωστή καθοδήγηση και ενθάρρυνση. Όταν υπάρχουν ανάγκες κάλυψης θέσεων, ψάχνουμε πρωτίτως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. **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

Ένα σημαντικό εργαλείο που εστιάζεται στην εξέλιξη και ανάπτυξη των εργαζομένων, είναι το 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 ανάπτυξη τους. Ο βασικότερος σκοπός είναι η συμβολή στην επίτευξη των εταιρικών στόχων. Όλα τα μέλη της Εταιρείας έχουν την ευκαιρία να συζητήσουν για το αποτέλεσμα της απόδοσής τους, να θέσουν πιθανούς προβληματισμούς και να βρουν λύσεις από κοινού με τους προϊσταμένους τους. Βασικό στοιχείο στη διαδικασία αυτή είναι **η αμφίδρομη επικοινωνία με σκοπό τη δίκαιη και ομαλή αξιολόγηση** αλλά και περαιτέρω εξέλιξη του εργαζομένου.

Το σύστημα αξιολόγησης βασίζεται σε κύριες δεξιότητες (competencies) στις οποίες αξιολογούνται οι εργαζόμενοι. Το πρώτο μέρος αφορά στην αξιολόγηση αυτή. Μετά την αξιολόγηση, συμπληρώνεται από κοινού το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης που έχει **ως σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη του εργαζομένου μέσα από την παρακολούθηση της απόδοσής του**. Αυτό γίνεται εφικτό καταγράφοντας συγκεκριμένες ενέργειες που θα αναλάβει ο αξιολογούμενος για να πετύχει υψηλή απόδοση. Επιπλέον, ολοκληρώνοντας την αξιολόγηση, τίθενται οι στόχοι του εργαζομένου για την επόμενη χρονιά.

• Internal Candidate Recruitment

We enable our employees to develop and explore new directions, which are constantly provided with the right guidance and encouragement. When we need to fill posts, we look first and foremost among our people as the best source of qualified candidates. **At WIND Hellas, people can either develop** into knowledge leaders or people's leaders.

• Performance Management System

An important tool that focuses on the evolution and development of employees, is the Performance Management System. The role of the system is twofold: whilst it gives an objective evaluation of an employee's performance, it also looks at their further progress and development. The key objective is to contribute to the achievement of corporate goals. All members of the company have a chance to discuss the outcome of their performance, potential problems and find solutions with their superiors. Therefore, a key element in this process is **to interact with a fair and proper evaluation** and the employee's further development.

The assessment system is based on key skills (competencies) upon which the employees are assessed. The first part deals with the assessment. After the assessment is completed, the Individual Development Plan aims **to further develop employees through the monitoring of their performance**. This is made possible by recording the specific actions that need to be undertaken by the evaluated employee in order to achieve improved performance. Furthermore, upon completing the evaluation, the employee is given targets for the next year.



Η WIND δίνει δυναμικά το «Παρών» στην Αγορά Εργασίας WIND's strong 'Presence' in the Labor Market

Συνεχίζοντας τη δυναμική παρουσία μας στις σημαντικότερες διοργανώσεις Ημερών Καριέρας Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, δραστηριοποιούμαστε δυναμικά στην ελληνική αγορά, ερχόμενοι σε επαφή με πιθανά μελλοντικά στελέχη και προβάλλοντας τις δραστηριότητές μας σε ένα δυναμικό κοινό που αποτελείται από τους επαγγελματίες του αύριο. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις:

- **Χορηγία του Επιστημονικού Συνεδρίου «ΣΦΗΜΜΥ 3.0» - Συνέδριο Φοιτητών Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών,** που διοργανώθηκε στη Θεσσαλονίκη. Το συνέδριο, με προσέλευση που ξεπέρασε τους 1.200 φοιτητές, τελέστηκε υπό την αιγίδα του Τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών και της Πρυτανείας του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, και σκοπό είχε την παρουσίαση των τομέων και δραστηριοτήτων του Ηλεκτρολόγου Μηχανικού μπροστά στις νέες προκλήσεις.
- **Ενημέρωση στο Πανεπιστήμιο Πειραιά,** όπου είχαμε την ευκαιρία να παρουσιάσουμε στους μεταπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων με ποιο τρόπο και με ποιες ενέργειες το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού ενεργοποιεί και παρακινεί τους εργαζόμενους σε δράσεις για την ανάπτυξη του εσωτερικού εθελοντισμού και της συνεισφοράς τους στο κοινωνικό σύνολο.

Continuing our strong presence in major labor market events such as University Career Days, we have an active presence in the Greek market and come into contact with possible future employees by bringing our business to a potential audience who make up the professionals of tomorrow. In this context, we implemented the following:

- **Sponsoring the Scientific Conference 'SFIMMY 3.0' - Student Conference for Electrical and Computer Engineering,** held in Thessaloniki. The conference, with an attendance that exceeded 1,200 students, was held under the auspices of the Department of Electrical and Computer Engineering and the Dean of the Aristotle University Thessaloniki. Its aim was the presentation of sectors and activities in Electrical Engineering facing new challenges.
- **Information Day at the University of Piraeus,** where we had the opportunity to present to postgraduate students from the Faculty of Business Administration, how the Department of Human Resources enables and motivates employees into participating in national volunteer actions and contributing to society.



Διεθνής Διαγωνισμός Επιχειρηματικής Στρατηγικής

- Επίσκεψη και ξενάγηση **φοιτητών του τμήματος «Ψηφιακών Συστημάτων»** του Πανεπιστημίου Πειραιά, στις εγκαταστάσεις των συστημάτων μεταγωγής και εμπορείας του δικτύου στη Λεωφ. Αθηνών, από εξειδικευμένα στελέχη της Εταιρείας μας, με σκοπό την ενημέρωσή τους όσον αφορά το τεχνικό τμήμα.
- **4ος Διαγωνισμός 'Global Management Challenge'**
Συγκεκριμένα, στηρίξαμε δύο από τις οκτώ ομάδες φοιτητών που συμμετείχαν συνοληικά στο φετινό διαγωνισμό. Ο διαγωνισμός 'Global Management Challenge', είναι ο μεγαλύτερος διεθνής διαγωνισμός επιχειρηματικής στρατηγικής για στελέχη επιχειρήσεων και φοιτητές. Σήμερα, ο διαγωνισμός διεξάγεται σε 30 χώρες ετησίως και έχουν ήδη συμμετάσχει περισσότερα από 450.000 άτομα.
- Επίσκεψη των φοιτητών **εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Βόρειας Ελλάδας** (ΤΕΙ Σερρών και ΙΕΚ Λαγκαδά), στις τεχνικές μας εγκαταστάσεις στο Ωραιόκαστρο Θεσσαλονίκης, ξενάγηση στο σταθμό βάσης και ενημέρωση για τη λειτουργία του δικτύου μας.
- Taking students on a visit and tour of the Company's '**Digital Systems**' section. University of Piraeus' students visited the monitored switching systems and network on Athinon Avenue and were guided by the Company's specialised personnel from the technical department.
- **4th Contest - 'Global Management Challenge'**
Specifically, we supported two of the eight groups of students participating overall in this year's competition. The 'Global Management Challenge' contest is the biggest international competition in business strategy for business executives and students. Today the contest is conducted annually in 30 countries and has already been attended by over 450,000 people.
- Student visit from **educational institutions in Northern Greece** (TEI Serres and Lagadas IEK) on our technical facilities in Oraiokastro, Thessaloniki. The participants toured the base station and were informed on how our network functions.



Η WIND συνεισφέρει στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό των Νέων

Στο πλαίσιο της στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης της WIND «Στην Πράξη», πραγματοποιούνται μια σειρά δράσεων, που αποτυπώνουν τη συνεισφορά μας στην εκπαίδευση και τον επαγγελματικό προσανατολισμό των νέων, αλλά και επιβραβεύουν όλους τους νέους που αγωνίζονται να κατακτήσουν το μέλλον τους με όχημα τη γνώση και τις προσωπικές τους δεξιότητες.

• WIND Telecoms Career Day

Από το 2001, πραγματοποιείται η εκδήλωση με θέμα «Προοπτικές απασχόλησης και επαγγελματικής σταδιοδρομίας στη WIND». Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, στελέχη της Εταιρείας μας παρουσιάζουν στους νέους την εικόνα του εργασιακού περιβάλλοντος στο χώρο της κινητής τηλεφωνίας. Οι νέοι ενημερώνονται για τις προοπτικές απασχόλησης και επαγγελματικής σταδιοδρομίας στη WIND, ενώ έχουν την ευκαιρία να πάρουν μέρος σε ειδικά 'workshop' προετοιμασίας για την είσοδο στην αγορά εργασίας, καθώς και σε συνεντεύξεις με στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και εκπροσώπους από διάφορα τμήματα της Εταιρείας.

• WIND Αριστεύειν

Η WIND, από το 2001, βραβεύει τους μαθητές και τις μαθήτριες που άριστευσαν στις εισαγωγικές εξετάσεις για τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της χώρας. Μέχρι σήμερα, η Εταιρεία έχει βραβεύσει συνολικά 146 μαθητές και μαθήτριες από όλους τους Νομούς της Ελλάδας.

WIND's contribution to Career Guidance for Young People

Within the framework of WIND's 'In Action' social responsibility strategy, a series of initiatives are undertaken that reflects our contribution to young peoples' education and professional orientation providing them with knowledge and personal skills.

• WIND Telecoms Career Day

Since 2001, this event has taken place regarding 'Prospects for employment and a career at WIND'. During the event, our Company's executives present the Company, its working environment and mobile telephony in general. Young people are informed about job opportunities and a career at WIND, and have the opportunity to participate in special 'workshops' to prepare for entry into the labor market, interviews with executives and HR representatives from various departments within the Company.

• WIND for excellence

Since 2001, WIND has honoured and distinguished those who have achieved high grades in the country's university entrance exams. To date, the Company has made a total of 146 awards to students from all the Prefectures in Greece.

8.5 Πρόσθετες Παροχές

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη ικανοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία.

Το ολοκληρωμένο πακέτο παροχών μας περιλαμβάνει:

- 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 στη 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

8.5 Additional Benefits

We offer our employees a competitive and comprehensive compensation package that rewards performance development and overall corporate success.

The comprehensive benefits package includes:

- Competitive remuneration packages -fixed and variable- based on comparisons with the market which rewards employees' achieving corporate goals
- Life insurance covering disability - accident
- Group Medical plan coverage with the participation of employees' families
- Subsidised private pension plans
- Preferential mobile phone use
- Highly preferential prices in the Company's restaurant on Kifisias and Athinon Avenues
- Discounts on company products in WIND stores
- Benefits under the card reward program for transactions through WIND Bonus and AMEX VISA
- Discounts and special offers in shops and businesses throughout Greece

Τον Ιούλιο του 2007, η Εταιρεία μας ανακοίνωσε την υπογραφή της Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) της Εταιρείας, με αναδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006 και η οποία ανανεώθηκε το 2008.

Η ΕΣΣΕ μεταξύ άλλων προβλέπει:

- την κάλυψη δαπάνης φύλαξης παιδιών μέχρι την ένταξή τους στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση,
- την απόδοση επιδόματος τέκνου από το πρώτο κιόλας παιδί, ενώ στις περισσότερες από τις υπάρχουσες κληδικές συμβάσεις ορίζεται η υποχρέωση καταβολής του σχετικού επιδόματος από το τρίτο παιδί,
- την κάλυψη κόστους προληπτικών ιατρικών εξετάσεων 'check-up' κάθε δεύτερη χρονιά,
- τη χορήγηση επιδόματος ξένης γλώσσας και στους πωλητές καταστημάτων,
- τη χορήγηση επιδόματος ετοιμότητας σε όσους δηλώνονται ως προσωπικό επιφυλακής, και
- τη χορήγηση σπουδαστικής άδειας με αποδοχές.

Για την πληρέστερη ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με το πακέτο παροχών της Εταιρείας, πραγματοποιείται:

- Διανομή σχετικών ενημερωτικών εντύπων
- Διανομή ενημερωτικών εύχρηστων καρτών με χρήσιμα τηλέφωνα ανά υπηρεσία
- Ενημέρωση στον ειδικό δικτυακό τόπο (μέσω του WIND portal)

In July 2007, our Company announced the signing of its Company Collective Agreement ('ESSE') with effect from October 2006 which was renewed in 2008.

'ESSE' overlooks:

- covering childcare costs until primary school age,
- child allowance from the first child, although many existing collective agreements anticipate payment only after the third child,
- covering the cost of annual check-ups every two years,
- foreign language allowance for WIND stores' sales staff,
- granting a stand-by allowance to those registered as stand-by staff, and
- granting paid study leave.

For complete information on the employee benefits package the company:

- Distributed leaflets
- Distributed information cards with useful telephone numbers per service
- Updated special intranet website (via WIND portal)

8.6 Εσωτερική Επικοινωνία

Ένας από τους βασικότερους άξονες που διέπει την προσέγγιση της WIND Ελλάς σε επίπεδο διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων, είναι η προώθηση συνεχούς επικοινωνιακής και αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης. Η προσέγγιση αυτή βοηθά ώστε να είναι όλες οι πλευρές -ανά πάσα στιγμή- ενήμερες για κάθε νέα εξέλιξη που αφορά στην Εταιρεία, αλλά και για τον ουσιαστικό χειρισμό κάθε θέματος και ανάγκης που ανακύπτει σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού.

Η διαρκής, ουσιαστική και αμφίδρομη επικοινωνία ενδυναμώνει το κλίμα εμπιστοσύνης και συνδράμει στην εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας που αναγνωρίζει την ατομική ικανότητα, προσπάθεια και συνεισφορά, αλλά και αναβαθμίζει την ομαδικότητα. Για το λόγο αυτό γίνεται διαρκής διερεύνηση των καναλιών επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης, ώστε να δημιουργηθούν ακόμα ισχυρότεροι δεσμοί, να ενισχυθεί περαιτέρω η συνεργασία μεταξύ των ομάδων και να αξιοποιηθεί η δύναμη του επικοινωνιακού διαλόγου.

