

ΕΤΗΣΙΑ  
ΕΚΘΕΣΗ

2019

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Χαιρετισμός Προέδρου	2
Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	7
Πρόεδρος και Μέλη	9
Διεύθυνση	10
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	11
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	14
Διοίκηση	34
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	46
Θυγατρικές Εταιρείες	61
Δίκτυο	64
Οικονομική Έκθεση	69
Γραφεία και Καταστήματα Cyta	72

Cyta είναι η εμπορική επωνυμία της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου

# Χαιρετισμός Προέδρου κ. Ρένας Ρουβιθά Πάνου



Μέσα σε εποχές που αλλάζουν, η Cyta επιβάλλεται να ανταποκρίνεται στις έντονες ανταγωνιστικές προκλήσεις των καιρών, αξιοποιώντας τις παραδοσιακές της δυνάμεις και επενδύοντας σε νέες. Η στρατηγική του Οργανισμού οφείλει να είναι συνετή, δυναμική και να προσαρμόζεται ανάλογα με τις προτεραιότητες και τα δεδομένα της κάθε περιόδου που διανύει.

Πρωταρχικοί στόχοι είναι η συνεχής βελτίωση των οικονομικών και εμπορικών αποτελεσμάτων και η συνεπακόλουθη μεγιστοποίηση της αξίας της Cyta, με βασικό θεμέλιο την αξιοπιστία και την ανάπτυξη βασικών τεχνολογικών υποδομών που επιτρέπουν την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών της. Παράλληλα, η Cyta πρέπει να ενεργεί με συνέπεια μέσα στο απαιτούμενο πλαίσιο ορθής εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας, με γνώμονα το καλώς νοούμενο συμφέρον του Οργανισμού και την ευρύτερη αποστολή του ως συντελεστή εξέλιξης της κοινωνίας και προόδου του τόπου μας.

## **ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕ ΑΞΟΝΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

Μέσα από το ευρύ και πολυδιάστατο πλέγμα υποδομών, προϊόντων και εφαρμογών στο οποίο δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, κύρια στρατηγική προτεραιότητα είναι να καταστεί η Cyta ο βασικός βραχίονας της Πολιτείας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τόπου μας.

Η υλοποίηση της αναπτυξιακής μας στρατηγικής προϋποθέτει ουσιαστικές και στοχευμένες αναπτυξιακές επενδύσεις σε τεχνολογίες αιχμής, όπως είναι το παγκύπριο δίκτυο οπτικών ινών, τα εξελιγμένα ευρυζωνικά δίκτυα κινητής νέας γενιάς και η συνεχής διεύρυνση της υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής. Με τον τρόπο αυτό, η Cyta θέτει τα θεμέλια για τη δημιουργία της επικοινωνίας του μέλλοντος, προσφέροντας υπερ-υψηλές ταχύτητες και πρωτοποριακές ηλεκτρονικές εφαρμογές που ενισχύουν την εμπειρία του πελάτη και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών, καθώς και την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν νέες πηγές εσόδων για τον Οργανισμό.

## **Δίκτυα Οπτικών Ινών**

Το παγκύπριο δίκτυο οπτικών ινών, με αρχικό προϋπολογισμό της τάξης των €120 εκατ., δημιουργεί νέα δεδομένα στην επικοινωνία, αφού η επίδρασή του στην ψηφιακή πρόοδο της κοινωνίας είναι καταλυτική για την ουσιαστική ενδυνάμωση της οικονομίας και της κοινωνικής δομής του τόπου. Η υποδομή που παρέχει το δίκτυο οπτικών ινών της Cyta αποτελεί το εφαλτήριο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κύπρου, δημιουργώντας νέες προοπτικές σε βασικούς τομείς της κοινωνίας όπως οι Δημόσιες Υπηρεσίες, η Ιατρική, η Εκπαίδευση, ο Πολιτισμός, οι Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, το Εμπόριο, η Ναυτιλία, η Γεωργία και η Ψυχαγωγία.

Σε συνεργασία με όλους τους αρμόδιους κρατικούς και τοπικούς φορείς, η Cyta ήδη διαδραματίζει κομβικό ρόλο στην κατεύθυνση αυτή, προσφέροντας «έξυπνες λύσεις» που ενισχύουν τον κοινωνικό και επιχειρηματικό ιστό. Λύσεις που συμβάλλουν παράλληλα στην ανταγωνιστικότητα της χώρας μας και δίνουν προοπτική στην εξέλιξη της οικονομίας επιταχύνοντας, μεταξύ άλλων, τον εκσυγχρονισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό ανακοινώσαμε στα τέλη Νοεμβρίου 2019 τη συνεργασία μας με τον Δήμο Πάφου για την άμεση μετατροπή του σε έξυπνο δήμο, κάτι που συνιστά προτεραιότητα και για τους άλλους Δήμους του τόπου.

## **Ευρυζωνικά Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας**

Παράλληλα με την ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών σε εθνικό επίπεδο, ο Οργανισμός αναβαθμίζει συνεχώς και το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας με τεχνολογίες αιχμής. Η εμπορική αξιοποίηση του δικτύου 5G αποτελεί την κορύφωση της προσπάθειας αυτής. Πρόκειται για έργο εξαιρετικά μεγάλης στρατηγικής σημασίας, μιας και η συμβολή του στην πορεία υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι καθοριστική.

Με την τεχνολογία 5G εισερχόμαστε στην εποχή όπου οι υπερ-υψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο, μέσω κινητού και συνδεδεμένων συσκευών, θα θεωρούνται πλέον δεδομένες. Στην κατεύθυνση αυτή, και με στόχο την άντληση εμπειρίας και τεχνογνωσίας, η Cyta υλοποίησε το 2019 πιλοτικό δίκτυο 5G, έτσι ώστε να είναι έτοιμη για την εμπορική αξιοποίηση της πρωτοποριακής αυτής τεχνολογίας, μέσω του διαγωνισμού του Κράτους για εκχώρηση του σχετικού

φάσματος συχνοτήτων, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα υγείας και ασφάλειας.

## Ανάπτυξη Διεθνούς Τηλεπικοινωνιακού Κόμβου

Κομβικό έργο για την Κύπρο είναι και η συνεχιζόμενη αναβάθμιση των διεθνών δορυφορικών και υποθαλάσσιων συνδέσεων που ιστορικά ανέπτυξε η Cyta.

Ο δορυφορικός σταθμός "Μακάριος" ήδη κατατάσσεται ανάμεσα στους καλύτερους τηλελιμένες στον κόσμο, σε συνέχεια της πλήρους πιστοποίησής του από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τηλελιμένων που ολοκληρώθηκε το 2017. Παράλληλα, ως αποτέλεσμα των διαχρονικά στοχευμένων αναπτυξιακών επενδύσεων του Οργανισμού σε υποθαλάσσια καλώδια, η Κύπρος ενισχύεται σταθερά και καθιερώνεται ως αξιόπιστος τηλεπικοινωνιακός κόμβος διεθνούς διασύνδεσης και παροχής υπηρεσιών στην Ανατολική Μεσόγειο, αξιοποιώντας πλέον και τις νέες τεχνολογικές επενδύσεις στις οπτικές ίνες και στα ευρυζωνικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Ουσιαστική για τη Cyta είναι η δυνατότητα παροχής υποδομών για την υποστήριξη διεθνών κέντρων δεδομένων υψηλών προδιαγραφών και μεγάλης ασφάλειας, δημιουργώντας έτσι σημαντικές προοπτικές για προσέλκυση πρόσθετων διεθνών εσόδων για τον Οργανισμό.

## Εταιρική Ευθύνη για την Κοινωνία και το Περιβάλλον

Η υιοθέτηση πολιτικών βιώσιμης ανάπτυξης αποτελεί επίσης σημαντική πτυχή της στρατηγικής κατεύθυνσης του Οργανισμού, με ιδιαίτερη έμφαση σε ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, στη συμμετοχή στην κοινωνία και στην εταιρική διακυβέρνηση. Μια από τις βασικές μας προτεραιότητες είναι η συμβολή της Cyta στη μετάβαση του τόπου σε μια πιο πράσινη οικονομία, όπου η φροντίδα για το περιβάλλον είναι προτεραιότητα.

Υιοθετώντας την κατεύθυνση αυτή, επιδιώκουμε όπως η καθημερινή μας λειτουργία υπηρετεί τη βιώσιμη ανάπτυξη και ενσωματώνουμε στους στόχους μας όλο και περισσότερες δράσεις για το σκοπό αυτό. Η πιστή τήρηση των νομοθετικών και θεσμικών απαιτήσεων είναι η βάση πάνω στην οποία κτίζουμε τις προσπάθειες για συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών μας επιδόσεων. Το βραβείο Energy Globe Award που απονεμήθηκε στη Cyta το 2019 αντικατοπτρίζει τη διεθνή αναγνώριση των προσπαθειών μας στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής εταιρικής ευθύνης.

Στη Cyta πιστεύουμε ότι η ισχυρή επιχειρηματική δράση πρέπει να επιδιώκεται παράλληλα με το κτίσιμο ενός καλύτερου κόσμου. Οι δυο αυτές κατευθύνσεις δεν αποτελούν

αντιφατικούς στόχους. Αντίθετα, μπορούν να αποτελέσουν, από κοινού, τα θεμέλια για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης, με τον άνθρωπο και το περιβάλλον στο κέντρο της.

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα οικονομικά αποτελέσματα του 2019 είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία για το 2019 ανήλθε σε €61,1εκ., που αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο κερδοφορίας των τελευταίων οκτώ ετών, αναδεικνύοντας τις σημαντικές δυνάμεις της Cyta. Οι δυνάμεις αυτές ενισχύονται συνεχώς και αποτελούν τα θεμέλια για τη συνεχιζόμενη οικονομική ευρωστία και εμπορική ανάπτυξη του Οργανισμού, μεγιστοποιώντας την αξία του σε βάθος χρόνου.

Η θετική πορεία των οικονομικών αποτελεσμάτων του 2019 οφείλεται τόσο στη σημαντική αύξηση των εσόδων, όσο και στη συστηματική ορθολογική οικονομική διαχείριση που ακολουθείται για περιορισμό του λειτουργικού κόστους.

## Εμπορικός Προσανατολισμός και Αυξημένα Έσοδα

Όσον αφορά τα έσοδα από υπηρεσίες, το 2019 ήταν σημάδιακός αφού με στοχευμένες ενέργειες επιτεύχθηκε αναστροφή της πτωτικής τάσης των εσόδων, για πρώτη φορά μετά από επτά χρόνια, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 2,6% σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι το 2019 η συγκράτηση πελατών ανήλθε στο 93,5%, αποτελώντας το υψηλότερο επίπεδο συγκράτησης πελατών των τελευταίων ετών, γεγονός που συντέινει σημαντικά στη συνολική αύξηση των εσόδων του Οργανισμού.

Περαιτέρω, παρατηρούνται σταθεροποιητικές τάσεις στα μερίδια αγοράς της Cyta σε όλες τις βασικές κατηγορίες υπηρεσιών που προσφέρει. Ο Οργανισμός διατηρεί σθεναρά το ποσοστό του σε επίπεδα πέραν του 50%, τόσο στη σταθερή και την κινητή τηλεφωνία, όσο και στο διαδίκτυο. Τα αποτελέσματα αυτά αντικατοπτρίζουν την εμπιστοσύνη και τη σιγουριά που δείχνει η Κυπριακή κοινωνία στη Cyta, στοιχεία που την κάνουν να ξεχωρίζει και να εδραιώνει σταθερά τη θέση της σε συγκριτικές έρευνες αναφορικά με την αξιοπιστία των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Για μια ακόμα χρονιά, το 2019 η Cyta εξακολούθησε να βρίσκεται στην πρώτη θέση με διαφορά, ενισχύοντας ακόμα περισσότερο την υπεροχή της στο κρίσιμο κριτήριο της αξιοπιστίας.

Με βάση τις δυνατότητες και τις προοπτικές που δημιουργεί η τεχνολογική ανάπτυξη στην οποία επενδύει η Cyta, κύρια προτεραιότητά μας αποτελεί και η χρήση της καινοτομίας ως βασικό εργαλείο για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας. Στην καταναλωτική αγορά προσφέρονται συνεχώς νέες εφαρμογές και μεγαλύτερες ταχύτητες που

βελτιώνουν σημαντικά την ποιότητα ζωής του Κύπριου πολίτη. Παράλληλα, αξιοποιώντας την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υπηρεσιών της, η Cyta παρέχει στους επιχειρηματικούς της πελάτες ολοκληρωμένες λύσεις που ενισχύουν την παραγωγικότητα των εργασιών τους. Τους προσφέρει επίσης υψηλού επιπέδου υπηρεσίες προστασίας από τον κίνδυνο ηλεκτρονικής απάτης, καθώς και την απαιτούμενη εκπαίδευση και υποστήριξη για την αποτελεσματική διαχείριση του σημαντικού αυτού κινδύνου.

### **Ορθολογική Οικονομική Διαχείριση**

Στο πλαίσιο της συγκράτησης του λειτουργικού κόστους, υιοθετείται αυστηρά η μεθοδολογία υπολογισμού της σχέσης κόστους/οφέλους ως προϋπόθεση για την ανάληψη νέων έργων. Οι εσωτερικοί στόχοι παρακολουθούνται στενά έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται τυχόν αρνητικές αποκλίσεις από τον προϋπολογισμό και, όπου είναι δυνατό, οι στόχοι να υπερκαλύπτονται. Το αποτέλεσμα αυτής της μεθοδικής προσέγγισης αντανακλάται στο σταδιακό περιορισμό των συνολικών εξόδων λειτουργίας, που μειώθηκαν κατά 1,5% τα τελευταία πέντε χρόνια ή κατά 6,3% εάν εξαιρεθούν οι αποδοχές του προσωπικού, οι οποίες καθορίζονται σύμφωνα με τις οδηγίες της Κυβέρνησης και στη βάση προκαθορισμένων νόμων και συλλογικών συμβάσεων με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, σε συνέχεια της τεκμηριωμένης επαναξιολόγησης της βιωσιμότητας των θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού που είχε προηγηθεί και της πώλησης της Cyta Hellas το 2018, ο Οργανισμός δεν επιβαρύνθηκε στις οικονομικές καταστάσεις του 2019 με οποιεσδήποτε αρνητικές επιπτώσεις λόγω απομειώσεων στην αξία των επενδύσεών του σε θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού.

Τα θετικά αποτελέσματα του 2019 όμως σε καμία περίπτωση δεν οδηγούν σε εφησυχασμό. Αντίθετα, οι ραγδαίες εξελίξεις στο διεθνή χώρο των τηλεπικοινωνιών επιβάλλουν να είμαστε συνεχώς σε εγρήγορση, ώστε να υπάρχει διάρκεια και συνεχή βελτίωση στις οικονομικές επιδόσεις και στην αποτελεσματικότητα του Οργανισμού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο με συνεχή, εστιασμένη και σκληρή προσπάθεια σε όλα τα επίπεδα, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις τεχνολογικές υποδομές και το εξαιρετικά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό της Cyta για την υλοποίηση των στρατηγικών μας στόχων.

### **Διαχείριση της κερδοφορίας του Οργανισμού**

Κύριος άξονας της διαχείρισης της σημαντικής κερδοφορίας του Οργανισμού είναι η υπευθυνότητα και η συνέπεια με την οποία η Cyta υπηρετεί το κοινωνικό σύνολο, αποδίδοντας

στην Πολιτεία μέρος σε ετήσια βάση. Εδώ θα ήθελα να υπογραμμίσω ότι η σταθερή πολιτική απόδοσης μερίσματος από τη Cyta εφαρμόζεται διαχρονικά, παρά το ότι οι σημαντικές επενδύσεις που διενεργεί ο Οργανισμός στις βασικές τηλεπικοινωνιακές υποδομές του τόπου καλύπτονται αποκλειστικά με ίδια κεφάλαια και χωρίς δανεισμό. Το 2019 αποδόθηκε στο Κράτος συνολικό μέρος ύψους €43εκ. για τα έτη 2017 και 2018 (€28,6εκ. και €14,4εκ. αντίστοιχα), ενώ το συσσωρευμένο μέρος που η Cyta έχει καταβάλει στο πάγιο ταμείο της Δημοκρατίας ξεπερνά τα €818εκ.

Επίσης, σημαντικό άξονα διαχείρισης της κερδοφορίας της Cyta αποτελεί η συνεχής προσπάθεια για επιστροφή όλο και μεγαλύτερης αξίας στους συνδρομητές. Για το σκοπό αυτό η Cyta έχει θέσει ως προτεραιότητα, μέσα στο αυστηρό ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της, τη συνεχή βελτίωση στην κοστολόγηση και την τιμολόγηση υφιστάμενων και νέων υπηρεσιών. Τον τελευταίο χρόνο έχει γίνει αισθητή σημαντική αναπροσαρμογή τιμών σε πακέτα και υπηρεσίες ομιλίας/δεδομένων κινητής τηλεφωνίας, αλλά και σε προϊόντα σταθερής τηλεφωνίας/internet και σε προγράμματα της Cytavision.

Μεγάλης στρατηγικής σημασίας είναι και ο άξονας διαχείρισης της κερδοφορίας της Cyta που αφορά στην επένδυση σημαντικών κονδυλίων, από τα διαθέσιμα του Οργανισμού, για τη διενέργεια αυτοχρηματοδοτούμενων αναπτυξιακών έργων σε τεχνολογίες αιχμής. Οι στοχευμένες αυτές επενδύσεις αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής μας για παροχή καινοτόμων υπηρεσιών, με στόχο τη διατήρηση και συνεχή ενίσχυση της αδιαμφισβήτητης αξιοπιστίας της Cyta. Οι κομβικές αυτές επενδύσεις, όπως για παράδειγμα το παγκύπριο δίκτυο οπτικών ινών και οι τεχνολογίες κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης, ενισχύουν την ανάπτυξη της δορυφορικής και υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta και αναβαθμίζουν ουσιαστικά τις δικτυακές μας υποδομές. Ταυτόχρονα, και ανεξάρτητα από καθαρά επιχειρησιακά κριτήρια, επιδιώκεται η ευρύτερη δυνατή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη, κατεύθυνση που συνάδει με την κοινωνική προσφορά της Cyta στην Κύπρο.

### **TAMEIO ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ**

Στον απολογισμό του οικονομικού έτους 2019, εξαιρετικά μεγάλης σημασίας αποτελεί το γεγονός ότι το Ταμείο σημείωσε πλεόνασμα από επενδύσεις της τάξης των €57,8εκ., έναντι ελλείματος €5,3εκ. που είχε σημειωθεί το έτος 2018 και αντίστοιχου πλεονάσματος €34εκ. που είχε σημειωθεί κατά το έτος 2017. Ως αποτέλεσμα, το 2019 σημειώθηκε αύξηση στα καθαρά περιουσιακά στοιχεία του Ταμείου κατά €77εκ., έναντι αρνητικής μεταβολής ύψους €10εκ. που είχε σημειωθεί το 2018, και έναντι μικρότερης θετικής μεταβολής ύψους €30,7εκ. που είχε σημειωθεί κατά το 2017.

Η ολοκλήρωση της Αναλογιστικής Μελέτης Χρηματοδότησης του Ταμείου, με ημερομηνία αναφοράς 31 Δεκεμβρίου 2019, κατέδειξε αναλογιστικό έλλειμμα €178,2εκ., το οποίο είναι αυξημένο σε σχέση με το αντίστοιχο περσινό έλλειμμα. Αυτό οφείλεται σε αλλαγές των κύριων παραδοχών, με τη μεγαλύτερη επίδραση να προέρχεται από τη μείωση του προεξοφλητικού επιτοκίου. Ως επακόλουθο, το Διοικητικό Συμβούλιο της Cyta και η Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου προχώρησαν και πάλι στο δρόμο της σύνεσης και της ευθύνης, κτίζοντας πάνω στα θεμέλια που εδραιώθηκαν το προηγούμενο διάστημα, με την απόφαση για μια ακόμα πιο ενισχυμένη ετήσια δόση της Cyta προς το Ταμείο της τάξης των €23εκ. Με τα σημερινά δεδομένα, η κάλυψη του ελλείματος χρηματοδότησης του Ταμείου θα μπορεί να επιτευχθεί σε 8,65 χρόνια από σήμερα, περίοδο που συγκρίνεται θετικά με το ήδη ικανοποιητικό πρόγραμμα αποπληρωμής των 10 χρόνων που είχε καθοριστεί και υιοθετηθεί ως συνετή πρακτική το 2014. Η κατεύθυνση αυτή υποδηλοί την αδιαμφισβήτητη δέσμευση του Οργανισμού στη διαχρονική ευημερία του ανθρώπινου δυναμικού του.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το ότι τα τελευταία χρόνια εδραιώνεται όλο και περισσότερο η βιωσιμότητα και η ορθολογιστική διαχείριση του Ταμείου Συντάξεων. Η Διαχειριστική Επιτροπή έχει καταφέρει, με την υιοθέτηση μιας συνετής επενδυτικής πολιτικής, να θέσει τη διαχείριση του Ταμείου πάνω σε αυστηρά επαγγελματική βάση, δρομολογώντας σημαντικές βελτιωτικές ενέργειες που περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη θεσμοθέτηση μηχανισμών ελέγχου και παρακολούθησης της επενδυτικής πολιτικής, καθώς και της υλοποίησης των σχεδίων δράσεως αναφορικά με προβληματικά έργα του παρελθόντος. Παράλληλα, η ενίσχυση της διαφάνειας και η προσήλωση στους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης έχουν εξορθολογήσει και βελτιώσει σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας και την αποτελεσματικότητα του Ταμείου.

## **ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**

Παρά το ότι ο Οργανισμός έχει πλέον εισέλθει σε μια πορεία ανάπτυξης, ορθολογικής οικονομικής διαχείρισης και θετικών αποτελεσμάτων, οι προκλήσεις που έχει μπροστά του παραμένουν μεγάλες. Μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, όπως αυτό των διεθνών τηλεπικοινωνιών, η Cyta οφείλει να αναγνωρίζει τα σημάδια των καιρών και να λαμβάνει έγκαιρα τα κατάλληλα μέτρα προσαρμογής, εξελίσσοντας τη στρατηγική της έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε νέες καταστάσεις.

## **Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Κυπριακής οικονομίας**

Είναι ξεκάθαρο πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός της

Κυπριακής κοινωνίας και της οικονομίας είναι μονόδρομος. Σε αυτή την κατεύθυνση η Cyta διαδραματίζει κομβικό ρόλο, καθώς έχει αναπτύξει υπερσύγχρονες υποδομές που αποτελούν τη βάση της ψηφιακής εξέλιξης της Κύπρου. Συνεπώς, μπορεί μεν ο τόπος μας να μην υστερεί σε υποδομές, υπολείπεται όμως στις εφαρμογές της τεχνολογίας και στο βαθμό υιοθέτησής τους από τις υπηρεσίες του Κράτους, που σήμερα υποφέρουν από δυσκίνητες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Σημαντικά βήματα πρέπει να γίνουν επίσης και στην ενσωμάτωση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στον επιχειρηματικό τομέα, συμβάλλοντας έτσι ουσιαστικά στη λειτουργική αναβάθμιση των επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητάς τους.

Είναι λοιπόν ξεκάθαρο πως η επιτάχυνση του έργου του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι επιβεβλημένη, καθώς με τον τρόπο αυτό βελτιώνεται η αποδοτικότητα του κρατικού μηχανισμού, ενισχύεται η παραγωγικότητα των επιχειρήσεων και αναβαθμίζεται συνολικά η ποιότητα ζωής των πολιτών θωρακίζοντας, παράλληλα, και τη λειτουργία της οικονομίας από απρόβλεπτους εξωγενείς παράγοντες. Πάνω στις υποδομές, την τεχνολογία, την εμπειρία και την εξειδίκευση της Cyta, μπορεί να οικοδομηθεί και να στηριχθεί το πολυδιάστατο έργο της ψηφιοποίησης της Κύπρου. Ένα έργο ζωτικής σημασίας για το μέλλον του τόπου και των πολιτών.

## **Αναθεώρηση λειτουργικού θεσμικού πλαισίου**

Αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα για δομικές αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο που καθορίζει τον τρόπο λειτουργίας της Cyta, κύρια προτεραιότητά μας το επόμενο διάστημα είναι η ανάληψη σειράς σημαντικών πρωτοβουλιών από το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διεύθυνση, σε στενή συνεργασία με τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις. Στόχος η επαναξιολόγηση και ο εκσυγχρονισμός των εσωτερικών κανονισμών και διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία του Οργανισμού, ώστε αυτή να καταστεί πιο ευέλικτη και αποτελεσματική, επιτρέποντας στη Cyta να κινείται επιχειρηματικά με ακόμα μεγαλύτερη ταχύτητα στην αγορά. Για το σκοπό αυτό, πρόθεση του Διοικητικού Συμβουλίου είναι να υποβάλει δέσμη τεκμηριωμένων εισηγήσεων για έγκριση από την Πολιτεία, όπου ενδείκνυται.

Μια από τις κύριές μας προτεραιότητες στη μελλοντική εξέλιξη του Οργανισμού είναι η υιοθέτηση νέων συστημάτων διαχείρισης της απόδοσης του προσωπικού και των προαγωγών. Τα υπό εξέλιξη συστήματα θα αποτελέσουν τη βάση για θεσμοθέτηση ξεκάθαρων στόχων και πιο αντικειμενικών διαδικασιών αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού. Ως αποτέλεσμα, η προώθηση στελεχών σε θέσεις



αυξημένης ευθύνης θα μπορεί να γίνει με διαφάνεια σε πιο αξιοκρατική βάση, υιοθετώντας προκαθορισμένα αντικειμενικά κριτήρια. Αυτή τη στιγμή, το νέο σύστημα διαχείρισης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού βρίσκεται στο στάδιο της τελικής επεξεργασίας, ενώ σε εξέλιξη βρίσκεται και το νέο σύστημα προαγωγών, ένα έργο εξαιρετικής σημασίας για τη Cyta, που αναμένεται να δώσει νέα ώθηση και δυναμική στην ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Η αξιοποίηση του προσωπικού θα μπορεί επίσης να βελτιωθεί σημαντικά και με την υιοθέτηση της αρχής της εναλλαξιμότητας, ενθαρρύνοντας οριζόντιες μετακινήσεις (job rotation), που στόχο έχουν τη διεύρυνση των δεξιοτήτων των στελεχών, και αποτελούν παράλληλα ουσιαστικό στοιχείο για την εξέλιξη και ανέλιξή τους.

### **Ενίσχυση της οικονομικής ευρωστίας και της κοινωνικής ευθύνης**

Ένας σύγχρονος οργανισμός, πέρα από τα αμιγώς οικονομικά του δεδομένα και τις επιχειρησιακές του επιδόσεις, αξιολογείται πλέον και από τη λογική διαχείρισης παραγόντων που επηρεάζουν τη σχέση του με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση. Η υιοθέτηση πολιτικής και πρακτικών προς την κατεύθυνση αυτή αποτελεί κύρια προτεραιότητα.

Στη Cyta πιστεύουμε πως τόσο η αναπτυξιακή μας πορεία όσο και η οικονομική ευρωστία του Οργανισμού, επιβάλλεται να λαμβάνουν υπόψη τον αντίκτυπο των ενεργειών μας στον άνθρωπο, στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Ως Οργανισμός δημοσίου οφέλους που ανήκει και λογοδοτεί στην Κυπριακή Πολιτεία, η Cyta πάντα ενεργούσε με σεβασμό στην κατεύθυνση αυτή. Μια κατεύθυνση που, στην εποχή μας, αποκτά ξεχωριστή σημασία μιας και χρειάζεται πλέον να θεσμοθετηθεί και να ενσωματωθεί στους στόχους του Οργανισμού, έτσι ώστε να υλοποιείται συστηματικά και τεκμηριωμένα. Γιατί η κοινωνία πρέπει να γνωρίζει την επίδραση των ενεργειών μας, στο πλαίσιο μιας διαφανούς επικοινωνίας που στηρίζεται σε αξιόπιστα δεδομένα και αποδεικτικά στοιχεία.

Η επίτευξη στρατηγικών και λειτουργικών στόχων, καθώς και θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων που σέβονται τις αρχές των ελάχιστων δυνατών επιπτώσεων στον άνθρωπο και στο περιβάλλον, είναι μια συνεχής πρόκληση για τη Cyta. Η ισχυρή επιχειρηματική δράση και το κτίσιμο ενός καλύτερου κόσμου είναι παράλληλοι στόχοι που μπορούν να συνυπάρξουν στη συνολική προσπάθεια για βιώσιμη ανάπτυξη. Ανάπτυξη που, για να είναι βιώσιμη σε βάθος χρόνου, επιβάλλεται να έχει στο κέντρο της τον άνθρωπο και το περιβάλλον.

### **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον Αντιπρόεδρο και τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που αφιέρωσαν ακούραστα όλες τους τις δυνάμεις, ώστε να αντιμετωπίσει ο Οργανισμός αποτελεσματικά τις μεγάλες προκλήσεις μπροστά του. Ευχαριστώ επίσης τους νομικούς μας συμβούλους, τους εξωτερικούς ελεγκτές και όλους τους συνεργάτες του Οργανισμού για την υπεύθυνη και συνεχή τους στήριξη. Θερμές ευχαριστίες ασφαλώς εκφράζω στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή και σε όλη τη Διευθυντική ομάδα, στις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις και σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Cyta, που με ζήλο και αφοσίωση εργάστηκαν σκληρά και συντονισμένα για την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

### **Η CYTA ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΟ ΝΕΟ, ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ**

Ατενίζοντας το μέλλον στη νέα ψηφιακή εποχή, είναι σαφές ότι κράτη που δεν θα μπορέσουν να εξελιχθούν ψηφιακά και να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες θα οδηγηθούν, χωρίς αμφιβολία, στο περιθώριο. Η Κύπρος δεν έχει άλλη επιλογή από το να κερδίσει το στοίχημα της ψηφιακής της εποχής. Στο πλαίσιο αυτό είναι επιβεβλημένο να σχεδιαστεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που περιλαμβάνει όλους τους συμμετέχοντες, δηλαδή το Κράτος, τον επιχειρηματικό κόσμο και τους πολίτες.

Από την εμπειρία αναπτυγμένων τεχνολογικά χωρών, γνωρίζουμε πως ο ψηφιακός τους μετασχηματισμός διαμορφώνει κυριολεκτικά νέες προοπτικές, τόσο για την κοινωνία όσο και για την οικονομία. Είναι ακριβώς αυτές τις θετικές προοπτικές που διασφαλίζει η Cyta για την Κύπρο, μέσα από τη συνεχή εξέλιξη της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών. Η νέα εικόνα της Κύπρου είναι ψηφιακή και ο Οργανισμός συμβάλλει με όλες του τις δυνάμεις στην ανάδειξη της εικόνας αυτής, καθώς και της ουσίας της. Γιατί το ψηφιακό μέλλον της Κύπρου είναι εδώ.



Ρένα Ρουβιθά Πάνου  
Πρόεδρος

Δεκέμβριος 2020

# Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή κ. Ανδρέα Νεοκλέους



## ΔΥΝΑΤΗ, Η CYTA ΑΛΛΑΖΕΙ

Το 2019 ήταν μια χρονιά - σταθμός, τόσο για τη Cyta, όσο και για εμένα προσωπικά. Η ανάληψη των καθηκόντων μου ως νέου Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή αποτελεί ιδιαίτερη τιμή αλλά συνάμα και πολύ μεγάλη ευθύνη. Θέλω να ευχαριστήσω το Διοικητικό Συμβούλιο που με επέλεξε και μου έδειξε εμπιστοσύνη για να ηγηθώ αυτού του μεγάλου Οργανισμού με την πλούσια ιστορία, το δυναμικό παρόν και το συναρπαστικό μέλλον.

## ΑΝΑΤΡΟΠΗ, ΜΕ ΕΝΤΟΝΟΥΣ ΡΥΘΜΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Για τη Cyta, το 2019 ήταν μια πολύ καλή χρονιά, καθώς σημειώθηκαν ρυθμοί σημαντικής ανάπτυξης. Το οικονομικό έτος, για πρώτη φορά τα τελευταία 8 χρόνια, πέτυχε 2,6% αύξηση των εσόδων και 4,7% αύξηση κερδοφορίας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτά επιτεύχθηκαν στην μικρή και ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά της Κύπρου, τότε μπορούμε να μιλάμε για μια σημαντική ανατροπή. Παράλληλα, ο Οργανισμός συνεχίζει να διατηρεί τα υψηλότερα μερίδια **με διαφορά** σε όλες τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται: κινητή, σταθερή και συνδρομητική τηλεόραση. Το γεγονός αυτό μάς γεμίζει με αυτοπεποίθηση και μας επιτρέπει να αντικρίζουμε το μέλλον με αισιοδοξία.

Επιδιώκοντας τη συνέχεια των θετικών αποτελεσμάτων, η στρατηγική μας επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της διαφοροποίησής μας από τον ανταγωνισμό. Αυτό το κάνουμε δυναμώνοντας την πελατοκεντρική μας πολιτική που θέτει τους πελάτες και τις ανάγκες τους στο επίκεντρο κάθε απόφασης. Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο της διαρκούς προσπάθειας για βελτίωση της κερδοφορίας, έγιναν ενέργειες για περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους. Άξονας των ενεργειών αυτών είναι το Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης προσωπικού. Αυτό υποστηρίζει την κοστοστέφεια της τιμολόγησης, που σταδιακά θα επωφεληθούν οι πελάτες μας, καθώς και την ηλικιακή ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού της Cyta, με στελέχη συγκεκριμένων ειδικοτήτων και δεξιοτήτων. Τον εμπλουτισμό αυτό τον χρειάζεται κάθε σύγχρονος οργανισμός τεχνολογίας, ώστε να διατηρήσει τη συνάφειά του με τις ανάγκες της αγοράς και να αποκτήσει κουλτούρα εξωστρέφειας και ευελιξίας. Στην κατεύθυνση αυτή, φέτος προχωρήσαμε σε ουσιαστικές αλλαγές και τολμηρές τομές στη δομή του Οργανισμού.

## ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΜΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΙΧΜΗΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο πρωταγωνιστικός ρόλος της Cyta στην ψηφιακή αναβάθμιση της Κύπρου, επιβάλλει στον Οργανισμό να οδηγή την ανάπτυξη ευρυζωνικών συνδέσεων υπερυψηλών ταχυτήτων. Παράλληλα με το δίκτυο Οπτικών Ινών το οποίο οδηγεί την Κύπρο στην εποχή του Gigabit, συνεχίστηκε και η τεχνολογική εξέλιξη και επέκταση του δικτύου κινητής. Το καλοκαίρι του 2019 υπήρξε συναρπαστικό: ανακοινώσαμε τη λειτουργία του **1<sup>ου</sup> πιλοτικού δικτύου 5G στην Κύπρο**, με τους τεχνικούς μας να πρωτοπορούν δοκιμάζοντας τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας, πριν την εμπορική εισαγωγή της. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες του πιλοτικού δικτύου, η Cyta πραγματοποίησε και την **1<sup>η</sup> κλήση επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented Reality)** με χρήση ολογραμμάτων, που έγινε ποτέ στη χώρα μας, διεκδικώντας ταυτόχρονα παγκόσμια πρωτιά σε ποιότητα εικόνας υψηλής ευκρίνειας και φωτεινότητας, συνδυάζοντας τις τεχνολογίες 5G και LED υψηλής πυκνότητας.

Σε διεθνές επίπεδο, μεγάλης στρατηγικής σημασίας υπήρξαν και οι επενδύσεις μας για τη διεύρυνση και την αναβάθμιση των διεθνών υποθαλάσσιων και δορυφορικών συνδέσεων. Αυτές, πέρα από το γεγονός ότι καθιερώνουν και ενισχύουν την Κύπρο ως αξιόπιστο τηλεπικοινωνιακό κόμβο συνδεσιμότητας στην Ανατολική Μεσόγειο, υπηρετούν και τον στόχο που έχουμε θέσει για δημιουργία περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου παροχής υπηρεσιών.

