

ΝΕΟ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΝΕΕΣ

ΚΑΤΑΚΤΗΣΕΙΣ



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2004



ATHK
CYTA

Περιεχόμενα

Μήνυμα του Προέδρου	2
Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή	6
Πρόεδρος και Μέλη	10
Διεύθυνση	12
Η ΑΤΗΚ της Κύπρου (Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης)	16
Η ΑΤΗΚ για τους Ανθρώπους της (Θέματα Διοίκησης)	26
Ένα Σύμπαν Υπηρεσιών	46
Δίκτυο	66
Οικονομική Έκθεση	76
Έκθεση Ελεγκτών και Οικονομικές Καταστάσεις	84
Γραφεία	106



Μήνυμα του Προέδρου

Ένα νέο περιβάλλον

Η ΑΤΗΚ, ένα όνομα συνώνυμο με την αποτελεσματικότητα, την επιτυχία και την εξυπηρέτηση των επικοινωνιακών αναγκών, ένα όνομα με ιστορία, με δυναμικό παρόν, αλλά και πολλά υποσχόμενο μέλλον, αποτελεί πρόκληση και μεγάλη ευθύνη για τους ανθρώπους της. Οι συνάδελφοι στο Συμβούλιο, η Διεύθυνση και το Προσωπικό της ΑΤΗΚ συναισθάνονται πλήρως την ευθύνη αυτή. Η ευθύνη αυτή μεγαλώνει, όταν θέλεις να συνεχίσεις να κοιτάς τον Κύπριο καταναλωτή στα μάτια, να τον εξυπηρετείς με σεβασμό και να του έχεις ήδη δώσει την υπόσχεση ότι θα απολαμβάνει υπηρεσίες που δεν θα υστερούν σε τίποτα από αυτές που απολαμβάνουν καταναλωτές σε άλλες ανεπτυγμένες χώρες.

Το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί πια η ΑΤΗΚ έχει αλλάξει ριζικά. Αντιμετωπίζουμε ανταγωνισμό σε όλο σχεδόν το φάσμα των υπηρεσιών μας, αντιμετωπίζουμε την πρόκληση της σύγκλισης των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και των πολυμέσων, αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις που δημιουργούνται από τις αλλαγές του κοινωνικού, οικονομικού, νομικού και πολιτικού περιβάλλοντος, ιδιαίτερα μετά την ένταξη της Κύπρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Έχουμε να κάνουμε μ' ένα εντελώς νέο περιβάλλον, το οποίο μας προκαλεί συνεχώς, κάθε δευτερόλεπτο που περνά, αλλά και με κάθε τρόπο. Στην ελεύθερη αγορά, η ΑΤΗΚ δοκιμάζεται, μαθαίνει ν' αντεπεξέρχεται και μέσα απ' όλα αυτά αναδύεται βελτιωμένη, καλύτερη, ισχυρότερη. Ο Οργανισμός μας δίνει καθημερινά εξετάσεις και με τελικό βαθμολογητή τον πελάτη, καταφέρνει, όχι μόνο να περνά, αλλά και να διακρίνεται.

Μια ακόμη χρονιά ανοδικής πορείας

Η ανοδική μας πορεία συνεχίστηκε και κατά το 2004. Τα έργα που τροχιοδρομήθηκαν ή ολοκληρώθηκαν είναι πολλά, το ίδιο και τα επιτεύγματα, όπως θα δείτε στις σελίδες που ακολουθούν. Κι όλα αυτά χάρη στο άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό μας, που εργάζεται παραγωγικά και προπαντός αφοσιωμένα, μ' ένα και μοναδικό στόχο, να κάνει την ΑΤΗΚ την πρώτη ανταγωνιστική επιχείρηση της Κύπρου. Σίγουρα, όπως κάθε αξιόπιστος τηλεπικοινωνιακός οργανισμός, στηριζόμαστε στο υψηλής τεχνολογίας δίκτυό μας, που μας βοηθά να αναπτύσσουμε συνεχώς νέα προϊόντα, αλλά και να αναβαθμίζουμε τα υφιστάμενα. Χωρίς τους ανθρώπους μας, όμως, δεν θα ανεβαίναμε τόσο ψηλά, ούτε και θα βλέπαμε με αισιοδοξία το μέλλον.

Έχουμε τάξει ως αποστολή μας να βελτιώνουμε την επαγγελματική και την προσωπική ζωή των πελατών μας, προσφέροντάς τους τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες, σε τιμές που βασίζονται στην κοστοστρέφεια. Ως εκ τούτου, οι νέες τεχνολογίες βρίσκονται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός μας. Η σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και των πολυμέσων αποτελούν έμπνευση για δημιουργία νέων υπηρεσιών. Η συμμετοχή μας σε ερευνητικά προγράμματα, όπως αυτά του Ιδρύματος Προώθησης Έρευνας, του Ευρωπαϊκού Ερευνητικού Ινστιτούτου Στρατηγικών Μελετών EURESCOM και του 6ου Προγράμματος Πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμβάλλει στην ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Κύπρο.

Η κοινωνική μας ευθύνη

Η ΑΤΗΚ ανήκει στον κόσμο της Κύπρου και αντιλαμβάνεται το βάρος της ευθύνης που αυτό εξυπακούει. Θέλουμε να προσφέρουμε πέραν του τομέα των τηλεπικοινωνιών και οι πράξεις μας το αποδεικνύουν. Στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής μας Ευθύνης, κατά το 2004 στηρίξαμε με ενέργειές μας διάφορους τομείς της κοινωνίας, όπως την υγεία, την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό, το περιβάλλον, την τεχνολογία και την έρευνα. Στόχος μας είναι να χορηγούμε εκδηλώσεις και έργα με διαχρονική αξία, δηλαδή έργα υποδομής.

Η ευρωπαϊκή μας ευθύνη

Μέσα στο 2004, προχωρήσαμε στην εφαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου, το οποίο περιλάμβανε, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη χονδρικής πώλησης προϊόντων, για ικανοποίηση των αναγκών των νέων παροχών και την τροποποίηση υφιστάμενων διαδικασιών ή/και ανάπτυξη καινούργιων, για ικανοποίηση των προνοιών της Περί Τηλεπικοινωνιών Νομοθεσίας. Κατά τη διάρκεια του έτους εγκρίθηκε από τη Βουλή των Αντιπροσώπων ο Περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμος του 2004, με τον οποίο υιοθετείται το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Για σκοπούς εφαρμογής της νομοθεσίας, η ΑΤΗΚ προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως της ετοιμασίας και δημοσίευσης του Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης, της παροχής υπηρεσιών φορητότητας αριθμών και της αναβάθμισης του συστήματος κοστολόγησης των προϊόντων της. Αυτό, όμως, δεν θα ήταν εφικτό χωρίς την αगाστή συνεργασία μας τόσο με το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων, όσο και με το Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Ατενίζοντας το μέλλον απ' την κορυφή

Η πορεία που διαγράφει η ΑΤΗΚ είναι σίγουρα ανοδική. Τα δεδομένα όμως αλλάζουν με ιλιγγιώδεις ρυθμούς, το περιβάλλον διαφοροποιείται διαρκώς. Το μέλλον είναι απρόβλεπτο.

Κάθε δυσκολία που αντιμετωπίζουμε είναι και μια νέα πρόκληση. Ξεκινάμε πάντα με πολύ ενθουσιασμό και προχωράμε με ζήλο, με απώτερο στόχο την παραμονή στην κορυφή. Τίποτα δεν μας σταματά, ούτε οι δύσκολες συνθήκες, ούτε οι αναποδιές που μπορεί να προκύψουν στην πορεία. Όπως οι ορειβάτες βασίζονται στις δυνάμεις, στις γνώσεις και στην πείρα τους, αλλά και στα κατάλληλα εργαλεία, για να ανεβούν ψηλά, έτσι κι εμείς στηριζόμαστε στο προσωπικό μας και στην άρτια υποδομή μας, για να συνεχίσουμε να βρισκόμαστε στην κορυφή.

Το δυσκολότερο εγχείρημα λοιπόν είναι να διατηρήσουμε την πρωτιά και να αποδείξουμε ότι δικαιωματικά μας ανήκει. Η προσπάθειά μας δεν σταματά εδώ. Μπορούμε να κατακτήσουμε πολλές κορυφές και εντός και εκτός των συνόρων της Κύπρου. Με πυξίδα το πλούσιο παρελθόν και το δυναμικό μας παρόν, είμαστε βέβαιοι ότι η σημαία της ΑΤΗΚ θα κυματίζει πάντα στην κορυφή!



Σταύρος Κρεμμός
Πρόεδρος
Ιούνιος 2005



Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή

Νεωτερισμός, Σύγκλιση, Ολοκληρωμένη Επικοινωνία, Απλότητα, Ασφάλεια, Ταχύτητα, Ευελιξία, Συνάφεια, Ήθος, Κοινωνική Ευαισθησία. Με μια λέξη Ηγετικότητα.

Νέος κόσμος. Και πάλι!

“Ο κόσμος αλλάζει.” Είναι πια κλισέ. Πάντα άλλαζε! Αλλά όχι στους ρυθμούς και στο βαθμό που το βιώνουμε στην εποχή της γνώσης. “Ο κόσμος αλλάζει.” Η συχνή επανάληψη της δήλωσης εξυπηρετεί μόνο ως υπενθύμιση ότι πρέπει να προχωρήσουμε τάχιστα από τη διαπίστωση σε καινοτόμους σχεδιασμούς, οι οποίοι, περισσότερο απ’ οτιδήποτε άλλο, προσφέρουν λύσεις πρακτικές και συναφείς.