8.6.1 Ενισχύουμε την Αμφίδρομη Επικοινωνία Εσωτερικά

Μέσα στο πλαίσιο της διεύρυνσης της επικοινωνίας εσωτερικά, πραγματοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με όλα τα τμήματα της Εταιρείας, με τη **συμμετοχή του μεγαλύτερου μέρους των εργαζομένων** σε μικρές ομάδες ατόμων κάθε φορά. Στη διάρκεια των συναντήσεων, παρουσιάζονται οι στόχοι και η πορεία αυτών κατά τη διάρκεια του έτους ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ευθυγραμμισμένοι με τις προτεραιότητες της Εταιρείας και τα αποτελέσματα στα οποία καλούνται να εστιάσουν. Επίσης, οι εργαζόμενοι έχουν την **ευκαιρία να θέσουν τους προβληματισμούς τους**, αλλά και να υποβάλουν προτάσεις και ιδέες που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας μας.

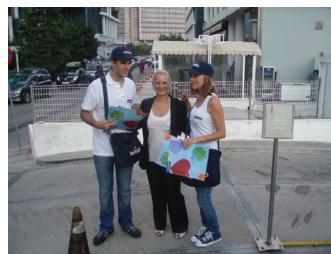
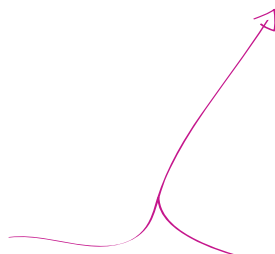
8.6 Internal Communication

One of the main pillars supporting WIND Hellas' approaches to human resources management is to promote a constructive and continuous two-way communication between employees and management. This approach helps to ensure that all parties can, at any time, be informed of any new developments regarding the Company, so that any issue can be dealt with an effective manner.

Continuous, effective and interactive communication strengthens confidence and assists the establishment of a distinct culture which recognises individual ability, effort and contribution whilst also promoting teamwork. For this reason, we continuously explore channels of communication between employees and management to forge even stronger ties, to further strengthen cooperation between groups and develop the power of constructive dialogue.

8.6.1 We Take the Two Way Communication Process Further

In the context of promoting internal communication, the CEO conducts regular meetings with the Company departments. Each time, **most of the Company's employees** attend in a small group format. During the meetings the Company's objectives and their course during the year are presented so that all employees are aligned with the Company's priorities and attaining relevant results. Also, employees have the **opportunity to raise their concerns**, and submit proposals and ideas related to the Company's business.



8.6.2 Αναπτύσσουμε Κανάλια Επικοινωνίας

Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται είναι πολυάριθμα και αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου. Ενδεικτικά, παραθέτουμε τα κυριότερα:

• WIND Portal

Εσωτερικός δικτυακός τόπος, όπου όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία. Πραγματοποιούνται συνεχείς βελτιώσεις και αναβαθμίσεις της ιστοσελίδας με στόχο να είναι ένα ζωντανό και αμφίδρομο μέσο επικοινωνίας το οποίο προωθεί την αποτελεσματική και άμεση πληροφόρηση για τα δρώμενα μέσα στην Εταιρεία, τη διευκόλυνση των εσωτερικών διαδικασιών (ηλεκτρονικές αιτήσεις), τη γνώση (e-library, e-learning).

• WIND ABOUT

Εταιρικό περιοδικό το οποίο διανέμεται σε όλους τους εργαζομένους. Το περιοδικό φιλοξενεί ένα μέρος εταιρικής ύλης, δηλαδή πληροφόρηση για την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εταιρείας, αλλά ταυτόχρονα αποτελεί τη φωνή των ανθρώπων μας, καθώς μέσα από αυτό παρουσιάζονται τα σημαντικότερα εταιρικά project και η εμπειρία όσων εργάστηκαν σε αυτά.

• Internal e-news

Ειδικές εκδόσεις e-news, για την ταχύτερη ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με προνομιακές εποχιακές εκπτώσεις στα καταστήματα WIND ή εταιρικές εκδηλώσεις.

• Internal Marketing

Παροχή ολοκληρωμένης και άμεσης προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών (internal promots) στους εργαζομένους. Προς την κατεύθυνση αυτή, οι βασικότερες πρακτικές που ακολουθήσαμε ήταν οι ακόλουθες: **εσωτερικές τηλεοράσεις, ηλεκτρονική επικοινωνία, ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί, ειδικές προωθητικές ενέργειες, εσωτερικό branding.**

• Αποστολή μηνυμάτων

Η εσωτερική επικοινωνία εταιρικών μηνυμάτων γίνεται και μέσω bulk SMS, MMS στα κινητά τηλέφωνα όλων των εργαζομένων, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

8.6.2 We Develop Communication Channels

The communication methods and communication channels used are numerous and have grown over time. The most significant are outlined below:

• WIND Portal

The Company's intranet where all employees have access to any kind of information. Constant improvements and upgrades are made so that it is a lively and interactive communication tool that promotes effective and immediate information about what is happening inside the company, facilitating internal procedures (electronic applications) and knowledge (e-library, e-learning).

• WIND ABOUT

A Company magazine distributed to all employees which presents corporate material, information about the Company's business but also represents the voice of our staff, the more important corporate projects and the experience of those who worked on them.

• Internal e-news

Special Edition e-news which straightforwardly informs employees on special seasonal discounts at WIND stores or on corporate events.

• Internal Marketing

Internal promos which supply our employees with comprehensive and direct marketing product and services. To this end, the key practices that were followed were: **internal televisions, electronic communication, electronic invitations, special promotions and internal branding.**

• SMS/MMS

The internal communication of corporate messages is performed via bulk SMS or MMS to all employees' mobile phones when necessary.



WIND Parent's Day



8.6.3 Διοργανώνουμε Εκδηλώσεις Εργαζομένων

Οι εσωτερικές σχέσεις των εργαζομένων ενισχύονται ακόμη περισσότερο μέσα από τις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώνουμε στη διάρκεια του έτους, όπως το Χριστουγεννιάτικο Πάρτι, οι εκδηλώσεις Κοπής Πίτας, τα ενδοεταιρικά Αθλητικά Πρωταθλήματα mini soccer και μπάσκετ.

Για 7η χρονιά, η WIND πραγματοποίησε την εκδήλωση WIND Parent's Day. Λίγο μετά το κλείσιμο των σχολείων οι εργαζόμενοι της Εταιρείας υποδέχονται κάθε χρόνο τα παιδιά τους στο χώρο του γραφείου τους για να γιορτάσουν όλοι μαζί στην Εκδήλωση της Ημέρας του Γονέα. 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.

8.6.3 We Organise Employee Events

Internal relationships between employees are reinforced through various events organised throughout the year such as Christmas parties, 'Pitta' events and the Corporate Athletic Championships, i.e. mini soccer and basketball.

For the 7th year running, WIND organised the WIND Parent's Day. Shortly after schools close, employees bring their children into the office to celebrate Parent's Day. The event is designed to bring children into contact and familiarise them with their parents' working environment and promote the concept of balance between employees' personal and professional life.



'Back to school'

Λίγες μέρες πριν ξεκινήσει η νέα σχολική χρονιά, η WIND δώρισε στα παιδιά των εργαζομένων της που εισάγονται σε νέες εκπαιδευτικές βαθμίδες, επιπλέον εφόδια για την πρόσδο τους. Τα παιδιά των εργαζομένων της **Α' Δημοτικού** παρέλαβαν από τη WIND σχολικές τσάντες και όλο τον απαραίτητο σχολικό εξοπλισμό. Τα παιδιά της **Α' Γυμνασίου** εφοδιάστηκαν με **WIND Data Card** για δωρεάν ασύρματη πρόσβαση στο Internet σε όλη τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς, ενώ στα παιδιά της **Α' Λυκείου** προσφέρθηκαν φορητοί υπολογιστές. Η ενέργεια αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο ιδιαίτερης μέριμνας της WIND προς τους γονείς εργαζόμενους.

'Back to school'

A few days before the start of the new school year, WIND donated school equipment to its employees' children entering their new school year. Pupils in the **first grade of primary school** received school bags filled with all the necessary equipment. Children in the **first grade of high school** received a **WIND Data Card** for free wireless access to the Internet whereas those in their **first year of Lyceum** were offered laptops. These initiatives reflect WIND's sensitivity towards its employees who are also parents.

8.7 Εσωτερικός Εθελοντισμός

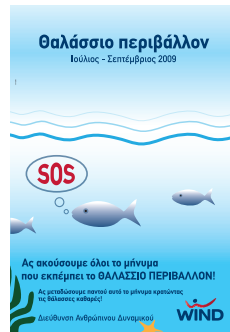
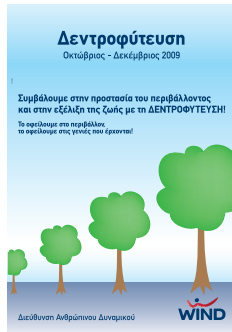
Στο πλαίσιο του προγράμματος «Στην Πράξη», το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, βασισμένο στην πεποίθηση ότι η γνώση και το κίνητρο για ευαισθητοποίηση πρέπει να έχουν ως αφετηρία **το εσωτερικό περιβάλλον**, από το 2005 έως σήμερα, έχει συμβάλει πιο συστηματικά και καθοριστικά στην ανάπτυξη του **εταιρικού εθελοντισμού**, με στόχο την ενημέρωση και την ενεργή, εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας.

Ειδικότερα, οι άνθρωποί μας συμμετέχουν σε ένα μεγάλο αριθμό εθελοντικών δράσεων που απευθύνονται τόσο σε ομάδες της κοινωνίας, οι οποίες χρειάζονται επιπρόσθετη στήριξη, όσο και στο περιβάλλον.

8.7 Internal Volunteerism

Within the framework of the 'In Action' program, the Human Resources Department, based on the belief that knowledge and awareness for the purpose of sensitisation must be motivated by **the internal environment**, since 2005, has involved more systematically in the development of **corporate volunteering**, aiming at the awareness and the active voluntary participation of employees in our Company's social program.

In particular, our staff is involved in a large number of voluntary actions aimed at social groups who need additional support and the environment.



8.7.1 Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων σε Θέματα Περιβάλλοντος

• Ημερολόγιο αφιερωμένο στο Περιβάλλον

Το ημερολόγιο σχεδιάστηκε με πρόθεση να ευαισθητοποιήσει όλους τους εργαζομένους, ώστε να ενεργοποιηθούν και να προγραμματίσουν τις δράσεις τους σε τέσσερις άξονες που είναι αφιερωμένοι στο **Περιβάλλον**, δηλαδή στην **εξοικονόμηση της ενέργειας**, στην **ανακύκλωση**, στην **προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος** και στη **δενδροφύτευση**. Η WIND, με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων, στοχεύει να αφήσει το δικό της στίγμα στην αέναη προσπάθεια για ένα καλύτερο περιβάλλον.

• Θεματικές Περιβαλλοντικές Αφίσες

Αναρτήθηκαν σε όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας μας, με σκοπό να υπενθυμίσουν και παρακινήσουν τους εργαζομένους μας προς τις ανάλογες δράσεις.

• Διαδραστικό παιχνίδι εξοικονόμησης ενέργειας

Στην προσπάθεια μεγαλύτερης εξοικονόμησης ενέργειας στο γραφείο, δημιουργήσαμε ένα **διαδραστικό παιχνίδι** το οποίο βοηθάει κάθε εργαζόμενο να εντάξει στην καθημερινότητά του κάποιες απλές συνήθειες και μέσω της παρακίνησης μεταξύ των εργαζομένων να γίνει Πράξη το ενδιαφέρον μας για το Περιβάλλον. Το παιχνίδι, καθώς και ένα **συμβολικό stand γραφείου**, μοιράστηκε σε όλες τις εγκαταστάσεις και έτυχε μεγάλης αποδοχής από τους εργαζομένους. Με το μήνυμα **«Ας κάνουμε όλοι μας την αρχή με τη συμμετοχή μας!»** προτρέπουμε τους εργαζομένους να αφήσουν το δικό τους στίγμα στην προσπάθεια εξοικονόμησης ενέργειας.

8.7.1 Employee Awareness of Environmental Matters

• Environmental Calendar

The calendar was designed with the intention to make all workers mobilise and plan their actions based on the four pillars that are dedicated to the **environment**, namely **energy saving**, **recycling**, **protecting the marine environment** and **planting trees**. Through its employees' effort, WIND intends to leave its own imprint on the endless effort for a better environment.

• Environmental Posters

These were posted throughout our Company's facilities in order to remind and encourage our employees to act.

• Interactive energy saving game

In seeking greater energy savings in the office, we created an **interactive game** that helps each employee incorporate simple habits that they put into practice thereby reflecting our concern for the environment. The game, as well as a **symbolic Company stand**, has been distributed throughout all the facilities and has received a great level of acceptance from employees. The slogan **'Let's all start with our participation!'**, urges people to leave their imprint on energy-saving efforts.



• Συμμετοχή στην «ΩΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ»

Το Σάββατο 28 Μαρτίου 2009, συμμετείχαμε στην παγκόσμια πρωτοβουλία της περιβαλλοντικής οργάνωσης **WWF «Η ΩΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ»** ενάντια στην κλιματική αλλαγή και, από τις 20:30 έως τις 21:30, σβήσαμε τα φώτα, στις κεντρικές εγκαταστάσεις σε όλη την Ελλάδα. Παράλληλα, διεξαγάγαμε καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εργαζομένων προτρέποντάς τους να συμμετέχουν και ίδιοι σβήνοντας για μία ώρα το βράδυ του Σαββάτου τα φώτα στα σπίτια τους.

