

2

# Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντα Συμβούλου

Το μέλλον είναι τώρα



Μιχάλης Τσαμάς  
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αγαπητοί μέτοχοι,

Το 2016 ήταν μια καλή χρονιά για τον Όμιλο ΟΤΕ. Εδραιώσαμε τη θέση μας ως ο Νο1 πάροχος κινητών και σταθερών επικοινωνιών στην Ελλάδα, ενώ καταλάβαμε ηγετική θέση και στη συνδρομητική τηλεόραση σε ότι αφορά τον αριθμό συνδρομητών. Τα επιτεύγματα αυτά είναι αποτέλεσμα της υψηλής ποιότητας των δικτύων μας, καθώς και της πελατοκεντρικής μας δέσμευσης. Παραμείναμε με μεγάλη διαφορά ο μεγαλύτερος επενδυτής στις τηλεπικοινωνίες στις αγορές όπου δραστηριοποιούμαστε. Μόνο στην Ελλάδα, επενδύσαμε πάνω από 2 δισ. € τα τελευταία έξι χρόνια και έχουμε δεσμευτεί να επενδύσουμε άλλο 1,5 δισ. € μέχρι το 2020, κυρίως για τη δημιουργία δικτύων οπτικών ινών και κινητής τηλεφωνίας που θα διασφαλίσουν για τους πελάτες, αλλά και τη χώρα μας, την πρόοδο στην νέα ψηφιακή εποχή. Επιπλέον, επιτύχαμε σταθερές οικονομικές επιδόσεις, με τα ενοποιημένα έσοδα του Ομίλου να ανέρχονται σε 4 δισ. € περίπου, ένα υγιές περιθώριο EBITDA, καθώς και περαιτέρω μείωση του καθαρού μας δανεισμού στο χαμηλότερο επίπεδο των τελευταίων 20 ετών. Χάρη σε αυτές τις επιδόσεις, το Διοικητικό Συμβούλιο πρότεινε 60% αύξηση του μερίσματος ανά μετοχή, σε 0,16€.

Οι επιτυχίες αυτές σημειώθηκαν υπό αντίξοες συνθήκες. Λειτουργούμε σε ένα δύσκολο περιβάλλον και παραμένουμε αντιμέτωποι με ένα ρευστό γεωπολιτικό και μακροοικονομικό κλίμα. Στην ελληνική αγορά, το διαθέσιμο εισόδημα και η εμπιστοσύνη των καταναλωτών εξακολουθούν να είναι υπό πίεση. Τα τελευταία χρόνια, δείξαμε την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε καλές επιδόσεις κάτω από αυτές τις δύσκολες συνθήκες. Αισιοδοξούμε ότι θα τις συνεχίσουμε. Γι' αυτό και για το 2017, έχουμε ανεβάσει ψηλά τον πήχη κι έχουμε θέσει τρεις βασικούς στόχους.

Πρώτον, πιστεύουμε πως το μέλλον ανήκει σε αυτούς που επενδύουν ακόμα κι όταν οι καιροί είναι δύσκολοι, γι' αυτό θα προχωρήσουμε δυναμικά την υλοποίηση του στρατηγικού μας πλάνου για την ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υποδομών νέας γενιάς. Μόνο το 2017, οι επενδύσεις μας στην Ελλάδα θα ανέλθουν σε 500 εκατ. €, δηλαδή το ένα τρίτο του τετραετούς στόχου που έχουμε θέσει, προκειμένου να επιταχυνθεί η ανάπτυξη των δικτύων οπτικής ίνας και κινητής τηλεφωνίας. Συνολικά, οι κεφαλαιουχικές δαπάνες το 2017 θα ανέλθουν σε περίπου 700 εκατ. €, χωρίς σε αυτές να συμπεριλαμβάνονται οι επενδύσεις σε φάσμα.

Δεύτερον, θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε σκληρά προκειμένου να ενισχύσουμε τη θέση της COSMOTE ως το αγαπημένο brand των καταναλωτών στην Ελλάδα – και όχι μόνο μεταξύ των παρόχων τηλεπικοινωνιών.

Και τρίτον, στοχεύουμε στην ανάπτυξη. Δεν μιλάμε πλέον για βιωσιμότητα και ανάσχεση των απωλειών. Φτιάχνοντας τα καλύτερα δίκτυα και έχοντας την πιο αγαπημένη μάρκα, βάζουμε στόχο να ενισχύσουμε τις οικονομικές και εμπορικές μας επιδόσεις, χτίζοντας στα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα. Το 2017 είναι η χρονιά κατά την οποία θα προετοιμάσουμε τις βάσεις προκειμένου αυτό να πραγματοποιηθεί.

Η αποφασιστικότητά μας βασίζεται στη δοκιμασμένη στρατηγική μας. Πέρυσι, περιέγραψα τους έξι πυλώνες της στρατηγικής μας. Θα ήθελα να παρουσιάσω μια σύντομη έκθεση προόδου των επιδόσεών μας σε καθέναν από αυτούς τους τομείς.

