



Ετήσια έκθεση 2002

αφήνουμε μόνυμα για το αύριο





ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα του Προέδρου	4
Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή	8
Πρόεδρος και Μέλη της ΑΤΗΚ	12
Διεύθυνση της ΑΤΗΚ	13
Διεύθυνση	16
Υπηρεσίες	34
Δίκτυο	54
Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Σχέσεις	64
Οικονομική Έκθεση 2002	70
Έκθεση Ελεγκτών και Λογαριασμοί	81
Γραφεία	104





αφήνουμε μήνυμα για το αύριο...

... για το αύριο που μας προκαλεί και είμαστε έτοιμοι να το αντιμετωπίσουμε.

Γιατί στην ATHK έχουμε γερές βάσεις, σταθερές ανθρώπινες σχέσεις με τους πελάτες μας και τα απαραίτητα τεχνολογικά εφόδια για αποτελεσματική, ποιοτική και πρωτοποριακή επικοινωνία.

Αφήνουμε, λοιπόν, μήνυμα δέσμευσης για το μέλλον.

Σε μια ευρωπαϊκή Κύπρο θα συνεχίσουμε την ανοδική μας πορεία, την προσφορά μας στην κοινωνία. Θα συνεχίσουμε να ανταποκρινόμαστε στις απαιτήσεις της νέας εποχής, των ανθρώπων του σήμερα, εσάς των πελατών μας !!!



ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Η Ευρωπαϊκή Πρόοδος

Η εποχή που διακύνουμε σημαδεύεται και σε μεγάλο βαθμό επηρεάζεται από τις εξελίξεις στον τομέα των τελετικονωνιών. Τόσο η εξέλιξη της τεχνολογίας, όσο και η ελευθεροποίηση της αγοράς έχουν δημιουργήσει ένα νέο παγκόσμιο τελετικονωνιακό γήρυνσθαι. Η αλληλεπίδραση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τελετικονωνιών είναι συνεχής και οδηγεί ανεπαρρητί σε μια νέα καπώποση πραγμάτων.

Με την επίσημη ένταξη της Κύπρου στην ενωμένη Ευρώπη άρρενες νέες εποχή για τις τελετικονωνίες, η οποία γραπτωρίζεται από την πάλιη απολευθύνση των τελετικονωνιών υπηρεσιών. Η ΑΤΗΚ, η οποία για πάραν ταν σαράντα χρόνια ευνέδισε το δικαίο της με την ποροχή των τελετικονωνιών υπηρεσιών, δεν είναι πάλι ο μόνος παροχέας τελετικονωνιών στην Κύπρο. Ο ανταγωνισμός μαςήκε σπάσικά ση φωνή μας, στους τομείς του

**διαδικτύου, της πάλιμης τηλεπικονωνιακού τερραπού
εξυπηλωμάτων και της διεθνούς πλευρανίς. Είμαστε μέροςα όπι
με τη δραστηριοποίηση και άλλων εταρεσίων στην κινητή πλευρανία
και σε άλλες υπηρεσίες θα δημιουργηθεί ένας νημής ανταγωνισμός,
ο οποίος θα αποβεί προς άρετος του καπονακιού.**

Δηλώνουμε τη θέληση και την εποικότητά μας να αντιμετωπίσουμε
τις προκλήσεις των καιρών! Στο κάλεσμα της εναρμόνισης:
ανταποκριθήκαμε θετικά. Χωρίς καμιά αμφιβολία, το ίδιο θετικά
θα απαντήσουμε και στο κάλεσμα της ελεύθερης αγοράς.

Ο Οργανισμός μας συνεγίνεται να αργάζεται και να προστοιχίζεται
μεθοδικά, αναμένοντας τις εξελίξεις που θα αλλάξουν το θαυμακό¹
πλαίσιο, με τρόπο που να μπορεί να λειτουργεί επελεκτικά και
αποπελεομοτακί στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον που
δημιουργείται. Στα πλαίσια αυτά, διαπροώμεσε συστηματική
επικοινωνία και διεφαίνεση με το Υπουργείο Συγκοινωνιών
και Έργων και τον Επίτροπο Ριθμίσεως Τηλεπικονωνιών και
Ταχυδρομιών.



Τα Επιτεύγματα του 2002

Ο Οργανισμός μας αφήνει μήνυμα για το αύριο.

Το αύριο που είμαστε έτοιμοι να κατακτήσουμε, γιατί διαθέτουμε γερές βάσεις, σταθερές ανθρώπινες σχέσεις με τους πελάτες μας και την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή, η οποία μας κατατάσσει ανάμεσα στις τεχνολογικά πλέον ανεπτυγμένες εταιρείες στον κόσμο.

Στόχος μας παραμένει η διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας της ΑΤΗΚ. Για να το πετύχουμε αυτό, εστιάζουμε τις προσπάθειές μας στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητές μας. Επενδύουμε στο ανθρώπινο δυναμικό μας, που αποτελεί το ανεκτίμητο πλεονέκτημά μας. Ενισχύουμε συνεχώς την προσφορά μας προς την κοινωνία και ειδικότερα τον πολιτισμό, το περιβάλλον, την παιδεία, την υγεία, τον αθλητισμό, την έρευνα και την τεχνολογία.

Θέλουμε να ικανοποιούμε κάθε ανάγκη του σημερινού καταναλωτή, παρέχοντάς του τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες επικοινωνίας στις χαμηλότερες τιμές στο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εμπλουτίζουμε συνεχώς το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων μας και αναβαθμίζουμε υφιστάμενες υπηρεσίες.

Η ποιότητα του εθνικού και διεθνούς δικτύου του Οργανισμού αναβαθμίζεται διαρκώς. Με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας στις επικοινωνίες εσωτερικού και εξωτερικού, αλλά και την υποστήριξη νέων και υφιστάμενων υπηρεσιών, υλοποιούμε επιτυχώς διάφορα έργα. Κάνοντας μια ανασκόπηση στο 2002, εύκολα ξεχωρίζουν

έργα-ορόσημα στην πορεία της ΑΤΗΚ:

- η πιστοποίηση κατά 80% του Συστήματος Ποιότητας του Οργανισμού σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000
- η εντατικοποίηση της πορείας προς την επιχειρησιακή αρίστευση με βάση το μοντέλο του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης
- η εφαρμογή μιας δυναμικής επικοινωνιακής στρατηγικής και η προβολή του κοινωνικού προσώπου της ΑΤΗΚ μέσα από εκδηλώσεις ή έργα
- οι δραστικές μειώσεις τελών
- η εισαγωγή νέων υπηρεσιών στον τομέα της κινητής επικοινωνίας και του διαδικτύου
- η δημιουργία νέου Καταστήματος ΑΤΗΚ στη Λάρνακα
- η δραστηριοποίηση του Παγκύπριου Δικτύου Τηλεπικοινωνιακών Συμβούλων
- η εισαγωγή του ηλεκτρονικού καταστήματος CYTAWEBSHOP.

Μήνυμα για το Αύριο...

Ο Οργανισμός μας έχει πάρει τα μηνύματα των καιρών. Δεν επαναπαύεται ούτε στιγμή, βρίσκεται σε συνεχή εγρήγορση, στοχεύει ολοένα και ψηλότερα! Τα επιτεύγματα του παρελθόντος αποτελούν για μας έναυσμα για ακόμη μεγαλύτερες επιτυχίες!

Βρισκόμαστε στο κατώφλι μιας νέας εποχής για τις κυπριακές τηλεπικοινωνίες. Η ένταξη της χώρας μας στη μεγάλη ευρωπαϊκή οικογένεια είναι η αφετηρία για την καθιέρωση της ΑΤΗΚ ως μιας



επιτυχημένης σύγχρονης επιχείρησης και στον ευρωπαϊκό χώρο.

Όλοι οι άνθρωποι της ATHK, Προσωπικό, Διεύθυνση και Συμβούλιο, έχουμε έντονη τη συναίσθηση της ευθύνης, αλλά και της δέσμευσης, έναντι των απαιτητικών πελατών μας.

Εργαζόμαστε συλλογικά και οργανωμένα, έχοντας πάντα κατά νουν την Αποστολή μας να βελτιώνουμε συνεχώς την επιχειρηματικότητα και την ποιότητα ζωής των καταναλωτών, προσφέροντας ποιοτικές υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές.

Πιστοί στο Όραμά μας να κάνουμε αυτόν τον Οργανισμό την πρώτη ανταγωνιστική επιχείρηση της Κύπρου, αφήνουμε ελπιδοφόρο μήνυμα για το αύριο. Διότι τα οράματα είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με το αύριο, με το μέλλον. Το άγνωστο μέλλον πολλές φορές μας δημιουργεί δέος, αλλά παράλληλα αποτελεί πρόκληση για νέες επιτυχίες, για νέες κατακτήσεις, για την οικοδόμηση της αυριανής ATHK!

Στάθης Παπαδάκης, Πρόεδρος

Λευκωσία, 20 Ιουνίου 2003



ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ

Η Εποχή του Ανταργαλητρού

Η σύγκλιση των τεχνολογιών πληροφορικής, πολυμέσων και τηλεοπτονομιάς, με ένα ήδυχο αλλά ακατάποντο τρόπο, ολλάξει τον κόσμο τόσο ωρίμα, όστε η αλλαγή αυτή να διεκδικεί επάρξει τη θέση της στην ιστορία ως μία κοινωνικοοικονομική επανάσταση, ίση σε κλίμακα κακ ψυχέσεως με τη βιομηχανική επανάσταση.

Η νέα τεχνολογία θα ολλάξει τον τρόπο που φροντίζουμες και διατηρούμε, αλλά ακόμη περισσότερο, θα αναθεωρήσει ριθμότερος, πισχές, μηριά, ζωή, μας, και κατ' επέκταση της ανθρωπότητας.

Η θέση η φύση της επανάστασης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίες (εντασσήσεις γνώσης, με δυνατότητες ανάπτυξης σε μικρή κλίμακα) δίκουν μια μενεύοντα ευκαιρία στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου για υπέρβολη.

Ειδικά για την Κύπρο, η απισχετική συγκυρία, με την πορεία έντασης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ανοίγει μία νέα προοπτική. Την ευκαιρία:

αυτή πρέπει να την εκμεταλλευτούμε με τόσος τρόπο, γιατί στη νέα κοινωνική ράβδων στην παγκόσμια Κοινωνία της Γνώσης και της Κοινωνίας, τα μεγαλύτερα οφέλη θα δώσουν οι κοινωνίες αι αποίες θα πιεύχουν πράττας να αξιοποιήσουν τα νέα εργαλεία παραγωγής για να θελαΐσουν τη φωτιά των πολιτών τους και τη θέση τους στο διεθνές οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον.

Η επιτυχία μιας σύγχρονης επιχείρησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη δυνατότητα προσαρμογής της στα νέα δεδομένα. Οι απαιτήσεις που δημιουργούνται με το δινούμηνα της αγοράς, επιβάλλουν συκεχριτική τεχνολογική και τελικοπική αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές, όπως απότομης και ανέγερσης επιχειρηματική επελεξία και κοινωνία για να μπορεί η επιχείρηση να προσαρμόσεται στο δυναμικά μεταβολλέμενο καπαχανιστικό περιβάλλον.

Το δινούμηνα της αγοράς μας βρίσκεται σε απερικάπι έστιψους να αντιμετωπίζουμε τον επερχόμενο πολυεθνικό ανταγωνισμό. Η οικονομική μας αυραυτία, το ανταγωνιστικό και εξισορροπητέρνο πυρολόγο μας, η δυνατή επικρατή μας εικόνα, η πολύ ψηλή ταχυγόνωσία μας, το σύγχρονο δίκαιο μας, το ήμιτς μας, δημιουργούν όλες τις προϋποθέσεις για μια εκόπη πιο ποτυχημένη πορεία στα χόστια που δροχονταί.



Μετα παραγωγική χρονιά

Κατά το 2002 έχουν γίνει σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της υλοποίησης των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού. Όλοι μας αισθανόμαστε τη σταδιακή, αλλά σταθερή μεταμόρφωση της ΑΤΗΚ σε μια σύγχρονη, ανταγωνιστική και επιτυχημένη επιχείρηση. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι ο Κύπριος πολίτης επωφελείται του φθηνότερου τηλεπικοινωνιακού καλαθιού στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ παράλληλα η Κύπρος συγκαταλέγεται ανάμεσα στις πλέον ανεπτυγμένες τηλεπικοινωνιακά χώρες στον κόσμο.

Η ΑΤΗΚ είναι ένας οικονομικά εύρωστος οργανισμός και αυτό οφείλεται στην αυξημένη παραγωγικότητα από την τεχνολογική αναβάθμιση της υποδομής της, τον επανασχεδιασμό των δραστηριοτήτων της, την εισαγωγή νέων υπηρεσιών και τη σκληρή δουλειά του προσωπικού της.

Ανατρέχοντας στη χρονιά του 2002 μπορεί κάποιος με αιγουριά να διαπιστώσει τα σημαντικά θετικά βήματα που έχουν γίνει, σε καθοριστικούς επιχειρηματικούς τομείς για τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη στρατηγική υγεία του Οργανισμού.

Παρά τις αντιξόστητες που δημιουργεί η ασάφεια ως προς το μέλλον της μετοχοποίησης, το προσωπικό επικεντρώθηκε στη βελτίωση της παραγωγικότητας του Οργανισμού, δηλαδή της αποτελεσματικότητας του, της αποδοτικότητας του και της ποιότητας του.

Το 2002 δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στον πιο πολύτιμο μας πόρο, το ανθρώπινο δυναμικό του Οργανισμού. Με την εισαγωγή συστημάτων διαχείρισης ατομικής απόδοσης και με τη δημιουργία δεικτών απόδοσης για τις βασικές δραστηριότητες και στόχους δώσαμε ουσιαστικά κίνητρα για αύξηση της παραγωγικότητας, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας.

Σημαντικό βήμα προς τα εμπρός συνιστά επίσης ο καταρτισμός σχεδίων κινήτρων και αμοιβών με βάση πάντα την ατομική, ομαδική και τμηματική απόδοση, ανάλογα με το επίπεδο.

Το αναπτυξιακό πρόγραμμα της ΑΤΗΚ

Το 2002 άρχισε η υλοποίηση του φιλόδοξου αναπτυξιακού προγράμματος για την τετραετία 2002-2005.

Η υλοποίηση του μεσοπρόθεσμου αυτού αναπτυξιακού προγράμματος θα τοποθετήσει την ΑΤΗΚ στην ομάδα των τεχνολογικά πρωτοπόρων οργανισμών και θα προσφέρει στην οικονομία της Κύπρου την αναγκαία υποδομή για την επίτευξη ψηλών ρυθμών ανάπτυξης στις πρώτες δεκαετίες του 21ου αιώνα.

Το πρόγραμμα αυτό αυτοχρονιστοδοτείται από την ΑΤΗΚ με την αξιοποίηση των ταμειακών διαθεσίμων του Οργανισμού.

Οι βασικοί άξονες του αναπτυξιακού προγράμματος είναι οι ακόλουθοι:



Διεύνεις Τηλεπικοινωνίες

Η ΑΤΗΚ στοχεύει στη διατήρηση, αναβάθμιση και ενδυνάμωση του ρόλου της ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην Ανατολική Μεσόγειο.

Ευρυζωνικές Υπηρεσίες

Η ευρυζωνική τεχνολογία θα καταστήσει δυνατή τη διασύνδεση των κυπριακών μικρομεσαίων επιχειρήσεων και νοικοκυριών και την προσφορά υπηρεσιών (ψηλής ταχύτητας) πληροφόρησης, ηλεκτρονικών συναλλαγών, επιμόρφωσης και ψυχαγωγίας.

Κινητές Επικοινωνίες

Η ενδυνάμωση του υφιστάμενου συστήματος GSM και η σταδιακή εισαγωγή του υπερσύγχρονου συστήματος τρίτης γενιάς θα επιτρέψουν την προσφορά υπηρεσιών περιεχομένου και πολυμέσων για κάλυψη των αναγκών του σύγχρονου Κύπριου καταναλωτή.

Το όραμά μας

Η μετατροπή της ΑΤΗΚ στην πλέον ανταγωνιστική επιχείρηση της Κύπρου παραμένει διαχρονικός μας στόχος. Για να συνεχίσουμε να προσφέρουμε στον τόπο τη σύγχρονη εκείνη υποδομή ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που θα καταστήσει δυνατό το γρήγορο μετασχηματισμό της Κύπρου σε μια ευημερούσα Κοινωνία της Πληροφορίας και της Γνώσης σ' ένα άκρως ανταγωνιστικό, παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον. Για να συμβάλουμε ουσιαστικά στη δημιουργία της σύγχρονης ευρωπαϊκής Κύπρου, προσφέροντας στον Κύπριο καταναλωτή

ποιοτικές υπηρεσίες στις πλέον ανταγωνιστικές τιμές. Για την υλοποίηση του Οράματός μας απαιτείται η απόκτηση επιχειρηματικής αυτονομίας και ευελιξίας, εφοδίων που μόνον η Πολιτεία μπορεί να προσφέρει στον Οργανισμό.

Κλείνοντας θέλω να υπενθυμίσω μια μεγάλη αλήθεια της εποχής μας. Όλες οι επιτυχημένες προσπάθειες είναι ομαδικές. Γι' αυτό και η επιτυχής πορεία του Οργανισμού οφείλεται στη συνεχή και αδιάκοπη προσπάθεια όλων των ανθρώπων μας - των εργαζομένων στην ΑΤΗΚ.



Νίκος Μ. Τσιμισέου, Γενικός Διευθυντής

Λευκωσία, 20 Ιουνίου 2003



ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΑΙ ΜΕΑΗ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Ιάνης Παπαδάκης

Επιχειρηματίας

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

Μάρκος Δρόκος

Εγκεκριμένος Λογιστής / Σύμβουλος Επιχειρήσεων

ΜΕΑΗ

Πάνος Θεοδότου

Γραμματέας/Διευθυντής Παγκύπριας
Συνεργατικής Συνομοσπονδίας

Δώρος Κτωρίσης

Διευθυντής "Λαϊκή Χρηματοδοτήσεις"

Μάριος Μαρκίδης

Επιχειρηματίας

Δρ Νάνος Παπαγεωργίου

Ακαδημαϊκός Διευθυντής

Κέντρου Ερευνών "Cyprus College"

Καθ. Χρίστος Ν. Σάκης

Καθηγητής Πληροφορικής

Πανεπιστημίου Κύπρου

Άρτζης Τουμαζή

Πρόεδρος Συνεργατικού Οργανισμού

"Πρωτοβουλία Γυναικών Κύπρου"

Πρόεδρος Κυπριακής Ομοσπονδίας Γυναικών

Επιχειρηματιών & Επαγγελματιών

Δρ Στέλιος Χειμώνας

Διευθυντής Τμήματος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Υπουργείο Συγκοινωνιών & Έργων

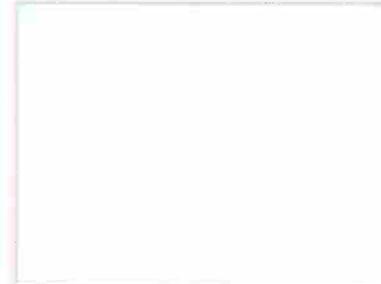
ΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΝΒΟΥΛΟΙ

Α. Κ. Χατζηνιάννου & Υιοί

ΕΛΕΓΚΤΕΣ

• KPMG Peat Marwick

• Γενικός Ελεγκτής της Αποκρατίας



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΣ ΑΤΗΚ

Γενικός Διευθυντής Νίκος Μ. Παρθένου

Διπλ.Μηχ.ΕΜΠ, CEng, FIEE, SMIEE,
MSEMCK

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Θύτιος Σαββίδης BSc, MSc, CEng, MIEE, MIM, AMIPD

Βοηθός Γενικός Διευθυντής-Λειτουργείας Χρίστος Κ. Τσάππας BEng, DEC, PhD

Βοηθός Γενικός Διευθυντής-Βιοκίνησης Μακάρι Ι. Οικονομίδης Dipl-Ing

Διευθυντής Υπηρεσιών Πελατών Γιάργος Τυλιπάρδης BSc, ACGI

Διευθυντής Υπηρεσιών Δικτύου Χαράλαμπος Περικλέους MSc, MBA, CEng, MIEE, MRAeS

Διευθυντής Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής Σερού Καρκοτάνη BSc

Διευθυντής Διεθνών Εμπορικών Υπηρεσιών Χωνοταντής Α. Μιχαηλίδης Dipl-Ing

Διευθυντής Υπηρεσιών Πληροφορικής Παναγιώτης Καλλένος Διπλ.Μηχ.ΕΜΠ

Διευθυντής Υποστηρικτικής Υποδομής Κλεοπίνθης Σολέας BScEng(Hons), CEng, MIEE

Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών Γεώργιος Κουφάρης Εγκεκριμένος Λογιστής

Γραμματέας, Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών & Δικοσύνων Σχέσεων Νίκος Μαλέκος Πτυχίο Νομικής Πανεπιστημίου Αθηνών

Διευθυντής Εωτερικού Επένδυση Ελευθέριος Κουδουνάς BA(Econ) (Hons)

Διευθυντής Υπηρεσιών Διαδικτύου, Τηλεεπικοφόρησης και Καρτοπληφώνων Χάρης Κιρμίτονης BSc(Hons), MSc, CEng, MIEE

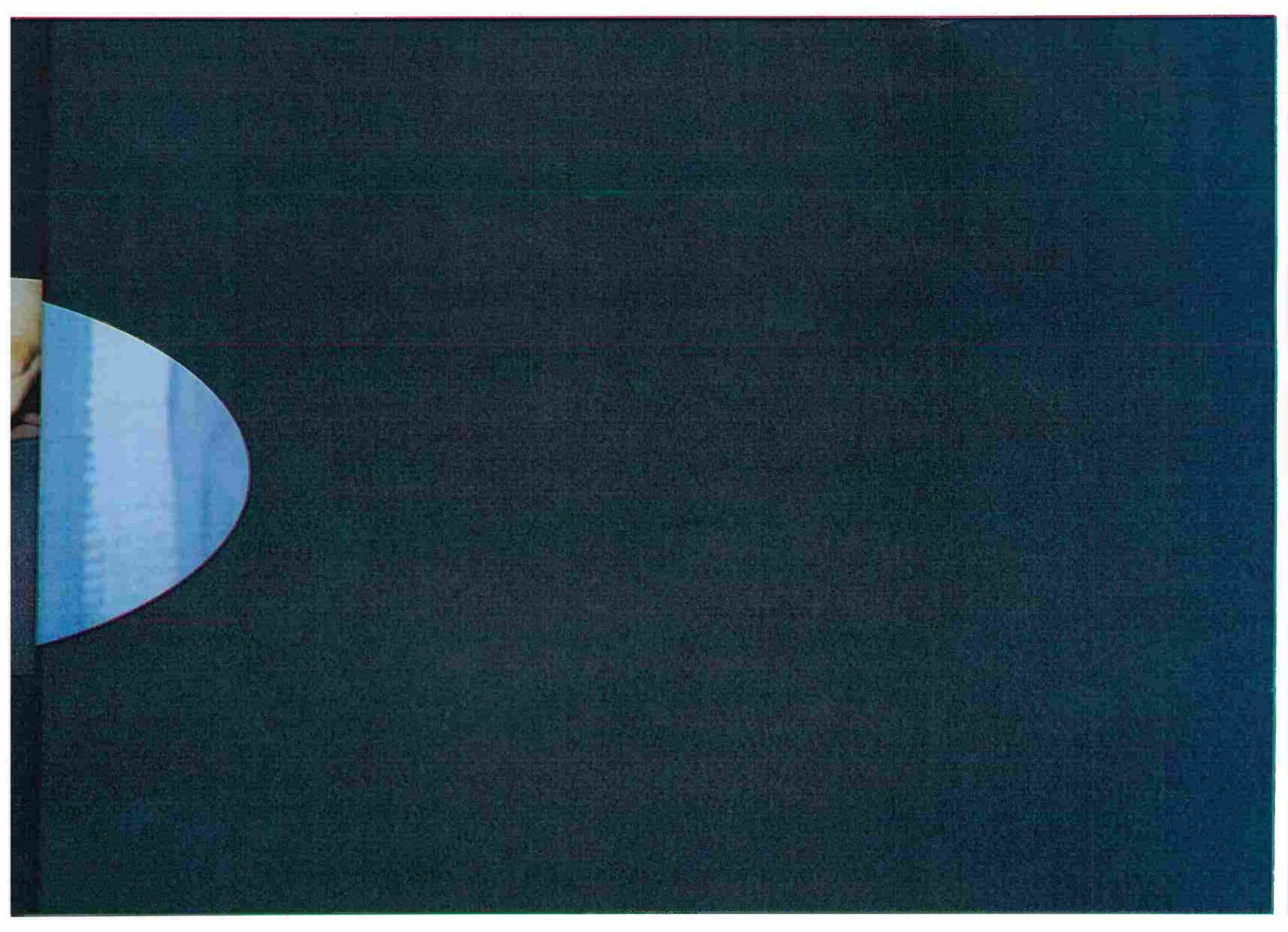
Διευθυντής Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης Γιάννης Χούτρης BSc, CEng, MIEE

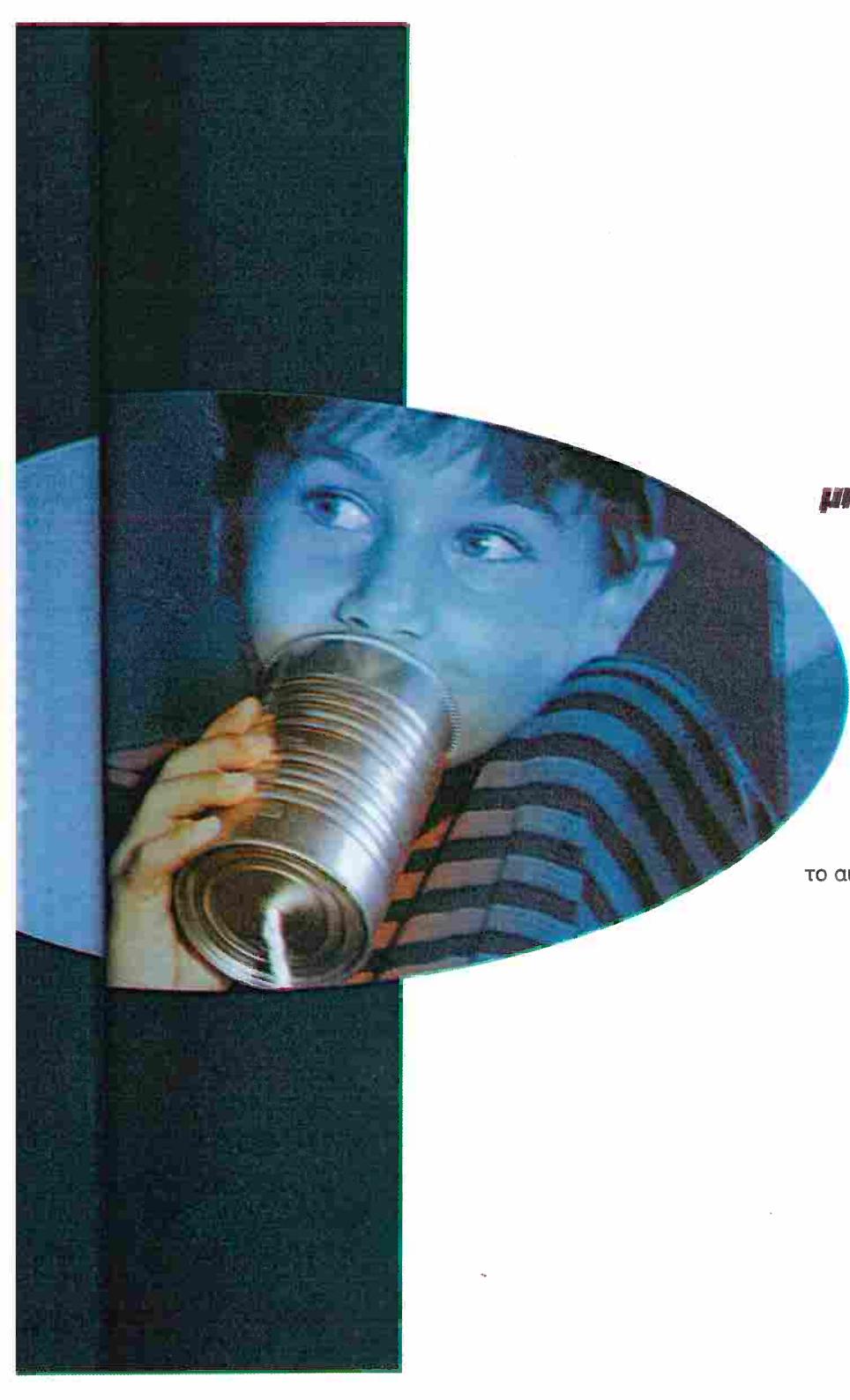
Προϊστάμενος Υπηρεσιών Διακείρισης Υποδομών Γιάννης Λοΐζου Εγκεκριμένος Λογιστής, FCAA

Προϊστάμενος Υπηρεσιών Προσωπικού Ιωάννης Σωρόπουλος BScEng (Hons)

Προϊστάμενος Υπηρεσιών Φορέων Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας Μάρκος Καρλεττίδης BSc (Hons), MSc

Προϊστάμενος Ομιλοδοκιμάρενων Προϊόντων Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας Δημήτρης Χατζηπαπάφης BSc, MBA



A close-up photograph of a woman's face, looking slightly upwards and to the right. She is holding a silver aluminum can to her lips and is in the middle of taking a drink. Her hair is dark and curly. The lighting is dramatic, with strong highlights and shadows.

μπίνυμα... για ανθρώπινη έπικοινωνία

Το ανθρώπινο δυναμικό μας είναι η κινητήρια δύναμή μας.

Εμείς στην ΑΤΗΚ παρακολουθούμε συνεχώς για σας τις
τεχνολογικές εξελίξεις, αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες σας,
δημιουργούμε τις πιο προηγμένες υπηρεσίες.

Δεσμευόμαστε να διατηρήσουμε αυτή την ανθρώπινη επαφή
μαζί σας και δηλώνουμε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε
το αύριο στις τηλεπικοινωνίες.



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Με σόγια να διασφαλίζουμε την ανταρχαντικάτη του Οργανισμού, δάσσουμε έμφαση στους τομείς που αφορούν θέματα διεύθυνσης, Συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, αναβαθμίζουμε περαιτέρω τη διαχείριση του αυθαίρικου δυναμισμού και των τομέων της έρευνας και της ανάπτυξης. Διαδέχοντας το μεγαλύτερο ενδοεπιχειρησιακό δίκτυο πληροφορικής στην Κύπρο, αξιοποιούμες την τεχνολογία της πληροφορικής για την καλύτερη δικαστή εξυπηρέτηση των πολετών μας. Επίσης, συνεχίζουμε την εργαμογή μας δυναμικής επικονιαστικής στρατηγικής.

Στα πλαίσια της εθνικής προσπέδαιας για διαπίρηση της παιδιάτριας σε όλες τις δραστηριότητές μας, το 2002 ολοκληρώθηκε κατά 80% το έργο πιλοτοποίησης του Συστήματος Παιδιάτριας του Οργανισμού σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, με την πιστοποίηση ακόμη επτά μονάδων και ενταπικοποιήθηκε η πορεία προς την επιχειρησιακή αρίστευση με βάση το μοντέλο του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Παιδιάτρικής Διεύθυνσης.

Τη δρονά που πέρασε εποχίστημε πριν προσφερό μας προς την κοινωνία, τον πολιτισμό, το περιβάλλον, την πειδεία, την υγεία, τον αθλητισμό, την έρευνα και την τεχνολογία, προβάλλοντας έντονα το καπιτανικό πρόσωπο της ΑΤΗΚ.



ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί για τον Οργανισμό ένα βασικό κρίκο στην αλυσίδα της επιτυχημένης παρουσίας και αδιάλειπτης ανάπτυξης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η ΑΤΗΚ πιστεύει στον άνθρωπο και στις αστείρευτες δυνάμεις του για δημιουργία και ανάπτυξη, οι οποίες μπορούν να εκφραστούν μέσα σ' ένα εργασιακό περιβάλλον που εξασφαλίζει καταξίωση, ικανοποίηση και κατανόηση.

Κατά το 2002, μέσα από συλλογική προσπάθεια, διασφαλίστηκε η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς το ανθρώπινο δυναμικό, με την πιστοποίηση των Υπηρεσιών Προσωπικού κατά ISO 9001:2000, αφήνοντας έτσι ένα μήνυμα για το αύριο, "Ποιότητα και Συνεχής Βελτίωση".

Εργασιακές Σχέσεις

Το 2002 ήταν μια σημαντική χρονιά για τα εργασιακά δρώμενα στην ΑΤΗΚ, αφού σημαδεύτηκε από την υπογραφή της νέας Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας. Η διαδικασία των διαπραγματεύσεων καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου ήταν επίπονη. Υπήρξαν μάλιστα στιγμές, κατά τις οποίες οι αποκλίσεις στις απόψεις των δύο πλευρών φάνταζαν ασυμβίβαστες, με αποτέλεσμα την εξαγγελία απεργιακών μέτρων. Τελικά, το πνεύμα καλής θέλησης και κατανόησης πρυτάνευσε και η εργατική ειρήνη, ως κυρίαρχο χαρακτηριστικό των σχέσεων ΑΤΗΚ και Προσωπικού, διαπρέθηκε.

Τον Ιανουάριο του 2002 πραγματοποιήθηκε η Παγκύπρια Έρευνα Απόψεων Προσωπικού. Κύριοι στόχοι της Έρευνας Απόψεων Προσωπικού 2002 ήταν: (α) η διαπίστωση των απόψεων του

προσωπικού για θέματα που αφορούν το εργασιακό του περιβάλλον, με σκοπό τον εντοπισμό των συγκεκριμένων τομέων που χρήζουν βελτίωσης ή αλλαγής, (β) η δημιουργία ενός καναλιού επικοινωνίας μέσα στον Οργανισμό, (γ) η δημιουργία βάσης για μελλοντικές αξιολογήσεις του ρυθμού βελτίωσης και επίτευξης της επιχειρησιακής υπεροχής, και τέλος (δ) η διαπίστωση της προόδου που επιτυγχάνεται με την εφαρμογή διαφόρων αλλαγών στην ΑΤΗΚ.

Όσον αφορά την εσωτερική εικόνα της ΑΤΗΚ, εντοπίστηκε η ανάγκη για προώθηση βελτιωτικών ενεργειών στον τομέα της εσωτερικής επικοινωνίας, καθώς και στον τομέα της διαχείρισης της απόδοσης του προσωπικού και της σύνδεσης της απόδοσης με την παροχή κινήτρων και αμοιβών. Παρά το γεγονός ότι παρουσιάστηκαν αρκετά ψηλά ποσοστά ικανοποίησης όσον αφορά τις απολαβές και τα ωφελήματα που παρέχονται, ποσοστά τα οποία είναι θετικότερα ακόμα και από τα ποσοστά που παρουσιάζουν άλλοι τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί και οργανισμοί υψηλής απόδοσης, εντούτοις εντοπίστηκε χαμηλός βαθμός ικανοποίησης του προσωπικού, λόγω κυρίως του αισθήματος ότι η εργασία του δεν του προσφέρει την ευκαιρία να αναπτυχθεί επαγγελματικά.