• Ανακύκλωση στο γραφείο

Προτρέπουμε όλους τους εργαζόμενους να ανακυκλώνουν στους ειδικούς κάδους οι οποίοι είναι τοποθετημένοι σε όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας μας. Στο **πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης**, που ξεκίνησε το 2009 στα κτήρια της Νεαπόλεως στο Μαρούσι, σε συνεργασία με το Τμήμα Ποιότητας και το Τμήμα Διαχείρισης Εγκαταστάσεων, εγκαταστάθηκαν νέοι κάδοι για πλαστικά και αλουμίνιο στο χώρο διαλείμματος των κτηρίων αυτών, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα ανακύκλωσης συσκευασιών από τρόφιμα, αναψυκτικά, μπουκάλια νερού και άλλα παρόμοια απορρίμματα που θα κατέληγαν στη χωματερή. Ταυτόχρονα, αντικαταστάθηκαν και παλαιοί κάδοι ανακύκλωσης χαρτί με νέους, σε κάποιες περιπτώσεις μεγαλύτερης χωρητικότητας.

• WIND Eco News

Εγκαινιάσαμε μια νέα σταθερή στήλη με νέα που αφορούν στο Περιβάλλον μέσω του εταιρικού περιοδικού **WIND About**. Έτσι, ενισχύθηκε η προσπάθεια ενημέρωσης των εργαζομένων τόσο σε ευρύτερα περιβαλλοντικά θέματα όσο και σε ειδικότερες εξελίξεις και νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν άμεσα στην οικιακή οικονομία.

• Participation in the 'EARTH HOUR'

On Saturday, March 28 2009 we participated in the **WWF's global initiative 'EARTH HOUR'** against climate change, and from 20:30 until 21:30, the lights went out at all our facilities. We also encouraged employees to participate in this initiative from their homes.

• Recycling at the office

We urge all our employees to recycle at the special bins located in all the facilities in our Company. The **pilot recycling program**, launched in 2009 in the buildings on Neapoleos Street in Maroussi, in cooperation with the Facilities and Quality Departments, installed new recycling bins for plastic and aluminum in these buildings' break rooms in order to be able to recycle packaging from food, drinks, water bottles and other similar waste that would otherwise end-up in a landfill. At the same time, traditional paper recycling bins were replaced with larger ones with greater capacity.

• WIND Eco News

We launched a new column on the environment in the company magazine **WIND About**. This reinforced our efforts to keep employees informed on wider environmental issues and on specific developments and legislation directly affecting the domestic economy.



Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΑΣΩΝ ΠΕΡΝΑΕΙ ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΔΙΚΑ ΣΟΥ ΧΕΡΙΑ.
Γίνε κι εσύ Εθελοντής Δασοπυρόσβεσης!

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΔΑΣΟΠΥΡΟΣΒΕΣΗΣ Φ. ΔΙΑΣΩΣΗΣ

ΑΙΤΗΣΗ

Εάν θέλετε να γίνετε ενεργό μέλος στις «Εθελοντικές Δυνάμεις Δασοπυρόσβεσης Φ. Διάσωσης» συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία και στείψτε την αίτηση σας στη διεύθυνση:

ΕΣΔΑ, Ευαγγελία 97, 14574 Ροδόπη, Αττική, τηλ. 210 6211600

ΌΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ.....
 ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ.....
 ΉΜΕΡΑ ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ.....
 Α.Δ.Τ.....
 ΔΙΕΥΡΥΝΗΚΑΤΕΜΕ.....
 ΤΗΛΕΦΩΝΟ.....
 ΉΜΕΡΟ.....
 Σ.Α.Μ.....

© Απών / Η Απούσα

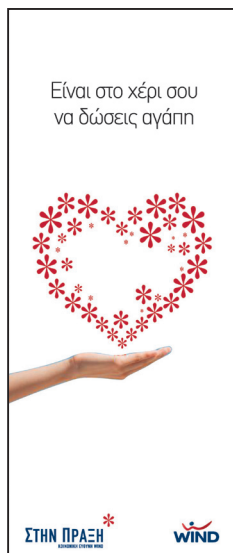
* τα πεδία είναι υποχρεωτικά

8.7.2 Εθελοντική Δασοπυρόσβεση

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των εργαζομένων για την προστασία των δασών, οι εργαζόμενοι έλαβαν ειδικό ενημερωτικό έντυπο μέσω του οποίου τους παρέχεται η δυνατότητα **να γίνουν ενεργά μέλη στις «Εθελοντικές Δυνάμεις Δασοπυρόσβεσης και Διάσωσης Ροδόπης»**, που υποστηρίζει η WIND. Στόχος αυτής της ενέργειας, είναι να παρακινήσουμε τους εργαζομένους να γίνουν εθελοντές ως πολίτες και να συμβάλουν δραστικά στον περιορισμό των πυρκαγιών μέσω της ενεργής συμμετοχής τους.

8.7.2 Voluntary Forest Firefighters

As part of employee awareness and education to protect forests, employees receive a special newsletter which enables them **to become active members in the Volunteer Fire and Rescue Forces in Rodopolis**, which is supported by WIND. The aim of this operation is to motivate employees to volunteer and contribute significantly to reducing fires through active participation.



8.7.3 Υποστήριξη Ιδρυμάτων

• «Κέντρο Υποδοχής Αστέγων του Δήμου Αθηναίων»

Ενόψει των εορτών και με πρωτοβουλία των γραμματέων της Εταιρείας μας, συγκεντρώθηκε υλικό ανθρωπιστικής βοήθειας για το Κέντρο Υποδοχής Αστέγων του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.). Ένας από τους βασικούς σκοπούς των προγραμμάτων που υλοποιεί το Ίδρυμα Αστέγων είναι η αντιμετώπιση των προβλημάτων των αστέγων (στέγαση, σίτιση, ένδυση, υπόδηση κ.ά.), οι οποίοι για οποιοδήποτε λόγο βρίσκονται χωρίς στέγη. Οι εργαζόμενοί μας, ανταποκρινόμενοι στην ανάγκη για στήριξη των ασθενών κοινωνικών ομάδων και με έντονο το αίσθημα της ανθρωπιστικής αλληλεγγύης, **συγκέντρωσαν πάνω από 500 τεμάχια ειδών ένδυσης και υπόδησης** για τους φιλοξενούμενους του Ιδρύματος.

• «Είναι στο χέρι σου να δώσεις αγάπη»

Μέσω του ειδικού εντύπου «Στην Πράξη» που μοιράζεται από το 2006, γίνεται μια ολοκληρωμένη προσπάθεια ενημέρωσης των εργαζομένων για τα Κοινωνικά Ίδρυματα που η Εταιρεία μας στηρίζει, αλλά δίνεται και η δυνατότητα εθελοντικής δράσης μέσω πάγιας εντολής στη μισθοδοσία τους για την οικονομική ενίσχυση Ιδρυμάτων, μεταξύ των οποίων και τα ακόλουθα: «Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα», «ΕΛΕΠΑΠ», «Γιατροί Χωρίς Σύνορα», «ΜΟΜ/Εταιρεία Μελέτης και Προστασίας της Μεσογειακής Φώκιας».

8.7.3 Supporting Institutions

• 'Welcome Centre for the Homeless of the City of Athens'

In view of the initiative of our Company's secretaries, we gathered material humanitarian assistance for the Welcome Centre for the Homeless of the City of Athens (Κ.Υ.Α.Δ.Α.). One of the main purposes of the program implemented by the Foundation for the Homeless, is to address the problems of homelessness (housing, food, clothing, shoes, etc.) for those who for whatever reason find themselves without shelter. Our employees, responding with a strong sense of human solidarity, **gathered more than 500 items of clothing and footwear** for those who live in the Foundation.

• 'It's up to you to give love'

Through the 'In Action' material which has been distributed since 2006, a comprehensive effort to inform employees about the Charitable Foundations our Company supports, they can now make donations through direct debit of their payroll bank account to the following: 'Lyreio Children Foundation', 'ELEPAP', 'Medecins Sans Frontieres' and 'MOM/Association for the Protection of the Monk Seal'.



8.7.4 Εθελοντική Αιμοδοσία

Μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες της Εταιρείας μας αποτελεί η δημιουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία λειτουργεί από το 2002. 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 του για αίμα. **Το 2009, διοργανώσαμε δύο προγράμματα Εθελοντικής Αιμοδοσίας, τόσο στην Αθήνα όσο και στις υπόλοιπες πόλεις εκτός Αθηνών** για τους συναδέλφους που επιθυμούσαν να συμμετάσχουν. Η Τράπεζα Αίματος έχει ανταποκριθεί έμπρακτα στο κάλεσμα των οικογενειών των εργαζομένων και έχει βοηθήσει έως σήμερα πάνω από 200 περιπτώσεις.

8.7.4 Voluntary Blood Donation

One of our Company's major initiatives was to establish a Blood Bank, which opened in 2002. The aim of the Blood Bank is to contribute to national efforts to obtain adequate blood supplies and directly support employees and their families when they need blood. **In 2009, we organised two programs for Voluntary Blood Donation in Athens and in other cities outside Athens** for colleagues wishing to participate. The Blood Bank has actively responded to many families' cries for help and has helped, to date, over 200 such cases.

Στόχοι 2010

- Διατήρηση της ομαλότητας των εργασιακών σχέσεων εν μέσω των σημαντικών κοινωνικών και οικονομικών αλλαγών.
- Ενδυνάμωση της εσωτερικής επικοινωνίας μας μέσω του εσωτερικού διαδικτυακού τόπου και των περιοδικών συναντήσεων των εργαζομένων με τη Διοίκηση.
- Υπογραφή της νέας Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) μεταξύ της Διοίκησης της Εταιρείας και του Σωματείου Εργαζομένων.
- Ενίσχυση και υποστήριξη του συστήματος επιμόρφωσης των εργαζομένων με έμφαση στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των Πωλήσεων, καθώς και των Τεχνικών Διευθύνσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.
- Επέκταση της αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών με εκτενέστερη χρήση των νέων τεχνολογιών, στοχεύοντας στην ελαχιστοποίηση του χρόνου διαχείρισης, καθώς και στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.
- Περαιτέρω ανάπτυξη συνεργασιών με φορείς της ακαδημαϊκής κοινότητας, συνεχίζοντας τη δυναμική παρουσία μας στις σημαντικότερες διοργανώσεις «Ημερών Καριέρας» Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων.
- Συνέχιση του προγράμματος του εσωτερικού εθελοντισμού με στόχο την παρακίνηση για την περαιτέρω ενεργή εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας, καθώς και την ενίσχυση των δράσεων κοινωνικής ευθύνης μέσω των πρωτοβουλιών των ίδιων των εργαζομένων.
- Ενίσχυση της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα περιβάλλοντος με τη δημιουργία ειδικής ηλεκτρονικής έκδοσης 'WIND Eco News' μέσω του intranet.
- Συνεχής και αδιάλειπτη συνεργασία με όλα τα τμήματα της Εταιρείας για την επίτευξη των εταιρικών στρατηγικών στόχων.

Goals 2010

- Maintaining the regularity of labor relations in the midst of major social and economic change.
- Strengthening internal communication through our internal website and regular meetings between management and employees.
- Signing the Company Collective Agreement ('ESSE') between the Company's Management and Trade Unions.
- Strengthen and support the Training System with an emphasis on training Sales employees and Technical Divisions management on new technologies.
- Extended automation of internal processes with extensive use of new technologies, aiming to minimise time and enhance energy saving.
- Further develop partnerships with academic community, continuing the momentum of our presence in major events such as 'Career Days' at Universities.
- Continuation of the internal volunteer program designed to motivate our employees to further the Company's sense of social responsibility.
- Raise employee awareness on environmental issues through the creation of a special electronic edition 'WIND Eco News' through the intranet.
- Constant and continuous cooperation between all departments of the Company to achieve corporate strategic goals.

9



Υπευθυνότητα στην Αγορά

1. Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες μας
2. Κάλυψη Δικτύου
3. Υπεύθυνο Marketing
4. Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες μας
5. Υπεύθυνοι Προμηθευτές
6. Ενίσχυση Τοπικών Προμηθευτών
7. Ενημέρωση του Κοινού για την Ασφαλή Χρήση της Τηλεφωνίας και του Internet
8. Υποδομές στην Κοινωνία

Market Responsibility

1. Our Products and Services
2. Network Coverage
3. Responsible Marketing
4. Managing our Customer Relationships
5. Responsible Suppliers
6. Strengthening Local Suppliers
7. Informing the Public about Safe Phone and Internet Use
8. Infrastructure in Society



Στη WIND Ελλάς, δεσμευόμαστε να προσφέρουμε στους πελάτες μας υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, **σχεδιάζουμε στρατηγικά προϊόντα και υπηρεσίες, επεκτείνουμε το δίκτυό μας για την πλήρη κάλυψη της ελληνικής επικράτειας, αναπτύσσουμε συνεχώς το δίκτυο πωλήσεων, υποστηρίζουμε και εξυπηρετούμε τους πελάτες μας** μέσα από κάθε δυνατό μέσο, κυρίως μετά την πώληση.

9.1 Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες μας

Η WIND Ελλάς, καλύπτει ως επί το πλείστον όλες τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των καταναλωτών για επικοινωνία.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες, που διαθέτουμε στους καταναλωτές, είναι τα παρακάτω:

- Υπηρεσίες Καρτοκινητής Τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες Συμβολαίου για Ιδιώτες
- Υπηρεσίες Συμβολαίου για Εταιρείες και Επαγγελματίες
- Υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας, μέσω ιδιόκτητου δικτύου και δικτύου τρίτων
- Ασύρματες Υπηρεσίες Internet (όλων των τύπων)
- Συνδυαστικά Πακέτα Τηλεφωνίας και Internet (ADSL)
- Υπηρεσίες Προσιθέμενης Αξίας όπως SMS, MMS, Βιντεοκλήσεις, e-mail
- Υπηρεσίες Περιαγωγής (Roaming) σε χώρες του εξωτερικού
- Υπηρεσίες Διασύνδεσης Δεδομένων
- Εξοπλισμός: κινητά τηλέφωνα, τηλεφωνικές συσκευές, αξεσουάρ κινητής και σταθερής τηλεφωνίας όπως φορτιστές, ακουστικά Bluetooth, θήκες, ADSL modem/router κ.ά.