Το 2019 οριστικοποιήθηκε, επίσης, η συμμετοχή μας στο υπό κατασκευή υποθαλάσσιο καλωδιακό σύστημα PEACE (Pakistan - East Africa - Connecting Europe), που έχει στόχο να ισχυροποιήσει τη σύνδεση μεταξύ Ασίας, Ευρώπης και Αφρικής. Αυτό προσθέτει νέες διαδρομές στο υφιστάμενο υποθαλάσσιο δίκτυό μας και επιτρέπει την πρόσβαση σε νέες αγορές, παράλληλα με την εξυπηρέτηση αναγκών της εγχώριας αγοράς, καθώς και άλλων τηλεπικοινωνιακών παροχών της ευρύτερης περιοχής.

Το στοίχημα που πρέπει, τώρα, να κερδίσει η Cyta, είναι η απόδοση αυτών των σημαντικών επενδύσεων με αυξημένη εμπορικότητα. Για την ενίσχυση των δραστηριοτήτων μας στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες χονδρικής, το 2019 επιτεύχθηκαν σημαντικές συμφωνίες με τηλεπικοινωνιακούς



παρόχους, γεγονός που επιβεβαίωσε την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε σε συνδυασμό με προσιτές χρεώσεις.

Την ίδια χρονιά, υπογράψαμε συμφωνία με τον Δήμο Πάφου, στο πλαίσιο του **έργου μετατροπής της Πάφου σε «έξυπνο δήμο»**. Η Cyta καθιερώνεται ως ο έμπιστος και αξιόπιστος συνεργάτης της τοπικής δημοτικής αρχής, στην προσπάθεια εισαγωγής της τεχνολογίας στην καθημερινότητα του πολίτη. Η στήριξη της επιλογής των δήμων στη δημιουργία "έξυπνων πόλεων", με καινοτόμες δυνατότητες εξυπηρέτησης για τους δημότες τους, μας δίνει την ευκαιρία να αξιοποιήσουμε τις υποδομές μας και να αναπτύξουμε νέες υπηρεσίες που θα αποτελέσουν, με τη σειρά τους, νέες πηγές εσόδων για τη Cyta. Επιδίωξή μας είναι, στο άμεσο μέλλον, να συνεργαστούμε προς την κατεύθυνση αυτή και με τους υπόλοιπους δήμους της Κύπρου.

### **ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ**

Η ποιοτική εξυπηρέτηση και η σιγουριά που προσφέρουμε στους πελάτες μας υπήρξε, διαχρονικά, ένα από τα κύρια σημεία που διαφοροποιούν τη Cyta από τον ανταγωνισμό. Γι' αυτό αναζητούμε συνεχώς νέους τρόπους προσέγγισης του κοινού μας, ενώ προτεραιότητά μας είναι η συνεχής βελτίωση της εμπειρίας πελάτη.

Το 2019 προσφέραμε στους συνδρομητές της Cytavision τη νέα, τεχνολογικά εξελιγμένη **πλατφόρμα της Cytavision** που προσφέρει μια ξεχωριστή εμπειρία στον τηλεθεατή, με εντυπωσιακές δυνατότητες πρόσβασης και θέασης. Ταυτόχρονα, ξεκίνησε η διαμόρφωση των καταστημάτων μας, σύμφωνα με τα νέα πρότυπα που υιοθέτησε ο Οργανισμός για την εξυπηρέτηση των πελατών του.

### **CYTA. ΕΝΑ ΒΗΜΑ ΠΙΟ ΜΠΡΟΣΤΑ**

Για τα συνολικά, ιδιαίτερα ικανοποιητικά αποτελέσματα - επιχειρησιακά, λειτουργικά, οικονομικά- της χρονιάς που πέρασε, θέλω να **ευχαριστήσω θερμά για την καθοριστική συμβολή τους, όλα τα μέλη της οικογένειας της Cyta**. Η αφοσίωση των ανθρώπων μας στην εξέλιξη της Cyta και η προσήλωσή τους στην ποιοτική εξυπηρέτηση και ολοκληρωμένη υποστήριξη των πελατών μας, αποτελεί ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Στο κατώφλι της νέας δεκαετίας, η Cyta πρωταγωνιστεί στον τομέα της και ανοίγει το δρόμο στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κύπρου. Η πρόκληση μπροστά μας είναι ξεκάθαρη: συνεχής εξέλιξη τεχνολογικών υποδομών και υπηρεσιών επικοινωνίας.

Η Cyta αλλάζει. Με πίστη στις δυνάμεις και στις ικανότητές της. Βασισμένη σε γερά οικονομικά θεμέλια και τεχνολογικά πάντα ένα βήμα πιο μπροστά. Πρωτοπόροι στην επικοινωνία του αύριο, συνεχώς δίπλα στους πελάτες που μας εμπιστεύονται και στην κοινωνία. Αυτός είναι ο στόχος μας, και για το στόχο αυτό ενώνουμε όλοι τις δυνάμεις μας.



Αντρέας Νεοκλέους  
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Δεκέμβριος 2020

# Πρόεδρος και Μέλη

## ΠΡΟΕΔΡΟΣ



**Ρένα Ρουβιθά Πάνου**  
Οικονομολόγος

## ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ



**Κώστας Κουμής**  
Επικοινωνιολόγος/Διευθυντικό Στέλεχος  
σε Ιδιωτική Εταιρεία

## ΜΕΛΗ



**Ηρακλής Αγαθοκλέους**  
Δικηγόρος



**Αργύρης Αργυρού**  
Οικονομολόγος



**Χαράλαμπος Αυγουστή**  
Δικηγόρος



**Βαλεντίνος Ιωάννου**  
Αρχιτέκτονας Μηχανικός,  
Πολεοδόμος



**Ιωάννης Κρεμμός**  
Επιχειρηματίας



**Γιάννης Κωνσταντινίδης**  
Εγκεκριμένος Λογιστής/Ελεγκτής



**Λένια Ματθαίου-Επιφανίου**  
Τραπεζικός Υπάλληλος

### Νομικοί Σύμβουλοι

Ανδρέας Κ. Χατζηιωάννου & Σία

### Ελεγκτές

KPMG

Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

# Διεύθυνση

## Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

**Ανδρέας Νεοκλέους**

*MEng, PhD*

## Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

**Μιχάλης Αχιλλέως**

*BSc, MSc, MBA*

## Ανώτερος Διευθυντής - Στρατηγική & Χονδρική Αγορά

**Ιωάννης Κουλίας**

*BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng*

Διευθυντής Εταιρικής Στρατηγικής και Πολιτικής

**Νίκος Χαραλάμπους**

*BScEE, MEngEE, MBA*

Διευθυντής Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Πέτρος Χατζηαντωνίου**

*BSc (Hons), MSc*

Διευθυντής Εθνικής & Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς

**Χρίστος Λιμνατίης**

*Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA*

Διευθυντής Εποπτείας και Υποστήριξης

Θυγατρικών Εταιρειών (κατά προσωρινή ανάθεση)

**Ιωάννης Κουλίας**

*BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng*

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Χρίστος Λιμνατίης**

*Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA*

Διευθυντής Επιχειρηματικής Αριστείας

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Νίκος Χαραλάμπους**

*BScEE, MEngEE, MBA*

## Ανώτερος Διευθυντής - Χρηματοοικονομικά και Διοίκηση

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Ιωάννης Κουλίας**

*BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng*

Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης

**Αντιγόνη Μοδέστου**

*FCCA, MBA*

Διευθυντής Διαχείρισης Προμηθειών και

Αποθεμάτων

**Νίκος Νικολάου**

*BScEE, MBA*

Διευθυντής Διαχείρισης Υποστηρικτικών

Υποδομών και Υπηρεσιών

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Νίκος Νικολάου**

*BScEE, MBA*

## Ανώτερος Διευθυντής - Εμπορικές Υπηρεσίες

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Ανδρέας Νεοκλέους**

*MEng, PhD*

Διευθυντής Καταναλωτικής Αγοράς

**Κίκης Κυριάκου**

*BScEE, MScEE, MBA*

Διευθύντρια Επιχειρηματικής Αγοράς

**Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου**

*Bsc (Hons), FCA*

Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών

**Αλέξανδρος Αλεξάνδρου**

*BEng, MEngEE*

Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροναυσιπλοΐας

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Γεώργιος Αρέστης**

*Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ*

## Ανώτερος Διευθυντής - Τεχνολογία και Πληροφορική

**Χρύσης Φοινιώτης**

*BScEE (Cum Laude), MScEE*

Διευθυντής Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών

**Γεώργιος Μαληκίδης**

*Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, CEng, MBA*

Διευθυντής Δικτύων Κορμού

**Κώστας Ψυλλίδης**

*BScEE (Hons), MScEE, MBA*

Διευθυντής Δικτύων και Πλατφόρμων Παροχής

Υπηρεσιών (κατά προσωρινή ανάθεση)

**Κώστας Ψυλλίδης**

*BScEE (Hons), MScEE, MBA*

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης

(κατά προσωρινή ανάθεση)

**Γεώργιος Μαληκίδης**

*Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, CEng, MBA*

Διευθυντής Πληροφορικής

**Γεώργιος Αρέστης**

*Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ*

## Διευθύντρια Υπηρεσιών Προσωπικού \*

**Έφη Χρήστου-Ππουρή**

*BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA*

## Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου

(κατά προσωρινή ανάθεση) \*

**Έφη Χρήστου-Ππουρή**

*BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA*

## Γραμματέας και Διευθυντής Εκτελεστικής Γραμματείας \*

**Πέτρος Χατζηαντωνίου**

*BSc (Hons), MSc*

\* Οι Διευθύνσεις αυτές υπάγονται κάτω από τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ  
ΣΤΗ ΣΥΤΑ

# Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta

## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου διοικείται από 9μελές Συμβούλιο, τα Μέλη του οποίου διορίζει το Υπουργικό Συμβούλιο για θητεία 2,5 χρόνων.

Το Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και τη μακροχρόνια ανάπτυξη της Cyta και ως τέτοιο σώμα εγκρίνει τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική της Cyta και ελέγχει την πιστή εφαρμογή τους. Πιο συγκεκριμένα, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την τήρηση από μέρους της Cyta των γενικών λειτουργιών της οι οποίες, σύμφωνα με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο, είναι:

- η διαχείριση μιας καλής και επαρκούς υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών στη Δημοκρατία για την Κυβέρνηση, τους δημόσιους οργανισμούς και το κοινό γενικά,
- η διαχείριση όλων των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων, τα οποία αποκτήθηκαν ή θα αποκτηθούν από τη Cyta,
- η διαχείριση όλης της περιουσίας της Cyta και
- η προώθηση, στο μέτρο που αυτό είναι πρακτικό, της ανάπτυξης της υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το αναγνωρισμένο διεθνές επίπεδο πρακτικής και τη δημόσια απαίτηση.

Ακόμη, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή όλων των οδηγιών γενικής φύσης, που εκδίδει η Πολιτεία, μέσω του αρμόδιου για τη Cyta Υπουργού Οικονομικών, ενώ Μέλη του Συμβουλίου εκπροσωπούν τη Cyta σε συνέδρια, συσνήσεις και εκδηλώσεις.

Το Συμβούλιο ασκεί την εξουσία και τα καθήκοντά του μέσω του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή, ο οποίος, ως το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Cyta, είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής της Cyta και τη διαχείριση των καθημερινών της δραστηριοτήτων. Ακόμη, το Συμβούλιο δικαιούται να μεταβιβάζει οποιαδήποτε από τις αρμοδιότητες ή διοικητικές εξουσίες του σε οποιοδήποτε από τα Μέλη του ή στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή στον Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή σε Επιτροπές, αποτελούμενες από Μέλη του Συμβουλίου και υπηρεσιακά στελέχη.

Προς την πιο πάνω κατεύθυνση το Συμβούλιο έχει δημιουργήσει Μόνιμες Επιτροπές, ενώ για ειδικά θέματα διορίζει Ad-Hoc Επιτροπές. Μόνιμες Επιτροπές του Συμβουλίου, τις οποίες το Συμβούλιο κατά την κρίση του μπορεί να αυξήσει, μειώσει και/ή διαφοροποιήσει είναι η Επιτροπή Ελέγχου, η Επιτροπή Προσωπικού και η Επιτροπή

Διαχείρισης Κινδύνων. Ακόμη, Μέλη του Συμβουλίου μετέχουν στη Διαχειριστική Επιτροπή του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Cyta και στη Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου Συντάξεων & Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Cyta.

Τέλος, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd.



## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Οι στρατηγικές μας επιδιώξεις καθορίζουν το πλαίσιο μέσα από το οποίο διαχειριζόμαστε τις ευκαιρίες και τους κινδύνους μας. Επαγρυπνούμε συνεχώς ως προς τις αλλαγές που επηρεάζουν τις τεχνολογικές, ρυθμιστικές και επιχειρηματικές μας συνθήκες, αφού λειτουργούμε σε ένα περιβάλλον συνεχούς αβεβαιότητας, ασάφειας (ambiguity) και περιπλοκότητας.

Το Διοικητικό μας Συμβούλιο έχει δεσμεύσει τον Οργανισμό σε μια διαδικασία διαχείρισης κινδύνων που είναι εναρμονισμένη με τις αρχές των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης και η οποία αντιμετωπίζει τους κινδύνους σε επίπεδο Οργανισμού (Enterprise level). Διατηρούμε πολιτική εταιρικής διαχείρισης κινδύνων στην οποία ορίζονται το πλαίσιο και το πεδίο εφαρμογής, οι ρόλοι και ευθύνες των εμπλεκόμενων, καθώς και οι μεθοδολογίες και τα πρότυπα που ακολουθούνται.



Η Υπηρεσία Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων & Επιχειρησιακής Συνέχειας συνεργάζεται με όλες τις επιχειρηματικές μας Μονάδες για τον εντοπισμό, αξιολόγηση και παρακολούθηση όλων των κινδύνων που επηρεάζουν τους στόχους των δραστηριοτήτων, έργων και της ασφάλειας των πόρων μας. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην κατανόηση των κινδύνων και ευκαιριών, αφού η εταιρική διαχείριση κινδύνων έχει να κάνει τόσο με την αναγνώριση και την αξιοποίηση των ευκαιριών, όσο και με τον μετριασμό των κινδύνων.

Έχουμε αναπτύξει και λειτουργούμε σύστημα για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής μας συνέχειας σε περίπτωση απώλειας πόρων ή απρόσμενης διακοπής των κανονικών λειτουργιών και υπηρεσιών μας. Για όλες μας τις επιχειρησιακές δραστηριότητες έχουμε ετοιμάσει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας, τα οποία περιλαμβάνουν ανάκαμψη σε διαφορετικό χώρο εργασίας ή/και διευθετήσεις τηλεργασίας. Αυτά, δοκιμάζονται και τυγχάνουν αναθεώρησης σε τακτική βάση. Επίσης, εφαρμόζουμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κρίσεων.

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αποστολή της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου του Οργανισμού είναι να συμβάλει στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του, παρέχοντας ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαίωση, καθώς και συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τη Διοίκηση και Διεύθυνση, σχετικά με την επάρκεια και αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, δικλιδών ασφαλείας και εταιρικής διακυβέρνησης, που αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της επιχειρηματικής αριστείας.

Όραμά της να δημιουργεί αξία για τον Οργανισμό και να συμβάλλει στην ενίσχυση της απόδοσής του, μέσα από την ποιότητα της εργασίας της.

Βασικές αρχές για την επαγγελματική εξάσκηση του εσωτερικού ελέγχου αποτελούν η συμμόρφωση με τις υποχρεωτικές οδηγίες του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών, καθώς και η υιοθέτηση των Διεθνών Προτύπων και του Κώδικα Ηθικής (Code of Ethics).

Για διασφάλιση της αντικειμενικότητας και ανεξαρτησίας της Διεύθυνσης, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, έχοντας την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης όσο και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου στελεχώνεται με προσωπικό διαφόρων ειδικοτήτων, δίνοντας τεράστια

σημασία στην τακτική εκπαίδευση των στελεχών της, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν στις δραστηριότητες του Οργανισμού, με αριθμό στελεχών της να κατέχουν επαγγελματικούς τίτλους, όπως Εγκεκριμένοι Εσωτερικοί Ελεγκτές (CIA) και Εγκεκριμένοι Αξιολογητές Συστημάτων Ελέγχου και Κινδύνων (CRSA).

Έχει την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε όλα τα αρχεία του Οργανισμού, των θυγατρικών του, καθώς και του Ταμείου Συντάξεων και Χορηγημάτων Υπαλλήλων ΑΤΗΚ και την αυστηρή ευθύνη για εμπιστευτικότητα και προστασία των αρχείων και πληροφοριών.

## ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Επιτροπή Ελέγχου, η οποία συστάθηκε το 2004, λειτουργεί στα πλαίσια των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta.

Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξετάζει, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις Λογιστικές Αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Την πολιτική του Οργανισμού στον τομέα της Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα, το οποίο καταρτίζεται με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων για τη Cyta, καθώς και την πρόοδο υλοποίησής του.
- Τις εκθέσεις που ετοιμάζονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη Cyta και τις θυγατρικές της εταιρείες, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τη στελέχωση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και τις ενέργειες που γίνονται για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της, καθώς και για την κατάρτιση του προσωπικού της.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ  
ΕΥΘΥΝΗ

# Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Cyta

## Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) σχετίζεται με την εθελοντική συνεισφορά των οργανισμών στην επίτευξη των στόχων της βιώσιμης ανάπτυξης ή της βιωσιμότητας. Η ΕΚΕ εκδηλώνεται όταν οι οργανισμοί ενδιαφέρονται να αναπτύξουν δραστηριότητες που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ενώ, ταυτόχρονα, προωθούν μια πιο δίκαιη κοινωνία και ένα καθαρότερο περιβάλλον. Η συνεισφορά των οργανισμών συχνά πραγματοποιείται μέσω της υιοθέτησης της πολιτικής της κοινωνικής ευθύνης, καθώς και της υιοθέτησης ενός συνόλου εργαλείων που επιτρέπουν τη διαχείριση του οργανισμού, αφού ληφθούν υπόψη οι οικονομικές, χρηματοδοτικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές πτυχές. Αυτή η νέα φιλοσοφία διαχείρισης των οργανισμών απαιτεί την επέκταση των υπευθυνότητων τους, οι οποίες παραδοσιακά είναι εστιασμένες σε οικονομικές και χρηματοδοτικές πτυχές. Τώρα οι υπευθυνότητες πρέπει να επεκταθούν στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους.

Για εμάς στη Cyta η ΕΚΕ αφορά κυρίως στο πόσο υπεύθυνα λειτουργούμε ως Οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική μας δραστηριότητα και στις σχέσεις μας με όλους όσους επηρεάζουμε. Αντιλαμβανόμαστε ότι αποτελούμε ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία λειτουργούμε και ότι μέσω της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας μπορούμε να έχουμε θετική συνεισφορά, αλλά και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή. Αναγνωρίζουμε, επίσης, ότι η ΕΚΕ μπορεί να αποτελέσει πηγή καινοτομίας και να συνεισφέρει στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού μας, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να επωφελούνται οι συμμετοχοί μας και η ευρύτερη κοινωνία.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τη Cyta είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων του Οργανισμού, θετικών και αρνητικών, στους συμμετοχούς του, πέραν των νομικών απαιτήσεων. Η προσέγγιση που υιοθετούμε είναι ολιστική, αφού λαμβάνει υπόψη τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις μας στις τρεις διαστάσεις της ΕΚΕ, στην κοινωνική, στην περιβαλλοντική και στην οικονομική, καθώς και όλους τους συμμετοχούς, όσους δηλαδή επηρεάζονται από ή επηρεάζουν τη Cyta. Στους κύριους συμμετοχούς της Cyta συγκαταλέγονται οι πελάτες της, το προσωπικό της, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το κράτος ως ο ιδιοκτήτης της.

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του «Χάρτη Αειφορίας» (Sustainability Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004 και δεσμευτήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμευτήκαμε, επίσης, να ενσωματώνουμε στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις, που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές. Στη συνέχεια, ο «Χάρτης Αειφορίας» αντικαταστάθηκε από το «Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας» (Corporate Responsibility Charter) του ΕΤΝΟ το 2012.



Στόχος μας στον τομέα της ΕΚΕ είναι η ολοκληρωμένη διαχείρισή της στη Cyta, η ενσωμάτωσή της, δηλαδή, στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, σε κάθε δραστηριότητα του, ώστε να μην αποτελεί μια ξεχωριστή και απομονωμένη δραστηριότητα.

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο έχει εκπονήσει η Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, Συντονισμού και Ανάπτυξης (ΕΠΣΑ) της Κυπριακής Δημοκρατίας (πρώην Γραφείο Προγραμματισμού), συμπεριλαμβάνουμε για έκτη χρονιά στην Ετήσια Έκθεση του 2019 και μη-οικονομικούς δείκτες, δηλαδή

δείκτες επίδοσης στην ΕΚΕ. Επιχειρούμε με τον τρόπο αυτό να δώσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδοση του Οργανισμού στις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δηλαδή την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

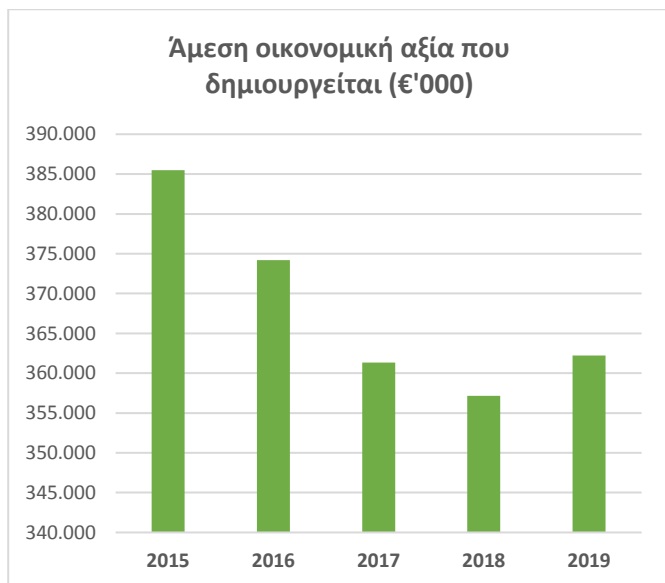
Η Cyta είναι ένας από τους μεγαλύτερους Οργανισμούς στην Κύπρο και ως τέτοιος έχει αναμφισβήτητη αξιοσημείωτη συνεισφορά στην οικονομία του τόπου. Η οικονομική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά στις θετικές, καθώς και τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που έχει ο Οργανισμός στην οικονομική κατάσταση των συμμετόχων του και στην οικονομία του τόπου.

Η Cyta έχει άμεση οικονομική επίδραση στην οικονομία, μέσω της προσφοράς εργασίας, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της, της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της και της πληρωμής φόρων και μερίσματος στο κράτος.

Τα οικονομικά στοιχεία πιο κάτω παρουσιάζουν την άμεση οικονομική συνεισφορά του Οργανισμού στην κοινωνία, μέσω των πληρωμών στους υπαλλήλους του, τους προμηθευτές του και στο κράτος.

### Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται

Η άμεση οικονομική αξία δημιουργείται από τα έσοδα που έχει η Cyta από υπηρεσίες, τα οποία αποτελούν την κύρια πηγή εισοδήματος. Ένα μικρό ποσοστό εισοδήματος, της τάξης του 3-4% αφορά έσοδα χρηματοδότησης και άλλα έσοδα.



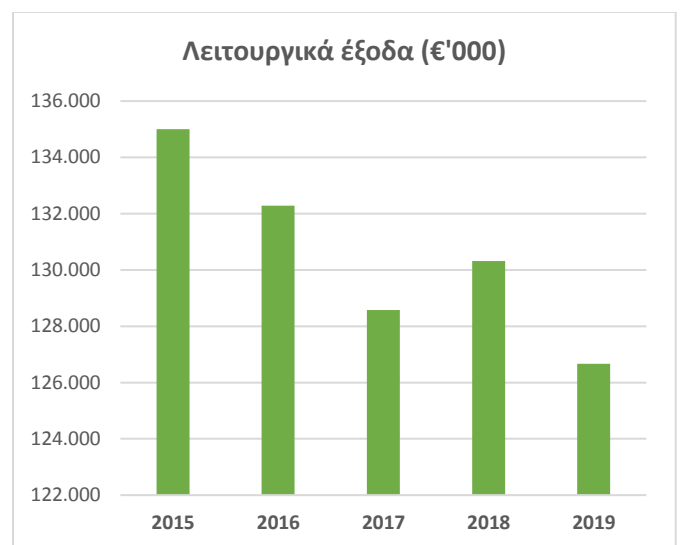
### Οικονομική αξία που κατανέμεται

Η οικονομική αξία που κατανέμεται από τη Cyta περιλαμβάνει τις πληρωμές που γίνονται εκτός οργανισμού και αφορούν τα

έξοδα λειτουργίας του, τους μισθούς και άλλες παροχές για τους εργαζομένους, το μέρισμα που παρέχεται στο Κράτος και τις πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς.

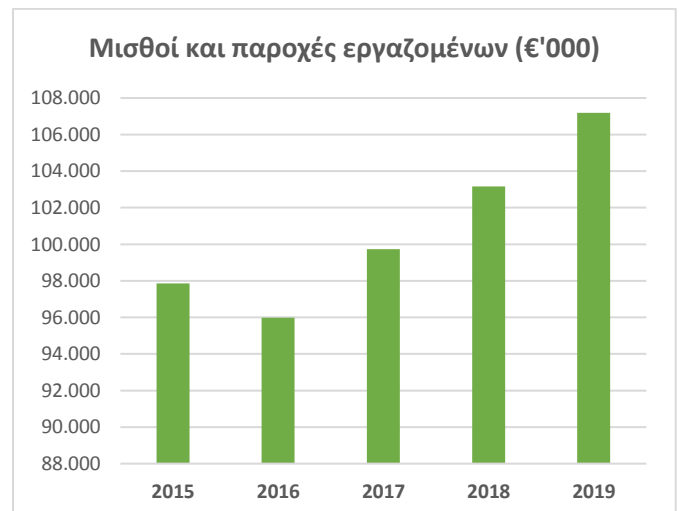
### Λειτουργικά έξοδα

Τα λειτουργικά έξοδα που δηλώνονται εδώ, για σκοπούς αναφοράς της οικονομικής αξίας που κατανέμεται, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις άδειες περιεχομένου και τις άδειες χρήσης υπηρεσιών, τα έξοδα συντήρησης, ενοίκια και αμοιβές συνεργατών, το κόστος της εκπαίδευσης του προσωπικού, αλλά δεν περιλαμβάνουν μισθούς και ωφελήματα προσωπικού (τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά), τη χαρτοσήμανση, τις αποσβέσεις και την πρόβλεψη για επισφαλείς χρεώσεις.



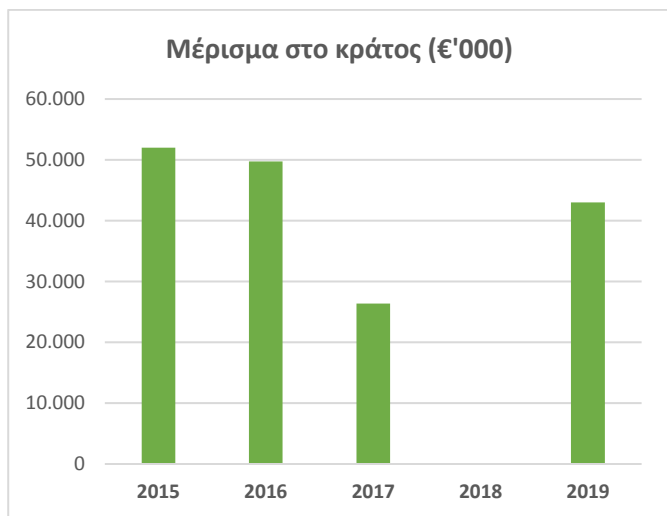
### Μισθοί και παροχές στους εργαζομένους

Οι μισθοί και οι παροχές εργαζομένων περιλαμβάνουν τις συνολικές χρηματικές εκροές του Οργανισμού για τους εργαζομένους, όπως μισθούς και συντάξεις, κοινωνικές ασφάλισεις, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και ασφάλειες, αλλά δεν περιλαμβάνουν το κόστος της εκπαίδευσης (το οποίο περιλαμβάνεται στα λειτουργικά έξοδα).



## Μέρισμα στο Κράτος

Η Cyta πληρώνει μέρισμα στην Κυπριακή Δημοκρατία, το ύψος του οποίου καθορίζεται, με βάση τη νομοθεσία, από το Υπουργικό Συμβούλιο.



## Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς

Οι πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς περιλαμβάνουν όλους τους φόρους και πρόστιμα που πληρώθηκαν, περιλαμβανομένης της χαρτοσήμανσης.



## Έμμεση οικονομική αξία

Η έμμεση οικονομική αξία που δημιουργείται από τη Cyta είναι πολύ δυσκολότερο να μετρηθεί και περιλαμβάνει τις ευρύτερες επιδράσεις στην οικονομία, λόγω της ύπαρξης και λειτουργίας της. Τα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta έχουν καταλυτικό ρόλο στη βελτίωση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας των κυπριακών επιχειρήσεων, καθώς και στη μόρφωση και ανάπτυξη της κοινωνίας. Με την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από προμηθευτές στην Κύπρο ενισχύουμε τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη βιωσιμότητα των κυπριακών επιχειρήσεων. Με την παροχή μισθών στο προσωπικό μας ενισχύουμε την αγοραστική τους δύναμη και την τοπική αγορά και οικονομία.

## ΠΕΛΑΤΕΣ

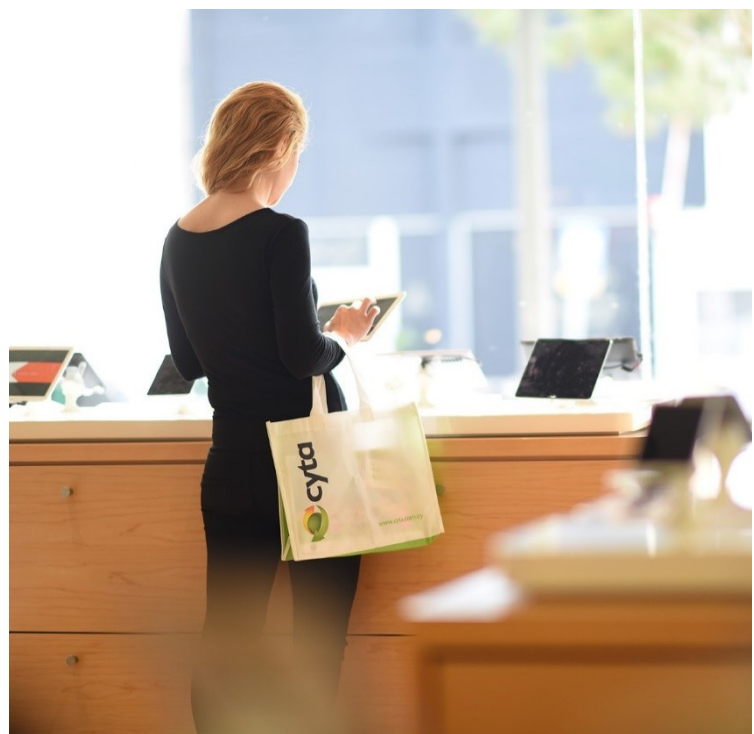
Οι πελάτες μας, ως κύριος συμμετοχος, βρίσκονται στον πυρήνα της επιχειρηματικής μας στρατηγικής και η ικανοποίησή τους αποτελεί ένα σημαντικό δείκτη για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής μας.

## Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Εφαρμόζουμε διάφορες πρακτικές για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών μας.

Γίνονται έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε σημείο εξυπηρέτησής τους, δηλαδή τα Καταστήματα Cyta, Συνεργάτες, τα Συνεργεία Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΤΕΠ), το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) και την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Οι έρευνες αυτές διεξάγονται με τηλεφωνικές συνεντεύξεις προς πελάτες που είχαν πρόσφατη επαφή με το κάθε σημείο εξυπηρέτησης. Η συλλογή των στοιχείων γίνεται σε μηνιαία βάση και τα αποτελέσματα εξάγονται ανά τρίμηνο.

Επιπρόσθετα, για τα Καταστήματα Cyta διεξάγονται έρευνες με τη μέθοδο του Αφανούς Πελάτη, κατά την οποία ελέγχονται οι διαδικασίες εξυπηρέτησης. Όσον αφορά τους επιχειρηματικούς πελάτες, γίνεται έρευνα αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησής τους από την εξυπηρέτησή τους. Η έρευνα αυτή γίνεται μια φορά τον χρόνο, με προσωπικές επισκέψεις στους επιχειρηματικούς πελάτες.



Εκτός από τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση, γίνονται επίσης έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε υπηρεσία,



όπως, Σταθερή Τηλεφωνία, Διαδίκτυο και Τηλεόραση (Triple Play) και Κινητή Τηλεφωνία. Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω προσωπικών συνεντεύξεων, με πελάτες της κάθε υπηρεσίας.

### **Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια**

Η Cyta θεωρεί τα παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες μας ως πολύ χρήσιμες πληροφορίες και την προσεκτική εξέτασή τους ως απαραίτητο συστατικό της συνεχούς βελτίωσης. Απώτερος στόχος μας είναι η ευθυγράμμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών μας, τις οποίες χειριζόμαστε με συναίσθηση της ευθύνης απέναντι στον καταναλωτή.

Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια ή να υποβάλουν παράπονα

- α) ηλεκτρονικά, μέσω ιστοσελίδας,
- β) προσωπικά με επίσκεψη στα Καταστήματα Cyta,
- γ) τηλεφωνικά καλώντας το ΚΤΕ και
- δ) ταχυδρομικά.

Σχόλια, ευχαριστίες και παράπονα καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα παραπόνων.

### **Αξιοποίηση κοινωνικών δικτύων για υποστήριξη πελατών**

Αξιοποιούνται εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης για την ανάπτυξη επιπρόσθετων και πιο σύγχρονων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν και μέσα από το Facebook. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης, που επιλέγει τα Κοινωνικά Δίκτυα για να έρθει σε επαφή μαζί μας, εξυπηρετείται, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει σε ουρές, ενώ, την ίδια ώρα, οι απαντήσεις που δίνονται από τη Cyta είναι διαθέσιμες σε όλη την κοινότητα των χρηστών επί μονίμου βάσης.

### **Εφαρμογές για έξυπνα κινητά**

Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας και της συνεχούς ανάπτυξης υπηρεσιών και εφαρμογών μέσα από τις οποίες να μπορούν οι χρήστες των έξυπνων κινητών (smartphones) να εξυπηρετηθούν άμεσα τις ανάγκες τους, η Cyta δημιούργησε διάφορες εφαρμογές που εκτελούν συγκεκριμένες εργασίες και κάνουν πιο εύκολη τη χρήση του διαδικτύου.

### **CytalInfo+**

Η CytalInfo+ είναι μια εφαρμογή η οποία προσφέρει συνεχή και άμεση εξυπηρέτηση στο κοινό. Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι χρήστες μπορούν να βρίσκουν το τηλεοπτικό πρόγραμμα και πληροφορίες για όλα τα συνδρομητικά

κανάλια της Cytavision και να οργανώνουν τα αγαπημένα τους κανάλια και ταινίες. Μπορούν, επίσης, να εντοπίζουν το πλησιέστερο Κατάστημα Cyta και Cytanet Wi-Fi Hot Spot. Παράλληλα, έχουν τη δυνατότητα να τηρούνται ενήμεροι για τις συμβουλές «tips» που στέλνει ο λογαριασμός της Cyta στο Twitter (@cytasupport), για συχνές ερωτήσεις, που γίνονται από το κοινό στα διάφορα σημεία εξυπηρέτησης της Cyta και να επισκέπτονται το φόρουμ της Cyta για επίλυση αποριών από το έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού. Μπορούν ακόμα να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.