Ειδικότερα, το προσωπικό επιζήτει την αναγνώριση, την επιβράβευση και την ανταμοιβή του προσωπικού που επιδεικνύει ψηλά επίπεδα απόδοσης, ενώ παράλληλα επιζητεί την προσωπική ανέλιξη και ανάπτυξή του μέσα στον Οργανισμό.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αντικατοπτρίζουν επίσης το υψηλό αίσθημα ευθύνης που διακατέχει το προσωπικό μας, το οποίο επιζητεί αλλαγές, που θα βοηθήσουν τον Οργανισμό να προσαρμοστεί στα σύγχρονα δεδομένα και να πρωταγωνιστήσει στο μελλοντικό ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Το προσωπικό πιστεύει ότι η εσωτερική εικόνα της ΑΤΗΚ είναι



εξαιρετική και συνεπώς αναγνωρίζεται η συνεχής προσφορά του Οργανισμού μας στο κοινωνικό σύνολο και η συμβολή του στους τομείς του πολιτισμού, της παιδείας, του αθλητισμού και του περιβάλλοντος.

Η στρατηγική διαχείριση της ΑΤΗΚ τυγχάνει πλήρους υποστήριξης από τη μεγάλη πλειοψηφία του προσωπικού και συνεπώς συμπεραίνεται ότι γενικά επικρατεί κλίμα εμπιστοσύνης προς τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση της ΑΤΗΚ όσον αφορά τις στρατηγικές αποφάσεις τους.

Για τα κυριότερα αποτελέσματα και συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα ενημερώθηκε όλο το προσωπικό μέσω ειδικού εντύπου, που εκδόθηκε για το σκοπό αυτό. Επίσης, δόθηκαν στους Προϊσταμένους των Μονάδων αντίγραφα των αποτελεσμάτων της έρευνας που αφορούν τις Μονάδες τους, για περαιτέρω αξιολόγηση και προβληματισμό.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η συνεχής ανάπτυξη και εξέλιξη του Οργανισμού απαιτεί να επικεντρωθούν οι ενέργειές μας σε ουσιαστική υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού στο μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον. Στα πλαίσια αυτά εισήχθησαν νέα ή/και βελτιώθηκαν υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης προσωπικού. Πιο σημαντικά από αυτά είναι τα Συστήματα Διαχείρισης Ατομικής Απόδοσης και Κινήτρων και Αμοιβών, που αποσκοπούν ακριβώς στην ενθάρρυνση της συνεχούς προσωπικής βελτίωσης, αξιοποίησης και ανάπτυξης του προσωπικού, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει, σε συνάρτηση και με τις ατομικές ικανότητες που εκδηλώνει για την επίτευξή τους.

Στα πλαίσια της εισαγωγής του Συστήματος Διαχείρισης Ατομικής Απόδοσης, έγιναν παρουσιάσεις για ενημέρωση όλου του

προσωπικού, ενώ παράλληλα οργανώθηκαν εργαστήρια για την πρακτική εφαρμογή του Συστήματος.

Κατά το 2002 ολοκληρώσαμε την πρώτη πιλοτική εφαρμογή του Συστήματος Κινήτρων και Αμοιβών. Η αξιολόγηση της επίδρασής του στο προσωπικό και η λήψη βελτιωτικών ενεργειών θα ολοκληρωθούν μέσα στο 2003.

Στελέχωση

Το σύνολο του προσωπικού στο τέλος του 2002 ανερχόταν σε 2.415 άτομα, από τα οποία τα 1.830 ήταν άνδρες, ποσοστό 75,8% και τα υπόλοιπα 585 γυναίκες, ποσοστό 24,2%.

Μέσα στο 2002 προσλήφθηκαν συνολικά 153 άτομα. Συγκεκριμένα, προσλήφθηκαν 40 άτομα μόνιμης απασχόλησης, 59 άτομα με εξαμηνιαίο συμβόλαιο έκτακτης μερικής απασχόλησης για την Υπηρεσία Παροχής Πληροφοριών 191/192 και 54 άτομα με την ίδια μορφή εργοδότησης για το Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης CYTANET.

Με στόχο την καλύτερη αξιοποίηση του προσωπικού, έγιναν μέσα στο 2002 ειδικές μελέτες και εσωτερικές προκηρύξεις για στελέχωση Υπηρεσιών και πλήρωση εξειδικευμένων θέσεων σε διάφορες Υπηρεσίες. Διενεργήθηκαν τρεις εσωτερικές προκηρύξεις, που απευθύνονταν στο υφιστάμενο προσωπικό.

Συνολικά μετατέθηκαν 70 υπάλληλοι, οι οποίοι αξιολογήθηκαν με τη μέθοδο της δομημένης προφορικής συνέντευξης. Στις μεταθέσεις αυτές δεν συμπεριλαμβάνονται οι μετακινήσεις του προσωπικού εντός της ίδιας Υπηρεσίας.



Ασφάλεια-Υγεία-Ευημερία

Στον τομέα της Ευημερίας, ο Οργανισμός μας συνέχισε την παροχή χαμηλότοκων φοιτητικών και στεγαστικών δανείων σε υπαλλήλους και συνταξιούχους.

Παραχωρήθηκαν 287 βραβεία σε παιδιά υπαλλήλων που αρίστευσαν κατά τη σχολική χρονιά 2001-2002. Διοργανώθηκαν επίσης χριστουγεννιάτικες εκδηλώσεις για τα παιδιά των υπαλλήλων.

Μέσα στο 2002 παραχωρήθηκε οικονομική βοήθεια σε δυστραγούντες υπαλλήλους και συνταξιούχους, καθώς και υλική βοήθεια στους στρατιώτες που επανδρώνουν το φυλάκιο της Εθνικής Φρουράς στο κτήριο "ΗΛΕΚΤΡΑ" στη Λευκωσία. Συνεχίστηκε ο θεσμός του μηνιαίου βοηθήματος σε πρώην υπαλλήλους του Οργανισμού μας, που αποχώρησαν χωρίς συνταξιοδοτικά ωφελήματα. Παραχωρήθηκαν επίσης δωρεάν εισιτήρια στο προσωπικό για παρακολούθηση συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων και αγώνων ποδοσφαίρου.

Στα πλαίσια της μέριμνας για την επαγγελματική υγεία του προσωπικού, έγιναν στατιστικές αναλύσεις για τη νοσηρότητα του προσωπικού και λήφθηκαν βελτιωτικά μέτρα. Σημειώνεται ότι κατά το 2002 ο μέσος όρος άδειας ασθένειας ανά υπάλληλο περιορίστηκε σε 5,4 μέρες.

Πραγματοποιήθηκαν και κατά το 2002 ενημερωτικά σέμινάρια για ιατρικά/κοινωνικά θέματα, όπως και σεμινάρια επαναδραστηριοποίησης συνταξιούχων.

Στον τομέα της ασφάλειας συνεχίστηκε η λήψη των απαραίτητων μέτρων για τη μείωση των ατυχημάτων σε ώρα εργασίας και διοργανώθηκαν διαφωτιστικές συγκεντρώσεις για το προσωπικό.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

Στον τομέα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, συνεχίστηκε η συμμετοχή μελών του προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Το 2002 η εκπαιδευτική δραστηριότητα επικεντρώθηκε σε προγράμματα που αφορούσαν στην ανάπτυξη ατομικών ικανοτήτων σε τομείς, όπως ο πελατοκεντρισμός, ο ανθρωποκεντρισμός, η παραγωγικότητα και η εμπορία, καθώς και στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στον τομέα της τεχνολογίας και της πληροφορικής. Ο μέσος όρος ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά άτομο, κατά το 2002, ανήλθε σε τέσσερις ανθρωπομέρες. Οι συνολικές δαπάνες εκπαίδευσης για το έτος 2002 ανήλθαν περίπου στο £1,6 εκ. ή ποσοστό 1,13% των συνολικών λειτουργικών δαπανών του έτους.

Τη χρονιά που πέρασε παραχωρήσαμε πέντε υποτροφίες σε ανώτερα στελέχη της ΑΤΗΚ για απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου MBA. Επίσης, δώσαμε την ευκαιρία σε περισσότερους από 40 υπαλλήλους να παρακολουθήσουν μεμονωμένα μαθήματα από τον ίδιο κύκλο σπουδών.

Στα πλαίσια της ορθολογιστικής αξιοποίησης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, άρχισαν δύο στρατηγικής σημασίας έργα για τον Οργανισμό, η "Διαχείριση Ατομικών Ικανοτήτων" και τα "Κέντρα Αξιολόγησης". Στόχος είναι η αποτελεσματικότερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού με τη χρήση σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων. Κατά το 2002 ολοκληρώσαμε τον εντοπισμό και την ανάλυση των ατομικών ικανοτήτων για το ανώτατο και το ανώτερο προσωπικό και μέσα στο 2003 ο εντοπισμός αναμένεται να ολοκληρωθεί και για το υπόλοιπο προσωπικό. Επίσης, ολοκληρώσαμε την πιλοτική εφαρμογή του συστήματος για τα Κέντρα Αξιολόγησης, με τη χρήση συγκεκριμένων επιστημονικών εργαλείων και το 2003



αναμένεται η κανονική εφαρμογή του σε διάφορες ομάδες προσωπικού.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΑΥΡΙΟ...

Η ΑΤΗΚ φιλοδοξεί να θεωρείται ένας προοδευτικός και σύγχρονος οργανισμός, για τον οποίο μια δυναμική επικοινωνιακή πολιτική είναι ιδιαίτερης σημασίας. Ο Οργανισμός μας εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, οι οποίες αυξάνουν την ανταγωνιστικότητά του και παράλληλα την παραγωγικότητα του προσωπικού. Προς αυτή την κατεύθυνση προσανατολίσαμε και τις επικοινωνιακές μας ενέργειες κατά το 2002.

Σχέσεις με ΜΜΕ

Στόχος της ΑΤΗΚ είναι η συνεχής αναβάθμιση της επικοινωνίας και γενικά των σχέσεων της με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), καθώς και η έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των πελατών της και του κοινού. Σ' αυτά τα πλαίσια, μέσα στο 2002 εκδόνονταν σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, ανώτατα στελέχη συμμετείχαν σε ραδιοτηλεοπτικές συνεντεύξεις και συζητήσεις, παραχωρήθηκαν συνεντεύξεις στον Τύπο, δημοσιεύτηκαν άρθρα και άλλο υλικό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης για διάφορα θέματα και παράχθηκε το απαραίτητο έντυπο και άλλο υλικό.

Διοργάνωση και Συμμετοχή σε Έκθεσεις/Γεγονότα

Η συμμετοχή μας στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία. Μέσα απ' αυτή παρουσιάστηκε ένα ευρύ φάσμα επιλεγμένων προϊόντων του Οργανισμού, περιλαμβανομένων και νέων,

όπως της υπηρεσίας παροχής ολοκληρωμένων λύσεων Cyta.com Solutions και της προπληρωμένης κάρτας σταθερής τηλεφωνίας CYTA COMMcard. Το περίπτερο προσέλκυσε μεγάλο αριθμό επισκεπτών και συνέβαλε στην εξασφάλιση σημαντικού αριθμού νέων πελατών.

Εποικοδομητική ήταν και η συμμετοχή μας σε εξειδικευμένες εκθέσεις, όπως ήταν η Offitec 2002 και η 1η Αθλητική Έκθεση Κύπρου. Στην έκθεση Offitec 2002, όπου παρουσιάστηκαν οι τάσεις και οι εφαρμογές της σύγχρονης τεχνολογίας στην επιχείρηση, συμμετέσχαμε με δικό μας περίπτερο, με αποτέλεσμα την επιτυχή προβολή υφιστάμενων και νέων υπηρεσιών μας. Τα νέα προϊόντα που παρουσιάστηκαν περιλάμβαναν την υπηρεσία δεδομένων κινητής τηλεφωνίας GPRS, δύο εξειδικευμένους καταλόγους, τον Τουριστικό Χρυσό Οδηγό και το Χρυσό Οδηγό Επιχειρήσεων, καθώς και καινούργια προϊόντα των υπηρεσιών NetRunner και i-choice. Στην Αθλητική Έκθεση συμμετέσχαμε με την υπηρεσία cybee και παρουσιάσαμε τις δυνατότητες που προσφέρει σε όσους ασχολούνται με τα αθλητικά δρώμενα.

Επίσης, κατά το 2002 συμμετέσχαμε σε διάφορες εκθέσεις με το λυόμενο περίπτερό μας, το οποίο είναι ευέλικτο στη διαμόρφωση και χρήση του και μπορεί να προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε συμμετοχής μας.

Σημαντικό είναι το γεγονός ότι τη χρονιά που πέρασε η ΑΤΗΚ φιλοξένησε στην Κύπρο την 42η Συνάντηση του Συμβουλίου του Κοινοπολιτειακού Τηλεπικοινωνιακού Οργανισμού, η οποία πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία σε ξενοδοχείο της Λεμεσού.

Ακόμη, διοργανώσαμε ή συμμετέσχαμε στη διοργάνωση συνεδρίων, εκθέσεων και σεμιναρίων στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Συνέχισαμε να δίνουμε έμφαση στην ενημέρωση της κοινής γνώμης σε θέματα



σχετικά με τις σύγχρονες εξελίξεις και τάσεις στον ευρύτερο χώρο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Μέσω αυτών των δραστηριοτήτων, όχι μόνο προβάλλονται οι θέσεις και αιτόψεις του Οργανισμού μας, αλλά κυρίως πληροφορείται το κοινό για νέες υπηρεσίες και άλλα θέματα που το ενδιαφέρουν, στα πλαίσια της σωστής λειτουργίας και ταυτόχρονα της προβολής της ATHK.

"Οδός Τηλεπικοινωνιών"

Κατά το 2002 συνεχίστηκε η έκδοση του εσωτερικού ενημερωτικού δελτίου με τίτλο "Οδός Τηλεπικοινωνιών", που εκδόθεται μηνιαία και συντείνει τα μέγιστα στη βελτίωση της έκφρασης και της επικοινωνίας του προσωπικού του Οργανισμού, αλλά και της ενημέρωσής του πάνω σε θέματα επαγγελματικής φύσης. Διανέμεται παγκύπρια σε όλους τους υπαλλήλους και τους συνταξιούχους της ATHK, καθώς και σε πολλούς άλλους εξωτερικούς παραλήπτες. Μεταξύ αυτών είναι και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, τα οποία συχνά αξιοποιούν το περιεχόμενό του, αναδημοσιεύοντας ειδήσεις και άρθρα.

Ιστοσελίδες

Μία και η ηλεκτρονική μετάδοση πληροφοριών θεωρείται όχι μόνο χρήσιμη, αλλά και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις μέρες μας, η ATHK συνέχισε να εμπλουτίζει την κύρια ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο www.cyta.com.cy. Η ιστοσελίδα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, παντός είδους πληροφορίες για τον Οργανισμό μας, τη δυνατότητα αγοράς προδιαγραφών και πολλές άλλες διευκολύνσεις και υπηρεσίες. Συνεχώς αναβαθμίζεται και μέσω της παρέχεται πρόσβαση σε άλλες ιστοσελίδες, όπως του ηλεκτρονικού καταστήματος CYTAWEBSHOP, της υπηρεσίας "Λογαριασμοί στο Διαδίκτυο" (CYTA e-bill), του Χρυσού

Οδηγού και του Ονομαστικού Καταλόγου και της υπηρεσίας cybee.

Σε ειδική ιστοσελίδα στο διαδίκτυο καταχωρείται και κάθε νέο τεύχος της "Οδού Τηλεπικοινωνιών" με χρονολογική σειρά, η οποία περιλαμβάνει και αρχείο με όλα τα τεύχη που κυκλοφόρησαν από τον Ιανουάριο του 2000 και μετά. Συνεχίσαμε τον εμπλουτισμό της ιστοσελίδας των Δελτίων Τύπου και του σχετικού αρχείου, το οποίο περιλαμβάνει τα Δελτία που εκδίδει η ATHK από τον Ιανουάριο του 1999 μέχρι σήμερα. Ακόμη, δημιουργήθηκε ιστοσελίδα που περιλαμβάνει όσα Δελτία έχουν εκδοθεί και στην αγγλική γλώσσα. Οι Επίσεις Εκθέσεις του 1998, του 1999, του 2000 και του 2001 βρίσκονται επίσης στο διαδίκτυο στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.

Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίσαμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, που αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο, τόσο επίσημης όσο και ανεπίσημης προσωπικής ή μαζικής εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών. Αυτό το εσωτερικό δίκτυο συμβάλλει στην έγκαιρη και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στο προσωπικό, ιδιαίτερα για επίμαχα θέματα, και συνεπώς στην αύξηση της παραγωγικότητάς του.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν όχι μόνο στη γρήγορη και αποτελεσματική ενημέρωση και επικοινωνία, αλλά και στην εξοικονόμηση χαρτιού, στα πλαίσια της ευρύτερης περιβαλλοντικής πολιτικής της ATHK.

Το Κοινωνικό Πρόσωπο της ATHK

Κατά το 2002 πραγματοποιήσαμε διάφορες εκδηλώσεις, κάποιες από τις οποίες στόχευαν στην προβολή της υλοποίησης έργων που είχαν εξαγγελθεί τον προηγούμενο χρόνο; στα πλαίσια των εορτασμών των



40χρονων του Οργανισμού. Μέσα από τις εκδηλώσεις μας δόθηκε μια άριστη ευκαιρία για περαιτέρω αναβάθμιση και σωστή προώθηση της Εταιρικής μας Εικόνας, αλλά και για παρουσίαση του άλλου προσώπου της ΑΤΗΚ, ως οργανισμού που προσφέρει στην

Υγεία, στην Παιδεία, στον Αθλητισμό, στο Περιβάλλον, στην Τεχνολογία και στην Έρευνα και στον Πολιτισμό.

Συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, στον τομέα της **Υγείας**, ήμασταν ο χορηγός της τρίτης κινητής μονάδας εκπαίδευσης μαθητών σε θέματα εξαρτησιογόνων ουσιών "Μέντωρ". Στον τομέα της **Παιδείας**, της νεολαίας και της κοινωνίας γενικότερα, προσφέραμε σύνδεση όλων των σχολείων της Κύπρου με το διαδίκτυο σε ειδικές τιμές και χρηματοδοτήσαμε την κατασκευή της υπέργειας διάβασης πεζών στη Λεωφόρο Λεμεσού, που θα εξυπηρετεί πεζούς, κυρίως μαθητές και ποδηλάτες. Αξίζει επίσης να σημειωθεί η παροχή σε όλους τους νεοσύλλεκτούς μας δωρεάν τηλεκαρτών με την επωνυμία "Καμουφλάζ", τις οποίες εκδώσαμε ειδικά για το σκοπό αυτό.

Στον τομέα του **Αθλητισμού** λήφθηκε η απόφαση να είμαστε επίσημος χορηγός της Κυπριακής Ολυμπιακής Επιτροπής για την περίοδο 2003-2004, στηρίζοντας έτσι τη συμμετοχή της Κυπριακής Ολυμπιακής Ομάδας στην Ολυμπιάδα του 2004 στην Αθήνα.

Σε διαφορά το **Περιβάλλον**, υιοθετούμε πάρκα σε όλες τις πόλεις, κάποια από τα οποία εμπλουτίζουμε ήδη με παιγνίδια με θέμα τις τηλεπικονωνίες. Το 2002 πραγματοποιήθηκαν τα εγκαίνια του Πάρκου της ΑΤΗΚ στο Στρόβολο και του συμπλέγματος πιδάκων στον Δημοτικό Κήπο Λευκωσίας. Στον τομέα της **Τεχνολογίας** και **Έρευνας**, στηρίζαμε αριθμό σχετικών συνεδρίων, σεμιναρίων και διαλέξεων. Τέλος, στον τομέα του **Πολιτισμού**, χαρακτηριστικό δείγμα ήταν η χορηγία ενός από τα κορυφαία πολιτιστικά γεγονότα του τόπου, του Pafos Aphrodite Festival, που παρουσίασε πέρσι την όπερα "Turandot" στο χώρο του Μεσαιωνικού Κάστρου της Πάφου.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η έλευση της ελευθεροποίησης και η προετοιμασία του Οργανισμού μας για την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού είναι αναμενόμενο να προκαλεί συχνές αντιδράσεις και πόλεμική από διάφορες πλευρές.

Με την εμφάνιση των πρώτων κρουσμάτων αυτής της πολεμικής, η ανάγκη για καταρτισμό μιας συγκροτημένης επικοινωνιακής στρατηγικής έγινε επιτακτική.

Προχωρήσαμε λοιπόν στη δημιουργία ειδικού τμήματος Επικοινωνίας. Το νέο τμήμα ονομάζεται Επιχειρησιακή Επικοινωνία και αποτελεί υπομονάδα της Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης (ΥΕΔ). Με τον τρόπο αυτό ολοκληρώνεται το φάσμα των υποστηρικτικών λειτουργιών που προσφέρονται προς την επιχειρησιακή διεύθυνση γενικά και τη Γενική Διεύθυνση ειδικότερα.

Οι δραστηριότητες του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, της Διαχείρισης του Εταιρικού Χαρτοφυλακίου Προϊόντων και της Ανταγωνιστικής Ευφύΐας αποτελούν ψηφίδες της Στρατηγικής Ανάπτυξής μας. Η δραστηριότητα Επιχειρησιακής Επικοινωνίας αποτελεί την αιχμή του δόρατος της στρατηγικής έκφρασής μας.

Κατά τη διάρκεια του 2002 συμβάλαμε ενεργά στη διαμόρφωση εταιρικής στρατηγικής επικοινωνίας, στη διαχείριση κρίσεων που αντιμετωπίσαμε και στην εναρμόνιση προϊόντικών μηνυμάτων και εκστρατειών με την εταιρική επικοινωνιακή στρατηγική.

Κατορθώσαμε σε μεγάλο βαθμό να ενημερώνουμε προληπτικά την κοινή γνώμη, πριν καν εμφανιστούν αρνητικά δημοσιεύματα. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν ευρέως οι ποιοτικές έρευνες (focus groups) ως εργαλείο στρατηγικής για την απόκτηση γνώσης του τοπίου, τη διάγνωση του προβλήματος, την επικοινωνιακή



αντιμετώπισή του και τη διαμόρφωση της στρατηγικής επικοινωνίας. Το επιστημονικό αυτό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε τόσο για τον προσδιορισμό της κατάλληλης επικοινωνιακής προσέγγισης όσο και για τη διαμόρφωση διαφόρων διαφημιστικών εκστρατειών που διενήργησε η ATHK.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Με κύριο άξονα τις αρχές της "Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας", προωθήθηκε η υλοποίηση σημαντικών σ' αυτό τον τομέα έργων, όπως είναι για παράδειγμα:

- Η εισαγωγή του Συστήματος Εισιγήσεων του Προσωπικού "Ιδέα.κλικ". Μετά από έρευνα που διενεργήθηκε ανάμεσα σε επιτυχημένα συστήματα εισιγήσεων άλλων οργανισμών, η ATHK προχώρησε στη δημιουργία και την εφαρμογή συστήματος εισιγήσεων για το προσωπικό της. Κατά τους πρώτους επτά μήνες λειτουργίας του η εμπλοκή του προσωπικού ανήλθε στο 15% και ο αριθμός των εισιγήσεων σε πάνω από 1.000.
- Η συνέχιση του έργου πιστοποίησης του Συστήματος Ποιότητας της ATHK με το πρότυπο ποιότητας ISO 9001. Το 2002 το έργο πραγματώθηκε κατά 80%, με την πιστοποίηση των συστημάτων ποιότητας επτά μονάδων του Οργανισμού μας. Το όλο έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί το πρώτο εξάμηνο του 2003. Το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης της Περιφερειακής Υπηρεσίας Πελατών Λάρνακας ήταν το πρώτο στον Οργανισμό που πιστοποιήθηκε με βάση το πρότυπο ISO 14001.
- Επίσης, στα πλαίσια της δέσμευσης του Οργανισμού μας για την πρακτική εφαρμογή των αρχών της ποιότητας, εφαρμόστηκαν με επιτυχία συγκεκριμένα προγράμματα, όπως ο Διαγωνισμός

Βελτίωσης Δραστηριοτήτων για δεύτερη συνεχή χρονιά και η αυτοαξιολόγηση με βάση το μοντέλο της επιχειρηματικής αρίστευσης του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM.

ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Οι δραστηριότητες της ATHK στον τομέα της έρευνας και της ανάπτυξης έχουν πλέον πάρει συγκεκριμένη μορφή με τη συμμετοχή σε μεγάλο αριθμό ερευνητικών προγραμμάτων. Συγκεκριμένα, συμμετέχουμε και υποστηρίζουμε ερευνητικά προγράμματα του Ευρωπαϊκού Ερευνητικού Ινστιτούτου Στρατηγικών Μελετών EURESCOM, του 5ου και 6ου Προγράμματος Πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια του IST (Information Society Technologies) και του Ιδρύματος Προώθησης Έρευνας (ΙΠΕ).

Η ενεργός συμμετοχή μας σε έργα του EURESCOM, το οποίο ασχολείται αποκλειστικά με ερευνητικά προγράμματα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, συνέχιστηκε με επιτυχία. Συμπληρώσαμε τόν Δεκέμβριο του 2002 τέσσερα χρόνια συμμετοχής στο Ινστιτούτο αυτό.

Κατά το 2002 η ATHK συμμετείχε σε ένα νέο έργο του EURESCOM, το ERNIE, ενώ παράλληλα συνέχισε τη συμμετοχή της στα έργα: eMporio (Mobile Electronic Commerce), SALTAMONTES (Selected Quality of Services Provision in a Multi-Protocol Label Switching/Differentiated Services Internet) και SCORPION (Scalable Optical IP Transport Networks).

Το έργο eMporio αφορούσε την ανάπτυξη υπηρεσιών κινητού επιχειρείν, το SALTAMONTES ασχολήθηκε με πολλαπλά πρωτόκολλα δικτύου (multiple network protocols - MPLS) και το SCORPION με οπτικά δίκτυα μετάδοσης IP.



Οι εργασίες για τα πιο πάνω έργα συμπληρώθηκαν επιτυχώς το καλοκαίρι του 2002.

Το νέο έργο ERNIE (Entertainment and new interactive services via DSL) ξεκίνησε στις αρχές του 2002 και έχει ως στόχο την ανάπτυξη υπηρεσιών ψυχαγωγίας, όπως της διαδραστικής τηλεόρασης μέσω δικτύων IP, με τη χρήση δικτύων πρόσβασης DSL. Το έργο αναμένεται να συμπληρωθεί στο τέλος του 2003.

Η ATHK είναι μέλος του ευρωπαϊκού ερευνητικού προγράμματος COST (European Co-operation in the Field of Scientific and Technical Research) και συμμετέχει με αντιπρόσωπο στην τεχνική επιτροπή για τις τηλεπικοινωνίες.

Είμαστε επίσης ιδρυτικό μέλος και συμμετέχουμε στο συμβούλιο του Κυπριακού Ερευνητικού Ακαδημαϊκού Δικτύου (ΚΕΑΔ), που έχει ως στόχο τη δημιουργία και διαχείριση δικτύου για παροχή ψηλής ποιότητας υπηρεσιών, με στόχο την προώθηση, ανάπτυξη και υποστήριξη ερευνητικών και ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων στην Κύπρο.

Η συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα και ιδιαίτερα με το Πανεπιστήμιο Κύπρου και το Ανώτερο Τεχνολογικό Ινστιτούτο (ATI) επεκτάθηκε σε διάφορους τομείς και είχε τα εξής αποτελέσματα:

Χρηματοδοτήσαμε, μέσα από την παραχώρηση τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων, το ερευνητικό πρόγραμμα ΔΙΤΗΣ. Το πρόγραμμα ΔΙΤΗΣ διεξάγεται σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κύπρου, τη NetU και τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Καρκινοπαθών και Φύλων (ΠΑΣΥΚΑΦ), με στόχο τη δημιουργία ενός συστήματος καθολικής πρόσβασης στη βάση δεδομένων του ΠΑΣΥΚΑΦ για καλύτερη στήριξη των

καρκινοπαθών.

Χρηματοδοτήσαμε, μέσα από την παραχώρηση τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων, τη διεξαγωγή έρευνας σε τηλεϊατρικές εφαρμογές, που διεξάγεται από καθηγητή του ATI. Η έρευνα αποσκοπεί στη χρήση του νέου δικτύου κινητής πακετομεταγωγής (GPRS) για τηλεϊατρικές εφαρμογές.

Παράλληλα, συνεχίζαμε επιτυχώς να εργαζόμαστε για το ερευνητικό έργο E-minder. Το έργο επιχορηγείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (IST - 5ο Πρόγραμμα Πλαίσιο) και συμμετέχουν, εκτός από την ATHK, το Πανεπιστήμιο Κύπρου και η εταιρία Virtual-iT, καθώς και άλλοι οργανισμοί από την Ισπανία και την Πολωνία. Η πρόταση αυτή αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο και έχει σκοπό να βοηθήσει λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές της Ευρώπης να αναπτύξουν δραστηριότητες στο ηλεκτρονικό επιχειρείν και κατά συνέπεια τις οικονομίες τους.

Επιπρόσθετα, έχουμε ενεργό συμμετοχή στο δίκτυο αριστευσης (network of excellence) κινητού επιχειρείν MB-Net. Σκοπός του δικτύου αυτού είναι η συστηματική ανάλυση της ανάπτυξης του κινητού επιχειρείν, μέσω της αναγνώρισης ερευνητικών προκλήσεων και του καθορισμού προδιαγραφών στρατηγικών ενεργειών για περίοδο πέντε χρόνων. Αυτό γίνεται βάσει μιας νέας προσέγγισης ενός ανεξάρτητου σώματος, αποτελούμενου από βιομηχανικούς και ερευνητικούς παράγοντες, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν το κινητό επιχειρείν στην Ευρώπη.

Τέλος, εξακολουθεί να βρίσκεται σε λειτουργία το σχέδιο παροχής κινήτρων στους λειτουργούς της ATHK, που συμμετέχουν σε ερευνητικά προγράμματα και ιδιαίτερα αυτά της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, στους συμμετέχοντες από την ATHK παραχωρείται χρηματικό ποσό ως ποσοστό επί του συνόλου της



χορηγίας για κάθε έργο. Το ετήσιο ποσό, με το οποίο μπορεί οποιοδήποτε στέλεχος να επιχορηγηθεί, δεν υπερβαίνει το 20% των ετήσιων απολαβών του και φορολογείται κανονικά.

Η παροχή των κινήτρων αυτών έχει ως στόχο να ενθαρρύνει τις εθελοντικές συμμετοχές λειτουργών μας σε έργα έρευνας και ανάπτυξης, κάτι που προϋποθέτει την αφιέρωση σημαντικού ελεύθερου χρόνου. Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου σχεδίου κινήτρων και αμοιβών δείχνουν το αυξημένο ενδιαφέρον αριθμού λειτουργών του Οργανισμού, το οποίο είναι ευεργετικό για τη συνεισφορά μας στα ερευνητικά έργα του EURESCOM και του 5ου Προγράμματος Πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, μέσα στο 2002 είχαμε συμμετοχή σε τέσσερα έργα του EURESCOM και δύο της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνολικά με 23 λειτουργούς, γεγονός που δείχνει έμπρακτα τα θετικά αποτελέσματα που είχε η εισαγωγή αυτού του συστήματος κινήτρων.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Στην ΑΤΗΚ συνειδητοποιήσαμε από χρόνια τη στρατηγική σημασία της πληροφορικής στην εξασφάλιση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και στην προσφορά υπηρεσιών και εξυπηρέτησης στους πελάτες μας, οι οποίοι αναζητούν ολοένα και ψηλότερα επίπεδα ποιότητας. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της πληροφορικής, η ΑΤΗΚ οργανώθηκε για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη ικανοποίηση των σχετικών αναγκών της εκ των έσω.

Συναισθανόμαστε την ευθύνη που επωμίζεται ο τομέας της πληροφορικής στο να προσφέρει, με τη σωστή διαχείριση της πληροφορίας, της γνώσης και της τεχνολογίας, το απαιτούμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον Οργανισμό μας στη δύσκολη εποχή

που διανύουμε. Με τη δουλειά μας κτίζουμε σήμερα αθόρυβα αυτό που πιστεύουμε ότι θα μας εξυπηρετήσει καλύτερα στο αύριο.

Κατ' αρχάς, συνεχίζαμε να φροντίζουμε για την υποδομή μας, τόσο σε υλικό και λογισμικό, και να μεριμνούμε με την ανανέωση των γνώσεων και των ικανοτήτων του προσωπικού μας. Επεκτείναμε το κεντρικό σύμπλεγμα υπολογιστών με την προσθήκη νέων πιο αποδοτικών μηχανών, αναβαθμίσαμε τους εξυπηρετητές των τοπικών δικτύων, εγκαταστήσαμε νέους σύγχρονους σταθμούς εργασίας και ξεκινήσαμε το έργο για μια τεράστια αναβάθμιση της χωρητικότητας του δικτύου (διαύλους και κόμβους), το οποίο αποτελεί ήδη το μεγαλύτερο ενδοεπιχειρησιακό δίκτυο στην Κύπρο. Έτσι, το αύριο θα βρει την ΑΤΗΚ με ένα δίκτυο Νέας Γενιάς, με ταχύτητες υπερδεκαπλάσιες από τις σημερινές και με υπολογιστές με πολλαπλάσιες δυνατότητες για υποστήριξη πιο απαιτητικών εφαρμογών (πολυμέσων, τηλεργασίας κ.ά.).

Όσον αφορά την παροχή επιχειρησιακών λύσεων, συνεχίζαμε να υποστηρίζουμε την εισαγωγή νέων υπηρεσιών και προϊόντων (πακέτων GSM, GPRS, ευθειών συνδέσεων, προϊόντων ATM, υπηρεσίας Προσωπικού Αριθμού, υπηρεσίας Τηλεφωνικών Εράνων κ.τ.λ.) είτε με την ανάπτυξη νέων, είτε με την αναβάθμιση υφιστάμενων συστημάτων, σε στενή συνεργασία με διάφορες Υπηρεσίες του Οργανισμού. Αναγνωρίζοντας ότι το νέο περιβάλλον, στο οποίο καλείται ο Οργανισμός να αντεπεξέλθει, θα επιβάλει την άμεση μετεξέλιξη τόσο του ίδιου του Οργανισμού όσο και των συστημάτων που τον στηρίζουν, επιλέξαμε να εμπλακούμε στην υλοποίηση στρατηγικών έργων, τα οποία θα δημιουργήσουν τη νέα πλατφόρμα συστημάτων. Σ' αυτή την πλατφόρμα ο Οργανισμός θα μπορεί να βασιστεί για ευελιξία και ταχύτητα στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών, αλλά και για προσφορά πολλών επιλογών στον πελάτη ως προς τα προϊόντα και τις μορφές τιμολόγησής τους.



Επίσης, αναπτύξαμε ειδικά συστήματα, που συνέβαλαν αποφασιστικά στη βελτίωση της απόδοσης εσωτερικών δραστηριοτήτων (όπως το σύστημα Εισηγήσεων Προσωπικού ιδέα.κλικ και το σύστημα Στοχοθέτησης /Στοχομέτρησης των Υπηρεσιών Πελατών).

Χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία (Σύστημα Αποθήκης Δεδομένων - Data Warehouse), δημιουργήσαμε την υποδομή και μπορούμε να επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα και την πληροφορία για τη δημιουργία Επιχειρηματικής Γνώσης αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών μας, τις ανάγκες των πελατών μας, τις τάσεις της αγοράς κ.λ.π.

Παράλληλα, είδαμε το διαδίκτυο ως ένα μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας με τους πελάτες μας και το κοινό γενικότερα και χρησιμοποιήσαμε το ενδοδίκτυο για επανασχεδιασμό δραστηριοτήτων και για την κάθετη και οριζόντια εσωτερική ολοκλήρωση. Αναφέρονται ενδεικτικά έργα σχετικά με πληροφορίες για χρεώσεις, πληρωμές και αναλυτικούς λογαριασμούς όπως και για καταχώρηση παραγγελιών μέσω του διαδικτύου.