“Ο κόσμος αλλάζει.” Το ίδιο και ο τρόπος που συναλασσόμαστε, ο τρόπος που επικοινωνούμε μεταξύ μας και μαζί με αυτά αλλάζει και ο τρόπος που ζούμε τη ζωή μας. Αλλάζει και ο τρόπος που αναζητούμε την πληροφορία, που ψωνίζουμε, αλλά και που ψυχαγωγούμαστε. Και φυσικά αλλάζει συθέμελα ο τρόπος που εργαζόμαστε και παίζουμε. Μέσα σ’ ένα τόσο δυναμικό περιβάλλον, θα ήταν επικίνδυνος αναχρονισμός αν επικρατούσε μονολιθικότητα. Αντίθετα, οι καιροί επιβάλλουν πολυφωνία ιδεών και πολλαπλότητα επιλογών μέσα και έξω από την επιχείρηση. Κάποιοι το λένε ανταγωνισμό. Εμείς το λέμε συναγωνισμό με στόχο την ανάπτυξη. Και μέσα σε αυτά τα πλαίσια, ο καθένας έχει το δικό του ρόλο και συνεισφορά.

Νεωτερισμός και συνάφεια

Η ΑΤΗΚ επιφορτίστηκε το ρόλο του ηγέτη. Κατά το 2004, χρονιά πρωτόγνωρου συναγωνισμού, η ΑΤΗΚ, η μοναδική επιχείρηση με συμμετόχους τους ίδιους τους πελάτες της, επιβεβαίωσε και πάλι την ηγετική της θέση. Το συστατικό της επιτυχίας;

Νεωτερισμός! Η πλήρης αξιοποίηση της παραδοσιακής υποδομής μας και η παραγωγική συνύπαρξή της με την πλέον προηγμένη τεχνολογία, είναι μια πρόκληση στην οποία ανταποκρινόμαστε με επιτυχία. Είναι ο νεωτερισμός που μας έβαλε στην κορυφή και είναι ο νεωτερισμός που θα μας κρατήσει οικονομικά εύρωστους και σταθερά συναφείς με τη ζωή των ανθρώπων της Κύπρου.

Και είναι ακριβώς η ζωή του σύγχρονου Κυπρίου που προδιαγράφει μια νέα αρένα δραστηριοποίησης, η οποία μεταβάλλεται κάθε μέρα. Μια αρένα όπου το διαδίκτυο αναδεικνύεται περισσότερο ως μέσο πρόσβασης, παρά ως χώρος. Μια αρένα όπου η “εν κινήσει” και η ευρυζωνική πρόσβαση, αν και σε πορεία ανάπτυξης, είναι τουλάχιστον αναμενόμενες και δεν αποτελούν από μόνες τους μέσα διαφοροποίησης.

Και αν το στράγγισμα τιμών θα επιταθεί, δεν θα οφείλεται απλώς στο σκληρό ανταγωνισμό, αλλά στην εμπορευματοποίηση του εξοπλισμού και του εύρους της ζώνης. Η αξία μεταβιβάζεται πια σε εφαρμογές και υπηρεσίες που απλοποιούν τη ζωή του ανθρώπου, προσφέροντας ολοκληρωμένο φάσμα προσβάσεων, οι οποίες συνδέονται ανεπαίσθητα μεταξύ τους.

Απλά και έξυπνα

Η στρατηγική μας εστιάζεται στους πελάτες μας, τη ζωή και τις ανάγκες τους. Προϊόντα, υπηρεσίες και τεχνολογία έχουν νόημα μόνο αν προσφέρονται ως μέρος εξατομικευμένων λύσεων και αν ανταποκρίνονται σε τρεις ζωτικούς χώρους με ασαφή μεταξύ τους σύνορα. Το σπίτι, η δουλειά και όλοι οι ενδιαμέσοι χώροι, δεν είναι απλώς χώροι αλλά ζώνες μοναδικών ενδιαφερόντων και ως τέτοιες καθορίζουν ποιότητα ζωής και απαιτούν ολοκληρωμένες λύσεις και όχι αποσπασματικά προϊόντα.

Το σύγχρονο σπίτι μετατρέπεται σε οικογενειακό στρατηγείο, όπου επικοινωνία, ψυχαγωγία και ψώνια συγκλίνουν, έτσι ώστε το κάθε μέλος της οικογένειας να εξασφαλίζει πρόσβαση στα δικά του ξεχωριστά ενδιαφέροντα. Απλά και έξυπνα!

Ο σύγχρονος χώρος εργασίας διέρχεται τη δική του φυσιολογική, πλην όμως δραματική, μεταμόρφωση. Η επιχειρηματική επιτυχία δεν κρίνεται πλέον από την ιδιοκτησία και τη λειτουργία της όποιας υποδομής, αλλά από την αποδοτικότητα της. Η ταχεία πρόσβαση σε φωνή, δεδομένα και πολυμέσα είναι πλέον βασικά και χωρίς πρακτικό αντίκρισμα, εκτός αν συνδέονται και διευκολύνουν την ολική διαχείρισή τους. Το δυναμικό μιας επιχείρησης απαιτεί ελευθερία πρόσβασης οποτεδήποτε και οπουδήποτε, έξω αλλά και μέσα στην επιχείρηση! Οι “ομάδες εργασίας” αποτελούν δυναμικά μεταβαλλόμενους αστερισμούς, όχι μόνο μεταξύ εσωτερικών, αλλά και εξωτερικών συνεργατών, οι οποίοι χρειάζονται ολοκληρωμένη ηλεκτρονική συνεργασία σε πραγματικό χρόνο. Απλά και έξυπνα!

Η εν κινήσει πρόσβαση αποκτά νόημα ακόμα και όταν δεν είμαστε εν κινήσει. Το κινητό τηλέφωνο αναδεικνύεται, πέρα από προσωπικό τηλέφωνο, σε κέντρο ελέγχου και διαχείρισης του προσωπικού μας σύμπαντος. Ενσύρματη και ασύρματη επικοινωνία καλούνται να συνεργάζονται μεταξύ τους άψογα, έτσι ώστε η εναλλαγή από τη μια στην άλλη να επιτυγχάνεται ανεπαίσθητα. Απλά και έξυπνα!

Μάθηση και ανθρωπιά

Οι κοσμογονικές αυτές αλλαγές απαιτούν συνεχή επαφή με τις εξελίξεις και τα καλέσματα της ζωής. Η γνώση είναι το πολυτιμότερο συνάλλαγμα, σε μια εποχή στην οποία η δημιουργικότητα είναι η υπέρτατη αξία. Η ΑΤΗΚ εμπνέεται από το πάθος των ανθρώπων να υπηρετούν και να μαθαίνουν. Η ΑΤΗΚ είναι οργανισμός συνεχούς μάθησης. Ίσως ο μοναδικός οργανισμός στην Κύπρο που επενδύει συστηματικά στην αναβαθμισμένη αλλά πάνω απ' όλα ολοκληρωμένη μόρφωση των ανθρώπων της. Γιατί;

Η ζωή του σημερινού ανθρώπου είναι τόσο πολύπλοκη, που δεν υπάρχει χώρος προβληματισμού για τη “βέλτιστη τεχνολογία”. Ο σύγχρονος Κύπριος αναζητεί πρόσβαση σε εφαρμογές και υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το μέσο πρόσβασης. Ο σύγχρονος άνθρωπος ζητά λύσεις που θα του κάνουν τη ζωή πιο απλή, πιο παραγωγική, πιο χαρούμενη.

Και η ΑΤΗΚ υπηρετεί με πάθος την αναζήτηση αυτή, τόσο μέσα από την επιχειρηματική της υπεροχή, όσο και μέσα από την αυθεντική κοινωνική της ευαισθησία. Γιατί, οι σύγχρονοι οργανισμοί κρίνονται όχι μόνο από τα οικονομικά τους αποτελέσματα, αλλά πρωτίστως από το βαθμό συμβολής τους στη βελτίωση και στην πρόοδο της κοινωνίας. Το 20% του ετήσιου προϋπολογισμού διαφήμισης και προβολής προσφέρεται προς το κοινωνικό σύνολο. Η συνεισφορά αυτή λαμβάνει τη μορφή υλοποίησης διαχρονικών έργων και δραστηριοτήτων στον τομέα της δημόσιας υγείας, της παιδείας, του πολιτισμού, του αθλητισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος.

Θα συνεχίσουμε να αναπτυσσόμαστε ως ο μοναδικός φορέας Ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας, αφοσιωμένοι στη δημιουργία αξίας για τους ανθρώπους μας, τους συνεργάτες και φυσικά τους πελάτες μας, που τυγχάνει να είναι και ο μοναδικός μας μέτοχος.

Προσβλέπουμε στις νέες ευκαιρίες που θα δημιουργήσουμε, αλλά και στις προκλήσεις που θα αντιμετωπίσουμε.