## Τεχνολογική υπεροχή και IT

Πρώτο και σημαντικότερο, η τεχνολογική μας υπεροχή βασίζεται στα προηγμένα μας δίκτυα που παρέχουν την ευρύτερη κάλυψη. Στη σταθερή τηλεφωνία, στα τέλη του 2016 παρείχαμε πρόσβαση σε ταχύτητες VDSL έως και 50 Mbps σε περισσότερα από 2 εκατομμύρια νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Στην κινητή τηλεφωνία, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 4G έφτασε το 93%, και του 4G+ το 82%. Το 2017, η ναυαρχίδα των έργων μας είναι η οπτική ίνα. Μέχρι τον Δεκέμβριο, θα έχουμε περισσότερα από 50.000 χιλιόμετρα οπτικής ίνας στα δίκτυα κορμού και πρόσβασης, γεγονός που θα μας επιτρέψει τη σταδιακή διάθεση της υπηρεσίας vectoring για ευρυζωνικές ταχύτητες έως 100Mb σε έναν ολοένα αυξανόμενο αριθμό πελατών. Θα εξακολουθήσουμε επίσης να επενδύουμε στην κάλυψη, την ποιότητα και την ταχύτητα των δικτύων μας στην κινητή. Η εμπειρία πλοήγησης που παρέχουμε θα είναι ο Νο1 λόγος για να μας επιλέξει ο πελάτης. Οι επενδύσεις, οι υποδομές, η τεχνολογία, είναι στυλοβάτες της οικονομίας. Με το έργο μας, δημιουργούμε τις βάσεις για την ανάπτυξη όχι μόνο της εταιρείας, αλλά και της χώρας.

## Άριστη εμπειρία πελάτη

Η εξαιρετική εμπειρία πελάτη είναι η δεύτερη στρατηγική μας επιταγή. Οι έρευνες ικανοποίησης δείχνουν πως είμαστε επιτυχημένοι σε αυτό τον τομέα. Θα συνεχίσουμε να βελτιώνουμε την εξυπηρέτηση πελατών με πολλές νέες, καινοτόμες υπηρεσίες τις οποίες έχουμε δρομολογήσει για φέτος, ενώ θα διευρύνουμε το βάθος και το εύρος των υπηρεσιών που διατίθενται στα δίκτυα λιανικής. Οι τεχνικοί μας είναι πρεσβευτές της εταιρείας στα σπίτια των πελατών μας. Θα συνεχίσουν να είναι οι καλύτεροι σύμβουλοι για τις υπηρεσίες μας. Τέλος, αυτό που μας κάνει να ξεχωρίζουμε είναι ότι προσφέρουμε στον πελάτη επιπλέον αξία. Οι πελάτες μας γνωρίζουν πως νοιαζόμαστε, πως δείχνουμε κατανόηση για τις ανάγκες τους και το μειωμένο εισόδημά τους και ότι φροντίζουμε να αξίζει κάθε ευρώ που μας εμπιστεύονται.

## Καινοτομία και νέες πηγές εσόδων

Η τρίτη μας προτεραιότητα είναι να αναπτύξουμε νέες ροές εσόδων μέσα από την καινοτομία. Εκτός από τις υψηλής ταχύτητας ευρυζωνικές υπηρεσίες, τα βασικά μας όπλα στον αγώνα αυτόν είναι η συνδρομητική τηλεόραση και οι υπηρεσίες ICT. Με μισό εκατομμύριο συνδρομητές, ήδη έχουμε ισχυρή παρουσία στη συνδρομητική τηλεόραση. Πρόθεσή μας είναι να συνεχίσουμε να εμπλουτίζουμε το περιεχόμενο που προσφέρουμε, ιδίως με δικές μας παραγωγές. Σε ό,τι αφορά το ICT, ενισχύσαμε την ηγετική μας θέση στο χώρο του business-to-business με σημαντικές συμβάσεις στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα. Στοχεύουμε σε δυναμικές επιδόσεις και το 2017, δίνοντας έμφαση σε μεγάλα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού του Δημοσίου, καθώς και σε υπηρεσίες που απευθύνονται σε κάθετους κλάδους της Οικονομίας, όπως η Υγεία, τα Χρηματοοικονομικά, η Ναυτιλία και η Ενέργεια.

## Ηγετική θέση στις παραδοσιακές υπηρεσίες

Η εστίασή μας σε νέες πηγές εσόδων δεν μας εμποδίζει να ενισχύσουμε τις προτάσεις μας σε ό,τι αφορά τις παραδοσιακές υπηρεσίες, οι οποίες εξακολουθούν να αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μερίδιο των εσόδων μας. Έχουμε κατορθώσει να σταθεροποιήσουμε τα έσοδά μας από παραδοσιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Σε αυτό έχει συμβάλει καθοριστικά η υιοθέτηση του εμπορικού σήματος COSMOTE για όλες τις υπηρεσίες μας, με τη διάθεση ολοκληρωμένων προτάσεων επικοινωνίας και ψυχαγωγίας και την προσέλκυση νεότερων πελατών.