At WIND Hellas, we are committed to offering our customers products and services of high quality and high service levels with respect to the customer, society and environment.

In this context, **we strategically plan and design products and services, expand our network to fully cover the Greek territory and continually develop our sales network and support, and serve our customers** through every means possible, especially after the point of sale.

9.1 Our Products and Services

WIND Hellas, covers all of its customers' telecommunications needs.

The products and services, available to consumers are:

- Prepaid Telephony Services
- Contract Telephony Services for Individuals
- Contract Telephony Services for Companies and Professionals
- Fixed Telephony Services through our private network and third party network
- Mobile Internet Services (all types)
- Telephony and Internet Packages (ADSL)
- Value Added Services such as SMS, MMS, Videocalls, e-mail
- Roaming Services when abroad
- Leased Lines and UPN
- Equipment: mobile phones, DELT phones, accessories such as chargers, headspace Bluetooth, cases, ADSL modem/routers, etc.



Οι καταναλωτές, μπορούν να έχουν πλήρη ενημέρωση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας μας, στα κατά τόπους καταστήματα WIND και στα συνεργαζόμενα σημεία πώλησης, μέσω ενημερωτικού έντυπου υλικού που διανέμεται δωρεάν, ακόμα και μέσω ειδικά διαμορφωμένων φωνητικών μηνυμάτων (ηχογραφημένες πληροφορίες).

9.2 Κάλυψη Δικτύου

Σύμφωνα με την πληθυσμιακή κατανομή των συνδρομητών μας, προσπαθούμε να δημιουργήσουμε ένα πυκνό δίκτυο σταθμών βάσης, ώστε να εξασφαλίζεται η τηλεπικοινωνιακή κάλυψη ακόμα και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές.

Ο σωστός σχεδιασμός ενός σταθμού βάσης, βοηθά στην ανάπτυξη ενός δικτύου κινητής τηλεφωνίας που αφενός παρέχει καλή κάλυψη, αφ' ετέρου μειώνει την εκπνευόμενη ακτινοβολία των κινητών τηλεφώνων.

Consumers, can have complete information on products and services through the company's website, at local WIND stores and partner outlets, through informative printed material distributed for free and through a specially configured voice messaging service (voice information).

9.2 Network Coverage

In accordance with the population distribution of our subscribers, we are trying to create a dense network of base stations to ensure telecommunications coverage even to the most remote areas.

The correct design of a base station, helps develop a mobile network that provides optimum coverage whilst reducing the emission of radiation from mobile phones.

Η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου GSM της WIND στο τέλος του 2009 ήταν 99,6%.

By the end of 2009, WIND's network population coverage reached 99,6%.



Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και της ανάπτυξης σύγχρονων υποδομών ευρυζωνικότητας στην ελληνική περιφέρεια, με στόχο την προσφορά ευρυζωνικών υπηρεσιών στους πολίτες των περιοχών αυτών, ολοκληρώσαμε το 2009, σε μεγάλο βαθμό το έργο. Έγινε επέκταση σε 76 RSS site, μεγάλωσαν 10 υφιστάμενα site, έγιναν επενδύσεις στο αντίστοιχο backhauling και δίκτυο κορμού στις περιοχές Αργολίδας, Αρκαδίας, Ηλείας, Λακωνίας, Μεσσηνίας, Ρεθύμνου, Χανίων, Ζακύνθου και Αργοσαρωνικού.

Με επενδύσεις που ξεπέρασαν τα 40 εκατ.€, **τοποθετήθηκαν συνολικά 1.000 χιλιόμετρα οπτικής ίνας** για την ανάπτυξη του τηλεπικοινωνιακού δικτύου κορμού, ενώ κόμβοι πρόσβασης συνέδεσαν τους χρήστες των περιοχών αυτών με το υπόλοιπο δίκτυο της Εταιρείας.

Η παρουσία δικτύου ευρυζωνικών υπηρεσιών στις περιοχές αυτές, επικοινωνήθηκε μαζικά σε τοπικό επίπεδο (φυλλάδια, πινακίδες, τοπικά ΜΜΕ, ημερίδες), προκειμένου να ενημερωθεί το κοινό των περιοχών αυτών.

The 'Information Society' Operational Program and the development of a modern broadband infrastructure in Greece for providing broadband services, was largely completed in 2009. It was extended to 76 RSS sites, 10 existing sites grew and investments were made in backhauling and core network in the Argolis, Arkadia, Iliia, Lakonia, Messinia, Rethymno, Chania, Zakynthos and Saronic Gulf regions.

With investments exceeding 40 million€, **a total of 1,000 kilometres of optical fibres were installed**, which developed the telecommunications backbone, and access nodes connecting users in those regions to the rest of the Company's network.

The presence of broadband services in these areas, resulted in the local media (brochures, signs, local media, meetings) informing the public in those areas.

9.3 Υπεύθυνο Marketing

Στη WIND Ελλάς, τα προγράμματα που παρέχονται είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία/marketing.

9.3.1 Υπηρεσίες

Κατά το 2009, έγιναν συστηματικές ενέργειες για τη βελτίωση των υφιστάμενων διαδικασιών, ώστε να βελτιώσουμε παράλληλα και την ενημέρωση του πελάτη. Χρησιμοποιούμε γλώσσα απλή και ξεκάθαρη στην επικοινωνία, στους λογαριασμούς, τα φωνητικά μηνύματα, τους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς. Το σχετικό επικοινωνιακό υλικό είναι επίσης ξεκάθαρο, 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.

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

9.3.2 Προϊόντα

Τα προϊόντα που παραλαμβάνουμε και διαθέτουμε εμπορικά από το δίκτυο συνεργατών μας, καλύπτονται από την ευρωπαϊκή νομοθεσία (π.χ. φέρουν σήμανση 'CE'), όπως αυτή έχει εναρμονιστεί στο ελληνικό δίκαιο. Επιπλέον, η Εταιρεία μας διενεργεί τακτικούς ελέγχους για την εξασφάλιση της ποιότητας του εξοπλισμού. Επίσης, γίνεται συστηματική έρευνα στην αγορά για νέες τεχνολογίες οι οποίες συμβάλλουν σε εξοπλισμό πιο φιλικό προς το περιβάλλον (σε υλικά και κατανάλωση ρεύματος).

9.3 Responsible Marketing

WIND Hellas' programs, are in accordance with regulations and voluntary codes related to communication/marketing.

9.3.1 Services

During 2009, systematic initiatives were taken to improve existing processes for customer information. We use simple and clear language in communication relating to billing, voice messages and electronic billings. The relevant communication material is also clear, analytical, legal, fair, and honest, doesn't hide anything from the customer, is factual and is directed to all ages, sexes, and religions and places emphasis on the diversity of people. Audits are conducted by Marketing on advertising messages, before any communication is approved in order to ensure all the above.

9.3.2 Products

The products that we receive and distribute through our commercial network of partners, are covered by European legislation (e.g. marked 'CE'), which has been incorporated into the Greek law. In addition, our company conducts regular audits to ensure the quality of the equipment. Also, our Company systematically conducts research on the market for new technologies with more environmentally friendly equipment (in terms of materials and power consumption).

9.3.3 Ηθικός Ανταγωνισμός

Με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, δεδομένων, διαδικτύου και ευρυζωνικότητας υψηλής ποιότητας που διέπονται από τις αρχές της **προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας και της αμεροληψίας** έχουμε καταρτίσει Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος καθορίζει τις γενικές αρχές και τους βασικούς κανόνες καταναλωτικής **συμπεριφοράς και προσέγγισης που εφαρμόζονται από τους εργαζομένους και τους συνεργάτες μας** που προβαίνουν σε πωλήσεις/προωθητικές ενέργειες και εξυπηρέτηση πελατών.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος τόσο στους εκπροσώπους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών όσο και σε όλα τα καταστήματά μας μέσω των αντίστοιχων εταιρικών δικτυακών τόπων ενημέρωσης.

Ακολουθούμε τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές.

9.3.3 Ethical Competition

With reference to the provision of high quality mobile and fixed telephony, data, internet and broadband services governed by the principles **of consumer protection, transparency and fairness**, we have a Code of Conduct, which sets out general principles and basic rules of consumer **behaviour and approaches used by employees and associates** regarding sales/promotions and customer service.

The Code is available to our Customer Services representatives, in all of our stores and through our corporate websites.

We follow the Code of Conduct for Electronic Communications Services Provision to the Consumer.

9.3.4 Υπεύθυνη Ενημέρωση

Στη WIND, θέλουμε ο πελάτης να γνωρίζει αναλυτικά τι θα χρεωθεί, αλλά και τον τρόπο χρέωσης. Σε όλα τα σημεία ενημέρωσης του πελάτη **φροντίζουμε** ώστε η πληροφορία χρέωσης να παρέχεται με διαφάνεια, να παρουσιάζεται αναλυτικά και με σαφήνεια και να εξηγείται απλά και με ακρίβεια.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, η Εταιρεία μας εφαρμόζει πλήρως τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τους οποίους απαιτείται η πληροφόρηση των συνδρομητών σχετικά με τις χρεώσεις τους. Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης βρίσκονται σε ειδική ενότητα στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας.

9.3.4 Responsible Information

At WIND, we want customers to know in detail what they will be charged and the basis of those charges. Customers **are informed** so that billing information is transparent, detailed, presented clearly and explained simply and accurately.

Regarding multimedia information services, our company fully implements the regulations of EETT, pursuant to which, subscribers must be aware of any charges. The charges for all multimedia services can be found in a special section on the Company's website.

- **Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου**

Η υπηρεσία προσφέρεται αυτόματα και δωρεάν σε όλους τους συνδρομητές με προπληρωμένο χρόνο ομιλίας. Με την ανανέωση χρόνου ομιλίας αλλά και οποιαδήποτε άλλη χρονική στιγμή, κάθε συνδρομητής προπληρωμένου χρόνου μπορεί να έχει άμεση ενημέρωση 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 Μεταβίβασης Χρόνου Ομιλίας**

Η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα στους συνδρομητές να μεταφέρουν χρόνο ομιλίας από το καρτοκινητό τους ή το συμβόλαιό τους σε ένα χρήστη καρτοκινητής τηλεφωνίας WIND που χρειάζεται χρόνο ομιλίας, καλώντας έναν 4ψήφιο ή στέλνοντας γραπτό μήνυμα σε έναν 5ψήφιο αριθμό.

- **Υπηρεσία Επέκτασης Χρόνου Ομιλίας**

Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή, 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 WIND Ring Me Now**

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

- **Balance Information Service**

The service is offered automatically and is free to all prepaid airtime subscribers. At any time, any prepaid subscriber can be informed about the remaining airtime, but also the balance after the consumption of the bundle of his package.

- **Airtime Transfer Service**

The service enables subscribers to transfer airtime from prepaid or contract numbers to a WIND prepaid user who needs extra airtime through calling a 4digit number or sending an SMS to a 5digit number.

- **Airtime Extension Service**

The service enables the subscribers, even with zero balance, to extend their airtime balance, by simply calling a 4digit number, so that they can use their mobile at a difficult time.

- **WIND Ring Me Now Service**

Enables the subscribers to call at any WIND mobile customer, regardless of whether they are prepaid or postpaid, even when they don't have enough credit. The use of the service is activated by sending an SMS to a 4digit number simply by writing in the SMS the phone number they want to call.

9.3.5 Υπεύθυνη Χρήση

Στο πλαίσιο της ορθής χρήσης των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (π.χ. υπηρεσίες περιεχομένου, video, MMS) με θεματικές ενότητες που απευθύνονται μόνο σε ενήλικους, στη WIND έχουμε αναπτύξει τις κατάλληλες διαδικασίες, ώστε να φράσσεται η πρόσβαση σε υπηρεσίες περιεχομένου που απευθύνονται μόνο σε ενήλικους άμεσα κατόπιν αιτήματος του γονέα. Μέσω μηχανισμού ελέγχου, οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν την πρόσβαση των παιδιών τους.

Συγκεκριμένα, εφαρμόζουμε τις παρακάτω υπηρεσίες γονικού ελέγχου:

• WIND Plus

Οι γονείς και κηδεμόνες ανηλίκων έχουν τη δυνατότητα είτε να φράξουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένες κατηγορίες υπηρεσιών, απευθείας από το κινητό του παιδιού τους (κατηγορία Erotica) είτε να καλέσουν το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 1260 και να ζητήσουν τη φραγή της πρόσβασης στις κατηγορίες Community, Date και Chat.

• Υπηρεσίες Κλήσεων Αυξημένης Χρέωσης (σειρές 901 & 909)

Οι συνδρομητές της WIND, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν φραγή όλων των αριθμών που ξεκινούν από 901 ή/και 909, καλώντας το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 1260, προκειμένου να προστατευθούν από αυξημένες χρεώσεις (υπηρεσίες σειράς 901) ή/και από περιεχόμενο που απευθύνεται μόνο σε ενήλικους (υπηρεσίες σειράς 909). Επιπλέον, η Εταιρεία μας **ανακοινώνει με σαφήνεια** τον πάροχο της υπηρεσίας και ενημερώνει για τη χρέωση της κλήσης, ενώ θέτει ως μέγιστη διάρκεια κλήσης τα 20 λεπτά.

• Υπηρεσίες Community

Στις υπηρεσίες Community, όλες οι καταχωρίσεις ελέγχονται και αποκλείεται η χρήση προκαθορισμένων ακατάλληλων λέξεων. Επίσης, η Εταιρεία μας μπορεί να απαγορεύσει την είσοδο στις υπηρεσίες αυτές σε άτομα που παραβιάζουν τους όρους και κανόνες χρήσης των υπηρεσιών.

9.3.5 Responsible Use

Under the proper use guidelines for value added services (e.g. content services, video, MMS) addressed to adults, at WIND we have developed appropriate procedures to block access to content services targeted only to adults when directly requested by parents. Through this control mechanism, parents can control their children's access.

Specifically, we apply the following parental control services:

• WIND Plus

Minors' parents and guardians are able to either block access to certain types of services directly from their child's mobile (category Erotica), or call our Customer Service department on 1260 and ask to block certain categories, such as Community, Date and Chat.