Νίκος Μ. Τιμοθέου
Γενικός Διευθυντής
Ιούνιος 2005

Πρόεδρος και Μέλη

Πρόεδρος

Σταύρος Κρεμμός

Σύμβουλος Επιχαρήσεων

Αντιπρόεδρος

Παύλος Θεοδότου

Γραμματέας/Διευθυντής

Γαγκύπριας Συνεργασικής Συνομοσπονδίας

Μέλη

Γρηγόρης Διάκου

Οικονομολόγος/Επιχειρηματίας

Γιώργος Κορφιώτης

Δικηγόρος

Δώρος Κτωρίδης

Ανώτερος Διευθυντής Τράπεζας

Σάββας Ορφανίδης

Επιχειρηματίας

Δρ Πάμπος Παπαγεωργίου

*Υπεύθυνος Κοινωνικο-Οικονομικής και Πολιτικής Έρευνας
Κέντρο Έρευνων, Cyprus College*

Τάκης Φέκκος

Μηχανολόγος Μηχανικός

Δημήτρης Φελλάς

Εγκεκριμένος Λογιστής/Οικονομολόγος

Νομικοί Σύμβουλοι

A. K. Χατζηγιάννου & Υιοί

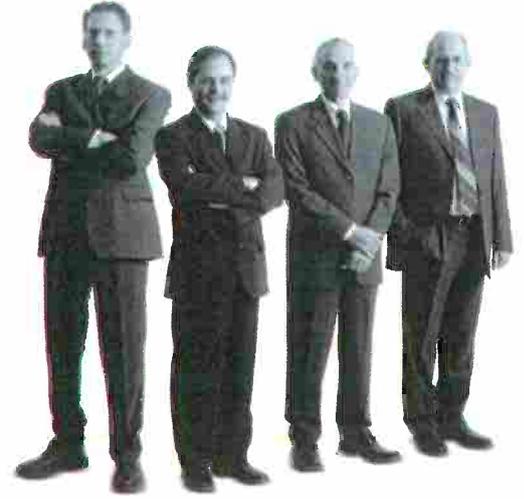
Ελεγκτές

KPMG

Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας



Διεύθυνση



Γενικός Διευθυντής

Νίκος Μ. Τιμοθέου Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ, CEng, FIEE, SMIEEE, ΜΣΕΜΚ

Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Φώτιος Σαββίδης BSc, MSc, CEng, MIEE, MIM, AMIPD

Βοηθός Γενικός Διευθυντής - Λειτουργία

Χρίστος Κ. Τσιάππας BEng, DIC, PhD

Βοηθός Γενικός Διευθυντής - Διοίκηση

Μιχαήλ Ι. Οικονομίδης Dipl-Ing

Διευθυντής Υπηρεσιών Πελατών

Γεώργιος Τυλληρίδης (μέχρι 1/11/2004) BSc, ACGI

Μιχαήλ Ι. Οικονομίδης (κατ' ανάθεση από 2/11/2004) Dipl-Ing

Διευθυντής Υπηρεσιών Δικτύου

Χαράλαμπος Περικλέους (μέχρι 1/7/2004) MSc, MBA, CEng, MIEE, MRAeS, MASQ

Χρίστος Κ. Τσιάππας (κατ' ανάθεση από 2/7/2004) BEng, DIC, PhD

Διευθυντής Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής

Σεπού Κορκοριάν BSc

Διευθυντής Διεθνών Εμπορικών Υπηρεσιών

Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης Dipl-Ing

Διευθυντής Υπηρεσιών Πληροφορικής

Παναγιώτης Καλλένος Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ

Διευθυντής Υποστηρικτικής Υποδομής

Κλεάνθης Σολέας BScEng (Hons), CEng, MIEE

Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών

Γεώργιος Κουφάρης Εγκεκριμένος Λογιστής

Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου

Ελευθέριος Κουδουνάς BA (Econ) (Hons), CIA, CCSA

Διευθυντής Υπηρεσιών Διαδικτύου και Καρτοτηλεφώνων

Χάρης Κιρμίτσης (μέχρι 1/7/2004) *BSc (Hons), MSc, CEng, MIEE*

Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης (κατ' ανάθεση από 2/7/2004) *Dipl-Ing*

Διευθυντής Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης

Γλαύκος Χούτρης *BSc, CEng, MIEE*

Διευθυντής Υπηρεσιών Διαχείρισης Υλικού

Ιωάννης Λοΐζου *Εγκεκριμένος Λογιστής, FCCA*

Προϊστάμενος Υπηρεσιών Προσωπικού

Γιάννης Σουρουλλάς *BScEng (Hons)*

Προϊστάμενος Υπηρεσίας Ομαδοποιημένων Προϊόντων

Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας

Δημήτρης Χατζηττοφής *BSc, MBA*

Προϊστάμενος Διαχείρισης Πωλήσεων

Γιώργος Μ. Λαμπριανού *BScEng, MBA, PhD*

Προϊστάμενος Υπηρεσιών Φορέων Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας

Μάριος Καρλεττίδης *BSc (Hons), MSc*

Γραμματέας, Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών

και Δημοσίων Σχέσεων

Νίκος Μαλέκος (μέχρι 1/7/2004) *Πτυχίο Νομικής Πανεπιστημίου Αθηνών*

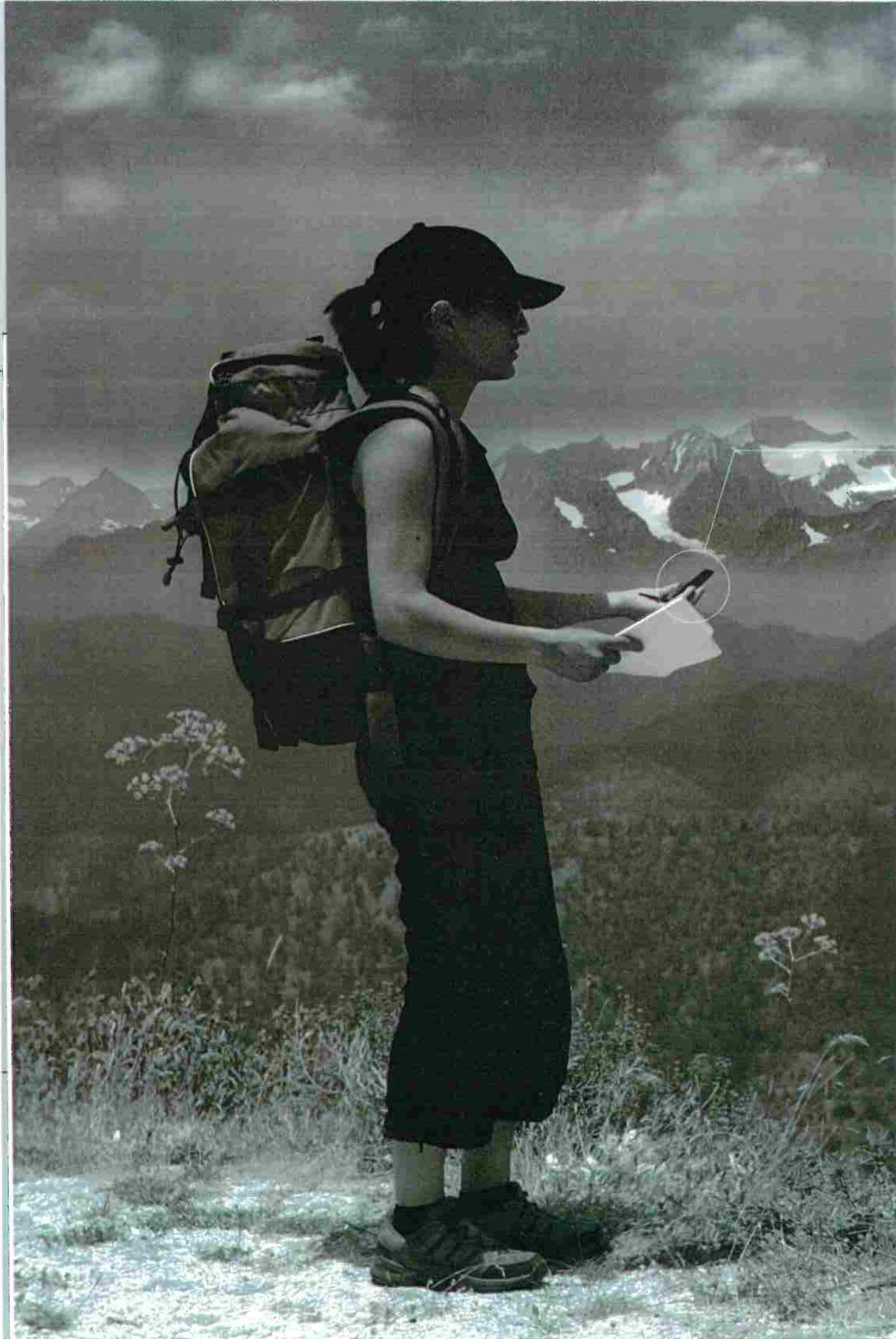
Προϊσταμένη Δημοσίων Σχέσεων

Ρίτα Χατζηλοΐζου-Καρατζιά *BScBA (Hons)*

Γραμματέας, Προϊστάμενος Διαχείρισης Αρχείων

και Νομικών Υπηρεσιών

Πέτρος Χατζηαντωνίου (από 2/7/2004) *BSc (Hons), MSc*





Νέο περιβάλλον... ίδια ανοδική πορεία!