## Βελτιστοποίηση Λειτουργιών και Κόστους

Επιδιώκουμε να παρέχουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών στηριζόμενοι σε υψηλής ποιότητας υποδομές, αλλά θέλουμε να το κάνουμε αποτελεσματικά. Γι' αυτό βασικός πυλώνας της στρατηγικής μας είναι η βελτιστοποίηση των λειτουργιών και του κόστους. Η προσπάθειά μας είναι συνεχής. Εξοικονομούμε πόρους για να τους αξιοποιήσουμε εκεί που πρέπει. Στην ανάπτυξη. Με βάση τις οργανωτικές και διαχειριστικές βελτιώσεις των προηγούμενων ετών, θα επιτύχουμε περαιτέρω εξοικονομήσεις το 2017 και θα συνεχίσουμε να αξιοποιούμε τις συνέργειες που πηγάζουν από τη συμμετοχή μας στον Όμιλο Deutsche Telekom.

## Ανθρώπινο Δυναμικό


Προκειμένου να κάνουμε τις δεσμεύσεις μας πραγματικότητα, βασιζόμαστε στους ανθρώπους μας, τον σημαντικότερο πυλώνα της στρατηγικής μας. Στην ψηφιακή εποχή, οι επιχειρήσεις χρειάζονται ανθρώπους που να συνδυάζουν την τεχνογνωσία με τις διαπροσωπικές δεξιότητες. Έχουμε αναπτύξει πολλά προγράμματα που να υποστηρίζουν τα χαρακτηριστικά αυτά. Μια νέα ψηφιακή κουλτούρα διατρέχει τον οργανισμό μας – ενθαρρύνουμε την κινητικότητα στην εργασία και προωθούμε ένα ευέλικτο εργασιακό περιβάλλον. Κοιτάζουμε προς το μέλλον, αυτό είναι βέβαιο, και θέλουμε να αποτελέσουμε πρότυπο εργοδότη στην ελληνική αγορά. Σε μια εποχή που πολλοί Έλληνες πτυχιούχοι αναζητούν ευκαιρίες στο εξωτερικό, θέλω οι πιο ταλαντούχοι ανάμεσά τους να δουν τον Όμιλο ΟΤΕ σαν ένα κίνητρο για να μείνουν στη χώρα..

---

Η στρατηγική μας μάς επέτρεψε να πάμε μπροστά τα τελευταία χρόνια και μας προετοίμασε για την επόμενη πρόκληση: να βοηθήσουμε τους πελάτες μας και τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούμαστε να εισέλθουν δυναμικά στον νέο ψηφιακό κόσμο. Η ψηφιακοποίηση αλλάζει τα πάντα, τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε, μαθαίνουμε και διασκεδάζουμε. Μεταμορφώνει τη ζωή μας και απαιτεί διαρκή αλλαγή και προσαρμογή. Οι πελάτες μας χρειάζονται να είναι συνδεδεμένοι 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και να έχουν άμεσες απαντήσεις στα ερωτήματά τους. Θέλουν οι συσκευές να απλοποιούν την καθημερινή τους ζωή και βασίζονται σε εμάς να τους παρέχουμε αυτή τη συνεχή, απρόσκοπτη πρόσβαση. Τα δίκτυα που έχουμε κατασκευάσει, το περιεχόμενο που αποκτούμε ή αναπτύσσουμε, οι λύσεις που παρέχουμε, οι άνθρωποι που έρχονται να εργαστούν στην εταιρεία μας και τους οποίους καθιστούμε κορυφή στον τομέα τους, όλα αυτά εγγυώνται πως θα δώσουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν στο έπακρο την ψηφιακή εποχή.

Πιστεύουμε πως οι τηλεπικοινωνίες είναι το κλειδί για τη βιώσιμη ανάπτυξη της οικονομίας, τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την πρόοδο της κοινωνίας. Για άλλη μια χρονιά, το 2016, η αφοσίωσή μας στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης συνέβαλε στη δημιουργία αξίας για τους επενδυτές, τους πελάτες, τους εργαζόμενούς μας και την κοινωνία γενικότερα. Θα συνεχίσουμε τις προσπάθειες αυτές, αξιοποιώντας την τεχνολογία προς όφελος όλων. Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους μετόχους μας που πιστεύουν σε μας. Θα εργαστούμε και το 2017 με όλες μας τις δυνάμεις ώστε να ανταμείψουμε την εμπιστοσύνη τους.

---



Μιχάλης Τσαμάζ  
Πρόεδρος και  
Διευθύνων Σύμβουλος