• Services Concerning Premium Charged Calls (901 & 909)

WIND subscribers have the option to request a block on all numbers starting with 901 and/or 909 by calling our Customer Service department on 1260 to protect them from premium charged services (901 numbers) and/or content that is addressed to adults only (909 numbers). Furthermore, our Company **informs on the charge** of the call and sets the maximum call duration to 20 minutes.

• Community Services

Community services involve checking all entries and ruling out the use of any predefined inappropriate words. Also, our Company can refuse access to services to those violating the terms and conditions of the use of services.

9.4 Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες μας

Θέλουμε να είμαστε κοντά στις απαιτήσεις του κάθε πελάτη και να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες του.

Αποτελεί καθημερινή μας προσπάθεια και δέσμευση και είναι πάντα ο πρωταρχικός στόχος όλων μας. Προσπαθούμε να το εφαρμόζουμε μέσα από κάθε σχέση με το χρήστη των υπηρεσιών και προϊόντων μας.

9.4.1 Έρευνες ικανοποίησης των πελατών μας

Έχοντας πάντα ως επίκεντρο τον πελάτη, ανά τακτά χρονικά διαστήματα διεξάγουμε έρευνες σε όλα τα σημεία επαφής των πελατών μας, όπου μετράται η σχέση της Εταιρείας μας με τους πελάτες, δίνοντας έτσι **κίνητρο σε όλους μας για συνεχή βελτίωση.**

Το 2009 προχωρήσαμε στις παρακάτω έρευνες:

α. Έρευνες σε κύματα 'Tracker'

- Αξιολόγηση της εταιρικής εικόνας
- Έρευνα για τη σταθερή τηλεφωνία -internet- IPTV
- Πανελλήνια έρευνα για την κινητή τηλεφωνία
- Καταγραφή της αγοράς των συσκευών κινητής τηλεφωνίας
- Ικανοποίηση πελατών εταιρειών κινητής τηλεφωνίας
- Απογραφή πακέτων σύνδεσης και καρτών ανανέωσης

β. Έρευνες ad hoc

Οι έρευνες ad hoc διεξήχθησαν κατόπιν αιτήματος από διάφορα τμήματα της Εταιρείας, με στόχο την εξέταση συγκεκριμένων θεμάτων. Σε επίπεδο μεθοδολογίας, χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: στις ποιοτικές έρευνες και στις ποσοτικές έρευνες. Πολλές φορές για τις ανάγκες κάποιων μελετών συνδυάστηκαν και οι δύο μεθοδολογίες σε ένα ενιαίο ερευνητικό πρόγραμμα.

Οι μελέτες που ολοκληρώθηκαν το 2009, είχαν **ως επίκεντρο τον πελάτη** της Εταιρείας ενώ οι βασικοί άξονες διερεύνησης συσχετιζόνταν με την επικοινωνιακή αλλά και την προϊοντική δραστηριότητα της WIND.

9.4 Managing our Customer Relationships

We want to be close to our customers' demands and respond to their needs.

On a daily basis, this signifies our effort and commitment and is our constant primary objective. We try to apply this to every relationship we have with those who use our products and services.

9.4.1 Customer satisfaction surveys

Having always been customer-focused, we periodically conduct surveys at all points of contact with our customers, which measure the Company's relationship with its customers, giving us all an **incentive for continuous improvement.**

In 2009 we conducted the following surveys:

a. Wave Tracker surveys

- Evaluation of corporate image
- Research for fixed telephony -the internet- IPTV
- National survey regarding mobile telephony
- Recording mobile phone purchases
- Customers' satisfaction with their mobile phone providers
- Recording connections and card renewals

b. Ad hoc surveys

These surveys are conducting following requests by various divisions within the Company to examine specific issues. In terms of methodology, they are divided into two categories: qualitative research and quantitative research. Many times in the past, the needs of some studies have combined both methodologies into a single research program.

The studies completed in 2009, and **focused on the customers** and the principal axes of investigation were related to WIND's communication and product activity.

9.4.2 Εξυπηρέτηση των πελατών μας

Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση Πελατών μέσω της αλυσίδας καταστημάτων WIND.

Εδώ και χρόνια έχουμε επιλέξει στρατηγικά να αναπτύξουμε την αλυσίδα καταστημάτων μας σε όλη την Ελλάδα μέσω franchising με αποτέλεσμα, μαζί με τους συνεργάτες μας, να έχουμε ήδη δημιουργήσει ένα δίκτυο ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης των πελατών μας στην κινητή, αλλιά και τη σταθερή τηλεφωνία και το internet.

Με σκοπό την αξιολόγηση της αλυσίδας λιανικής μας, διενεργούμε έρευνες **Μυστικού Επισκέπτη** ανά τακτά χρονικά διαστήματα, σε θέματα όπως:

- Γνώση και εφαρμογή των **εταιρικών διαδικασιών** για την εξυπηρέτηση των πελατών
- Αναγνώριση και εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών
- Διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων
- Εσωτερική και εξωτερική εμφάνιση του καταστήματος

Επιπλέον, έχει υλοποιηθεί η τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης στο δίκτυο καταστημάτων WIND, καθώς υπάρχει πρόγραμμα ανακύκλωσης μπαταριών και συσκευών, καθιστώντας με αυτό τον τρόπο **τα καταστήματά μας, σε όλη την Ελλάδα, σημεία συλλογής και διαχείρισης ανακυκλώσιμων υλικών.**

Η παραπάνω ενέργεια γίνεται σε συνεργασία με τους ακόλουθους φορείς:

- A) Ανακύκλωση Φορτίων Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ)
- B) Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.

9.4.2 Serving our customers

Full Customer Service through WIND's chain of stores.

For years now we have strategically chosen to develop our chain of stores throughout Greece through franchising. This means that together with our partners, we have already created an integrated network of customer services for mobile and fixed telephony and the internet.

With a view to assessing our retail chain, we conduct **Mystery Shopping** investigations from time to time on issues such as:

- Knowledge and implementation of the **Company's processes** in customer service
- Recognising and serving customers' needs
- Availability of offered services and products
- Internal and external appearance of the store

Furthermore, we have implemented the installation of recycling bins in the WIND store network, and a program for recycling batteries and devices, whereby **our stores throughout Greece have become points for the collection of recyclable materials.**

The above operation is performed in collaboration with the following organisations:

- A) Recycling of Small Household Batteries (AFIS)
- B) Appliances Recycling S.A.

Βελτίωση της ποιότητας Εξυπηρέτησης των Πελατών μας.

Μέσα στο 2009, η συνένωση του Τμήματος των Πωλήσεων και του Τμήματος της Εξυπηρέτησης Πελατών κάτω από μία κοινή Διεύθυνση, ενίσχυσε και ανέπτυξε περισσότερο τις εσωτερικές συνεργασίες και διαδικασίες, με στόχο τη διασφάλιση της ακρίβειας και της εγκυρότητας της παρεχόμενης πληροφορίας, το υψηλό επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών και την ποιοτική εξυπηρέτηση.

Επίσης, προχωρήσαμε σε αυτοματοποιημένο τρόπο ενεργοποίησης οικονομικών προγραμμάτων και υπηρεσιών, μέσω ηχογραφημένων μηνυμάτων (IVR), με στόχο την απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών **και τη βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης των συνδρομητών μας.**

Επιπρόσθετα, σχεδιάστηκε και θα αναπτυχθεί μέσα στο 2010, ένα προηγμένο σύστημα αναβαθμισμένης διαχείρισης των επιστημόσεων των πελατών σχετικά με θέματα κάλυψης δικτύου, με στόχο την άμεση αντιμετώπιση και επίλυση των σχετικών αιτημάτων των πελατών.

Improved Customer Service.

In 2009, the Sales and Customer Service Departments were combined; this strengthened and developed internal cooperation and procedures ensuring the accuracy and validity of the information provided and the quality of rendered services.

We also proceeded with an automated process through which we inform our customers regarding new airtime packages and services through recorded messages (IVR), designed to simplify internal processes **and improve our subscribers' service experience.**

Additionally, in 2010, we will design and develop an innovative system for managing issues in order to directly address and solve customer requests.

Βελτίωση της ποιότητας Εξυπηρέτησης των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας.

Στο πλαίσιο του στόχου μας για βελτιστοποίηση της ταχύτητας, αλλά και της ποιότητας εξυπηρέτησης των συνδρομητών μας, κατά τη διάρκεια του 2009 αναπτύξαμε νέα εργαλεία στο **Τμήμα Εξυπηρέτησης Συνδρομητών Tellas**, με αποτέλεσμα την **αυτοματοποίηση των διαδικασιών συλλογής, καταχώρισης, ελέγχου και επεξεργασίας των αιτήσεων συνδρομής των πελατών μας** (Order Entry και Order Management).

Χάρη στην υλοποίηση των πρωτοποριακών αυτών συστημάτων επιτυγχάνουμε:

- ✓ Μείωση των σφαλμάτων σε στοιχεία αιτήσεων: 30% ↓
- ✓ Μείωση του χρόνου υλοποίησης των νέων συνδέσεων: 25% ↓
- ✓ Αύξηση στη διατήρηση πελατών στο δίκτυο: 15% ↑
- ✓ Μείωση στο κόστος μη παραγωγικών εργασιών του τμήματος παραλαβής, ελέγχου και διαχείρισης αιτήσεων όπως και των αιτημάτων των πελατών: 50% ↓

Improved Customer Service quality for fixed telephony subscribers.

During 2009, as part of our goal to optimise the speed and service quality that our subscribers experience, we developed new tools in the **Tellas Support Services Department** thereby **automating data collection, registration, inspection and processing of requests** (Order Entry and Order Management).

Thanks to the implementation of these innovative systems, we have achieved:

- ✓ Reduction in data entry errors: 30% ↓
- ✓ Reduction of the time from application to implementation: 25% ↓
- ✓ Increase customers' loyalty: 15% ↑
- ✓ Reduction of the cost of deliveries non-productive work, control and management of applications and customer requests: 50% ↓

9.4.3 Δείκτες Ποιότητας των Παρεχόμενων προς το κοινό Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Η Εταιρεία συμμορφώνεται με την Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) υπ' αριθμ. 480/017/13-05-2008 (ΦΕΚ Αρ. Φύλλου 1153/24-06-2008), σύμφωνα με την οποία ορίζονται συγκρίσιμοι Δείκτες Ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ώστε οι τελικοί χρήστες να διευκολύνονται:

- στη σύγκριση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και
- στην πιστοποίηση, στο μέτρο του δυνατού, της ποιότητας υπηρεσιών που ήδη τους παρέχονται.

Στοχεύοντας στην πληρέστερη και ακριβέστερη μέτρηση των Δεικτών Ποιότητας, έχουμε προμηθευτεί ειδικό λογισμικό μέσω του οποίου συγκεντρώνονται και παρακολουθούνται αναλυτικά οι Δείκτες Ποιότητας που αφορούν στις υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, τις ευρυζωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες VoIP, τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και τις υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου.

Οι παραπάνω Δείκτες Ποιότητας δημοσιεύονται τόσο στην εταιρική μας ιστοσελίδα (www.wind.com.gr και www.tellas.gr) όσο και στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ (www.eett.gr).

9.4.3 Indicators for Quality of Electronic Communications Services

The Company complies with the Decision of the National Telecommunications and Post Commission (EETT) No. 480/017/13-05-2008 (Official Gazette No. 1153/24-06-2008). According to the defined comparable Quality Indicators offered to the public, electronic communications services must enable end users to:

- compare the quality of services provided by electronic communications providers, and
- where possible, certify the quality of services already provided.

Aiming towards a fuller and more accurate measurement of Quality Indicators, we have purchased special software through which Quality Indicators relating to mobile and fixed telephony, broadband services and VoIP, customer service and directory inquiry services are collected and monitored.

These Quality Indicators are published in both our corporate websites (www.wind.com.gr and www.tellas.gr) and EETT's website (www.eett.gr).

9.4.4 Διαχείριση πελατών με ληξιπρόθεσμες οφειλές

Υλοποιώντας έμπρακτα τη δέσμευσή μας στις **εταιρικές, κοινωνικές και ηθικές αξίες**, έχουμε εφαρμόσει ήδη από το 2007 συγκεκριμένους κανόνες κατά τη **Διαχείριση των Ενεργών ή Ακυρωμένων Πελατών με Ληξιπρόθεσμες Οφειλές**, οι οποίοι έχουν υιοθετηθεί και από τους συνεργάτες μας. Επιπρόσθετα, συμμετείχαμε ενεργά στις Δημόσιες Διαβουλεύσεις για την έκδοση του Νόμου με σκοπό **την προστασία του καταναλωτή, τη θέσπιση αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς, κανόνων λειτουργίας και εποπτείας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις** (Νόμος 3758 ο οποίος δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ στις 5/5/2009).

9.5 Υπεύθυνοι Προμηθευτές

Αναγνωρίζουμε το σημαντικό ρόλο που παίζουν οι προμηθευτές μας στην εύρυθμη λειτουργία μας και κατ' επέκταση στην ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε, καθώς επίσης και στην επίτευξη των δεσμεύσεών μας στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Για τους λόγους αυτούς επιζητούμε, με σεβασμό και με διαφανείς διαδικασίες, να **επηρεάζουμε θετικά την εφοδιαστική μας αλυσίδα** στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών επιχειρηματικής λειτουργίας και ηθικής, παρόμοιων με αυτές τις οποίες ακολουθούμε.