*Το περιβάλλον των τηλεπικοινωνιών
αλλάζει καθημερινά.*

*Ο ανταγωνισμός, οι νέες υπηρεσίες,
η ποιότητα ζωής και οι προσδοκίες των πελατών μας,
μας θέλουν σε συνεχή εγρήγορση.*

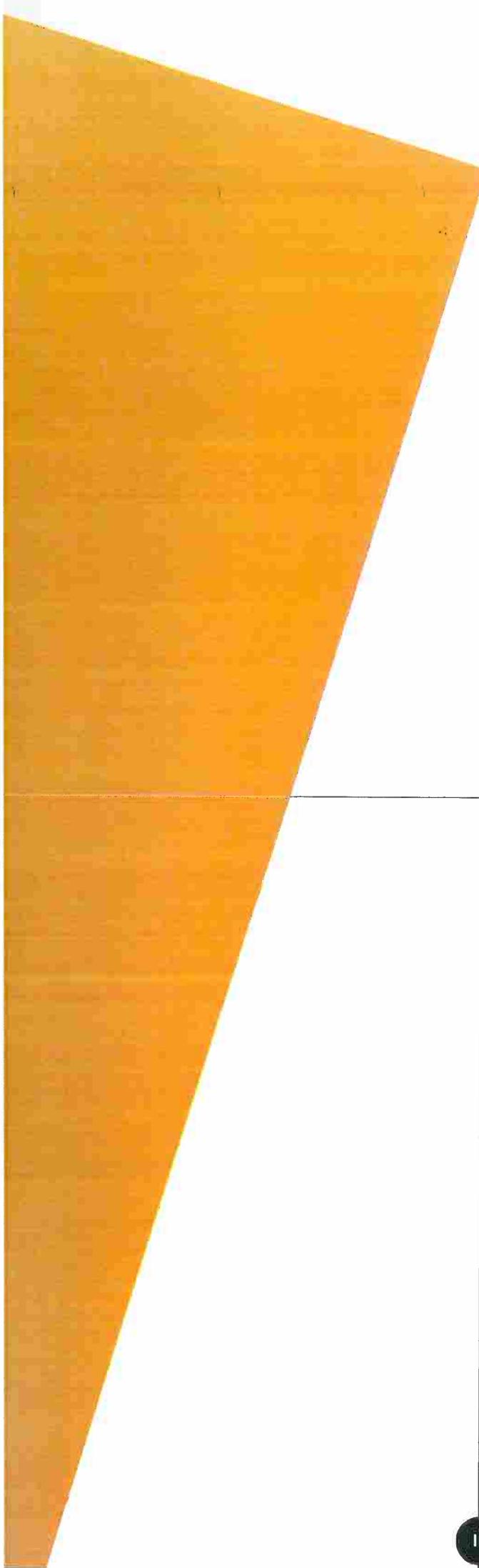
*Η πυξίδα μας στην "ανάβαση" της νέας εποχής
δείχνει την πορεία που πάντα ακολουθούμε.
Είναι η πορεία προς την κορυφή.
Έχουμε την πείρα, έχουμε τη γνώση και τη δύναμη
και αναζητούμε την πρόκληση.*

η ΑΤΗΚ της Κύπρου

Η παγκοσμιοποίηση, οι πολιτικές ανακατατάξεις και οι τεχνολογικές εξελίξεις προκαλούν ραγδαίες και ριζικές αλλαγές στην κοινωνία παγκοσμίως. Οι προσδοκίες της κοινωνίας για το ρόλο και τις ευθύνες των επιχειρήσεων αλλάζουν δραστικά. Στη νέα οικονομία που δημιουργείται, οι εταιρείες κρίνονται όχι μόνο με βάση τα οικονομικά αποτελέσματα, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, αλλά και με βάση τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές ευαισθησίες και πρακτικές που εκδηλώνουν.

Για τους λόγους αυτούς, ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός επιχειρήσεων στην Ευρώπη και διεθνώς, υιοθετούν πολιτικές και δραστηριοποιούνται εθελοντικά σε τομείς, όπως οι συνθήκες εργασίας, τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον και η συνεισφορά στην κοινωνία, πέραν των νομικών και κανονιστικών τους υποχρεώσεων. Ο όρος "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη" (ΕΚΕ) χρησιμοποιείται, για να

περιγράψει αυτές τις ευρύτερες ευθύνες μιας επιχείρησης, πέραν της ευθύνης για κερδοφορία και οικονομική επιβίωση. Σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η έννοια, σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωμάτωνουν, σε εθελοντική βάση, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις σχέσεις τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.



Η εσωτερική διάσταση της ΕΚΕ των επιχειρήσεων καλύπτει θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ασφάλειας και υγείας στην εργασία, προσαρμογής στις αλλαγές και διαχείρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία τους.

Η εξωτερική διάσταση της ΕΚΕ των επιχειρήσεων εκτείνεται στην τοπική κοινότητα και κοινωνία και αφορά, εκτός από τους υπαλλήλους και μετόχους (ή ιδιοκτήτες), ένα ευρύ σύνολο συμμετόχων, όπως είναι οι συνεργάτες, οι προμηθευτές, οι καταναλωτές, οι δημόσιες αρχές και οι μη-κυβερνητικοί οργανισμοί, και θέματα όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα, (π.χ. στην αλυσίδα εφοδιασμού διεθνώς), και το περιβάλλον.

ΑΤΗΚ και

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η ΑΤΗΚ έχει αναγνωρίσει τις τάσεις αυτές έγκαιρα και έχει επίγνωση ότι αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ευρύτερης κοινωνίας, μέσα στην οποία λειτουργεί, και επιθυμεί να έχει την εμπιστοσύνη της, όντας ένας κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνος οργανισμός. Γι' αυτό, εδώ και χρόνια, εμπλέκεται και συνεισφέρει ενεργά στην κοινωνία, όπως περιγράφεται και στο μοντέλο του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης (EFQM). Πολλές από τις ενέργειες, δραστηριότητες και έργα της ΑΤΗΚ στον τομέα της ΕΚΕ περιγράφονται αναλυτικότερα σε άλλα κεφάλαια της παρούσας Έκθεσης, π.χ. στο κεφάλαιο "Η ΑΤΗΚ για τους ανθρώπους της", στα υποκεφάλαια "Το Ανθρώπινο Δυναμικό" (για το προσωπικό) και "Διαχείριση Υλικού" (ανακύκλωση οχημάτων και άλλων αποβλήτων).

Μέσα στα πλαίσια αυτά, η ΑΤΗΚ υπέγραψε, τον Μάιο του 2004, το "Χάρτη Αειφορίας" του Συνδέσιμου Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO). Ο Χάρτης αυτός αντικατέστησε τον προηγούμενο "Περιβαλλοντικό Χάρτη" του ETNO, που είχε επίσης υπογράψει η ΑΤΗΚ το 1996. Ο "Χάρτης Αειφορίας" διευρύνει τις αναφορές στο περιβάλλον, ώστε να περιλαμβάνουν την έννοια και τα θέματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το τρίπτυχο δηλαδή των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών ευθυνών των επιχειρήσεων. Ο Χάρτης παρουσιάστηκε στην "Πρώτη Ευρωπαϊκή Διάσκεψη για τις Τηλεπικοινωνίες και την Αειφορία" του ETNO, που έγινε στη Βουδαπέστη τον Νοέμβριο 2004. Η ΑΤΗΚ και οι άλλοι 16 ευρωπαϊκοί τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί,

που έχουν συνυπογράψει το Χάρτη, δεσμεύονται οικειοθελώς να εργάζονται για τη συνεχή βελτίωση της επίδοσής τους και να μοιράζονται τις καλές τους πρακτικές στα θέματα της ΕΚΕ. Συγκεκριμένα, δεσμεύονται για συνεχή βελτίωση μέσω δράσης στους τομείς της εκπαίδευσης του προσωπικού στην ΕΚΕ, της συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία, της έρευνας και ανάπτυξης, των προμηθειών, της υπευθυνότητας και της συνεργασίας με την κοινωνία και όλους τους συμμετόχους, της εφαρμογής συστημάτων διεύθυνσης και των σχέσεων με το προσωπικό τους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση προτείνει μια ολιστική προσέγγιση στην εφαρμογή της ΕΚΕ, την ένταξή της δηλαδή σε όλες τις πτυχές της καθημερινής διεύθυνσης των εταιρειών και στις σχέσεις τους με όλους τους συμμετόχους τους. Γι' αυτό, μέσα στο 2004 ετοιμάστηκε μελέτη για την εισαγωγή και την ενσωμάτωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ΑΤΗΚ. Στόχος του έργου αυτού, το οποίο αρχίζει μέσα στο 2005, είναι η ΕΚΕ να είναι ενσωματωμένη στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διεύθυνσης και να μην αποτελεί μία ξεχωριστή και απομονωμένη δραστηριότητα.

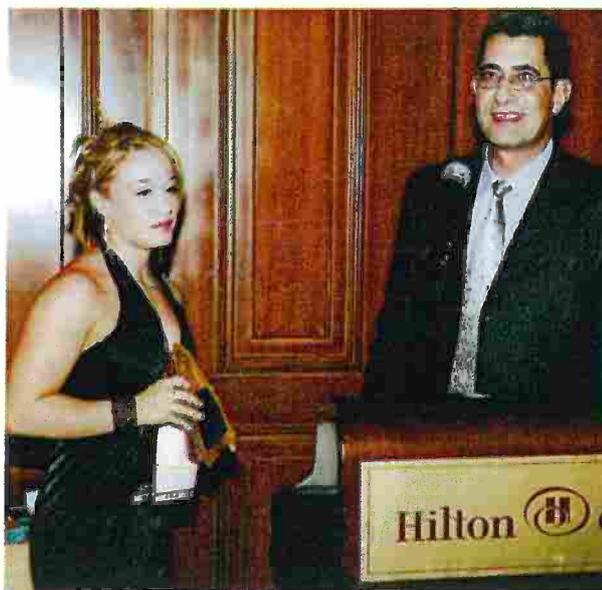
Η ΑΤΗΚ έχει υιοθετήσει το μοντέλο επιχειρηματικής ηρίστευσης του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης (EFQM Business Excellence Model), το οποίο επιβάλλει την αυτοαξιολόγηση και στον τομέα της συμβολής στην "Κοινωνία", πέραν από τα οικονομικά αποτελέσματα και την ικανοποίηση των πελατών και

του προσωπικού. Ως εκ τούτου, έχουμε πάρει ενσυνείδητα την απόφαση να προωθούμε την εταιρική μας ταυτότητα και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και με έμμεσο τρόπο, συμμετέχοντας σε πολιτιστικές και άλλες κοινωνικού χαρακτήρα εκδηλώσεις και έργα.