Έχουμε πάρει τα μηνύματα των καιρών και ξέρουμε πως, για να αφήσουμε τη σφραγίδα μας στο αύριο, χρειάζεται σκληρή και αποτελεσματική δουλειά.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στην εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατό καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση της υποστηρικτικής υποδομής του. Ο τομέας αυτός ασχολείται με τη γη, τα κτήρια, τα έπιπλα, τους δρόμους πρόσβασης, την ηλεκτροδότηση, το φωτισμό, τον κλιματισμό, την αδιάλειπτη

τροφοδοσία ουσιώδους εξοπλισμού, τα οχήματα και τα μηχανικά μέσα που διαθέτουμε, καθώς επίσης και με τα συστήματα ασφάλειας, τα συστήματα πυρασφάλειας και τις υπηρεσίες φύλαξης/φρούρησης.

Για την ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών προς τους εξωτερικούς μας πελάτες απαιτείται έγκαιρη, αποτελεσματική και ποιοτική ανάπτυξη υποστηρικτικής υποδομής. Το Σύστημα Ποιότητας που εφαρμόζει η Διεύθυνση Υποστηρικτικής Υποδομής πιστοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2002 με βάση το πρότυπο ISO 9001:2000.

Κατά τη διάρκεια του 2002 πραγματοποιήθηκαν εργασίες επέκτασης τηλεφωνικών κέντρων, ενώ παράλληλα μετατράπηκαν, αναβαθμίστηκαν και συμπληρώθηκαν αρκετά άλλα κτήρια και βάσεις για εγκαταστάσεις πύργων GSM και προκατασκευασμένων δωματίων. Σημαντικό επιμέρους έργο είναι η ολοκλήρωση του νέου Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης της ΑΤΗΚ με την ανακαίνιση του κτηρίου "ΗΛΕΚΤΡΑ". Ολοκληρώθηκε ο αρχιτεκτονικός διαγωνισμός για τα νέα Κεντρικά Γραφεία Λάρνακας και υποβλήθηκαν σχέδια για πολεοδομική άδεια, ενώ δρομολογήθηκαν μια σειρά από κοινωφελή έργα, που είχαν εξαγγελθεί το 2001, στα πλαίσια των εορτασμών των 40χρονών της ΑΤΗΚ, όπως η υπέργεια διάβαση πεζών στη Δασούπολη και η δημιουργία πάρκων της ΑΤΗΚ σε όλες τις πόλεις.

Το Φεβρουάριο του 2002 ανακοινώθηκε επίσημα η Οδηγία 2002/3/EK της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προστασία του στρώματος του όζοντος από ρύπους, συμπεριλαμβανομένων και ψυκτικών μέσων βασισμένων σε υδρο-χλωρο-φθοράνθρακες. Η ΑΤΗΚ έχει προσαρμόσει εδώ και δύο χρόνια τις προδιαγραφές για αγορά συστημάτων κλιματισμού, έτσι ώστε να συνάδουν με την προκαταρκτική έκδοση των πιο πάνω οδηγιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



Οι προδιαγραφές των οχημάτων της ΑΤΗΚ αναβαθμίστηκαν, έτσι ώστε τα νέα οχήματα που θα αγοραστούν το 2003 να συνάδουν πλήρως με τους τελευταίους κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ασφάλεια των επιβατών και προστασία του περιβάλλοντος.

Παράλληλα, με τη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού διαχείρισης του στόλου οχημάτων της ΑΤΗΚ, διενεργήθηκαν στατιστικές μελέτες και εξάχθηκαν συμπεράσματα, τα οποία βοήθησαν στην καλύτερη κατανομή και χρήση των οχημάτων.

Τροχιοδρομήθηκε η διαδικασία για την εισαγωγή κεντρικού συστήματος παρακολούθησης, διαχείρισης και ελέγχου ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού παγκύπρια, ενώ ολοκληρώθηκε και τέθηκε σε λειτουργία η πρώτη φάση του συστήματος ηλεκτρονικής καταχώρησης προβλημάτων, βλαβών και παραπόνων του προσωπικού αναφορικά με ηλεκτρομηχανολογικές υπηρεσίες που του παρέχονται.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική ασφάλεια, το Παγκύπριο Σύστημα Ασφάλειας (ΠΣΑ) καλύπτει συνολικά πέντε κτήρια. Συνεχίσαμε την αναβάθμιση της ασφάλειας στα Καταστήματα της ΑΤΗΚ. Για τη φυσική προστασία των κτηρίων μας, συνεχίσαμε επίσης την αναβάθμιση της προσφερόμενης υπηρεσίας στη βάση λεπτομερών διαδικαστικών οδηγιών για χρήση από το προσωπικό φύλαξης, ενώ συνεχίστηκε η συνεργασία μας με την Αστυνομία. Σημαντική είναι επίσης η ολοκλήρωση της εκταίδευσης του εμπλεκόμενου προσωπικού στο Σχέδιο Πολιτικής Άμυνας της ΑΤΗΚ.

ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΔΙΚΤΥΩΝ/ΚΑΤΑΣΤΟΛΗ ΚΑΤΑΔΟΛΙΕΥΣΗΣ/ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Κατά τη διάρκεια του 2002 οι δραστηριότητες της ΑΤΗΚ στα θέματα αυτά εστιάστηκαν στους ακόλουθους πυλώνες:

Καταπολέμηση της Τηλεπικονικής Απάτης

Προχωρήσαμε στην ανάπτυξη περαιτέρω διαδικασιών για τον εντοπισμό, την καταστολή και την παραπομπή στη δικαιοσύνη περιπτώσεων καταδολίευσης. Στα πλαίσια αυτά, συμπληρώθηκε η εγκατάσταση και λειτουργία πρόσθετου εξειδικευμένου εξοπλισμού και εργαλείων. Ειδική ομάδα υπαλλήλων ασχολείται πλήρως με διερευνήσεις για εντοπισμό καταδολίευσης, σε συνεργασία με διάφορες Υπηρεσίες της ΑΤΗΚ και με την Αστυνομία, με πολύ θετικά αποτελέσματα.

Αντιμετώπιση της Παράνομης Παροχής Διεθνούς Τηλεφωνίας

Κατά τη διάρκεια του έτους αντιμετωπίσαμε αποτελεσματικά το φαινόμενο της παράνομης παροχής διεθνούς τηλεφωνικής υπηρεσίας, στα πλαίσια της γενικής πολιτικής της ΑΤΗΚ για αποθάρρυνση των παρανομούντων.

Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών

Προχωρήσαμε με έντονους και σταθερούς ρυθμούς στην υλοποίηση σειράς διαδικαστικών και τεχνικών μέτρων για τη βελτίωση της ασφάλειας των πληροφοριών για όλα τα προϊόντα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ, όπως επίσης για τα ευρυζωνικά δίκτυα, ως συνεπακόλουθη ενέργεια ελέγχων ασφάλειας και διαχείρισης της καταδολίευσης, που διενεργήθηκαν και διενεργούνται με τη βοήθεια ειδικών συμβούλων, όποτε το τελευταίο κρίνεται απαραίτητο.

Ετοιμάστηκε στο τέλος του 2002 η έγγραφη Εταιρική Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών και το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ) της ΑΤΗΚ. Το ΣΔΑΠ, όταν υλοποιηθεί, θα διασφαλίσει τη συνεχή βελτίωση της ασφάλειας πληροφοριών, με βάση το τρίπτυχο εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και



διαθεσιμότητα των πληροφοριακών πόρων του Οργανισμού, κατά τρόπο μεθοδικό και ολοκληρωμένο, στη βάση του διεθνούς προτύπου.

Ανταγωνιστική Ευφυΐα

Μέσα στο 2002 σχεδιάσαμε, οργανώσαμε και υλοποιήσαμε μερικώς, με ενθαρρυντικά αποτελέσματα, το Σύστημα Ανταγωνιστικής Ευφυΐας (ΣΑΕ). Στόχος του ΣΑΕ είναι η συλλογή, με τη χρήση ηθικού κώδικα, ανάλυση και η διοχέτευση πληροφοριών για τον ανταγωνισμό στις ενδιαφερόμενες Υπηρεσίες του Οργανισμού. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω πρόσβασης σε εξειδικευμένες αποθήκες πληροφοριών και κεντρικής διαχείρισης από το αρμόδιο τμήμα.

Συμμετοχή στην Οργάνωση Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Άρχισε η υλοποίηση της πρώτης φάσης του έργου, με την οριοθέτησή του και την ανάπτυξη και χρήση μεθοδολογίας για τον εντοπισμό αδυναμιών και απειλών στην επιχειρησιακή συνέχεια των Υπηρεσιών του Οργανισμού.

Τη χρονιά που πέρασε, με στόχο τον συνεχή εμπλουτισμό της τεχνογνωσίας μας και την ανάπτυξη σχέσεων στενής συνεργασίας με τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς του εξωτερικού όσον αφορά τα πιο πάνω θέματα, συμμετείχαμε συστηματικά και ουσιαστικά σε διεθνή φόρουμ και εκπαιδευτικά σεμινάρια που ασχολούνται με τη διαχείριση της καταδολίσης, το τηλεπικοινωνιακό έγκλημα, την ασφάλεια πληροφοριών και την ανταγωνιστική ευφυΐα.

Επίσης, πραγματοποιήσαμε σειρά εσωτερικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων και ενημερωτικών παρουσιάσεων για τη σωστή

ενημέρωση, εκπαίδευση και επαγρύπνηση του προσωπικού της ΑΤΗΚ σε θέματα καταδολίσης και ασφάλειας πληροφοριών.

Ακόμη, διοργανώσαμε και συμμετείχαμε σε ημερίδες, σεμινάρια, συνέδρια στην Κύπρο και στο εξωτερικό και ανταποκριθήκαμε με αρθρογραφία και συνεντεύξεις στις συχνές απαιτήσεις των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης για εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών και συνεργατών του Οργανισμού.

ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΥΠΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΝΩΝΙΑΚΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Συνεχίσαμε και κατά το 2002 να χειρίζόμαστε θέματα που αφορούν την κανονιστική ρύθμιση της εισαγωγής και πώλησης Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού (ΤΤΕ) από τον ιδιωτικό τομέα, καθώς και τη θέσπιση τεχνικών προδιαγραφών για Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα Οικοδομών (ΤΔΟΙ).

Η πρώτη λειτουργία έχει ως κύριο στόχο την εισαγωγή και πώληση από τον ιδιωτικό τομέα τερματικού εξοπλισμού, που να ικανοποιεί τις προδιαγραφές εκείνες, που θεωρούνται απαραίτητες για την ομαλή και ποιοτική παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Προς αυτή την κατεύθυνση δημοσιεύονται και εφαρμόζονται διαδικασίες και τεχνικές απαιτήσεις για την έγκριση τύπου ΤΤΕ. Πάγια πολιτική της ΑΤΗΚ είναι η υιοθέτηση των ευρωπαϊκών προτύπων.

Στα πλαίσια αυτής της λειτουργίας, μέσα στο 2002 παραχωρήθηκαν 1.739 Πιστοποιητικά Έγκρισης Τύπου σε εισαγωγείς ΤΤΕ.

Η δεύτερη λειτουργία έχει ως κύριο στόχο τη θέσπιση κανονισμών και οδηγιών που οι ηλεκτρολόγοι και άλλοι ειδικοί για εγκαταστάσεις θα πρέπει να εφαρμόζουν, έτσι ώστε στα ΤΔΟΙ να διασφαλίζεται



ομοιομορφία, προνοητικότητα, ασφάλεια, καλαισθησία και απλότητα.

Για το σκοπό αυτό, τη χρονιά που πέρασε παραχωρήθηκαν
129 Πιστοποιητικά Ικανότητας και 173 Άδειες Άσκησης
Επαγγέλματος σε ηλεκτρολόγους/μελετητές.

ΘΕΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι διεθνείς συγκυρίες έχουν προσδώσει ένα νέο καθοριστικό ρόλο και αποστολή στον Εσωτερικό Έλεγχο (ΕΕ). Η αποστολή του τώρα δεν επικεντρώνεται μόνο στη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας ενός οργανισμού, μέσω επαρκών και αποτελεσματικών συστημάτων εσωτερικού ελέγχου (δικλείδων ασφάλειας). Συμβάλλει και στην επίτευξη των στόχων των επιχειρησιακών μονάδων και του οργανισμού ως συνόλου, μέσω της ορθολογιστικής διαχείρισης των κινδύνων που τους απειλούν, καθώς επίσης και στην αποτελεσματική διακυβέρνηση.

Επιπρόσθετά, συμβάλλει στην κατοχύρωση της ασφάλειας των πληροφοριών, με τη διενέργεια εξειδικευμένων ελέγχων τεχνολογίας πληροφορικής, ιδιαίτερα όσον αφορά την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητά τους.

Συνεπώς, ο ρόλος του ΕΕ έχει μετατοπιστεί και επικεντρωθεί στις επιχειρησιακές λειτουργίες και την παροχή συμβουλών, προσθέτοντας έτσι αξία στον Οργανισμό με ενεργό συμβολή στην αλυσίδα προσθήκης αξίας.

Ο τομέας του ΕΕ δεν θα μπορούσε να αποτελέσει εξαίρεση στις προσπάθειες εκσυγχρονισμού της ΑΤΗΚ για αποτελεσματική αντιμετώπιση του επερχόμενου ανταγωνισμού. Οι πρωτοποριακές σύγχρονες μεθοδολογίες που έχουμε υιοθετήσει, ακολουθώντας

τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές ΕΕ, καθώς και τις σχετικές πρόνοιες της Εταιρικής Διακυβέρνησης, αποσκοπούν στη διασφάλιση των συμφερόντων όλων των συμμετόχων.

Στα πλαίσια των προσπαθειών του ΕΕ για εκσυγχρονισμό, λειτουργεί Επιτροπή Ελέγχου, αποτελούμενη από Μέλη του Συμβουλίου. Στόχος της Επιτροπής είναι η εφαρμογή των προνοιών της Εταιρικής Διακυβέρνησης αναφορικά με τον έλεγχο και την υπευθυνότητα.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Κατά το 2002 η ΑΤΗΚ προχώρησε σε αριθμό έργων οικονομικής φύσης, που στόχο έχουν την αντιμετώπιση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τον επερχόμενο ανταγωνισμό, τη ρύθμιση του τομέα των τηλεπικοινωνιών και την εναρμόνιση με το Κοινοτικό Κεκτημένο.

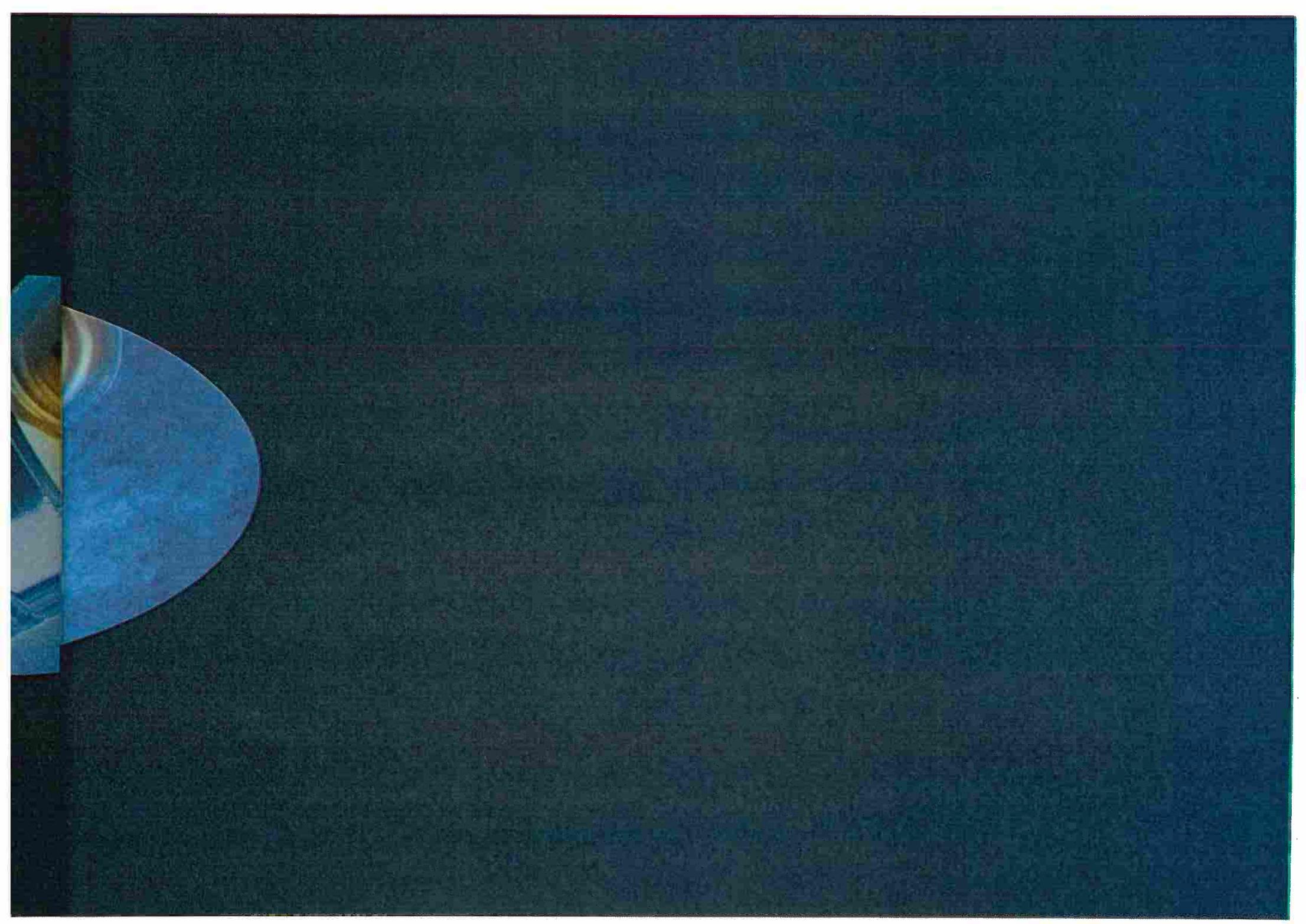
Στα πλαίσια αυτά, άρχισε το έργο για την αναβάθμιση του συστήματος κοστολόγησης και την ανάπτυξη εξειδικευμένων υποστηρικτικών συστημάτων, τα οποία θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ρυθμιστικής Αρχής. Οι απαιτήσεις, όπως έχουν καθορισθεί, περιλαμβάνουν την μιοθέτηση του Λογιστικού Διαχωρισμού, στόχος του οποίου είναι η ανάλυση και παρουσίαση της απόδοσης των επιχειρησιακών κλάδων της ΑΤΗΚ ως επιχειρησιακών μονάδων. Παράλληλα, απαιτείται η υιοθέτηση της εξειδικευμένης μεθοδολογίας του Μακροπρόθεσμου Μέσου Επαυξητικού Κόστους για την κοστολόγηση της διασύνδεσης, έργο το οποίο βρίσκεται επίσης σε εξέλιξη. Τα πιο πάνω έργα στόχο έχουν τη διασφάλιση των αρχών της διαφάνειας και της κοστοστρέφειας, που απαιτούνται από τη Ρυθμιστική Αρχή.

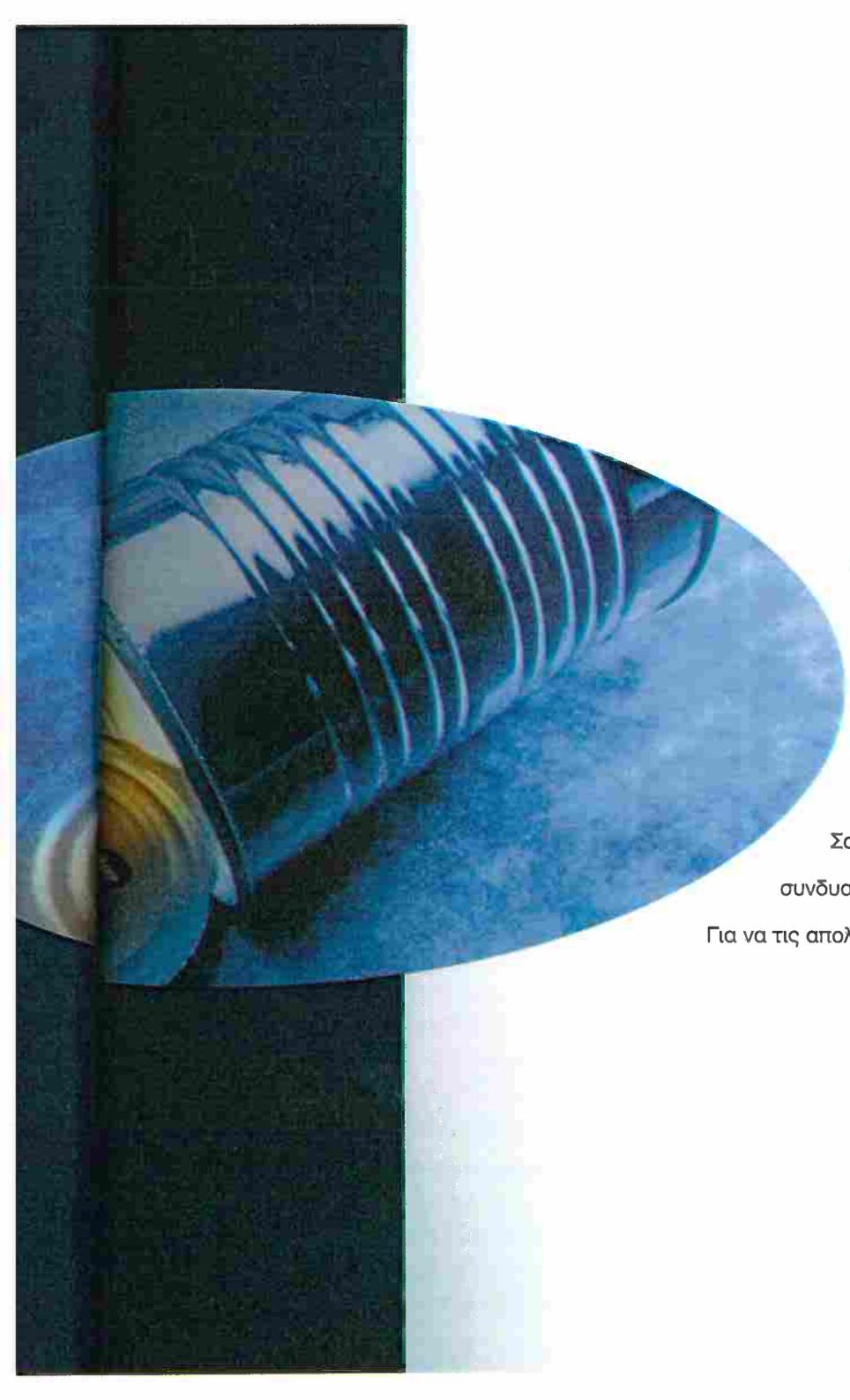
Πέραν των υποχρεώσεων στον τομέα της ρύθμισης, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στον τομέα της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης του πελάτη



και της ορθολογιστικής διαχείρισης των οικονομικών υποχρεώσεών του, μέσω της τιμολόγησης και της είσπραξης των οφειλών του. Ως εκ τούτου, προχωρούμε σε αναβάθμιση της συγκεκριμένης δραστηριότητας και των συστημάτων που την υποστηρίζουν, με στόχο να μπορεί να ανταποκριθεί στις αναβαθμισμένες υποχρεώσεις που προέρχονται από το νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Στα πλαίσια αυτά, παρέχονται αναλυτικοί λογαριασμοί στο διαδίκτυο, υιοθετήθηκε ο ενιαίος λογαριασμός πελάτη, ενώ είναι υπό αναθεώρηση η εμφάνιση και το περιεχόμενο του νέου τιμολογίου. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο για απόκτηση συστήματος για την τιμολόγηση της διασύνδεσης, το οποίο θα καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν με την είσοδο στην αγορά νέων τηλεπικοινωνιακών παροχέων.

Η εισαγωγή μηχανισμών, όπως η άμεση και ηλεκτρονική επικοινωνία με τα τραπεζικά ιδρύματα, στην ελευθεροποιημένη πλέον αγορά των επιτοκίων και του συναλλάγματος, παραμένει στις προτεραιότητες του Οργανισμού μας, για να επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων της ΑΤΗΚ και των θυγατρικών της εταιριών, καθώς και του Σχεδίου Συντάξεων.





μπήνυμα... για υπηρεσίες προσιτές σε όλους

Η φιλοσοφία μας είναι πάνω απ' όλα ανθρωποκεντρική.

Θέλουμε να ερχόμαστε όλο και πιο κοντά σας,
να δημιουργούμε ολοκληρωμένα προϊόντα στα μέτρα
των αναγκών σας.

Σας προσφέρουμε υπηρεσίες με ένα βασικό πλεονέκτημα:
συνδυασμό ψηλής ποιότητας και χαμηλών τιμών.

Για να τις απολαμβάνετε εσείς, οι απαιτητικοί πελάτες μας.



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το μήνυμα του Οργανισμού μας για το αύριο, ας ό,τι αφορά τον τομέα των υπηρεσιών, εστιάζεται στον πελάτη. Στόχος μας είναι να κανονιοποιήσουμε κάθες ανάριθμη στιγμή την απομονωμένη, παράχοντάς του τα πιο σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας στις χαμηλότερες τιμές που προσφέρονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Προς την κατεύθυνση αυτή, το 2002 αποκείθηκαν δραστικές μειώσεις στα τέλη διεθνών κλήσεων, στα τέλη κινητής πλευρών (διεθνή και τοπικά), καθώς και στα τέλη κλήσεων από σταθερό προς κινητό πρόσφορτο.

Το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του Οργανισμού ερμηνεύεται ως την εποχιαλή πηγή υπηρεσίας GPRS στην κινητή τηλεφωνία, της υπηρεσίας CYTANETGPRS, καθώς και με νέα επηρειρηματικά προϊόντα στον τομέα των διαδικτύου. Παράλληλα, συνεχίστηκε και η αναβάθμιση υφιστάμενων υπηρεσιών.

Γεγονότα-στόχοι στον τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών μας, υπήρξεν, ανάμεσα σε άλλα, η δημιουργία νέου Καταστήματος ATHK

στη Λάρισα, η εισαγωγή του ηλεκτρονικού καταστήματος CYTAWEBSHOP, η σταρτάριση του Χρυσού Οδηγού και η διεύρυνση του δικτύου διανομής των τηλεφωνικών καπελόγων, καθώς και η δραστηριοποίηση του Παγκύπριου Δικτύου Τηλεπικοινωνιών Διμερών για την καλύτερη εξυπηρέτηση πειραιών πελατών.

Σημαντικά έργα υπήρξαν επίσης και η καθολική εφερμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρησιακής Αριστερότητας EFQM (European Foundation of Quality Management) και η εισαγωγή συστημάτων μέρησης πρις ποιότητας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, αλλά και η πιστοποίηση της μονάδας Κινητών Τηλεπικοινωνιών Υπηρεσιών με βάση το ISO 9001:2000.

Λαόρεσες στα επετείματα του Οργανισμού μας για το 2002 περιλαμβάνεται και η σύνδεση του κυβερνητικού δικτύου δεδομένων, καθώς και των μεγαλύτερων χρηματοοικονομικών οργανισμών της κυπριακής αγοράς, στην υπηρεσία ATM/Frame Relay.



ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η σταθερή τηλεφωνική υπηρεσία εξακολουθεί να αποτελεί τή σπονδυλική στήλη των τηλεπικοινωνιακών μας υπηρεσιών, γι' αυτό και το 2002 δώσαμε ιδιαίτερη σημασία στην περαιτέρω αναβάθμισή της.

Κατά το 2002, οι εγκατεστημένες συνδρομητικές γραμμές αναλογικής τηλεφωνίας ήταν 427.427, αριθμός χαμηλότερος κατά 7.551 ή σε ποσοστό 1,76% σε σύγκριση με το τέλος του 2001. Οι προσβάσεις βασικού ρυθμού της υπηρεσίας ISDN αυξήθηκαν από 13.262, που ήταν τον Δεκέμβριο 2001, σε 18.075 τον Δεκέμβριο 2002, ενώ οι προσβάσεις πρωτεύοντος ρυθμού αυξήθηκαν από 911 σε 946.

Η πυκνότητα της αναλογικής σταθερής τηλεφωνίας διατηρήθηκε στο ψηλό επίπεδο των 61,69 ανά 100 κατοίκους και η συνολική πυκνότητα αναλογικής τηλεφωνίας και τηλεφωνίας ISDN διατηρήθηκε στο 71%, ποσοστά ψηλότερα από αυτά των περισσότερων χωρών της Δυτικής Ευρώπης.

Η συνολική τηλεφωνική κίνηση σε λεπτά συνέχισε την ανοδική της πορεία, ενώ η διεθνής εξερχόμενη τηλεφωνική κίνηση αυξήθηκε κατά 18,5%, ποσοστό αρκετά ψηλό, το οποίο οφείλεται κυρίως στις συνεχείς μεγάλες μειώσεις των τελών των διεθνών κλήσεων.

Στα πλαίσια της προετοιμασίας μας για την ελευθεροποίηση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς στην Κύπρο, το 2002 εφαρμόσαμε την τρίτη και τελευταία φάση αναϊσορρόπησης των τελών, με βάση κανόνισματα που ενέκριναν τα αρμόδια όργανα του Κράτους. Συνεχίζοντας να προσφέρουμε τη φθηνότερη τηλεφωνία στην Ευρωπαϊκή Ένωση και με επίκεντρο της προσπάθειας τον σύγχρονο καταναλωτή, έγιναν αναπροσαρμογές στα τέλη, ώστε να σταματήσει

η επιδότηση της εθνικής τηλεφωνίας από τη διεθνή. Στα πλαίσια της αναϊσορρόπησης των τελών, από την 1η Ιανουαρίου 2002 εφαρμόστηκε ενιαίο παγκύπριο τέλος κλήσης από σταθερό προς σταθερό τηλέφωνο. Ταυτόχρονα, το τέλος κλήσης σε ώρες αιχμής από σταθερό προς κινητό τηλέφωνο μειώθηκε από 4 σεντ/λεπτό σε 3 σεντ/λεπτό. Από την 1η Οκτωβρίου 2002 το τέλος μειώθηκε περαιτέρω σε 1,8 σεντ/λεπτό καθ' όλο το 24ωρο, με τη συνολική μείωση να φτάνει το 55%.

Επίσης, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες του πελάτη και ακολουθώντας κοστοστρεφή τιμολογιακή πολιτική, μειώσαμε τον Φεβρουάριο και τον Οκτώβριο τα τέλη διεθνών κλήσεων. Οι μειώσεις ήταν δραστικές, ιδιαίτερα για κλήσεις προς τις χώρες με το μεγαλύτερο όγκο εξερχόμενης κίνησης και, σε συνδυασμό με προηγούμενες μεγάλες μειώσεις, έφεραν τα τέλη των διεθνών κλήσεων σε πάρα πολύ χαμηλά επίπεδα.

Κατά το 2002, οι υπηρεσίες "ελεύθερες κλήσεις" και "καθολική πρόσβαση" συνέχισαν να ικανοποιούν τις ανάγκες και να διευκολύνουν τις εργασίες όλο και περισσότερων επιχειρηματικών πελατών μας.

Με την υπηρεσία "εθνικές ελεύθερες κλήσεις" προσφέρεται η δυνατότητα στους πελάτες μιας εταιρίας να έχουν άμεση δωρεάν πρόσβαση στην εταιρία με τη χρήση ενός, εύκολου στη μνήμη, παγκύπριου αριθμού.

Σε κάθε εταιρία-συνδρομητή της υπηρεσίας "καθολική πρόσβαση" παραχωρείται ένας και μόνο αριθμός τηλεφώνου για όλα τα παραρτήματα ή γραφεία της στην Κύπρο, ο οποίος εξυπηρετεί όλες τις εισερχόμενες κλήσεις της.

Επιπλέον, μέσω της υπηρεσίας "απευθείας κλήσεις", συνεχίσαμε να



εξυπηρετούμε τους πελάτες μας που ταξιδεύουν στο εξωτερικό, προσφέροντας σ' αυτούς τη δυνατότητα διενέργειας κλήσεων προς την Κύπρο μέσω τηλεφωνητή/τριας της ATHK και η χρέωση των κλήσεων να γίνεται στην Κύπρο.

Η υπηρεσία "ΦωνοΜήνυμα" συνεχίζει να διευκολύνει τους πελάτες μας και από τον Σεπτέμβριο αναβαθμίστηκε, με αποτέλεσμα να προσφέρει ακόμη περισσότερα πλεονεκτήματα στους χιλιάδες χρήστες της υπηρεσίας.

Μέσω των ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων συνεχίσαμε τη δωρεάν (χωρίς τέλος σύνδεσης και μηνιαία συνδρομή) παροχή **πρόσθετων τηλεφωνικών διευκολύνσεων**, όπως της μεταβίβασης κλήσεων, αναμένουσας κλήσης, θερμής γραμμής, εγερτήριας κλήσης, κλήσης συνδιάσκεψης κ.τ.λ.

Από τον Νοέμβριο του 2002 άρχισε και συνεχίζεται η διαδικασία αντικατάστασης των τηλεφωνικών κέντρων που δεν υποστηρίζουν την υπηρεσία "αναγνώριση κλήσης", ώστε να καταστεί δυνατή η παροχή της σ' όλους τους συνδρομητές της σταθερής τηλεφωνίας στο σύντομο μέλλον.

Από τον Μάιο του 2002 προχωρήσαμε στην εισαγωγή της νέας υπηρεσίας Ευφυούς Δικτύου "**προσωπικός αριθμός**". Η "έξυπνη" αυτή υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αποκτήσουν τον δικό τους προσωπικό αριθμό με τον χαρακτηριστικό κωδικό **700** και τη δυνατότητα όλες οι κλήσεις που δέχονται να προωθούνται διαδοχικά μέχρι και σε τρία σταθερά ή κινητά τηλέφωνα που αυτοί θα καθορίζουν και με τελευταία επιλογή τον τερματισμό των κλήσεών τους σε φωνοκιβώτιο της επιλογής τους.

Τον Μάιο εισήχθη επίσης, μέσω της πλατφόρμας ευφυούς δικτύου, η **CYTACOMMcard**, η νέα προπληρωμένη κάρτα Σταθερής Τηλεφωνίας. Με τη CYTACOMMcard δίνεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να διενεργούν κλήσεις και να χρεώνουν την προπληρωμένη κάρτα αντί το τηλέφωνο, από το οποίο διενεργείται η κλήση. Η κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο για κλήσεις από την Κύπρο όσο και για κλήσεις από χώρες του εξωτερικού.

Το 2002 δρομολογήθηκαν εργασίες που στοχεύουν στον εμπλουτισμό της σταθερής τηλεφωνίας με αριθμό νέων υπηρεσιών και διευκολύνσεων, όπως είναι η διεθνής τηλεφωνία μέσω διαδικτύου, καθώς και οι υπηρεσίες "επιχειρηματική αριθμητη" και "διαμοιρασμός τέλους" μέσω του ευφυούς δικτύου. Θα αναβαθμιστούν επίσης οι υπηρεσίες "ελεύθερες κλήσεις" και "καθολική πρόσβαση", ικανοποιώντας ακόμη περισσότερο τις ανάγκες των επιχειρηματικών μας πελατών, ενώ θα μελετηθεί και η εισαγωγή της υπηρεσίας "μικρών γραπτών μηνυμάτων" στη σταθερή τηλεφωνία. Η μεγάλη καινοτομία θα προέλθει από την εισαγωγή αριθμού τιμολογιακών πακέτων, με στόχο την ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών των διαφόρων πελατοψηφίδων της σταθερής τηλεφωνίας.

Η υπηρεσία **ATM/Frame Relay** συνεχίζει από τον Αύγουστο του 2000 να προσφέρει τον πιο ασφαλή, αξιόπιστο και ταχύ τρόπο μεταβίβασης δεδομένων, φωνής και εικόνας, εξυπηρετώντας ένα σημαντικό ποσοστό των μεγαλύτερων επιχειρηματικών οργανισμών της κυπριακής αγοράς.