### **selfCare**

Με το selfCare μπορείς εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζεσαι τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες σου από το Smartphone σου. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για όλους τους συνδρομητές RED και soeasy από τη Cytamobile-Vodafone.

Μερικές από τις ευκολίες που παρέχει είναι: έλεγχος του λογαριασμού, της χρήσης SMS, των λεπτών ομιλίας και του mobile internet, διαχείριση υπηρεσιών όπως η ενεργοποίηση της Ειδοποίησης Χαμένης Κλήσης, των cybee goal alerts, ενημέρωση για τα RED πλάνα συμβολαίου, για τις τελευταίες προσφορές σε smartphone, ευκολία στον εντοπισμό πλησιέστερου Καταστήματος Cyta, ευκολία σε top-up και εξαργύρωσης των soeasy rewards, κλπ.

### **Cytavision Go**

Οι συνδρομητές της νέας Cytavision, μπορούν να την απολαμβάνουν παντού, στο αυτοκίνητο, στην εκδρομή, ακόμη και στο εξωτερικό. Τώρα, οι συνδρομητές μπορούν να

απολαμβάνουν 40 περίπου κανάλια από το κινητό τους τηλέφωνο, το tablet ή τον υπολογιστή τους, περιλαμβανομένων των Cytavision Sports, ανάλογα με το πακέτο τους.

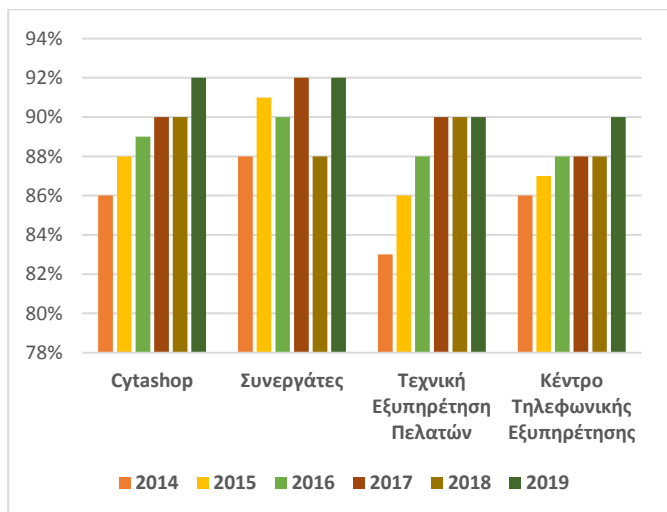
### Tel OntheGo

Το Tel OntheGo είναι μια εφαρμογή που επιτρέπει στον συνδρομητή να έχει μαζί του το σταθερό τηλεφωνικό του αριθμό παντού. Η εφαρμογή είναι συμβατή με PC, smartphone και tablet που λειτουργούν με Android, iOS και Windows.

### Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής

Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτησή τους στα Καταστήματα Cyta, από την Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών και τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης παραμένει σε πολύ ψηλά επίπεδα.

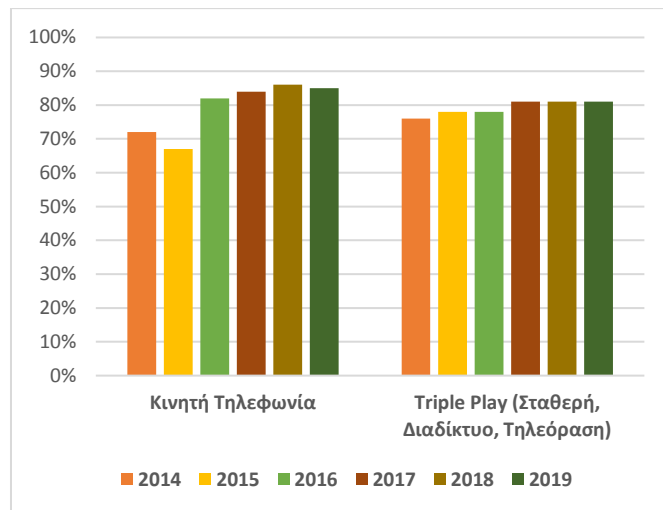
Πιο κάτω παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση πελατών μας.



### Γενική ικανοποίηση πελατών από υπηρεσίες

Η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της Cyta παραμένει σε ψηλά επίπεδα. Η τιμή και οι προσφορές αποτελούν πλέον το σημαντικότερο παράγοντα τόσο για την ικανοποίηση όσο και για την επιλογή κάποιου παροχέα στην κινητή τηλεφωνία, αλλά και στις υπηρεσίες διαδικτύου και τηλεόραση. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι, επίσης, ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες στην επιλογή παροχέα, τομέας στον οποίο οι πελάτες μας παρουσιάζονται πολύ ικανοποιημένοι.

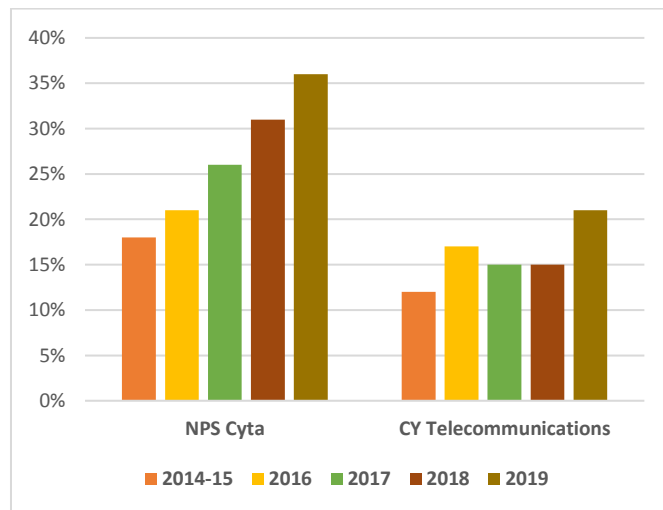
Οι υπηρεσίες της Cyta αξιολογήθηκαν με πολύ ψηλή βαθμολογία, τόσο από τους πελάτες της Cyta, όσο και από τους πελάτες άλλων παροχέων.



### Δείκτης NPS - Net Promoter Score

Ο δείκτης NPS χρησιμοποιείται ευρέως τα τελευταία χρόνια από πολλές εταιρείες παγκοσμίως και μετρά την πρόθεση σύστασης μιας εταιρείας από τους πελάτες της και μεταφράζεται ως ένδειξη αφοσίωσης των πελατών μιας εταιρείας. Το NPS μετριέται και για τη Cyta (σε επίπεδο Οργανισμού και βασικών υπηρεσιών) από το 2014.

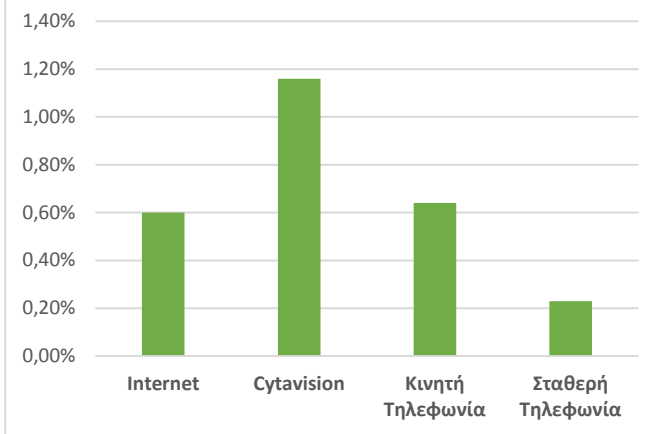
Το NPS για τη Cyta ανέρχεται στο 36% για το 2019, και είναι σε ψηλότερα επίπεδα από το μέσο NPS των υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο, φανερώνοντας έτσι την υπεροχή της Cyta σε θέματα σύστασης εταιρείας, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο.



### Μέσος όρος παραπόνων ανά Υπηρεσία

Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών, πολύ χαμηλό ποσοστό πελατών υποβάλλει επίσημα παράπονο, αλλά σε περίπτωση προβλήματος τείνει να επικοινωνεί με το ΚΤΕ ή και τα Καταστήματα Cyta για υποστήριξη και βοήθεια.

**% Παραπόνων ανά 100 συνδέσεις**



### «Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!»

Η προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών από άτομα με αναπηρίες ή δυσκολίες στην όραση, την ακοή ή την κίνηση αποτελεί σημαντικό θέμα εταιρικής υπευθυνότητας για τη Cyta. Πιστεύουμε ότι η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων των ανθρώπων, γι' αυτό αξιοποιούμε τις νέες τεχνολογίες, με στόχο να προσφέρουμε στα άτομα αυτά ισότιμες ευκαιρίες επικοινωνίας. Με το σύνθημα «Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!» παρουσιάσαμε το 2013 την ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων, που προσφέρουμε σε άτομα κάθε ηλικίας με ιδιαίτερες δυσκολίες στην επικοινωνία. Ο εξειδικευμένος εξοπλισμός, ο οποίος εξακολουθεί να διατίθεται από τα Καταστήματα Cyta, πωλείται σε τιμές κόστους και διαθέτει ειδικά χαρακτηριστικά, όπως ενίσχυση ήχου καλούμενου και καλούντος, μεγάλα πλήκτρα, φωτεινές ενδείξεις εισερχόμενης κλήσης κ.ά., τα οποία παρακάμπτουν τις δυσκολίες ακοής, όρασης και κίνησης. Επιπρόσθετα, η Cyta δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ιδιαίτερα της προσωπικής εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στην επικοινωνία, διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας της.

Επιπρόσθετα, μια άλλη πρωτοβουλία από τη Cytamobile-Vodafone ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, η οποία προσφέρει δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων (Video Calls) για πελάτες με προβλήματα ακοής, με τα προγράμματα RED.

Σύμφωνα με αυτή τη πρωτοβουλία, η οποία επιβεβαιώνει την κοινή πεποίθηση ότι ο Οργανισμός αποτελεί αξιόπιστη δύναμη για τους πελάτες του και την κοινωνία γενικότερα, τα δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων παρέχονται αυτόματα σε όσους πελάτες επιλέξουν τα προγράμματα RED (με συσκευή ή μόνο με κάρτα SIM).

### Υπευθυνότητα για προϊόντα και υπηρεσίες

Η Cyta, ως υπεύθυνος οργανισμός, αναλαμβάνει την ευθύνη για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, ενημερώνεται για θέματα που μπορεί να προκύψουν και προωθεί την υπεύθυνη χρήση τους, καθώς και την προστασία των πελατών της από πιθανούς κινδύνους. Μερικά τέτοια παραδείγματα είναι οι δράσεις μας για την προώθηση της ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου, ιδιαίτερα ανάμεσα στον ευάλωτο πληθυσμό των παιδιών, η καταπολέμηση του σχολικού εκφοβισμού, η χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση και η ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών.



### Ασφαλής χρήση διαδικτύου

Η υπηρεσία Cytanet, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές. Προσφέρονται τρία διαφορετικά προγράμματα με θέμα «Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους», «Cyberbullying - Εκφοβισμός μέσω διαδικτύου» και «Τα Social Media στη ζωή μας - τρόποι προστασίας». Μέσα από τις διαλέξεις οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του, όπως, επίσης και να ενημερωθούν για τις νέες εφαρμογές του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή. Μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στους κινδύνους και στις παγίδες που πιθανόν οι μαθητές να αντιμετωπίσουν μέσα από την περιήγησή τους στο διαδίκτυο, καθώς και στους πρακτικούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων.

Κατά τη σχολική χρονιά 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν 75 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν πέραν των 8.000 μαθητών και



εκπαιδευτικών. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.456 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει περισσότεροι από 158.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Παράλληλα, θέλοντας να εκπαιδύσουμε τους γονείς σε θέματα διαδικτύου και ασφαλούς χρήσης του, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων, τους Συνδέσμους Γονέων και τις διευθύνσεις των σχολείων και με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας προσφέρουμε έναν εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Το Διαδίκτυο στη ζωή των παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση». Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε γονείς, αλλά και σε φορείς που ασχολούνται με τη διαπαιδαγώγηση των παιδιών. Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρει προστασία στα παιδιά από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου και στη λύση γονικού ελέγχου για το κινητό safeMobile. Και οι δύο υπηρεσίες προσφέρονται δωρεάν από τη Cyta. Τα σεμινάρια μπορούν να παρακολουθήσουν γονείς από όλες τις πόλεις, μέσω των Συνδέσμων Γονέων των σχολείων των παιδιών τους.

Επίσης, η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Με αυτή την ευκαιρία, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου CyberSafety, στο οποίο η Cyta συμμετέχει ως εταίρος, πραγματοποιήθηκε ημερίδα με τίτλο «Μαζί για ένα Καλύτερο Διαδίκτυο» στην οποία συμμετείχαν μαθητές Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, εκπαιδευτικοί, γονείς και άλλοι εμπλεκόμενοι φορείς.

### **Safe Internet for home**

Το 2019 η Cyta έχει αναβαθμίσει την υπηρεσία «Safe Internet for home», για προστασία των παιδιών από το ανεπιθύμητο περιεχόμενο διαδικτύου, από οποιαδήποτε συσκευή συνδεθεί στο διαδίκτυο μέσω της υπηρεσίας Internet Home. Στις συσκευές περιλαμβάνονται φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, tablet, κινητά τηλέφωνα, κονσόλες παιχνιδιών, έξυπνες τηλεοράσεις (smart TVs) κ.ά., που συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω του Wi-Fi και του ενσύρματου δικτύου στο σπίτι.

Με την υπηρεσία αυτή, η Cyta παρέχει ένα αποτελεσματικό εργαλείο στους γονείς για να μπορούν να προσφέρουν στα παιδιά τους τη χαρά της μάθησης, της επικοινωνίας και της ψυχαγωγίας με ασφάλεια.

### **«Cleanfeed»**

Με στόχο την προστασία των πελατών μας από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, έχουμε εφαρμόσει ένα ειδικό σύστημα

προστασίας, που είναι ευρέως γνωστό ως Cleanfeed. Το σύστημα αυτό εμποδίζει την πρόσβαση σε ιστοσελίδες, οι οποίες περιέχουν παράνομο περιεχόμενο με βάση την κυπριακή νομοθεσία. Οι κυριότερες ιστοσελίδες στις οποίες περιορίζεται η πρόσβαση περιλαμβάνουν περιεχόμενο με παιδική πορνογραφία. Με την εισαγωγή του ειδικού αυτού συστήματος όλοι οι πελάτες της Cytanet έχουν «καθαρή», από παράνομο περιεχόμενο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.



### **Vidatrack**

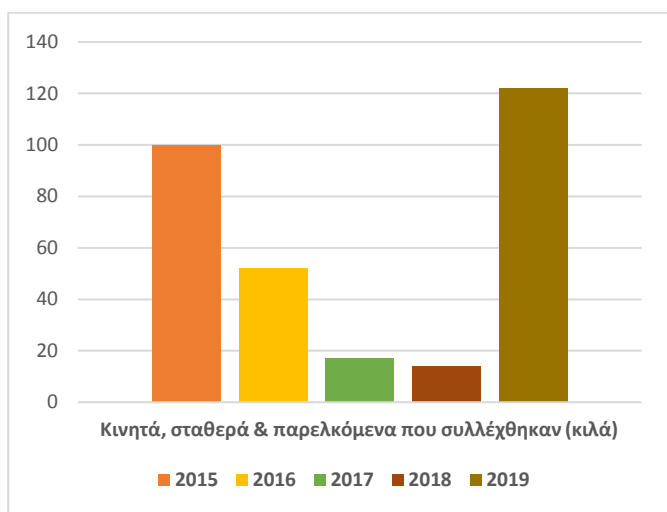
Η υπηρεσία Vidatrack, η οποία προσφέρεται σε συνεργασία με την εταιρεία Vidavo, είναι ένα σύστημα διαχείρισης εντοπισμού σήματος έκτακτης ανάγκης, που συμβάλλει στην ανεξάρτητη διαβίωση και μετακίνηση ατόμων που ανήκουν σε ευαίσθητες και ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και αδυνατούν να έχουν αυτονομία στη διεκπεραίωση καθημερινών αναγκών τους. Η υπηρεσία αυτή ενισχύει το αίσθημα της ασφάλειας, τόσο για τους ίδιους, όσο και για τους συγγενείς ή φροντιστές τους, καθώς προσφέρει αμέσως εντοπισμό της θέσης του χρήστη, αποστολή άμεσης ειδοποίησης για βοήθεια μέσω sms, με τη χρήση ενός κουμπιού πανικού, άμεση επικοινωνία με τρεις προκαθορισμένους τηλεφωνικούς αριθμούς και λήψη εισερχόμενων κλήσεων.

### **Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων**

Το πρόγραμμα της Cyta για την ανακύκλωση κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των άλλων παρελκομένων τους άρχισε το 2010 και ήταν το πρώτο του είδους του στην Κύπρο. Στόχος του προγράμματος είναι πρωτίστως η

προστασία του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας από την ανεξέλεγκτη απόρριψή τους, αλλά και η ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της συμμετοχής του κοινού στην ανακύκλωση.

Το πρόγραμμα προτρέπει τους πελάτες μας και το ευρύτερο κοινό να επιστρέφουν κινητά και σταθερά τηλέφωνα, που δεν χρειάζονται πλέον, στα Καταστήματα Cyta, στο Cyta Support Center και στα Κεντρικά Γραφεία Λευκωσίας. Επιπρόσθετα, κάδοι συλλογής τηλεφωνικών συσκευών και των παρελκομένων τους φιλοξενούνται κατά καιρούς σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, σε σχολεία και εταιρείες.



## ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, τόσο στην εργασιακή, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, έχοντας υιοθετήσει σχετική πολιτική για ισοζύγιο μεταξύ εργασίας και οικογένειας.

Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του πολύ περισσότερα από όσα υπαγορεύει η σχετική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων φροντίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης, του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). Παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί σπουδαστικά χορηγήματα και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους. Παρέχεται, επίσης, Ομαδική Ασφάλιση Ζωής για τους εν ενεργεία και τους συνταξιούχους υπαλλήλους της Cyta.

## Το εργατικό δυναμικό μας

Το μέγεθος του εργατικού δυναμικού μας αποτελεί ένδειξη του

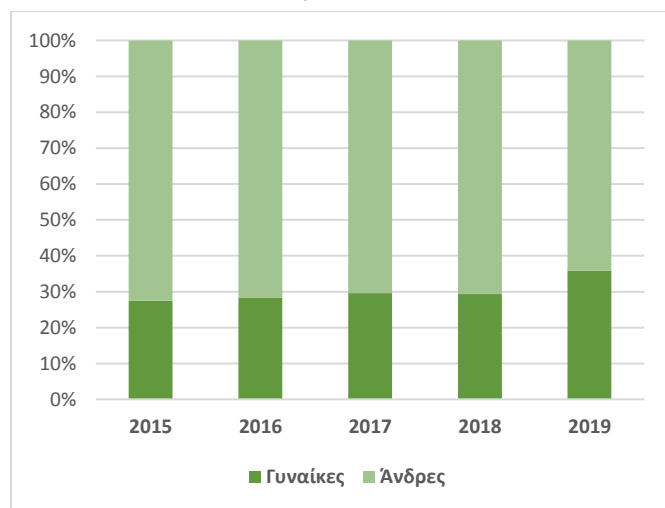
μεγέθους της επίδρασης που έχει η Cyta στα εργασιακά θέματα, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Το εργατικό δυναμικό μας περιλαμβάνει μόνιμο μηνιαίο προσωπικό, ωρομίσθιο προσωπικό και μικρό αριθμό συνεργατών που εργάζονται με σύμβαση καθορισμένου χρόνου.

Οι γραφικές παραστάσεις που ακολουθούν παρουσιάζουν το μέγεθος του εργατικού δυναμικού ως είχε στις 31/12/2019, με βάση τον τύπο απασχόλησης, καθώς και την ανάλυση ανά φύλο.



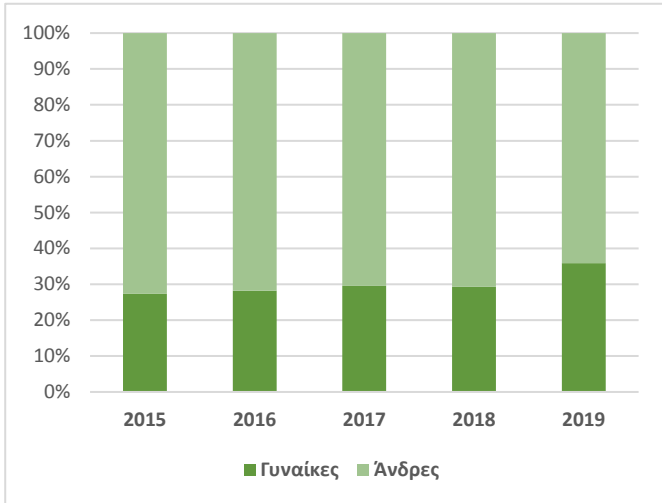
## Κατανομή Εργατικού Δυναμικού Ανά Φύλο

Μόνιμο μηνιαίο προσωπικό

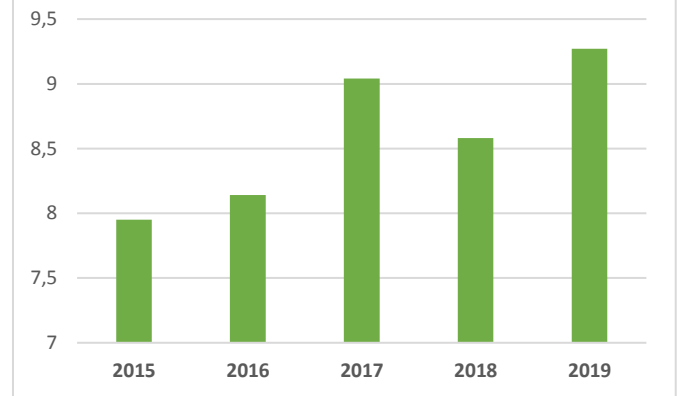




### Ωρομίσθιο προσωπικό



### Άδειες ασθενείας (ημερολογιακές ημέρες ανά υπάλληλο)

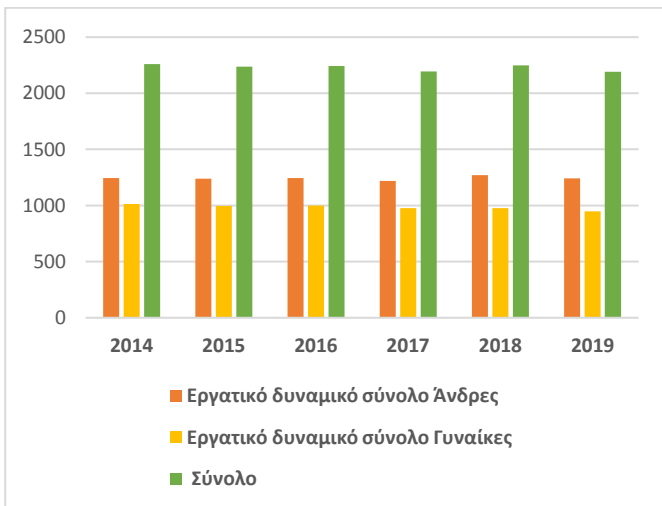


Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Υγείας, που εορτάζεται κάθε χρόνο στις 7 Απριλίου, η Cyta διοργάνωσε Ημερίδα Υγείας για το προσωπικό της, η οποία περιλάμβανε διάλεξη με θέμα «Αιτίες και Πρόληψη Καρκίνου», καθώς και τη διεξαγωγή μετρήσεων αρτηριακής πίεσης, σακχάρου και οξυγόνου αίματος, ενημέρωση από εκπροσώπους της Υπηρεσίας Διακοπής του Καπνίσματος του Υπουργείου Υγείας και μετρήσεις μονοξειδίου του άνθρακα.

### Εκπαίδευση προσωπικού

Η Cyta προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης, ανάπτυξης και μάθησης στο προσωπικό, επιχορηγώντας τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, πιστοποιήσεις και επιμορφωτικό υλικό που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας και διοργανώνοντας εξειδικευμένα προγράμματα σε θέματα ανάπτυξης, που βελτιώνουν την παραγωγικότητα, αλλά και την ικανοποίηση του προσωπικού από την εργασία του, όπως, για παράδειγμα, σε θέματα ομαδικότητας, ηγεσίας-καθοδήγησης και πελατοκεντρισμού και σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής.

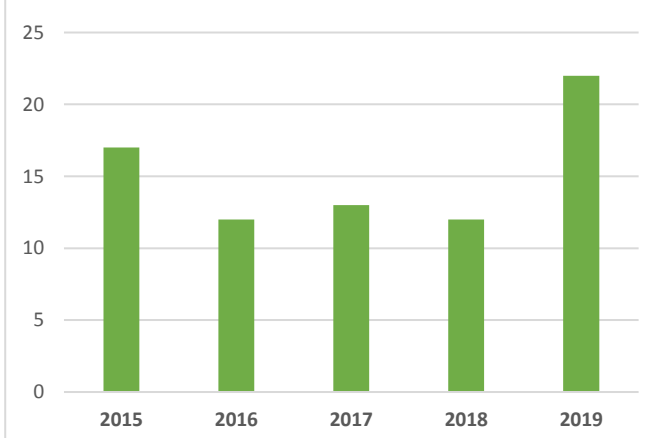
### Εργατικό προσωπικό ανά φύλο



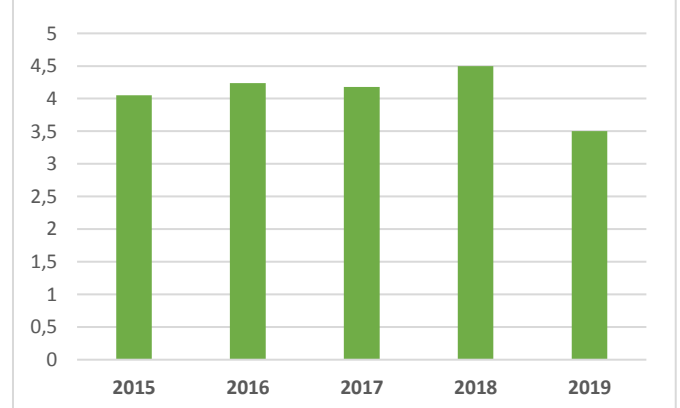
### Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητά μας. Οι κύριοι δείκτες για το επίπεδο της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων είναι ο αριθμός των ατυχημάτων και οι ημερολογιακές μέρες άδειας ασθενείας ανά υπάλληλο.

### Εργατικά Ατυχήματα



### Εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο (ανθρωπομήρες)



## Εργασιακές σχέσεις

Η Cyta, ως υπεύθυνος εργοδότης, σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην ελευθερία του συνδικαλισμού και για το λόγο αυτό το 100% των υπαλλήλων, μηνιαίο και ωρομίσθιο προσωπικό, καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις. (βλ. επίσης στο κεφάλαιο «Διοίκηση», στο υποκεφάλαιο «Το ανθρώπινο δυναμικό», την παράγραφο «Εργασιακές σχέσεις»).

## Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης συμβάλλει στην ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Στη Cyta όλοι οι μόνιμοι μηνιαίοι υπάλληλοι λαμβάνουν επίσημη αξιολόγηση της απόδοσής τους για κάθε έτος. Έχει προχωρήσει ο σχεδιασμός ενός νέου Συστήματος Διαχείρισης Απόδοσης για το μηνιαίο προσωπικό με στόχο να αρχίσει η επίσημη εφαρμογή του το 2020.

## Υποστηρίζοντας τη διαφορετικότητα στον εργασιακό χώρο

Το 2019, η Cyta έγινε ο πρώτος οργανισμός στη χώρα μας που υπέγραψε τον Εθνικό Καταστατικό Χάρτη της Διαφορετικότητας στο Χώρο Εργασίας (Diversity Charter). Ο Χάρτης εντάσσεται στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού προγράμματος Erasmus+ «DIMAIN», με Εθνικό Εταίρο το Κέντρο Κοινωνικής Καινοτομίας (Center for Social Innovation). Στόχος του είναι η καταπολέμηση των διακρίσεων, η προώθηση της ισότητας στην εργασία, η προώθηση της διαχείρισης της διαφορετικότητας και της ένταξης, καθώς και η διασφάλιση ίσων ευκαιριών στον εργασιακό χώρο.

Η Cyta, ηγέτης στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και των κυπριακών επιχειρήσεων, διαχρονικά ακολουθεί τις υπάρχουσες νομοθεσίες και αποτελεί παράδειγμα για τις εργασιακές του συνθήκες. Με την υπογραφή του Χάρτη, η Cyta καθίσταται πρωτοπόρα, όχι μόνο στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, αλλά και στο πεδίο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποδεικνύοντας και τη βαρύτητα που της προσδίδει.

Υπογράφοντας τον Εθνικό Καταστατικό Χάρτη της Διαφορετικότητας στον Χώρο Εργασίας, η Cyta αναγνωρίζει ότι μπορεί να γίνει ακόμα καλύτερη. Ταυτόχρονα αποδεικνύει ότι η επιχειρηματική αριστεία αποτελεί διαχρονική της επιδίωξη. Μέσω αυτής της ενέργειας, η Cyta έχει αποδείξει ότι μπορεί και οφείλει να βελτιώνει τις διαδικασίες της, τον τρόπο που επικοινωνεί και συμπεριφέρεται, την ίδια την κουλτούρα της.

Έτσι, με οδηγό τον Χάρτη, διασφαλίζει ότι μπορεί να προσφέρει ένα εργασιακό περιβάλλον αποδοχής και αμοιβαίας εμπιστοσύνης, ελεύθερο από προκαταλήψεις.

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Cyta, αναγνωρίζοντας και τη θετική συνεισφορά, αλλά και την αρνητική επίδραση στο περιβάλλον από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, δραστηριοποιήθηκε στον τομέα και διαμόρφωσε Περιβαλλοντική Πολιτική από το 2001. Η περιβαλλοντική πολιτική δεσμεύει τον Οργανισμό να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και να εργάζεται για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του στο περιβάλλον.

Οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές πτυχές από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cyta είναι η χρήση ενέργειας, υπό μορφή ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων, η παραγωγή αποβλήτων και κυρίως ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και η κατανάλωση άλλων πόρων όπως χαρτιού και νερού.

## Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%) και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Το 2019 η Cyta, συνέχισε τις προσπάθειες για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω συντονισμένων δράσεων.

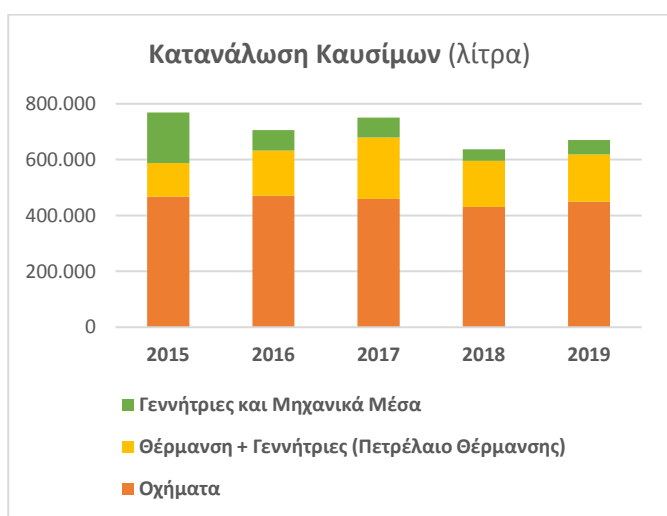


## Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από τον στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων τον χειμώνα, από τις γεννήτριες και διάφορα άλλα μηχανήματα. Από το 2012 προωθούμε ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων μέσω της αναδιάρθρωσης του στόλου μας, της μείωσης του αριθμού των οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής

συστήματος τηλεματικής στα οχήματα. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του στόλου της Cyta, έγινε σημαντική προσπάθεια για μείωση του αριθμού των οχημάτων με τη δημιουργία Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε περισσότερα κτίρια του Οργανισμού, εκτός των Κεντρικών Διοικητικών Κτιρίων, στα οποία ο θεσμός αυτός λειτουργούσε ήδη. Ταυτόχρονα, έγινε ανακατανομή των οχημάτων που προέκυψαν, ώστε να αποσυρθούν τα πιο ενεργοβόρα και παλαιότερης τεχνολογίας οχήματα.

Όσον αφορά στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, μειώσαμε τον αριθμό των σταθμών κινητής τηλεφωνίας που υποστηρίζονται σε εικοσιτετράωρη βάση από ηλεκτρογεννήτριες με αποτέλεσμα να μειωθεί και η κατανάλωση των καυσίμων.

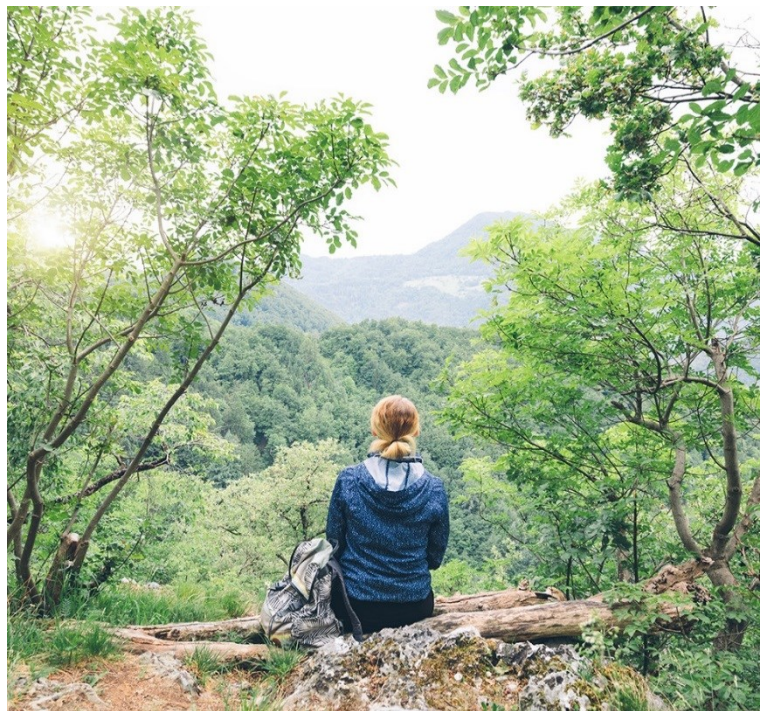


### Κατανάλωση χαρτιού για λογαριασμούς πελατών

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήσαμε, από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cyta-mobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτιού που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Το 2014 εξοικονομήσαμε 1,9 περίπου τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2013, ενώ το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 7,9 τόνους χαρτιού. Το 2016 σε σχέση με το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 3 τόνους χαρτί. Το 2017 εξοικονομήσαμε 3 τόνους χαρτί σε σύγκριση με το 2016 ενώ το 2018 υπήρξε περαιτέρω μικρή μείωση.

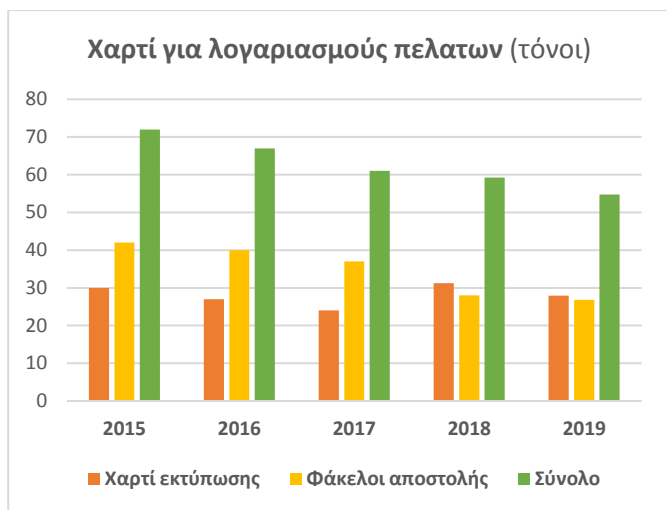
Όσον αφορά στο 2019, στο πλαίσιο της φιλοπεριβαλλοντικής πολιτικής της η Cyta, εφάρμοσε τον ενοποιημένο λογαριασμό για όλους τους πελάτες της. Συγκεκριμένα, με εξαίρεση τους επιχειρηματικούς της πελάτες, όλοι οι υπόλοιποι πελάτες της που λαμβάνουν ξεχωριστό λογαριασμό για κάθε υπηρεσία τους, λαμβάνουν τώρα μόνο ένα λογαριασμό, στον οποίο θα είναι ενοποιημένες όλες οι υπηρεσίες.