Κατά το 2004 ενισχύσαμε την προσφορά μας αυτή προς την κοινωνία, υλοποιώντας έργα που παρουσίαζαν το άλλο πρόσωπο της ΑΤΗΚ, δηλαδή ως έναν οργανισμό που προσφέρει στον αθλητισμό, στον πολιτισμό, στην υγεία, στην παιδεία, στο περιβάλλον, στην τεχνολογία και έρευνα. Μέσα από τα έργα αυτά, αλλά και πρόσθετες ενέργειες προβολής, μας δόθηκε μια άριστη ευκαιρία για περαιτέρω αναβάθμιση και προώθηση της Εταιρικής μας Εικόνας. Αξίζει να σημειωθεί ότι κάποια από τα έργα που ολοκληρώθηκαν είχαν εξαγγελθεί στα πλαίσια των εορτασμών των 40χρονων του Οργανισμού το 2001.

Αθλητισμός

Στον τομέα του αθλητισμού, η ΑΤΗΚ συνέχισε να στηρίζει την Κυπριακή Ολυμπιακή Επιτροπή (ΚΟΕ), με την ιδιότητα του Επίσημου Χορηγού, στηρίζοντας έτσι την επίσημη προετοιμασία και συμμετοχή των Κυπρίων αθλητών στην Ολυμπιάδα του 2004 στην Αθήνα. Γίναμε επίσης ο Μέγας Χορηγός της Κυπριακής Εθνικής Παραολυμπιακής Επιτροπής (ΚΕΠΕ), συνεισφέροντας αποφασιστικά στις επιτυχίες των Κυπρίων αθλητών στους Παραολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας. Στα πλαίσια των δύο χορηγιών, πραγματοποιήθηκαν διάφορες εκδηλώσεις ή έργα, που προέβλεπαν τόσο την ΚΟΕ, την ΚΕΠΕ και την ΑΤΗΚ, όσο και τους ίδιους τους αθλητές. Για παράδειγμα, αθλητές της Ολυμπιακής και Παραολυμπιακής Ομάδας έλαβαν μέρος στην εκστρατεία της ΑΤΗΚ για την προβολή της χορηγίας, η οποία περιλάμβανε τηλεοπτική, ραδιοφωνική και έντυπη διαφήμιση, καθώς και έκδοση σειράς τηλεκαρτών. Ακόμη, θέμα του περιπτέρου της ΑΤΗΚ στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου ήταν το "Ευ Αγωνίζεσθαι - Η δική μας δέσμευση!" και επίκεντρο ήταν ομοίωμα του καραβιού "Κερύνεια-Ελευθερία". Μετά το μεγαλείο ψυχής και θέλησης, που κατέθεσε η χρυσή παραολυμπιονίκης της Κύπρου Καρολίνα



Πελενδρίτου, ο Οργανισμός μας πραγματοποίησε διαφημιστική εκστρατεία, για να εκφράσει και δημόσια τα συγχαρητήριά του για την εξαιρετική διάκριση, που πέτυχε η αθλήτρια για τη χώρα μας. Η ΑΤΗΚ, σε ειδική τελετή, τίμησε την Καρολίνα, καθώς και όλους τους αθλητές που εκπροσώπησαν την Κύπρο στους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας.

Ο Οργανισμός μας χορήγησε, επίσης, την Κυπριακή Ομοσπονδία Ορειβασίας και Αναρρίχησης (ΚΟΜΟΑ), εννιά μέλη της οποίας, μαζί με τον εκπαιδευτή τους, κατέκτησαν την κορυφή CHULU EAST, με υψόμετρο 6.584 μέτρα, στα Ιμαλάια. Η ΑΤΗΚ, ως χορηγός, προσέφερε και όλο τον απαραίτητο τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα, πέραν της τηλεφωνικής επικοινωνίας, να καταγράφεται οπτικά και να αποστέλλεται στην Κύπρο, μέσω δορυφόρου, η όλη προσπάθεια των Κυπρίων ορειβατών.



ΚΥΠΡΙΑΚΗ
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ



ΑΤΗΚ
CYTA

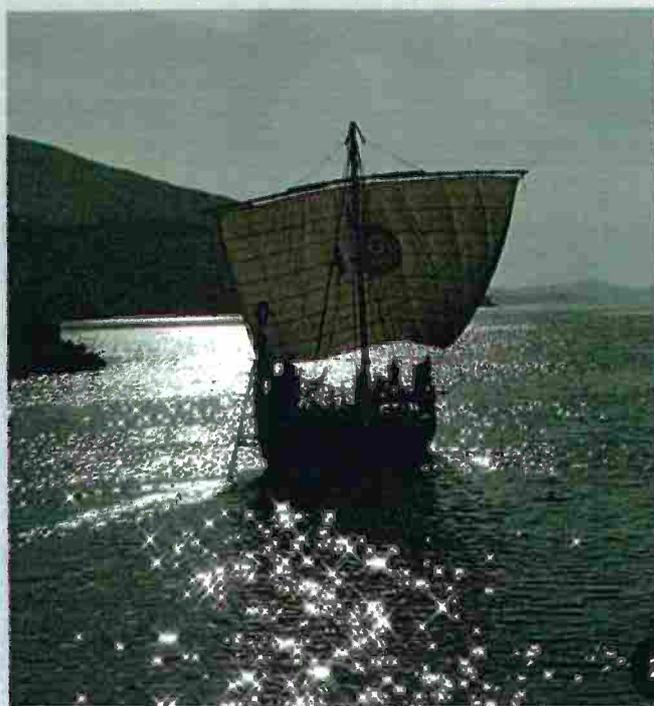
ΕΠΙΣΗΜΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ
ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Επιχορηγήσαμε επίσης την τηλεοπτική μετάδοση των αγώνων της Formula 1, δίνοντας έτσι την ευκαιρία στους λάτρεις του αθλήματος να παρακολουθούν ζωντανά όλους τους αγώνες του Πρωταθλήματος 2004. Παρείχαμε ακόμη τηλεπικοινωνιακή στήριξη και υπηρεσίες σε διάφορους αθλητικούς φορείς, όπως το Ράλλυ Κύπρος 2004. Στήριξαμε επίσης διάφορα άλλα αθλήματα, όπως την καλαθοσφαίριση.



Πολιτισμός

Στον τομέα του πολιτισμού, ο Οργανισμός μας χορήγησε το ταξίδι του καραβιού "Κερύνεια-Ελευθερία" στην Ελλάδα, το οποίο μετέφερε τα δώρα της Κύπρου και των ελληνικών νησιών στην Αθήνα των Ολυμπιακών, στα πλαίσια της Πολιτιστικής Ολυμπιάδας. Με το καράβι ταξίδεψαν, εκτός από το πλήρωμα και τους κοπετάνιους, δύο τεχνικοί της ΑΤΗΚ, οι οποίοι καθημερινά οπτικογραφούσαν γεγονότα από κάθε φάση του μεγάλου ταξιδιού και της υποδοχής που τύχχανε το καράβι. Ακολουθώντας, έστελλαν ηλεκτρονικά το οπτικό υλικό μέσω δορυφόρου στο διαδίκτυο, απ' όπου οι τηλεοπτικοί σταθμοί μπορούσαν να το "κατεβάσουν" και να το αξιοποιήσουν στα Δελτία Ειδήσεών τους. Προχωρήσαμε ακόμη στη στήριξη σημαντικών πολιτιστικών γεγονότων, με αγορά εισιτηρίων και άλλες ενέργειες.



Οδική Ασφάλεια / Υγεία

Στον ευαίσθητο τομέα της οδικής ασφάλειας στήριξαμε διάφορα προγράμματα του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων και της Αστυνομίας για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στον τόπο μας. Πιο συγκεκριμένα, διοργανώσαμε σεμινάρια για την οδική ασφάλεια στην Εθνική Φρουρά και στα λύκεια και χορηγήσαμε το τηλεπαιγνίδι STOP-STOP, με στόχο την καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους νέους. Η ΑΤΗΚ ήταν ο μόνος οργανισμός, από κυπριακής πλευράς, που υπέγραψε το 2004 τον Ευρωπαϊκό Χάρτη για την Οδική Ασφάλεια, μαζί με άλλους 38 οργανισμούς, φορείς και εταιρείες από διάφορες χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με τον τρόπο αυτό δεσμευτήκαμε, όπως και οι υπόλοιποι οργανισμοί, να συμβάλουμε στον ευρωπαϊκό στόχο για μείωση των οδικών ατυχημάτων κατά 50% μέχρι το 2010.

Όσον αφορά δε την υγεία, χορηγήσαμε το Ανιχνευτικό Πρόγραμμα Ακοής Νεογνών του Κέντρου Προληπτικής Παιδιάτρικης, καθώς και το ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο για θέματα υγείας Medlook. Προχωρήσαμε επίσης στην παροχή τηλεπικοινωνιακής στήριξης για τις ανάγκες διαφόρων ιδρυμάτων ή συνεδρίων που αυτά διοργανώνουν, όπως του Ογκολογικού Κέντρου της Τράπεζας Κύπρου.