Τέτοιοι οργανισμοί είναι εκπαιδευτικοί, χρηματοοικονομικοί, ξενοδοχειακοί, κυβερνητικοί και ημικρατικοί, παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου, υπεράκτιες και ναυτιλιακές εταιρίες, καθώς και επιχειρήσεις βιομηχανίας και εμπορίου.

Παρόλο που η υπηρεσία διανύει μόλις τον τρίτο χρόνο της εμπορικής

ύου,
ωνίας.
ές να
αντί
εί να
ήσεις

πισμό
/σεων,

πίες
η
θα
νίτων"
ν
ιση

1000
ισης
χοτό
χάς.

ζεις
ής



λειτουργίας της, παρουσιάζει εξαιρετικά αποτελέσματα, με 78% αύξηση στις προσβάσεις και 86% αύξηση στα μόνιμα νοητά κυκλώματα μέσα στο 2002. Τα αποτελέσματα αυτά οφείλονται τόσο στην υψηλή ποιότητα, ασφάλεια και αξιοπιστία του δικτύου

ATM/Frame Relay όσο και στον υψηλό βαθμό εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης των πελατών της υπηρεσίας.

Ανταποκρινόμενοι στη ζήτηση της αγοράς και στις ανάγκες των πελατών μας, εισαγάγαμε μέσα στο 2002 νέες ταχύτητες στα μόνιμα νοητά κυκλώματα και νέες διευκολύνσεις, με την παροχή νοητών διαδρομών, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες να διαχειρίζονται μόνοι τους τους ρυθμούς μετάδοσης των κυκλωμάτων τους αυτών μέσα στη νοητή διαδρομή τους.

Επιπλέον, από την 1 Φεβρουαρίου του 2002, εφαρμόσαμε νέα αναθεωρημένα τέλη, υιοθετώντας νέα τιμολογιακή πολιτική με βάση το θεσμό της οπτικής απόστασης μεταξύ των τερματικών πληρεφωνικών κέντρων για τη χρέωση των μόνιμων νοητών κυκλωμάτων.

Με γνώμονα την ικανοποίηση των πελατών μας, προγραμματίζουμε μέσα στο 2003 την παροχή ειδικού σχεδίου εκπτώσεων με βάση τα χρόνια σύνδεσής τους στην υπηρεσία ATM/Frame Relay και την πρόσβασή τους σε πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία, που αφορούν την ποιότητα των δικτύων των πελατών μέσω ειδικής ιστοσελίδας.

Επιπρόσθετα, με στόχο την περαιτέρω ευελιξία στην αρχιτεκτονική των δικτύων των επιχειρηματικών πελατών μας, προγραμματίζουμε την εισαγωγή της νέας υπηρεσίας "νοητών ιδιωτικών δικτύων" (IP VPNs). **Η υπηρεσία ISDN**, με την παροχή της πρόσβασης βασικού ρυθμού, συνέχισε μέσα στο 2002 να εξυπηρετεί τις αυξημένες τηλεφωνικές ανάγκες τόσο των οικιακών καταναλωτών όσο και των μικρομεσαίων

επιχειρήσεων.

Με την πρόσβαση βασικού ρυθμού οι πελάτες της υπηρεσίας έχουν στη διάθεσή τους δύο τηλεφωνικές γραμμές και πληθώρα δωρεάν διευκολύνσεων, όπως αναγνώριση κλήσης, μεταβίβαση κλήσεων, αναλυτικό λογαριασμό, αναμένουσα κλήση κ.ά.

Οι πιο πάνω διευκολύνσεις βοήθησαν στην αύξηση της συνδρομητικής βάσης της υπηρεσίας, φτάνοντας στους 18.100 πελάτες μέχρι το τέλος του 2002.

Επιπλέον, η υπηρεσία ISDN συνέχισε να εξυπηρετεί, με την πρόσβαση πρωτεύοντος ρυθμού, σημαντικό αριθμό μεγάλων επιχειρήσεων με ανάγκη για μεγάλο αριθμό τηλεφωνικών γραμμών (30 X 64 Kbps).

ΚΙΝΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Κατά τη διάρκεια του 2002 κάναμε μεγάλα βήματα για την περαιτέρω ανάπτυξη της υπηρεσίας **GSM** και θέσαμε τις βάσεις και προϋποθέσεις για ανάπτυξη προηγμένων υπηρεσιών περιεχομένου και πολυμέσων που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου Κύπρου καταναλωτή.

Συνεχίσαμε και τη χρονιά αυτή να μελετούμε σε συστηματική βάση τις διεθνείς εξελίξεις στις κινητές επικοινωνίες, να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες των πελατών μας, να εκμεταλλευόμαστε τις δυνατότητες που μας παρέχει η τεχνολογία, να αξιοποιούμε το ανθρώπινο μας δυναμικό και να επενδύουμε καθημερινά στη δημιουργία αξίας μέσα από προϊόντα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, σχεδιασμένα για να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητα και την ποιότητα ζωής των πελατών μας.



Με κάθε δραστηριοποίησή μας αποσκοπούμε στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας τόσο των υπηρεσιών όσο και του δικτύου κινητής τηλεφωνίας και στην παροχή απρόσκοπτης πρόσβασης σε παγκύπρια κλίμακα με στόχο

τη διασφάλιση ασύρματης επικοινωνίας, οπουδήποτε και

οποτεδήποτε. Παράλληλα, οι ενέργειές μας εξακολούθησαν να στοχεύουν στη διασφάλιση της έγκαιρης εισαγωγής νέας τεχνολογίας, αλλά και στη συνεχή αναβάθμιση της υφιστάμενης για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Εσπιάζοντας την προσοχή μας στην παροχή ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση, αναπτύξαμε, σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα ολικής ποιότητας και συνεχούς βελτίωσης, επιτυγχάνοντας τον Δεκέμβριο του 2002 την πιστοποίησή μας κατά ISO 9001:2000.

Μέσα στο 2002 η επέκταση του δικτύου προχώρησε ακόμη περισσότερο με αποτέλεσμα οι σταθμοί βάσης να αυξηθούν κατά 23,19% και οι κυψέλες κατά 23,36%. Η πληθυσμιακή κάλυψη ξεπέρασε το 99,97%, ενώ γεωγραφικά καλύψαμε το 94,1% της ελεύθερης Κύπρου.

Τα κανάλια επικοινωνίας αυξήθηκαν κατά 28,48%, σε σύγκριση με το 2001, προσφέροντας ακόμη μεγαλύτερη ελευθερία στην επικοινωνία.

Ταυτόχρονα, μεγαλύτερη ελευθερία στην επικοινωνία παρέχουμε και σε όσους πελάτες μας ταξιδεύουν στο εξωτερικό, αυξάνοντας τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τους τηλεφώνου. Κατά τη διάρκεια του 2002 οι συμφωνίες Διεθνούς Περιαγωγής με ξένα δίκτυα αυξήθηκαν στις 248 σε 102 χώρες. Παράλληλα, για όσους ταξιδεύουν σε σημεία του πλανήτη, όπου η κάλυψη που προσφέρει η παραδοσιακή κινητή τηλεφωνία δεν είναι εφικτή και διαθέσιμη, προσφέρουμε πλέον τη δυνατότητα σύνδεσης με το δορυφορικό σύστημα κινητής επικοινωνίας THURAYA, το οποίο παρέχει κάλυψη στο 40% σχεδόν του πλανήτη.

Με πρόγραμμα και επιχειρηματική ευελιξία προχωρήσαμε στην υλοποίηση του φιλόδοξου αναπτυξιακού μας σχεδίου, έχοντας πιλήρη επίγνωση του νέου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος που διαμορφώνεται στην Κύπρο.

Με στόχο την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών μας, προχωρήσαμε σε ένα ευρύ φάσμα αναβαθμίσεων τόσο από πλευράς τεχνολογικής υποδομής όσο και από πλευράς παροχής υπηρεσιών.

Στα πλαίσια αυτά κατά τη διάρκεια του 2002

- διπλασιάστηκε η διάρκεια ισχύος των Καρτών Χρόνου **soeasy**
- ολοκληρώθηκε το έργο εισαγωγής νέων ηλεκτρονικών μεθόδων αναπτύξασης χρόνου της προγραμμένης κινητής τηλεφωνίας **soeasy by cytagsm**, ενώ άρχισαν μελέτες που αφορούν διάφορες αναβαθμίσεις της υπηρεσίας
- αναβαθμίστηκε και εμπλουτίστηκε με νέα χαρακτηριστικά το φωνοκιβώτιο κινητής τηλεφωνίας (συνδρομητικής και προπληρωμένης).

Παράλληλα, εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας με την εμπορική λειτουργία, από τις 14 Οκτωβρίου 2002, της υπηρεσίας **GPRS**, η οποία αποτελεί τη βάση για ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών δεδομένων της γενιάς GSM2,5.

Η υπηρεσία αποτελεί το πρώτο ουσιαστικό βήμα μετάβασης στις υπηρεσίες κινητής επικοινωνίας 3ης γενιάς και καθιστά τη σύγκλιση κινητής τηλεφωνίας με το διαδίκτυο πραγματικότητα. Υποστηρίζει τη μεταφορά δεδομένων, βασιζόμενη σε πακέτα και παρέχοντας προνόμια, όπως ταχύτητα μέχρι και τέσσερις φορές μεγαλύτερη σε σύγκριση με την κυκλωματομεταγωγή. Η υπηρεσία προσφέρεται χωρίς χρέωση σύνδεσης και μηνιαίας συνδρομής και ανεξάρτητα από το χρόνο σύνδεσης.



Επίσης, από την 1η Οκτωβρίου 2002 ανακοινώσαμε δραστικές μειώσεις των τελών της διεθνούς και της κινητής τηλεφωνίας, με στόχο την κοστοστρεφή

τιμολόγηση των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, στην

προπληρωμένη κινητή τηλεφωνία οι μειώσεις έφθασαν το 20%, ενώ στη συνδρομητική κινητή τηλεφωνία έφθασαν το 70%. Μεγάλη μείωση εφαρμόσαμε και στα τέλη αποστολής γραπτών μηνυμάτων στη συνδρομητική κινητή τηλεφωνία, από 2 σεντ το μήνυμα σε 1 σεντ το μήνυμα και με παραχώρηση 30 δωρεάν γραπτών μηνυμάτων το μήνα.

Με στόχο τη διεύρυνση της πελατειακής μας βάσης, έγιναν διάφορες ενέργειες για περαιτέρω προώθηση των πωλήσεων και αξιοποιήσαμε διάφορα σημαντικά σημεία προβολής για ενίσχυση της εικόνας των προϊόντων μας.

Οι πελάτες της συνδρομητικής κινητής τηλεφωνίας **cytagsm** στο τέλος του 2002 ανήλθαν στις 270.877 σε σύγκριση με 236.735 στο τέλος του 2001, ανεβάζοντας την πυκνότητα σύνδεσης από 34,49% στο τέλος του 2001 σε 39,09% στο τέλος του 2002.

Οι πελάτες της προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας **soeasy by cytagsm** ανήλθαν στις 147.056 στο τέλος του 2002 σε σύγκριση με 77.422 στο τέλος του 2001, ανεβάζοντας την πυκνότητα σύνδεσης από 11,28% στο τέλος του 2001 σε 21,22% στο τέλος του 2002.

Η συνολική πυκνότητα κινητής τηλεφωνίας έφθασε το 60,31% στο τέλος του 2002.

Σταθερή επιδίωξή μας είναι, μέσα από τη διαμόρφωση και διαχείριση ανταγωνιστικού μείγματος εμπορίας για νέες και υφιστάμενες υπηρεσίες, να πρωταγωνιστούμε και στην αυριανή αγορά δίνοντας έμφαση στις ανάγκες των πελατών μας, βοηθώντας τους να επικοινωνούν καλύτερα σε έναν κόσμο που είναι συνεχώς σε κίνηση.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΚΑΡΤΟΤΗΛΕΦΩΝΩΝ

Η υπηρεσία **CYTANET**, ο μεγαλύτερος Παροχέας Υπηρεσιών Διαδικτύου στην Κύπρο, συνέχισε και το 2002 την ανοδική της πορεία πετυχαίνοντας τους ακόλουθους σημαντικούς στόχους:

- Την αύξηση της ταχύτητας σύνδεσής της με το ευρύτερο διαδίκτυο σε 169 Mbps.
- Την παροχή νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών, όπως το CYTANETGPRS για πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό τηλέφωνο.
- Την αναβάθμιση υφιστάμενων υπηρεσιών, όπως της υπηρεσίας webmail για εύκολη πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και της υπηρεσίας CYTANET Wap, η οποία παρέχει ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών και διευκολύνσεων.
- Την αναβάθμιση και εισαγωγή νέων επιχειρηματικών προϊόντων NetRunner, που παρέχουν γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο, καλύπτοντας έτσι τις διαδικτυακές ανάγκες μικρομεσαίων και μεγάλων εταιριών.

Η CYTANET, στοχεύοντας να γίνει ο πρωταγωνιστής στην προσπάθεια για την περαιτέρω διεύρυνση του διαδικτύου στην Κύπρο και την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην εκπαίδευση και διαπαιδαγώγηση της νεολαίας, έχει προχωρήσει στην υλοποίηση αριθμού μέτρων όπως:

- Προγράμματα με θέμα τις δυνατότητες και προοπτικές του διαδικτύου σε μαθητές της δημοτικής, μέστρις και τεχνικής εκπαίδευσης.
- Δωρεάν φιλοξενία ιστοσελίδων μη επαγγελματικών, κοινωφελών και εκπαιδευτικών οργανισμών.
- Δωρεάν προσφορά εκπαιδευτικών σεμιναρίων με θέμα το "Διαδίκτυο, ένα Εργαλείο για 'Όλους".

Με την παρουσία της υπηρεσίας CYTANET σε διάφορες εκθέσεις που



πραγματοποιήθηκαν στην Κύπρο, οι πελάτες μας είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις εξελίξεις στον τομέα του διαδικτύου και να επωφεληθούν των διαφόρων προσφορών μας.

Τα **καρτοτηλέφωνα** του Οργανισμού μας συνεχίζουν να τυγχάνουν ευρείας χρήσης από το κοινό. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας προχωρήσαμε στην αύξηση του αριθμού τους με νέες εγκαταστάσεις, τόσο σε δημόσιους, όσο και σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους χώρους. Μέχρι το τέλος του 2002 λειτουργούσαν 2.850 καρτοτηλέφωνα.

Παράλληλα, με την αύξηση του αριθμού των καρτοτηλεφώνων αναβαθμίσαμε και την ποιότητα της υπηρεσίας, περιορίζοντας στο ελάχιστο την έκταση των βλαβών που σημειώνονται στις συσκευές. Το 99% των καρτοτηλεφώνων λειτουργούν απρόσκοπτα, γεγονός που αποτελεί εξαιρετική επίδοση στον ευρωπαϊκό χώρο.

Ο Οργανισμός μας σχεδίασε, εγκατέστησε και λειτουργεί, για λογαριασμό της Κυβέρνησης, **συστήματα άμεσης ανάγκης στους αυτοκινητόδρομους**, τα οποία καλύπτουν όλες τις μεγάλες οδικές αρτηρίες της Κύπρου.

Το δίκτυο αποτελείται από 232 τηλέφωνα, που βρίσκονται κατά μήκος των αυτοκινητόδρομων και δύο κέντρα ελέγχου, ένα στη Λευκωσία και ένα στη Λεμεσό.

Η υπηρεσία εξυπηρέτησης συλλεκτών τηλεκάρτας συνέχισε και το 2002 τη στήριξη που προσφέρει στο συλλεκτικό κοινό της Κύπρου και του εξωτερικού. Κατάφερε επίσης, με την παρουσία της σε διάφορες εκθέσεις στο εξωτερικό, να προωθήσει με επιτυχία τόσο την ίδια την υπηρεσία όσο και το εταιρικό όνομα του Οργανισμού.

Το 2002 θέσαμε σε λειτουργία την υπηρεσία **Charity Direct**, μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα σε φιλανθρωπικά ιδρύματα να πραγματοποιήσουν τηλεφωνικούς εράνους ή και να στηρίξουν φιλανθρωπικές εκδηλώσεις μικρού χρονικού διαστήματος, που διοργανώνονται στην Κύπρο. Η ΑΤΗΚ προσφέρει το σύνολο των εισφορών, χωρίς αποκόπες, στα αντίστοιχα φιλανθρωπικά ιδρύματα.

ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Τα Ομαδοποιημένα Προϊόντα Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας (ΟΠΗΕ), σταδιακά αποκτούν αυξανόμενη σημασία στο χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του Οργανισμού μας.

Ο Οργανισμός μας αναπτύσσει και διαχειρίζεται ομαδοποιημένα προϊόντα, όπως ευρυζωνικές υπηρεσίες, προϊόντα σύγκλισης σταθερών και κινητών επικοινωνιών, διαδικτύου και πληροφορικής, με ιδιαίτερη έμφαση στις ευρυζωνικές (broadband) υπηρεσίες.

Η υπηρεσία **i-choice**, η πρώτη κατά σειρά ευρυζωνική υπηρεσία, προσφέρεται μέσω του δικτύου DSL (Digital Subscriber Line), το οποίο έχει αναπτυχθεί με στόχο να αποτελέσει την υποδομή για την προσφορά υπηρεσιών γρήγορου διαδικτύου, πρόσβασης σε ενδοδίκτυα επιχειρήσεων, βίντεο και προγράμματος κατά ζήτηση, καθώς και άλλων διαδραστικών υπηρεσιών με χρήση πολυμέσων.

Η υπηρεσία i-choice παρέχει τη δυνατότητα:

- Συνεχούς σύνδεσης με το ευρυζωνικό δίκτυο.
- Σταθερής μηνιαίας χρέωσης, χωρίς επιπρόσθετη χρονοχρέωση.
- Ταυτόχρονης σύνδεσης με το τηλέφωνο και το διαδίκτυο ή με το ενδοδίκτυο εταιρίας.
- Γρήγορης πρόσβασης με ταχύτητα μέχρι και 10 φορές μεγαλύτερη



από αυτή που προσφέρεται σήμερα (640kbps αντί 64kbps).

- Δυναμικής επιλογής παροχέα υπηρεσίας της αρεσκείας του καταναλωτή.

Ο Οργανισμός μας προσφέρει τα προϊόντα i-choice και i-choice² για οικιακούς πελάτες και τα προϊόντα i-choicebusiness και i-choicebusinesslite για επιχειρηματικούς πελάτες.

Σημαντικά έργα i-choice που έγιναν το 2002 είναι:

- **Η αύξηση της συνδρομητικής βάσης των πελατών.**
Στους 16 μήνες λειτουργίας της, η υπηρεσία i-choice κατόρθωσε να αποκτήσει μια αξιόλογη βάση πελατών της τάξεως των 6.500 συνδρομητών.
- **Η εισαγωγή του προϊόντος i-choicebusinesslite.**
Το νέο προϊόν, το οποίο εισήχθη κατά το τέλος του 2002, στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών, τόσο των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, όσο και οικιακών χρηστών με ανάγκες δικτύωσης ή/και πολλαπλούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
- **Η αναβάθμιση του κεντρικού κόμβου της υπηρεσίας.**
Με την αναβάθμιση του κεντρικού κόμβου προσφέρουμε τη δυνατότητα σύνδεσης μέχρι 32.000 οικιακών και 8.000 επιχειρηματικών συνδρομητών με βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσίας και αυξημένη ασφάλεια. Επίσης, λόγω της αναβάθμισης, προσφέρεται και η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών περιεχομένου (Portal).

Η πύλη κινητής επικοινωνίας **Cybee**, η οποία σχεδιάστηκε για τον σύγχρονο καταναλωτή, προσφέρει γρήγορη και άμεση πρόσβαση

σε ένα ευρύ φάσμα προηγμένων υπηρεσιών, όπως είναι ο τομέας της αναζήτησης πληροφοριών, της ενημέρωσης, της ψυχαγωγίας και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που παρέχει είναι εύκολα προσιτές από πολλά μέσα πρόσβασης, όπως γραπτά μηνύματα, WAP και διαδίκτυο. Φιλοξενεί υπηρεσίες, όπως τηλεφωνικό οδηγό, προσωπικό βοηθό, ψυχαγωγία και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Στα πλαίσια εμπλουτισμού των υπηρεσιών που προσφέρει η υπηρεσία Cybee γίνεται συνεχής προσπάθεια για επίτευξη διαφόρων συμφωνιών με παροχείς περιεχομένου. Κατά το 2002 η ΑΤΗΚ πέτυχε να συνάψει τρεις τέτοιες συμφωνίες, οι οποίες αναμένεται να δώσουν νέα δυναμική σ' αυτή την πρωτοποριακή υπηρεσία.

ΕΘΝΙΚΑ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΜΙΣΘΩΜΕΝΑ ΚΥΚΛΩΜΑΤΑ

Τα εθνικά ιδιωτικά μισθωμένα κυκλώματα παραμένουν ανάμεσα στις πρώτες επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για τη μεταφορά δεδομένων, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών με ταχύτητες που φτάνουν μέχρι τα 100Mbps.

Τα εθνικά ιδιωτικά μισθωμένα κυκλώματα είναι κατάλληλα για μετάδοση κειμένων, εικόνων και δεδομένων, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών. Η υπηρεσία κατά το 2002 συνέχισε να εξυπηρετεί εκατοντάδες επιχειρήσεις, προσφέροντας αξιόπιστες, ασφαλείς και οικονομικά συμφέρουσες λύσεις. Η σταθεροποίηση της ζήτησης, η οποία παρατηρήθηκε για κυκλώματα μεγάλης χωρητικότητας, πηγάζει από το γεγονός ότι οι νέες επιχειρηματικές εφαρμογές απαιτούν κυκλώματα μεγαλύτερων ταχυτήτων.

Ο Οργανισμός μας μισθώνει ψηφιακά και αναλογικά κυκλώματα με κύρια χαρακτηριστικά την αποκλειστική τους χρήση ολόκληρο το



24ωρο, την προκαθορισμένη χρέωσή τους και τη δυνατότητα προσαρμογής τους στις ιδιαίτερες ανάγκες της κάθε επιχείρησης μέσω εξειδικευμένων λύσεων.

ΕΘΝΙΚΕΣ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΔΟΣΕΙΣ

Η υπηρεσία ραδιοτηλεοπτικών μεταδόσεων εσωτερικού παρέχει στους ραδιοφωνικούς και τηλεοπτικούς σταθμούς τη δυνατότητα κάλυψης διαφόρων γεγονότων με λήψεις και εκπομπές εντός Κύπρου.

Η υπηρεσία τηλεοπτικών μεταδόσεων εσωτερικού προσφέρει τη δυνατότητα ζωντανών μεταδόσεων από το χώρο του γεγονότος, από τα γραφεία της ATHK και από τα υποστατικά του πελάτη, καθώς επίσης και οπτικογραφημένων μεταδόσεων από τα γραφεία της ATHK.

ΠΑΡΑΚΤΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στον τομέα των παράκτιων ραδιοναυτικών υπηρεσιών, συνεχίζαμε να παρέχουμε ένα σύνολο τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων για την εξυπηρέτηση των ναυτιλλομένων και των πλοίων που βρίσκονται στην ανοικτή θάλασσα.

Οι τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις λειτουργούν σε 24ωρη βάση, προσφέροντας στη ναυτιλιακή κοινότητα επικοινωνίες κοινωνικού και εμπορικού περιεχομένου. Επίσης, σε περιπτώσεις λήψης έκτακτων ή επειγόντων μηνυμάτων (κινδύνου/διάσωσης) παρέχονται σχετικές υπηρεσίες επικοινωνίας σε πλοία που ταξιδεύουν μέσα στην περιοχή ευθύνης της Παράκτιας Υπηρεσίας Κύπρου, που καλύπτει ακτίνα 400 περίπου ναυτικών μιλίων. Η αποστολή αυτή επιτυγχάνεται και με τη συμβολή και συνεργασία του Κέντρου Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης.

ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

Κατά τη διάρκεια του 2002 συνεχίζαμε δυναμικά να παρέχουμε σημαντικής αφέλειας υπηρεσίες προς τις αερομεταφορές, τη μετεωρολογία και την ιδιωτική ραδιοφωνία.

Υπηρεσίες Πολιτικής Αεροπορίας

Η ATHK, από την ίδρυσή της, έχει μεταξύ άλλων και την ευθύνη για παροχή τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας στο Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας.

Οι διευκολύνσεις που παρέχονται συμβάλλουν στην εύρυθμη, ασφαλή, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση της εναέριας κυκλοφορίας μέσα στην Περιοχή Ελέγχου Πτήσεων (FIR) Λευκωσίας, έκτασης 175.000 τ.χλμ., και στη διακίνηση αεροσκαφών στις περιοχές των αεροδρομίων Λάρνακας και Πάφου.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες λειτουργούν σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), ενώ ταυτόχρονα είναι εναρμονισμένες με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL, που στοχεύουν στην ικανοποίηση της αυξημένης αεροπορικής κίνησης και την ενοποίηση των εθνικών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου της εναέριας κυκλοφορίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Οι υπηρεσίες αυτές βασίζονται στην εύρυθμη λειτουργία των ακόλουθων κέντρων:

- Κέντρο Ελέγχου Αεροπορικών Γιτήσεων (ΚΕΑΠ), που στεγάζεται στην Ακρόπολη
- Πύργος Ελέγχου του Αεροδρομίου Λάρνακας



- Πύργος Ελέγχου του Αεροδρομίου Πάφου

Το εκτενές φάσμα των προσφερόμενων υπηρεσιών περιλαμβάνει ψηλού επιπέδου επικοινωνίες μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και αεροσκαφών, αναμετάδοση και ανταλλαγή αεροναυτικών πληροφοριών και μετεωρολογικών ανακοινώσεων, αξιοποίηση των συστημάτων ραδιοανίχνευσης (radars), επεξεργασία πληροφοριών ραδιοανίχνευσης και απεικόνισης της κίνησης των αεροσκαφών σε συνθετικές οθόνες, καθώς και σύγχρονα ραδιοβοηθήματα (VOR, DME, DF) και συστήματα ενόργανης προσγείωσης (ILS) στα αεροδρόμια.

Στα πλαίσια ικανοποίησης των αναγκών του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, προχωρήσαμε σε βελτιώσεις του υφιστάμενου εξοπλισμού του ΚΕΑΠ, περιλαμβανομένης και διασύνδεσης με το σύστημα ραδιοανίχνευσης της Καρπάθου για σκοπούς επιχειρησιακής αξιοποίησης. Ταυτόχρονα, εγκαταστάθηκε κεντρικό σύστημα χρονισμού, το οποίο επιτρέπει την εισαγωγή και εφαρμογή χρονοσφράγισης γεγονότων και συγχρονισμού με χρήση GPS.

Επιπρόσθετα, έγινε αναβάθμιση των συστημάτων επικοινωνιών VCCS με την εγκατάσταση νέου λογισμικού στα συστήματα του ΚΕΑΠ και των αεροδρομίων Λάρνακας και Πάφου.

Παράλληλα, έγινε αναβάθμιση του κόμβου διακίνησης αεροναυτικών μηνυμάτων AFTN-CIDIN και της τράπεζας αεροναυτικών και μετεωρολογικών δεδομένων AIS-MET DB.

Τέλος, προχωρήσαμε στην κατακύρωση προσφοράς για αγορά οθονών υψηλής ευκρίνειας για το ΚΕΑΠ, ενώ ολοκληρώθηκε η τεχνική αξιολόγηση των προσφορών για το έργο LEFCO, το οποίο προβλέπει την αντικατάσταση του υφιστάμενου ΚΕΑΠ από υπερσύγχρονο κέντρο

ελέγχου νέας γενεάς.

Στα πλαίσια των προσπαθειών για αναβάθμιση και επέκταση του εξοπλισμού των αεροδρομίων, ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση νέου Συστήματος Ενόργανης Προσγείωσης (ILS) στο αεροδρόμιο Λάρνακας. Το σύστημα τέθηκε σε επιχειρησιακή λειτουργία τον Ιούλιο και έχει τη δυνατότητα αναβάθμισης, ώστε να επιτρέπει τυφλή προσγείωση (Cat III). Ταυτόχρονα ετοιμάστηκαν προδιαγραφές για την εγκατάσταση νέων Παγκατευθυντικών Ραδιοφάρων και Συστήματος Προσδιορισμού Απόστασης (VOR/DME) για τα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου, προς αντικατάσταση των υφιστάμενων πεπαλαιωμένων συστημάτων.

Στα πλαίσια βελτίωσης των μεθόδων ελέγχου και παρακολούθησης των διαφόρων συστημάτων, δημιουργήθηκε και λειτούργησε το νέο Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου και Παρακολούθησης στο ΚΕΑΠ. Επίσης, ολοκληρώθηκε η αγορά των εργαλείων SASS, τα οποία επιτρέπουν τον έλεγχο ποιότητας των συστημάτων ραδιοανίχνευσης και έγιναν οι πρώτες πειραματικές μετρήσεις.

Τέλος, στα πλαίσια της επέκτασης των αεροδρομίων Λάρνακας και Πάφου, ολοκληρώθηκε η μετακίνηση του υφιστάμενου εξοπλισμού στους νέους χώρους εργασίας, με αποτέλεσμα την έναρξη λειτουργίας των νέων Πύργων Ελέγχου.

Μετεωρολογική Υπηρεσία

Συνεχίζαμε να παρέχουμε τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις στο Τμήμα Μετεωρολογίας και ειδικότερα στο Μετεωρολογικό Κέντρο του Αεροδρομίου Λάρνακας.

Η σημαντικότερη προσφορά μας στον τομέα αυτό είναι η παροχή τεχνικής υποστήριξης για τη λειτουργία και συντήρηση του σύγχρονου μετεωρολογικού ραντάρ τύπου Doppler, που επιτρέπει τη



μελέτη των μετεωρολογικών φαινομένων μέσα στον κυπριακό εναέριο χώρο και την ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Ιδιωτικά Ραδιοφωνία

Συνεχίστηκε η συμβολή μας στον τομέα της ιδιωτικής ραδιοφωνίας, με την προσφορά των τεχνικών μέσων για τη σύνδεση των ραδιοθαλάμων τεσσάρων ιδιωτικών σταθμών παγκύπριας κάλυψης με το σταθμό εκπομπής της ΑΤΗΚ στην περιοχή Ολύμπου. Κύριος στόχος μας είναι η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσίας για τις εκπομπές των εξυπηρετούμενων ραδιοφωνικών σταθμών. Στα πλαίσια αυτά γίνεται συνεχής βελτίωση της τεχνικής υποδομής. Οι πομποί ιδιωτικής ραδιοφωνίας εκπέμπουν σε 24ωρη βάση και κατά το 2002 η λειτουργική διαθεσιμότητά τους έφθασε το 99,99%.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης που ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών είναι για τον Οργανισμό μας μόνο η αρχή. Θα νιώσουμε ότι έχουμε πετύχει το στόχο μας μόνο, όταν οι πελάτες μας γίνουν οι καλύτεροι πρεσβευτές μας, μεταφέροντας μηνύματα ικανοποίησης προς όλους.

Η επιτυχία του στόχου που θέσαμε δεν θα έλθει από μόνη της. Χρειάζεται συνεχής προσπάθεια για βελτίωση και ανανέωση.

Για το σκοπό αυτό, μετά την πιστοποίηση των Υπηρεσιών Πελατών κατά ISO 9001:2000 με εξαιρετικά ευνοϊκά σχόλια το 2001, το 2002 προχωρήσαμε στην εφαρμογή του μοντέλου αυτοαξιολόγησης βάσει του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αρίστευσης EFQM (European Foundation of Quality Management).

Επιπρόσθετα, με τη συνεχή παρακολούθηση τόσο των δεικτών ποιότητας αναφορικά με την εξυπηρέτηση των Πελατών μας, αλλά και των αποτελεσμάτων των ερευνών αγοράς, ανεβάσαμε την ποιότητα εξυπηρέτησης σε πολύ ψηλά επίπεδα.

Στοχεύοντας στην καλύτερη και πιο γρήγορη εξυπηρέτηση των Πελατών μας, αναβαθμίσαμε τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, με αποτέλεσμα κατά το 2002 το 21% του συνόλου των παραγγελιών να υποβληθούν τηλεφωνικά. Με τον τρόπο αυτό μειώσαμε το χρόνο αναμονής στα καταστήματά μας και δώσαμε τη δυνατότητα στους Πελάτες μας να εξυπηρετηθούν από το χώρο εργασίας ή το σπίτι τους, χωρίς να χρειάζεται νά επισκεφτούν τα καταστήματά μας.

Καταστήματα

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη, επεκτείναμε το δίκτυο των καταστημάτων μας με τη δημιουργία δεύτερου καταστήματος στη Λάρνακα, αυξάνοντας έτσι τον αριθμό των καταστημάτων σε δώδεκα παγκύπρια. Το νέο κατάστημα λειτούργησε στις αρχές Ιανουαρίου 2003.

Τον Οκτώβριο του 2002 παρουσιάσαμε την αναβαθμισμένη έκδοση του Ηλεκτρονικού Καταστήματος CYTAWEBSHOP, κατά τρόπο που οι πελάτες μας να έχουν την ευχέρεια υποβολής ηλεκτρονικής παραγγελίας μέσω διαδικτύου.

Μεταπώληση Προϊόντων/Υπηρεσιών Μέσω Συνεργατών

Αξιοσημείωτη ήταν και το 2002 η συμβολή του δικτύου πωλήσεων των επιλεγμένων συνεργατών μας στην προώθηση και μεταπώληση των προϊόντων και υπηρεσιών της ΑΤΗΚ, κυρίως της προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας soeasy, των τηλεκαρτών και των συνδέσεων CYTANET.



Με στόχο πάντοτε τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, καθώς και την ταχύτατη διείσδυση των προϊόντων και υπηρεσιών του Οργανισμού μας στην αγορά, προχωρήσαμε το 2002 σε έξι νέες συνεργασίες, εξασφαλίζοντας ένα σύνολο 15 συνεργατών, με δυναμικό δικτύου που αριθμεί 105 καταστήματα λιανικής πώλησης και πέραν των 1.500 σημείων διανομής (περιπτέρων).

Δίκτυο Πωλήσεων Επιχειρηματικών Πελατών

Το 2002 ήταν χρόνος-σταθμός στη συνεχή πορεία μας για βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιχειρηματικών πελατών του Οργανισμού μας. Έχουμε βάλει τις βάσεις του δικτύου πωλήσεων επιχειρηματικής αγοράς, ενεργοποιώντας ένα παγκύπριο δίκτυο προσωπικών τηλεπικοινωνιακών συμβουλών, για τους μεγαλύτερους πελάτες μας.

Έτσι, από τις αρχές του 2002, οι μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμοί έχουν τον άνθρωπό τους στην ΑΤΗΚ, τον προσωπικό τους τηλεπικοινωνιακό σύμβουλο, ο οποίος συνεργάζεται στενά μαζί τους, τους συμβουλεύει και τους προτείνει τις λύσεις που θα ικανοποιούν καλύτερα τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες και θα βελτιώνουν την επιχειρηματική τους δυνατότητα. Ταυτόχρονα, κάθε σύμβουλος παρακολουθεί και υποστηρίζει τις συναλλαγές των πελατών του με την ΑΤΗΚ, ενεργώντας ως σημείο επαφής μεταξύ του πελάτη και του Οργανισμού μας. Στην επόμενη φάση, το δίκτυο θα επεκταθεί για να καλύψει και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Η ανταπόκριση των πελατών μας σ' αυτή την προσπάθεια ξεπέρασε τις προσδοκίες μας, δείχνοντας καθαρά ότι ο θεσμός αυτός αγκαλιάστηκε με θέρμη. Πεποίθησή μας είναι ότι με τη νέα αυτή δραστηριότητα θα μπορέσουμε να ενδυναμώσουμε τις σχέσεις μας με τους σημαντικότερους πελάτες μας και θα προσθέσουμε σημαντική αξία στις υπηρεσίες που τους προσφέρουμε, συμβάλλοντας στην

επίτευξη δύο βασικών επιχειρησιακών στόχων του Οργανισμού:

- α) τη συγκράτηση των επιχειρηματικών πελατών μας και
- β) την αύξηση της αξίας των πελατών μας.

