

Κύριοι Δείκτες Επίδοσης Ομίλου ΟΤΕ

	ΟΤΕ				COSMOTE				Telekom Romania Communications				Telekom Romania Mobile Communications				Telekom Albania			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Κύκλος εργασιών (εκατ. €)	1.557,2	1.511,7	1.536,0	1.568,5	1.281,0	1.202,2	1.165,0	1.121,9	609,5	609,1	601,7	602,5	458,5	439,4	438,5	457,1	86,2	81,5	82,7	77,2
Αποδοχές προσωπικού (εκατ. €)	444,5	315,1	331,9	308,4	98,1	89,8	85,5	79,1												
Σύνολο λειτουργικών εξόδων (εκατ. €)	1.572,9	1.208,8	1.321,9	1.255,3	1.013,0	973,9	964,6	943,5												
EBITDA (εκατ. €)	317,4	586,4	538,0	627,8	482,5	431,8	401,1	371,0	147,7	149,2	101,5	87,5	115,2	103,7	85,8	80,8	33,7	29,8	20,6	16,1
Προσαρμοσμένο EBITDA ¹ (εκατ. €)	568,3	599,2	618,0	663,6	486,7	432,7	405,7		159,3	159,9	118,4	93,5	118,9	105,6	87,1	81,7	33,7	29,8	20,6	16,1
Καταβληθέντες φόροι εισοδήματος (εκατ. €)	9,7	58,2	9,4	1,5	88,9	19,4	123,9	88,666												
Συνδρομητές σταθερής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	2.899.142	2.761.773	2.698.912	2.667.886	-	-	-	-	2.252.563	2.182.642	2.178.870	2.150.814	-	-	-	-	-	-	-	-
Συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας (αριθμός συνδρομητών)	-	-	-	-	7.476.980	7.279.669	7.398.986	7.709.564	-	-	-	-	6.091.455	5.953.517	5.754.109	5.344.638	2.058.407	2.056.412	1.730.075	1.839.273
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων (αριθμός συνδρομητών)	1.286.228	1.389.871	1.532.879	1.684.144	-	-	-	-	1.249.987	1.232.075	1.203.545	1.185.797	-	-	-	-	-	-	-	-
Συνδρομητές TV (αριθμός συνδρομητών)	255.912	353.482	446.499	502.696	-	-	-	-	1.353.421	1.414.408	1.452.499	1.464.283	-	-	-	-	-	-	-	-
Επενδυτικό πρόγραμμα CAPEX (συμπ. πληρωμών φάσματος) (εκατ. €)	179,8	222,3	237,9	311,4	134,0	198,6	209,0	161,7	75,4	105,9	114,9	101,8		45,6	39,3	35		10,6	37	16,2
Αξιολόγηση προμηθευτών (% της συνολικής αξίας προμηθειών)	73%	72%	90%	95%	94%	95%	94%	86%												
Παράπονα πελατών (αριθμός παραπόνων)	193.368	211.225	219.739	248.073	131.629	159.721	117.251	132.108												
Παράπονα πελατών που επιλύθηκαν εντός 2 ημερών (%)	56%	52%	53%	49%	74%	80%	68%	61%												

	OTE				COSMOTE				Telekom Romania Communications				Telekom Romania Mobile Communications				Telekom Albania			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου (αριθμός εργαζομένων)	6.878	6.924	8.496	8.405	2.045	2.050	2.008	1.957	5.929	5.238	4.941	4.761	1.133	889	887	825	471	452	446	438
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	31%	31%	29%	29%	51%	51%	51%	51%	36%	38%	37%	36%	50%	55%	53%	54%	59%	60%	59%	63%
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	99%	99%	99%	99%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Αποχωρήσεις ως ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων (%)	27%	0,6%	7,5%	3,9%	5%	0,6%	3,1%	2,8%	4%	4,11%	4,93%	6,73%	26%	23,78%	22,52%	25,02%	10%	5%	5%	9%
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	31	37	60	52	14	14	14	9	3	7	4	6	1	1	0	3	0	0	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα ² εργαζομένων (αριθμός ημερών που απωλέσθησαν)	1.853	1.884	2.496	2.198	207	271	340	211	266	610	360	412	5	65	0	118	0	0	0	0
Εκπαίδευση σε θέματα υγείας και ασφάλειας (ώρες/εργαζόμενο)	0,43	0,64	0,30	0,35	1,62	1,02	0,92	0,97	15,98	21,30	20,10	15,06	9,47	8,08	11,59	7,68	2,74	3,07	2,34	2,46
Σύνολο εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	12,46	11,88	18,81	17,03	23,17	13,55	17,06	12,84	29,37	29,33	26,11	21,46	61,48	18,11	20,73	17,44	8,30	15,63	5,52	11,94
Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν (αριθμός εργαζομένων)	3.974	4.570	8.500	5.561	1.867	1.088	1.906	860			5.411	5.146			962	961			67	203