Ήδη η τακτική αυτή των ενοποιημένων λογαριασμών άρχισε από το 2003 και εφαρμόζεται σήμερα σε 261.000 περίπου πελάτες της Cyta που επέλεξαν τον τρόπο αυτό ενημέρωσης για τους λογαριασμούς τους.



Η απόφαση για καθολική πλέον ενοποίηση των λογαριασμών για όλους τους πελάτες της, αποτελεί ακόμα μία ενέργεια εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Cyta και εντάσσεται στη διαχρονική φιλοπεριβαλλοντική πολιτική της για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία του Οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του. Στόχος της ενέργειας είναι η περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, δεδομένου ότι η έκδοση και αποστολή λογαριασμών έχει ως αποτέλεσμα την κατανάλωση τόνων χαρτιού κάθε χρόνο.

Για ακόμη μεγαλύτερη εξοικονόμηση χαρτιού, η Cyta προτρέπει τους πελάτες της να επισκεφθούν την ιστοσελίδα <http://www.cyta.com.cy> και να εγγραφούν στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης, μέσω της οποίας θα μπορούν να απολαμβάνουν και επιπρόσθετα πλεονεκτήματα, όπως άμεση ενημέρωση και εύκολη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά αντίγραφα των λογαριασμών τους, λήψη ή/και εκτύπωσή τους, καθώς και αποθήκευση τους για περίοδο 24 μηνών.



### Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Μετά την κατάργηση εκτύπωσης του Ονομαστικού Καταλόγου το 2017, προχωρήσαμε από το 2018 και στην κατάργηση εκτύπωσης του Χρυσού οδηγού, ο οποίος διατίθεται πλέον σε ηλεκτρονική μορφή διαδικτυακά. Αυτή η ενέργεια, υπολογίζεται ότι είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περίπου 23 τόνων χαρτιού τον χρόνο.

### Εκστρατεία μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού εντός του Οργανισμού

Ανάμεσα σε διάφορες άλλες ενέργειες, το 2019, η Cyta έχει θέσει σαν άμεση προτεραιότητά της, τη μείωση της χρήσης του χαρτιού εντός του Οργανισμού, ενθαρρύνοντας το προσωπικό να ευαισθητοποιηθεί ακόμα περισσότερο και να εντάξει στην καθημερινότητά του την έννοια της ελαχιστοποίησης της χρήσης χαρτιού (paperless). Ήδη, από την αρχή της εκστρατείας καταγράφεται μείωση της χρήσης χαρτιού, της τάξης του 37% στις κόλλες A4 και 65% στις κόλλες A3.

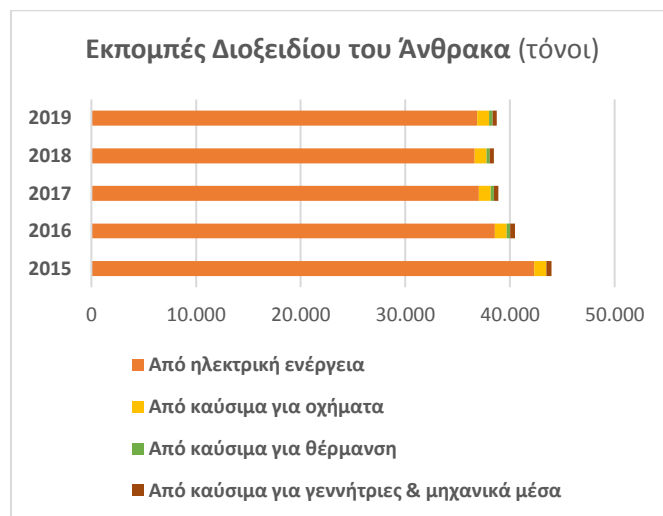
### Κατανάλωση νερού

Στη Cyta δεν χρησιμοποιούμε μεγάλες ποσότητες νερού, αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτιρίων. Θεωρούμε όμως τη χρήση νερού σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού μας αντίκτυπου, γιατί η χώρα μας πλήττεται συχνά από ανομβρία και έλλειψη επαρκών ποσοτήτων νερού. Για το λόγο αυτό προωθούμε διαχρονικά διάφορες ενέργειες που αποσκοπούν στην εξοικονόμηση του πολύτιμου αυτού αγαθού. Μεταξύ άλλων, χρησιμοποιούμε νερό από διατρήσεις (όπου υπάρχουν) για το πότισμα κήπων, εφαρμόζουμε φίλτρα εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, καζανάκια δύο στάσεων στις τουαλέτες, καθώς και αισθητήρες αυτόματης πλύσης.



### Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου μας, για τη θέρμανση των κτιρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα είτε έμμεσα, από τη χρήση ορυκτών καυσίμων από την ΑΗΚ για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουμε.



### Διαχείριση αποβλήτων

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων μας αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική μας πολιτική. Η Cyta είναι ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο με «μηδενικά» απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill), εξασφαλίζοντας τη σχετική επαλήθευση (verification) από την εταιρεία TUV Cyprus Ltd και αποδεικνύοντας έμπρακτα το σεβασμό και την ευθύνη της απέναντι στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Η επαλήθευση αυτή επιτυγχάνεται όταν ένας οργανισμός ανακυκλώνει ποσοστό πέραν του 95% των αποβλήτων του. Ουσιαστικά, η Cyta πέτυχε, παρά το μέγεθός της και το μεγάλο εύρος των δραστηριοτήτων της, μέσα από συστηματική φιλοπεριβαλλοντική πολιτική, όπως ποσοστό



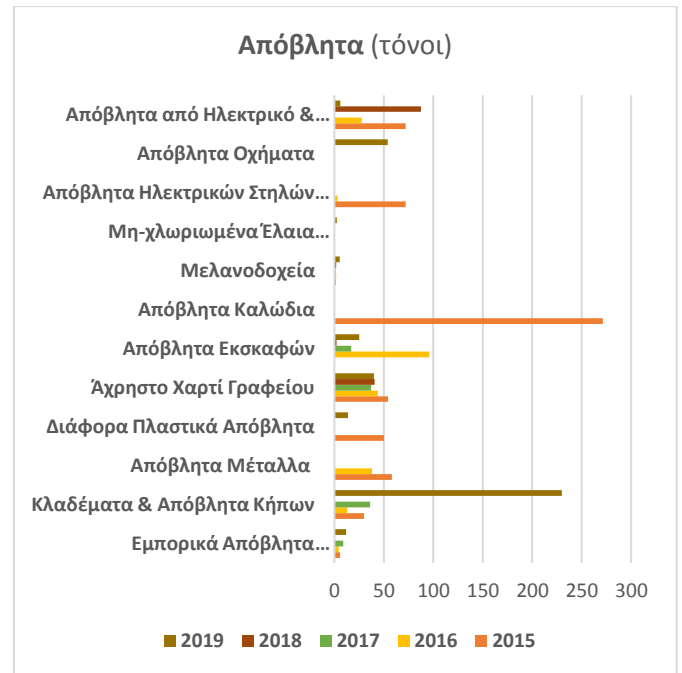
96% των αποβλήτων που παράγονται από τη δράση της ανακυκλώνονται, με αποτέλεσμα ο Οργανισμός να στέλνει πλέον, μόλις 4%, απόβλητα στις χωματερές.

Σταθερός στόχος της Cyta παραμένει η διατήρηση και περαιτέρω μείωση του ποσοστού αποβλήτων που δεν ανακυκλώνονται.

Τα πρώτα είδη αποβλήτων που ανακυκλώνονταν ήταν τα παλιά καλώδια και σιδερικά, ο πεπαλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, οι παλιοί τηλεφωνικοί κατάλογοι και το άχρηστο χαρτί γραφείου. Σήμερα ανακυκλώνουμε, επίσης, ή προωθούμε για επαναχρησιμοποίηση πλαστικά απόβλητα, παλιά οχήματα, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, μπαταρίες, συσσωρευτές, εμπορικά απόβλητα συσκευασιών και μελανοδοχεία. Τα κλαδέματα και τα απόβλητα από τους κήπους προωθούνται για κομποστοποίηση. Τα οικιακά απόβλητα συσκευασιών (π.χ. τενεκεδάκια, πλαστικά μπουκάλια κ.ά.) από τα διοικητικά κτίρια μας διαχωρίζονται από τα σκουπίδια και παραλαμβάνονται για ανακύκλωση από την Green Dot Κύπρου Λτδ.

Στο δίκτυο Καταστημάτων Cyta, καθώς και στα διοικητικά μας κτίρια λειτουργούμε πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους και συλλέγουμε χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από το κοινό και το προσωπικό μας, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση. Τα είδη και οι ποσότητες των αποβλήτων που συλλέξαμε τα τελευταία πέντε χρόνια φαίνονται στις γραφικές παραστάσεις.

Οι υποχρεώσεις που έχει η Cyta στα θέματα μείωσης, επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης, πηγάζουν από την οδηγία πλαίσιο για τα απόβλητα (2008/98) όπου στην κορυφή της πυραμίδας για τη διαχείριση των αποβλήτων είναι η πρόληψη, η επαναχρησιμοποίηση και η ανακύκλωση έχοντας ως τελευταία λύση την απόθεση τους σε Χώρους Υγειονομικής Ταφής Υπολειμμάτων. Η μείωση των αποβλήτων αποτελεί δείκτη για τη βιωσιμότητα της οικονομίας και της κοινωνίας και συνδέεται με την αλλαγή του καταναλωτικού μοντέλου, αλλά και με την κυκλική οικονομία.



### Green Offices

Η Cyta το 2019 εξασφάλισε για τρίτη συνεχή χρονιά το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής ποιότητας «Green Offices» για όλα τα Καταστήματα Cyta, ενώ για πρώτη φορά εξασφάλισε το ίδιο πιστοποιητικό και για όλα τα στελεχωμένα της κτίρια Παγκύπρια.

Τα «Green Offices» είναι ένα πρωτοποριακό σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας για κτίρια και γραφεία. Η κατάκτησή του προϋποθέτει την εφαρμογή και τήρηση αυστηρών κριτηρίων που σχετίζονται με την κατανάλωση ενέργειας και νερού, τη διαχείριση απορριμμάτων, τη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων προσωπικής καθαριότητας και απορρυπαντικών, την ποιότητα τροφής και ποτών, τη μετατροπή των ελεύθερων χώρων σε χώρους πρασίνου και την περιβαλλοντική εκπαίδευση. Το πρόγραμμα τυγχάνει διαχείρισης από την Κυπριακή Ένωση Προστασίας του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος CYMEPA και είναι υπό την αιγίδα της Επιτροπής Περιβάλλοντος της Κυπριακής Δημοκρατίας.

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Cyta αναγνωρίζει ότι αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και με την οποία αλληλεπιδρά και εμπλέκεται. Ως οργανισμός κοινής ωφελείας, δημιουργήθηκε για να εξυπηρετεί την κοινωνία και για περισσότερο από πέντε δεκαετίες συμβάλλει τα μέγιστα στην ανάπτυξη της κυπριακής κοινωνίας και οικονομίας.

Επιπρόσθετα από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής

επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία. Πιο κάτω περιγράφουμε μερικές από τις σημαντικότερες ενέργειες μας για στήριξη της κοινωνίας που έγιναν μέσα στο 2019.

## Υγεία και ευημερία

### Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής - Ανιχνευτικό Πρόγραμμα Ακοής Νεογνών

Στα πλαίσια ενεργειών που αφορούν σε θέματα υγείας, η Cyta αποφάσισε τα Χριστούγεννα του 2019 όπως συνεργαστεί με τα Κυπριακά Ταχυδρομεία και με την πλατφόρμα “post2santa” όπου τα παιδιά είχαν την ευκαιρία μαζί με τους γονείς τους να στείλουν ηλεκτρονικά το γράμμα τους στον Άγιο Βασίλη και αυτός με τη σειρά του να απαντήσει ονομαστικά στο κάθε ένα από αυτά. Για κάθε γράμμα στον Άη Βασίλη, η Cyta προσέφερε €1 στο Ανιχνευτικό Πρόγραμμα Ακοής Νεογνών του Κέντρου Προληπτικής Παιδιατρικής μέχρι να συγκεντρωθούν €10.000. Η Cyta κατάφερε να συγκεντρώσει το ποσό των €12.495 το οποίο παρέδωσε στο Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής (ΚΠΠ). Η ενέργεια αυτή αποτελεί συνέχεια της σταθερής, διαχρονικής στήριξης του Οργανισμού μας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα από την έναρξή του και αυτό γιατί πιστεύουμε πως η επικοινωνία είναι δικαίωμα κάθε παιδιού που έρχεται στον κόσμο.



### Η Cyta στηρίζει το Movember -

#### Μαζί αλλάζουμε το πρόσωπο του ανδρικού καρκίνου!

Όπως κάθε χρόνο, η Cyta στήριξε και το 2019 το κίνημα Movember το οποίο είναι υπεύθυνο για την εμφάνιση

εκατομμυρίων μουστακιών ανά το παγκόσμιο. Άντρες σε όλο τον κόσμο, προτρέπονται να μεγαλώσουν τα μουστάκια τους για να μαζέψουν χρήματα για την ενημέρωση, πρόληψη και θεραπεία του καρκίνου του προστάτη.

### Telecare (Τηλεφροντίδα)

Ένα άλλο έργο στον τομέα της Τηλεφροντίδας σε συνεργασία με το Πολυδύναμο Κέντρο του Δήμου Στροβόλου και την εταιρεία Vidavo είναι το Telecare.

Η Τηλεφροντίδα παρέχεται μέσω «έξυπνων» εφαρμογών πληροφορικής που μπορούν να επεξεργάζονται αυτόματα πληροφορίες από διάφορες ηλεκτρονικές διατάξεις (αισθητήρες κίνησης, οπτικοί ανιχνευτές, μικρόφωνα, συσκευές καταγραφής βιοσημάτων κτλ.), στο σπίτι του ασθενούς ή ηλικιωμένου, ώστε να παρακολουθούν την υγεία του και να εντοπίζουν τυχόν προβλήματα.

Το έργο αυτό δίνει την ευκαιρία σε μέλη του Πολυδύναμου Κέντρου του Δήμου Στροβόλου να δοκιμάσουν, χωρίς χρέωση, δύο εφαρμογές Τηλεφροντίδας:

1. τον Συναγερμό Τηλεειδοποίησης (Alert Button) - ο οποίος, μέσω ενός βραχιολιού διασφαλίζει, σε περίπτωση ανάγκης την ασύρματη επικοινωνία των ηλικιωμένων με τους φροντιστές τους /οικείους του
2. τον Εντοπισμό Θέσης (Location Tracking) - που δίνει τη δυνατότητα εντοπισμού του χρήστη, στέλνοντας πληροφορίες για τη θέση στην οποία βρίσκεται τη δεδομένη στιγμή.

### Ιατρός Επαγγελματικής Υγείας

Όσον αφορά στην υγεία και ευημερία του προσωπικού, συνεχίστηκε κατά το 2019 η λειτουργία του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας, το οποίο παρέχει ιατρικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, καθώς επίσης και συμβουλευτικές υπηρεσίες υγείας σε κάθε ενδιαφερόμενο υπάλληλο. Περαιτέρω, μέσω του Ιατρείου, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικής ιατρικής τα οποία αφορούσαν είτε στοχευόμενες ομάδες υπαλλήλων είτε ολόκληρο το προσωπικό.

### Υπηρεσία ON CARDIAC

Η Cyta αναζητά συνεχώς ευκαιρίες για να αξιοποιεί τα προϊόντα, τις υπηρεσίες της και την εμπειρογνώμοσύνη της για την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και προς όφελος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Σε συνεργασία με το Κυπριακό Συμβούλιο Αναζωογόνησης (ΚΥ.Σ.ΑΝ.) και το Υπουργείο Υγείας έθεσε σε εφαρμογή τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία ON CARDIAC. Σε περιπτώσεις καρδιακής ανακοπής πολίτη σε δημόσιο χώρο, η υπηρεσία ON CARDIAC επιτρέπει στο ΚΥ.Σ.ΑΝ. να στέλνει μηνύματα SMS



σε άτομα που είναι εκπαιδευμένα στη Βασική Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση και χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή και βρίσκονται πιο κοντά στον ασθενή, να προστρέχουν για άμεση βοήθεια. Η υπηρεσία ON CARDIAC μπορεί να συμβάλει έτσι σημαντικά στην έγκαιρη παρέμβαση και διάσωση ζωών. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν από τη Cyta, τόσο για τους πολίτες, όσο και για το ΚΥ.Σ.ΑΝ. Η Κύπρος και η Cyta είναι μια από τις λίγες χώρες και παροχείς κινητής τηλεφωνίας, που παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

### Η Cyta δίπλα στους πυρόπληκτους Αττικής

Η Cyta και το προσωπικό της, αναπόσπαστο κομμάτι του κοινωνικού ιστού της χώρας μας, συμμετείχαν ενεργά στην προσπάθεια ανακούφισης των πληγέντων των φονικών πυρκαγιών της Αττικής, που είχαν συγκλονίσει ολόκληρο τον Ελληνισμό τον Ιούλιο του 2018.



Η συνολική συνεισφορά ανήλθε στο ποσό των €114.315, το οποίο κατατέθηκε πρόσφατα στο ειδικό ταμείο που δημιούργησε η Κυπριακή Δημοκρατία για τον σκοπό αυτό.

Η συνολική συνεισφορά ήταν αποτέλεσμα μια σειράς πρωτοβουλιών του ίδιου του Οργανισμού, αλλά και των υπαλλήλων του ξεχωριστά, καθώς και της στήριξης πρωτοβουλιών τρίτων, όπως ήταν οι οργανωμένες δράσεις των ΜΜΕ. Συγκεκριμένα, με απόφαση του Συμβουλίου της, η Cyta πρόσφερε το ποσό των €50.000, ενώ το Ταμείο Ευημερίας των Υπαλλήλων πρόσφερε επίσης ποσό ύψους €50.000. Παράλληλα, ο Οργανισμός συνέλεξε το ποσό των €14.315 από εισφορές μέσω της υπηρεσίας Charity Direct και, επιπρόσθετα, αποποιήθηκε των εσόδων του από κλήσεις και μηνύματα πελατών του που έγιναν για στήριξη της πρωτοβουλίας #standbygreece για τον ίδιο σκοπό.

### Cyta και οδική ασφάλεια

Τιμώντας σταθερά και έμπρακτα από το 2004 την υπογραφή και δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια (ERSC) για συμβολή στη μείωση των θυμάτων της ασφάλτου, η Cyta, για 16<sup>η</sup> χρονιά συνέχισε την προσφορά δωρεάν εξειδικευμένων σεμιναρίων οδικής ασφάλειας σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες. Οι κοινές προσπάθειες από αρμόδιους και ευαισθητοποιημένους για το θέμα φορείς της κυπριακής κοινωνίας για καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους εθνοφρουρούς αποδίδουν καρπούς. Σύμφωνα με τις στατιστικές των τελευταίων τριών χρόνων, κανένας στρατιώτης δεν υπήρξε θύμα της ασφάλτου. Η νέα σειρά διαλέξεων, διοργανώνονται στα Κέντρα Εκπαίδευσης Νεοσυλλέκτων Λάρνακας, Πάφου, Λεμεσού, καθώς και στο Κέντρο Εκπαίδευσης Μονάδων Καταδρομών στο Σταυροβούνι.

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία της Cyta ξεκίνησε αρχικά το 2004 και καθιερώθηκε ως θεσμός, ανταποκρινόμενη τόσο στις ανάγκες των νέων, όσο και στις ανησυχίες των γονιών για θέματα οδικής ασφάλειας. Οι διαλέξεις που πραγματοποιούνται από την εκπαιδευτρια εταιρεία «ΑΡΑ Σύμβουλοι Οδικής Ασφάλειας» με τη συνεργασία του Υπουργείου Άμυνας και του ΓΕΕΦ, εντάσσονται στη γενικότερη δράση της Cyta για την καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους νέους, μέσω της εκπαίδευσης, επιβεβαιώνοντας τόσο την ευαισθησία της Cyta στο σοβαρό ζήτημα της οδικής ασφάλειας, όσο και τη δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια.



Επίσης, σε ό,τι αφορά την ευθύνη της ως εργοδότης και σημαντικός χρήστης του οδικού δικτύου, η Cyta, σταθερή στο στόχο της για περιορισμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, συνέχισε να επενδύει στην εκπαίδευση των ίδιων

των στελεχών της, καθώς και στα επίπεδα ασφάλειας των ιδίων των υπηρεσιακών οχημάτων της.

Ειδικά σε ό,τι αφορά το στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta φροντίζει όπως όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και να είναι εξοπλισμένα με όλα τα διαθέσιμα παθητικά και ενεργητικά συστήματα ασφάλειας. Όλα τα οχήματα τυγχάνουν της απαιτούμενης προληπτικής συντήρησης, διασφαλίζοντας έτσι όσο το δυνατό υψηλότερα επίπεδα προστασίας, όχι μόνο για το προσωπικό της, αλλά και για τον κάθε χρήστη του οδικού δικτύου.

Επιπρόσθετα, η Cyta συμμετέχει και στηρίζει διάφορα προγράμματα αρμόδιων φορέων και κοινωνικών εταιριών για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο. Μια τέτοια ενέργεια είναι η διαχρονική προσφορά σχετικών με το θέμα προωθητικών υλικών (όπως προστατευτικών κρανών, φωσφορούχων γιλέκων ασφαλείας) στα παιδιά που επισκέπτονται για εκπαίδευση το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής του Τμήματος Τροχαίας της Αστυνομίας Κύπρου.

## Παιδεία

Η Cyta διαχρονικά στηρίζει προγράμματα που απευθύνονται στους νέους, όπως το Junior Achievement Cyprus ([www.jacyp.org](http://www.jacyp.org)), μέλος του παγκόσμιου μη-κερδοσκοπικού οργανισμού που ειδικεύεται στην παροχή εκπαίδευσης σε θέματα νεανικής επιχειρηματικότητας Junior Achievement Worldwide. Στο πλαίσιο αυτό, το 2019, διοργανώθηκε για 3<sup>η</sup> συνεχή χρονιά εκπαιδευτικό σεμινάριο με τίτλο «The Power of Social Media in Branding and Communication: Πώς να αναδείξετε την εταιρεία σας μέσω των Κοινωνικών Δικτύων».

Στο σεμινάριο, συμμετείχαν «μαθητές-επιχειρηματίες» που λαμβάνουν μέρος στο φετινό πρόγραμμα «Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς», μαζί με τους καθηγητές τους. Η εκπαίδευση στα Κοινωνικά Δίκτυα έγινε από τον ειδικό σε θέματα ψηφιακής επικοινωνίας και κοινωνικών δικτύων, κ Τάσο Βελιάδη και επικεντρώθηκε στη σημασία των κοινωνικών δικτύων ως μέσων επικοινωνίας προϊόντων και υπηρεσιών. Επίσης, επεξηγήθηκε ο τρόπος με τον οποίο δομείται μια βασική στρατηγική προώθησης, ούτως ώστε να μπορέσουν οι μαθητικές εταιρείες να προωθήσουν πιο αποτελεσματικά τα προϊόντα τους.

Με αυτή την ενέργεια, η Cyta ανέδειξε τη διαχρονική της στήριξη και τις προσπάθειές της για προώθηση της επιχειρηματικότητας στους νέους και γενικότερα στον τόπο μας.

Τον Απρίλιο του 2019, η Cyta βράβευσε τους νικητές του Μαθητικού Διαγωνισμού άρθρων, βίντεο και φωτογραφιών με

θέμα το περιβάλλον. Ο διαγωνισμός διεξάγεται κάθε χρόνο ανάμεσα σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, από την περιβαλλοντική οργάνωση CYMEPA, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος «Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον». Αξίζει να σημειωθεί ότι ο διαγωνισμός στηρίζεται, εδώ και 18 χρόνια, τόσο από τη Cyta, όσο και από το Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας.



Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν σχολεία από όλη την Κύπρο, μαθητές των οποίων ερεύνησαν τα θέματά τους, χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα δημοσιογραφικά μέσα και ανταλλάζοντας, μέσω του διαδικτύου, σχετικές πληροφορίες με μαθητές άλλων ευρωπαϊκών χωρών, που συμμετέχουν στο ίδιο Πρόγραμμα. Τα καλύτερα άρθρα, φωτογραφίες και φιλμάκια των μαθητών αναρτώνται στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα [www.cymepa.org.cy](http://www.cymepa.org.cy) και συμμετέχουν σε ευρωπαϊκούς διαγωνισμούς. Επίσης, δημοσιεύονται στο περιοδικό του Ιδρύματος Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη.

## Περιβάλλον

Για τη Cyta Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το πόσο υπεύθυνα λειτουργεί ως Οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα και στις σχέσεις της με όλους όσους επηρεάζει. Για την προστασία του περιβάλλοντος, η πολιτική που εφαρμόζεται βασίζεται στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων από τη λειτουργία τους στο περιβάλλον.

Η Cyta, ένας οργανισμός κοινωνικά υπεύθυνος, έχει υιοθετήσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ενεργειών



εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και συνεχώς αναζητά νέους τρόπους για να συνεχίσει να προσφέρει έμπρακτα και διαχρονικά, για ένα καλύτερο αύριο.

### Ωρα της Γης

Όπως κάθε χρόνο, έτσι και φέτος, η Cyta συμμετείχε ενεργά στις εκδηλώσεις για την «Ωρα της Γης» στην Κύπρο και κάλεσε το προσωπικό, τους πελάτες, αλλά και το ευρύτερο κοινό να συμμετάσχουν σε αυτή τη συμβολική πράξη, σβήνοντας τα φώτα για μια ώρα. Ο Οργανισμός συμβάλλει σε αυτή την εκστρατεία ευαισθητοποίησης για το περιβάλλον, προβαίνοντας διαχρονικά και συστηματικά σε σειρά ενεργειών για εξοικονόμηση ενέργειας. Μεταξύ άλλων, με τη βοήθεια του προσωπικού της, η Cyta μειώνει συνεχώς την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία της, σε συνδυασμό και με διάφορες πρωτοβουλίες και φιλο-περιβαλλοντικά μέτρα που λαμβάνονται και στοχεύουν στη μείωση των αποβλήτων και στην εξοικονόμηση πόρων.



### Προστασία της βιοποικιλότητας

Η Cyta, θεωρεί σημαντική τη λήψη μέτρων για προστασία της βιοποικιλότητας, καθώς εμπίπτει στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και συγκεκριμένα στον υποστόχο 15.3, όπου γίνεται αναφορά για «Ανάληψη επείγουσας και ουσιαστικής δράσης για τη μείωση της υποβάθμισης των φυσικών οικοτόπων, την αποτροπή της απώλειας της βιοποικιλότητας, καθώς και την προστασία και την πρόληψη, έως το 2020, της εξαφάνισης απειλούμενων ειδών».

### Δενδροφυτεύσεις

Από τον Μάρτιο 2018 ανακοινώθηκε η απόφαση της Cyta να είναι ο πρώτος στρατηγικός συνεργάτης της πρωτοβουλίας «Πρασινίζουμε την Κύπρο», για τα επόμενα τρία τουλάχιστον χρόνια, στο πλαίσιο της φιλο-περιβαλλοντικής πολιτικής της. Μέσω της συνεργασίας αυτής, ο Φιλοδοσικός Σύνδεσμος Κύπρου, ως ο φορέας που υλοποιεί τις δράσεις της πρωτοβουλίας, αναλαμβάνει την υποχρέωση να φυτεύει κάθε χρόνο αριθμό δέντρων και θάμνων για λογαριασμό της Cyta και να τα συντηρεί για περίοδο τριών (3) ετών. Οι φυτεύσεις αυτές εντάσσονται στο πλαίσιο απόφασης της Cyta όπως διεξάγονται κάθε χρόνο δενδροφυτεύσεις αντίστοιχες με το 10% των νέων συνδέσεων της Υπηρεσίας Cytavision.

Η ιδέα αυτή της Cyta ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2016 και εντάσσεται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής της Ευθύνης, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος του Οργανισμού στο περιβάλλον. Η συγκεκριμένη ενέργεια αποτελεί συνέχεια της στήριξης της πρωτοβουλίας «Πρασινίζουμε την Κύπρο», για αναδάσωση της Σολέας και της Αργάκας μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές του 2016. Συγκεκριμένα, η Cyta ανέλαβε και καλύπτει το κόστος για αγορά δενδρυλλίων που απαιτούνται για την αναδάσωση διαφόρων καμένων περιοχών, όπως τις περιοχές Οράς, και Αγίου Αμβροσίου που δενδροφυτεύτηκαν το 2018, ενώ για το 2019 δενδροφυτεύτηκε η Κοινότητα Χανδριών στην ορεινή επαρχία Λεμεσού.

### Προστασία του Πετροχελιδону και του Χειρόπτερου

Η Cyta είναι ο πρώτος στρατηγικός συνεργάτης του Φιλοδοσικού Συνδέσμου Κύπρου και του Πτηνολογικού Συνδέσμου Κύπρου και μαζί προβαίνουν σε δράσεις που συμβάλλουν συνειδητά στην προστασία της βιοποικιλότητας στην Κύπρο. Συγκεκριμένα, στα πλαίσια της φιλο-περιβαλλοντικής πολιτικής της για προστασία των χειρόπτερων και πετροχελιδόνων, έχουν γίνει διάφορες ενέργειες όπως χορηγία εργασιών για τοποθέτηση και εγκατάσταση ειδικών συστημάτων που βοηθούν στη διαχείριση των χειρόπτερων (νυχτερίδων) σε σπήλαια στο Τρόδος και Ακάμα. Επίσης έχουν εγκατασταθεί σε κτίρια της Cyta ειδικά ηχοσυστήματα που αναπαράγουν το κάλεσμα πετροχελιδόνων, με σκοπό να τα προσελκύσουν για να εγκατασταθούν στις τεχνητές φωλιές που είναι τοποθετημένες στις ταράτσες των κτιρίων.

## Επιτεύγματα

### National Energy Globe Award 2019

Η Cyta τιμήθηκε με το Εθνικό Βραβείο «National Energy Globe Award Cyprus 2019», ως ο πρώτος και μοναδικός οργανισμός στην Κύπρο με πιστοποιητικό για μηδενικά απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill) από το 2016. Το βραβείο απονέμεται ετησίως, σε εθνικό επίπεδο, σε μία εταιρεία από κάθε χώρα και η διάκριση αυτή αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές του είδους της παγκοσμίως. Το 2019, συμμετείχαν εταιρείες από 187 χώρες, τα έργα των οποίων εστιάζουν στην ενεργειακή απόδοση, στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και στη διατήρηση των ενεργειακών πόρων. Το βραβείο «National Energy Globe Award 2019» αποτελεί μία ακόμα επιτυχία της Cyta σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και ιδιαίτερα στον τομέα της αειφορίας.



### Δύο Χρυσά και δύο Αργυρά Βραβεία για τη Cyta στα «Cyprus Responsible Business Awards 2019»

Το 2019 η Cyta, πρωτεργάτης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) στο Κυπριακό επιχειρείν, πρόσθεσε ακόμα τέσσερα βραβεία στο ενεργητικό της. Οι νέες διακρίσεις ήρθαν στα «Cyprus Responsible Business Awards 2019». Στόχος των βραβείων ήταν η ανάδειξη των άριστων πρακτικών και των καινοτόμων δράσεων κάθε υπεύθυνης επιχείρησης, η οποία δεσμεύεται από τις αρχές της αειφορίας, της εταιρικής υπευθυνότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

Τα δύο χρυσά βραβεία που απονεμήθηκαν στη Cyta εμπίπτουν στην ενότητα «Τεχνολογία για το Κοινό Καλό» και συγκεκριμένα στις κατηγορίες «Ψηφιακή Εκπαίδευση και Δεξιότητες» και «CSR Apps». Τα αργυρά αφορούν στις κατηγορίες «Αριστεία στη Συνεργασία - Συνεργασία Επιχείρησης» και «Βιώσιμη Ανάπτυξη - Δομημένο Περιβάλλον/Πράσινα Κτίρια». Οι νέες βραβεύσεις έρχονται να προστεθούν στις πρόσφατες διακρίσεις του Οργανισμού για την «Ανακύκλωση-Επιαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων», στον διαγωνισμό «Environmental Awards 2018» σε Ελλάδα και Κύπρο, καθώς και στις επαληθεύσεις των πιστοποιήσεων «Zero Waste to Landfill» και «Green Offices».

### Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος

Νέα αναγνώριση της δράσης της σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης πέτυχε η Cyta, εξασφαλίζοντας για δεύτερη συνεχή χρονιά το βραβείο «Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος» στο διαγωνισμό των Παγκύπριων Περιβαλλοντικών Βραβείων 2019, για Οργανισμούς και Επιχειρήσεις.

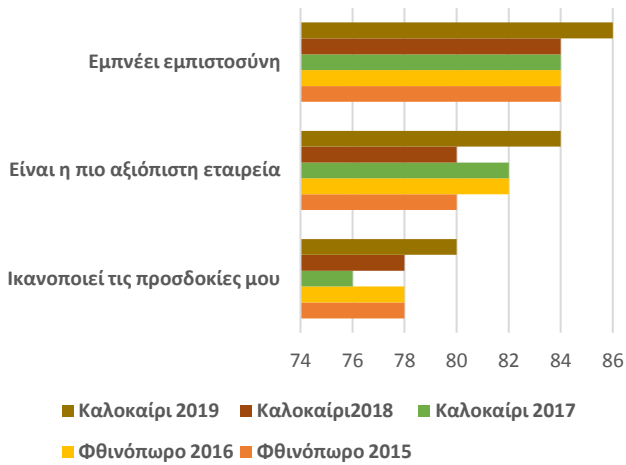
Το βραβείο του «Χρυσού Προστάτη του Περιβάλλοντος» αποτελεί τη σημαντικότερη διάκριση του διαγωνισμού σε σχέση με το περιβάλλον και απονέμεται σε επιχειρήσεις ή οργανισμούς που διαχειρίζονται τα περιβαλλοντικά θέματα ως αναπόσπαστο μέρος της επιχειρησιακής τους πολιτικής, υιοθετώντας πρακτικές και δράσεις που προστατεύουν το περιβάλλον, μειώνουν την κατανάλωση φυσικών πόρων και ενισχύουν τους τοπικούς περιβαλλοντικούς φορείς.

### Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta

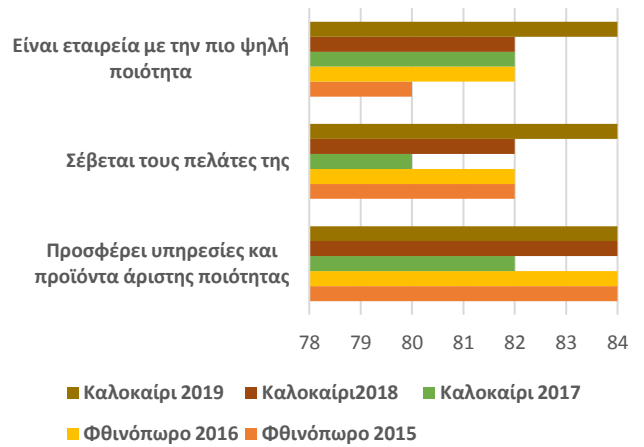
Όπως και με τις άλλες ομάδες συμμετοχών, η Cyta διατηρεί στενές σχέσεις και αμφίδρομη επικοινωνία με εκπροσώπους της κοινωνίας, ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προσδοκίες και ανάγκες της.