Η όλη προσπάθεια αποκτά ίδιαίτερη σημασία ενόψει του επερχόμενου ανταγωνισμού, δεδομένου ότι, με την ανάπτυξη δυνατών σχέσεων άριστης συνεργασίας με τους πελάτες μας, ο Οργανισμός μας αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της φιλοσοφίας μας για ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών μας, συνεργάζόμαστε στενά με τη θυγατρική εταιρία της ΑΤΗΚ, τη CYTACOM Solutions Ltd, προσφέροντας στους πελάτες μας ολοκληρωμένες λύσεις που καλύπτουν τις ανάγκες τους τόσο σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας όσο και σε τερματικό εξοπλισμό ή λογισμικό.

Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης 132 παρέχουμε πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της ΑΤΗΚ. Επίσης εξυπηρετούμε παραγγελίες και δεχόμαστε παράπονα και εισηγήσεις από τους πελάτες μας.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, η Υπηρεσία 132 ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο με προσωπικό και παράλληλα τέθηκε σε εφαρμογή το σύστημα υπερχειλιστικής κλήσεων για δρομολόγηση των κλήσεων παγκύπρια σε όλους τους διαθέσιμους λειτουργούς, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της προσφερόμενης εξυπηρέτησης. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, το 2002 αυξήθηκε το ποσοστό των κλήσεων που εξυπηρετούνταν εντός 20 δευτερολέπτων σε 79% σε σύγκριση με 60% που ήταν το 2001.



Μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης CYTANET (8000-80-80), οι πελάτες μας μπορούν να εξασφαλίσουν τηλεφωνικά άμεση πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς επίσης και πληροφορίες ή και τεχνική υποστήριξη σε σχέση με το διαδίκτυο και την υπηρεσία i-choice.

Κατά το 2002 ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο ο θεσμός εργοδότησης έκτακτων υπαλλήλων μερικής απασχόλησης, οι οποίοι κατά κύριο λόγο αποτελούνται από φοιτητές, προσφέροντας έτσι στη νεολαία μας μια ευχάριστη και παραγωγική εργασία. Η εφαρμογή του θεσμού αυτού έδωσε τη δυνατότητα για σημαντική βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών μας, ιδιαίτερα όσον αφορά το χρόνο αναμονής και το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων, ως επίσης και το ποσοστό των κλήσεων που εξυπηρετούντο εντός 20 δευτερολέπτων και το οποίο ανήλθε σε 79% σε σχέση με 77% που ήταν το 2001.

Παράλληλα, η ATHK προχώρησε στην περαιτέρω επέκταση του ωραρίου λειτουργίας του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης CYTANET, προσφέροντας εξυπηρέτηση μέχρι τα μεσάνυχτα τόσο τις καθημερινές (08:00 - 24:00) όσο και τα Σαββατοκυρίακα (10:00 - 24:00).

Υπηρεσίες Παροχής Πληροφοριών Καταλόγου (191 & 192)

Έχοντας ως στόχο την προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης στους πελάτες, συνεχίσαμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση του επιπέδου ποιότητας της υπηρεσίας. Η συστηματική υλοποίηση βελτιωτικών έργων είχε ως απότελεσμα την περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας της υπηρεσίας και τη διετήρησή της σε εντυπωσιακά επίπεδα. Συγκεκριμένα, ο μέσος χρόνος αναμονής μειώθηκε από 6 σε 3,5 δευτερόλεπτα, ο αριθμός αναπάντητων κλήσεων ελαττώθηκε από 2,4% σε 1,2%, ενώ το ποσοστό κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 20 δευτερολέπτων αυξήθηκε από 91% σε 97%. Η βελτίωση αυτή

συνοδεύτηκε από μια σημαντική αύξηση στον αριθμό κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν, της τάξης του 12%.

Κατά το 2002 έγιναν σημαντικές βελτιώσεις, που αποσκοπούσαν στην αύξηση της ικανοποίησης του προσωπικού, η οποία ουσιαστικά συμβάλλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία μετακινήθηκε σε νέους, άνετους χώρους, ειδικά διαμορφωμένους για κέντρα τηλεξυπηρέτησης, και εγκαταστάθηκαν νέα εργονομικά έπιπλα.

Υπηρεσία Αναφοράς και Επιδιόρθωσης Βλαβών

Πετύχαμε το στόχο μας για διασφάλιση και βελτίωση του ψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών μας. Η ανταπόκριση της Υπηρεσίας Αναφοράς Βλαβών 197 κυμάνθηκε σε ψηλά επίπεδα με το 74,5% των κλήσεων να απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων.

Όσον αφορά την αποκατάσταση υπηρεσίας μετά από βλάβη, το ποσοστό βλαβών, το οποίο επιδιορθώθηκε την ίδια μέρα κατά την οποία αναφέρθηκε η βλάβη, ανήλθε σε 52%, παρουσιάζοντας βελτίωση σε σύγκριση με το 2001 (46,5%), ενώ το ποσοστό των βλαβών που επιδιορθώθηκε εντός της επομένης, το 2002 έφτασε το 89,2 %, σε σύγκριση με 86% το 2001.

Υπηρεσία Καταλόγου

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη της αγοράς για σύγχρονους, ελκυστικούς και αξιόπιστους έντυπους τηλεφωνικούς οδηγούς, προχωρήσαμε στην ενιαία έκδοση του Χρυσού Οδηγού και του Ονομαστικού Καταλόγου, που κυκλοφόρησε το 2002.

Η νέα έκδοση αποτελεί έναν αξιόλογο οδηγό αγοράς και εργαλείο ανεύρεσης πληροφοριών, προσφέροντας άμεσες και αποτελεσματικές



λύσεις, τόσο στους χρήστες, όσο και σε δύο άλλους διαφημίζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους. Με βάση σχετική έρευνα αγοράς, το 97% τόσο των επιχειρηματικών πελατών όσο και των οικιακών είναι αρκετά ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την ποιότητα της έκδοσης των τηλεφωνικών καταλόγων 2002.

Επιπρόσθετα, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, για πρώτη φορά η διανομή των καταλόγων έγινε μέσω αυτόνομων περιπτέρων που τοποθετήθηκαν σε σημεία εύκολης πρόσβασης. Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρηματικών (91%) και οικιακών (85%) πελατών ήταν αρκετά ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι με τον τρόπο διανομής των τηλεφωνικών καταλόγων 2002.

Η ΑΤΗΚ προχωρεί, παράλληλα με την έκδοση του Χρυσού Οδηγού, στην έκδοση δύο νέων οδηγών, του Τουριστικού Χρυσού Οδηγού (Visitors' Yellow Pages) και του Χρυσού Οδηγού Επιχειρήσεων. Ο Τουριστικός Χρυσός Οδηγός θα είναι παγκύπτριος και θα κυκλοφορήσει στην αγγλική γλώσσα τον Μάιο του 2003. Ο Χρυσός Οδηγός Επιχειρήσεων θα είναι παγκύπτριος και προγραμματίζεται να κυκλοφορήσει στην ελληνική γλώσσα τον Οκτώβριο του 2003.

Διαχείριση Παραπόνων

Η δραστηριότητα διαχείρισης παραπόνων των πελατών μας, στηριζόμενη στα παράπονα και τις εισηγήσεις τους, καθιερώθηκε ως εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων και των διαδικασιών εξυπηρέτησης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι κατά το 2002 εφαρμόσαμε περισσότερες από 35 εισηγήσεις που προήλθαν από παράπονα των πελατών μας, σε σύγκριση με 30 το περασμένο έτος.

Έρευνες Διαρράς

Το 2002 τέθηκε σε πλήρη εφαρμογή το ολοκληρωμένο σύστημα μέτρησης της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών μας, καθώς και εντοπισμού βελτιωτικών ενεργειών για όλα τα σημεία εξυπηρέτησης.

Για το κάθε σημείο επαφής με πελάτες (Καταστήματα ΑΤΗΚ, Κέντρα Τηλεξυπηρέτησης 8000-8080, 132, Υπηρεσία Αναφοράς και Επιδιόρθωσης Βλαβών 197 κ.ά.) δημιουργήθηκε, μέσω ερευνών αγοράς, βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών, ώστε να γίνεται ευκολότερα η σύγκριση των αποτελεσμάτων και ο εντοπισμός σημείων προς βελτίωση. Οι έρευνες που χρησιμοποιούνται είναι τόσο προσωπικές όσο και τηλεφωνικές και βασίζονται σε επιστημονικά αξιόπιστες μεθοδολογίες. Επίσης, εκτός από τις πιο πάνω έρευνες, διεξάγονται σε συνεχή βάση έρευνες αφανούς πελάτη, που σκοπό έχουν τη λεπτομερή καταμέτρηση και αξιολόγηση των δυνατών και αδύνατων σημείων στην εξυπηρέτηση που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

Τα αποτελέσματα των ερευνών του 2002 ήταν πολύ ενθαρρυντικά και δείχνουν ότι η ικανοποίηση των πελατών μας βρίσκεται σε πολύ ψηλά επίπεδα στο σύνολο των σημείων επαφής.

Η βαθμολογία για το σύνολο των σημείων επαφής, σύμφωνα με τις απόψεις των πελατών μας, ανήλθε σε 8,2 μονάδες, σε μια κλίμακα αξιολόγησης από το ένα μέχρι το εννέα. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει την υψηλή ικανοποίηση που έχουν στο σύνολό τους οι πελάτες μας, τόσο σχετικά με την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν στα σημεία επαφής, αλλά και από τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε. Αξίζει να αναφερθεί ότι, συγκρίνοντας τα αποτελέσματα του 2002 με αυτά των ερευνών που έγιναν και το 2000, η βελτίωση ήταν αρκετά σημαντική. Για παράδειγμα, τα αποτελέσματα των "... ερευνών αφανούς πελάτη" βελτιώθηκαν κατά 30% σε σύγκριση με τα



αποτελέσματα του 2000. Αύξηση παραπορήθηκε και στα αποτελέσματα αναφορικά με την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, το 2002 διοργανώθηκε διατημηματικό εργαστήριο ανάλυσης όλων των αποτελεσμάτων ερευνών αγοράς. Βασικοί στόχοι του εργαστηρίου ήταν η ανακοίνωση των συνολικών αποτελεσμάτων, ο εντοπισμός βελτιωτικών ενεργειών και η δέσμευση των εμπλεκομένων για υλοποίησή τους. Οι βελτιωτικές ενέργειες, οι οποίες ήδη τροχιοδρομήθηκαν, θα συμβάλουν στην περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης, με στόχο η προσφερόμενη εξυπηρέτηση να ξεπεράσει τις προσδοκίες των πελατών μας.

DIGIMED COMMUNICATIONS LTD ΚΑΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Αποστολή της εταιρίας είναι η δημιουργία των κατάλληλων λειτουργιών και προϋποθέσεων, ούτως ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της ATHK για επέκταση των εργασιών της τόσο στο εσωτερικό όσο και σε χώρες με μεγάλες παροικίες Κυπρίων. Η επέκταση αφορά στη συμπλήρωση του φάσματος προϊόντων που προσφέρει η ATHK και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και ολοκληρωμένων λύσεων τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στο εξωτερικό.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η ATHK προχώρησε στο πρόσφατο παρελθόν στη σύναψη στρατηγικών συμμαχιών και στη σύσταση των ακόλουθων θυγατρικών εταιρειών μέσω της Digimed Communications Ltd:

• CytaCom Solutions Ltd

Η αποστολή της CytaCom Solutions Ltd είναι η συμπλήρωση του χαρτοφυλακίου προϊόντων και υπηρεσιών της ATHK στον τομέα των ιδιωτικών δικτύων και του τερματικού εξοπλισμού.

Στο φάσμα των προϊόντων της εταιρίας περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Σχεδιασμός, εγκατάσταση και συντήρηση χάλκινων και οπτικών ιδιωτικών καλωδιώσεων.
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση και συντήρηση ιδιωτικών δικτύων.
- Εγκατάσταση και συντήρηση εξοπλισμού και λογισμικού συστημάτων επικοινωνίας φωνής και δεδομένων.
- Διαχείριση έργων.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Όλες οι επαγγελματικές υπηρεσίες (σχεδιασμός, διαχείριση έργων, συμβουλευτικές υπηρεσίες) αναπτύσσονται και παραδίδονται από το άρτια καταρτισμένο προσωπικό μας. Η προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση του εξοπλισμού γίνεται σε συνεργασία με δέκα κορυφαίες κυπριακές εταιρίες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της καλωδίωσης κτηρίων, της επικοινωνίας φωνής και δεδομένων καθώς και της τεχνολογίας πληροφορικής. Η εταιρία έχει θέσει σε εφαρμογή σύστημα διασφάλισης ποιότητας κατά ISO 9001:2000, το οποίο έχει πιστοποιηθεί από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) και τον Κυπριακό Οργανισμό Προτύπων και Ελέγχου Ποιότητας (ΚΟΠΕΠ).

• Iris Gateway Satellite Services Ltd

Η εταιρία IRIS Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοπλεοπτικών προγραμμάτων μεταξύ Ευρώπης και Ασίας από τον δορυφορικό σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ.

Η ανοδική πορεία της εταιρίας συνεχίστηκε και το 2002, χρονιά κατά την οποία το πελατολόγιο της εμπλουτίστηκε με νέα συμβόλαια με τις εταιρίες AsiaSat και Deutsche Welle.

Το 2002 η IRIS πέρασε στον πλήρη έλεγχο της ATHK, αφού το 50% της εταιρίας που ανήκε σε Βρετανική εταιρία, εξαγοράστηκε από τη Digimed Communications Ltd.



Τον Δεκέμβριο η IRIS έγινε επίσημο μέλος του World Teleport Association (WTA). Ο WTA είναι ένας διεθνής οργανισμός, στον οποίο συμμετέχουν εταιρίες από όλο τον κόσμο που ασχολούνται με δορυφορικές υπηρεσίες.

Με την εγγραφή της στον διεθνή οργανισμό WTA, η IRIS γίνεται περισσότερο γνωστή στη διεθνή αγορά και αυξάνει τις προοπτικές της να αποκτήσει ακόμη περισσότερους πελάτες και συνεργάτες.

• **BesTel Communications Ltd**

Η BesTel Communications Ltd ιδρύθηκε τον Μάιο του 2001 με την εμπορική επωνυμία BesTelComms και δραστηριοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2001. Η BesTelComms αποτελεί κοινοπραξία της ATHK και της ZTE Corporation, που είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες κατασκευής τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στην Κίνα.

Η BesTelComms παρέχει ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές λύσεις υψηλού επιπέδου, συνδυάζοντας την τεχνολογική γνώση και επιστημονική σοφία των Κινέζων συνεταίρων με την παράδοση στην εξυπηρέτηση του πελάτη που χαρακτηρίζει τον Οργανισμό μας. Επίσης, η BesTelComms παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στους τομείς του σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης, εξαπομίκευσης και λειτουργίας δικτύων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και διαδικτύου.

Μέσα στο 2002, η εταιρία επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη επαφών σε χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, της Ρωσίας, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής και πρόσφερε συμβουλευτικές υπηρεσίες.

• **EmporionPlaza Ltd**

Αποστολή της EmporionPlaza είναι να προσφέρει ποιοτικές και

ανταγωνιστικές λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου με ασφαλισμένο, έγκυρο και επαγγελματικό τρόπο, έτσι ώστε να ξεπεράσει τις προσδοκίες των πελατών της και να διασφαλίσει την ικανοποίησή τους.

Το 2002 ήταν έτος δραστηριοποίησης, εσωτερικής οργάνωσης και διαμόρφωσης στρατηγικής. Οι διαδικασίες για τη στελέχωση άρχισαν και με τον νέο χρόνο αναμένεται να εισαχθούν τα προϊόντα της στην αγορά.

Σημαντικό είναι να αναφερθεί η εμπλοκή της εταιρίας στο Ευρωπαϊκό Ερευνητικό Πρόγραμμα Mobile Business Applications & Services.

• **CYTA (Hellas) S.A., CYTA (UK) Ltd & CYTA (USA) L.L.C.**

Στα πλαίσια των προσπαθειών του Οργανισμού μας για επέκταση των δραστηριοτήτων μας στο εξωτερικό, έχουν ενταθεί οι προσπάθειες για δραστηριοποίησή μας σε αγορές του εξωτερικού και ιδιαίτερα σε χώρες με μεγάλες παροικίες Κυπρίων, όπως η Ελλάδα, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής.

Η στρατηγική αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, λαμβάνοντας υπόψη την επικείμενη ελευθεροποίηση της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο και τη σημαντική επένδυση που έχει γίνει από την ATHK σε διεθνή καλωδιακά συστήματα.

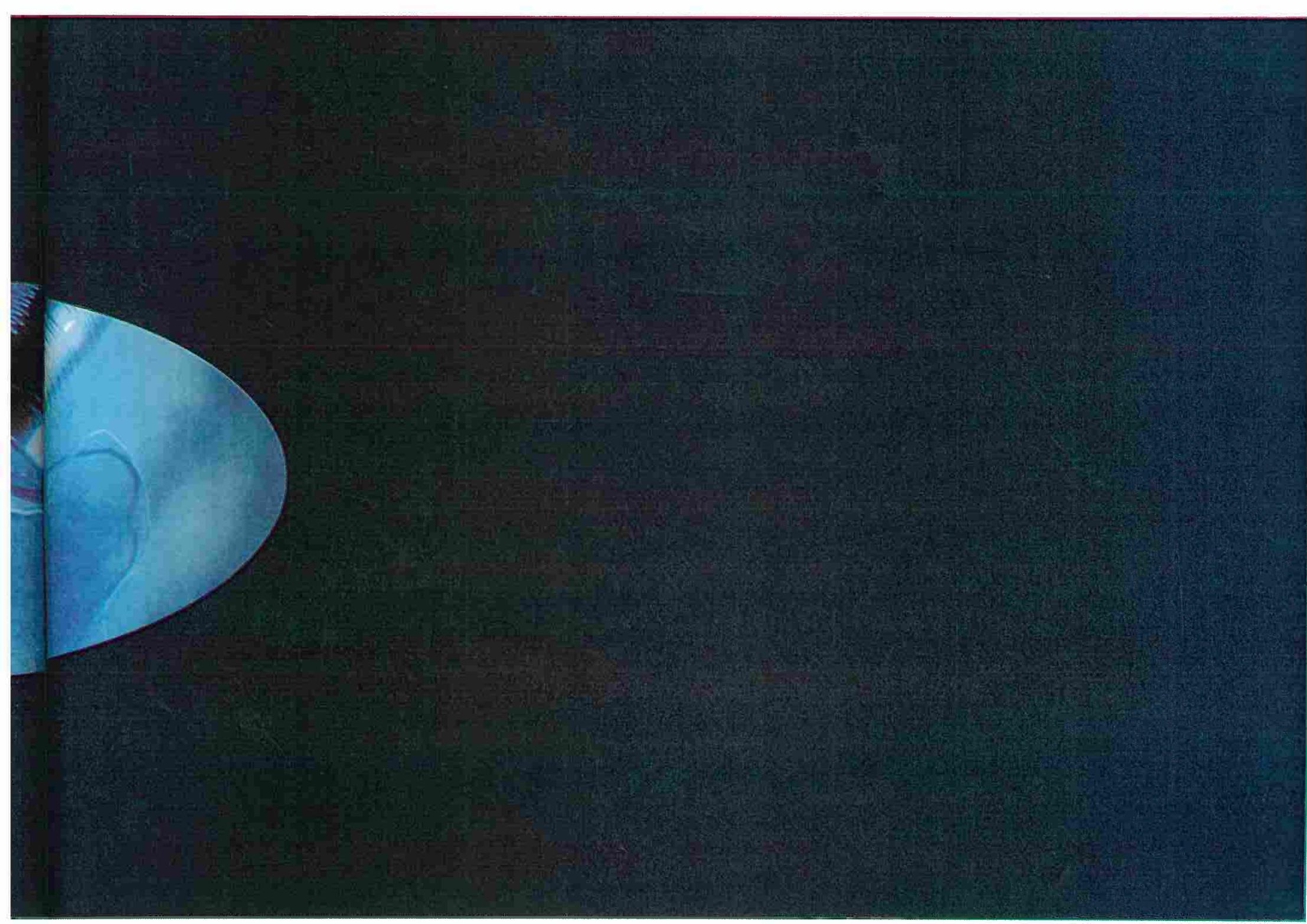
Η στρατηγική αυτή είχε ως αποτέλεσμα την απόφαση για ίδρυση θυγατρικών εταιριών της Digimed Communications Ltd στο εξωτερικό. Η θυγατρική CYTA (UK) Ltd έχει ήδη ιδρυθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο από το 2001, ενώ οι διαδικασίες για ίδρυση της CYTA (Hellas) SA στην Ελλάδα βρίσκονται στο τελικό στάδιο. Για τη CYTA (UK) Ltd έχει ήδη εξασφαλιστεί σχετική άδεια παροχέα. Οι νομικές διαδικασίες για την ίδρυση της CYTA (USA) LLC στις ΗΠΑ έχουν ήδη δρομολογηθεί.

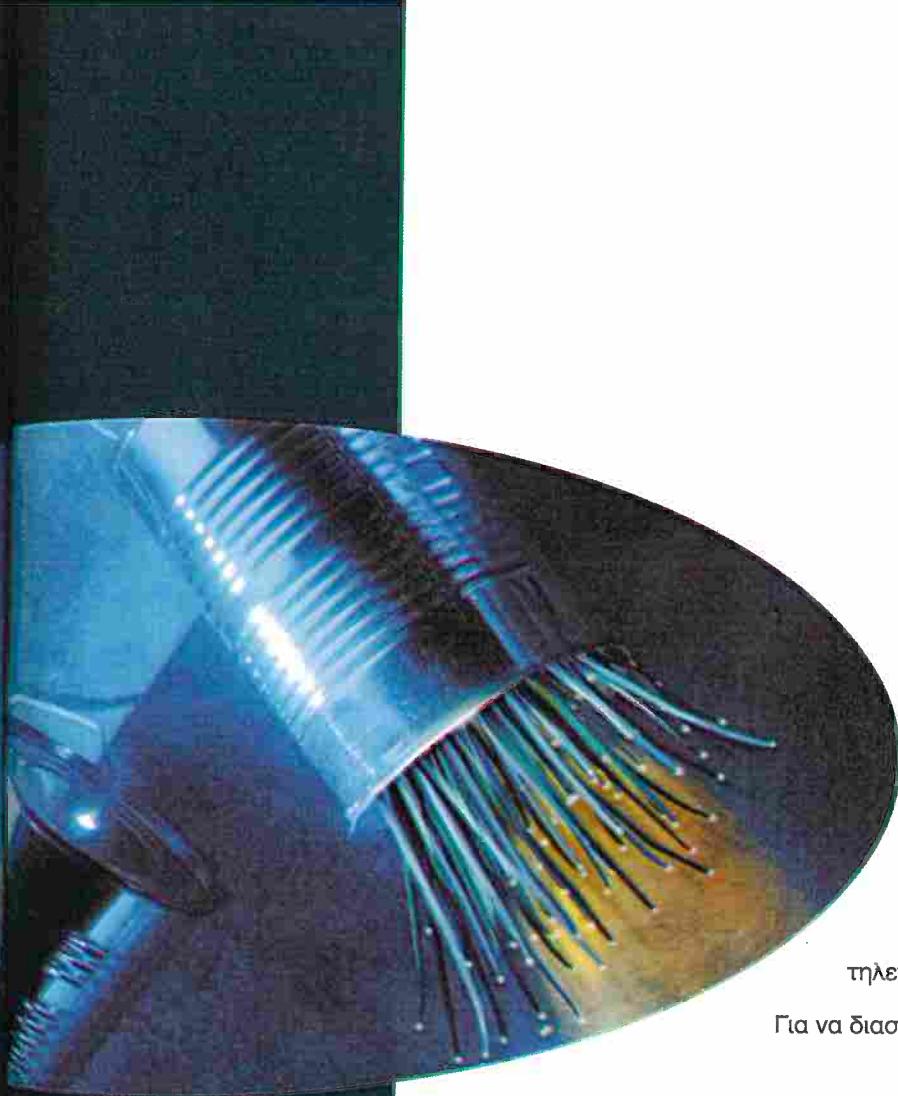


Στο μεταξύ η προσοχή του Οργανισμού εστιάζεται στις αγορές του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ελλάδας, που κρίνονται ως οι πλέον σημαντικές.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ATHK προγραμματίζει να προβεί στο άμεσο μέλλον στην αγορά σημαντικής χωρητικότητας στα καλωδιακά συστήματα της εταιρίας MED NAUTILUS, μεταξύ Κύπρου, Ελλάδας και Ηνωμένου Βασιλείου, με σκοπό την υποστήριξη της CYTA (UK) και CYTA (Hellas) στη δημιουργία ιδιόκτητου δικτύου προηγμένης τεχνολογίας με κόμβους μεταξύ Κύπρου και των χωρών δραστηριοποίησής τους.

Η δραστηριοποίηση των CYTA (UK) και CYTA (Hellas), στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών κυρίως σε επιχειρηματικούς πελάτες και παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Αρχικά αναμένεται να επικεντρωθούν στη χονδρική πώληση υπηρεσιών φωνής, σηματοδοσίας και εκμίσθωσης χωρητικότητας. Η δραστηριοποίηση των θυγατρικών εταιριών προϋποθέτει την εξεύρεση στρατηγικού συνεργάτη που μεταξύ άλλων να διαθέτει τεχνογνωσία, κτηριακές εγκαταστάσεις για σκοπούς συστέγασης εξοπλισμού, δυνατότητες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, καθώς και δίκτυο πωλήσεων και διανομής.





μίνυμα... τεχνολογίας και ποιότητας

Βασική παράμετρος για την παροχή τηλεπικοινωνιών υψηλών προδιαγραφών είναι η υποδομή μας.

Το δίκτυό μας, εθνικό και διεθνές, "τρέχει" μαζί με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Εμείς στην ΑΤΗΚ θα συνεχίσουμε να συμβαδίζουμε με ό,τι νέο παρουσιάζεται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Για να διασφαλίζουμε για σας επικοινωνία χωρίς σύνορα . . .



ΔΙΚΤΥΟ

Κατά το 2002 συνεχίσαμε να αναβαθμίζουμε την ποιότητα του εθνικού και διεθνούς μας δικτύου. Υλοποιήσαμε με επιτυχία διάφορα έργα, με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας στις επικοινωνίες επωτερικού και εξωτερικού, αλλά και την υποστήριξη νέων και υφιστάμενων υπηρεσιών της ΑΤΗΚ.

Αναπτύχθηκαν και τέθηκαν σε εμπορική λειτουργία νέες υπηρεσίες Ευφυείς Δικτύο, σε κάποια περιοχές το Αίστειο Ασύγχρονου Τρόπου Μεταφοράς (ATM). Επίσης, έχει βελτιωθεί η αξιοποίηση του δικτύου μετάδοσης λόγω αύξησης της χαρτοκάστητρας συγκριμένων δικτύων. Μεγάλης σημασίας είναι και η πιστοποίηση της Τιμοδιεύθυνσης Συστημάτων Μετάδοσης κατό ISO 9001:2000.

Επακτείναμε το σύστημα Ασύμμετρης Ψηφιακής Συνδρομητικής Πρόσβασης (ADSL) σε όλα τα αστικά τηλεφωνικά κέντρα. Ακόμη, προχωρήσαμε σε υπόγεια σύνδεση μεγάλου αριθμού νέων υποστατικών πελατών.

Όσον αφορά το διεθνές τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, ενταπικοποιήσαμε την προσπάθειά μας για παροχή του σε ανταγωνιστικές τιμές και ψηλή ποιότητα. Με τη συμμετοχή της ΑΤΗΚ σε υποδαλάσσαια και λιανικά συστήματα οπτικών ίνων, αλλά και με την προσφορά διεθνών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων, εδραιώσαμε το ρόλο της Κύπρου ως του σημαντικότερου τηλεπικοινωνιακού κέντρου στην Ανατολική Μεσόγειο.



ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΜΕΤΑΓΩΓΗΣ

Το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου, το οποίο λειτουργεί με επιτυχία τα τελευταία τέσσερα χρόνια, έχει δυνατότητες συνεχούς παρακολούθησης και ελέγχου των κυκλωματομεταγωγικών δικτύων της ΑΤΗΚ. Με τη λειτουργία του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύου προσφέρουμε στους πελάτες μας άριστης ποιότητας τηλεφωνική υπηρεσία.

Επιπλέον, μέσα στο 2002 συμπληρώθηκε η επέκταση του Κέντρου, έτσι ώστε να καλύψει και τις ανάγκες διαχείρισης του εθνικού κυκλωματομεταγωγικού δικτύου. Με τον τρόπο αυτό επιτύχαμε τη δημιουργία μιας ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης σφαλμάτων, κίνησης και σηματοδοσίας των κυκλωματομεταγωγικών δικτύων διεθνούς, εθνικής και κινητής τηλεφωνίας.

ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΜΕΤΑΓΩΓΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Στα πλαίσια σχεδίου για επανασχεδιασμό του κυκλωματομεταγωγικού μας δικτύου, υπογράφτηκε τριετής συμφωνία προμήθειας μεταξύ της ΑΤΗΚ και της Alcatel CIT για την προμήθεια τηλεφωνικών κέντρων Alcatel 1000E10. Με τον επανασχεδιασμό θα αντικατασταθούν τα τηλεφωνικά κέντρα Ericsson AXE10, που αποτελούν το 30% του δικτύου, με τηλεφωνικά κέντρα Alcatel.

Η υλοποίηση του όλου έργου αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2004 και με την ολοκλήρωσή του θα επιτευχθεί η απλοποίηση της τοπολογίας του δικτύου, με μείωση του αριθμού των αυτόνομων τηλεφωνικών κέντρων και ταυτόχρονη αύξηση του αριθμού των συνδρομητικών μονάδων που είναι συνδεδεμένες στα αυτόνομα τηλεφωνικά κέντρα. Επίσης, με το δίκτυο ομοιόμορφης σηματοδοσίας

που θα προκύψει, η ΑΤΗΚ θα προσφέρει το ίδιο χαρτοφυλάκιο προϊόντων σε όλους τους πελάτες της, καθώς και νέες συμπληρωματικές υπηρεσίες, οι οποίες σήμερα δεν υποστηρίζονται από τα τηλεφωνικά κέντρα Ericsson. Θα έχει δυνατότητα καθολικής παροχής των υπηρεσιών ISDN και "αναγνώριση κλήσης", καθώς και δυνατότητα υποστήριξης της διεπαφής V5.2, η οποία χρησιμοποιείται κυρίως για σύνδεση διαφόρων τύπων δικτύων πρόσβασης (π.χ. FTTC, WLL, LMDS, MMDS κ.τ.λ.).

Παράλληλα, έχει προκηρυχθεί ανοικτός διαγωνισμός για την εισαγωγή της τεχνολογίας νέας γενιάς SOFTSWITCHES. Η τεχνολογία αυτή χρησιμοποιεί ανοικτά πρότυπα για τη δημιουργία ενοποιημένων δικτύων, ικανά για τη μεταφορά φωνής και δεδομένων με μεγαλύτερη αποδοτικότητα και ψηλότερη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, σε σύγκριση με το υφιστάμενο δίκτυο PSTN.

ΕΥΦΥΕΣ ΔΙΚΤΥΟ

Το Ευφυές Δίκτυο έχει τη δυνατότητα ανάπτυξης πολλών νέων υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, καθώς και εξασφάλισης σημαντικών βελτιώσεων όσον αφορά τη διαχείριση υφιστάμενων υπηρεσιών.

Μέσα στο 2002 αναπτύχθηκαν νέες υπηρεσίες Ευφυούς Δικτύου, οι οποίες θα τεθούν σε εμπορική λειτουργία μέσα στο 2003.

Με τον επανασχεδιασμό του κυκλωματομεταγωγικού δικτύου δίνεται ακόμη η δυνατότητα υποστήριξης της πιθανής μετεξέλιξης του Ευφυούς Δικτύου από υπερτιθέμενο σε ενοποιημένο.



ΔΙΚΤΥΟ ATM

Μέσα στο 2002 συνεχίστηκε η επέκταση σε χωρητικότητα του Δικτύου Ασύγχρονου Τρόπου

Μεταφοράς (ATM) για σκοπούς κάλυψης της αυξημένης ζήτησης των υπηρεσιών ATM/Frame Relay και υποστήριξης της υπηρεσίας i-choice. Επίσης, η υποδομή και το σύστημα διαχείρισης του δικτύου έχουν αναβαθμιστεί για υποστήριξη της νέας υπηρεσίας Νοητών Ιδιωτικών Δικτύων (Virtual Private Networks - VPNs), βασισμένης στα πρωτόκολα IP και MPLS για παροχή υπηρεσίας υψηλής ποιότητας σε επιχειρηματικούς πελάτες.

ΔΙΚΤΥΟ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ

Εθνικό Ραχιαίο Δίκτυο Μετάδοσης

Με τη συνεχή προσπάθεια των τελευταίων χρόνων για την ανάπτυξη του ραχιαίου δικτύου μετάδοσης και ιδιαίτερα την αύξηση της συνολικής χωρητικότητας κατά 30% το 2002, είμαστε σε θέση σήμερα να ικανοποιούμε πλήρως τις ανάγκες σε συνδέσεις χωρητικότητας μετάδοσης μέσα στα επιθυμητά χρονικά για τους πελάτες μας πλαίσια, διατηρώντας ένα αξιοζήλευτο επίπεδο υπηρεσίας.

Η αξιοπιστία του δικτύου μας βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, αφού το ραχιαίο δίκτυο λειτουργεί σε τόπολογία αυτοϊάσιμων δακτυλίων, προσφέροντας προστασία κυκλωμάτων που ξεπερνά σήμερα το 85%. Η αποκατάσταση ζεύξεων και κυκλωμάτων σε περίπτωση βλάβης επιτυγχάνεται σε χιλιοστά του δευτερολέπτου. Επιπρόσθετα, υλοποίησαμε κατά 85% το δίκτυο συγχρονισμού, αποσκοπώντας στην περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των ραχιαίων δικτύων της ATHK.

Οι διαδικασίες εισαγωγής της σύγχρονης τεχνολογίας μετάδοσης WDM συνεχίστηκαν με γοργούς ρυθμούς, ούτως ώστε το νέο δίκτυο

να τεθεί σε λειτουργία το πρώτο τετράμηνο του 2003. Η τεχνολογία μετάδοσης WDM βελτιώνεται στην πολυπλεξία διαίρεσης μήκους κύματος, επιτρέποντας την ταυτόχρονη μετάδοση πολλαπλών μηκών κύματος μέσα από μια επική ίνα και παράλληλα την υποστήριξη δικτύων νέας γενιάς (IP over WDM) και την παροχή ευρυζωνικών προϊόντων.

Επίσης, ετοιμάστηκαν πρεβεζαγραφές για την εισαγωγή συστημάτων μικροκυματικών ραδιοδιάδειξης μεγάλης χωρητικότητας, τεχνολογίας SDH. Οι ζεύξεις αυτές θα χρησιμοποιηθούν για την επέκταση και την αναβάθμιση της χωρητικότητας του δικτύου μετάδοσης σε ορεινές κυρίως περιοχές και για την παροχή εναλλακτικής διαδρομής για σκοπούς προστασίας απομακρυσμένων κόμβων.