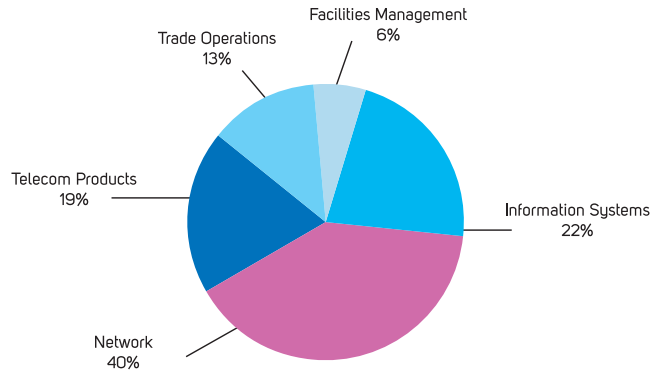
9.4.4 Management of customer arrears

In implementing our commitment to our **corporate, social and moral values**, since 2007, we have implemented specific rules for **the management of active and inactive customers with arrears**, which have also been adopted by our partners. Additionally, we participated actively in the public consultation on the legislative issues of **protecting consumers, establishing principles of trading behaviour and the regulation and supervision of media companies liable for overdue receivables** (Act 3758 which was published in the Government Gazette on 05/05/2009).

9.5 Responsible Suppliers

We recognise the important role played by our suppliers in our activities and the quality of products and services we provide, in addition to their contribution to achieving our Corporate Responsibility commitments. For these reasons we seek, through respectful and transparent procedures, to **positively influence our supply chain** and to implement best practices and ethical business operations.

Ποσοστό προμηθευτών που αξιολογήθηκαν
ανά κατηγορία προϊόντος/υπηρεσίας
Suppliers' percentage graded per category
of product/service



Η επιλογή των νέων προμηθευτών μας στηρίζεται σε αυστηρά αντικειμενικά κριτήρια και γίνεται με τη συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών με τη χρήση ερωτηματολογίου. Προκειμένου να ενταχθούν στον κατάλογο με τους εγκεκριμένους προμηθευτές μας, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με θέματα συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, εταιρικής υπευθυνότητας, ποιότητας, ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας του περιβάλλοντος.

Η επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών μας, καθώς και οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση αναλυτικές, καταγεγραμμένες και επίσημες διαδικασίες που προβλέπουν συγκεκριμένα μέτρα, ελέγχους και εγκρίσεις για την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς.

Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO9001 και ISO14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο.

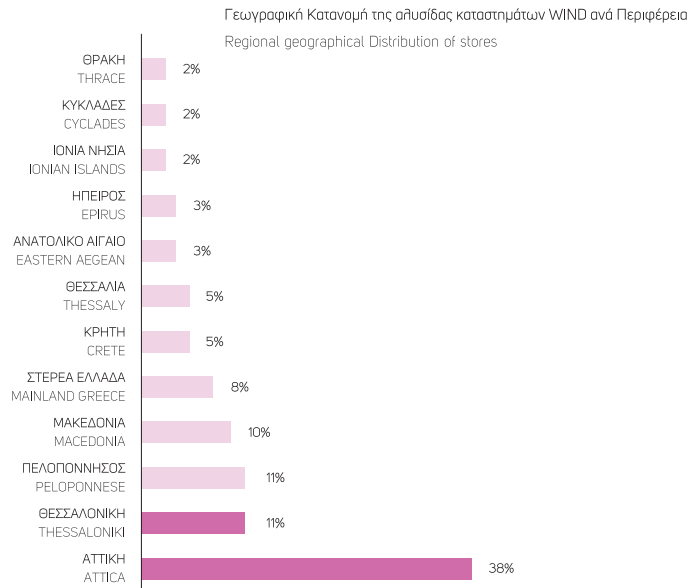
Ενδεικτικά, στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται για το 2009, το ποσοστό των προμηθευτών ανά κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών που αξιολογήθηκαν.

The **selection of new suppliers** is based on strict criteria and is performed by collecting specific information via a questionnaire. To join the list of approved suppliers, interested parties should meet the necessary requirements in compliance with legislation, health and safety at work, corporate responsibility, quality, information security and environmental protection.

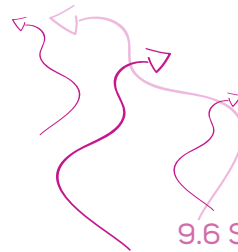
The selection and evaluation of our suppliers and the daily operations of our supplies is based on comprehensive, documented and formal procedures which set out specific measures, inspections and approvals in order to **avoid incidents of corruption.**

We evaluate our suppliers in accordance to the requirements of management systems ISO9001 and ISO14001, control our bids' systems and carry out inspections where appropriate.

The above diagram illustrates the percentage of suppliers per product and services evaluated in 2009.



(Στοιχεία: Δεκέμβριος 2009) (Reference: December 2009)



9.6 Ενίσχυση Τοπικών Προμηθευτών

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της Εταιρείας για **ενίσχυση της τοπικής οικονομίας**, η επιλογή και συνεργασία με επιχειρηματίες που προέρχονται από τις **τοπικές κοινωνίες**, αποτελεί βασικό κριτήριο της επιλογής των συνεργατών μας (franchisees) **για την επέκταση της αλυσίδας των καταστημάτων WIND**. Αξίζει να αναφέρουμε ότι από το δίκτυο λιανικής μας που αριθμεί 393 καταστήματα, πάνω από το **50%** δραστηριοποιείται σε περιοχές εκτός των **δύο μεγάλων αστικών κέντρων της χώρας**, όπως παρουσιάζεται και στο παραπάνω διάγραμμα.

Επιπλέον, ενισχύουμε τις τοπικές αγορές, κυρίως μέσω εργολαβικών και οικοδομικών εργασιών, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής, ενώ για τις αγορές σε πρωθητικά υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται ελληνικές εταιρείες κατά κανόνα και όχι αποκλειστικά με έδρα την Αθήνα.

9.6 Strengthening Local Suppliers

Under the company's strategy to **strengthen local economies**, choosing and collaborating with entrepreneurs from **local communities** is a key criterion for the selection of partners (franchisees) **for expanding the chain of WIND stores**. It is worth mentioning that our retail network of 393 stores is more than **50%** active in areas outside Greece's two major cities, as outlined in the chart above.

Moreover, we support local markets, primarily through contractor and construction work, by using regional companies. Meanwhile, selecting companies for the supply of promotional materials and printing services, we generally use Greek companies not exclusively based in Athens.



9.7 Ενημέρωση του Κοινού για την Ασφαλή Χρήση της Τηλεφωνίας και του Internet

Στην ιστοσελίδα μας www.wind.com.gr υπάρχει πλήρης αναφορά τόσο σε θέματα υγείας όσο και σε θέματα προς τους γονείς για το πώς μπορούν να συμβουλευθούν τα παιδιά τους για την ασφάλεια στη χρήση κινητών και την πρόσβαση σε διαδικτυακούς τόπους μέσω των κινητών τους.

Επιπλέον, στη WIND ενημερώνουμε το κοινό για τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας και τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον σε περίπτωση μη σωστής διαχείρισης μετά το πέρας της χρήσιμης ζωής τους. **Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών**, όλες οι συσκευές που εμπορευόμαστε (και οι μπαταρίες τους) φέρουν το ειδικό σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που υποδεικνύει ότι η συσκευή πρέπει να διατίθεται προς ανακύκλωση.

9.7.1 Ασφαλές Internet

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ασφαλή χρήση του internet, ενημερώνουμε μέσω της ιστοσελίδας μας τους καταναλωτές για τον τρόπο προφύλαξής τους από κινδύνους που μπορεί να προέλθουν από τη χρήση του διαδικτύου, όπως η προστασία από Dialers. Παράλληλα, παραθέτουμε χρήσιμες συμβουλές για γονείς, αναλύοντας τις απαραίτητες ενέργειες δημιουργίας ενός ασφαλούς χώρου για τα παιδιά όπου θα χρησιμοποιούν ελεγχόμενους διαδικτυακούς τόπους, ενώ θα προστατεύονται τα προσωπικά τους δεδομένα.

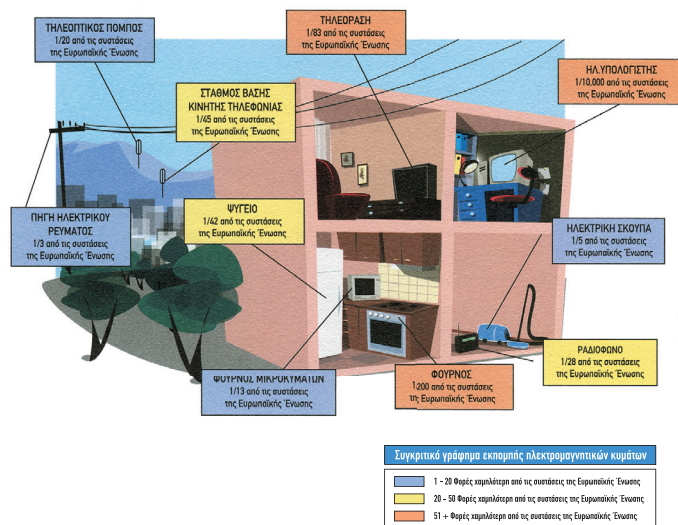
9.7 Informing the Public about Safe Phone and Internet Use

On our website www.wind.com.gr there is a complete reference to both health issues, as well as how parents can advise their children on safe mobile use and access to web sites through their mobile phones.

Moreover, WIND informs the public about mobile devices and their impact on the environment in case of misuse after the end of their useful life. **For improved consumer information**, all devices (and their batteries) that we sell carry the European Union sign which indicates that the device should be disposed off for recycling.

9.7.1 Safe Internet

As part of our policy for the safe use of the internet, we provide, on our website, advise to our customers on how to protect themselves against risks that may arise from the use of the internet, such as protection against Dialers. We also include tips for parents, by presenting the necessary steps to create a safe space for children where their choice of websites can be monitored and their personal information kept safe.



9.7.2 Ενημέρωση για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Στη WIND, λαμβάνοντας υπόψη τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς του κοινού όσον αφορά τη σχέση υγείας και κινητής τηλεφωνίας, προσπαθούμε να ενημερώσουμε το κοινό για τα θέματα αυτά.

Για το σκοπό αυτό:

- **εκδώσαμε** το ενημερωτικό έντυπο «Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας», όπου αναπτύσσονται συνοπτικά οι βασικές αρχές λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας, θέματα νομοθεσίας, αποτελέσματα διεθνών ερευνών και απαντήσεις σε συνήθη ερωτήματα.
- **δημιουργήσαμε** ιστοσελίδα (www.windkalipsi.gr) μέσω της οποίας ενημερώνουμε για τα παραπάνω θέματα και παραπέμπουμε μέσω link, σε άλλες ιστοσελίδες για περισσότερες πληροφορίες.
- **ενημερώνουμε** για τα παραπάνω θέματα το κοινό μέσω επαφών με διάφορους φορείς και εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών.

9.7.2 Update on electromagnetic radiation

At WIND, we try to inform the public about issues relating to concerns over the relationship between health and mobile phones.

For this purpose:

- **we published** a 'Mobile Telephony in our life' leaflet which summarised the basic principles of mobile telephony, relevant legislation, results of international research and answers to questions.
- **we created** a website (www.windkalipsi.gr) which contains information on the above issues; the user is referred to other sites for further information through links.
- **we informed** the public on the above issues through our contact with various bodies and local community representatives.



9.8 Υποδομές στην Κοινωνία

Για κάθε χώρα, οι τηλεπικοινωνίες είναι βασικός πυλώνας οικονομικής ανάπτυξης, κοινωνικής συνοχής και ασφάλειας. Για το λόγο αυτό, έχουμε αναπτύξει υποδομές και υπηρεσίες όχι μόνο για την εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών και εμπορικών μας στόχων, αλλά και με γνώμονα το κοινό όφελος. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε θωρακίσει τηλεπικοινωνιακά ακριτικές και απομακρυσμένες περιοχές της χώρας μας, πραγματοποιώντας επενδύσεις πολλών εκατομμυρίων Ευρώ για την εγκατάσταση σύγχρονου εξοπλισμού επικοινωνίας.

Παράλληλα, έχουμε θέσει τις τεχνολογικές υποδομές και πόρους μας στη διάθεση Μη Κερδοσκοπικών οργανισμών τους σκοπούς των οποίων υποστηρίζουμε μέσω της δημιουργίας ειδικών κοινωνικών υπηρεσιών.

Αυτές είναι:

• Υπηρεσία AMBER ALERT

Συμμετέχουμε στο πρόγραμμα Amber Alert, μέσω του δικτύου τηλεπικοινωνιών που διαθέτουμε σε όλη την Ελλάδα. Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα μέσω SMS στο 1056 από το κινητό τους τηλέφωνο, να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία εντοπισμού ενός παιδιού που αγνοείται ή έχει απαχθεί.

• Γιατροί Χωρίς Σύνορα

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα, αποστέλλοντας ένα κενό γραπτό μήνυμα στον αριθμό 19192, καλώντας το 9011602020 ή μέσω του WIND Plus, του κινητού portal της WIND. Από την τελευταία υπηρεσία προσφέρεται επίσης η δυνατότητα αποκλειστικά στους συνδρομητές της WIND, να ενημερωθούν με άρθρα και φωτογραφίες για το έργο των Γιατρών Χωρίς Σύνορα, ανά τον κόσμο.

9.8 Infrastructure in Society

In every country, telecommunications are a key player of economic growth, social cohesion and security. For this reason, we have developed the infrastructure and services necessary not only to serve our commercial and operational objectives, but to jointly ensure benefits for all. In this context, we have developed telecommunications in outlying and remote areas of the country by investing many millions of Euros for the installation of modern communications.

Additionally, we have made our technological infrastructure and resources available to Non Profit organisations whose purposes we support through the creation of specific social services.

These are:

• AMBER ALERT Service

Participating in the Amber Alert program, through our telecommunications network available throughout Greece, whereby our customers can send an SMS to 1056 via their mobile phone to actively participate in the process of identifying a missing or abducted child.

• Medecins Sans Frontieres

We enable our subscribers to donate 2€ to Medecins Sans Frontieres by sending a blank SMS to 19192, by calling 9011602020 or through WIND Plus, WIND's mobile portal. WIND subscribers can also be informed with updated articles and photographs about the charity's work worldwide.