	OTE				COSMOTE				Telekom Romania Communications				Telekom Romania Mobile Communications				Telekom Albania			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Καταδικαστικές αποφάσεις δικαστηρίων σε βάρος της εταιρείας ή των εργαζομένων της για θέματα διαφθοράς στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους (αριθμός αποφάσεων)				0				0				0				0				0
Κοινωνική Συνεισφορά ³	1.052.129	1.330.087	1.635.031	1.878.272	1.559.517	1.612.467	1.628.640	1.740.417	108.501	180.000	362.744	206.893	79.302	61.701	250.986	226.491	78.500	110.900	194.537	121.637
Εθελοντικές πρωτοβουλίες ⁴ (αριθμός πρωτοβουλιών)	5	4			Βλ. OTE	Βλ. OTE			4	6			2	6			3	1		
Κοινωνικά προγράμματα ⁴ (αριθμός προγραμμάτων)			27	30			Βλ. OTE	Βλ. OTE			11	16			11	14			7	2
Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας ⁵ (αριθμός συμμετοχών)	2.994	6.182	10.699	10.716	1.911	Βλ. OTE	Βλ. OTE	Βλ. OTE	179	287	220	238	34	178	51	44	255	35	0	48
Επωφελούμενοι ⁶ (αριθμός ατόμων – εκτίμηση)	28.050	882.933	1.264.295	1.007.243	Βλ. OTE	Βλ. OTE	Βλ. OTE	Βλ. OTE	1.370	296.976	208.241	195.819	200	115.974	198.187	155.719	1.485	1.000	5.770	7.350
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	251,8	250,94	252,20	260,86	156,21	157,38	169,18	177,48	139,2	133,04	135,13	123,80	82,01	85,85	79,91	81,47	17,98	19,43	19,99	18,20
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια/τηλεπ. δίκτυο (GWh)	12,36	9,44	14,07	9,78	16,6	12,64	14,35	13,03	32,40	26,57	28,06	27,99	1,29	0,88	1,85	1,72	8,58	7,57	7,37	6,34
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	27,67	28,08	29,99	31,62	7,98	8,1	7,73	7,43	41,77	38,07	34,06	32,00	6,1	6,98	7,34	7,14	1,76	1,27	1,21	1,19
Άμεσες (score 1) εκπομπές CO ₂ (t)	9.777,41	8.974,35	10.736,45	10.067,86	6.379,13	5.303,45	5.716,42	5.301,58	14.130,65	12.692,24	11.859,08	11.485,27	1.787,24	1.937,82	2.218,04	2.144,13	2.722,21	2.330,15	2.262,69	1.991,83
Έμμεσες (score 2) εκπομπές CO ₂ (t)	181.295,47	171.891,04	163.678,30	174.847,73	112.472,12	107.804,70	109.795,11	118.914,17	72.659,33	66.659,04	50.793,11	42.149,54	40.920,84	41.295,00	28.447,74	26.069,57	125,88	77,73	139,90	127,39

	OTE				COSMOTE				Telekom Romania Communications				Telekom Romania Mobile Communications				Telekom Albania			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Επικίνδυνα απόβλητα (t)	269,85	233,25	413,61	415,74	69,107	87,19	73,15	128,91	28,92	72,71	49,41	239,78	0,37	65,43	0	0	121	26	50,91	7,01
Μη επικίνδυνα τεχνικά απόβλητα (t)	4.009,85	1.673,38	5.768,94	3.939,68	54,03	302,98	130,86	10,02	1.500,02	7.349,70	2.881,59	907,90	15,09	5,80	179,85	0,00003	0,77	2,23	63,14	20,48
Ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών και εξαρτημάτων ⁷ (t)	15,13	23,88	12,86	15,38	7,9	6,46	9,19	8,59	115,46	12	0,20	0,05	0,26	0,03	0,08	0,03	0	0	1,61	0,0016
Μετρήσεις ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (αριθμός μετρήσεων)	-	-	-	-	86	81	60	54	-	-	35	1	24	14	19	25	4	4	4	4

1 Εξαιρείται η επίδραση των Προγραμμάτων Εθελουσίας Συνταξιοδότησης και των Σχεδίων Αναδιοργάνωσης.

2 Ο αριθμός των ημερών που απωλέσθηκαν υπολογίζεται σε ημερολογιακές ημέρες για τον OTE, την Telekom Romania Communications και την Telekom Romania Mobile Communications, και σε εργάσιμες ημέρες για την COSMOTE και την Telekom Albania.

3 Περιλαμβάνει οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος

4 Ο OTE και η COSMOTE οργανώνουν κοινές εθελοντικές πρωτοβουλίες και κοινωνικά προγράμματα και απολογίζονται από κοινού για τις 2 εταιρείες.

5 Από το 2014 η εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας απολογίζεται από κοινού για OTE και COSMOTE.

6 Ο αριθμός των επωφελούμενων έχει εκτιμηθεί υπολογίζοντας τον αριθμό μελών οργανώσεων που χορηγήθηκαν, τον αριθμό συμμετεχόντων σε εκδηλώσεις / διαγωνισμούς κ.λπ. Από το 2013 ο αριθμός των ατόμων που υποστηρίχθηκαν απολογίζονται από κοινού για OTE και COSMOTE.

7 Περιλαμβάνονται οι ποσότητες των συσκευών που συλλέγονται από τους τεχνικούς του OTE κατά τις επιτόπιες επισκέψεις για συντήρηση και επισκευές. Οι ποσότητες που συλλέγονται στο δίκτυο καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ περιλαμβάνονται στις ποσότητες της COSMOTE.