Ψηφιακό Δίκτυο Μισθωμένων Συνδέσεων

Μέσα στο 2002 συνεχίστηκε την ανάπτυξη του ψηφιακού δικτύου μισθωμένων κυκλωμάτων σε φωτικούς και αγροτικούς σταθμούς, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των επιχειρηματικών μας πελατών. Η δια υποδομή εξυπηρετεί και τους πελάτες του δικτύου ATM/Frame Relay, παρέχοντας προσβάσεις με ρυθμούς από 64kbps έως 2Mbps.

Μέσα στο 2002 προσθέτηκαν σε επιχειρηματικούς πελάτες γύρω στα 1.300 νέα ψηφιακά μισθωμένα κυκλώματα και προσεβάσεις ATM/Frame Relay. Η αποκατάσταση της χωρητικότητας του δικτύου ήταν περίπου 30%.

Η προγραμματισμένη και σύγκαιρη ανάπτυξη του δικτύου μισθωμένων κυκλωμάτων, σε συνδυασμό με το πολύ δυνατό Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης, καθώς επίσης και η αναθεώρηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσίας σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών, είχε ως



αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί μεγάλος αριθμός αιτήσεων για μισθωμένα κυκλώματα και προσβάσεις στο δίκτυο ATM/Frame Relay μέσα στα επιθυμητά χρονικά πλαίσια. Παράλληλα, μειώσαμε σημαντικά το χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών και βελτιώσαμε την ποιότητα υπηρεσίας.

Δορυφορικές Επικοινωνίες

Η ΑΤΗΚ είναι μέλος και χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του Διεθνούς Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Δορυφόρων (INTELSAT), του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Δορυφόρων (EUTELSAT) και του Διεθνούς Οργανισμού Παροχής Κινητών Υπηρεσιών μέσω Δορυφόρων (INMARSAT). Χρησιμοποιεί επίσης και άλλα δορυφορικά συστήματα, όπως είναι ο SIRIUS II, ο TELSTAR 10 και ο ρωσικός EXPRESS 6A, ενώ είναι μέτοχος της εταιρίας ICO, που παρέχει δορυφορικές κινητές επικοινωνίες.

Μέσα στο 2002 αυξήσαμε τη χωρητικότητα της υφιστάμενης υπηρεσίας διαδικτύου μέσω δορυφόρου της εταιρίας GCNC (Global Communication Network Company). Ακόμη, προχωρήσαμε στην επέκταση της υπηρεσίας παρακολούθησης φάσματος για επιπρόσθετους δορυφόρους της εταιρίας EUTELSAT.

Ο Επίγειος Δορυφορικός Σταθμός MAKARIOΣ φιλοξενεί και το Κέντρο Αναμετάδοσης Ραδιοτηλεοπτικών Υπηρεσιών (Teleport) της εταιρίας IRIS Gateway Satellite Services Ltd. Μέσα στο 2002 επεκτείναμε τις υπηρεσίες της IRIS, προσελκύοντας τρεις νέους πελάτες (Kuwait TV, IRIB 3 TV, AL-ALAM). Επιπρόσθετα, υπογράψαμε συμφωνία με τον κρατικό τηλεοπτικό οργανισμό της Γερμανίας, Deutsche Welle, για την παροχή υπηρεσιών εφεδρείας αναμετάδοσης.

Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000

Ως επιστέγασμα των πιο πάνω έργων, ολοκληρώθηκε η ετοιμασία και τέθηκε σε εφαρμογή το σύστημα ποιότητας της Υποδιεύθυνσης Συστημάτων Μετάδοσης. Η πιστοποίηση της Υποδιεύθυνσης με βάση το πρότυπο ISO 9001:2000 επιτεύχθηκε τον Δεκέμβριο 2002. Με το σύστημα αυτό επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση των δραστηριοτήτων, με την πραγματοποίηση μετρήσεων και θεωρήσεων και τη λήψη διορθωτικών μέτρων, πάντοτε με στόχο την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών μας.

ΥΠΟΘΑΛΑΣΣΙΑ ΚΑΛΩΔΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ

Συνολικά, μέσα στο 2002 βρίσκονταν σε λειτουργία εππά διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα οπτικών ινών, τα οποία προσαιγιαλώνονται στην Κύπρο:

- SEA-ME-WE 3 (Άπω Ανατολή, Αυστραλία, Ασία, Μέση Ανατολή, Ευρώπη)
- SEA-ME-WE 2 (Ευρώπη, Μέση Ανατολή, Ασία)
- LEV (Κύπρος, Ιταλία, Ισραήλ)
- ΑΦΡΟΔΙΤΗ 2 (Κύπρος, Ελλάδα)
- CIOS (Κύπρος, Ισραήλ)
- CADMOS (Κύπρος, Λίβανος)
- UGARIT (Κύπρος, Συρία)

Με τη συμμετοχή της στα πιο πάνω καλωδιακά συστήματα αλλά και σε άλλα παγκόσμια και περιφερειακά συστήματα, η ΑΤΗΚ έχει πλέον εδραιώσει τον στρατηγικό και ρυθμιστικό της ρόλο στην περιοχή, διατηρώντας παράλληλα την Κύπρο ως τηλεπικοινωνιακό κόμβο στην Ανατολική Μεσόγειο.



Κατά τη διάρκεια του έτους προχωρήσαμε στην εξασφάλιση χωρητικότητας προς τη Δυτική Ευρώπη, μέσω των συστημάτων LEV και Med Nautilus.

Η χωρητικότητα αυτή προσφέρει εναλλακτική όδευση (πέραν των SEA-ME-WE 2 και SEA-ME-WE 3) για τις ανάγκες του Οργανισμού και των συνεργατών του.

ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ

Ο Οργανισμός μας διατηρεί απ' ευθείας τηλεφωνικά κυκλώματα με 60 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς σε 51 διαφορετικές χώρες. Διαθέτει 55 κατ' ευθείαν ζεύξεις σηματοδοσίας, που εξυπηρετούν 255 προορισμούς (DPCs - Destination Point Codes) για σκοπούς σταθερής τηλεφωνίας και διεθνούς περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας GSM.

Στο τέλος του 2002 είχαμε 5.257 κυκλώματα διεθνούς τηλεφωνίας και 136 διεθνή κυκλώματα ISDN. Παράλληλα, είχαμε 142 διαβατικές συνδέσεις 2Mbps, ενώ υλοποιήθηκαν δύο νέες διαβατικές συνδέσεις VC3 (45Mbps).

Τέλος, στη διάρκεια του 2002 η συνολική χωρητικότητα των διεθνών μισθωμένων κυκλωμάτων μας αυξήθηκε σε 84Mbps, από 77Mbps που ήταν το 2001, ενώ η συνολική διεθνής χωρητικότητα για το δίκτυο CYTANET αυξήθηκε από 87Mbps το 2001 σε 169Mbps.

ΔΙΕΘΝΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Τα διεθνή μας προϊόντα έχουν ομαδοποιηθεί σε χαρτοφυλάκια ως ακολούθως:

A. Χαρτοφυλάκιο Διαβατικών Διευκολύνσεων

A.1 Διαβατικές Διευκολύνσεις Τηλεφωνίας: Διάθεση διεθνούς

δικτύου μεταγωγής τηλεφωνίας, ISDN, τηλετυπίας και τηλεγραφίας.

A.2 Διαβατικές Διευκολύνσεις Πακετομεταγωγής: Διάθεση διεθνούς δικτύου για τη μεταγωγή δεδομένων σε πακέτα.

A.3 Αναβαθμισμένα Διαβατικά Προϊόντα: Διάθεση πακέτων διεθνούς δικτύου σε ειδικές τιμές.

A.4 Προϊόντα Διεθνών Ελεύθερων Κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών που δέχονται κλήσεις από το εξωτερικό.

B. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων Διεθνών Διαβατικών Αποκλειστικών Διασυνδέσεων και Διευκολύνσεων

B.1 Δορυφορικές Διασυνδέσεις

B.1.1 CytaSpace.Way: Μεταπώληση δορυφορικής χωρητικότητας σε διάφορα δορυφορικά συστήματα.

B.1.2 CytaTele.Port: Διευκολύνσεις συστέγασης.

B.2 Καλωδιακές Διασυνδέσεις και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

B.2.1 CytaCable.Way: Εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης (IRU - Indefeasible Right of Use) ή ενοικίαση καλωδιακής χωρητικότητας σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς για απ' ευθείας συνδέσεις.

B.2.2 CytaPassage: Διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω του εθνικού δικτύου της ATHK.

B.2.3 CytaBridge: Διασύνδεση μισθωμένων κυκλωμάτων που τερματίζονται σε δύο χώρες του εξωτερικού μέσω Κύπρου.

B.2.4 CytaCable.Consult: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα προγραμματισμού και αξιοποίησης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.



Β.3 Διασυνδέσεις Διαδικτύου/Global CytaNet

Αποτελείται από συνδυασμό καλωδιακής ή δορυφορικής μισθωμένης σύνδεσης και πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω του κόμβου CYTANET. Προσφέρεται δε στη διεθνή αγορά προς επιχειρηματικούς πελάτες, Παροχείς Υπηρεσιών Διαδικτύου και ανταποκριτές της ΑΤΗΚ.

Γ. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων Πρόσβασης Διεθνούς Δικτύου και Διασυνδέσεων Σηματοδοσίας

Γ.1 Διεθνή Ιδιωτικά Μισθωμένα Κυκλώματα/CytaBusiness.Link

Προσφέρεται σε επιχειρηματικούς πελάτες που επιδιώκουν διασύνδεση με το εξωτερικό.

Γ.2 Αναμετάδοση Πλαισίων μέσω Συνεργασιών

Προσφέρεται μέσω συνεργασιών της ΑΤΗΚ με Διεθνείς Παροχείς Υπηρεσιών Frame Relay. Στο προϊόν αυτό οι φωνητικές εφαρμογές δεν επιτρέπονται.

Γ.3 Τηλεοπτικές Μεταδόσεις/CytaVideo.Select

Προσφέρεται κυρίως σε αδειούχους τηλεοπτικούς σταθμούς και επιτρέπει τη μεταφορά ή/και λήψη τηλεοπτικού περιεχομένου σε περιστασιακή βάση, από την Κύπρο στο εξωτερικό και αντίστροφα.

Γ.4 Διασυνδέσεις Σηματοδοσίας/CytaSignal

Το CytaSignal αξιοτοιεί τις υφιστάμενες ζεύξεις σηματοδοσίας με ανταποκριτές μας για πρόσβαση στο διεθνές δίκτυο σηματοδοσίας και παροχή διαβατικών διευκολύνσεων σημείου μεταφοράς σηματοδοσίας (STP - Signal Transfer Point).

Δ. Χαρτοφυλάκιο Υπηρεσιών

Παροχή εξειδικευμένων και εξατομικευμένων υπηρεσιών που προσθέτουν αξία στα διεθνή μας προϊόντα.

ΔΙΚΤΥΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Βασικοί άξονες της πολιτικής μας, αναφορικά με το δίκτυο πρόσβασης, για το 2002 ήταν η συνέχιση της ανάπτυξης του ενσύρματου και οπτικού δικτύου και η εισαγωγή καινοτομιών, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Διευρύναμε έτσι το φάσμα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και βελτιώσαμε την ποιότητά τους, σεβόμενοι ταυτόχρονα και το περιβάλλον. Ήδη δρομολογήθηκαν και διαδικασίες για πιστοποίηση της Υποδιεύθυνσης Δικτύου Πρόσβασης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, που αφορά την υιοθέτηση συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Έργα Στρατηγικής Σημασίας

Με κύριο γνώμονα την ποιότητα, επιδιώξαμε την περαιτέρω ανάπτυξη του δικτύου πρόσβασης, την εισαγωγή και παροχή ευρυφασματικών υπηρεσιών και τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών. Αυτά επιτεύχθηκαν με την υλοποίηση των πιο κάτω σημαντικών έργων:

• Σύστημα Ασύμμετρης Ψηφιακής Συνδρομητικής Πρόσβασης (ADSL)

Εγκαταστήσαμε επιπρόσθετες μονάδες στα αισικά τηλεφωνικά κέντρα, στα οποία μέχρι το τέλος του 2002 υπήρχε δυνατότητα σύνδεσης 9.382 πελατών, ενώ εποιμάσαμε το πρόγραμμα επέκτασης του συστήματος και στα αγροτικά τηλεφωνικά κέντρα μεταξύ των ετών 2003 - 2006. Μέσω του συστήματος αυτού προσφέρεται ήδη υπηρεσία γρήγορου διαδικτύου, ενώ σύντομα θα μπορούν να προσφερθούν και άλλες ευρυφασματικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες περιεχομένου κατά ζήτηση.

• Υπογειοπόστον Συνδρομητικού Δικτύου

Συνεχίστηκε η εφαρμογή της πολιτικής της ΑΤΗΚ για παροχή υπόγειας πρόσβασης στο συνδρομητικό δίκτυο. Με την πολιτική



αυτή επιτυγχάνεται βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, αναβάθμιση της εικόνας του περιβάλλοντος και γρήγορη εξυπηρέτηση νέων αιτήσεων πληρεφωνίας. Κατά το 2002 συνδέθηκαν με υπόγεια παροχή 6.563 υποστατικά.

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας με βάση το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αρίστευσης EFQM και το Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001:2000**

Ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο 2002 η πρώτη αυτοαξιολόγηση των μονάδων της Υποδιεύθυνσης Δικτύου Πρόσβασης σύμφωνα με το μοντέλο EFQM. Το μοντέλο αυτό βοηθά στην εφαρμογή διαδικασίας για αποτελεσματική διαχείριση οικικής ποιότητας και έτσι επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση των δραστηριοτήτων μέσω μετρήσεων, θεωρήσεων και λήψης διορθωτικών μέτρων.

- **Αναδιοργάνωση της Δομής της Υποδιεύθυνσης Δικτύου Πρόσβασης**

Η αναδιοργάνωση της δομής της Υποδιεύθυνσης, που εφαρμόστηκε από το τελευταίο τρίμηνο του 2002, εστιάστηκε στην αύξηση της αναλογίας του εκτελεστικού προσωπικού σε σύγκριση με το υποστηρικτικό, στοχεύοντας στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην καλύτερη ρύθμιση της παραγωγής.

- **Σύστημα Γραφικής Διαχείρισης Δικτύου Πρόσβασης**

Με το Σύστημα Γραφικής Διαχείρισης Δικτύου Πρόσβασης (GIS) επιτυγχάνεται ορθολογιστικότερη διαχείριση του χάλκινου δικτύου και του δικτύου υποδομής μας. Το σύστημα επιτρέπει την πλήρη μηχανογράφηση των διαδικασιών σχεδιασμού και υλοποίησης έργων και έχει ως απώτερο στόχο την επιτάχυνση της εξυπηρέτησης των πελατών μας. Η οικική καταχώρηση των γραφικών

δεδομένων δικτύου και η συσχέτισή τους με τις πληροφορίες δικτύου, που βρίσκονται παραχωρημένες στα υφιστάμενα συστήματα πληροφορικής, συνεχίζεται και αναμένεται να συμπληρωθεί περί τον Σεπτέμβριο του 2003. Επιπρόσθετα, έγινεν οι απαραίτητες τροποποιήσεις στα σύστημα, για να επιτρέπεται η καταχώρηση των πόρων του οπτικού δικτύου, η οποία προγραμματίζεται να αρχίσει μέσα στο 2003.

Κύρια Έργα Ανάπτυξης

Συνεχίστηκε και κατά τη χρονιά που πέρασε η ανάπτυξη του χάλκινου και του οπτικού δικτύου, που αποτέλεσεν τη βασική υποδομή του δικτύου πρόσβασης, έπειτα παρουσιάστηκε πιο κάτω:

- Συνεχίσαμε την ανάπτυξη του χάλκινου καλωδιακού δικτύου, με στόχο την εξαπλώση γεωγραφικών ομοιόμορφης παροχής βασικής τηλεφωνίας σε παγκύπρια βάση. Οι διαθέσιμες διεύρυματες γραμμές προτείνονται δικτύου αιωνίων παροχής κατά 14.300 στο αστικό δίκτυο και κατά 2.800 στο αγροτικό δίκτυο. Ο συνολικός αριθμός ανήλθε στο τέλος του 2002 στις 776.400 γραμμές παγκύπρια.
- Συνεχίσαμε μέσω στο 2002 την επέκταση του οπτικού καλωδιακού δικτύου, που εφοδίζει υψηλούς ρυθμούς μετάδοσης και υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:
 - Εγκαταστάθηκαν 92 χιλιόμετρα καλωδίου οπτικών ίνων στο ζευκτικό δίκτυο, παράγοντας στα περισσότερα τηλεφωνικά κέντρα εναλλακτικές διαδικασίες, ώστε να παρέχεται άπρόσκοπτα, χωρίς διακοπές λόγω βλάβης, η υπηρεσία.
 - Επιπλέον, 23 χιλιόμετρα καλωδίου οπτικών ίνων εγκαταστάθηκαν στο συνδρομητικό οπτικό δίκτυο για απ' ευθείας σύνδεση με τους πελάτες μας.
 - Ταυτόχρονα, προχωρήθηκε στην εγκατάσταση οπτικών δακτυλίων στο αστικό δίκτυο. Εγκαταστάθηκαν 25 χιλιόμετρα καλωδίου οπτικών ίνων, που αντιστοιχούν σε 3 δακτυλίους, καθώς και 23



χιλιόμετρα καλωδίου οπτικών ινών σε αγροτικές περιοχές.

- Συνολικά, τα καλώδια οπτικών ινών που εγκαταστάθηκαν το 2002 έφτασαν τα 163 χιλιόμετρα, ανεβάζοντας το παγκύπριο σύνολο σε 2.366 χιλιόμετρα.

Έργα Υποστήριξης και Εκσυγχρονισμού

Με την εισαγωγή/αναβάθμιση μέσα στο 2002 των πιο κάτω συστημάτων και υπηρεσιών, στοχεύουμε στη βελτίωση της ποιότητας του δικτύου και της παρεχόμενης υποστήριξης:

• Σύστημα Αυτόματου Ελέγχου Συνδρομητικών Γραμμών

Επεκτάθηκαν οι λειτουργίες του συστήματος, ώστε να γίνεται μαζικός αυτόματος έλεγχος συνδρομητικών γραμμών. Με το σύστημα αυτό ελέγχονται τα ηλεκτρικά χαρακτηριστικά των συνδρομητικών γραμμών. Επιπλέον, το σύστημα αναβαθμίστηκε και έχει τη δυνατότητα ελέγχου καταλληλότητας των γραμμών για την υποστήριξη ευρυφασματικών υπηρεσιών.

• Αντικατάσταση Πεπολικωμένου Δικτύου

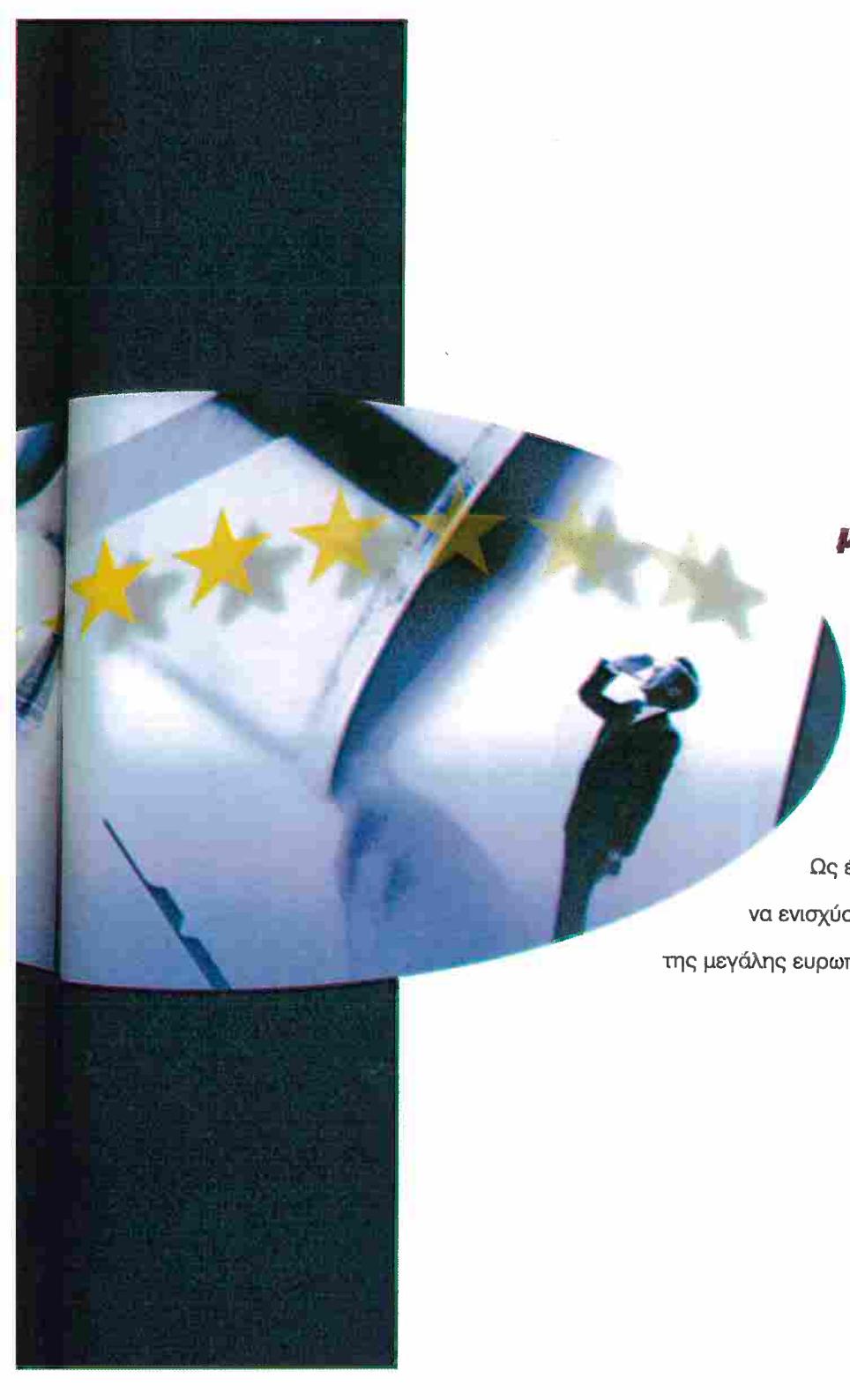
Συνεχίσαμε το πρόγραμμα αντικατάστασης πεπαλαιωμένων στοιχείων δικτύου, όπως διακλαδωτών, ακροτελευταίων κατανεμητών, καλωδίων κ.τ.λ., με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του δικτύου.

• Σύστημα Πίεσης και Ελέγχου Καλωδίων

Συνεχίστηκε η περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση του συστήματος, το οποίο επιτρέπει την πρόληψη βλαβών στο πρωτεύον δίκτυο. Αποτέλεσμα της εφαρμογής του συστήματος ήταν το πολύ χαμηλό ποσοστό βλαβών στο μέρος αυτό του δικτύου.

• Σύστημα Ασφάλειας Διακλαδωτών

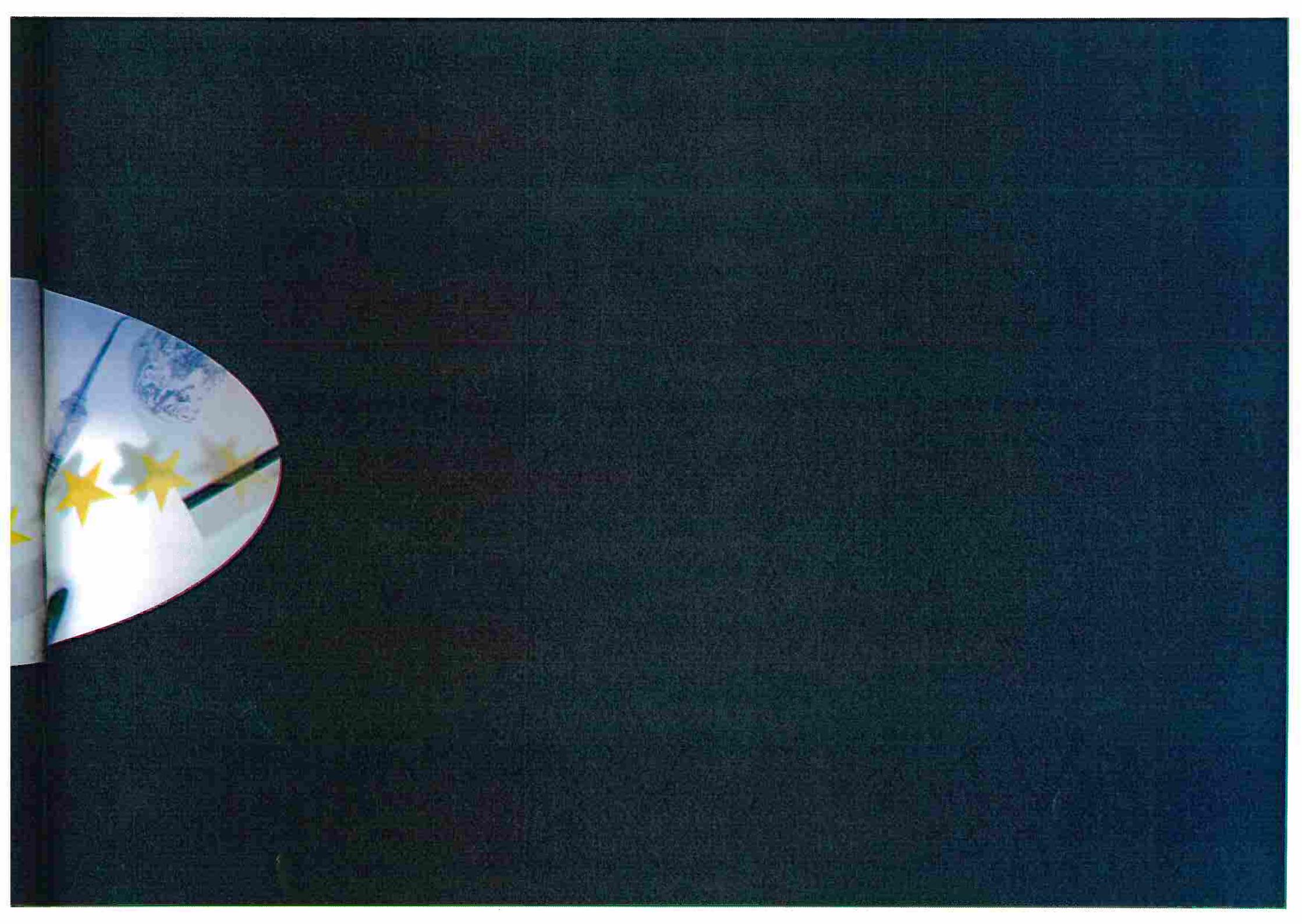
Συνεχίσαμε την εγκατάσταση του συστήματος, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2003, επιτυγχάνοντας παγκύπρια την ασφάλεια και τον έλεγχο των διακλαδωτών.



μήνυμα... ευρωπαϊκό

Στο κάλεσμα της εναρμόνισης με το ευρωπαϊκό κεκτημένο ανταποκριθήκαμε θετικά. Με την ένταξη της Κύπρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, δηλώνουμε τη θέλησή μας να αντιμετωπίσουμε κάθε πρόκληση.

Ως ένας σύγχρονος και ευέλικτος Οργανισμός, ανυπομονούμε να ενισχύσουμε την επικοινωνία μας με όλους τους λαούς της μεγάλης ευρωπαϊκής οικογένειας . . .





ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Κατά το 2002 η ΑΤΗΚ συνέχισε την προετοιμασία της για την εναρμόνιση με το Κοινοτικό Κεκτημένο. Υιοθέτησε συγκεκριμένα μέτρα σε τομείς όπου μπορεί από μόνη της να εφαρμόσει μέτρα, που αφορούν κυρίως τον τεχνικό τομέα, όπως για παράδειγμα είναι η υιοθέτηση ευρωπαϊκών τεχνικών προτύπων, η ετοιμασία δεικτών ποιότητας και η επεξεργασία προτάσεων που αποσκοπούν στη σταδιακή εναρμόνιση σε άλλους τομείς.

Ο Οργανισμός μας συμμετείχε σε διαβούλευσεις με το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων και το Γραφείο του Επιτρόπου Ρύθμισης Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και εξέφρασε τις απόψεις του σε θέματα που αφορούν τη διαδικασία παροχής δεύτερης άδειας κινητής τηλεφωνίας και την υιοθέτηση κανονισμών δυνάμει του περί Ρύθμισης Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου.

Παράλληλα, η ΑΤΗΚ παρακολουθούσε την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, καθώς και τις εργασίες ευρωπαϊκών σωμάτων και οργανισμών, οι οποίοι εξέταζαν θέματα πολιτικής και ρύθμισης στον τομέα των επικοινωνιών.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΤΗΚ ΜΕ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η ΑΤΗΚ συμμετέχει ενεργά στις διαδικασίες και δραστηριότητες διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, των οποίων είναι μέλος. Αντιπροσωπεύεται στις διάφορες επιτροπές εργασίας και στα συνέδρια που διοργανώνονται από τα σώματα αυτά, ώστε να είναι σε θέση να παρακολουθεί και να εφαρμόζει τις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις που σημειώνονται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η Κύπρος είναι μέλος της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU), που αποτελεί οργάνωση των Ηνωμένων Εθνών, και η ΑΤΗΚ

παρακολουθεί στενά τις εργασίες και εφαρμόζει όλες τις συστάσεις, τόσο της ITU όσο και των διαφόρων σωμάτων της, όπως είναι ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (TSS), ο Τομέας Ραδιοεπικοινωνιών (RS) και ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακής Ανάπτυξης (TDS).

Ο Οργανισμός μας είναι ιδρυτικό μέλος του συνδέσμου Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), ο οποίος συντονίζει τις ενέργειες των μελών του για προώθηση των υπηρεσιών και εκμετάλλευση των δικτύων στην Ευρώπη. Επιπρόσθετα, καθορίζει κοινή πολιτική των μελών του πάνω σε θέματα τηλεπικοινωνιών και υποβάλλει απόψεις και εισηγήσεις σε διάφορα ευρωπαϊκά σώματα, κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και σε διεθνείς οργανισμούς.

Η ΑΤΗΚ είναι ιδρυτικό μέλος του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI), έχει την ιδιότητα του διοικητικού μέλους και παρακολουθεί στενά τις εργασίες του. Είναι επίσης μέλος και συμμετέχει στις εργασίες του Κοινοπολιτειακού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών (CTO - Commonwealth Telecommunications Organisation). Το 2002 ο Οργανισμός μας φιλοξένησε την επήσια Γενική Συνέλευση του CTO, που πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο στη Λεμεσό.

Η Κύπρος, με αντιπρόσωπο την ΑΤΗΚ, είναι μέλος του Διεθνούς Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Δορυφόρων (INTELSAT), του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Δορυφόρων (EUTELSAT) και του Διεθνούς Οργανισμού Παροχής Κινητών Υπηρεσιών μέσω Δορυφόρων (IMMARSAT) και χρησιμοποιεί τα δορυφορικά τους συστήματα από το 1980, 1986 και 1992 αντίστοιχα. Κατά το 2002, αντιπροσωπείς της ΑΤΗΚ έλαβαν μέρος σε διάφορες διασκέψεις, συναντήσεις και συνόδους των οργανισμών αυτών.



ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Ο σάχος μας να καθιερώσουμε την ΑΤΗΚ ως μια σύγχρονη και ειδική ευρωπαϊκή επιχείρηση έχει καποστεί πιο επιπλέοντάς από ποτέ. Κατά το 2002 συνεχίσαμε τα προστομαζόμαστε για την ενορμόνατ με το Κονοτοκό Κεκτημένο, αλλά και να ενισχύουμε τις σχέσεις μας με την ευρυπαϊκή και την διεθνή χώρα. Η προσπάθεια αποδεκτάνεται επίπονη και αρχή λόγω άλλων παραλεγόνων.

Λόγω της ενοργού αναπτυξής της ΑΤΗΚ ες διεθνείς και ευρωπαϊκούς πλευρονοντακούς αργονομούς, συνεχίσαμε να παρακολουθούμε από κοντά τις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις που σημειώνονται απόν τομέα των πλευρονοντών.

Σημαντική ήταν και η εμπλοκή μας σε διοργανιστές με τους αρμόδιους κυβερνητικούς φορείς για την υιοθέτηση κανονισμών βάσι του Περί Ρυθμίσεων Πλευρονοντών και Γεωδραμούν Υπηρεσιών Νόμου, που ικανίστη από το 2001. Και στον τομέα αυτό η άλλων παραλεγόνων αποδεκτάνει ότι ο Οργανισμός δεν θα

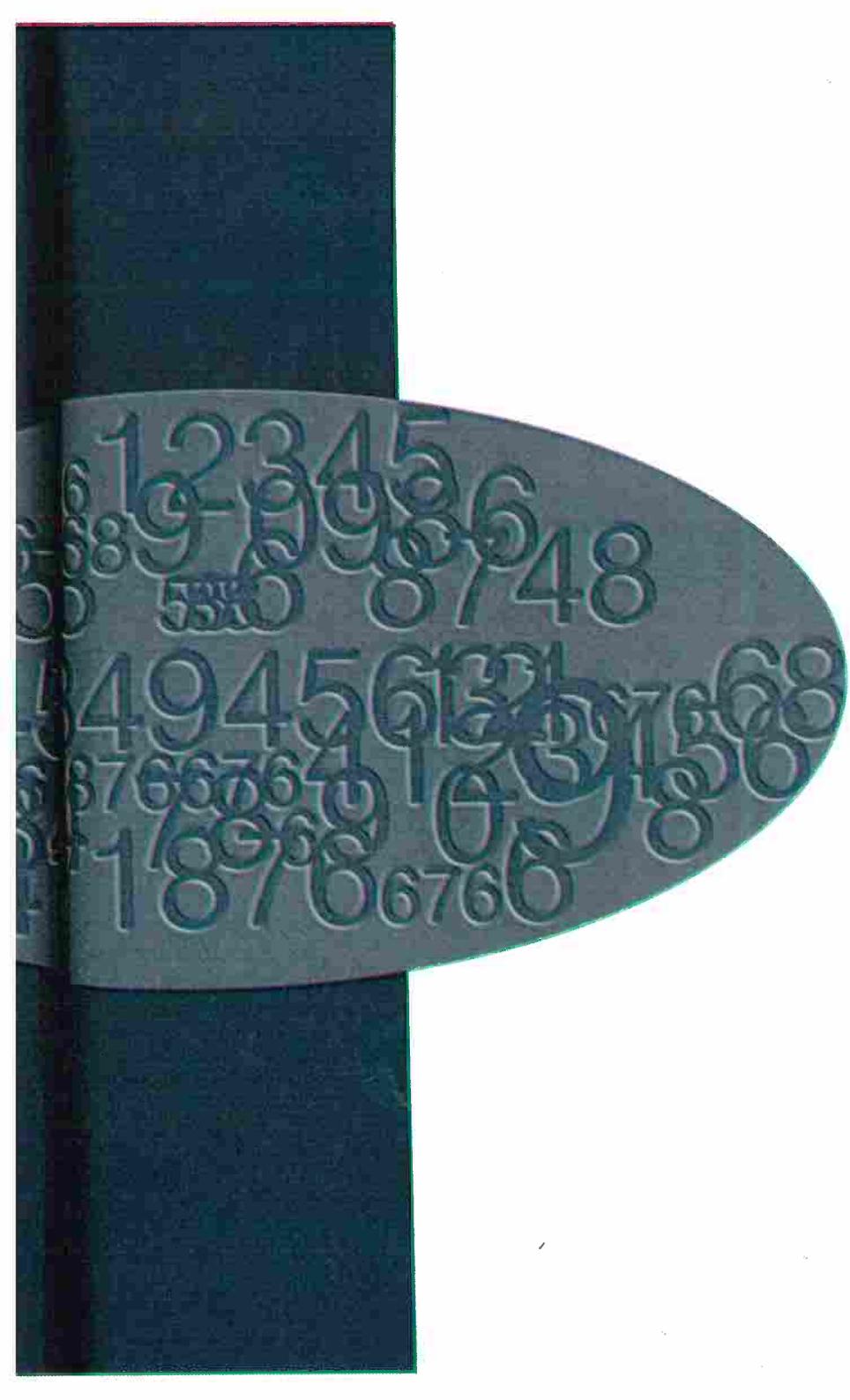
μπορεί να αντιμετωπίσει με την απαιτούμενη ταχύτητα τις ρυθμιστικές του υποχρεώσεις. Γι' αυτό και υποβλήθηκε στην Κυβέρνηση συμπληρωματικός προϋπολογισμός, που προβλέπει την πρόσληψη μεγάλου αριθμού στελεχών. Διαστιχώς ο προϋπολογισμός εκείνος δεν εγκρίθηκε μέσα στο 2002.