Μεταξύ άλλων, μετρούμε συστηματικά, μέσω ερευνών αγοράς, την αντίληψη της κοινωνίας σχετικά με την επίδοση του Οργανισμού στην κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική διάσταση της ΕΚΕ. Με στόχο να έχουμε μέτρο σύγκρισης και να γνωρίζουμε που βρίσκεται η Cyta σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς, μετρούμε επίσης τις ίδιες παραμέτρους για την εικόνα παρόμοιων μεγάλων οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.

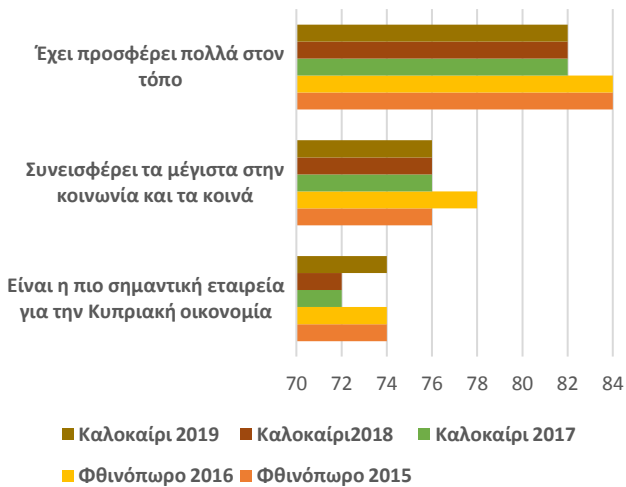
### Ικανοποίηση Προσδοκιών, Αξιοπιστία και Εμπιστοσύνη



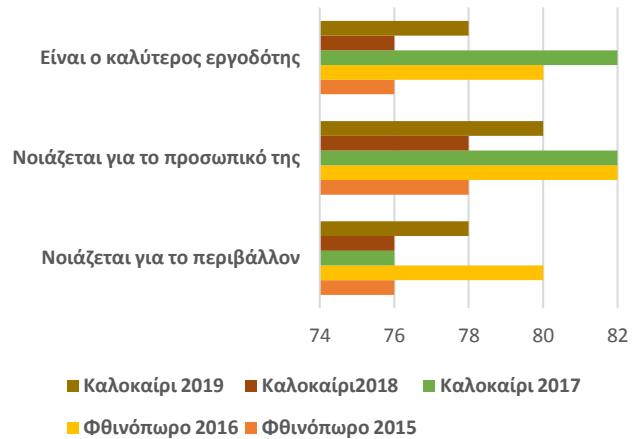
### Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών και Σεβασμός στους Πελάτες



### Συνεισφορά στον Τόπο, στην Κοινωνία και στην Οικονομία



### Ως Εργοδότης, Φροντίδα Προσωπικού και Περιβάλλοντος





ΔΙΟΙΚΗΣΗ

## ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

### Υγεία και ευημερία προσωπικού

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2019 με τη συνέχιση του επιτυχημένου θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

Η εφαρμογή του θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας συνεχίστηκε και το 2019 με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης στο προσωπικό της ευρύτερης περιοχής της Λευκωσίας, καθώς και με την πραγματοποίηση προγραμμάτων προληπτικού ελέγχου της υγείας είτε όλων των εργαζομένων είτε στοχευόμενων ομάδων εργαζομένων, όπως, για παράδειγμα, το πρόγραμμα αντιγριπτικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού, το πρόγραμμα ιατρικού ελέγχου των μελών συνεργείων του Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης που αναρριχώνται σε πασσάλους ή κατεβαίνουν σε φρεάτια, καθώς και του προσωπικού που εργάζεται σε νυχτερινή εργασία. Πραγματοποιήθηκαν, επίσης, ιατρικές εξετάσεις για την καταλληλότητα εκτέλεσης καθηκόντων πριν την πρόσληψη προσωπικού.

Στη διάρκεια του 2019, συνεχίστηκε η εφαρμογή των προγραμμάτων εξισορρόπησης της εργασιακής και κοινωνικής ζωής, όπως, για παράδειγμα, η τηλεργασία, καθώς και προγραμμάτων κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού.

Παράλληλα, διοργανώθηκαν πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τα παιδιά τους, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και σπουδαστικά χορηγήματα σε άριστα παιδιά των υπαλλήλων.

Στον τομέα της ασφάλειας του προσωπικού, πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις σε όλα τα στελεχωμένα και μη κτίρια και υποστατικά του Οργανισμού, κατά τις οποίες έγινε εκτίμηση επικινδυνότητας και υποβλήθηκαν σχετικές εκθέσεις στα αρμόδια τμήματα.

Διενεργήθηκαν, επίσης, επισκέψεις σε συνεργεία κατά τις οποίες έγιναν οι σχετικοί έλεγχοι στην τήρηση των κανόνων και των διαδικασιών ασφάλειας. Επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν και σε συνεργεία εργολάβων, στους οποίους ανατέθηκαν από τη Cyta διάφορες εργασίες, όπου ελέγχθηκαν οι βασικές τους υποχρεώσεις όσον αφορά στην ασφάλεια του προσωπικού που απασχολούν, την ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) και στο κατά πόσο

γίνεται η προβλεπόμενη από τον σχετικό Κανονισμό σήμανση του χώρου στον οποίο εργάζονται.

### Εκπαίδευση και ανάπτυξη

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διαβίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2019, συνεχίσαμε να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, την ανάπτυξη και τη μάθηση, επιχορηγώντας τη συμμετοχή υπαλλήλων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και πιστοποιήσεις, τόσο στην Κύπρο, όσο και στο εξωτερικό, για ανάπτυξη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ατομικών τους ικανοτήτων.



Επίσης, στα πλαίσια των εναλλακτικών μεθόδων μάθησης που προωθούμε, εντάξαμε τη Cyta, εταιρικό μέλος του European Mentoring and Coaching Council (EMCC) Global και επαναπιστοποιήσαμε μετά από σχετική διαδικασία το πρόγραμμα «Cyta Manager As a Coach» με το EMCC, European Quality Award (EQA), στο foundation level. Η διάρκεια ισχύς του προγράμματος είναι από τις 3/12/19 μέχρι τις 3/12/24.

Το ποσοστό του προσωπικού που συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 2019 έφτασε το 53%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωποημερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 3,48%, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,61%.

Επιπλέον, συνεχίσαμε τις εκπαιδεύσεις σε θέματα τεχνολογίας, συστημάτων πληροφορικής, κοινωνικών δικτύων, ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών και εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, διοργανώσαμε εκπαιδεύσεις που ενίσχυσαν το προσωπικό μας σε θέματα όπως «Πρώτες Βοήθειες στην Εργασία», «Ομαδικότητα» και «Ασφαλής Οδήγηση».

Τέλος, δόθηκε έμφαση στις νέες προσλήψεις τόσο του μόνιμου όσο και του ωρομίσθιου προσωπικού και ετοιμάστηκε, σε συνεργασία με όλες τις μονάδες του Οργανισμού, εισαγωγικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για ενημέρωσή τους σε σημαντικά θέματα και υπηρεσίες του Οργανισμού. Στη συνέχεια, ακολουθήθηκε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του οποίου τον συντονισμό ανέλαβε η υπηρεσία, στην οποία τοποθετήθηκε ο κάθε υπάλληλος. Σκοπός ήταν να τους δοθούν οι κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις πριν την έναρξη της εργασίας τους, για την ομαλότερη ένταξή τους στον Οργανισμό.



Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, συνεχίζουμε να σχεδιάζουμε και να προωθούμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις σε τεχνικά και μη-τεχνικά θέματα.

Παράλληλα, προωθούμε τη βελτίωση της ποιότητας του τρόπου παροχής των εσωτερικών εκπαιδεύσεων από υφιστάμενα στελέχη του Οργανισμού, που εργάζονται σε διάφορες μονάδες, μέσω της εξασφάλισης επίσημης πιστοποίησης από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου, βασισμένης σε ευρωπαϊκά πρότυπα.

Εντοπίστηκαν οι εσωτερικοί εκπαιδευτές εντός του Οργανισμού και εντός του 2020 θα πιστοποιηθούν στο σχετικό πρότυπο.

Εστιαζόμαστε στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού μέσα από μια πολύπλευρη προσέγγιση, που βασίζεται στη συστηματική και συνειδητή αναγνώριση, συγκράτηση, διάχυση, βέλτιστη αξιοποίηση και ανάπτυξη της γνώσης του Οργανισμού.

### **Εργασιακές σχέσεις**

Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων, μέσω και τακτικών συναντήσεων με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, αποτέλεσε κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχή πορεία της Cyta, τη χρονιά που πέρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις, που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Επιπρόσθετα, μέσα στο 2019 υπογράφηκαν οι Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας για την περίοδο 1/1/2015 - 31/12/2018 με όλες τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις.

Στο πιο πάνω πλαίσιο, ο Οργανισμός συνέχισε τον διάλογο με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις για διάφορα θέματα που αφορούν τον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού.

### **Προσλήψεις**

Κατά το 2019 δεν έγινε προκήρυξη κενών θέσεων μηνιαίου προσωπικού στη Cyta, δεδομένης της παγοποίησης όλων των προσλήψεων στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Λήφθηκαν όμως οι απαραίτητες εγκρίσεις για αποπαγοποίηση αριθμού θέσεων Λογιστών, Νομικών, Μηχανικών, Λειτουργών Πληροφορικής, Τεχνικών Ηλεκτρολόγων και Τεχνικών Πληροφορικής, που κρίθηκαν άκρως απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού, στα πλαίσια ανανέωσης του προσωπικού. Έτσι, προχώρησαν οι εργασίες για ετοιμασία των προκηρύξεων για τις θέσεις αυτές με στόχο την προκήρυξη το συντομότερο, κατά το 2019. Προσλήψεις σε θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού έγιναν από τους εν ισχύ καταλόγους επιτυχόντων Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθών Καταστημάτων, Βοηθών Τηλεξυπηρέτησης και Βοηθών Τεχνικής Εργασίας για σκοπούς αναπλήρωσης Ωρομίσθιου Προσωπικού και κάλυψης πρόσθετου αριθμού 55 Ωρομισθίων και των τριών κατηγοριών, μετά από έγκριση του Υπουργού Οικονομικών. Παράλληλα, έγινε επανασχεδιασμός της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφίων με στόχο την εκ νέου προκήρυξη θέσεων στο άμεσο μέλλον.

### **Σχέδιο Εθελούσιας Αποχώρησης**

Στα πλαίσια των προσπαθειών για μείωση του λειτουργικού

κόστους περιλαμβανομένου και του εργατικού κόστους, αλλά και στα πλαίσια των προσπαθειών ευρύτερης αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού της, η Cytta προχώρησε στην υλοποίηση Σχεδίου Εθελούσιας Αποχώρησης (ΣΕΑ), η υλοποίηση του οποίου άρχισε στα τέλη του 2019 και αναμένεται να ολοκληρωθεί αρχές του 2021. Το ΣΕΑ είναι απαραίτητο εργαλείο για την υλοποίηση των στρατηγικών επιδιώξεων του Οργανισμού, που ανάμεσα σε άλλα περιλαμβάνουν τη βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων του Οργανισμού, τα οποία επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από το λειτουργικό κόστος και το εργατικό κόστος. Οι στρατηγικές επιδιώξεις του Οργανισμού περιλαμβάνουν και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας και την αλλαγή της κουλτούρας του Οργανισμού, επιδιώξεις που επίσης συνδέονται με την ανάγκη ανανέωσης του προσωπικού (ηλικιακά και από απόψεως τεχνογνωσίας).

### **Ωρομίσθιο προσωπικό**

Σύμφωνα με τη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Ωρομίσθιου Προσωπικού 2015 - 2018 που υπογράφηκε με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, από 1/1/2019 εισήχθησαν κλίμακες μισθοδοσίας στις οποίες τοποθετήθηκε όλο το ωρομίσθιο προσωπικό. Επίσης, εφαρμόστηκε σύστημα πρόσθετης αμοιβής με βάση την απόδοση.

Επιπρόσθετα, το 2019 ανακοινώθηκε μια σημαντική αναβάθμιση των ωφελημάτων του ωρομίσθιου προσωπικού, ύστερα από σχετική συμφωνία με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

### **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει διαφοροποιήσει σημαντικά τον ρόλο που διαδραματίζουν οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην καθημερινότητα των πελατών τους. Οι ρυθμοί της τεχνολογικής εξέλιξης στις τηλεπικοινωνίες έχουν εκτοξευθεί και μπορούμε πια να μιλάμε για τις υπερ-υψηλές ταχύτητες και την εποχή του Gigabit.

Η τεχνολογική εξέλιξη που απολαμβάνουμε σε κάθε πτυχή της ζωής μας έρχεται μαζί με ένα πλήθος δυνατοτήτων και την ίδια στιγμή, μας φέρνει αντιμέτωπους με την πρόκληση να αξιοποιήσουμε τις δυνατότητες αυτές στον μέγιστο βαθμό.

Η Cytta με συστηματικές επενδύσεις βρίσκεται στην αιχμή της τεχνολογίας και, ταυτόχρονα, καταφέρνει να εντάξει την Κύπρο στον χάρτη των τεχνολογικά ανεπτυγμένων χωρών που διαθέτουν τις απαραίτητες υποδομές για να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της εποχής μας.

Η Cytta πιστεύει ότι τα πάντα είναι πια εφικτά αρκεί να εξελίσσεται και να είσαι «παρών». Γι' αυτό μετατρέπει τις

εξελίξεις της τεχνολογίας σε κινητήριο δύναμή της, για να μπορεί να δηλώνει πάντα «παρούσα» στη ζωή των πελατών της. Ακούει τις ανάγκες τους και ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις τους, παρέχοντάς τους πάντα την πιο σύγχρονη τεχνολογία στα υψηλότερα επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας.

Το μέλλον που περιμέναμε είναι εδώ και είμαστε ακόμα στην αρχή. Βλέπουμε πολλά, μαθαίνουμε ακόμα περισσότερα, εξελισσόμαστε και ανυπομονούμε για τα επόμενα που θα έρθουν.

Το Όραμα και η Αποστολή μας αποτυπώνουν την επικοινωνιακή μας πολιτική.

#### **ΟΡΑΜΑ**

Να προσφέρουμε στον άνθρωπο σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας που να του δίνουν την ελευθερία να ανακαλύπτει και να επικοινωνεί με τον κόσμο.

#### **ΑΠΟΣΤΟΛΗ**

Να προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα και να βελτιώνουμε τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας.

Η διαρκής πρόοδος και η καινοτομία αποτελούν διαχρονικό στόχο για τον Οργανισμό και το ίδιο θέλουμε να εμπνέουμε στο προσωπικό και φυσικά στους πελάτες μας.

Το 2019, μέσα από ένα συστηματικό πρόγραμμα ενεργειών και έργων, ενδυναμώσαμε τη θέση και την εικόνα της Cytta στην αγορά.

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, εφαρμόσαμε μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, με ενιαίο ύφος, προβάλλοντας και ενδυναμώνοντας, κυρίως, την εταιρική μάρκα. Υπάρχει συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής της μάρκας και σε όλες τις ενέργειες προβολής, έτσι ώστε η επικοινωνία και η προβολή του Οργανισμού να γίνεται πιο άμεση και αποτελεσματική.

Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, διεξάγουμε ποιοτικές έρευνες για τη μέτρηση και παρακολούθηση των απόψεων του προσωπικού σε σχέση με τη Cytta, καθώς και για εντοπισμό θεμάτων που τυχόν να το απασχολούν.



Παράλληλα, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας μας, συνεχίσαμε τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς, για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσής της. Τα αποτελέσματα όλων των ερευνών συνιστούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Η διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της διαχείρισης της επικοινωνίας. Έχουν αναπτυχθεί διαδικασίες για αντιμετώπιση πιθανών κρίσεων σε επικοινωνιακό επίπεδο, με τη συμβολή της Διεύθυνσης και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στη μάρκα μας, για να την ενισχύσουμε ακόμη περισσότερο, προσβλέποντας στη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού μας και τη διαχρονική εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες και συνεργάτες μας.

### Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2019 συνεχίσαμε να εκδίδουμε σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, τα οποία διοχετεύουμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ). Αρμόδια στελέχη της Cyta συμμετείχαν σε ραδιοηλεκτρονικές συνεντεύξεις και συζητήσεις και παραχώρησαν συνεντεύξεις στον τύπο. Δημοσιεύτηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

### Διαδικτυακή Παρουσία

Σημείο αναφοράς αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στη διεύθυνση [www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy), την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση και αναζήτηση πληροφοριών για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τον Οργανισμό μας.

Η ιστοσελίδα δίνει, επίσης, τη δυνατότητα εγγραφής στον λογαριασμό **My Cyta** ο οποίος προσφέρει αποκλειστικά πλεονεκτήματα όπως:

- αγορές και αναβάθμιση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου εύκολα και με ασφάλεια,
- διαχείριση υπηρεσιών Cytamobile-Vodafone (αποστολή δωρεάν μηνυμάτων SMS, top-up κ.ά.), Cytanet (Web Mail) και Σταθερής Τηλεφωνίας (διαχείριση BBT Home) και
- δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill.

Σημαντική είναι και η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, μέσω της οποίας οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να

λαμβάνουν τον λογαριασμό των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά (σε μορφή PDF), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), καθώς επίσης και τη δυνατότητα να τον διαχειρίζονται μέσω του My Cyta. Μέχρι το τέλος του έτους είχαν μεταφερθεί στην υπηρεσία 77.000 πελάτες που αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση 17 τόνων χαρτιού για την παραγωγή των οποίων χρειάζονται 300 περίπου δέντρα.



Επιπρόσθετα, οι επισκέπτες μπορούν να βρουν μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας πληροφορίες που αφορούν τα Καταστήματα της Cyta και του δικτύου συνεργατών μας, Δελτία Τύπου, δημοσιεύσεις τελών, Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά., καθώς και παραπομπές σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες μας.

Δυναμική θεωρείται η παρουσία μας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media), η οποία συμπεριλαμβάνει τους ακόλουθους λογαριασμούς:

- **Facebook:** cytaofficial, cytamobile και soeasy
- **Twitter:** cytacyprus και cytasupport
- **Instagram:** cytacyprus και cytamobile\_vodafone
- **LinkedIn:** cyta
- **Youtube:** cytacyprus, cytamobile, cytasupport και cytavisionsports
- **Forum:** [cyta.com.cy/forum](http://cyta.com.cy/forum)

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, χρησιμοποιούμε τη δυναμική μας παρουσία στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών μας σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, εκδηλώσεις, διεξαγωγή διαγωνισμών και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Μέσα από αυτή μας την εμπειρία και τις γνώσεις, παρέχουμε ενημερωτικές/



εκπαιδευτικές παρουσιάσεις σχετικά με τη σωστή χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης σε επιχειρηματικούς μας πελάτες.

Επιπρόσθετα, εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η παρουσία μας στις κινητές εφαρμογές (mobile apps), παρέχοντας εύχρηστα και λειτουργικά apps στους πελάτες μας ως ακολούθως:



**selfCare:** για να μπορούν εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζονται τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες τους από το κινητό τους.



**personalCloud:** για να μπορούν να αποθηκεύουν στον προσωπικό τους αποθηκευτικό χώρο, εύκολα και με ασφάλεια, επαφές, φωτογραφίες, βίντεο, μουσική και άλλα αρχεία. Ταυτόχρονα, έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτά από όλες τις συσκευές τους, όπου και αν βρίσκονται.



**liveSports:** για να έχουν στο κινητό τους τις καλύτερες φάσεις και στιγμιότυπα του Κυπριακού Πρωταθλήματος, UEFA Champions League και Europa League.



**safeMobile:** για να έχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τον τρόπο με τον οποίο το παιδί τους χρησιμοποιεί το κινητό του, δημιουργώντας γι' αυτό ένα ασφαλές περιβάλλον και προστατεύοντάς το από τους κινδύνους που ελλοχεύουν από το διαδίκτυο και από τη χρήση άλλων ηλεκτρονικών εφαρμογών.



**Cytavision Go:** για να απολαμβάνουν 40 περίπου κανάλια από το κινητό, το tablet ή τον υπολογιστή τους, περιλαμβανομένων των καναλιών Cytavision Sports, ανάλογα με το πακέτο τους.

Πέραν από τα πιο πάνω συνεργαζόμαστε με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Junior Achievement (JA) Κύπρου, στηρίζοντας έτσι τη μαθητική επιχειρηματικότητα και την προώθηση κουλτούρας καινοτομίας στους νέους του τόπου μας. Στο πλαίσιο αυτό, θεσμοθετήσαμε εκπαίδευση των μαθητών που λαμβάνουν μέρος στον διαγωνισμό του JA Κύπρου «Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς», στα θέματα των Κοινωνικών Δικτύων και στον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές «επιχειρηματίες» μπορούν να προωθήσουν μέσα από τα Κοινωνικά Δίκτυα τα προϊόντα και υπηρεσίες των μαθητικών τους εταιρειών.

Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίζουμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, το οποίο έχει αναβαθμιστεί σε Πύλη Ενδοδικτύου και αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.

Παράλληλα «εκδίδουμε» το 100% ψηφιακό περιοδικό υπαλλήλων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) της Cyta με την επωνυμία «ΤΑ ΛΕΜΕ».

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν στη δημιουργία βέλτιστης διαδικτυακής παρουσίας της Cyta, για παροχή δυνατοτήτων αυτοεξυπηρέτησης και της καλύτερης δυνατής εμπειρίας στον πελάτη.

## ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Κατά το 2019 συνεχίζει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη της επιχειρηματικής αριστείας, μέσα από την επιδίωξη βελτιώσεων στις επιχειρησιακές δραστηριότητες όσον αφορά ποιότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Η βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και η ποιοτική λειτουργία των δραστηριοτήτων διασφαλίζονται με τη συνεχή αναβάθμιση του Συστήματος Ποιότητας (πιστοποιημένο βάσει ISO9001) και τη συνεχή αναβάθμιση της πιστοποίησης άλλων προτύπων όπως το ISO 27001 (Data Centers - Information Security Management), το ISO 18295 (Customer Contact Center Management), ως επίσης και την πιστοποίηση από την Εθνική Εποπτική Αρχή του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας ως Παροχέα Υπηρεσιών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του νέου Κανονισμού ΕΕ 2017/373.

## ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Το 2019 συνεχίστηκε η συστηματική παρακολούθηση της εταιρικής απόδοσης, μέσω μηχανογραφημένης διαχείρισης έργων και δεικτών και της ευθυγράμμισης της στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα. Ταυτόχρονα, περί τα μέσα του έτους ξεκίνησε διατμηματικό έργο για την αναθεώρηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου του Οργανισμού για την τριετία 2020-2022.

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ

Λαμβάνουμε μέτρα πρόληψης και καταστολής της καταδολίευσης στις τηλεπικοινωνίες, ενός φαινομένου που ανά το παγκόσμιο παίρνει ολοένα και πιο ανησυχητικές διαστάσεις. Για εντοπισμό και διερεύνηση περιπτώσεων καταδολίευσης, η Cyta έχει δημιουργήσει από το 2000, ειδική μονάδα Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιακής Απάτης. Πέραν της προστασίας των υπηρεσιών μας, η Cyta έχει επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψει και τους πελάτες της, θέλοντας να τους προστατέψει από κακόβουλες ενέργειες. Τα στελέχη της υπηρεσίας έχουν εκπαιδευτεί ειδικά σε θέματα ασφάλειας και καταδολίευσης και για τη συνεχή ενημέρωσή μας, έχουμε διασφαλίσει διεθνή συνεργασία με διάφορους Οργανισμούς που εξειδικεύονται σε

θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης. Για ολιστική προστασία και για τον έγκαιρο εντοπισμό περιστατικών, έχουμε προμηθευτεί τα πλέον εξελιγμένα και εξειδικευμένα συστήματα εντοπισμού και διαχείρισης τηλεπικοινωνιακής απάτης και για αποτελεσματική αντιμετώπιση το προσωπικό μας ανταποκρίνεται σε περιστατικά σε 24ωρη βάση. Επιπρόσθετα, φροντίζουμε για τη συνεχή ενημέρωση, επιμόρφωση και ευαισθητοποίηση των πελατών αλλά και του κοινού γενικότερα, σε ζητήματα τηλεπικοινωνιακής απάτης.



Σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ), στη βάση των προτύπων ISO27001:2013 και ISO27002:2013, με την εμπλοκή της Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής, των συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta και γενικά όλου του προσωπικού. Στα πλαίσια του ΣΔΑΠ, εφαρμόζονται πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών σε εταιρικό επίπεδο για πολλά θέματα, όπως η κυβερνοασφάλεια, η ασφάλεια εφαρμογών, προσωπικού, συστημάτων, δικτύων, υπηρεσιών κ.ά. Γίνεται εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διείσδυσης, η αξιολόγηση ασφάλειας νέων υπηρεσιών, η φυσική ασφάλεια, η λογική πρόσβαση σε εφαρμογές, ο έλεγχος και παρακολούθηση των προσβάσεων κ.ά.

Για σκοπούς διατήρησης της πιστοποίησης κατά ISO27001:2013 στα Κέντρα Δεδομένων (Data Centers) της Cyta, έχουν πραγματοποιηθεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις στη βάση των απαιτήσεων του προτύπου, οι οποίες αξιολογήθηκαν θετικά κατά τη διαδικασία της Εξωτερικής Επιθεώρησης.

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Η διαδρομή για υλοποίηση της στρατηγικής του Οργανισμού περνά μέσα από τα Συστήματα Πληροφορικής. Μέσα από μελέτες και προγράμματα εκσυγχρονισμού σε θέματα πληροφορικής και τεχνολογιών προτείνουμε, υλοποιούμε και συντηρούμε λύσεις για τη διασφάλιση της απαραίτητης επιχειρησιακής ευελιξίας και τη μείωση του κόστους του Οργανισμού.

Συνεχίσαμε να επεκτείνουμε με εξοπλισμό τα δύο νέα σύγχρονα Κέντρα Δεδομένων ψηλής διαθεσιμότητας, που διασφαλίζουν την ασφάλεια των πληροφοριών που φιλοξενούν. Το μεγαλύτερο μέρος της υπολογιστικής υποδομής του Οργανισμού φιλοξενείται στα Κέντρα αυτά, τα οποία παράλληλα χρησιμοποιούνται για φιλοξενία εξοπλισμού πελατών. Μέσα στο 2019 διατηρήσαμε την πιστοποίηση των δύο νέων Κέντρων Δεδομένων με το πρότυπο Ασφάλειας Πληροφοριών ISO27001, που προσδιορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένας Οργανισμός προκειμένου να διαχειριστεί συνολικά και αποτελεσματικά την ασφάλεια των πληροφοριών του, ως προς την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητά τους. Η συμμόρφωση με το πρότυπο αυτό είναι απαίτηση μεγάλων επιχειρηματικών πελατών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Εντός του 2019 συνεχίστηκε η διαχείριση του Συστήματος Ασφάλισης Υγείας που αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους δυνητικούς παράγοντες του Γενικού Σχεδίου Υγείας (ΓΕΣΥ). Η Cyta, ως υπεργολάβος του έργου, ανέλαβε τη φιλοξενία του Συστήματος, τη διαχείριση των εξυπηρετητών στα επίπεδα του εξοπλισμού, του ιδεατού (εικονικού) περιβάλλοντος των εξυπηρετητών, του λειτουργικού συστήματος, της βάσης δεδομένων και του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης Πληροφορικής, καθώς και τον συντονισμό για ολόκληρη την τεχνική λύση.

Έχουμε σχεδιάσει και υλοποιήσει τη νέα υποδομή πληροφορικής του Δήμου Πάφου, την οποία φιλοξενούμε στα Κέντρα Δεδομένων για την παροχή Διαχειριζόμενων Υπηρεσιών Πληροφορικής.

Συνεχίζουμε την επέκταση της νέας υποδομής πληροφορικής σε εικονικό περιβάλλον (virtualization) και τη μετατροπή υφιστάμενων φυσικών εξυπηρετητών σε εικονικούς, με σημαντικά πλεονεκτήματα την εξοικονόμηση πόρων και την αυξημένη ευελιξία.

Συνεχίζουμε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Επιχείρησης και Λειτουργιών (BSS/OSS), υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και δυνατοτήτων.

Προγραμματίζουμε την αντικατάσταση των υφιστάμενων συστημάτων BSS/OSS του Οργανισμού με απώτερο στόχο την ευελιξία και την ταχύτητα στην προσφορά νέων και σύγχρονων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας προς τον πελάτη. Μέσα από τη διάθεση σύγχρονων και ευέλικτων εργαλείων στους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη. Αναβαθμίζουμε παράλληλα την υποδομή Customer Relationship Management (CRM), και κτίζουμε καινούργια και σύγχρονα συστήματα για παρακολούθηση και υποστήριξη της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε τις κατάλληλες υποδομές/πλατφόρμες για αποτελεσματική συμμετοχή του Οργανισμού στο νέο οικοσύστημα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, τις προσπάθειες ανάπτυξης της καινοτομίας στη χώρα μας. Ενισχύουμε τις δυνατότητες της πληροφορικής για υλοποίηση και προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς, την υποστήριξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων βασισμένων σε συνεργασίες και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση όλης της πληροφορίας που είναι διαθέσιμη στον Οργανισμό, σε πραγματικό χρόνο.

Αναβαθμίζουμε συνεχώς την ηλεκτρονική μας παρουσία, τόσο μέσα από τη διαδικτυακή ιστοσελίδα-portal της Cyta, όσο και μέσα από κινητές συσκευές (Mobile Apps). Προσφέρουμε δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης από διάφορα ηλεκτρονικά κανάλια και βελτιώνουμε τις δυνατότητες ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Στόχος μας η ενιαία εξυπηρέτηση του πελάτη σε όλα τα κανάλια (προσέγγιση Omnichannel), με έμφαση στην παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη. Παράλληλα, μέσα από την ηλεκτρονική αποστολή των λογαριασμών στους πελάτες μας, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κατανάλωσης χαρτιού.

Έχουμε αναπτύξει υποδομή για εξατομικευμένες καμπάνιες προς στους πελάτες μας από όλα τα σημεία επαφής. Η υλοποίηση προσφέρει τη βέλτιστη εμπειρία στον πελάτη μας, ενώ υποστηρίζει τους επιχειρηματικούς συνεργάτες μας σε όλες τους τις αποφάσεις με μετρήσεις και στατιστικά.

Υποστηρίζουμε και επεκτείνουμε το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), το οποίο καλύπτει την πλειοψηφία των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού. Παράλληλα, συνεχίζουμε να αναπτύσσουμε εφαρμογές για υποστήριξη και άλλων εσωτερικών δραστηριοτήτων. Αναβαθμίζουμε την ενδοδικτυακή ιστοσελίδα-portal του Οργανισμού μας και

αξιοποιούμε τεχνολογίες που θέτουν τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός ψηφιακού χώρου εργασίας, προσφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων της Cyta.



Διευρύνουμε τις εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας, ώστε να προσφέρουν κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις στα διάφορα οργανικά επίπεδα, με στόχο τη βέλτιστη υποστήριξη και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιούμε μοντέρνα πολυδιάστατα εργαλεία επιχειρηματικής ευφυΐας και αποθήκης δεδομένων, τα οποία αντλούν στοιχεία από όλες τις δραστηριότητες του Οργανισμού και τα μετατρέπουν σε αξιοποιήσιμη πληροφορία και γνώση.

Υποστηρίζουμε τους εσωτερικούς πελάτες σε καθημερινή βάση, αναβαθμίζοντας συνεχώς τις τελευταίες εκδόσεις λειτουργικού και λογισμικών τελικού χρήστη, με στόχο την όσο το δυνατό καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, με βασικό μέλημα πάντοτε την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους. Με τη χρήση μοντέρνων υπηρεσιών και παραγωγικών εργαλείων αρχίσαμε να προσφέρουμε στους εσωτερικούς μας πελάτες δυνατότητες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους αποτελεσματικότερα και σε πιο σύντομο χρόνο με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Συνάμα, χρήση διαφόρων εργαλείων συνεργασίας, τηλεδιάσκεψης και ομαδικής εργασίας θα βοηθήσει στην εξοικονόμηση πόρων, θα μειώσει το λειτουργικό κόστος του Οργανισμού και ταυτόχρονα τον καθιστά έτοιμο να συνεχίσει την επιχειρηματική του



δραστηριότητα σε συνθήκες κρίσης. Διεκπεραιώνουμε τη διαδικασία εκτύπωσης των συνοπτικών και αναλυτικών λογαριασμών των πελατών μας, καθώς και επιστολών, μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια, έτσι ώστε να καταλήγουν στον πελάτη έγκαιρα.

Συνεχίζουμε να αναζητούμε τρόπους συνεχούς βελτίωσης/εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν τις εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων και θα καταστούν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη, με τελικό αποδέκτη τον πελάτη μέσα από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αναγκών του.

### **ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ**

Στα πλαίσια του δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος τόσο στην κυπριακή οικονομία όσο και στον ευρύτερο χώρο που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, η ευρωστία του βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθολογιστική χρηματοοικονομική διαχείριση, και στην προσήλωσή του στην επίτευξη των στόχων του. Η Χρηματοοικονομική Διαχείριση συμβάλλει στην ανάπτυξη της στρατηγικής του Οργανισμού, παρέχει την απαραίτητη οικονομική πληροφόρηση για υποστήριξη της Διεύθυνσης στις στρατηγικές, αλλά και τις τακτικές και λειτουργικές της αποφάσεις και διασφαλίζει ότι οι δράσεις του Οργανισμού βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά κριτήρια.



Μέσω ορθολογικού οικονομικού προγραμματισμού, διασφαλίζουμε την ύπαρξη των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής. Ταυτόχρονα, λαμβάνουμε σημαντικές πρωτοβουλίες στην οικονομική

διαχείριση προς επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση που παρέχουμε πληροί τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, ενώ, ταυτόχρονα, εφαρμόζουμε απαραίτητες πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

### **ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**

Εντός του 2019 η Cyta έλαβε μέρος σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις/ Ακροάσεις, που αφορούν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ανάλυση συγκεκριμένων αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

### **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ**

Στόχος της Διεύθυνσης Υποστήριξης Θυγατρικών είναι η διευκόλυνση και ο συντονισμός της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των Διευθύνσεων της Cyta και των Διευθύνσεων των Θυγατρικών Εταιρειών, προκειμένου να διασφαλιστεί ευθυγράμμιση στους στόχους και αξιοποίηση συνεργειών, για μεγιστοποίηση της αξίας των θυγατρικών προς όφελος του Οργανισμού.

### **ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΧΟΝΔΡΙΚΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Στην εύρυθμη λειτουργία της Cyta συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατό καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση των υποστηρικτικών υποδομών του Οργανισμού περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της γης, των κτιρίων, των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, των οχημάτων και μηχανικών μέσων, της διαχείρισης των αποθηκών και αποθεμάτων καθώς επίσης και των ηλεκτρονικών συστημάτων ασφάλειας και υπηρεσιών φυσικής φύλαξης.

### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Κατά το 2019, συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, τερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου, συστημάτων Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων και Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης.

Συνεχίσαμε τις προληπτικές συντηρήσεις και επιδιορθώσεις βλαβών σε εξοπλισμό του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας (ΠΣΑ), ανανεώνοντας το συμβόλαιο με την προμηθεύτρια εταιρεία (G4S Cyprus).

Συνεχίσαμε την αναβάθμιση και ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας, με βαρύτητα στην αντικατάσταση των παλαιών αναλογικών καμερών με νέες ψηφιακές κάμερες, στα Καταστήματα Cyta παγκύπρια.

Συμμετείχαμε σε όλες τις ομάδες για υλοποίηση των έργων για τη μετακίνηση του Καταστήματος Cyta στο The Mall of Cyprus και την ανακαίνιση των Καταστημάτων Cyta Λυκαβητού, Πόλη Χρυσοχούς και Λινόπετρας.