Δημιουργήσαμε επίσης διαδικτυακές καφετερίες σε στρατόπεδα της Εθνικής Φρουράς, σε συνεργασία με το Υπουργείο Άμυνας και την Εθνική Φρουρά. Στόχος των διαδικτυακών καφετεριών είναι η αύξηση των ευκαιριών που παρέχονται στο στρατιωτικό προσωπικό της Εθνικής Φρουράς για επιμόρφωση, εισαγωγή του στην Κοινωνία της Πληροφορίας, καθώς και για την ψυχαγωγία του.

Σε συνεργασία με το “Ποσειδώνιο Πολιτιστικό Κέντρο”, φιλοξενήσαμε σε κτήριά μας σε διάφορες πόλεις το κινητό Πλανητάριο “Βέγας”. Τα εκπαιδευτικά και ψυχαγωγικά προγράμματα του Πλανηταρίου, τα οποία παρουσιάζονται και στα σχολεία της Κύπρου, παρακολούθησαν παιδιά του προσωπικού της ΑΤΗΚ.

Περιβάλλον

Στο πλαίσιο της προσφοράς μας στο περιβάλλον, τροχιοδρομήσαμε τη δημιουργία νέου “Γήπεδου ΑΤΗΚ” στη Δασούπολη, σε συνεργασία με το Δήμο Στροβόλου, ως συνέχεια της εξαγγελίας που έγινε το 2001 κατά τους εορτασμούς για τα 40χρονα του Οργανισμού, και αφορά στη δημιουργία χώρων πρασίνου σε διάφορες αστικές περιοχές.

Επιχορηγήσαμε επίσης τις δραστηριότητες του οργανισμού CYMEPA (Φίλοι της Θάλασσας), που ανάμεσα σε άλλα προσφέρει προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για μαθητές. Σ’ αυτά συγκαταλέγεται το πρόγραμμα “Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον”, το οποίο στηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη και χορηγείται από την ΑΤΗΚ. Η βράβευση των μαθητών που διακρίνονται γίνεται επίσης από τον Οργανισμό μας, σε ειδική τελετή.

Παιδεία

Όσον αφορά την παιδεία, ο Οργανισμός μας διέθεσε, μετά από έγκριση του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού, την ηλεκτρονική εγκυκλοπαίδεια “Ερμής” σε πέραν των 60.000 μαθητών και καθηγητών της Μέσης Εκπαίδευσης. Η ηλεκτρονική εγκυκλοπαίδεια είναι βασισμένη στην 25 τόμων “Εγκυκλοπαίδεια 2002” και στο μεγάλο εξάτομο λεξικό της ελληνικής γλώσσας των εκδόσεων “2002”. Περιέχει λήμματα από όλες τις επιστήμες και φωτογραφίες υψηλής ανάλυσης, διαθέτει ήχο/μουσική, τρισδιάστατες κινούμενες εικόνες και γεωφυσικούς χάρτες, εγκυκλοπαιδικό και λεξιγραφικό ευρετήριο και διαδραστικότητα. Η εγκυκλοπαίδεια παρέχει τη δυνατότητα για άμεση και αυτόματη ανανέωση όλων των θεμάτων μέσω διαδικτύου, γεγονός που την καθιστά διαχρονική.

Μετά το Κέντρο Πληροφόρησης Νέων (ΚΠΝ) στη Λευκωσία, επιχορηγήσαμε το ΚΠΝ του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου στον Αγρό και δημιουργήσαμε κινητό ΚΠΝ, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Νεολαίας και την εταιρεία Microsoft. Τα Κέντρα Πληροφόρησης Νέων απευθύνονται σε μαθητές, φοιτητές, στρατιώτες και εργαζόμενους νέους και έχουν ως στόχο την παροχή συμβουλών και πληροφοριών, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, για θέματα που τους αφορούν, όπως κοινωνικά προβλήματα, επαγγελματικός προσανατολισμός, σπουδές, ψυχαγωγία κ.ά. Διαθέτουν επίσης διαδικτυακή καφετερία (CYTANET Café), στην οποία η ΑΤΗΚ έχει εγκαταστήσει τον αναγκαίο τεχνικό εξοπλισμό.



Τεχνολογία και Έρευνα

Το 2004 ήμασταν ο Κύριος Χορηγός της εξειδικευμένης Έκθεσης OFFITEC, στην οποία και συμμετείχαμε με περίπτερο. Στην Έκθεση παρουσιάστηκαν οι τάσεις και οι εφαρμογές της σύγχρονης τεχνολογίας στην επιχείρηση. Στηρίξαμε επίσης αριθμό συνεδρίων, σεμιναρίων και διαλέξεων για τεχνολογικά θέματα.



Θεσμοί

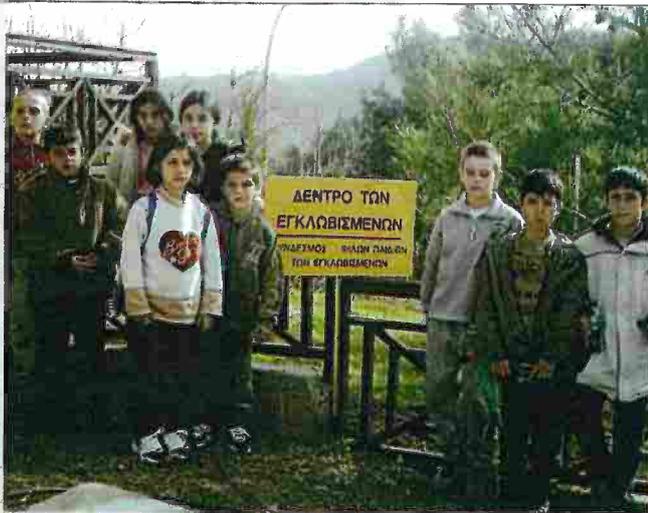
Αναπόσπαστο μέρος της κοινωνικής μας προσφοράς αποτελούν και διάφορες ενέργειες, που καθιερώθηκαν ως θεσμοί. Κάθε χρόνο εκδίδουμε και διαθέτουμε δωρεάν τηλεκάρτες "Καμουφλάζ" σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες, κατά την πρώτη ημέρα κατάταξής τους στην Εθνική Φρουρά. Τηλεκάρτες προσφέρουμε και σε άλλες ομάδες ατόμων με την ευκαιρία των γιορτών των Χριστουγέννων, όπως στους Ελλαδίτες αξιωματικούς και οπλίτες που υπηρετούν στην Εθνική Φρουρά και την ΕΛΔΥΚ, σε άπορους οπλίτες της Εθνικής Φρουράς και σε κρατούμενους του Τμήματος Φυλακών. Συμβάλαμε ακόμη στο Ραδιομαραθώνιο 2004 με την ιδιότητα του Επίσημου Υποστηρικτή, με ενέργειες που βοήθησαν στην καλύτερη διοργάνωση και δημοσιότητά του, αλλά και στη συλλογή εισφορών.

Κάθε χρόνο εκδίδουμε το βιβλίο δραστηριοτήτων για παιδιά "...Παίζω, διασκεδάζω και μαθαίνω παρέα με τον Τέλη", το οποίο διανέμεται σε όλους τους μαθητές της Προδημοτικής και Δημοτικής Εκπαίδευσης παγκύπρια.

Το βιβλίο περιέχει εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό υλικό για ένα επίκαιρο θέμα, που επιλέγεται κάθε χρόνο και τυγχάνει της έγκρισης του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Μέσα από το βιβλίο προκηρύσσουμε διαγωνισμό ζωγραφικής και από τις συμμετοχές επιλέγονται από επιτροπή και βραβεύονται σε ειδική τελετή τα καλύτερα παιδικά έργα, τα οποία ακολούθως περιλαμβάνονται στο ημερολόγιο τοίχου που εκδίδει η ΑΤΗΚ. Κάτι άλλο που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι, κατά τη διάρκεια των γιορτών των Χριστουγέννων, εκπρόσωποι της ΑΤΗΚ επισκέπτονται και προσφέρουν δώρα σε παιδιά σε νοσοκομεία και παιδικές στέγες.