Ο Οργανισμός μας είναι επίσης ιδρυτικό μέλος της Ένωσης των Υπηρεσιών Πληροφορικής των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών (ETIS - European Telecommunication Information Society) και έλαβε μέρος στη Γενική Συνέλευση του Διοικητικού της Συμβουλίου, καθώς και στην 23η και την 24η Συνάντηση της Επιτροπής Διοίκησης του Οργανισμού, που έγιναν στην Κύπρο τον Μάιο και στη Μάλτα τον Νοέμβριο αντίστοιχα. Τέλος, η ΑΤΗΚ είναι τακτικό μέλος στο Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διεύθυνσης (EFQM) από το 1999.



6766
567674
257468
4684



οικονομική έκθεση 2002



ΕΝΑΕΙΚΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ:

	2002	2001
	£εκ	£εκ
Έσοδα από υπηρεσίες	211,9	215,8
Άλλα έσοδα	14,5	12,9
Έξοδα λειτουργίας	141,0	136,9
Τόκοι και Ελλείμματα Ταμείων Συντάξεων	15,6	12,7
Πρόστιμο Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού	20,0	-
Χορηγία στο Κράτος	40,0	-
Πλεόνασμα μετά τη φορολογία	1,1	68,6
Αποθεματικά	415,4	414,3
Έσοδα ανά υπάλληλο	87,7 χιλ.	89,0 χιλ.
Κεφαλαιουχικές Δαπάνες	60,5	59,6

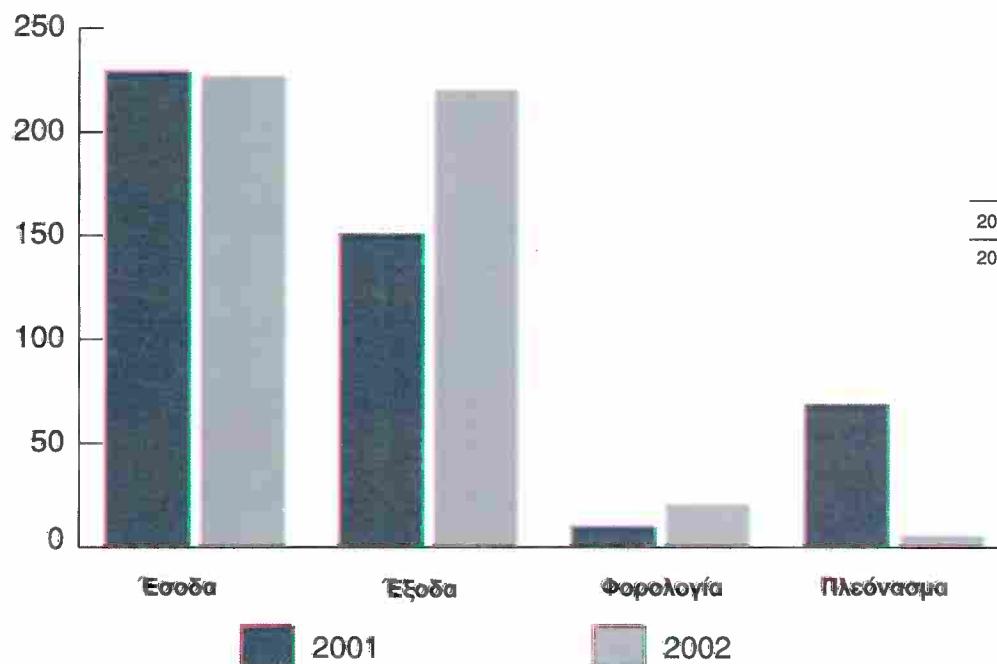
ΕΠΙΧΩΤΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ Αναθορίες:

Έξοδα λειτουργίας προς έσοδα από υπηρεσίες	67%	63%
Πλεόνασμα προς αποθεματικό (μη συμπεριλαμβανομένων των ασυνήθων κονδυλίων)	15%	17%
Μη τρέχουσες υποχρεώσεις προς αποθεματικό	1:25,32	1:31,18
Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές)	2,6	3,5
Περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) (μη συμπεριλαμβανομένων των ασυνήθων κονδυλίων)	53%	58%



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της δραστικής μείωσης των τελών, της πληρωμής του προστίμου £20εκ που επιβλήθηκε από την Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού και της χορηγίας των £40εκ στο Κράτος, το πλεόνασμα μετά τη φορολογία μειώθηκε από £68,6εκ σε £1,1εκ. Το πλεόνασμα πριν τους τόκους, φόρους, αποσβέσεις και ασυνήθη κονδύλια μειώθηκε από £126εκ σε £112εκ.



11

Σημ. Στα έξοδα για το 2002 συμπεριλαμβάνονται δαπάνες για ασυνήθη κονδύλια ύψους £60εκ ενώ το πλεόνασμα μετά τη φορολογία του 2002 είναι μετά την αφαίρεση των ασυνήθων κονδυλιών ύψους £60εκ.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η οικονομική κατάσταση της ATHK θεωρείται πολύ καλή ενώ η απόδοση της αντικατοπτρίζεται σ' όλα τα στοιχεία του ισολογισμού. Η κεφαλαιουχική βάση της ATHK, στην μορφή των αποθεματικών στις 31 Δεκεμβρίου 2002 ανερχόταν σε £415,4εκ.

ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Υπηρεσία	2002 £εκ	2001 £εκ	Αύξηση/(Μείωση) %
Τηλεφωνική	183,3	192,4	(5)
ΨΗ.Δ.Ε.Υ. (ISDN)	11,8	10,9	8
Υπηρεσία Διαδικτύου (Cyanet)	5,4	4,1	32
Άλλες	11,4	8,4	35
	211,9	215,8	

Τηλεφωνική Υπηρεσία

Το σύνολο των συνδρομητών της ATHK κατά το 2002 αυξήθηκε κατά 96.027 και έφθασε τους 845.360. Τα έσοδα από την υπηρεσία αντιπροσωπεύουν το 87% των εσόδων από υπηρεσίες και μειώθηκαν έναντι του προηγούμενου έτους κατά £9,1εκ ή 5%. Αναλυτικά, οι συνδιαλέξεις εσωτερικού μειώθηκαν από £78,6εκ σε £76,2εκ, οι διεθνείς συνδιαλέξεις από £63,8εκ σε £57,4εκ, τα έσοδα από εκμισθωμένα κυκλώματα από £8,2εκ σε £7,2εκ σε αντίθεση με τις συνδρομές που αυξήθηκαν από £36,0εκ σε £37,4εκ.

Ψηφιακό Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (ISDN)

Τα σημαντικά πλεονεκτήματα που προσφέρει η υπηρεσία είχαν σαν αποτέλεσμα την αύξηση των συνδρομητών στους 19.021 από 14.082 το 2001, όπως επίσης και την αύξηση των εσόδων που έφθασαν τα £11,8εκ έναντι £10,9εκ το 2001.

Υπηρεσία Διαδικτύου (Cyanet)

Οι συνδρομητές κατά το 2002 αυξήθηκαν από 36.795 σε 46.129 ενώ τα έσοδα υπό την μορφή της συνδρομής σημείωσαν αύξηση φθάνοντας τα £5,4εκ έναντι £4,1εκ το 2001.



Άλλες υπηρεσίες

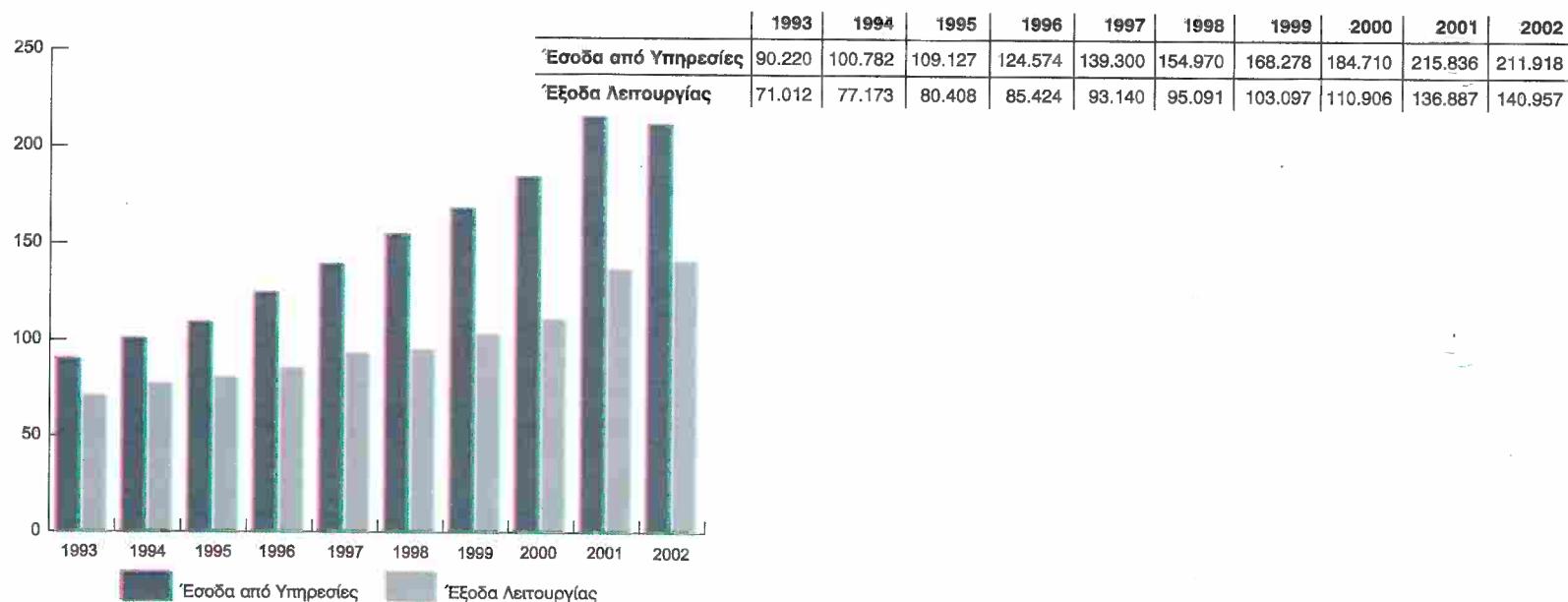
Στα έσοδα από άλλες υπηρεσίες που σημείωσαν αύξηση περιλαμβάνονται τα έσοδα από τις υπηρεσίες προς την Πολιτική Αεροπορία και άλλα Κυβερνητικά Τμήματα (£2,8εκ έναντι £2,2εκ το 2001), τα έσοδα από το Δίκτυο Ασύγχρονου Τρόπου

Μεταφοράς (ATM) (£2,5εκ έναντι £1,6εκ το 2001) και τα έσοδα από την υπηρεσία i-choice (£1,1εκ έναντι £0,1εκ το 2001). Τα έσοδα από τα δικαιώματα μίσθωσης/πρόσβασης/διαχείρισης υποβρυχίων καλωδίων μειώθηκαν σε £1,9εκ έναντι £2,2εκ το 2001.

ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΆΛΛΑ ΕΣΟΔΑ

Τα έσοδα από επενδύσεις και άλλα έσοδα σημείωσαν αύξηση £1,6εκ, φθάνοντας στα £14,5εκ με σημαντικότερο ποσό τους τόκους εισπρακτέους (£13,6εκ) από τραπεζικές καταθέσεις και κυβερνητικά χρεόγραφα αναπτύξεως.

Έσοδα από Υπηρεσίες και Έξοδα Λειτουργίας 1993-2002 (£'000)





ΕΞΟΔΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Τα έξοδα λειτουργίας, μετά την κατανομή δαπανών ύψους £4,5εκ (2001 £4,8εκ) σε στοιχεία πάγιου ενεργητικού και έργα αποτληρωτέα από τρίτους, αυξήθηκαν κατά 3% και ανήλθαν στα £141εκ έναντι £136,9εκ του 2001. Η αύξηση οφελεται βασικά στις αυξημένες δαπάνες για μισθούς και επιβαρύνσεις και στα πληρωτέα μερίδια για διεθνή κίνηση.

ΠΡΟΣΤΙΜΟ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού επέβαλε στην ΑΤΗΚ πρόστιμο ύψους £20εκ λόγω παράβασης του περί Προστασίας του Ανταγωνισμού Νόμου του 1989 και συγκεκριμένα λόγω εκμετάλλευσης της δεσπόζουσας θέσης της με την επιβολή αθέμιτων τιμών. Η ΑΤΗΚ καταχώρησε προσφυγή στο Ανώτατο Δικαστήριο στις 30 Αυγούστου 2002.

ΧΟΡΗΓΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ

Το ποσό των £40εκ πληρώθηκε στο πάγιο ταμείο του Κράτους σύμφωνα με τον περί Συμπληρωματικού Προϋπολογισμού της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου Νόμο (Αρ. 4) του 2002, Νόμος του 2003, ο οποίος εγκρίθηκε από τη Βουλή των Αντιπροσώπων στις 9 Ιανουαρίου 2003.

ΤΟΚΟΙ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΜΜΑΤΑ ΤΑΜΕΙΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Οι τόκοι και τα ελλείμματα ταμείων συντάξεων παρουσίασαν αύξηση £2,9εκ και ανήλθαν σε £15,6εκ έναντι £12,7εκ το 2001 ως αποτέλεσμα του ελλείμματος ύψους £7,8εκ που προέκυψε από την αναλογιστική εκτίμηση που έγινε στις 31 Δεκεμβρίου 2002. Το 50% διαγράφηκε το 2002 ενώ το υπόλοιπο θα διαγραφεί το 2003.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ

Για το έτος 2002 έγινε πρόνοια για Εταιρικό Φόρο ύψους £1,8εκ ενώ με προσωρινή φορολογία πληρώθηκε ποσό £22εκ. Επίσης έγινε πρόνοια για Έκτακτη εισφορά για την άμυνα ύψους £0,6εκ. Η πρόνοια για αναβαλλόμενη φορολογία αυξήθηκε κατά £3,4εκ λόγω αυξημένων επενδύσεων.

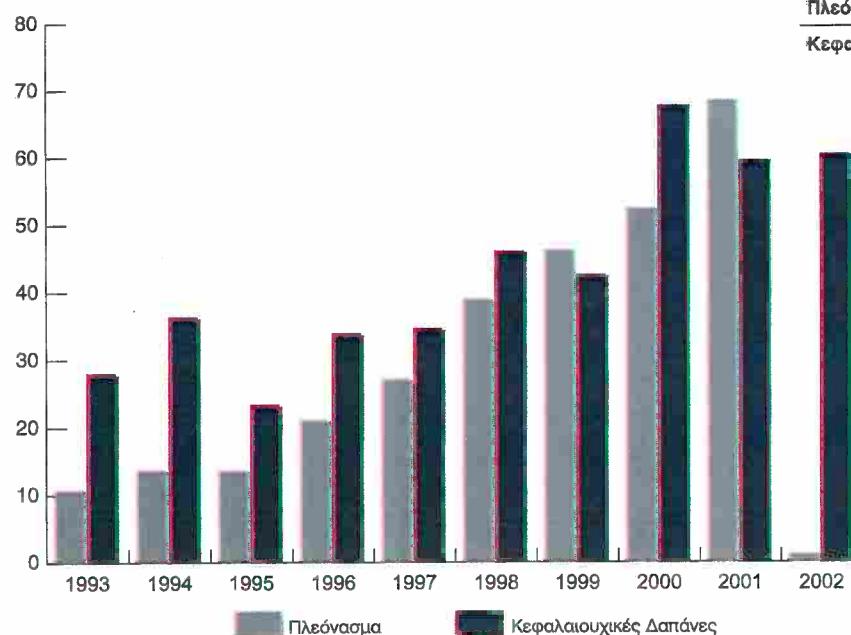


ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες για το 2002 ανήλθαν σε £60,5εκ (2001 £59,6εκ) και χρηματοδοτήθηκαν εξ ολόκληρου από εσωτερικούς πόρους.

ΠΛΕΩΝΑΣΜΑ ΚΑΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ 1993-2002 (£'000)

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Πλεόνασμα	10.757	13.693	13.598	21.049	27.088	38.985	46.261	52.469	68.582	1.093
Κεφαλ. Δαπάνες	27.836	36.210	23.204	33.739	34.459	46.031	42.426	67.780	59.571	60.498



Σημ. Το πλεόνασμα του 2002 είναι μετά την αφαίρεση των ασυνήθων κονδυλίων ύψους £60εκ



ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Οι επενδύσεις σε χρεόγραφα και οι καταθέσεις στις Τράπεζες που ανέρχονταν στις 31 Δεκεμβρίου 2002 σε £211,5εκ μειώθηκαν κατά 3% σε σύγκριση με τα υπόλοιπα του 2001 και θα χρησιμοποιηθούν βασικά για τη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος της ΑΤΗΚ.

ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

Τα αποθεματικά αυξήθηκαν από £414,3εκ σε £415,4εκ.

ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΆΛΛΕΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΡΧΕΩΣΕΙΣ

Οι μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ σε προμηθευτές και χρηματοδοτικά ιδρύματα του εξωτερικού παρέμειναν σε πολύ χαμηλά επίπεδα και το σύνολο τους από £2,6εκ το 2001 μειώθηκε σε £2,3εκ το 2002.

ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΩΦΕΛΗΜΑΤΑ

Η συνολική υποχρέωση της ΑΤΗΚ στο Σχέδιο Συντάξεων στις 31 Δεκεμβρίου 2002 ανέρχεται σε £29,6εκ. Η τελευταία αναλογιστική εκτίμηση έγινε την 31η Δεκεμβρίου 2002 από επαγγελματία αναλογιστή, και σ' αυτή προέκυψε επιπρόσθετο έλλειμμα ύψους £7,8εκ λόγω μειωμένων αποδόσεων των επενδύσεων και εφαρμογής της Συλλογικής Σύμβασης για το Μισθολόγιο το οποίο μαζί με το υπόλοιπο του προηγουμένου ελλείμματος που ανέρχεται σε £21,8εκ θα αποπληρωθεί κατά το 2003.

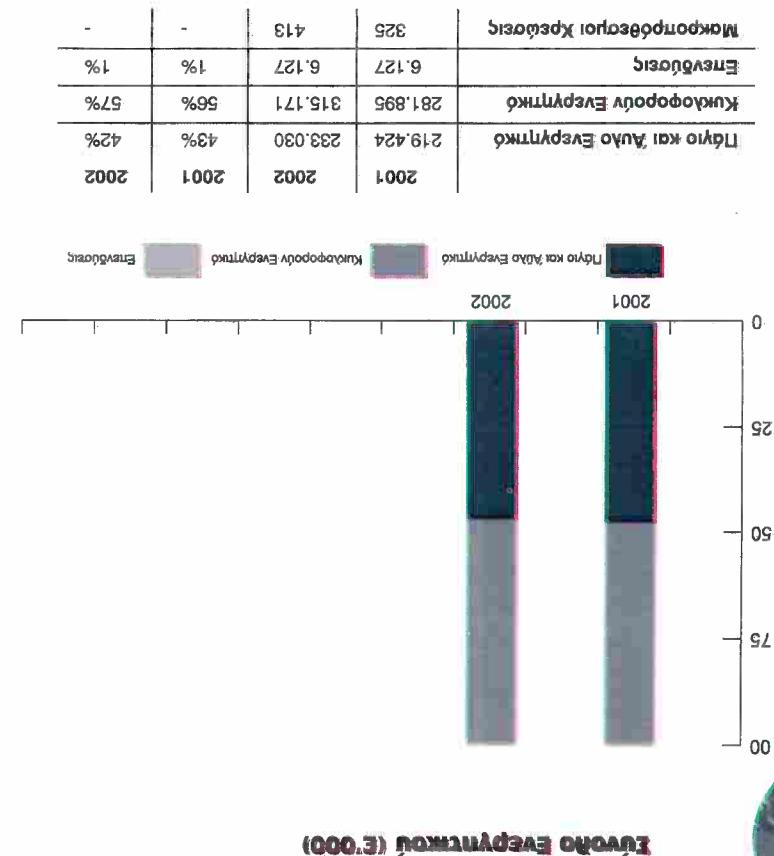
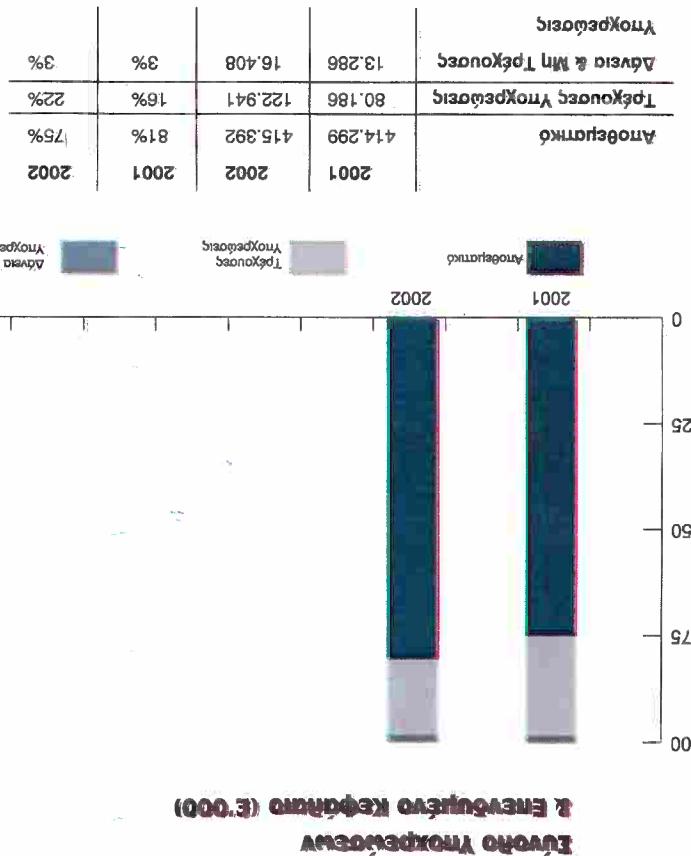
ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Οι συμβατικές υποχρεώσεις ανέρχονταν σε £15,5εκ (2001 £13,3εκ) και περιλαμβάνουν εκκρεμείς παραγγελίες ύψους £14,1εκ για τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, £0,9εκ για κτίρια υπό ανέγερση και £0,5εκ για εκκρεμείς εκσκαφές.

Digitized by srujanika@gmail.com

N. Thiofegou
Evirkōç Ailegutvittis

Lpōeōpōc
Lataqakm



666
6766
567674
254688

έκθεση επεγκτών + πογαριάσμοι 2002

ΕΚΘΕΣΗ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Έχουμε ελέγχει τις οικονομικές καταστάσεις και έχουμε πάρει όλες τις πληροφορίες και εξηγήσεις που θεωρήσαμε αναγκαίες. Αυτές οι οικονομικές καταστάσεις, είναι ευθύνη του Διοικητικού Συμβουλίου της Αρχής. Η δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε γνώμη πάνω σ' αυτές τις οικονομικές καταστάσεις με βάση τον έλεγχό μας. Η έκθεση αυτή γίνεται αποκλειστικά προς το Συμβούλιο της Αρχής, το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων και τη Βουλή των Αντιπροσώπων, σύμφωνα με το Άρθρο 302 του περι Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο. Η ελεγκτική μας εργασία έχει αναληφθεί ώστε να μπορέσουμε να εκθέσουμε στο Συμβούλιο της Αρχής, το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων και τη Βουλή των Αντιπροσώπων εκάλια τα θέματα που απαιτούνται από εμάς σε μια έκθεση ελεγκτική και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε εκτός του Συμβουλίου της Αρχής, του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων και της Βουλής των Αντιπροσώπων, για την ελεγκτική μας εργασία, για αυτή την έκθεση, ή για τις γνώμες που έχουμε σχηματίσει.

Διενεργήσαμε τον έλεγχό μας σύμφωνα με Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου. Τα Πρότυπα αυτά απαιτούν όπως προγραμματίζουμε και διενεργούμε τον έλεγχό για να πάρουμε λογικές διεβεβαϊστικές, κατά πόσο οι οικονομικές καταστάσεις δεν έχουν αυστηρή λάθη. Ένας έλεγχος περιλαμβάνει την εξέταση, πάνω σε διεγυματοληπτική βάση, αποδεικτικών στοιχείων που υποστηρίζουν τα ποσά και όλες πληροφορίες στις οικονομικές καταστάσεις. Ένας έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την οξιολόγηση των λογιστικών αρχών που χρησιμοποιήθηκαν, των απημαντικών υπολογισμών που έγιναν από το Διοικητικό Συμβούλιο καθώς και την οξιολόγηση της γενικής περουσίδας των οικονομικών καταστάσεων. Πιστεύουμε ότι ο έλεγχός μας παρέχει μια λογική βάση για την γνώμη μας.

Κατά την γνώμη μας έχουν πρητεῖ από την Αρχή κατάλληλα λογιστικά βιβλία και οι οικονομικές καταστάσεις, που συμφωνούν με αυτά, δίνουν ολιθρή και δίκαιη εικόνα της οικονομικής κατάστασης της ΑΡΧΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ στις 31 Δεκεμβρίου 2002 και του πλεονάσματος και ταχειστής ροής για το έτος που άληξε την ημερομηνία αυτή σύμφωνα με Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς και συνάδουν με τον περι Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο κεφ. 502.

KPMG Peat Marwick
Εγκεκριμένοι Λογιστές
Λευκωσία, 30 Απριλίου 2003

ΕΚΘΕΣΗ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχω εξετάσει πάνω πάνω έκθεση του ιδιότητη ελεγκτή επί των λογαριασμών της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου για το έτος που άληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002 που υποβλήθηκε σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 9 του περι Νομικών Προσωπών Δημοσίου Δικαίου (Έλεγχος Λογαριασμών) Νόμου και έχω μακροπονηθεί ότι είναι η αρμόδιουσα.

X. Γιωρκάτζη
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας
Λευκωσία, 30 Απριλίου 2003

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Έτος που έπληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002

		2002 £'000	2001 £'000
	Σημ.		
Έσοδα από υπηρεσίες	4	<u>211.918</u>	<u>215.836</u>
Έξοδα λειτουργίας	5	<u>(140.957)</u>	<u>(136.887)</u>
Πλεόνασμα από υπηρεσίες		<u>70.961</u>	<u>78.949</u>
Έσοδα από επενδύσεις και άλλα έσοδα	6	<u>14.532</u>	<u>12.930</u>
		<u><u>85.493</u></u>	<u><u>91.879</u></u>
Έξοδα χρηματοδότησης και άλλα έξοδα	7	<u>2.748</u>	<u>1.656</u>
Τόκοι και ελειψίες από Ταμείου και Συχεδίου Συμπάρεων	8	<u>15.650</u>	<u>12.700</u>
		<u><u>18.398</u></u>	<u><u>14.366</u></u>
Ασυνήθιη κονδύλια:			
Χορηγία που πληρώθηκε στο κράτος	24	<u>40.000</u>	<u>—</u>
Πρόστιμο Επιφροπής προστασίας αντανακλισμού	24	<u>20.000</u>	<u>—</u>
		<u><u>60.000</u></u>	<u><u>—</u></u>
		<u><u>7.095</u></u>	<u><u>77.513</u></u>
Συναλλαγματική (Σημά) / Κέρδος		<u><u>(242)</u></u>	<u><u>897</u></u>
Πλεόνασμα για το έτος πριν τη φορολογία		<u><u>6.853</u></u>	<u><u>78.120</u></u>
Φορολογία	9	<u><u>(5.760)</u></u>	<u><u>(9.538)</u></u>
Πλεόνασμα για το έτος που μεταφέρεται στα αποθεματικά	17	<u><u>1.093</u></u>	<u><u>68.582</u></u>

Οι σημειώσεις στους λογαριασμούς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων.

KATAΣΤΑΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΕΝΩΝ ΚΕΡΔΟΖΗΜΩΝ

Όλα τα κέρδη ή ζημιές της Αρχής αναγνωρίζονται μέσω του λογαριασμού αποτελεσμάτων. Δεν υπάρχουν αποιοδήματα άλλα κέρδη κατά την περίοδο που αναφέρεται πιο πάνω.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

	Σημ.	2002 £'000	2001 £'000
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
ΜΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Πάγκο Ενεργητικό	10	222.115	209.965
Άυλο Ενεργητικό	11	10.915	9.459
Επανδύσεις σε εξαρτημένη Εταιρεία	12	2.219	2.219
Επανδύσεις διαθέσιμες προς πώληση	13	3.908	3.908
Μακροπρόθεσμοι Χρεώστες	14	412	325
		<u>239.569</u>	<u>225.876</u>
ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Αποθέματα		2.222	3.254
Εταιρικός φόρος επιστρεπτέος		25.976	5.726
Χρεογράφα	15	67.169	60.585
Μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες		144.328	157.412
Χρεώστες και άλλοι λογαριασμοί	16	75.476	54.918
		<u>315.171</u>	<u>281.895</u>
Ολικό Ενεργητικού		<u>554.740</u>	<u>507.771</u>
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ			
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμα δάνεια	18	2.277	2.555
Αναβαλλόμενη φορολογία	19	14.131	10.731
		<u>16.408</u>	<u>13.286</u>
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Τρέχουσες δόσεις μακροπρόθεσμων δανείων	18	274	316
Πιστωτής και οφειλόμενα εξόδα	20	122.666	79.870
		<u>122.940</u>	<u>80.186</u>
Ολικό αποθεματικών και υποχρεώσεων		<u>554.740</u>	<u>507.771</u>

Σ. Γονατάκης
Πρόεδρος

Δ. Σεϊ

Ν. Τυφλέου
Γενικός Διευθυντής

Γ. Κουφόρης
Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών

Οι απηλεύσεις στους λογαριασμούς αποτελούν αναπότομοτό μέρος των οικονομικών καποτάσεων.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΡΟΗΣ

Έτος που έπληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002

Ροή μετρητών από εργασίες

Πλεόναται για το έτος πριν τη φορολογία

Αναπροσαρμογές για:

Αποσβέσεις στοιχείων πάγου ενεργητικού

Αποσβέσεις άλλου ενεργητικού

Ζημιά από πωλήσεις / αφαίρεσης στοιχείων πάγου ενεργητικού

Τόκους εισιτρακτέους

Τόκους πληρωτέους

Έσοδα από επενδύσεις και άλλα έσοδα

	2002 £'000	2001 £'000
Πλεόναται για το έτος πριν τη φορολογία	6.853	78.120
Αναπροσαρμογές για:		
Αποσβέσεις στοιχείων πάγου ενεργητικού	35.357	37.943
Αποσβέσεις άλλου ενεργητικού	8.866	9.895
Ζημιά από πωλήσεις / αφαίρεσης στοιχείων πάγου ενεργητικού	2.663	-
Τόκους εισιτρακτέους	(13.584)	(12.058)
Τόκους πληρωτέους	917	1.941
Έσοδα από επενδύσεις και άλλα έσοδα	-	(1.016)
Ροή μετρητών από εργασίες πριν τις αλλαγές στα κεφάλαια κίνησης	41.077	114.865
(Αύξηση)/μείωση στους μακροπρόθεσμους χρεώστες	(87)	71
Μείωση στα αποθέματα	1.032	1.085
Αύξηση στους χρεώστες	(18.298)	(2.086)
Αύξηση στα κυβερνητικά χρεόγραμα	(6.584)	(52)
Αύξηση/μείωση στους πιστωτές	51.868	(4.121)
Μείωση στους λογαριασμούς προμηθευτών (Βροχυπρόθεσμα)	(1.410)	(811)
Μείωση στα δάνεια και γραμμάτια	(42)	(1)
Μείωση υποχρέωσης στα σχέδια συντάξεων	(7.136)	-
(Μείωση)/αύξηση στα έσοδα επόμενης χρήσης	(525)	450
Ροή μετρητών από εργασίες	59.895	109.400
Τόκοι που πληρώθηκαν	(917)	(1.941)
Φορολογία που πληρώθηκε	(24.869)	(21.812)
Καθαρή ροή μετρητών σε εργασίες - σε μεταφορά	34.109	25.657

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΡΟΗΣ (συνέλευσι)

Έτος που έπληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002

Καθαρή ροή μετρητών σε εσγασίες - από μεταφορά

34.109

85.657

Ροή μετρητών από επενδυτικές δραστηριότητες:

Τάκοι που εισπράχησαν

13.584

12.058

Εισπράξεις από επενδύσεις

1.016

Πληρωμές για εγορά σταχείων πάγου ενεργητικού

(50.175)

(50.319)

Πληρωμές για εγορά άλλου ενεργητικού

(10.323)

(9.252)

Πληρωμές για εγορά συμμετοχής σε τηλετικονωνιστικούς οργανισμούς

—

(1.012)

Έσοδα από πώληση σταχείων πάγου ενεργητικού

—

4.266

Καθαρή ροή μετρητών που χρησιμοποιήθηκαν

(46.914)

(43.245)

Ροή μετρητών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες:

Πληρωμές στο σχέδιο συντάξεων

—

(3.134)

Αγορά κυβερνητικών χρεογράφων

—

(3.455)

Αποδημωμή δανείων και γραμματίων

(279)

(254)

Καθαρή ροή μετρητών για χρηματοδοτικές δραστηριότητες:

(279)

(6.843)

Καθαρή (μείωση)/αύξηση μετρητών και αντίστοιχων των μετρητών

(13.084)

35.571

Μετρητό και αντίστοιχα μετρητών απόντων αρχή του έτους

157.412

121.841

Μετρητά και αντίστοιχα μετρητών στο τέλος του έτους:

144.328

157.412

Τα μετρητά και αντίστοιχα μετρητών αποτελούνται εξολοκλήρου από μετρητά στο ταμείο και στην τράπεζα.

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002

1. Μέρων και Κύρια Δραστηριότητα

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου είναι Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου που ιδρύθηκε με το Νόμο 67 του 1954 (Κεφ. 302 της Βασικής Νομοθεσίας), όπως τροποποιήθηκε με τους Νόμους 20/60, 34/62, 25/63, 54/77, 98/88 και 21/89.

Η Αρχή φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την παροχή, συντήρηση και ανάπτυξη πλήρους επωπερικής και διεθνούς τηλεπικοινωνικής υπηρεσίας.

2. Βάση Παρουσίασης

Οι οικονομικές καταστάσεις που εποικιστήκαν με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, είναι για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002 και εκφράζονται σε Κυπριακές Λίρες.

3. Λογιστικές Αρχές

Οι ακόλουθες λογιστικές αρχές εφαρμόστηκαν με συνέπεια αναφορικά με στοιχεία που θεωρούνται σημαντική σε σχέση με τις οικονομικές καταστάσεις της Αρχής:

Βάση εποικισμάτων

Οι οικονομικές καταστάσεις εποικιστήκαν με βάση την αρχή του ιστορικού κόστους.

Πάγιο ενεργητικό και αποσβέσεις

Τα στοιχεία πάγιου ενεργητικού παρουσιάζονται σε τιμή κόστους μόνον αποσβέσεις.