• 116000: Ευρωπαϊκή Γραμμή βοήθειας για το παιδί

Υποστηρίζουμε την Ευρωπαϊκή Γραμμή βοήθειας για το παιδί μέσω της οποίας μπορούν εύκολα, γρήγορα και δωρεάν να αναφερθούν κρούσματα εξαφάνισης παιδιών ή να δοθεί αρωγή σε παιδιά που την έχουν ανάγκη.

• 1056: Γραμμή SOS για το «Χαμόγελο του Παιδιού»

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

• Υπηρεσία «Προσφέρω»

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των τριών εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε από το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλικό 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€ συν ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά ένα Μη Κερδοσκοπικό – Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Για το 2009,

η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 16 φορές και η WIND απέδωσε 111.977€ στις διάφορες οργανώσεις μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω».

• 116111: Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.

Η WIND Ελλάς, αναγνωρίζοντας τη σημασία της πρόληψης των προβλημάτων ψυχικής υγείας της παιδικής και εφηβικής ηλικίας, προσφέρει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα πρόσβασης στον αριθμό της «Γραμμής στήριξης παιδιών και εφήβων 116111», τη λειτουργία του οποίου εγκαινίασε η Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.). Πρόκειται για έναν ατελή αριθμό κλήσης τον οποίο μπορεί να καλέσει κάθε παιδί ή έφηβος μέχρι 18 ετών για να εκφράσει τις ανησυχίες του, να ζητήσει βοήθεια για θέματα που τον απασχολούν, να ενημερωθεί για τα δικαιώματά του, να επικοινωνήσει σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και να παραπεμφθεί σε κοινοτικές υπηρεσίες, όταν κρίνεται απαραίτητο. Σε κάθε κλήση απαντούν εξειδικευμένοι σύμβουλοι ψυχικής υγείας σε θέματα παιδιών και εφήβων.

• 116000: European Helpline for children

We support the free European Helpline for children which can report cases of missing children easily and quickly or provide assistance to children in need.

• 1056: SOS line for the 'Smile of the Child'

We offer our subscribers the opportunity to call free of charge the SOS line on 1056, and thereby provide assistance with serious incidents involving children.

• 'I Offer' service

This is a joint initiative between the three Greek mobile telephony companies which began in February 2006 and has a charitable status. This service enables the public to make donations through text messages to a 5digit number during limited time periods (cost 1€ plus VAT), thereby helping a Non Profit - Non Governmental Organisation.

For 2009, the service was activated 16 times and WIND offered 111,977€ to various organisations through 'I Offer' service.

• 116111: Children and adolescents support line A.P.H.C.A

Recognising the importance of preventing mental health problems in childhood and adolescence, WIND Hellas offers its subscribers access to the 'Children and adolescents support line 116111' which was launched by the Association for the Psychosocial Health of Children and Adolescents (A.P.H.C.A). This is a free telephone number that any child or teenager, up to 18 years of age, can call to express his/her concerns, to seek help on issues that concern him/her, to be informed of his/her rights, to contact in case of an emergency and be referred to community services when necessary. The phones are answered by expert consultants trained to deal with children and adolescents' mental health issues.



Στόχοι 2010

- Εκσυγχρονισμός δικτύου με βάση το τριετές πλάνο μας, επέκταση αυτού της τάξεως του 8% και αναβάθμισή του έως 10%.
- Ετήσια αξιολόγηση όλων των κρίσιμων προμηθευτών της Εταιρείας μας, που καλύπτουν την πλειονότητα των αγορών μας, με την ένταξη μιας σειράς από επιπρόσθετα μετρήσιμα κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια.
- Επιλογή και αξιολόγηση των νέων συνεργατών μας για τη Διαχείριση των Πελατών με Ληξιπρόθεσμες Οφειλές με νέα αυστηρότερα κριτήρια.

Goals 2010

- Modernising the network, based on the three-year plan whereby we expand it by 8% and upgrade it by 10%.
- Annual assessment of all of our Company's critical suppliers, covering the majority of our supplies and the integration of a series of additional measurable social and environmental criteria.
- Selection and evaluation of new associates to manage customers in arrears with new, stricter criteria.

10. Αξιολόγηση και Πίνακες Δεικτών κατά GRI Assessment per GRI and GRI Content Index

		2002	C	C+	B	B+	A	A+
		Σύμφωνα με						
Υποχρεωτικό	Δηλώθηκε αυτοβούλως							
	Ελέγχθηκε από τρίτους							
	Ελέγχθηκε από το G.R.I.							
Προαιρετικό				Αναφορά παραπομπής από εξωτερικό φορέα				
						Αναφορά παραπομπής από εξωτερικό φορέα		
							Αναφορά παραπομπής από εξωτερικό φορέα	

Κύριοι και Πρόσθετοι Δείκτες
Core and Additional GRI Indicators

Παράγραφος
Paragraph

Σελίδα
Page

Στρατηγική και Ανάλυση Strategy and Analysis

1.1	Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου Statement from the most senior decision maker of the organisation	2. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου 2. Message from the CEO	4 4
1.2	Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες Description of key impacts, risks and opportunities	4.3. Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας 5.7. Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας 4.3. Mobile Telephony in our Lives 5.7. Business Continuity Management	12 28 12 28

Προφίλ Οργανισμού Organisational Profile

2.1	Επωνυμία Οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό Name of the Organisation	3.2. Η Εταιρεία μας 3.2. Our Company	5 5
2.2	Εμπορικά σήματα, προϊόντα ή/και υπηρεσίες Primary brands, products and/or services	9.1. Τα προϊόντα & οι Υπηρεσίες μας 9.1. Our Products & Services	89 89
2.3	Οργανόγραμμα Οργανισμού Operational structure of the Organisation	5.5 Δομή Οργάνωσης 5.5 Organisational Structure	26 26
2.4	Τοποθεσία έδρας Οργανισμού Location of Organisation's headquarters	3.2. Η Εταιρεία μας 3.2 Our Company	5 5
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης Location of Organisation's headquarters	3.2. Η Εταιρεία μας 3.2 Our Company	5 5
2.6	Καθεστώς Ιδιοκτησίας Location of Organisation's headquarters	3.2. Η Εταιρεία μας 3.2 Our Company	5 5
2.7	Αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός Markets served	3.3 Το Δίκτυό μας 3.4 Το Δίκτυο των Καταστημάτων μας 3.3 Our Network 3.4 Our Store Network	6 6 6 6
2.8	Μέγεθος Οργανισμού Scale of the reporting Organisation	3.5 Οικονομικά Στοιχεία 3.6 Κοινωνικό Προϊόν 3.5 Financial Data 3.6 Social Product	7 8 7 8
2.9	Σημαντικές αλλαγές στον οργανισμό Significant changes during the reporting period	2 Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου 3.5 Οικονομικά Στοιχεία 2 Message from the CEO 3.5 Financial Data	4 7 4 7
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν Awards received in the reporting period	4.5 Αναγνώριση 4.5 Recognition	19 19

Παράμετροι Απολογισμού Report Parameters

3.1	Περίοδος Απολογισμού Reporting period for information provided	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.2	Προηγούμενος Απολογισμός Date of most recent previous Report (if any)	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.3	Χρονικός κύκλος απολογισμού Reporting cycle	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.4	Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις Contact point for questions regarding the report or its contents	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3

Κύριοι και Πρόσθετοι Δείκτες Core and Additional GRI Indicators	Παράγραφος Paragraph	Σελίδα Page
3.5 Προσδιορισμός περιεχομένου Process for defining Report content	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.6 Όρια Απολογισμού Boundary of the Report	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.7 Περιορισμοί στο αντικείμενο του Απολογισμού State any specific limitations on the scope or boundary of the Report.	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.8 Κοινοπραξίες, θυγατρικές εταιρείες και εκχωρούμενες εργασίες Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities	(Δεν υπάρχουν) (Not existed)	- -
3.9 Τεχνικές μέτρησης δεδομένων Data measurement techniques	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.10 Αποτελέσματα τυχόν επαναδιατύπωσης πληροφοριών Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.11 Αλλαγές από προηγούμενους απολογισμούς Significant changes from previous reporting periods	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
3.12 Εντοπισμός βασικών απαιτήσεων GRI Table identifying the location of the Standard Disclosures in the Report	10 GRI Content Index 10 GRI Content Index	108 108
3.13 Εξωτερική επαλήθευση Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the Report	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3
Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή Governance, Commitments, and Engagement		
4.1 Δομή Διακυβέρνησης Governance structure of the Organisation	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.5 Δομή Οργάνωσης 5.4 Administrative Practice 5.5 Organisational Structure	24 26 24 26
4.2 Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.4 Administrative Practice	24 24
4.3 Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου For organisations that have a unitary board structure, state the number of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.4 Administrative Practice	24 24
4.4 Μηχανισμός Επικοινωνίας με το Δ.Σ. Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body	8.6 Εσωτερική Επικοινωνία 8.6.1 Ενισχύουμε την αμφίδρομη επικοινωνία εσωτερικά 8.6 Internal Communication 8.6.1 We take the two way communication process further	78 78 78 78
4.5 Αποδοχές και επίδοση στελεχών Linkage between compensation for members of the highest governance body, Senior managers, and executives, and the Organisation's performance	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.4 Administrative Practice	24 24
4.6 Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.11 Διαφάνεια Διαδικασιών - Καταπολέμηση της Διαφθοράς 5.4 Administrative Practice 5.11 Process Transparency - Fighting Corruption	24 32 24 32
4.7 Εμπειρία του Δ.Σ. σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the Organisation's strategy on economic, environmental, and social topics	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.4 Administrative Practice	24 24
4.8 Δηλώσεις αποστολής και αξιών Internally developed statements of mission or values, Codes of Conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation	5.1 Η Αποστολή μας 5.2 Οι Αξίες μας 5.3 Οι Πολιτικές μας 5.1 Our Mission 5.2 Our Values 5.3 Our Policies	21 22 23 21 22 23
4.9 Άσκηση Διακυβέρνησης από το Δ.Σ. Procedures of the highest governance body for overseeing the Organisation's identification and management of economic, environmental, and social performance	5.4 Διοικητική Πρακτική 5.8 Εσωτερικός Έλεγχος 5.4 Administrative Practice 5.8 Internal Audit	24 30 24 30
4.10 Αξιολόγηση της επίδοσης του Δ.Σ. Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance	5.8 Εσωτερικός Έλεγχος 5.8 Internal Audit	30 30
4.11 Προληπτική προσέγγιση/αρχή της πρόληψης Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the Organisation	5.7 Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας 5.7 Business Continuity Management	28 28
4.12 Αρχές/κανονισμοί ανεπτυγμένοι εξωτερικά Externally developed economic, environmental and social charters, principles	1 Πληροφορίες για τον Απολογισμό 1 Information regarding the Report	3 3

Κύριοι και Πρόσθετοι Δείκτες Core and Additional GRI Indicators	Παράγραφος Paragraph	Σελίδα Page
4.13 Συμμετοχή σε ενώσεις Memberships in associations and/or national/international advocacy Organisations	4.4 Συνεργασίες 4.4 Collaborations	16
4.14 Λίστα ενδιαφερομένων μερών List of stakeholder groups engaged by the Organisation	4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη 4.2 Stakeholders	11
4.15 Προσδιορισμός ενδιαφερομένων μερών Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη 4.2 Stakeholders	11
4.16 Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών Approaches to stakeholder engagement	4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη 8.6 Εσωτερική Επικοινωνία 8.7 Εσωτερικός Εθελοντισμός 9.4 Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες μας 9.5 Υπεύθυνοι Προμηθευτές 9.7 Ενημέρωση του Κοινού για την Ασφαλή Χρήση της Τηλεφωνίας και του Internet 9.8 Υποδομές στην Κοινωνία 4.2 Stakeholders 8.6 Internal Communication 8.7 Internal Volunteerism 9.4 Managing our Customer Relationships 9.5 Responsible Suppliers 9.7 Informing the Public about Safe Phone and Internet Use 9.8 Infrastructure in Society	11 78 81 96 100 103 105 11 78 81 96 100 103 105
4.17 Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	7.1 Εκπαίδευση 7.2 Παιδί 7.3 Πολιτισμός 7.4 Κοινωνική Αρωγή 7.5 Περιβάλλον 8.6 Εσωτερική Επικοινωνία 8.7 Εσωτερικός Εθελοντισμός 9.8 Υποδομές στην Κοινωνία 7.1 Education 7.2 Child 7.3 Culture 7.4 Social Support 7.5 Environment 8.6 Internal Communication 8.7 Internal Volunteerism 9.8 Infrastructure in Society	48 50 52 53 57 78 81 105 48 50 52 53 57 78 81 105

Διοικητικές Πρακτικές Disclosure on Management Approach

Οικονομία Economy	Η Δέσμευσή μας Our Commitment	5 5	21 21
	Κοινωνικό Προϊόν Social Product	3.6 3.6	8 8
	Έμμεση οικονομική επίδραση-Τοπικές Κοινωνίες Indirect Economic Impact-Local communities	8.2 Ίσες Ευκαιρίες 9.6 Ενίσχυση Τοπικών Προμηθευτών 8.2 Equal Opportunities 9.6 Straghtening Local Suppliers	64 102 64 102
Περιβάλλον Environment	Η Δέσμευσή μας Our Commitment	6 Υπευθυνότητα στο Περιβάλλον 6 Environmental Responsibility	35 35
	Λειτουργούμε σύμφωνα με περιβαλλοντικά πρότυπα We operate according to environmental standards	5.6 Διαχειριστικά Συστήματα και Πιστοποιήσεις 6 Υπευθυνότητα στο Περιβάλλον 5.6 Management Systems and Certification 6 Environmental Responsibility	27 35 27 35
	Πρώτες Ύλες και Απόβλητα Raw material and Waste	6.1 6.1	35 35
	Νέοι Εξοπλισμοί New Equipment	6.2 6.2	39 39
	Κλιματική Αλλαγή Climate change	6.3 6.3	40 40
	Νερό Water	6.4 6.4	43 43
Κοινωνία Society	Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος New Technologies: an Ally of the Environmental Protection	6.5 6.5	43 43
	Η Δέσμευσή μας Our Commitment	7 7	47 47
	Άξονας Εκπαίδευση Axis Education	7.1 7.1	48 48
	Άξονας Παιδί Axis Child	7.2 7.2	50 50