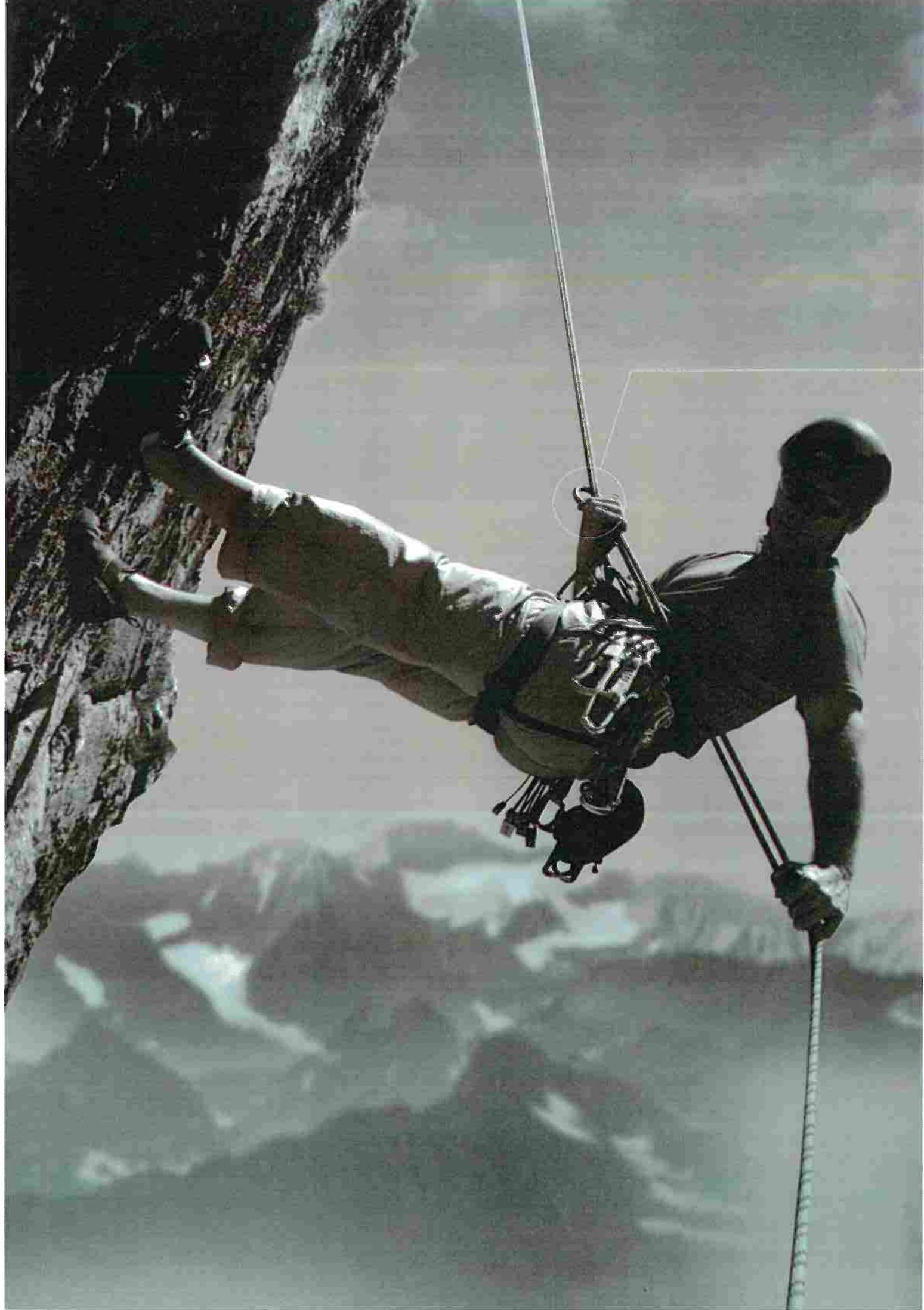
Στα πλαίσια της επιμόρφωσης των παιδιών και έξω από το χώρο του σχολείου, η ΑΤΗΚ "ανοίγει τις πόρτες της" σε πολλούς μαθητές, που επισκέπτονται κάθε χρόνο εγκαταστάσεις μας ανά την Κύπρο, όπως τον Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ, με στόχο την ενημέρωσή τους για θέματα τηλεπικοινωνιών.

Άλλες Δραστηριότητες



Ανταποκρινόμενη στις ευαισθησίες του πολίτη, η ΑΤΗΚ άρχισε το 2004 εκστρατεία ενημέρωσης για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία, με τίτλο “Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία: Μύθοι και Πραγματικότητες”. Με στόχο την αντικειμενική, τεκμηριωμένη και επιστημονική ενημέρωση του κοινού για την εγκατάσταση και λειτουργία των κεραιών κινητής τηλεφωνίας και των κινητών τηλεφώνων, η εκστρατεία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη διοργάνωση ημερίδων σε όλες τις πόλεις, με τη συμμετοχή καθηγητών πανεπιστημίου και άλλων σημαντικών ομιλητών.

Ο Οργανισμός φιλοξένησε, τη χρονιά που πέρασε, τους εγκλωβισμένους μαθητές του Δημοτικού Σχολείου Ριζοκαρπάσου και τους δασκάλους τους, στις κατοικίες του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων ΑΤΗΚ, στην Κακοπετριά. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης, ετοιμάσαμε πλούσιο πρόγραμμα δραστηριοτήτων, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στους μαθητές, ταυτόχρονα με την κανονική διεξαγωγή των μαθημάτων τους στο χώρο όπου φιλοξενούνταν, να επισκεφτούν και διάφορους χώρους ή αξιοθέατα στις ελεύθερες περιοχές, καθώς και να παρακολουθήσουν θεατρική παράσταση.





Με πάθος ενάντια... στις προκλήσεις

*Με όπλο το πάθος, βαδίζουμε άλλοτε σε εύκολες
και άλλοτε σε δύσκολες αποστολές.*

*Γνωρίζουμε ότι υπηρετούμε
έναν από τους πλέον απαιτητικούς τομείς,
που χρειάζεται αποθέματα επιμονής.*

*Γνωρίζουμε ότι ενάντια σε μικρές καθημερινές
και άλλοτε σε δυσκολοδιάβατες χρονοβόρες προκλήσεις
πρέπει να δείχνουμε την ίδια σοβαρότητα, το ίδιο πάθος
και πάνω απ' όλα τον ίδιο επαγγελματισμό.*

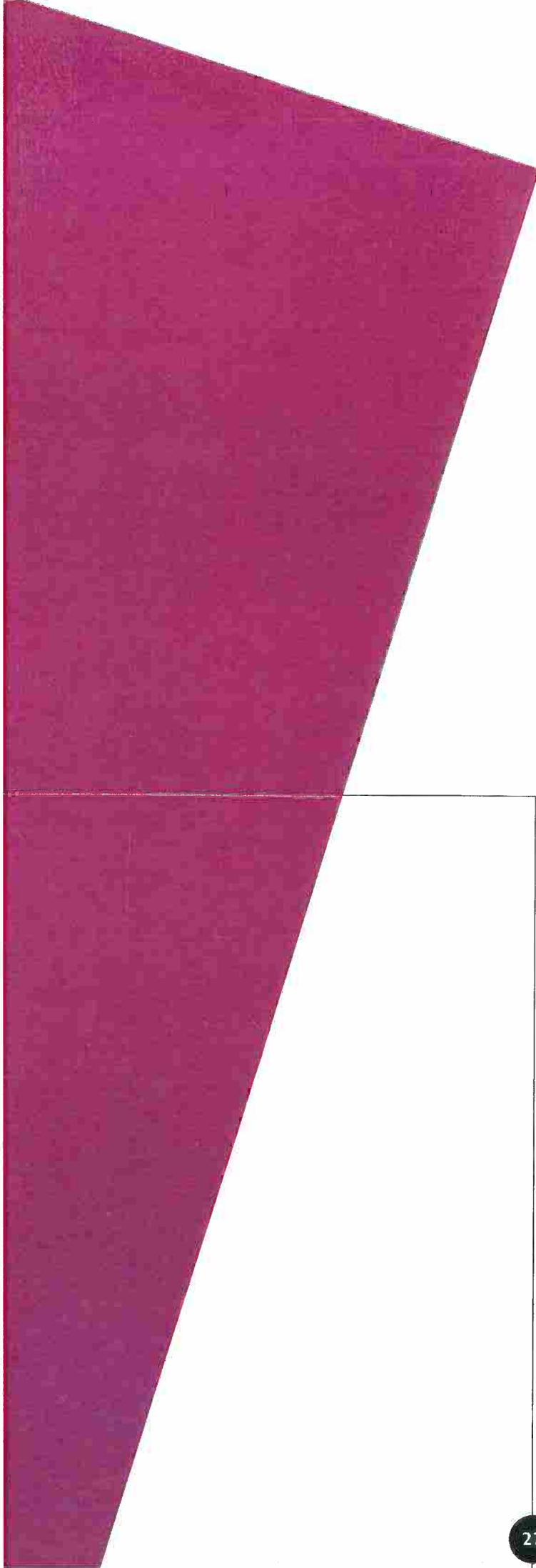
η ΑΤΗΚ για τους ανθρώπους της

Πιστοί στο στόχο μας να καθιερώσουμε την ΑΤΗΚ ως μια σύγχρονη και ευέλικτη ευρωπαϊκή επιχείρηση, το 2004 δώσαμε έμφαση στους τομείς που αφορούν σε θέματα διεύθυνσης.

Αρχισαν να εφαρμόζονται καινοτόμα συστήματα, που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, όπως το σύστημα διαχείρισης ατομικών ικανοτήτων, τα Κέντρα Ανάπτυξης, η τηλεργασία και το ευέλικτο ωράριο εργασίας.

Τη χρονιά που πέρασε, βασικός στόχος της επικοινωνιακής πολιτικής του Οργανισμού ήταν το κτίσιμο και η συνεχής ενίσχυση της Εταιρικής Ταυτότητας και Εικόνας, η οποία επικεντρώθηκε στην αντίληψη μιας τεχνολογικά σύγχρονης και ανταγωνιστικής επιχείρησης.

Επίσης, αναπτύχθηκε ο τομέας της έρευνας και της ανάπτυξης, με ενεργό συμμετοχή του Οργανισμού σε προγράμματα ευρωπαϊκών και άλλων ερευνητικών ιδρυμάτων.