Προχωρήσαμε σε μελέτη και αναβάθμιση του συστήματος CCTV στον Δορυφορικό Σταθμό Μακάριος στην Κακορατζιά.

Ολοκληρώθηκε η μελέτη για εγκατάσταση καμερών σε Σταθμούς Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας και RDSLAM, λόγω των επαναλαμβανόμενων κλοπών μπαταριών και ζημιών στις καμπίνες.

Συμμετείχαμε στην ομάδα διατήρησης της πιστοποίησης ISO27001 για τα Κέντρα Δεδομένων στο Πλατύ και Αμαθούντα.

Συνεχίσαμε την παροχή υποστήριξης σε εξωτερικό μας πελάτη, ο οποίος μας έχει ζητήσει να προχωρήσουμε στην αναβάθμιση των δικών του συστημάτων ασφάλειας. Παράλληλα, συνεχίσαμε τον κύκλο επαφών μας με Κρατικές Υπηρεσίες και άλλους Οργανισμούς (Πανεπιστήμιο Κύπρου, Υπουργείο Παιδείας, Α.Η.Κ. κ.ά.) για να προσφέρουμε Υπηρεσίες Φυσικής Ασφάλειας. Η πολυετής εμπειρία μας και η ύπαρξη του 24ωρου Κέντρου Ελέγχου και Διαχείρισης Ασφάλειας (Κ.Ε.Δ.Α), αποτελούν βασικά πλεονεκτήματα της Cyta.

Συνάψαμε νέες συμφωνίες για παροχή υπηρεσιών φύλαξης σε κτίρια της Cyta παγκύπρια και ανανεώσαμε τις συμφωνίες χρηματοπιστολών με την εταιρεία G4S και την Τράπεζα Κύπρου.

Υλοποιήσαμε το 97% των προγραμματισμένων ετήσιων ασκήσεων ετοιμότητας του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης Πολιτικής Άμυνας της Cyta με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Στο ΚΕΔΑ εφαρμόσαμε πλήρως την πολιτική της Cyta για εξοικονόμηση χαρτιού και όλα τα έντυπα φυλάγονται ηλεκτρονικά, ενώ, παράλληλα, προγραμματίσαμε και εφαρμόσαμε διαδικασία έγκρισης ηλεκτρονικών αιτήσεων για φυσική πρόσβαση.

### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ**

Κατά το 2019 ολοκληρώσαμε το έργο «Συμπλήρωση Ημιτελούς Έργου Ανακαίνισης/ Αναβάθμισης του Παλαιού Κτιρίου Ηλέκτρα» στη Λευκωσία.

Ετοιμάσαμε έκθεση στην οποία αναλύονται όλες οι παράμετροι που επηρεάζουν την υλοποίηση του προγράμματος ελέγχου, μελέτης και αντισεισμικής ενίσχυσης των κτιρίων της Cyta, καθώς επίσης και τα έγγραφα της προσφοράς προς Συμβούλους Πολιτικούς Μηχανικούς για οπτικό έλεγχο των σημαντικότερων κτιρίων της Cyta.

Προβήκαμε στην κατασκευή νέων βάσεων και συστημάτων φρεατίων και διασωληνώσεων για εγκατάσταση δορυφορικών κεραιών για εξυπηρέτηση πελατών (Avanti, NoorSat, Eutelsat, κ.ά.), στο κτίριο «Δορυφορικός Σταθμός Μακάριος» και στην κατασκευή οδοστρώματος για πρόσβαση σε νέες θέσεις κεραιών, εργασίες ανακαίνισης της κουζίνας, κατασκευής αιθρίου, καθώς επίσης και ανακαίνιση της εισόδου του κτιρίου.

Προβήκαμε σε ανακαίνιση των χώρων υγιεινής του προσωπικού και των επισκεπτών καθώς και σε γενική ανακαίνιση και εξωραϊσμό του κτιρίου στον Πεντάσχοινο, ενώ εκτελέσαμε και εργασίες για τη ριζική επίλυση των προβλημάτων μόνωσης.



Τον Μάρτιο 2019 ολοκληρώσαμε μέσα σε περίπου ένα μήνα και κάτω από ένα πολύ πειστικό χρονοδιάγραμμα, τις εργασίες κατασκευής του νέου Καταστήματος Cyta στο The Mall of Cyprus.

Τον Αύγουστο 2019 προχωρήσαμε με την ανακαίνιση του κτιρίου Λυκαβητού. Η ανακαίνιση πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις: Φάση Α - ανακαίνιση του Καταστήματος Cyta και δημιουργία του Κέντρου Επιχειρηματικών Πελατών. Φάση Β - αντικατάσταση των συστημάτων κλιματισμού και εξαερισμού σε όλο το κτίριο, περιλαμβανομένων όλων των απαραίτητων για το σκοπό αυτό οικοδομικών και ηλεκτρολογικών εργασιών.



Με την έναρξη των εργασιών της ανακαίνισης του κτιρίου Λυκαβητού, μετακινήσαμε το προσωπικό που στεγαζόταν στο κτίριο αυτό στο κτίριο Ηλέκτρα και σε άλλα κτίρια, όπου και διαμορφώσαμε τους χώρους ανάλογα για κάλυψη των αναγκών που προέκυψαν.

Εντός του 2019 προκηρύξαμε και κατακυρώσαμε τα δύο συμβόλαια “Εργολάβων Τακτής Περιόδου”. Η κάθε προσφορά κατακυρώθηκε σε διαφορετικό εργολάβο.

Κατά το 2019, συνεχίσαμε την παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών καθαρισμού και υγιεινής σε όλα τα κτίρια της Cyta παγκύπρια. Ανταποκριθήκαμε σε 400 αιτήματα που προέκυψαν για επίλυση προβλημάτων στα κτίριά μας και αντιμετωπίσαμε με επιτυχία 150 αιτήματα για βλάβες/ επιδιόρθωση που αφορούσαν την επίπλωση των γραφείων (εργονομικά έπιπλα).

Προκηρύξαμε σχετικούς διαγωνισμούς και προχωρήσαμε στην αγορά γραφείων και καρεκλών για αντικατάσταση μεγάλης μερίδας πεπαλαιωμένης επίπλωσης, για τη ικανοποίηση των αναγκών σε έπιπλα σε όλα τα ανακαινισμένα και νέα Καταστήματα Cyta, καθώς επίσης και για την ικανοποίηση των αιτημάτων των εσωτερικών μας πελατών με το ποσοστό ικανοποίησης να φτάνει 97%.

Προχωρήσαμε στην αντικατάσταση των αυτοκόλλητων σημάτων (Brand Stickers) στα Καταστήματα Cyta, ενώ, παράλληλα, καταρτίστηκε ομάδα για καταγραφή όλων των αναγκών που αφορούσε στην εξωτερική σήμανση των κτιρίων. Έγινε επίσης προτεραιοποίηση για την ετοιμασία σημάνσεων και διορίστηκε επιτροπή σύνταξης εγγράφων προδιαγραφών για την προκήρυξη διαγωνισμού.

## **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ**

Το 2019 συνεχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας (ΠΣΠ), με νέες εγκαταστάσεις και αναβαθμίσεις υφιστάμενων, με το ποσοστό υλοποίησης του ΠΣΠ να φθάνει το 82% του συνολικού αριθμού των κτιρίων.

Επίσης, συνδέσαμε στο Σύστημα Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού το 95% των κτιρίων της Cyta και βελτιώσαμε την υποστήριξη με χωριστά συμβόλαια για το λογισμικό παρακολούθησης και τις εγκαταστάσεις, με την παρακολούθηση του συστήματος να ανατίθεται στο Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

Το 2019 προκηρύξαμε σχετικό διαγωνισμό για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτίρια της Cyta

για αυτοπαραγωγή, με στόχο τη μείωση του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, ενώ συνεχίσαμε τη λειτουργία των υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων σε αριθμό σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας.

Προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας και υλοποιήσαμε έργα για προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση ανορθωτών (rectifiers) σε διάφορα τηλεφωνικά κέντρα και υποστατικά της Cyta παγκύπρια και συστημάτων αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (ups) στο κτίριο Λυκαβητού.

Προχωρήσαμε σε νέες εγκαταστάσεις και αντικαταστάσεις κεντρικών συστημάτων κλιματισμού στα κτίρια Λυκαβητού, Ηλέκτρα και Αμαθούντα, εξασφαλίζοντας αξιόπιστη αλλά αποδοτική παροχή κλιματισμού και επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα σημαντική μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης, εγκαταστήσαμε μεγάλο αριθμό ενεργειακά αποδοτικών διμερών συσκευών κλιματισμού για νέες ανάγκες ή για αντικατάσταση υφιστάμενων. Για το συγκεκριμένο έργο εξασφαλίσαμε βραβείο Πράσινων Συμβάσεων από το Υπουργείο Γεωργίας, Αγροτικής Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος.

Υλοποιήσαμε νέα έργα ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες και για σημαντικά έργα της Cyta, όπως το Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης, τα Κέντρα Δεδομένων (Data Centers), οι Δορυφορικοί Σταθμοί και οι Σταθμοί Υποβρύχιων Καλωδίων, οι Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας, το Δίκτυο IP, οι συνεγκαταστάσεις κ.ά. Παράλληλα, υλοποιήσαμε αναβαθμίσεις ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων για αύξηση της διαθεσιμότητας υπηρεσιών.

Υλοποιήθηκαν συνολικά 200 περίπου αιτήσεις για νέες ηλεκτρομηχανολογικές υπηρεσίες εσωτερικών και εξωτερικών πελατών του Οργανισμού.

Στα πλαίσια των διαχρονικών προσπαθειών μας για εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση των λειτουργικών δαπανών, αρχίσαμε την αντικατάσταση υφιστάμενων ενεργοβόρων φωτιστικών παλαιότερης τεχνολογίας στους γραφειακούς μας χώρους, με νέα φωτιστικά τεχνολογίας LED. Προχωρήσαμε με την εγκατάσταση 1.050 νέων φωτιστικών τεχνολογίας LED με αναμενόμενο χρόνο απόσβεσης της επένδυσης για την προμήθεια και την εγκατάσταση τους σε μόλις 5½ μήνες, σε 13 στελεχωμένα κτίρια της Cyta, τα οποία αντικατέστησαν συνολικά 2.200 φωτιστικά παλαιότερης

τεχνολογίας. Με την υλοποίηση της 1<sup>ης</sup> φάσης του έργου αναμένεται εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας της τάξης των €100.000 ετησίως.

Με στόχο πάντοτε τη διατήρηση υψηλής ποιότητας της λειτουργίας του Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, ενισχύονται οι εργασίες με αγορά υπηρεσιών που να καλύπτουν και την επιδιόρθωση βλαβών σε 24/7 βάση, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του εξοπλισμού μας και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες μας.



Για τη λειτουργία και συντήρηση των οχημάτων και μηχανικών μέσων, συνεχίσαμε τις προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων και εξοικονόμησης πόρων με αντικατάσταση υφιστάμενων πεπαλαιωμένων οχημάτων με καινούργια, με ανακατανομή οχημάτων ανάλογα με τη χρήση τους (κυρίως βάσει των χιλιομέτρων που διένυσαν) και με ακινητοποίηση μη χρήσιμων, πεπαλαιωμένων ενεργοβόρων οχημάτων.

Τον Δεκέμβριο 2018, εγκρίθηκε η τοποθέτηση της δεύτερης παραγγελίας η οποία αφορούσε 38 νέα οχήματα. Η τοποθέτηση των παραγγελιών για 19 οχήματα Panel Van και 19 διπλοκάμπινα έγινε τον Απρίλιο 2019. Η παράδοση όλων των οχημάτων ολοκληρώθηκε πριν από το τέλος του 2019.

Τον Οκτώβριο του 2019 προκηρύχθηκε διαγωνισμός για αγορά και συντήρηση πέντε οχημάτων με ανυψωτικές πλατφόρμες για άτομα για τις ανάγκες της Cyta.

Κατά το 2019, διατηρήσαμε σε ψηλά επίπεδα τόσο την προληπτική, όσο και τη διορθωτική συντήρηση των οχημάτων

σε όλες τις επαρχίες. Προκηρύξαμε, ανανεώσαμε ή/και κατακυρώσαμε προσφορές για εργασίες προμήθειας ελαστικών και συσσωρευτών εκκίνησης, καθώς και εργασίες προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης των οχημάτων και μηχανικών μέσων. Επιπρόσθετα, προκηρύξαμε προσφορές για την εκτίμηση οχημάτων της Cyta από εκτιμητή μηχανοκίνητων οχημάτων και για την πώληση και καταστροφή 36 πεπαλαιωμένων Οχημάτων και Μηχανικών Μέσων. Κατά τη διάρκεια του 2019 συνεχίστηκε με επιτυχία η προμήθεια πετρελαιοειδών από τις εταιρείες Hellenic Petroleum Cyprus Ltd και Petrolina (Holdings) Public Ltd, όπως κατακυρώθηκαν σε σχετικό διαγωνισμό.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2019, συνεχίσαμε με επιτυχία τη ολοκληρωμένη διαχείριση του συστήματος τηλεματικής που εγκαταστάθηκε στα οχήματα της Cyta.

### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ**

Μέσα από την αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων, εξοπλισμού και λογισμικού και την εν γένει προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης επιδιώκεται και πάλι η αποκόμιση οικονομικού οφέλους μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους. Παράλληλη επιδίωξη είναι η μεγιστοποίηση του οφέλους που παρέχεται στους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες των Αποθηκών, κυρίως μέσω της ταχύτητας και ακρίβειας εξυπηρέτησης που προσθέτει αξία στα υπό εκτέλεση έργα που υποστηρίζει.

Τον Ιανουάριο 2019 έγιναν οι Ετήσιες Απογραφές των αποθηκών μας, που αποτελούν τον ισχυρότερο δείκτη επιχειρησιακής επάρκειας, με άριστα αποτελέσματα. Το 2019, επεκτείναμε το σύστημα διανομών σε κτίρια της Cyta στην Πάφο, Λάρνακα και Περιοχή Αμμοχώστου και παράλληλα ξεκινήσαμε τη διαδικασία για ανανέωση του στόλου των αποθηκών σε μηχανικά μέσα για αναβάθμιση των υπηρεσιών διανομής και φορτοεκφορτώσεων.

Κατά το 2019 συνεχίσαμε την αναβάθμιση της ασφάλειας των αποθηκών τόσο σε υποδομές, περιφράξεις και στεγασμένους αποθηκευτικούς χώρους όσο και σε τεχνολογικά μέσα με κάμερες και συστήματα παρακολούθησης.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ  
ΠΕΛΑΤΩΝ

# Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών

## Νέα εποχή στην επικοινωνία με το Δίκτυο Fiber

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, η Cyta επένδυσε στον σχεδιασμό και στην εγκατάσταση του μοναδικού παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών, με στόχο να προσφέρει στη χώρα, στα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα αξιοποίησης των τεχνολογιών του μέλλοντος.

Με το δίκτυο οπτικών ινών που αναπτύσσει η Cyta, τα δεδομένα ταξιδεύουν σε εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες που φτάνουν το 1Gigabit ή σε ακόμα μεγαλύτερες ταχύτητες όπου απαιτείται. Οι πελάτες έχουν γρήγορη και απρόσκοπτη πρόσβαση σε πρωτοποριακές υπηρεσίες Νέας Γενιάς, ενώ, ταυτόχρονα, διευκολύνεται η πρόοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τόπο μας.



Στο σπίτι, οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη εμπειρία streaming, gaming, video chatting και sharing, καθώς και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες φωνής και εικόνας.

Στην επιχείρηση, η αποδοτικότητα αναβαθμίζεται ουσιαστικά, ενώ ο απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των εργασιών και τη μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων μειώνεται σημαντικά. Μέσω του δικτύου Fiber παρέχεται, επίσης, γρήγορη πρόσβαση στις πιο σύγχρονες επιχειρηματικές εφαρμογές, όπως είναι το Cloud, το Office365, το Internet of Things και υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για επικοινωνία εξ αποστάσεως, όπως π.χ. τηλεδιάσκεψη, τηλεϊατρική κ.ά.

Στόχος της Cyta είναι η σταδιακή διαθεσιμότητα του δικτύου σε 200.000 υποστατικά σε όλη την Κύπρο, με το 60% του έργου να ολοκληρώνεται μέσα σε τέσσερα χρόνια, από την έναρξη εγκατάστασής του το 2018.

## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Με μια σειρά έργων και ενεργειών για περαιτέρω εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών μας, συνεχίζουμε να είμαστε οι πιο αξιόπιστοι και ποιοτικοί παροχείς Σταθερής Τηλεφωνίας στην κυπριακή αγορά, τόσο για τους οικιακούς, όσο και για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες.

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανανέωσης της τεχνολογικής μας υποδομής, συνεχίσαμε με γρήγορους ρυθμούς τη μετάβαση των πελατών μας στο δίκτυο ευρυζωνικής τηλεφωνίας, σε αντικατάσταση του αναλογικού δικτύου σταθερής τηλεφωνίας. Με το ευρυζωνικό δίκτυο τηλεφωνίας είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε στις αυξημένες ανάγκες των πελατών μας, με αναβαθμισμένες και αξιόπιστες λύσεις για να επικοινωνούν από οποιοδήποτε σημείο, με οποιαδήποτε συσκευή, οποιαδήποτε στιγμή.

Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2020, με τη μεταφορά όλων των πελατών, επιχειρηματικών και οικιακών.

Το 2019 αναβαθμίστηκε το σχέδιο Business Start προσθέτοντας στην επιλογή του συνδυασμού προϊόντων Internet Home και Business Telephony και τη δυνατότητα προσθήκης προγραμμάτων συμβολαίου Cytamobile Vodafone (RED, Black ή Freedom).

Με την αναβάθμιση του το σχέδιο Business Start αποτελεί μια ολοκληρωμένη και ελκυστική πρόταση για νέες επιχειρήσεις και προσφέρει λύσεις για αποτελεσματική και ποιοτική επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες, που μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες της επιχείρησης, όπως αυτή αναπτύσσεται.

Παράλληλα, η ταχεία ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών προσφέρει στους πελάτες την εμπειρία πιο ποιοτικών συνδιαλέξεων μέσω της Σταθερής Τηλεφωνίας.

Μέσα στο 2019 οι πελάτες επωφελήθηκαν προσφορών δωρεάν εγκατάστασης Σταθερής Τηλεφωνίας (Ιούνιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος 2019).



## CYTAMOBILE-VODAFONE

Στον τομέα των κινητών επικοινωνιών συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται από τις ευρύτερες διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία μας, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Η Cyta, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των τεχνολογιών αιχμής που διαθέτει, πραγματοποίησε το Καλοκαίρι του 2019, την πρώτη κλήση επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented Reality), με χρήση ολογραμμάτων, που έγινε ποτέ στη χώρα μας, **μέσω του πιλοτικού της δικτύου τεχνολογίας 5G**. Αυτή η πρωτοποριακή εφαρμογή ολογραμμάτων της Cyta διεκδικεί παγκόσμια πρωτιά σε ποιότητα εικόνας υψηλής ευκρίνειας και φωτεινότητας, συνδυάζοντας τις τεχνολογίες 5G και LED υψηλής πυκνότητας.

Οι επαναστατικές δυνατότητες του 5G μπορούν να αλλάξουν τις ζωές των ανθρώπων σε τομείς όπως:

- **Δημόσια Ασφάλεια:** Οι Αρχές μπορούν σε πραγματικό χρόνο να ελέγχουν, να επιτηρούν, αλλά και να προλαβαίνουν περιστατικά που θέτουν σε κίνδυνο ζωές.
- **Υγεία:** Η άμεση παρακολούθηση δεδομένων, σε πραγματικό χρόνο, επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση ασθενών, την απομακρυσμένη χειρουργική, ενώ διευκολύνει αισθητά την άμεση ανταπόκριση σε επείγοντα περιστατικά
- **Επιχειρηματικότητα και Βιομηχανική Παραγωγή:** Η τεχνητή νοημοσύνη και το Internet of Things αναβαθμίζουν ριζικά την εμπειρία πελάτη, βελτιώνουν την κατανομή πόρων και την παραγωγικότητα και συντείνουν στην εξοικονόμηση ενέργειας
- **Έξυπνες Πόλεις και Αυτόνομη Οδήγηση:** Οι ψηφιακές τεχνολογίες αξιοποιούνται για να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύτερη χρήση των πόρων, λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων και των απωλειών ζωής.
- **Εκπαίδευση, Τουρισμός, Ψυχαγωγία:** Αλλάζουν ριζικά μέσω της επαυξημένης πραγματικότητας, όπου τεχνητά ψηφιακά τρισδιάστατα αντικείμενα μπορούν να ενσωματώνονται σε πραγματικό χρόνο στο υπάρχον περιβάλλον, δίνοντας και τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης στον χρήστη, ζωντανεύοντας, δηλαδή, την εικόνα μπροστά στα μάτια του.

Το πιλοτικό δίκτυο 5G της Cyta βρίσκεται σε εσωτερική δοκιμαστική λειτουργία. Η τεχνολογία αναμένεται να είναι εμπορικά διαθέσιμη μετά τη διάθεση των σχετικών συχνοτήτων από την Πολιτεία. Η πιλοτική φάση αποτελεί

απαραίτητη προϋπόθεση και πάγια τακτική της Cyta, που ως Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου, ενεργεί με ιδιαίτερη προσοχή, μελετά και δοκιμάζει ενδελεχώς κάθε νέα τεχνολογία πριν προχωρήσει στην εμπορική εισαγωγή της και διάθεσή της στους πελάτες της, πάντοτε σε απόλυτη συμμόρφωση με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.

Η Cyta, από το 2017, προσφέρει το πιο εξελιγμένο, τεχνολογικά, δίκτυο στην Κύπρο, αναβαθμίζοντάς το με ταχύτητες 4.5G.



Η εξέλιξη είναι μια συνεχής πορεία για τη Cyta και γι' αυτό συνεχίζει να επενδύει όλο και περισσότερο σε λύσεις που καθιστούν τα δίκτυά της σημαντική πλατφόρμα καινοτομίας και ανάπτυξης, αλλά κυρίως μεταμορφώνουν και διευρύνουν την ανθρώπινη επικοινωνία. Η Cyta μετουσιώνει σε πράξη και ικανοποιεί τις τάσεις που τη διατηρούν συναφή με τις ανάγκες των πελατών της, οι οποίοι επιζητούν ευελιξία, ευκολία και ταχύτητα που ενσωματώνει συνδυαστικά και αδιάλειπτα τον φυσικό και τον ψηφιακό τους κόσμο.

Με πέραν του 99,5% γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη σε 3G και 96% πληθυσμιακή κάλυψη σε 4G, οι πελάτες της Cyta μπορούν να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα του γρηγορότερου και πιο εξελιγμένου τεχνολογικά δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο. Με την κατακόρυφη αύξηση των ταχυτήτων, αυξάνεται η παραγωγικότητα και επιταχύνεται η άμεση σύνδεση όλων των προσωπικών έξυπνων συσκευών σε ένα ενιαίο οικοσύστημα.

Με το δίκτυο 4.5G αλλάζει πρακτικά η ζωή και η καθημερινότητα των πελατών μας αφού, μέσω του, απολαμβάνουν πολύ ψηλές ταχύτητες πλοήγησης, άμεσο κατέβασμα μουσικής και βίντεο, ταχύτατο ανέβασμα στα κοινωνικά δίκτυα, υψηλής ποιότητας θέασης στο διαδίκτυο κ.ά. Απαραίτητη προϋπόθεση για να απολαύσει κάποιος ολοκληρωτικά την εμπειρία του 4.5G είναι να διαθέτει smartphone που να υποστηρίζει αυτή την τεχνολογία.

### Προγράμματα Συμβολαίου

Με τα νέα πρωτοποριακά προγράμματα, εισάγονται για πρώτη φορά στην κυπριακή αγορά, προγράμματα Κινητής Τηλεφωνίας με πραγματικό απεριόριστο Mobile Internet. Τα νέα προγράμματα FREEDOM, FREEDOM plus και BLACK προσφέρουν στους καταναλωτές απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα μηνύματα SMS και απεριόριστο Mobile Internet. Ταυτόχρονα, εισάγεται η φιλοσοφία της μέγιστης ταχύτητας μετάδοσης δεδομένων, με στόχο να ικανοποιεί διαφοροποιημένες απαιτήσεις των πελατών στη χρήση Mobile Internet.



Το πρωτοποριακό πρόγραμμα BLACK απευθύνεται σε καταναλωτές με ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας. Πέραν των απεριόριστων λεπτών ομιλίας, SMS & Mobile Internet με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα μετάδοσης, διαθέτει ακόμη 100 λεπτά για διεθνείς κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και νέο smartphone κάθε δώδεκα (12) μήνες.

Ακόμα μια πρωτοποριακή κίνηση της Cyta ήταν η προσφορά των προγραμμάτων YOUTH. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται στην σημαντική πελατοσηφίδα των νέων κάτω

των 25 ετών. Στην Κινητή τηλεφωνία υπάρχουν τρεις (3) επιλογές προγραμμάτων με βάση και την ηλικιακή στόχευση των πελατών. Τα προγράμματα αυτά είναι το soeasy Youth, το Καρτοσυμβόλαιο Youth και το RED Youth. Όλα τα προγράμματα προσφέρουν πολλά λεπτά ομιλίας, SMS και μεγάλους όγκους Mobile Internet.

Επίσης, το 2019, έχουν αναθεωρηθεί όλα τα προγράμματα RED και πλέον προσφέρουν περισσότερο Mobile Internet σε ακόμη πιο προσιτές τιμές. Με το πρόγραμμα RED plus προσφέρονται στους καταναλωτές απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα SMS και επιλογή για 2GB, 4GB ή 10GB Mobile Internet.

Επιπρόσθετα, η Cytamobile-Vodafone προσφέρει στην αγορά το πρόγραμμα RED Family, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών επικοινωνίας της οικογένειας. Το RED Family δίνει τη δυνατότητα, σε ένα κοινό πρόγραμμα, να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και οικονομικά. Όλη η οικογένεια έχει στη διάθεσή της απεριόριστα λεπτά και SMS και 25GB (ή 35GB ανάλογα με το τι θα επιλέξει ο πελάτης) Mobile Internet για να τα μοιράζονται μεταξύ τους.

Με όλα τα προγράμματα συμβολαίου δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να αποκτήσουν με δόσεις όλα τα νέα smartphone που διαθέτει η Cyta.

Για τους πελάτες μας που προτιμούν να έχουν τον πλήρη έλεγχο του τι ξοδεύουν, χωρίς να δεσμεύονται με συμβόλαιο και λογαριασμούς στο τέλος του μήνα, παρέχουμε την Προπληρωμένη Κινητή Τηλεφωνία soeasy pay as you go, η οποία τους προσφέρει τη δυνατότητα να:

- Αγοράσουν Πακέτο Σύνδεσης με μόνο €2 που τους δίνει δωρεάν χρόνο €1.
- Επιλέγουν ανάμεσα στις αξίες €1 & €3, €5, €10, €20 & €35 για το το top-up τους.
- Ενεργοποιήσουν το πρόγραμμα soeasy Plus, που τους προσφέρει, μαζεμένα σε ένα πρόγραμμα, λεπτά, SMS και Mobile Internet με κάθε top-up €10, €20 ή €35, έτσι ώστε να μπορούν να αξιοποιούν στον μέγιστο βαθμό τις δυνατότητες του δικτύου 4G & 4.5G.
- Επιλέξουν τα νέα Πακέτα Mobile Internet με πολύ περισσότερο περιεχόμενο σε MB, ικανοποιώντας έτσι όλες τις ανάγκες επικοινωνίας τους.
- Έχουν δωρεάν μέχρι και 500MB για μια ώρα σερφάρισμα, μια φορά τον μήνα, αν ξεμείνουν από Mobile Internet, με την υπηρεσία Panic Button.
- Συμμετέχουν στο σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, για να κερδίζουν επιπλέον δώρα με κάθε τους top-up €5 και άνω, είτε εξαργυρώνοντας τους βαθμούς αμέσως, είτε



συγκεντρώνοντας βαθμούς, τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν εντός ενός προκαθορισμένου χρόνου, για μεγαλύτερα δώρα.

- Διαχειρίζονται τον λογαριασμό τους εύκολα και γρήγορα μέσω της εφαρμογής soeasy selfCare.

Επιπρόσθετα, με την εισαγωγή των Προγραμμάτων Youth, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, παρέχεται στους πελάτες της soeasy ακόμη περισσότερο Mobile Internet και δόθηκε για πρώτη φορά η δυνατότητα για εξασφάλιση smartphone με δόσεις στους πελάτες soeasy

Επίσης, αναβαθμίσαμε τις εφαρμογές περιεχόμενου, οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών. Οι εφαρμογές είναι:

- selfCare
- personalCloud
- liveSports

Παράλληλα, για τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone, συνεχίσαμε να επενδύουμε σε υπηρεσίες:

- **Κοινωνικής ευθύνης**, παρέχοντας την εφαρμογή safeMobile δωρεάν για όλους τους πελάτες της Κινητής Τηλεφωνίας είτε έχουν πρόγραμμα συμβολαίου είτε προπληρωμένη soeasy.
- **Διεθνούς Περιαγωγής**, προσθέτοντας συνεχώς καινούργιους προορισμούς (φτάνοντας τις 170 χώρες και τα 483 δίκτυα).
- **Machine to Machine (M2M)**, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρηματικών μας πελατών.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ CYTANET

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως ο μεγαλύτερος παροχέας υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2019 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης.

Συγκεκριμένα, τον Ιούλιο του 2019 αναβαθμίσαμε τις ταχύτητες αποστολής των προϊόντων Internet και προσφέραμε νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων.

Ταυτόχρονα αναβαθμίσαμε τις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου IP της Cytanet με πολλαπλές συνδέσεις Ethernet 100Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το

διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 200Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία και τη συμφωνία απευθείας ανταλλαγής κίνησης με τα σημαντικότερα δίκτυα παγκοσμίως. Παράλληλα, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας διατηρήσαμε τη συνεργασία μας με τους σημαντικότερους παροχείς διαδικτυακού περιεχομένου και τα πιο γνωστά κοινωνικά δίκτυα για την τοπική αποθήκευση περιεχομένου.



Κατά το 2019, συνεχίστηκε η μαζική σύνδεση πελατών στο Δίκτυο Fiber στις περιοχές που αναπτύσσεται δίκτυο FTTH. Επίσης, με το έργο της αναβάθμισης του ευρυζωνικού χάλκινου δικτύου, συνεχίσαμε να συνδέουμε πελάτες με την τεχνολογία Vectoring και αυξήσαμε την κάλυψη με την τεχνολογία Bonding παγκύπρια, για παροχή ακόμη πιο γρήγορων και ποιοτικών προσβάσεων στους πελάτες μας.

Άλλα σημαντικά έργα που υλοποιήσαμε κατά τη διάρκεια της χρονιάς είναι:

- **Η επέκταση του δικτύου Wi-Fi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone**  
Το 2019 τα Wi-Fi Hotspot ξεπέρασαν τα 180 παγκύπρια. Επεκτείνουμε το δίκτυό μας σε περισσότερους ανοικτούς δημόσιους χώρους, με ψηλότερες ταχύτητες, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού.
- **Οι εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο**  
Κατά τη σχολική χρονιά 2018-2019 πραγματοποιήθηκαν 75 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 8.207 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά

πραγματοποιηθεί 1.456 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει πέραν των 158.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Επίσης, κατά την ίδια περίοδο, διοργανώσαμε διαλέξεις με θέμα «Το Διαδίκτυο στη ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση», που απευθύνονταν ειδικά σε γονείς. Οι διαλέξεις διοργανώθηκαν σε συνεργασία είτε με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων είτε απευθείας με τους Συνδέσμους Γονέων των Σχολείων.

Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη νέα αναβαθμισμένη υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρεται δωρεάν από τη Cytanet για προστασία των παιδιών στο διαδίκτυο. Οι γονείς δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υπηρεσία αυτή, αφού προσφέρει προστασία στα παιδιά τους από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Επιπρόσθετα οι πελάτες μας επωφελήθηκαν προσφορών, όπως δωρεάν εγκατάσταση στα προϊόντα Internet Home & Business (Ιούνιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος 2019), ειδικών εκπτώσεων στα προϊόντα Internet Home, καθώς και το Σχέδιο Business Start για επιχειρήσεις που προσφέρει λύσεις Τηλεφωνίας και Internet για αποτελεσματική και ποιοτική επικοινωνία.

## ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ CYTAVISION

Η Cytavision αποτελεί μια ολοκληρωμένη πρόταση για υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά, με ποικίλο αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο. Με σημαντικό αριθμό ζωντανών και αποκλειστικών αθλητικών μεταδόσεων από την Κύπρο και το εξωτερικό, με 90+ δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες και με ένα μεγάλο φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών προσφέρει ποιοτική ψυχαγωγία και ενημέρωση για όλα τα γούστα.

Η Cytavision αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της 3play πρότασης της Cyta στην αγορά, συμπληρώνοντας το πορτοφόλιο των σταθερών ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Στόχος της υπηρεσίας είναι η διατήρηση ποιοτικού και δημοφιλούς περιεχομένου, καθώς επίσης και η παροχή καινοτόμων εφαρμογών και νέων δυνατοτήτων για ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας.

## Αναβάθμιση

Εντός του έτους, η Cytavision αναβαθμίστηκε σημαντικά. Με την εφαρμογή νέας τεχνολογίας, η Cytavision προσφέρει πλέον μια ξεχωριστή εμπειρία στον τηλεθεατή, με εντυπωσιακές

δυνατότητες πρόσβασης και θέασης. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα της αναβάθμισης είναι η εμπειρία που προσφέρει στους πελάτες η υπηρεσία Cytavision Go, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να απολαμβάνουν περιεχόμενο όπου κι αν βρίσκονται: στην Κύπρο, στο εξωτερικό, στο σπίτι, στο εξοχικό, στο αυτοκίνητο κτλ. Η Υπηρεσία Cytavision Go προσφέρεται στους πελάτες των οικιακών πακέτων εντελώς δωρεάν. Επιπρόσθετα, οι πελάτες μας έχουν στη διάθεσή τους νέες δυνατότητες με κυριότερες τη δημιουργία εξατομικευμένων προφίλ για κάθε μέλος της οικογένειας, την ετεροχρονισμένη θέαση μέχρι και επτά μέρες πίσω και τη δυνατότητα για παύση και επανεκκίνηση ενός προγράμματος.



Η Cytavision συνεχίζει να διαθέτει στην αγορά τρία πακέτα τα οποία είναι σχεδιασμένα ώστε να ικανοποιούν τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών μας:

**Super Pack** με όλο το αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο της Cytavision. Το πακέτο περιλαμβάνει 90 και πλέον τηλεοπτικά κανάλια, συμπεριλαμβανομένων των έξι αποκλειστικών καναλιών Cytavision Sports HD. Οι πελάτες του Super Pack μπορούν να απολαμβάνουν δωρεάν το περιεχόμενο επιλεγμένων καναλιών με ταινίες, σε μορφή Video on Demand. Το πακέτο ανατιμολογήθηκε τον Οκτώβριο 2019 και η τιμή του μειώθηκε από €45/μήνα στα €39,90/μήνα για πελάτες με υπηρεσία ίντερνετ.

**Variety Pack** που παρέχει μεγάλη ποικιλία ψυχαγωγίας με πάνω από 80 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες, με εστίαση στις ταινίες και σειρές. Και οι πελάτες του



πακέτου αυτού μπορούν να απολαμβάνουν δωρεάν το περιεχόμενο επιλεγμένων καναλιών με ταινίες, μέσω του Video on Demand.

**Value Pack** που παρέχει ποιοτική ψυχαγωγία σε πολύ προσιτή τιμή και περιλαμβάνει πάνω από 60 κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες.