(α) Το κόστος των στοιχείων πάγιου ενεργητικού περιλαμβάνει την τιμή κτήσης και αποδίπλωσης όλων άμεσων έξοδων για να κατατούν τα στοιχεία λειτουργήσαμενα.

Έργα που εκτελέσθησαν από την ίδια την Αρχή αποτελούνται κατά έργο και περιλαμβάνουν υλικά, δραστικά εργατικά και άλλα συναρπήσατα.

Έξοδα δανεισμού για την απόκτηση στοιχείων πάγιου ενεργητικού διαγράφονται στο έτος που εγκρίνονται.

Έξοδα για επικενάσης και ανανεώσεις διαγράφονται στο έτος που εγκρίνονται.

(β) Οι αποσβέσεις εκμισθωμάτων στοιχείων πάγιου ενεργητικού υπολογίζονται με ιερόποσας επίσημες επιβαρύνσεις έτοι ώστε να διαγράφεται το κόστος στην περίοδο εκμισθωσης ή το αργότερο σε 33 χρόνια.

(γ) Η απόσβεση των προκατατακευασμένων κινήσεων, τα οποία ανεγέρονται σε ιδιόκτητη ή εκμισθωτή γη, υπολογίζεται με βάση την επιφελή περίοδο χρήσης των ή οποία είναι 5 χρόνια.

Για την απόσβεση των υπέλιπτων στοιχείων πάγιου ενεργητικού γίνεται πρόβλεψη από την Αρχή για να διαγραφεί το κόστος μείον η υπολογίζόμενη υπολειτουργική αξία των στοιχείων με ιερόποσες επίσημες επιβαρύνσεις στο διάστημα της ανανεώσης ωφελημένης οικονομικής ζωής τους ως εξής:

3. Λογιστικές Δράσες

Πάγιο ενεργητικό και αποσβέσεις (συνέχεια)

Τεμ	
33	Ιδιόκτημα κτίρια
5	Προκατασκευασμένα κτίρια
5-10	Τηλεφωνικά κέντρα
8	Συστήματα μετάδοσης
5-20	Δίκτυο πρόσβασης
3-7	Κοινήτη τηλεφωνία
6-10	Συστήματα εποχόλειες και πυρασφόλειας
7-15	Διρυφορικοί σταθμοί
15	Υποβρύχια καλώδια
7	Οχήματα
8	Έπιπλα και εξοπλισμός γραφείου
3	Τερματικές συσκευές και εργαλεία
3	Περιφερειακός εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών
5	Κοινωνικός εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών και συστήματα πληροφοριακής

Δε λογίζεται απόσβεση πάνω στη γη.

Στις προσθήκες στοιχείων πάγιου ενεργητικού λογίζονται αποσβέσεις για ολόκληρο το έτος ενώ για τις διφαιρέσεις δε λογίζονται αποσβέσεις για το ωχτικό έτος.

Άλλο ενεργητικό

Η Αρχή Τηλεπικονομιών Κύπρου εφαρμόζουντας από 1 Ιανουαρίου 2001 τις πρόνοιες του νέου Διεθνούς Λογιστικού Πρότυπου Αρ. 38 "Άλλα στοιχεία ενεργητικού" προχώρησε στη μεταφορά του κόστους

και της συσσωρευμένης απόσβεσης των λογιστικών προγραμμάτων από τα στοιχεία πάγιου ενεργητικού στα στοιχεία άλλου ενεργητικού. Το ποσοστό απόσβεσης για τα στοιχεία άλλου ενεργητικού είναι 20% και υπολογίζεται με τις παραπάνω επήρειες επιβαρύνσεις στο διάστημα της αντιμετώπισης αφέλματος ζωής του.

Χρεώστες

Πισσά εισπρεκτέα μέσα σε περιοδότερο από ένα έτος από την ημερομηνία του ταυτογενούς κατατάσσονται ως μακροπρόθεσμα.

Χρεώστες ανεπίδεκτοι εισπρέξονται διαγράφονται και επιπλέον γίνεται πρόβλεψη για συγκεκριμένους επισφελείς χρεώστες.

Αποθέματα

Τα αποθέματα αποτιμούνται σε τιμή κόστους μείον προβλέψεις και αποξιωση/αχρήστευση υλικών. Οι μεθόδοι για καθορισμό της τιμής κόστους είναι:

- Οι προσθήκες αποτιμούνται με τη μέθοδο του μέσου σταθμικού τόπους η οποία περιλαμβάνει τιμή αγοράς και άλλα συναρπή έξοδα.
- Οι επιστροφής μηχανημάτων αποτιμούνται σε τιμή αρχικού τόπους μετά την αφαίρεση της συσσωρευμένης απόσβεσης.

Υλικά τα οποία αγοράζονται και προσερίζονται για κεφαλαιουχικά έργα κεφαλαιοποιούνται στο πάγιο ενεργητικό.

Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις

Υποχρεώσεις που είναι πληρωτές μέσα σε περιοδότερο από ένα έτος, από την ημερομηνία του ταυτογενούς κατατάσσονται ως μακροπρόθεσμες.

3. Λογιστικές Αρχές (συνέχεια)

Έσοδα από υπηρεσίες

Έσοδα από κλήσεις αναγνωρίζονται στο λογαριασμό

αποτελεσμάτων βάσει της χρονικής περιόδου κατά την οποία γίνονται οι κλήσεις από/προς το δίκτυο της Αρχής. Έσοδα παγίων αναγνωρίζονται σύμφωνα με τη χρονική περίοδο την οποία καλύπτουν τα τέλη. Έσοδα από πωλήσεις αναγνωρίζονται βάσει του χρόνου πώλησης.

Ξένα νομίσματα

Οι συναλλαγές σε ξένα νομίσματα καταχωρίζονται με βάση τους συναλλαγματικούς συντελεστές που ισχυαν την ημερομηνία της συναλλαγής. Ποσά εισπορτάτεα και υποχρεώσεις σε ξένα νομίσματα μετατρέπονται σε Κυπριακές λίρες με βάση τους συναλλαγματικούς συντελεστές που ισχύουν την ημερομηνία του ισολογισμού. Κύριη ή δημόσια από τη μετατροπή συμπλευρομβάνονται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων.

Ωφελήματα αφυποβάθμισης προσωπικού

Τα Σχέδια ωφελημάτων αφυποβάθμισης προσωπικού είναι καθορισμένα ωφελήματος. Στις οικονομικές καπασάσεις γίνονται προβλέψεις με βάση αναλογισμάτων μεθόδους που λαμβάνουν υπόψη την ηλικία, τα έτη υπηρεσίας, τις απολαβές του προσωπικού και τις αποδόσεις των επενδύσεων. Η πλάνη πρόσφατη ανεξάρτητη αναλογιστική μετοχή ενός αγοραστή και ενός πωλητή σε καθορά εμπορική βάση. Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Αρχής.

Το κόστος των ωφελημάτων των διεδίων χρεώνται στο λογαριασμό

Αποτελεσμάτων κατά την διάρκεια της υπηρεσίας του προσωπικού.

Τα πλεονάσματα ή έλλειμμα που προκύπτουν από διαφορές μεταξύ των αναμενόμενων και των πραγματικών αποδόσεων των επενδύσεων και όλων αναλογισμών υποθέσεων διαγράφονται έναντι των εσόδων σε περίοδο 2 ετών.

Χρεόγραφα

Οι επενδύσεις σε χρεόγραφα παρουσιάζονται στην τιμή κτήσης.

Επενδύσεις σε πρατικονιωνικούς οργανισμούς

Από την 1η Ιανουαρίου 2001 ο Οργανισμός υιοθέτησε το Διεθνές Λογιστικό Πρότυπο 39 «Χρηματοοικονομικά στοιχεία: Αναγνώριση και Μέριμνη» και ταξιδώντας τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά της στοιχεία που αποτελούνται από τίτλους ιδιωτικών επαρχιών σε επενδύσεις διαθέσιμες προς πώληση.

Επενδύσεις διαθέσιμες προς πώληση παρουσιάζονται στον ισολογισμό με βάση τη διάταξη αξιας τους. Η διάταξη αξιας των τίτλων αυτών προσδιορίζεται με βάση την προστιθέμενη αξία συναλλαγής μετοχή ενός αγοραστή και ενός πωλητή σε καθορά εμπορική βάση. Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Αρχής.

Το πλεόνασμα ή έλλειμμα που προκύπτει από την αναπροσαρμογή στη δικαιη αξια, μεταφέρεται στο αποθεματικό επανεκτίμησης.

Το συνολικό κέρδος ή ζημία που αναγνωρίστηκε στο αποθεματικό επανεκτίμησης για τις επενδύσεις που εκπομπήκαν κατά τη διάρκεια του έτους μεταφέρεται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων.

3. Λογιστικός Αριθμός (ιστού)

Με βάση το Διεθνές Λογιστικό Πρότυπο 39, δεν έγιναν
αποδεδίπτως αναμφρούσαρμενός στα συγκριτικά
αποτελέσματα.

Φορολογία

Γίνεται πρόβλεψη για επειρικό φόρο και έκτακτη εισφορά για την
άμυνα πάνω στο φορολογητέο κέρδος της περιόδου με βάση τη
νομοθεσία και τους ουντελεστές που ισχύουν για την Κύπρο.

Αναβαλλόμενη φορολογία

Πρόβλεψη για αναβαλλόμενη φορολογία στα ποσαστά που
αναμένεται ότι θα είναι πληρωτέος ο μελλοντικός φόρος γίνεται για
όλες τις προσωρινές διαφορές μεταξύ του λογιστικού και
φορολογικών χειρισμού των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού.
Χρεωστικά υπόλοιπα αναβαλλόμενης φορολογίας που προκύπτουν
από αφαιρετές προσωρινές διαφορές αναγνωρίζονται μόνο στις
περιπτώσεις που θεωρείται πιθανόν ότι θα καταστούν εισηγματές
στο προβλεπόμενό μέλλον.

4. Εσόδα από Υπηρεσίες

	2002 £'000	2001 £'000
Τηλεφωνική υπηρεσία	183.294	192.361
Άλλες υπηρεσίες	<u>28.624</u>	<u>23.475</u>
	<u>211.918</u>	<u>215.836</u>

5. Εσόδα Λειτουργίας

	2002 £'000	2001 £'000
Πληρωμές σε τηλεοπτικούς οργανισμούς	20.398	18.309
Μισθοί και επιβορύνσεις	53.594	47.562
Έξοδα συντήρησης	7.778	6.906
Αποβάσεις	44.223	47.878
Ενοίκια κακλωμάτων εξωπεριου	2.557	2.684
Αποζημώσεις για πρόσωρες αφυποχρήσεις	694	2.455
Άλλα έξοδα	<u>16.186</u>	<u>15.891</u>
	<u>145.430</u>	<u>141.685</u>
Μείον: Εργατικά και μεταφορικά έξοδα που κατανέμονται σε στοιχεία πάγκου ενεργητικού και σε άργα αποτληρωτέα από τρίτους	<u>(4.473)</u>	<u>(4.798)</u>
	<u>140.957</u>	<u>136.887</u>

6. Εσόδα από Έπενδυσεις και άλλα Εσόδα

	2002 £'000	2001 £'000
Τόκοι επενδυτέων	13.584	12.058
Έσοδα από επενδύσεις	-	137
Άλλα έσοδα	856	735
Έσοδα από πώληση πάγκου ενεργητικού	<u>92</u>	<u>-</u>
	<u>14.532</u>	<u>12.936</u>

7. Εξόδα Χρηματοδότησης και άλλα Εξόδα

	2002 £'000	2001 £'000
Τραπεζικά δικαιώματα και άλλοι τόκοι	124	151
Πρόβλεψη για επισφαλείς χρεώστες	<u>1.046</u>	<u>1.277</u>
Πρόβλεψη για πειπάλαιωμένα ωλεκά	<u>1.578</u>	<u>238</u>
	<u>2.740</u>	<u>1.666</u>

8. Τόκοι και Επιταγματικά Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων

	2002 £'000	2001 £'000
Τόκοι υποχρέωσης Σχεδίου Συντάξεων	793	1.791
Ελλειπμα Σχεδίου Συντάξεων	<u>14.599</u>	<u>10.662</u>
Ελλειπμα Ταμείου Συντάξεων	<u>253</u>	<u>247</u>
	<u>15.650</u>	<u>12.700</u>

Η Αρχή διατηρεί δύο διαφορετικά σχέδια που παρέχουν προκαθορισμένα ωφελήματα αφυπηρετήσεως, το Ταμείο Συντάξεων και το Σχέδιο Συντάξεων για τους μηριαίους υπαλλήλους.

Η συνολική υποχρέωση της Αρχής για τα ωφελήματα αφυπηρετήσεως σίναι ως αιτολούμενα:

	2002 £'000	2001 £'000
Βραχυπρόθεσμη	29.630	36.766
Μακροπρόθεσμη	—	—
	<u>29.630</u>	<u>36.766</u>

8. Τόκοι και Ελεύθερα Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων (συνέχεια)

(a) Ταμείο Συντάξεων

Το Ταμείο δημόσικς για να παρέχει συντάξεις σε μηνιαίους υπαλλήλους, και γι' αυτό το σκοπό γίνονται συνεισφορές τάσο από την Αρχή δύο και από τους υπαλλήλους. Το Ταμείο που δεν είχε ενεργά μέλη κατά την 31 Δεκεμβρίου 2002 λειτουργεί ανεξάρτητα από τα οικονομικά της Αρχής. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του Ταμείου, η Αρχή είναι υπόχρεη να καταβάλλει στο Ταμείο αποσαδίρητα ελεύθερα προκύψουν από περιοδικές αναλογιστικές εκτιμήσεις. Η τελευταία εκτίμηση έγινε την 31 Δεκεμβρίου 2001 από σταγγελματία αναλογιστή και παρουσίασε επιπρόσθιτο διλαιμονα £432.226 το οποίο διαγράφεται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων τόπους εντός του 2001 και 2002.

Η Αρχή είναι επίσης υπόχρεη να καταβάλλει επίσιτα ποσά, σύμφωνα με αναλογιστικές εκτιμήσεις, με σκοπό τη χρηματοδότηση των αιδήξεων στις συντάξεις μετά την αφυπόρρετη. Δεν καταβλήμαται κάποιο ποσό κατά το 2002 (2001: £139.467).

(B) Σχέδιο Συντάξεων

Το Σχέδιο προσφέρει συντοκιδοτική ωρελήματα σε μηνιαίους υπαλλήλους και εξαρτώμενα τους παρόντα. Για τους σκοπούς του Σχεδίου υπάρχει ταμείο το οποίο λειτουργεί ανεξάρτητα από τα οικονομικά της Αρχής. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του Σχέδιου, η Αρχή είναι υπόχρεη να καταβάλλει στο Ταμείο συνεισφορές το ύψος των οποίων καθορίζεται μετά από περιοδικές αναλογιστικές μελέτες. Οι συνεισφορές αυτές αποτελούν ποσοστό των συντάξεων μισθού των υπαλλήλων μετάν του Σχεδίου. Επιπρόσθια, η Αρχή είναι υπόχρεη να καταβάλλει

οποιαδήποτε ελλείμματα προκύψουν, μετά από αναλογιστική εκτίμηση, τα οποία αφορούν υπηρεσία προηγούμενων ετών.

Η τελευταία αναλογιστική εκτίμηση έγινε την 31 Δεκεμβρίου 2002 και παρουσίασε επιπρόσθιτο έλλειμμα £7.875.000 το οποίο θα διαγραφεί στο λογαριασμό αποτελεσμάτων ισόποσα εντός του 2002 και 2003. Το μη διαγραφέν μέρος του ελλείμματος στις 31 Δεκεμβρίου 2002 ανερχόταν σε £3.938.000. Η πλήρης εξάσκηση της υποχρέωσης θα γίνει μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2003.

Το πασό που εμφανίζεται στον ισολογισμό σχετικά με τα αφελήματα αφυπόρρετης προσωπικού έχει ως εξής:

	2002
	£000
Σημερινή αξία υποχρεώσεων σχεδίου και ταμείου	277.295
Δίκαιη αξία περιουσιακών στοιχείων σχεδίου και ταμείου	<u>(269.420)</u>
Μη διαγραφέσθαι αναλογιστική ζημιά	7.875
Υποχρέωση από προηγούμενη αναλογιστική εκτίμηση	21.756
Υποχρεώσεις για αφελήματα αφυπόρρετης προσωπικού ως ο ισολογισμός	<u>25.000</u>

8. Τόκοι και Επίδειματα Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων (συνέχεια)

Τα περιουσιακά όταν χείρα του σχεδίου αιματηρών αγιοβάνουν μετοχές, δικαιώματα αγιοράς μετοχών και χρεογραφά, η δύκανη αξία των οποίων ανερχόταν σε £128.485.266 στις 31 Δεκεμβρίου 2002 (2001: £119.999.773).

Κίνηση στην υποχρέωση που φέντεται στον ισολογισμό:

	2002 £'000	2001 £'000
Υπόλειπτο 1η Ιανουαρίου	25.888	29.023
Κόστος δύπια πια κάτω	15.650	12.700
Πληριμές στο Ταμείο και Σχέδιο Συντάξεων	(15.846)	(15.835)
	<u>25.692</u>	<u>25.888</u>

Το ποσό του εμφανίζεται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων έχει ως εξής:

	2002 £'000	2001 £'000
Τόκος στην υποχρέωση του Ταμείου και Σχεδίου	835	1.822
Ανελογιστική ζημιά που αναγνωρίστηκε	14.815	10.878
	<u>15.650</u>	<u>12.700</u>

9. Φορολογία

	2002 £'000	2001 £'000
Εταιρικός φόρος	1.750	17.000
Αναθαλλόμενη φορολογία	3.400	(9.355)
Έπαντα έκσφρα για την άμυνα	610	2.393
	<u>5.760</u>	<u>9.538</u>

9. Φορολογία (συνέχεια)

Ανάλυση φορολογίας:

Η αριθμητική συμφωνία μεταξύ φορολογίας και του πλεονάσματος του έτους, πολλαπλασιαζόμενο με τους ιοχύοντες, συντελεστές φορολογίας είναι ως εξής:

	2002 £'000	2001 £'000
Πλεόνασμα έτους πριν τη φορολογία	6.853	78.120
Φορολογία προς 33% - 35%	2.261	21.872
Έξοδα που δεν αποποιούνται	22.862	13.627
Μη φορολογητέο εισόδημα	(2.889)	(286)
Εκπιώση για επένδυση	<u>(19.874)</u>	<u>(15.820)</u>
 Αναβαλλόμενη φορολογία	 2.360	 19.393
	3.400	(9.855)
	5.760	9.538

Η Αρχή υπόκειται σε εταιρικό φόρο με συντελεστές 30% για τις πρώτες £40.000 του φορολογητέου εισοδήματος και 35% για το υπόλοιπο. Επιπρόσθια η Αρχή υπόκειται σε έκτακτη εισφορά για την άμεση με σταθερό συντελεστή 3%.

10. Πόγιο Ενεργητικό

	Ιδιοκτήτρια Γάρντα και Κίριτσα	Κίριτσα νάνω σε Εκπιθεμένα Γήραδα	Κίριτσα νάνω σε Τριπολικονομικός Εξοπλισμός	Θρέψαντα και Εργατικά	Επιμένα και Εξοπλισμός γραφείου	Ηλικιωμένη Υπολογιστής και Συστήματος	Εργα υπό ¹ εκπλόση	2002 Ολικό	2001 Ολικό
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
Κόστος:									
1 Ιανουαρίου	25.116	4.838	393.492	8.238	3.509	16.451	22.602	474.246	442.500
Προσθήκες	956	20	39.848	236	245	3.914	4.956	50.175	50.319
Εκποτήσεις	—	—	(8.994)	(424)	(38)	(617)	—	(10.073)	(16.397)
Μεταφορές	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.176)
31 Δεκεμβρίου	25.072	4.858	424.346	8.050	3.716	19.748	27.558	514.348	474.246
Αποψίδες:									
1 Ιανουαρίου	6.411	2.192	235.592	5.334	2.646	12.106	—	264.281	238.955
Αποψίδες έτους	711	161	30.591	634	242	3.018	—	35.357	37.943
Εκποτήσεις	—	—	(6.331)	(419)	(38)	(617)	—	(7.405)	(12.131)
Μεταφορές	—	—	—	—	—	—	—	—	(486)
31 Δεκεμβρίου	7.122	2.353	259.852	5.549	2.850	14.507	—	292.233	264.281
Υπόλοιπο									
31 Δεκεμβρίου	18.950	2.505	164.494	2.501	866	5.241	27.558	222.115	209.965

(α) Στοιχεία ενεργητικού σε κατεχόμενες περιοχές

Το πόγιο ενεργητικό περιλαμβάνει οριομένα στοιχεία που βρίσκονται στις περιοχές που κατέχονται από τις τουρκικές καποχικές δυνάμεις ή σε περιοχές στις οποίες η Αρχή λόγω της παρούσας κατάστασης δεν έχει πρόσβαση. Η Αρχή δεν είναι σε θέση να εκφέρει γνώμη για τη σημερινή καποχική των πιο πάνω στοιχείων. Στις ακονομικές καποχικές δυνάμεις έχει γίνει πλήρης προβλεψη για τα στοιχεία πάγιου ενεργητικού και τα αποθέματα που βρίσκονται στις κατεχόμενες περιοχές.

(β) Γήπεδα

Πα συγκεκριμένα γήπεδα ουνολικής έξις £78.316 (2001: £154.900) που περιλαμβάνονται στους λογαριασμούς δεν είχε συμπληρωθεί η διοδικούσα μεταβίβασης τους στο Όνομα της Αρχής.

11. Άυτο Ενεργητικό

Λογισμικά Προγράμματα

Κάστος

1 Ιανουαρίου
Προσθήκες
Μεταφορές

31 Δεκεμβρίου

Αποσβέσεις

1 Ιανουαρίου
Αποσβέσεις έτους
Μεταφορές

31 Δεκεμβρίου

Υπόλοιπο

31 Δεκεμβρίου

	2002	2001
	£'000	£'000
Κάστος		
1 Ιανουαρίου	27.315	15.887
Προσθήκες	10.323	9.252
Μεταφορές	—	<u>2.176</u>
31 Δεκεμβρίου	<u>37.638</u>	<u>27.315</u>
Αποσβέσεις		
1 Ιανουαρίου	17.857	7.435
Αποσβέσεις έτους	8.866	9.935
Μεταφορές	—	<u>486</u>
31 Δεκεμβρίου	<u>26.723</u>	<u>17.856</u>
Υπόλοιπο		
31 Δεκεμβρίου	<u>10.915</u>	<u>9.459</u>

12. Επενδύσεις σε Εξαιρημένη Επιχείρηση

Συμμετοχή σε τημή κατήσης	Ποσοστό					
	2002	2001	Συμμετοχής			
			£'000	£'000	%	%
Digimed Communications Ltd	<u>2.219</u>	<u>2.219</u>	100,00	100,00		

Digimed Communications Ltd

2.219 2.219 100,00 100,00

Η εταιρεία Digimed Communications Ltd αποτελεί εξολοκλήρου εξαιρημένη εταιρεία της Αρχής. Άντων έχουν ετοιμαστεί ενοποιημένοι λογαριασμοί για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2002 λόγω του ασύρμοτου μεγέθους της εξαιρημένης εταιρίας σε σχέση με το μέγεθος της θύμναυσας εταιρείας.

13. Επενδύσεις Διαθέσιμες προς Πώληση

	Συμμετοχή σε τημή κτήσης	Ποσοτό	
		Συμμετοχής	
		2002	2001
		£'000	£'000
INTELSAT		412	412
EUTELSAT		473	473
INMARSAT VENTURES PLC		3.022	3.022
ICO Global Communications (Holdings) Limited		1	1
		3.908	3.908

Μετά την ιδιωτικοποίηση του INTELSAT η ATHK απέκτησε 95.956 μετοχές ονομαστικής αξίας Δολ. ΗΠΑ 3 ενώ από την ιδιωτικοποίηση του EUTELSAT η ATHK απέκτησε 500.000 μετοχές.

Μετά την ιδιωτικοποίηση του INMARSAT και την μετονομασία του σε Inmarsat Ventures Ltd η ATHK απέκτησε 1.573.280 μετοχές ονομαστικής αξίας \$10.10.

Η εταιρεία ICO Global Communications (Holdings) Ltd άρχισε στις 27.8.99 διαδικασία πιάνχευσης της. Υπό τις περιστάσεις αυτές έγινε πρόνοια για μείωση της οξείας της επένδυσης στις ΑΚ 1.000. Στις 17.5.2000 η επιφεύγια με βάση το πρόγραμμα αναδιαργύρωσης πήγε πέτυχε να εξέλθει από τις διαδικασίες πιάνχευσης και η διάδοχος επιφεύγια ονομάζεται New ICO. Με βάση συμφωνία ημερομηνίας 15.5.2000 η Αρχή σε αντάλλαγμα έλαβε 25.000 μετοχές στη New ICO.

Με βάση εκτίμησης των Δικαιητικών Συμβούλων οι επενδύσεις σε μη εισηγμένους τίτλους παρουσιάζονται στον πελογισμό του Οργανισμού με βάση την τημή κτήσης τους, η οποία αντιπροσωπεύει τη δίκαιη αξία τους.

14. Μακροπρόθεσμοι Χρείστες

Κυπριακή Δημοκρατία
Άλλοι

	2002	2001
	£'000	£'000
Κυπριακή Δημοκρατία	110	165
Άλλοι	<u>302</u>	<u>160</u>
	<u><u>412</u></u>	<u><u>325</u></u>

Η οφειλή της Κυπριακής Δημοκρατίας αντιπροσωπεύει περισσότερο από την εποχή μεταξύ των ετών 2003 και 2005 από την πιάλητη του συστήματος ραδιοανταντομέτρης στο Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας.

15. Χρεόγραφα

Κυβερνητικά χρεόγραφα
Χρεόγραφα Κυπριακού Οργανισμού Αθλητισμού

	2002	2001
	£'000	£'000
Κυβερνητικά χρεόγραφα	65.736	59.152
Χρεόγραφα Κυπριακού Οργανισμού Αθλητισμού	<u>1.433</u>	<u>1.433</u>
	<u><u>67.169</u></u>	<u><u>60.585</u></u>

Η αγοραία αξία των Κυβερνητικών χρεογράφων στις 31 Δεκεμβρίου 2002 ανερχόταν σε £66.007.186 (2001: £61.917.554).

16. Χρείστες και άλλοι λογαριασμοί

Έλλειμμα Σχεδίου Συντάξεων (σημ.8)
Χρεωστικά υπόλοιπα τηλεπικοινωνικών
οργανισμών Εξωτερικού
Εμπορικοί χρείστες
Άλλοι χρείστες και προπληρωμές;

	2002	2001
	£'000	£'000
Έλλειμμα Σχεδίου Συντάξεων (σημ.8)	3.938	10.878
Χρεωστικά υπόλοιπα τηλεπικοινωνικών οργανισμών Εξωτερικού	6.166	8.962
Εμπορικοί χρείστες	<u>25.248</u>	<u>26.524</u>
Άλλοι χρείστες και προπληρωμές;	<u>40.124</u>	<u>8.554</u>
	<u><u>75.476</u></u>	<u><u>54.918</u></u>

17. Αποθηκακά

	2002 £'000	2001 £'000
Υπόλοιπο 1 Ιανουαρίου	414.299	345.717
Πλεόνασμα για το έτος	1.093	68.582
Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου	415.392	414.299

18. Δάνεια

	2002 £'000	2001 £'000
Δάνεια από χρηματοδοτικά ιδρύματα εξωτερικού		
Ποσό πληρωτέο σε 12 μήνες	274	316
Ποσό πληρωτέο μετοχή δύο και πέντε ετών	894	969
Ποσό πληρωτέο πέραν των πέντε ετών	1.383	1.556
Σύνολο	2.551	2.871

Τα δάνεια από χρηματοδοτικά ιδρύματα εξωτερικού είναι αποτλητικά μετοχή των ετών 2002 και 2015 με επήσια ετησίκια που κυμαίνονται από 2% μέχι 11,62%. Τα δάνεια είναι εξουφανισμένα με εγγυήσεις της Κυβερνητικής της Κυπριακής Δημοκρατίας.

19. Αναβαλλόμενη Φορολογία

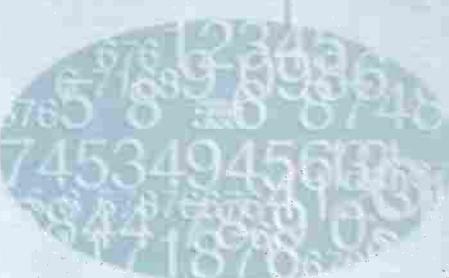
Η αναβαλλόμενη φορολογία προέκυψε από ακινητώματα:

	2002 £'000	2001 £'000
Διαφορές αποσβέσεων και φορολογικών		
Εκπτώσεων	21.402	13.701
Μη πραγματοποιηθείσα συναλλαγματική (Σημά) λέρδος	(77)	76
Ελλειψη Διεδίστιου και Τομείου Συντάξεων	(7.194)	(3.046)
	14.131	10.731

20. Πιστωτές και Οφειλόμενα Έξοδα

	2002 £'000	2001 £'000
Πιστωτές εμπορίου		
Αναβαλλόμενα έσοδα	7.425	7.950
Πιστωτικά υπόλουτα τηλεπικοινωνικών οργανισμών	8.918	7.964
Έξοδα οφειλόμενα	1.274	1.535
Φόρος προστίθεμαντς εξισ.	6.001	6.610
Άλλοι πιστωτές		
Σχέδιο και Τομείο Συντάξεων (Σημ. 8)	19.491	7.708
Μεταφορά πλεονασμάτων στο κράτος	29.630	36.766
	40.000	—
	122.666	79.870

Η καταβολή του πλεονάσματος (£40 εκ.) στο Κράτος έγινε
στις 28 Φεβρουαρίου 2003.



21. Συμβατικές υποχρεώσεις

Οι συμβατικές υποχρεώσεις της Αρχής για κεφαλαιουχικές δαπάνες για τις οποίες δεν έγινε πρόβλεψη στους λογοριασμούς, ανέρχονται στις 31

Δεκεμβρίου 2002 σε £15.519.429 περίπου (2001: £13.284.477). Από το πιο πάνω ποσό £9.571.746 (2001: £7.707.379) είναι πληρωτέο σε ξένο συνδλλαγμα. Η μεταφρονή των ξένων νομιμοτάτων σε κυπριακές λίρες έγινε με βάση τους ουναλλογματικούς συντελεστές που ήχουν στο τέλος του έτους.

Από το ούνολο των συμβατικών υποχρεώσεων στις 31 Δεκεμβρίου 2002, £15.331.314 θα εξιφληθούν με τη διεκπεραίωση των έργων, εντός του έτους 2003. Το υπόλοιπο ποσό αναμένεται να εξιφληθεί εντός του 2004.

22. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις

Ενδεχόμενες υποχρεώσεις σχετικά με απαιτήσεις κατά της Αρχής για τις οποίες δεν έχει γίνει πρόβλεψη στους λογοριασμούς ανέρχονται περίπου σε £1.002.400 (2001: £1.057.000).

Από το ποσό αυτό, £1.000.000 αποτελεί απαίτηση Εταιρείας Εξωτερικού για προμήθεια εξοπλισμού, της οποίας το συμβόλαιο συνεργασίας με την Αρχή διακόπηκε κατά τη διάρκεια του έτους 2001.

23. Χρηματοοικονομικά μέσα

Τα κύρια χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία της Αρχής είναι τα

μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες, οι εμπορικοί χρεώστες, τα χρεόγραφα και οι επενδύσεις. Οι κύριες χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της Αρχής είναι τα δάνεια, οι πιστωτές εμπορίου και υποχρεώσεις για συντάξεις.

a) Κίνδυνος επιποκών

Τα επιπόκα και εις δρα σποτεληρωμής των δανείων της Αρχής παρουσιάζονται στη σημείωση 18 των οικονομικών καταστάσεων.

b) Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος είναι περιορισμένος γιατί οι εμπορικοί χρεώστες παρουσιάζονται μετά την αφαίρεση προβλέψεως για επισφολείς χρεώστες.

c) Δίκαιη αξία στοιχείων ενεργητικού και παθητικού

Τόσο τα βραχυπρόθεσμα όσο και τα μακροπρόθεσμα οικονομικά στοιχεία ενεργητικού και παθητικού της Αρχής παρουσιάζονται σε τιμές που πλησιάζουν τη δίκαιη αξία τους.

24. Αυστητές Κονθιέλαια

a) Πρόστιμο επιπροτίμης προστασίας ανταγωνιστού

Η Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού επέβαλε πρόστιμο στην Αρχή ύψους 20 εκατομμυρίων λιρών λόγω παράβασης του περί Προστασίας του Ανταγωνισμού Νόμου του 1989 και συγκεκριμένα λόγω εκμετάλλευσης της διεπαγγελματικής θέσης της με την επιβολή αθέμιτων τιμών. Στις 30 Αυγούστου 2002 η Αρχή καποχάρησε προσφυγή στο Ανώτατο Δικαστήριο.

β) Χορηγίας στο κράτος

Το πεσσό των 40 εκπαιδυμένων λιρίδών αντιπροσωπεύει
χορηγία που πληρώθηκε στο πάγιο ταμείο του κράτους
από τα πλανηταρικά του έτους σύμφωνα με τον περί

Συμπληρωματικό Προϋπολογισμό της Αρχής Τηλεπικονικών
Κύπρου Νόμο (Αρ. 4) του 2002, ο οποίος εγκοινώνεται από τη Βουλή
των Αντιπροσώπων στις 9 Ιανουαρίου 2003.

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

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

Τηλέφωνο: + 357 22701000

Τέλεφαξ: + 357 22494940

Διεύθυνση Ιστοσελίδας ΑΤΗΚ: www.cyta.com.cy

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Λευκωσία

Γραφείο Προϊσταμένου

Λεωφ. Αιγύπτου 14, Τ.Θ. 24929, CY-1396 Λευκωσία

22 70 20 20

Καταστήματα

- Κεντρικό, Λεωφ. Αιγύπτου 14
- Στρόβολος, Λεωφ. Στροβόλου 14B
- Λυκαβηττού, Νάξου 5

Λεμεσός

Γραφείο Προϊσταμένου

Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, CY-3601 Λεμεσός

25 70 50 50

Καταστήματα

- Κεντρικό, Αθηνών 89
- Ομόνοιας, Βασιλέως Παύλου 7
- Λινόπετρας, Κολωνακίου 36

Λάρνακα

Γραφείο Προϊσταμένου

Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102, CY-6301 Λάρνακα

24 70 40 40

Καταστήματα

- Κεντρικό, Ζ. Πιερίδη 7
- Αγίων Αναργύρων, Αλ. Παναγούλη 4

**Πάφος****Γραφείο Προϊσταμένου**

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043, CY-8100 Πάφος

26 70 60 60

Κατόσπηρα

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11

Αμμόχωστος

Οδός Έντισον*

Προσωρινά Γραφείο Προϊσταμένου

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 111, Τ.Θ. 33355, CY-5313 Παραλίμνι

23 86 25 00

23 70 30 30

Κατόσπηρα

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 111, Παραλίμνι

Κερύνεια*

Λεωφ. 28ης Οκτωβρίου 5A,

27 45 24 38

Μόρφου*

Οδός 25ης Μαρτίου 18,

22 74 20 55

Λεύκα*

Λεύκα

22 81 74 59

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

152

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

Εκδίδεται από:

Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων ΑΤΗΚ

Σχεδιασμός & Επιμέλεια:

Gnomi Communication Consultants

Φωτογραφίες:

Φωτογραφικό Αρχείο ΑΤΗΚ

Νίκος Αβρααμίδης

Διαχωρισμοί Χρωμάτων:

Grafeas Typographic Ltd

Εκτύπωση:

Kalas Printers & Lithographers Ltd

ISSN 1450 - 0256