Κύριοι και Πρόσθετοι Δείκτες Core and Additional GRI Indicators		Παράγραφος Paragraph	Σελίδα Page
Κοινωνία Society	Άξονας Πολιτισμός Axis Culture	7.3 7.3	52 52
	Άξονας Κοινωνική Αρωγή Axis Social Support	7.4 7.4	53 53
	Άξονας Περιβάλλον Axis Environment	7.5 7.5	57 57
Εργασία Employment	Η Δέσμευσή μας Our Commitment	8 8	61 61
	Απασχόληση Employment	8.1 Στοιχεία Κατανομής Ανθρώπινου Δυναμικού 8.2 Ίσες Ευκαιρίες 8.1 Human Resources Employment Data 8.2 Equal Opportunities	61-63 64 61-63 64
	Επαγγελματική Εξέλιξη και Κατάρτιση Training	8.4 8.4	69-70 69-70
	Εσωτερική Επικοινωνία Internal Communication	8.6 8.6	78 78
	Ανάπτυξη Εσωτερικού Εθελοντισμού Development of Internal Volunteerism	8.7 8.7	81 81
	Υγεία και Ασφάλεια Εργασίας Health και Safety at Workplace	8.3 8.3	65 65
	Πρακτικές Υπεύθυνου Marketing Responsible Marketing	9.3 9.3	92 92
Ευθύνη Προϊόντος Product Responsibility	Υποδομές στην Κοινωνία Social infrastructure	9.8 9.8	105 105
	Ικανοποίηση Πελατών Customer Satisfaction	9.4 9.4	96 96

Δείκτες Οικονομικής Επίδοσης Economic Performance Indicators

Η Δέσμευσή μας Our Commitment	2 Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου 4.1 Η Εταιρική μας Υπευθυνότητα "Στην Πράξη" 5 Υπευθυνότητα στην Εταιρική Διακυβέρνηση 2 Message from the CEO 4.1 Our Corporate Responsibility 'In Action' 5 Corporate Governance Responsibility	4 9 21 4 9 21
	EC1 Καθαρή οικονομική θέση Direct economic value	3.5 Οικονομικά Στοιχεία 3.6 Κοινωνικό Προϊόν 3.5 Financial Data 3.6 Social Product
EC6 Διαχείριση τοπικών προμηθευτών Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation	9.6 Ενίσχυση Τοπικών Προμηθευτών 9.6 Strengthening Local Suppliers	102 102
EC7 Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού από την περιοχή Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation	8.2 Ίσες Ευκαιρίες 8.2 Equal Opportunities	64 64
EC8 Επενδύσεις σε υποδομή Development and impact of infrastructure investments and services	3.6 Κοινωνικό Προϊόν 6.5.1 Εκσυγχρονισμός Δικτύου 9.2 Κάλυψη Δικτύου 3.6 Social Product 6.5.1 Updating the Network 9.2 Network Coverage	8 43 90 8 43 90
EC9 Κατανόηση και περιγραφή των σημαντικών έμμεσων οικονομικών επιδράσεων Understanding and describing significant indirect economic impacts	7 Υπευθυνότητα στην Κοινωνία 8.1 Στοιχεία Κατανομής Ανθρώπινου Δυναμικού 8.2 Ίσες Ευκαιρίες 9.5 Υπεύθυνοι Προμηθευτές 9.6 Ενίσχυση Τοπικών Προμηθευτών 7 Social Responsibility 8.1 Human Resources Employment Data 8.2 Equal Opportunities 9.5 Responsible Suppliers 9.6 Strengthening Local Suppliers	47-59 61-63 64 100-101 102 47-59 61-63 64 100-101 102

Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης Environmental Performance Indicators

Η Δέσμευσή μας Our Commitment	6 Υπευθυνότητα στο Περιβάλλον 6 Environmental Responsibility	35 35
EN1 Χρησιμοποιημένα υλικά Materials used	6.1 Πρώτες Ύλες και Απόβλητα 6.1 Raw Materials and Waste	35 35

Κύριοι και Πρόσθετοι Δείκτες Core and Additional GRI Indicators	Παράγραφος Paragraph	Σελίδα Page
EN3 Κατανάλωση ενέργειας Direct energy consumption by primary energy source	6.3.1 Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές αέριων ρύπων 6.3.1 Energy consumption and air pollutant emissions	40 40
EN5 Ενέργεια που εξοικονομείται Energy saved due to conservation and efficiency improvements	6.5 Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος 6.5 New Technologies Prove to Be Allies in Protecting the Environment	43 43
EN8 Συνολική άντληση νερού Total water withdrawal by source	6.4 Νερό 6.4 Water	43 43
EN16 Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight	6.3.1 Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές αέριων ρύπων 6.3.1 Energy consumption and air pollutant emissions	40 40
EN18 Πρωτοβουλίες για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου Initiatives to reduce greenhouse gas emissions	6.3.2 Ουσίες που βλάπτουν το όζον 6.5 Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος 6.3.2 Substances that harm the ozone layer 6.5 New Technologies Prove to Be Allies in Protecting the Environment	42 43 42 43
EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων Total weight of waste by type and disposal method	6.1.1 Μειώνουμε το βάρος των συσκευασιών μας 6.1.2 Παράγουμε λιγότερα, ανακυκλώνουμε περισσότερα 6.1.1 We reduce the weight of our packaging 6.1.2 We produce less and recycle more	35 36 35 36
EN26 Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων Initiatives to mitigate environmental impacts	6.1.2 Παράγουμε λιγότερα, ανακυκλώνουμε περισσότερα 6.1.3 Μειώνουμε το χαρτί που χρησιμοποιούμε 6.2 Νέοι Εξοπλισμοί 6.3.2 Ουσίες που βλάπτουν το όζον 6.5 Οι Νέες Τεχνολογίες Σύμμαχος στην Προστασία του Περιβάλλοντος 6.1.2 We produce less and recycle more 6.1.3 We reduce the amount of paper that we use 6.2 New Equipment 6.3.2 Substances that harm the ozone layer 6.5 New Technologies Prove to Be Allies in Protecting the Environment	36 38 39 42 43 36 38 39 42 43
Εργασιακές Πρακτικές και Δείκτες Επίδοσης Αξιοπρεπούς Εργασίας Labor Practices and Decent Work Performance Indicators		
Η Δέσμευσή μας Our Commitment	8 Υπευθυνότητα στο Ανθρώπινο Δυναμικό 8 Human Resources Responsibility	61 61
LA3 Παροχές σε υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης Benefits provided to full-time employees	8.5 Πρόσθετες Παροχές 8.5 Additional Benefits	76 76
LA7 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών κ.λπ. Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism and number of workrelated fatalities by region	8.3.3 Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειες ημερών εργασίας και απουσιών 8.3.3 Injury indicators, occupational health risks, lost days and absences	68 68
LA8 Επιμόρφωση εργαζομένων σε θέματα υγείας Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs	8.3 Υγεία και Ασφάλεια 8.3 Health and Safety	65-68 65-68
LA10 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο Average hours of training per year per employee, by employee category	8.4.1 Εκπαίδευση 8.4.1 Training	69-70 69-70
LA11 Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	8.4.2 Επαγγελματική Εξέλιξη 8.4.2 Professional Development	71 71
Δείκτες Επίδοσης: Κοινωνία Performance Indicators: Society		
Η Δέσμευσή μας Our Commitment	7 Υπευθυνότητα στην Κοινωνία 7 Social Responsibility	47 47
SO1 Επιδράσεις στις κοινωνίες Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating and exiting.	7 Υπευθυνότητα στην Κοινωνία 7 Social Responsibility	47-59 47-59
SO4 Μέτρα κατά της διαφθοράς Actions taken in response to incidents of corruption.	5.8 Εσωτερικός Έλεγχος 5.9 Κώδικας Δεοντολογίας 5.11 Διαφάνεια Διαδικασιών - Καταπολέμηση της Διαφθοράς 5.8 Internal Audit 5.9 Code of Conduct 5.11 Process Transparency - Fighting Corruption	30-32 30-32 30-32 30-32 30-32 30-32

Δείκτες Επίδοσης: Ανθρώπινα Δικαιώματα
Performance Indicators: Human Rights

HR1	Επενδυτικές συμφωνίες που αφορούν στα Ανθρώπινα Δικαιώματα Investment Agreements that include human rights clauses	9.5 Υπεύθυνοι Προμηθευτές 9.5 Responsible Suppliers	100-101 100-101
HR2	Ποσοστό προμηθευτών που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο Percentage of suppliers that have undergone screening	9.5 Υπεύθυνοι Προμηθευτές 9.5 Responsible Suppliers	100-101 100-101
HR4	Περισσότερα διάκριση και ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν Incidents of discrimination and actions taken	8.2/8.4.1.1ος Ευκαιρίες/Εκπαίδευση 8.2/8.4.1 Equal Opportunities/Training	64/69 64/69
HR5	Ελευθερία Συνδικαλισμού Freedom of Association	8.5 Πρόσθετες Παροχές 8.5 Additional Benefits	76-77 76-77

Δείκτες Επίδοσης: Ευθύνη για τα Προϊόντα
Performance Indicators: Product Responsibility

	Η Δέσμευσή μας Our Commitment	9 Υπευθυνότητα στην Αγορά 9 Market Responsibility	89 89
PR1	Συμμόρφωση με τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement	4.3 Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας 8.3 Υγεία και Ασφάλεια 9.3.2 Προϊόντα 9.7.2 Ενημέρωση για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	12 65 92 104
PR3	Πληροφορίες για τη σήμανση των προϊόντων Type of product and service information required by procedures	9.3.1/9.3.2 Υπηρεσίες/Προϊόντα 9.3.1/9.3.2 Services/Products	92 92
PR5	Κανονίσηση πελατών Practices related to customer satisfaction	9.4 Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες μας 9.4 Managing our Customer Relationships	96 96
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς σχετικά με επικοινωνία Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications	5.9/5.10 Κώδικας Δεοντολογίας/Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας 9.3.3/9.3.4 Ηθικός Ανταγωνισμός/Υπεύθυνη Ενημέρωση 9.3.5 Υπεύθυνη Χρήση 9.4.3/9.4.4 Δείκτες Ποιότητας/Διαχείριση πελατών με ληξιπρόθεσμες οφειλές 5.9/5.10 Code of Conduct/Intellectual Property 9.3.3/9.3.4 Ethical Competition/Responsible Information 9.3.5 Responsible Use 9.4.3/9.4.4 Indicators of Quality/Management of customer arrears	31 93 95 99-100 31 93 95 99-100

Συγκεκριμένοι Δείκτες για τον Τομέα Τηλεπικοινωνιών
Telecommunications Sector Specific Indicators

IO3	Πρακτικές που εξασφαλίζουν την υγεία και ασφάλεια του προσωπικού Practices to ensure health and safety of field personnel	8.3 Υγεία και Ασφάλεια 8.3 Health and Safety	65 65
IO4	Συμμόρφωση με τα επιτρεπτά επίπεδα έκθεσης στην ακτινοβολία Compliance with ICNIRP standards	4.3 Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας 4.3 Mobile Telephony in our Lives	12 12
IO5	Συμμόρφωση με τις οδηγίες έκθεσης στις εκπομπές της ραδιοσυχνότητας στους σταθμούς βάσης Compliance with ICNIRP guidelines on exposure to RF emissions from base stations	4.3 Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας 4.3 Mobile Telephony in our Lives	12 12
PA7	Πολιτικές και πρακτικές για τη διαχείριση των ανθρώπινων δικαιωμάτων ως προς την πρόσβαση Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services	5.9/5.10 Κώδικας Δεοντολογίας/Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας 5.9/5.10 Code of Conduct/Intellectual Property	31 31
PA10	Πρωτοβουλίες που εξασφαλίζουν σαφήνεια στις χρεώσεις Initiatives to ensure clarity of charges and tariffs	9.3.4 Υπεύθυνη Ενημέρωση 9.3.4 Responsible Information	93-94 93-94
PA11	Ενημέρωση πελατών για προϊόντα και υπηρεσίες Initiatives to inform customers	9.3.4 Υπεύθυνη Ενημέρωση 9.7 Ενημέρωση του Κοινού για την Ασφαλή Χρήση της Τηλεφωνίας και του Internet 9.3.4 Responsible Information 9.7 Informing the Public about Safe Phone and Internet Use	93-95 103-104 93-95 103-104

11. Πίνακας Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact

11. Table of Global Compact Principles

Αρχή Principle	Παράγραφος Paragraph
Ανθρώπινα Δικαιώματα Human Rights	
1. Υποστήριξη και σεβασμός των θεμελιωδών ανθρώπινων δικαιωμάτων Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights	8, 8.2, 8.5 8, 8.2, 8.5
2. Εξασφάλιση μη συμμετοχής σε ενέργειες καταπίεσης αυτών Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses	8.5, 4.1, 5, 5.3 8.5, 4.1, 5, 5.3
Εργασία Labour Standards	
3. Στήριξη του δικαιώματος για συνδικαλισμό και αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining	8.5 8.5
4. Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour	- -
5. Απαγόρευση της παιδικής εργασίας Businesses should uphold the effective abolition of child labour	- -
6. Περιορισμός κάθε είδους διάκρισης ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation	8.2 8.2
Περιβάλλον Environment	
7. Εφαρμογή προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges	6.1, 6.3, 6.4 6.1, 6.3, 6.4
8. Ανάληψη πρωτοβουλιών που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility	6.2, 7.5, 8.7.1, 9.4.2 6.2, 7.5, 8.7.1, 9.4.2
9. Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και της διάδοσης τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies	6.5 6.5
Καταπολέμηση της διαφθοράς Anti-corruption	
10. Καταπολέμηση όλων των ειδών διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery	5.4, 5.11 5.4, 5.11

**Επιμέλεια κειμένων Απολογισμού,
Δομή Δεικτών GRI**

Assiduity of Sustainability Report texts,
Structure of GRI Indicators