### Πρόσθετες Υπηρεσίες

- Δυνατότητα πρόσβασης περιεχομένου από φορητές συσκευές και σε κίνηση, μέσω της εφαρμογής Cytavision Go
- Video on Demand με δημοφιλείς πρόσφατες και παλαιότερες ταινίες
- Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων (EPG)
- Θέαση από δεύτερο τηλεοπτικό δέκτη μέσω 2ου αποκωδικοποιητή με επιπλέον μηνιαία συνδρομή
- Δυνατότητα προσθήκης πακέτου με κανάλια ενηλίκων, με επιπλέον μηνιαία συνδρομή
- Εγγραφή Βίντεο διάρκειας 5 ή 10 ώρες, με επιπλέον μηνιαία συνδρομή

Η Cytavision προσφέρει, επίσης, τα εξής πακέτα για χρήση από επιχειρήσεις που έχουν ως στόχο να προσφέρουν αναβαθμισμένη ψυχαγωγία στους πελάτες τους.

**Hotel Pack** με το πιο ολοκληρωμένο πακέτο ψυχαγωγίας για ξενοδοχεία, με περισσότερα από 30 δημοφιλή κανάλια απ' όλες τις βασικές κατηγορίες.

**Public Pack** για επιχειρήσεις όπως χώρους εστίασης και πρακτορεία στοιχημάτων. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα έξι αποκλειστικά κανάλια Cytavision Sports HD, για ζωντανές μεταδόσεις ποδοσφαίρου και άλλων αθλημάτων, 5 κανάλια NovasportsHD, καθώς και το NBA TV, το Eurosport1 και το Eurosport2.

### Θεματικό Περιεχόμενο

Το θεματικό περιεχόμενο Cytavision αναβαθμίστηκε σημαντικά το 2019 με τις προσθήκες των καναλιών Village Cinema HD, το οποίο προβάλλει δημοφιλείς ταινίες και πρεμιέρες, το BBC Earth HD με βραβευμένα ντοκιμαντέρ γύρω από τη φύση, το κλίμα, τον άνθρωπο, τα ζώα και το διάστημα. Εισήχθηκε επίσης το Cosmote History HD που προβάλλει ντοκιμαντέρ με επίκεντρο την ελληνική ιστορία και πολιτισμό, καθώς και το Mezzo Live HD που είναι μουσικό κανάλι αφιερωμένο στην κλασική και τζαζ μουσική. Τέλος, η Cytavision έφερε πρώτη στην Κύπρο το κανάλι Fashion TV σε Ultra High Definition ποιότητα, γνωστή και ως 4K.

### Αθλητικό Περιεχόμενο

Το αθλητικό περιεχόμενο της Cytavision διατηρήθηκε στην υψηλή ποιότητα που χαρακτηρίζει την υπηρεσία. Τα έξι αθλητικά κανάλια Cytavision Sports αναβαθμίστηκαν και μεταδίδουν σημαντικό μέρος των αθλημάτων που φιλοξενούν σε υψηλή ευκρίνεια HD. Τα κανάλια Cytavision Sports 1-6 HD παρέχονται μέσω του πακέτου Super Pack. Προβάλλουν το πιο ολοκληρωμένο αθλητικό περιεχόμενο στην αγορά και το πρώτο στις επιλογές των τηλεθεατών Cytavision.



Εντός του 2019, πραγματοποιήθηκαν οι ανανεώσεις των τηλεοπτικών δικαιωμάτων της ΚΟΠ για την τριετία 2022-2025, της Premier League, του EFL Carabao Cup, του Ελληνικού Κυπέλλου, του τουρνουά τένις Wimbledon, καθώς και του NBA TV. Όπως και την προηγούμενη χρονιά, ξεχώρισαν το Πρωτάθλημα Cyta, το Κύπελλο Κύπρου Coca-Cola, οι αγώνες κυπριακών ομάδων για τα προκριματικά των διοργανώσεων αυτών, το UEFA Champions League και το UEFA Europa League, η Formula 1, καθώς και άλλες σημαντικές διοργανώσεις από όλα τα αθλήματα.

### Παροχή ελκυστικών προσφορών

Κατά τη διάρκεια του έτους, η υπηρεσία προώθησε προσφορές για προσέλκυση νέων και συγκράτηση υφισταμένων συνδρομητών. Πέραν από προσφορά δωρεάν εγκατάστασης 1<sup>ου</sup> ή/και 2<sup>ου</sup> αποκωδικοποιητή, το καλοκαίρι του 2019 δόθηκε έκπτωση σε όλους τους πελάτες Super Pack για περίοδο τριών μηνών (Ιούλιο-Σεπτέμβριο) και παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα διατήρησης της έκπτωσης με δέσμευση για περίοδο 15 μηνών. Τέλος, για τη χριστουγεννιάτικη περίοδο

δόθηκαν δωρεάν τα κανάλια NovaCinemaHD 1-4 και NovaChristmasHD στους πελάτες Value Pack.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CLOUD

Σε μια εποχή με σημαντικές οικονομικές και επιχειρηματικές προκλήσεις, η Cyta διαθέτει λύσεις για να βοηθήσει κάθε επιχείρηση να διαχειριστεί τα οικονομικά της, να βελτιστοποιήσει τις εργασίες της και να αυξήσει τα κέρδη της. Με τις υπηρεσίες Cloud παρέχουμε πρόσβαση σε λογισμικές εφαρμογές και υποδομή πληροφορικής, μέσω του διαδικτύου, χωρίς αρχικό κόστος, με μηνιαία συνδρομή. Μετατρέπουμε έτσι το ανελαστικό επενδυτικό κόστος για εξασφάλιση της τεχνολογίας, σε μια μικρή δαπάνη λειτουργικής μορφής.



Οι υπηρεσίες Cloud παρέχουν πρόσβαση, σε παραμετροποιήσιμους υπολογιστικούς πόρους, όπως δίκτυα, εξυπηρετητές, αποθηκευτικό χώρο, λογισμικές εφαρμογές και υβριδικές υπηρεσίες υλισμικού/λογισμικού, που απαιτούν ελάχιστη διαχειριστική προσπάθεια.

Αναπτύσσουμε δυναμικά το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud, με ολοκληρωμένες λύσεις που ικανοποιούν πολλαπλές επιχειρηματικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Η πρότασή μας ενισχύεται και ξεχωρίζει με την άρτια τεχνική υποστήριξη και την ασφάλεια και αξιοπιστία των υποδομών και των πιστοποιημένων με ISO 27001 κέντρων δεδομένων που διαθέτουμε στην Κύπρο.

## ΕΘΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Οι Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούν μια από τις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για υπηρεσίες

δικτύωσης (networking services), προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ταχυτήτων μέχρι 10Gbps. Η υπηρεσία παρέχει λύσεις διασύνδεσης με τα βέλτιστα ποιοτικά χαρακτηριστικά για μετάδοση βίντεο, φωνής και δεδομένων. Οι επιχειρήσεις μπορούν με τη χρήση των Μισθωμένων Γραμμών να δημιουργήσουν ένα ιδιωτικό δίκτυο που να συνδέει τα δικά τους υποστατικά και των πελατών τους.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ

Η Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου (Colocation Service) παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού των πελατών μας σε υποστατικά της Cyta.

Στις περιπτώσεις που οι πελάτες μας επιθυμούν να εγκαταστήσουν εξοπλισμό σε περιοχές, που δεν διαθέτουν κτίρια, μπορούμε να φιλοξενήσουμε τον εξοπλισμό τους στα κτίρια μας, προσφέροντάς τους παράλληλα ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

## ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ CYTA

Τα δύο Κέντρα Δεδομένων μας, σε Λευκωσία και Λεμεσό, προσφέρουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να λειτουργούν τους δικούς τους υπηρέτες (servers) στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους των Κέντρων και να αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα που τους παρέχουν οι σύγχρονες υποδομές μας.

Οι υποδομές των Κέντρων Δεδομένων επιπέδου TIER III διασφαλίζουν την επιχειρησιακή συνέχεια των πελατών μας. Τα Κέντρα είναι πιστοποιημένα με το ISO 27001, γεγονός που επιβεβαιώνει τα μέτρα που λαμβάνονται για ασφάλεια και προστασία των υποδομών των Κέντρων.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ETHERNET

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet συνέχισαν και το 2019 να αποτελούν μια από τις βασικότερες υπηρεσίες διασύνδεσης μιας επιχείρησης για τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας με ψηλές ταχύτητες που φτάνουν μέχρι και τα 10Gbps. Προσφέρουν ευέλικτες, αξιόπιστες και ασφαλείς συνδέσεις, πλήρη έλεγχο της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του δικτύου της επιχείρησης, καθώς και οικονομικά αποδοτικές λύσεις αποκατάστασης καταστροφής και εφεδρείας για διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet παρέχονται μέσω μιας ενιαίας πλατφόρμας σύνδεσης, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να συνδυάσουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεφωνίας, διαδικτύου και δικτύωσης για να καλύψουν τις επιχειρηματικές τους ανάγκες. Χρησιμοποιούν ως κοινή υποδομή το δίκτυο Ethernet/IP της Cyta, το οποίο βασίζεται



σε διεθνείς προδιαγραφές, προσφέρει παγκύπρια γεωγραφική κάλυψη και έχει ως κύρια χαρακτηριστικά την αξιοπιστία, την ασφάλεια και τη δυνατότητα εύκολης επέκτασης και κεντρικής διαχείρισης. Ο έλεγχος όλου του δικτυακού εξοπλισμού και της φυσικής υποδομής από τη Cyta διασφαλίζει την αποτελεσματικότερη εφαρμογή μηχανισμών προστασίας απ' άκρου εις άκρον και κατ' επέκταση την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών μας.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις έρχονται να συμπληρώσουν τις υπηρεσίες δικτύωσης, κυρίως Ethernet και VPN Business, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης και διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που βρίσκεται στα υποστατικά μιας εταιρείας.

Προσφέρουμε προσιτές λύσεις όσον αφορά την αρχική κεφαλαιουχική δαπάνη, καθώς οι πελάτες δεν επιβαρύνονται με το αρχικό κόστος αγοράς του εξοπλισμού και απολαμβάνουν μειωμένο κόστος για την αναβάθμιση και αντικατάστασή του.

Με την υπηρεσία αυτή οι επιχειρηματικοί πελάτες μπορούν να έχουν ένα σημείο επαφής για υποστήριξη και διαχείριση, τόσο του τερματικού εξοπλισμού τους, όσο και των υπηρεσιών τους.

## ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### Κάθετοι τομείς ανάπτυξης

Η καινοτομία σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, αποτελεί αδιαμφισβήτητη έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες της ανάπτυξης και βασικό πυλώνα στρατηγικής και επιδίωξης κάθε επιχείρησης. Η Cyta, αναγνωρίζοντας την ανάγκη αυτή και ανταποκρινόμενη με ουσιαστικό τρόπο στις σύγχρονες προκλήσεις, εξετάζει τη δραστηριοποίησή της σε νέους τομείς, καθώς και την παροχή νέων καινοτόμων υπηρεσιών, οι οποίες είναι συναφείς με τις παραδοσιακές υπηρεσίες και παράλληλα στοχεύουν σε νέες πηγές εσόδων.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2019 συνεχίσαμε να εξετάζουμε τη δραστηριοποίησή μας στους κάθετους τομείς ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Υγείας (e-Health) και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government), λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τομείς αυτοί προσφέρουν την προοπτική εξασφάλισης νέων εναλλακτικών πηγών εσόδων. Η στρατηγική για κάθε τομέα ανάπτυξης έχει διαμορφωθεί ή είναι στα τελικά στάδια διαμόρφωσής της και το επιχειρηματικό μοντέλο που προκρίνεται είναι αυτό του διαμοιρασμού εσόδων με περιορισμένη αρχική επένδυση (CAPEX), με εταιρείες και προμηθευτές που έχουν έτοιμες ολοκληρωμένες λύσεις.

Στον τομέα του e-Health διαμορφώθηκε η στρατηγική του Οργανισμού και εξετάζονται διάφορα μοντέλα δραστηριοποίησης με στόχο τη δημιουργία Healthcare Platform. Κατά το 2019 υλοποιήθηκε με βάση τα χρονοδιαγράμματα το μεγαλύτερο μέρος του έργου για το λογισμικό του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας, λόγω της συνεργασίας μας με τη NCR.

Στα πλαίσια του e-Government εξετάστηκαν έργα της κυβέρνησης που προωθούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και υποβάλαμε σε συνεργασία με τη NCR προσφορά ως Prime Contractors για το έργο Hospital Information System.

Περαιτέρω, υποβάλαμε σε συνεργασία με την εταιρεία Logicom, προσφορά για το έργο Κάμερες Φωτοεπισήμανσης για την επιτήρηση της τροχιάς κίνησης (Speed Cameras). Τέλος, σε συνεργασία με τη NCR & IBM υποβάλαμε πρόταση για το σύστημα ITAS (Integrate Taxation System).

### Κέντρο Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας

Η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα αποτελούν για τη Cyta βασικό πυλώνα της συνέχειας στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη του Οργανισμού. Αποτελούν, επίσης, προτεραιότητες της συνεισφοράς της για την οικοδόμηση ενός νέου μοντέλου ανάπτυξης στη χώρα μας.



Οι διαχρονικοί στόχοι του Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών της Cyta (KK&AI) είναι:

- Ενδυνάμωση εταιρικής εικόνας Cyta
- Ανάπτυξη προγραμμάτων ενδοεπιχειρηματικότητας
- Ανάπτυξη καινοτομικής & επιχειρηματικής κουλτούρας

- Αξιολόγηση επενδυτικών ευκαιριών (Start-ups)
- Προώθηση της Εφαρμοσμένης Έρευνας για τις ανάγκες της Cyta και των πελατών της μέσω της συνεργασίας με Κέντρα Αριστείας και άλλους Φορείς.

Κατά το 2019, ο κυριότερος στόχος του ΚΚ&ΑΙ ήταν η εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων και πρακτικών, που να έχουν τη δυνατότητα να εκπαιδεύσουν και να εμπνεύσουν τα στελέχη του Οργανισμού, ώστε, καταλυτικά, να επηρεάσουν θετικά την κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Cyta και να συνδράμουν στη δημιουργία νέων προσεγγίσεων στην εργασία του κάθε στελέχους του Οργανισμού, αλλά και όπου είναι δυνατό στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών και προϊόντων, για παραγωγή εναλλακτικών πηγών εσόδων.

Συνεχίσαμε, επίσης, να εργαζόμαστε για την ανάπτυξη ενός επιτυχημένου οικοσυστήματος καινοτομίας και επιχειρηματικότητας στην Κύπρο. Μέσω συνεργασιών με άλλους οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, στοχεύσαμε στο να βοηθήσουμε τους νέους επιστήμονες να αναπτύξουν τις ιδέες τους και να αποκτήσουν πρόσβαση σε επενδυτικά ταμεία, ούτως ώστε αυτές να αξιοποιηθούν εμπορικά από επιτυχείς Νεοφυείς Εταιρείες (startups).

Οι κυριότερες πρωτοβουλίες που υλοποιήσαμε κατά το 2019 ήταν οι ακόλουθες:

- Διοργάνωση εσωτερικού διαγωνισμού προσέλκυσης επιχειρηματικών ιδεών, με την ονομασία Low Cost, High Impact Idea και προσελκύσαμε πέραν των 500 ιδεών.
- Διοργάνωση εργαστηρίων επιχειρηματικότητας, με πέραν των 500 συμμετοχών, από στελέχη της Cyta.
- Διοργάνωση οκτώ (8) ημερίδων με την ονομασία «Shots of Inspiration», με θεματολογία για την καινοτομία, επιχειρηματικότητα, προσωπική ανάπτυξη με πέραν των 1.500 συμμετοχών από στελέχη της Cyta, αλλά και ιδιωτικές εταιρείες.
- Παρουσίαση του Προγράμματος Ενδοεπιχειρηματικότητας της Cyta, σε εταιρείες, οργανισμούς, ιδιώτες, με στόχο την προώθηση της Ενδοεπιχειρηματικότητας στην Κύπρο.
- Παρουσιάσεις εργασιών Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών, σε νέο-προσληφθέντες του Οργανισμού.
- Συνέχιση της ετοιμασίας και αποστολής του μηνιαίου Cyta Entrepreneurship Newsletter, το οποίο περιέχει άρθρα και θέματα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας και αποστέλλεται κάθε μήνα, σε πέραν των 20.000 αποδεκτών εντός και εκτός του Οργανισμού.
- Έναρξη της Στρατηγικής συνεργασίας με το Ερευνητικό Κέντρο Αριστείας KIOS, και το Ερευνητικό Κέντρο RISE, του Πανεπιστημίου Κύπρου.

- Συνεργασία με Microsoft Innovation Center και IDEA Center.
- Συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια με θέμα την ενδοεπιχειρηματικότητα και καινοτομία.
- Στήριξη διαφόρων πρωτοβουλιών και εκδηλώσεων που αφορούσαν καινοτομία και επιχειρηματικότητα.
- Διοργάνωση ημερίδας, σε συνεργασία με το Microsoft Innovation Center, με το οποίο η Cyta είναι Στρατηγικός Συνεργάτης από το 2015, για την ενδοεπιχειρηματικότητα.

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το Κέντρο Επαφής Πελάτη (ΚΕΠ) της Cyta κάτω κυρίως από τον αριθμό 132 (ή +35722880100 από το εξωτερικό) εξυπηρετεί καθ' όλο το 24ωρο, 365 μέρες τον χρόνο χιλιάδες κλήσεις, παρουσιάζοντας τα προϊόντα και υπηρεσίες μας και παρέχοντας έγκυρη και έγκαιρη ποιοτική εξυπηρέτηση. Το ΚΕΠ συνεχίζοντας την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών εξυπηρέτησης στους πελάτες μας, ποιότητα που έτυχε πιστοποίησης με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 18295-1, βελτιώνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες τόσο σε ποιότητα



όσο και στο είδος της εξυπηρέτησης που προσφέρει. Βασικό μέσο στην τελευταία λέξη της τεχνολογίας στον κλάδο, παρέχει ευέλικτη και πολύπλευρη εξυπηρέτηση του κοινού, ενοποιώντας τηλέφωνο, ηλεκτρονικές επικοινωνίες (email, chat & fax), Κοινωνικά Δίκτυα (Facebook: cytaofficial & Twitter: Cytasupport) και εφαρμογές αυτό-εξυπηρέτησης. Η ενοποίηση όλων των καναλιών επικοινωνίας που προσφέρουμε ως ΚΕΠ διασφαλίζει τη συνέχεια της επικοινωνίας του πελάτη ανεξάρτητα με ποιο κανάλι χρησιμοποιεί ακόμα και διαδοχικά. Την ίδια στιγμή, η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892, παρά την πίεση που δέχεται από το διαδίκτυο και τα σύγχρονα smartphone,



συνεχίζει να εξυπηρετεί το κοινό, βοηθώντας χιλιάδες πελάτες καθημερινά, κρατώντας τα σκήπτρα στον τομέα της σε ένα περιβάλλον πολύ έντονου άμεσου και έμμεσου ανταγωνισμού. Μαζί με το 132 λειτουργεί σε ωράριο που εξυπηρετεί τις ανάγκες του επιχειρηματικού κόσμου και το Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης ΚΤΕ - 150 για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες. Άψογα καταρτισμένο προσωπικό υποστηρίζει την Επιχειρηματική Αγορά δίνοντας αντίστοιχο πλεονέκτημα στη Cyta. Η σημαντική αυτή πελατοψηφίδα διαθέτει πλέον ένα καλά οργανωμένο κέντρο υποστήριξης που μπορεί να δώσει πληροφορίες και να επιλύσει προβλήματα που την αφορούν.

Η εξυπηρέτηση του πελάτη δεν σταματά μόνο στα άμεσα κανάλια επικοινωνίας. Το «κανάλι» μας στο YouTube παρουσιάζει με παραστατικό τρόπο μέσω μικρών κατατοπιστικών βίντεο τα προϊόντα μας και παρέχονται απλές οδηγίες χρήσης.

Η περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας αποτέλεσε και κατά το 2019 βασικό πυλώνα των προσπαθειών και των στόχων μας. Στα πλαίσια αυτά, επενδύσαμε στην περαιτέρω ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, παρέχοντάς του αυξημένη αυτονομία και σύγχρονα

διαδικασίες, βελτιώσαμε συστήματα και μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας και τροχοδρομήσαμε αναδιοργάνωση της στελέχωσης και της δομής των ομάδων μας. Η ποιοτική εξυπηρέτηση που προσφέρουμε επιβεβαιώνεται από τους ίδιους τους πελάτες μας, οι οποίοι σε έρευνες αγοράς μας διαφοροποιούν θετικά από τους ανταγωνιστές μας και μας δίνουν τη δύναμη και το πάθος να συνεχίσουμε την προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης και για την επόμενη χρονιά.

Πιστοί στη δέσμευσή μας για παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη, κατά τη διάρκεια του υπό αναφορά έτους βοηθήσαμε σημαντικό αριθμό πελατών μας να μεταβούν σε νέες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και διασύνδεσης, προσφέροντάς τους επιτόπια υποστήριξη και, όπου χρειαζόταν, προληπτική/βελτιωτική συντήρηση του δικτύου τους, ώστε να υποστηρίζεται μελλοντική μετάβαση σε ακόμα πιο προηγμένες τεχνολογίες και υπηρεσίες. Ως παραδείγματα, αναφέρονται η αναβάθμιση του δικτύου εσωτερικής καλωδίωσης σε σημαντικό αριθμό πελατών μας, η μεταφορά πελατών στη νέα υπηρεσία τηλεφωνίας Voice Over IP, η υποστήριξη πελατών μας κατά τη μετάβασή τους στη νέα αναβαθμισμένη εμπειρία της υπηρεσίας Cytavision, καθώς και η μεταφορά σημαντικού αριθμού πελατών στο νέο μας δίκτυο Fiber to the Home.

### Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών

Επιδιώκουμε κάθε επίσκεψη των πελατών μας στα Καταστήματά μας να είναι μία ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία. Στον σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση των Καταστημάτων μας δίνουμε έμφαση στην εύκολη περιήγηση των επισκεπτών μέσα στο Κατάστημα και στην παροχή άρτιας εξυπηρέτησης. Επιβεβαιώνοντας τη μεγάλη σημασία που δίνουμε διαχρονικά στον τομέα της εξυπηρέτησης, μέσα στο 2019 μετακινήσαμε το Κατάστημά μας στο The Mall of Cyprus σ' ένα νέο αναβαθμισμένο χώρο. Το νέο Κατάστημα βρίσκεται στην καινούρια πτέρυγα του εμπορικού κέντρου και έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με τα νέα πρότυπα που υιοθέτησε ο Οργανισμός για την εξυπηρέτηση των πελατών του. Παράλληλα, τον Δεκέμβριο 2019 ανοίξαμε το πλήρως ανακαινισμένο Κατάστημα της οδού Νάξου, στη Λευκωσία. Σε ένα άνετο χώρο διεθνών προδιαγραφών, συνολικού εμβαδού 500τ.μ. και σύγχρονου σχεδιασμού, το κοινό μπορεί να εξυπηρετηθεί για όλη την γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει η Cyta και να βιώσει μια ξεχωριστή εμπειρία αγορών. Στα Καταστήματα Cyta οι πελάτες μας μπορούν καλύψουν όλες τους τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες. Μπορούν να περιεργαστούν, να δοκιμάσουν και να επιλέξουν με άνεση από μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων που συνεχώς ανανεώνεται, κινητά τηλέφωνα, tablet και αξεσουάρ τελευταίας τεχνολογίας, να διευθετήσουν συμβόλαια και



ψηφιακά εργαλεία διαχείρισης και παραμετροποίησης των τεχνολογικών λύσεων που παρέχει η Cyta, με στόχο τη βελτίωση τόσο της ποιότητας όσο και των χρόνων ανταπόκρισης. Παραμείναμε επικεντρωμένοι σε βελτίωση πρακτικών ποιοτικής εξυπηρέτησης, αναβαθμίσαμε συστήματα πληροφορικής, προχωρήσαμε στην εισαγωγή νέων εργαλείων ελέγχου υπηρεσιών, αναθεωρήσαμε





Ταυτόχρονα, αποτελεί ένα αποτελεσματικό μέσο προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών της επιχειρηματικής κοινότητας, επιλέγοντας ένα από τα πακέτα προβολής που προσφέρουμε.

## ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

### ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2019 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά και διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Η Εθνική Χονδρική Αγορά κατά το 2019 συνέχισε να προσφέρει στους χονδρικούς πελάτες της, τους εθνικούς αδειοδοτημένους παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, υψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες, στη βάση του ρυθμιστικού πλαισίου και των αναγκών τους.



Τα διεθνή χονδρικά μας προϊόντα προσφέρονται, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχουμε συνολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοητών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση.

Τα χαρτοφυλάκια εθνικών και διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουμε αναλύονται πιο κάτω:

### ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Στο χαρτοφυλάκιο Εθνικής Χονδρικής Αγοράς περιλαμβάνονται προϊόντα και υπηρεσίες Διασύνδεσης, Κινητής Επικοινωνίας, Ευρυζωνικού Δικτύου, Τηλεφωνίας και Εκμίσθωσης Υποδομών. Αναλυτικά τα εθνικά χονδρικά προϊόντα που παρέχονται περιγράφονται πιο κάτω:

#### Υπηρεσίες Διασύνδεσης και Κινητής Επικοινωνίας:

- Οι Υπηρεσίες Διασύνδεσης προσφέρουν τη δυνατότητα στους χονδρικούς πελάτες να συνδέσουν τα δίκτυα τους με τα Δίκτυα Σταθερής και Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.
- Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές και τα Προϊόντα Χονδρικού Ethernet εκμισθώνονται σε χονδρικούς πελάτες, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να συνδέουν τους κόμβους των δικτύων τους ή πελάτες τους με τα δίκτυα τους.
- Η Εθνική Περιοχή προσφέρει στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα σύνδεσης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta για χρήση από πελάτες τους, σε περιοχές που δεν καλύπτονται από το δικό τους Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας.
- Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta δίνει στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα να προσφέρουν σε πελάτες τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ως Ιδεατοί Παροχείς Κινητού Δικτύου (MVNO: Mobile Virtual Network Operators) μέσω του Δικτύου Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.

#### Ευρυζωνικά Προϊόντα και Προϊόντα Τηλεφωνίας:

- Τα προϊόντα Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε πελάτες τους μέσω των Ευρυζωνικών Δικτύων (χαλκού και οπτικής ίνας) της Cyta.
- Τα προϊόντα Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν γραμμές στο χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta για παροχή ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών σε πελάτες τους.
- Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε πελάτες να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό όταν αλλάζουν παροχέα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Η Υπηρεσία Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta χρησιμοποιείται από χονδρικούς πελάτες που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου.

#### Υπηρεσίες Εκμίσθωσης Υποδομών:

- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της Cyta προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να

ενοικιάζουν χώρους σε κτιριακές υποδομές της Cyta για εγκατάσταση του τεχνικού τους εξοπλισμού.

- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Αγωγών δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να ενοικιάζουν χώρο σε σωλήνες στο δίκτυο αγωγών της Cyta για εγκατάσταση των καλωδίων τους.
- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Συστημάτων Κεραιών σε Πυλώνες δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να ενοικιάζουν χώρο σε πυλώνες και άλλες υποδομές της Cyta για εγκατάσταση του εξοπλισμού κεραιών και σταθμών βάσης τους.

Κατά το 2019, η Εθνική Χονδρική Αγορά έχει υπογράψει σημαντικές μακροχρόνιες συμφωνίες με μεγάλους εθνικούς αδειοδοτημένους παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Εθνικής Περιορισμένης και Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, αυξάνοντας έτσι τη χρήση των Δικτύων Κινητών Επικοινωνιών και των Ευρυζωνικών Δικτύων της Cyta (χαλκού και οπτικής ίνας), αντίστοιχα.

Στόχος της Εθνικής Χονδρικής Αγοράς είναι η συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των χονδρικών πελατών και η βελτίωση του επιπέδου συνεργασίας μαζί τους. Για το λόγο αυτό, συνεχίζει να εμπλουτίζει το χαρτοφυλάκιο των παρεχόμενων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών και να βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησής τους.

## ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

### Διεθνή Καλωδιακά Προϊόντα

Παρέχουμε σε χονδρικούς πελάτες καλωδιακές διασυνδέσεις που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς σε υποστατικά αδειοδοτημένων τοπικών παροχών. Επίσης, παρέχουμε υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων και συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

### Διεθνή Δορυφορικά Προϊόντα

Παρέχουμε δορυφορικές υπηρεσίες στις διεθνείς αγορές που περιλαμβάνουν τη μεταπώληση δορυφορικής χωρητικότητας και την παροχή δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων από την Κύπρο στο εξωτερικό. Προσφέρονται δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων, υπηρεσίες VSAT στην ξηρά και τη θάλασσα, υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων,

συστέγαση δορυφορικού εξοπλισμού καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.

## Διεθνείς Μισθωμένες Συνδέσεις και Διεθνές

### Διαδίκτυο

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω του ραχιαίου δικτύου MPLS της Cyta και των διεθνών ιδιόκτητων κόμβων MPLS που βρίσκονται στην Αθήνα, Σόφια, Φρανκφούρτη και Λονδίνο, νοητές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS). Με τη χρήση αξιόπιστης καλωδιακής υποδομής και πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού, οι νοητές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών διαβαθμίσεων υπηρεσίας (Gold, Silver & Bronze).



Προσφέρουμε, ακόμα, σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες φυσικές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις διαφανούς χωρητικότητας, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές που απαιτούν αξιόπιστη, ταχεία και ασφαλή μεταφορά δεδομένων. Οι φυσικές συνδέσεις προσφέρονται είτε ως ημικυκλώματα είτε ως ολόκληρα κυκλώματα, κατά κανόνα μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων, σε ταχύτητες από 2Mb/s μέχρι 100Gb/s, με βάση την τεχνολογία SDH ή Ethernet-over-SDH (EoSDH). Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαιγιάλωσης της Cyta και των συνεργατών της, διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες μας απολαμβάνουν



προσωπική εξυπηρέτηση μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, καθώς και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

Επίσης, μέσω συνδέσεων σε κόμβους δικτύων της Cyta στην Κύπρο ή συνεργατών μας στο εξωτερικό, προσφέρουμε στους διεθνείς χονδρικούς πελάτες και παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου υψηλής ποιότητας προστατευμένη πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο, με τη χρήση ποικιλίας τεχνολογιών και πρωτοκόλλων δρομολόγησης και με διαθεσιμότητα εφεδρικής χωρητικότητας, για άμεση αύξηση, ανάλογα με τη ζήτηση.

### **Διεθνής Χονδρική Τηλεφωνία**

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς τηλεφωνίας με όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ανά το παγκόσμιο, σε χονδρική βάση προς εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, διατηρούμε πολλαπλές απ' ευθείας συνδέσεις με 50 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό, επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες αναδρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής, με στόχο την προσφορά άριστης ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως. Επίσης, παρέχουμε υπηρεσίες Διεθνούς Χονδρικής Περιαγωγής 2G, 3G και 4G σε περισσότερα από 470 δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, επιτρέποντας στους ξένους επισκέπτες στην Κύπρο να χρησιμοποιήσουν τις κινητές τους συσκευές, μέσω του δικτύου της Cytamobile-Vodafone, για τηλεφωνικές κλήσεις, γραπτά μηνύματα και Mobile Internet ενώ βρίσκονται σε περιαγωγή.

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ**

#### **Υπηρεσίες Αεροναυσιπλοΐας**

##### **Υπηρεσίες προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας**

Η Cyta παρέχει τεχνική υποστήριξη (προμήθεια και συντήρηση εξοπλισμού) προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας, το οποίο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη, ασφαλή, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση της εναέριας κυκλοφορίας μέσα στην Περιοχή Ελέγχου Πτήσεων (Flight Information Region - FIR) Λευκωσίας.

Η προσφερόμενη υποστήριξη εξυπηρετεί τις ανάγκες του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, που βασίζονται στα διεθνή

πρότυπα και συστάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (International Civil Aviation Organization - ICAO), ενώ ταυτόχρονα είναι εναρμονισμένες με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL.

Η Cyta είναι ο πρώτος και μοναδικός Οργανισμός στην Κύπρο, ο οποίος έχει εξασφαλίσει από την Εθνική Εποπτική Αρχή **Πιστοποιητικό Παροχέα Υπηρεσιών Επικοινωνιών, Πλοήγησης και Επιτήρησης (Communication, Navigation, Surveillance - CNS Provider)**, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 1035/2011. Παράλληλα ξεκίνησαν οι διεργασίες συμμόρφωσης με το νέο Κανονισμού (ΕΕ) 2017/373, ο οποίος θα αντικαταστήσει τον προηγούμενο Κανονισμό από τις 2/1/2020.

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας, που να διασφαλίζει την αξιόπιστη και υψηλής ποιότητας επικοινωνία μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και αεροσκαφών, παρακολούθηση της κίνησης των αεροσκαφών μέσω συστημάτων ραντάρ και αναμετάδοση και ανταλλαγή αεροναυτικών πληροφοριών και μετεωρολογικών ανακοινώσεων. Ο εξοπλισμός που συντηρείται συμπεριλαμβάνει και ραδιοβοηθήματα, όπως VOR (VHF Omni-Directional Range), ILS (Instrument Landing System), DME (Distance Measuring Equipment), DF (Direction Finder), στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Ουρανού (Single European Sky), ξεκίνησαν οι εργασίες αναβάθμισης του συστήματος Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας που βρίσκεται στο Κέντρο Ελέγχου Περιοχής Λευκωσίας. Παράλληλα ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση και τους ελέγχους αποδοχής δύο συστημάτων διαχείρισης φωνητικής επικοινωνίας (Voice Communication Systems - VCS) στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

#### **Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία**

Συνεχίσαμε να παρέχουμε τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις και τεχνική υποστήριξη στο Τμήμα Μετεωρολογίας, κυρίως για την ετοιμασία και διανομή Μετεωρολογικών Δελτίων Πτήσεων.

#### **Υπηρεσίες προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης (ΚΣΕΔ)**

Συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες δεδομένων και φωνής καθώς και τεχνική υποστήριξη προς το ΚΣΕΔ.



ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ  
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

# Θυγατρικές Εταιρείες



## DIGIMED COMMUNICATIONS LTD

Η Digimed Communications Ltd είναι θυγατρική εταιρεία, ιδιοκτησίας 100% της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (Cyta), η οποία συστάθηκε για την υλοποίηση της στρατηγικής του Οργανισμού για κάθετη και οριζόντια επέκταση των δραστηριοτήτων του στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Οι πιέσεις από την αύξηση του ανταγωνισμού στην εγχώρια και στη διεθνή αγορά, σε συνδυασμό με την επιβράδυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, ως αποτέλεσμα της παγκόσμιας και τοπικής οικονομικής κρίσης, καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Cyta, η ευθυγράμμιση των θυγατρικών εταιρειών με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού παραμένει η κύρια προτεραιότητα της Digimed. Ως εκ τούτου, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες στηρίζουν τη στρατηγική κατεύθυνση της Cyta, η οποία επικεντρώνεται απρόσκοπτα στην τεχνολογική ανάπτυξη και την πρωτοπορία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, παρέχοντας ολοκληρωμένες, αξιόπιστες και καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες της. Ταυτόχρονα, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες, στηρίζουν τον στόχο για διεθνείς στρατηγικές συνεργασίες, για μεγιστοποίηση της αξίας του Οργανισμού.



## CYTA UK LTD

Η Cyta UK Ltd ιδρύθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο στις 15 Φεβρουαρίου 2000. Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσω, δρομολογητές, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας Equinix στο Λονδίνο. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytaglobal Hellas AE, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές συνδέσεις εντός Ηνωμένου Βασιλείου, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδοσίας και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.



Μέχρι τον Οκτώβριο του 2019, η εταιρεία είχε παρουσία και στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, απευθυνόμενη κυρίως σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροικίας. Στη βάση των στρατηγικών κατευθύνσεων του Οργανισμού, η εταιρεία αποφάσισε την αποξένωση της δραστηριότητας στη λιανική αγορά και την επικέντρωση στη διαχείριση του διεθνούς τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta στο Λονδίνο. Στα πλαίσια αυτά, το 2019 έχει υπογραφεί επιχειρηματική συμφωνία μεταξύ της Cyta, της Cyta UK και της Hellenic TV, με βάση την οποία, η Hellenic TV ανέλαβε την πλήρη διαχείριση και υποστήριξη της πελατειακής βάσης της Cyta UK, καλύπτοντας όλο το φάσμα των υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης.



## CYTACOM SOLUTIONS LTD

Το 2019 η Cytacom Solutions Ltd συνέχισε να παρέχει

ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής, απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Στόχος της Cytacom Solutions Ltd είναι οι πελάτες της να επωφελούνται από τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητά τους.

Το όραμά της εταιρείας είναι να βρίσκεται στην πρώτη επιλογή για τον σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής σε οργανισμούς και επιχειρήσεις, στην κυπριακή αγορά, με τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υποστήριξης και συντήρηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής.
- Εξοπλισμό δικτύωσης, πληροφορικής και τηλεφωνίας.
- Διαχείριση έργων και συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών προς Cyta
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη ιστοχώρων και ηλεκτρονικών πλατφορμών.
- Υπηρεσίες μαζικής αποστολής μηνυμάτων, BulkSMS, webSMS.com.cy.
- Online υπηρεσία αγοράς χρόνου ομιλίας, soeasy, prepaidcards.com.cy.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων διαδικτυακών επαφών/συνδέσεων με συστήματα πληροφορικής.
- Ασφάλεια επικοινωνιών.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Η διατήρηση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ένας από τους πιο αξιόπιστους οργανισμούς που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις.
- Η αύξηση του κύκλου εργασιών και η κερδοφορία.
- Η προώθηση της εικόνας της εταιρείας, η ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και της αφοσίωσης του προσωπικού.
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, ώστε η εταιρεία να έχει μια ομάδα πυρήνα από άριστους μηχανικούς, που να εξυπηρετούν τη Cyta και άλλους πελάτες της.
- Η υποστήριξη και η συμπλήρωση των νέων προϊόντων της Cyta στον τομέα των Διαχειριζόμενων Λύσεων και Υπηρεσιών Σύγκλισης.



## CYTAGLOBAL HELLAS AE

Η Cytaglobal Hellas AE ιδρύθηκε στις 5 Νοεμβρίου 2003 και διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής

τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς ο οποίος συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας TI Sparkle Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στο Λονδίνο, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cyta UK Ltd, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της Ελλαδικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων.

Η εταιρεία προχώρησε, επίσης, στη δραστηριοποίησή της στον τομέα κέντρων φιλοξενίας εξοπλισμού (Data Centers) στις περιοχές Θεσσαλονίκης και Αττικής, με τη συμμετοχή της στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας Synapsecom Telecoms AE.



## IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd ιδρύθηκε στις 16 Απριλίου 1999 και προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων στη διεθνή αγορά από τους Επίγειους Δορυφορικούς Σταθμούς της Cyta.

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris παρέχει επίσης, υπηρεσίες μέσω οπτικών καλωδιακών συστημάτων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς της Cyta. Προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν συνδυασμό δορυφορικών και καλωδιακών μέσων, για να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης των δορυφορικών υπηρεσιών της Cyta.

Το 2019 η Iris παρουσίασε περαιτέρω διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες υπηρεσίες σε νέους και υφιστάμενους πελάτες. Σημαντική ήταν η επέκταση των περιστασιακών δορυφορικών τηλεοπτικών εκπομπών, καθώς και η δορυφορική λήψη και καλωδιακή μεταφορά τηλεοπτικών προγραμμάτων στην Ευρώπη.



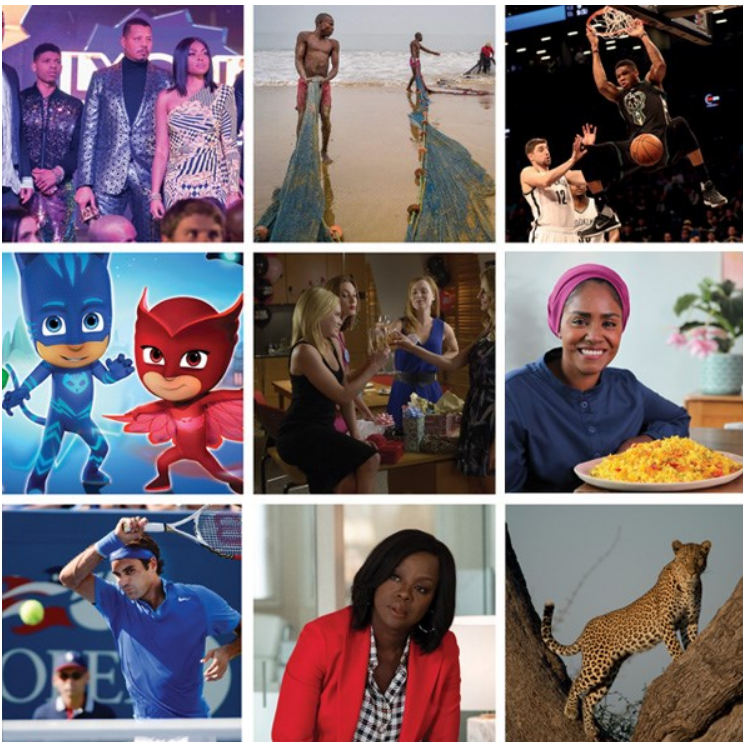


ΔΙΚΤΥΟ

## ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Προσβλέποντας στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη της υπηρεσίας Cytavision, προχωρήσαμε στη φάση υλοποίησης του μεγαλεπήβολου έργου για τεχνολογική αναβάθμισή της. Εντός του 2019, όλοι οι πελάτες της υπηρεσίας Cytavision έχουν μεταφερθεί ομαλά στη νέα πλατφόρμα. Το πλούσιο περιεχόμενο της Cytavision είναι πλέον διαθέσιμο σε όλες τις δικτυωμένες συσκευές των πελατών μας, στο σπίτι σε τηλεόραση, PC, tablet, smartphone, καθώς και εκτός σπιτιού σε laptop, tablet και smartphone.

Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε σε αναβάθμιση περισσότερων καναλιών της υπηρεσίας Cytavision σε High Definition (HD), επιφέροντας έτσι ουσιαστική βελτίωση στην ποιότητα της εικόνας με συνεπακόλουθο η υπηρεσία Cytavision να είναι πιο ελκυστική. Εντός του 2019 έχει γίνει επίσης εισαγωγή του πρώτου καναλιού σε ευκρίνεια 4K Ultra High Definition (UHD).



## ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

### Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς

Το Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των δικτύων της Cyta και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 64kbps μέχρι και 100Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία.

Κατά το 2019 συνεχίστηκε η επέκταση του σύγχρονου δικτύου DWDM/OTN (Dense Wavelength Division Multiplexing/Optical

Transport Network), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ ψηλών ταχυτήτων (μέχρι και 100Gbps), εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

### Διεθνές Δίκτυο Μεταφοράς

Κατά το 2019 προχωρήσαμε σε αναβαθμίσεις και επεκτάσεις των υποδομών σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση του Οργανισμού και της Κύπρου γενικότερα ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

#### A. Δορυφορικά Συστήματα/Υπηρεσίες

Οι τρεις δορυφορικοί τηλελιμένες μας (ΜΑΚΑΡΙΟΣ, ΕΡΜΗΣ και ΠΕΡΑ) αποτελούν σημαντικές διεθνείς δορυφορικές πύλες (gateways), με δυνατότητες γεωγραφικής εφεδρείας. Παρέχουν ευρυζωνικές ζεύξεις σε παροχές διαδικτύου του εξωτερικού, με παράλληλη χρήση υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής. Προσφέρονται, επίσης, υπηρεσίες τηλεμετρίας και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και υπηρεσίες over the top (streaming) μετάδοσης τηλεοπτικού περιεχομένου.

Κατά το 2019 έγιναν νέες συμφωνίες για επεκτάσεις υπηρεσιών στους δορυφορικούς τηλελιμένες της Cyta για εταιρείες που ειδικεύονται στην παροχή γρήγορου διαδικτύου, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης τηλεοπτικών προγραμμάτων. Επίσης, συνεχίστηκε η εκπομπή και λήψη σημαντικών αθλητικών γεγονότων και άλλου τηλεοπτικού περιεχομένου σε όλο το κόσμο, μέσω δορυφόρων και οπτικών καλωδίων εκμεταλλευόμενοι τη διασύνδεση του ΔΣ Μακάριος με παγκόσμια δίκτυα παροχών.

Οι δορυφορικοί τηλελιμένες της Cyta επαναπιστοποιήθηκαν από τον Διεθνή Οργανισμό World Teleport Association και κατατάχθηκαν στο ανώτατο επίπεδο ποιότητας, TIER-4. Επίσης, οι δορυφορικοί τηλελιμένες είναι ενταγμένοι στο δίκτυο τηλελιμένων του Eutelsat ως "Preferred Teleport".

#### B. Καλωδιακά Συστήματα/Υπηρεσίες

Η Κύπρος διασυνδέεται με το εξωτερικό μέσω επτά Υποβρύχιων Καλωδιακών Συστημάτων (ΥΚΣ) τα οποία προσγειώνονται σε δύο διαφορετικούς καλωδιακούς σταθμούς (Πεντάσχοινος και Γεροσκήπου).

Μέσα από τα συστήματα αυτά παρέχονται υψηλής διαθεσιμότητας υπηρεσίες τηλεφωνίας, διαδικτύου και μισθωμένων

συνδέσεων για τους πελάτες μας στην Κύπρο. Ταυτόχρονα, παρέχονται διαβατικές συνδέσεις από χώρες της Μέσης Ανατολής προς την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

Κατά το 2019, άρχισε η υλοποίηση του ΥΚΣ Αρσινόη/PEACE, που θα προσφέρει εναλλακτική διόδευση προς Ευρώπη (Γαλλία) και Αφρική (Αίγυπτος) με μεγάλες χωρητικότητες.

Αναβαθμίστηκε, επίσης, το σύστημα ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ που συνδέει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο. Επεκτάθηκε ο τερματικός εξοπλισμός της ζεύξης Πεντάσχοινος - Μασσαλία με εξοπλισμό Infinera τεχνολογίας αιχμής, αυξάνοντας τη χωρητικότητα προς Μασσαλία κατά 1,2Tbs.

### **Δίκτυα Κορμού IP**

Το 2019 συνεχίσαμε την αναβάθμιση του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS με την εγκατάσταση εξοπλισμού νέας γενιάς και την υλοποίηση συνδέσεων 100Gbps, ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και τις ανάγκες άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta, όπως το FTTH, connected TV και μελλοντικά το 5G. Μέσω του δικτύου αυτού, το 2019 λειτούργησε το πρώτο πιλοτικό δίκτυο 5G.

Συνεχίσαμε την αναβάθμιση του δικτύου IP του Cytanet αντικαθιστώντας τον εξοπλισμό του με νέας γενιάς και αναβαθμίζοντας τις συνδέσεις του πυρήνα του στα 100Gbps. Ταυτόχρονα, συνεχίσαμε την αναβάθμιση του δικτύου DSL access και των συνδέσεων του δικτύου Cytanet με το εξωτερικό, ώστε να ικανοποιηθεί η αύξηση της κίνησης διαδικτύου, η οποία ωθείται από τις νέες τεχνολογίες ενσύρματης και ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης (FTTH, Vectoring, 4/4,5/5G) και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των υπηρεσιών, όπως των OTT (Over The Top) και IoT (Internet of Things). Απώτερος στόχος είναι οι πελάτες μας να απολαμβάνουν υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας.

### **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **Λειτουργία Δικτύων και Υπηρεσιών**

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων της Λειτουργίας των Δικτύων και των Υπηρεσιών της Cyta, το 2019 συνεχίσαμε τις ενέργειες βελτίωσης των διαδικασιών μας με κύριους στόχους τη διατήρηση της υψηλής διαθεσιμότητας στα δίκτυα του Οργανισμού και της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών στους Πελάτες. Επίσης, συνεχίστηκε η προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους της Μονάδας με την εισαγωγή νέου συστήματος διαχείρισης.

Οι προσπάθειες μας επικεντρώθηκαν στη μελέτη και επαναπροσδιορισμό των εργαλείων και μηχανισμών προληπτικής συντήρησης, εντοπισμού και επίλυσης βλαβών σε εξοπλισμό του δικτύου της Cyta, καθώς και στην παροχή ποιοτικής δευτεροβάθμιας υποστήριξης υπηρεσιών σε εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες. Ως βασικό παράγοντα που συμβάλλει στην εκπλήρωση της αποστολής της Μονάδας μας, δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη του προσωπικού της Μονάδας, την εκπαίδευση του σε νέες τεχνολογίες και στη χρήση εξειδικευμένων συστημάτων και εργαλείων ενεργητικού και προληπτικού εντοπισμού βλαβών.

#### **Διαχείριση Ασφάλειας Δικτύων και Υπηρεσιών**

Η Μονάδα μας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα δράσης και ανάπτυξης για τον Οργανισμό και δραστηριοποιείται στη βάση διεθνών πρακτικών και προτύπων, ώστε να εκπληρώσει πλήρως τις προσδοκίες της Cyta για προστασία των υποδομών της, αλλά και για να αναπτύξει και να διαθέσει αξιόπιστες, υψηλής αξίας υπηρεσίες ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών στον ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου. Το 2019 ήταν ακόμα ένα έτος με πολλές προκλήσεις σε θέματα κυβερνοασφάλειας σε παγκόσμιο επίπεδο. Όλες οι προκλήσεις αντιμετωπίστηκαν με μεθοδικότητα και την απαραίτητη σοβαρότητα και υπευθυνότητα για τη διασφάλιση των υπηρεσιών και δεδομένων των πελατών μας.



Παράλληλα, το 2019 ήταν και έτος ανάπτυξης του πεδίου δράσης μας. Υλοποιήσαμε έργα που είχαν σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας της Cyta και τη συμμόρφωση μας με ευρωπαϊκές οδηγίες όπως το GDPR και προχωρήσαμε με την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας σε



επιχειρηματικούς πελάτες της Cyta. Το 2019 θέσαμε σε λειτουργία το Κέντρο Διαχείρισης Κυβερνοασφάλειας, το οποίο παρακολουθεί τα δίκτυα και υπηρεσίες της Cyta και αντιμετωπίζει περιστατικά ασφάλειας σε 24ωρη βάση. Δώσαμε, επίσης, έμφαση στην εκπαίδευση του προσωπικού και ιδιαίτερα των Αναλυτών Ασφάλειας σε συστήματα και διαδικασίες σχετικές με την Κυβερνοασφάλεια.

## ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

### Δίκτυα Σταθερών Επικοινωνιών

Κατά το 2019 επεκτείναμε τη χωρητικότητα, βελτιώσαμε τη διαθεσιμότητα και αναβαθμίσαμε μέρος του Δικτύου VoIP Σταθερών Επικοινωνιών (Δίκτυο IMS). Εισαγάγαμε ακόμη τη δυνατότητα HD Voice για κλήσεις εντός δικτύου VoIP και για κλήσεις προς κινητό αλλά και διεθνείς προορισμούς. Επιπλέον, υλοποιήσαμε τη διασύνδεση SIP μεταξύ του Δικτύου Σταθερών και Κινητών Επικοινωνιών και ξεκινήσαμε το έργο μετασχηματισμού του Δικτύου IMS με στόχο την υλοποίηση ενός ιδεατού περιβάλλοντος εφαρμογών Cloud/NFV.



Το 2019 συνεχίσαμε, επίσης, το έργο μετεξέλιξης της Σταθερής Τηλεφωνίας, μεταφέροντας σημαντικό αριθμό συνδέσεων οικιακών και επιχειρηματικών πελατών από τη παραδοσιακή τεχνολογία PSTN/ISDN στη νέα ευρυζωνική τηλεφωνία, που βασίζεται στο δίκτυο IMS. Επιπρόσθετα, ολοκληρώσαμε το έργο εισαγωγής νέου αναβαθμισμένου εξοπλισμού SBC, που απαιτείται για διασύνδεση IP/SIP μεταξύ του δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών και άλλων διεθνών δικτύων.

### Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Το 2019 ενοποιήσαμε τις βάσεις δεδομένων των συστημάτων κινητής τηλεφωνίας με αυτές των συστημάτων σταθερών επικοινωνιών IMS (IP Multimedia Core Network Subsystem), με την εισαγωγή της πλατφόρμας UDC (User Data Consolidation). Έτσι, επιτεύχθηκε το πρώτο ουσιαστικό βήμα για τη σύγκλιση κινητών και σταθερών υπηρεσιών. Παράλληλα, το 2019 αρχίσαμε να χρησιμοποιούμε τη σηματοδότηση SIP μεταξύ δικτύου πυρήνα της κινητής τηλεφωνίας και του δικτύου πυρήνα σταθερών επικοινωνιών.

Επεκτείναμε τη χωρητικότητα και τις δυνατότητες του EPC (Evolved Packet Core), υλοποιήσαμε και παραμετροποιήσαμε τη δυνατότητα βελτιστοποίησης του TCP για το Mobile Internet και αναβαθμίσαμε την υποστηρικτική πλατφόρμα IPWorks. Επιπρόσθετα, έγινε εμπορική εισαγωγή των πακέτων Freedom.

Το 2019 ολοκληρώσαμε την αναβάθμιση του συστήματος προπληρωμένης υπηρεσίας soeasy. Το σύστημα είναι προετοιμασμένο ώστε να μπορεί να φιλοξενήσει και τους πελάτες της συνδρομητικής κινητής τηλεφωνίας, παρέχοντας τους έτσι χρέωση των υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο.

Ακόμη, αναβαθμίσαμε όλα τα υποστηρικτικά συστήματα, ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν τις νέες τεχνολογίες που αναμένεται να εισαχθούν στα αμέσως επόμενα χρόνια. Έγινε αντικατάσταση του συστήματος RCS (Roaming Care System), καθώς και της πλατφόρμας Έξυπνων Καρτών και του συστήματος USSD (Unstructured Supplementary Service Data) Gateway.

### Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Το 2019 ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση και λειτουργία πιλοτικού δικτύου τεχνολογίας 5G και πραγματοποιήσαμε την πρώτη ολογραφική κλήση 5G στην Κύπρο, διεκδικώντας παγκόσμια πρωτιά σε ποιότητα εικόνας υψηλής ευκρίνειας και φωτεινότητας.

Συνεχίσαμε την ανάπτυξη του δικτύου 4ης γενιάς (4G - τεχνολογία LTE) αξιοποιώντας τη ζώνη συχνοτήτων των 2100MHz, αυξάνοντας τη μέση ταχύτητα πρόσβασης σε όλη την ελεύθερη Κύπρο.

Ολοκληρώσαμε τη δεύτερη σειρά συγκριτικών μετρήσεων της ποιότητας των δικτύων κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο στο πλαίσιο του έργου παροχής υπηρεσιών Network Benchmarking. Τα αποτελέσματα αποδεικνύουν τη σαφή υπεροχή του δικτύου της Cyta έναντι των δικτύων των υπόλοιπων παροχέων Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο. Η υπεροχή του δικτύου της Cyta επιβεβαιώθηκε και από τον ανεξάρτητο

Οργανισμό ΟΟΚΛΑ, ο οποίος βράβευσε το δίκτυο της Cyta ως το γρηγορότερο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο για τρίτη συνεχόμενη χρονιά.

Στα πλαίσια του προγράμματος WiFi4EU της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσφέραμε μέσω της υπηρεσίας Managed WiFi συνδέσεις με ταχύτητες πέραν των 30Mbps σε 10 δήμους και κοινότητες της ελεύθερης Κύπρου.

### Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Κατά το 2019 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του Ευρυζωνικού Δικτύου Πρόσβασης, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (xDSL - ADSL2+/VDSL2). Μέχρι τις 31/12/2019 είχαμε συνολικά 228.358 ευρυζωνικούς πελάτες, εκ των οποίων 158.986 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία VDSL2 και 4.370 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία Bonding, οι οποίοι μπορούν να απολαμβάνουν ταχύτητες μέχρι 100Mbps.

Στο πλαίσιο σημαντικής αναβάθμισης των δυνατοτήτων της χάλκινης ευρυζωνικής πρόσβασης για να υποστηρίξει ταχύτητες της τάξης των 100Mbps, αρχίσαμε την υλοποίηση του έργου αντικαταστάσεων εξοπλισμού παλιάς τεχνολογίας στις απομακρυσμένες μονάδες ενεργού εξοπλισμού (RDSLAMs) με νέο αναβαθμισμένο, που υποστηρίζει τις τεχνολογίες Vectoring και Bonding. Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2019 αντικαταστάθηκαν 459 RDSLAMs με δυνατότητες τεχνολογίας Vectoring καλύπτοντας 91.198 πελάτες και 153 RDSLAMs με δυνατότητες τεχνολογίας Bonding.

Για δραστική αύξηση στις ταχύτητες πρόσβασης βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση του στρατηγικού έργου εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών. Μέχρι το τέλος του 2019 ο αριθμός των υποστατικών που έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με το δίκτυο ίνα στο υποστατικό του πελάτη θα ανέρχεται στις 60.000.

Η συνολική κάλυψη σε ταχύτητες η οποία προκύπτει από την αναβάθμιση του δικτύου μας χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες Bonding/Vectoring/ FTTH είναι:

**99%** κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 10Mbps  
**93,4%** κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 30Mbps  
**43,6%** κάλυψη με ταχύτητα τουλάχιστο 100Mbps.

στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta ανέρχονται σε έντεκα, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) CIOS, (δ) CADMOS, (ε) UGARIT, (στ) MINERVA, (ζ) ALEXANDROS, (η) ATHENA, (θ) KIMONAS, (ι) ARIEL και (κ) POSEIDON.

Κατά το 2019 προωθήθηκαν συνεργασίες για συμμετοχή σε νέα περιφερειακά υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα που έχουν ως στόχο να ενισχύσουν τη σύνδεση μεταξύ της Ασίας, της Ευρώπης και της Αφρικής και την ευρωστία και αξιοπιστία των διεθνών δικτύων στη Μεσόγειο. Τα νέα υπό κατασκευή συστήματα θα προσθέσουν νέες διαδρομές στο υφιστάμενο διεθνές υποθαλάσσιο καλωδιακό μας δίκτυο και θα επιτρέψουν την πρόσβασή μας σε νέες αγορές, αλλά και την εξυπηρέτηση αναγκών της εγχώριας αγοράς, καθώς και άλλων τηλεπικοινωνιακών παροχών της ευρύτερης περιοχής της Ανατολικής Μεσογείου.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται τρεις Επίγειοι Δορυφορικοί Σταθμοί (Teleports), με περισσότερες από 45 δορυφορικές κεραίες, που παρέχουν πρόσβαση σε δορυφόρους των EUTELSAT, ARABSAT, AVANTI, TELENOR, ASIASAT, APT και THURAYA. Οι δορυφορικές επικοινωνίες συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta με την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων σε μόνιμη και περιστασιακή βάση, τηλεμετρίας, ιχνηλάτησης και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και δορυφορικού διαδικτύου σε ευρεία κλίμακα.

Οι διεθνείς καλωδιακές και δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta παρέχονται αδιάλειπτα με 24ωρη υποστήριξη και όπως οι υπόλοιπες επιχειρησιακές δραστηριότητές της είναι πιστοποιημένες με διεθνή πρότυπα.

Με τη συμμετοχή της στα προαναφερθέντα καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα περιφερειακά και παγκόσμια καλωδιακά συστήματα, που χρησιμοποιούνται ως προεκτάσεις των συστημάτων που προσαιγιαλώνονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως σημαντικό τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο, προσφέροντας επιχειρηματικές ευκαιρίες σε νέες αγορές και άριστη εξυπηρέτηση των λιανικών και χονδρικών τηλεπικοινωνιακών αγορών.

### ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσύστημα οπτικών ινών που προσαιγιαλώνονται



# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ



# Οικονομική Έκθεση 2019

## ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Το 2019 ήταν μια πολύ επιτυχημένη χρονιά από οικονομικής άποψης για τη Cyta, αφού το κέρδος μετά τη φορολογία ήταν το ψηλότερο των τελευταίων οκτώ ετών και ανήλθε σε €61,1εκ σε σύγκριση με €60,6εκ το 2018. Τα έσοδα από υπηρεσίες ανήλθαν στα €352,5εκ (2018: €343,6εκ) παρουσιάζοντας αύξηση της τάξης του 2,6% η οποία επιτεύχθηκε μετά από αναστροφή της πτωτικής τάσης των τελευταίων επτά ετών.

Παράλληλα, ως αποτέλεσμα των ενεργειών που αναλαμβάνονται συνεχώς στα πλαίσια βέλτιστης διαχείρισης του κόστους, επιτεύχθηκε και αξιοσημείωτη συγκράτηση κόστους στα ίδια επίπεδα με το 2018. Ως αποτέλεσμα, το μικτό κέρδος έφτασε στα €72εκ και ξεπέρασε το αντίστοιχο του 2018 κατά €8,3εκ, ποσοστό 13% σε αντίθεση με μείωση του μικτού κέρδους την προηγούμενη χρονιά κατά 14,6%.

Η ανατροπή στην τάση των εσόδων ήταν το εξαιρετικό αποτέλεσμα της προσπάθειας του Οργανισμού να θωρακίσει τις παραδοσιακές πηγές εσόδων και παράλληλα να δημιουργήσει εναλλακτικές πηγές εσόδων αξιοποιώντας εμπορικά τις νέες τεχνολογίες γεγονός που αποδεικνύει τη δυναμική παρουσία του Οργανισμού στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται.

Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, το περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) το 2019 ανήλθε σε 33,2% (2018: 31,9%) το οποίο συγκρίνεται ευνοϊκά με άλλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς διεθνώς.

Το κέρδος για το έτος μετά τη φορολογία ανήλθε στα €61,1εκ έναντι €60,6εκ του 2018. Ως αποτέλεσμα της σταθερά εύρωστης οικονομικής της κατάστασης, η Cyta το 2019 κατάφερε να χρηματοδοτήσει τις αναπτυξιακές της δαπάνες ύψους €73,4εκ από ίδια κεφάλαια, να καταβάλει προς το κράτος μέρισμα ύψους €43εκ (για τα έτη 2018 και 2017), να διεξάγει πρόσθετη αποπληρωμή €25 εκ στο Ταμείο Συντάξων, να μην έχει οποιασδήποτε μορφής δανεισμό (πέραν της υποχρέωσης στο Ταμείο Συντάξων) και να διαθέτει στο τέλος του έτους ταμειακά διαθέσιμα ύψους €411,7εκ.

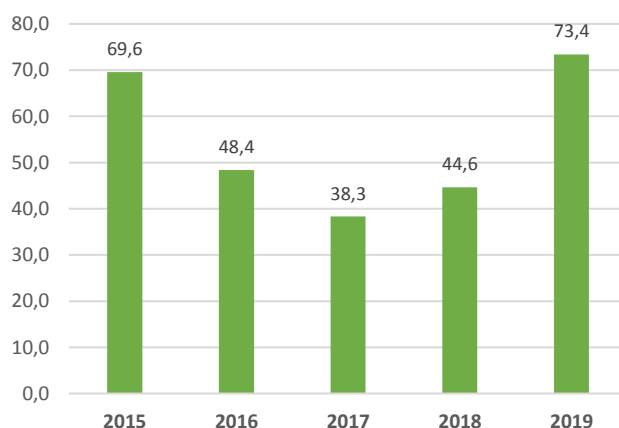
## Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)

	2015	2016	2017	2018	2019
Έσοδα από Υπηρεσίες	372	362	351	344	352
% αυξομείωσης		-2,7%	-3,0%	-2,2%	+2,6%
Μικτό Κέρδος	88	85	75	64	72
% αυξομείωσης		-3,2%	-11,9%	-14,6%	+13,0%
Κέρδος προ Τόκων, Φόρων & Αποσβέσεων (EBITDA)	130,5	125,1	118,3	109,7	117,2
Περιθώριο EBITDA %	35,1%	34,5%	33,7%	31,9%	33,2%

## ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες των €73,4εκ ήταν σημαντικά αυξημένες έναντι των €44,6εκ το 2018 αφού περιλάμβαναν σημαντικές επενδύσεις και, για υλοποίηση των στρατηγικών έργων του οργανισμού στα πλαίσια του επιχειρηματικού μας σχεδίου, περιλαμβανομένης της ολικής αναβάθμισης και του ριζικού εκσυγχρονισμού των δικτύων, εισαγωγή νέων τεχνολογιών για παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και της περαιτέρω ανάπτυξης των διεθνών καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση της Κύπρου και του Οργανισμού μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου. Το τεράστιο αυτό επενδυτικό πρόγραμμα συνεχίζει να χρηματοδοτείται εξ ολοκλήρου από ίδια κεφάλαια.

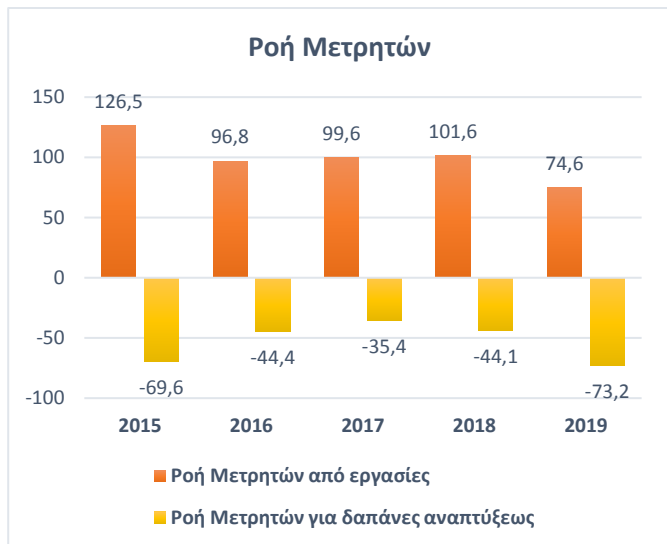
## Κεφαλαιουχικές Δαπάνες (€εκ)



## TAMEΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά ταμειακά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, Κυβερνητικά ομόλογα, Ευρωομόλογα Κυπριακής Δημοκρατίας και μετοχές τραπεζών, ανέρχονται σε €411,7εκ (2018: €459,3εκ).

Η ροή μετρητών κατά τη διάρκεια του έτους, ενίσχυσε τα ήδη σημαντικά αποθέματα μετρητών του Οργανισμού, διασφαλίζοντας έτσι την πλήρη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος της Cyta από ίδια κεφάλαια και την πρόσθετη αποπληρωμή έναντι της οφειλής προς το Ταμείο Συντάξεων.



## ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ

Το σύνολο του μη κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €584,6εκ (2018: €538,3εκ). Η αύξηση οφείλεται κυρίως στις αυξημένες αναπτυξιακές δαπάνες που έγιναν για την υλοποίηση των στρατηγικών έργων του οργανισμού.

Το σύνολο του κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €385,6εκ (2018: €436εκ). Η μείωση οφείλεται κυρίως στην καταβολή μερίσματος προς το Κράτος συνολικού ύψους €43εκ που πληρώθηκε κατά τη διάρκεια του έτους (για τα έτη 2017 και 2018) και στην πρόσθετη αποπληρωμή €25εκ στο Ταμείο Συντάξεων.



## ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

Τα αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα ίδια κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2019 σε €446εκ (2018: €642,6εκ). Η μείωση οφείλεται κυρίως στην αύξηση του αναλογιστικού ελλείμματος του Ταμείου Συντάξεων της Cyta κατά €209,8εκ, ως αποτέλεσμα της επαναμέτρησης της παρούσας αξίας των υποχρεώσεων του Ταμείου σε σύγκριση με την εύλογη αξία των περιουσιακών του στοιχείων στις 31 Δεκεμβρίου 2019. Τα αποθεματικά ενισχύθηκαν από το κέρδος του έτους ύψους €61,1εκ αλλά μειώθηκαν με την καταβολή του μερίσματος συνολικού ύψους €43εκ. (για τα έτη 2017 και 2018).

Τα συνολικά συσσωρευμένα μερίσματα που καταβλήθηκαν από τον Οργανισμό προς το Κράτος ανέρχονται σε €818,4εκ.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)					
	2015	2016	2017	2018	2019
Σύνολο Ενεργητικού	965	927	937	974	970
Σύνολο Υποχρεώσεων	279	385	392	332	524
Αύξηση/(Μείωση) Αποθεματικών λόγω αναλογιστικής θέσης Ταμείου Συντάξεων	20	-134	-12	43	-210
Αποθεματικά	686	543	545	643	446
Ροή μετρητών από εργασίες	127	97	100	102	75
Καθαρή ροή μετρητών για επενδυτικές δραστηριότητες	-105	-17	-71	-59	-58
Μέρισμα προς το Κράτος	-63	-39	-26	-29	-14
Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές)	5,5	6,7	6,2	5,7	4,5

# Γραφεία και Καταστήματα Cyta

## Κεντρικά Γραφεία

Οδός Τηλεπικοινωνιών, Στρόβολος, Τ.Θ. 24929, 1396  
Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: 22701000

Τέλεφαξ: 22494940

www.cyta.com.cy

## Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης: 132

## Λευκωσία

Γωνία Χίλωνος & Μ. Παρίδη 11, Τ.Θ. 24755, 1303 Λευκωσία  
Τηλ.: 22702020

## Καταστήματα Cyta

- Στροβόλου - Λεωφ. Στροβόλου 14, Μυρτιάνα Κορτ
- Λυκαβηττού - Οδός Νάξου 5
- Έγκωμης - Λεωφ. 28<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 1, "Engomi Business Centre"
- Λατσιών - Λεωφ. Μακαρίου Γ' 18
- The Mall of Cyprus - Βεργίνας 3, "Shacolas Emporium Park"
- Nicosia Mall - Μαδρίτης 2
- Κακοπετριάς - Οδός Κώστα Χριστοδούλου 28

## Λεμεσός

Οδός Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, 3601 Λεμεσός Τηλ.: 25705050

## Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Οδός Αθηνών 89
- Ομόνοιας - Οδός Βασιλέως Παύλου 7
- Λινόπετρας - Λεωφ. Κολωνακίου 28
- Αγίας Φυλάξεως - Οδός Αγίας Φυλάξεως 232
- My Mall Limassol - Φραγκλίνου Ρούσβελτ 285
- Πλατρών - Οδός Ολύμπου 8Δ

## Λάρνακα

Οδός Ζ. Περίδη 7, Τ.Θ. 40102, 6301 Λάρνακα Τηλ.: 24704040

## Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Οδός Ζ. Περίδη 7
- Αγίων Αναργύρων - Λεωφ. Αλ. Παναγούλη 4

## Πάφος

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043, 8100 Πάφος  
Τηλ.: 26706060

## Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11
- King's Avenue Mall - Γωνία Αποστόλου Παύλου και Τάφων των Βασιλέων 2
- Πόλη Χρυσοχούς - Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 16

## Αμμόχωστος

Οδός Έντισον \*

Τηλ.: 23862500

Προσωρινά

Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια, Τ.Θ. 33355, 5313 Παραλίμνι  
Τηλ.: 23703030

## Κατάστημα Cyta

Κεντρικό - Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια

## Κερύνεια\*

Λεωφ. 28<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 5Α

Τηλ.: 27452438

## Μόρφου\*

Οδός 25<sup>ης</sup> Μαρτίου 18

Τηλ.: 22742055

## Λεύκα\*

Λεύκα

Τηλ.: 22817459

\* Δεν λειτουργούν λόγω κατοχής της περιοχής από τουρκικά στρατεύματα εισβολής.