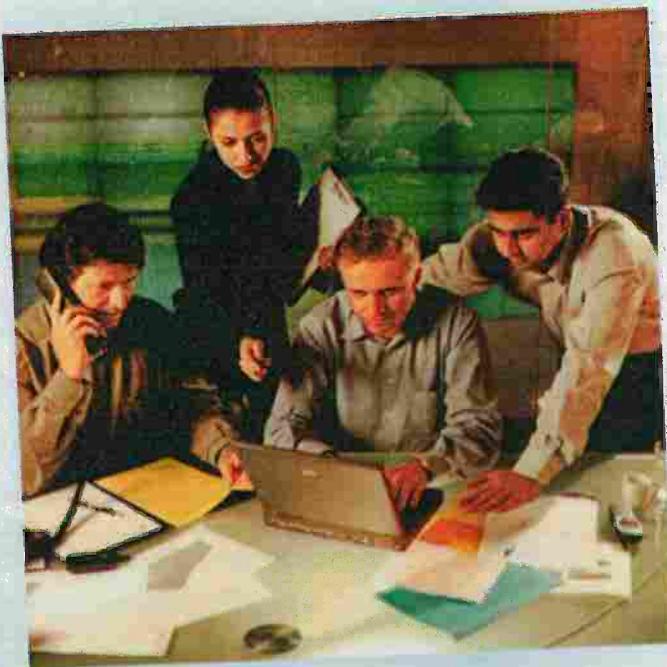
Μέσα στο 2004, προχωρήσαμε στην εφαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου, η οποία περιλάμβανε μεταξύ άλλων την ανάπτυξη χονδρικών προϊόντων, για ικανοποίηση των αναγκών των νέων παροχέων και την τροποποίηση υφιστάμενων διαδικασιών ή ίκαι ανάπτυξη καινούργιων, για ικανοποίηση των προνοιών της νέας Περί Τηλεπικοινωνιών Νομοθεσίας.

Λόγω της ενεργού συμμετοχής της ΑΤΗΚ σε διεθνείς και ευρωπαϊκούς τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, συνεχίσαμε να παρακολουθούμε από κοντά τις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις που σημειώνονται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Το Ανθρώπινο Δυναμικό

Οι άνθρωποι μας αποτελούν το πρωταρχικό συστατικό στοιχείο της επιτυχίας και της συνεχούς ανάπτυξης του Οργανισμού μας. Σε ένα ανταγωνιστικό και διαρκώς μεταβαλλόμενο τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον, οι άνθρωποι της ΑΤΗΚ, ως κινητήρια δύναμη, διαμορφώνουν τις εξελίξεις και αποτελούν μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Συνεπώς, η προώθηση ευέλικτων Συστημάτων Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελεί πλέον στρατηγική κατεύθυνση.

Με υπόβαθρο τον αμοιβαίο σεβασμό, την ισότιμη μεταχείριση και τις άριστες συνθήκες εργασίας, ικανοποιώντας συστηματικά τις νομοθεσίες που ψηφίστηκαν στα πλαίσια της εναρμόνισης της Κύπρου με το Ευρωπαϊκό Κεκτημένο για την Κοινωνική Πολιτική και Απασχόληση, φιλοδοξούμε να επιτύχουμε τα μέγιστα στους τομείς της ικανοποίησης, της ανταμοιβής, της ανάπτυξης και της αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού μας.



Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί για τον Οργανισμό μας προτεραιότητα και πραγματοποιείται μέσω της εισαγωγής νέων και ευέλικτων συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης του, που να συνάδουν με το διαρκώς μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του εντοπισμού και καθορισμού των ρόλων και των αντίστοιχων απαιτούμενων ατομικών ικανοτήτων για όλο το προσωπικό του Οργανισμού, οι ατομικές ικανότητες χρησιμοποιούνται

στην πλειοψηφία των δραστηριοτήτων διαχείρισης του προσωπικού μας και συγκεκριμένα στην ανάπτυξη και την εκπαίδευση, στην πρόσληψη, στη μετάθεση, στην αξιοποίηση και στην επιβράβευσή του.

Η αξιολόγηση του προσωπικού αναφορικά με την εκδήλωση των απαιτούμενων ατομικών ικανοτήτων, σε συνδυασμό με την αξιολόγησή του, ως προς το βαθμό επίτευξης των ατομικών ή/και ομαδικών του στόχων, αποτελεί το υπόβαθρο για συστηματική παρακολούθηση

και διαχείριση της απόδοσης του προσωπικού μας όπως αυτή ενσωματώνεται σε Σύστημα Διαχείρισης Ατομικής Απόδοσης. Το Σύστημα αυτό, μέσω των διαδικασιών στοχοθέτησης, καθοδήγησης και αξιολόγησης της απόδοσης και κατ' επέκταση της αναστροφοδότησης, αποτελεί σημαντικό εργαλείο διοίκησης και είναι στη διάθεση κάθε προϊστάμενου, αφού αποτελεί και καθοριστικό κανάλι επικοινωνίας μεταξύ προσωπικού και ιεραρχίας. Με βάση την αξιολόγηση της απόδοσης, συμφωνείται και η εφαρμογή των κατάλληλων σχεδίων δράσης, όπως είναι η εναλλαγή καθηκόντων, η ανάθεση ιδιοκτησίας, ο εμπλουτισμός της εργασίας, η καθοδήγηση και η αναγνώριση της απόδοσης, με στόχο την ομοιόμορφη ανάπτυξη και αξιοποίηση του προσωπικού μας.

Ενισχύοντας αυτή τη στρατηγική, θέσαμε σε πιλοτική εφαρμογή, για πρώτη φορά το 2004, τη νέα μεθοδολογία εντοπισμού των αναγκών ανάπτυξης. Αυτή προνοεί ότι οι ανάγκες εντοπίζονται σε τρία επίπεδα, στο επιχειρησιακό, στο επίπεδο υπηρεσίας και στο ατομικό επίπεδο, με απώτερο σκοπό τον καταρτισμό ατομικού Προσωπικού Σχεδίου Ανάπτυξης για κάθε υπάλληλο του Οργανισμού μας. Για την ευκολότερη και αποτελεσματικότερη εφαρμογή των Προσωπικών Σχεδίων Ανάπτυξης έχει ετοιμαστεί σχετικός οδηγός, στον οποίο παρατίθενται οι επιλογές σε μεθόδους ανάπτυξης, σε προσφερόμενα ανοικτά και πολυεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα, ως επίσης και σε διαθέσιμο επιμορφωτικό υλικό, με βάση τις ανάγκες ανάπτυξης του προσωπικού.

Παράλληλα, έγινε και η πρώτη πιλοτική εφαρμογή Κέντρων Ανάπτυξης, στόχος των οποίων αποτελεί ο εντοπισμός των αναγκών ανάπτυξης των συμμετεχόντων σε ατομικό επίπεδο, μέσα από σειρά επιστημονικά δοκιμασμένων εργαλείων. Στα Κέντρα συμμετείχαν οι Σύμβουλοι Επιχειρηματικών Πελατών της ΑΤΗΚ και τα αποτελέσματα των Κέντρων θα ληφθούν υπόψη στον καταρτισμό των Προσωπικών Σχεδίων Ανάπτυξής τους.

Στον τομέα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού συνεχίστηκε η συμμετοχή του σε εκπαιδευτικά προγράμματα τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό. Το 2004, μέσος όρος εκπαίδευσης ανά άτομο ήταν 4,4 ανθρωποημέρες, με τη συνολική δαπάνη εκπαίδευσης να ανέρχεται σε £1.870.000 και τον αριθμό του προσωπικού που εκπαιδεύτηκε να ανέρχεται σε 1.813 άτομα, ποσοστό δηλαδή 72,5% του συνόλου του προσωπικού, σημειώνοντας αύξηση 47% από το 2003.

Τη χρονιά που μας πέρασε παραχωρήθηκαν έξι υποτροφίες σε ανώτερα στελέχη του Οργανισμού μας για την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου MBA και δόθηκε η ευκαιρία σε 25 περίπου υπαλλήλους να παρακολουθήσουν μεμονωμένα μαθήματα από τον ίδιο κύκλο σπουδών. Επίσης, στα πλαίσια συμφωνίας που υπογράφηκε μεταξύ της ΑΤΗΚ και ιδιωτικού κολεγίου, παραχωρήθηκαν τρεις υποτροφίες σε κατώτερο προσωπικό της ΑΤΗΚ για την απόκτηση του διπλώματος "Telecommunications and Information Technology".

Ισοζύγιο Επαγγελματικής και Οικογενειακής Ζωής

Με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού μας, υιοθετήθηκε η φιλοσοφία της ισοζυγισμένης εργασιακής και οικογενειακής προσωπικής ζωής του προσωπικού μας. Στα πλαίσια αυτά εντάχθηκε και η εισαγωγή αριθμού έργων, όπως της τηλεργασίας, των εναλλακτικών ωραρίων εργασίας, του ευέλικτου ωραρίου και της δημιουργίας πρότυπου εργασιακού περιβάλλοντος.

Ειδικότερα, το έργο της τηλεργασίας σχετίζεται με την ευελιξία και επιτρέπει στο ανθρώπινο δυναμικό, με τη

χρήση της τεχνολογίας, να εργάζεται σε ποικίλες ώρες και τοποθεσίες. Αυτό περιλαμβάνει την εργασία από το σπίτι, από άλλα μέρη του γραφείου και από άλλους χώρους που ανήκουν στον Οργανισμό. Η τηλεργασία σχετίζεται με το να εργάζεσαι όπου είναι καλύτερα να εργαστείς, έτσι ώστε να αυξάνονται τα οφέλη για τον Οργανισμό, τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους ίδιους τους τηλεργάτες.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, προωθείται και η δημιουργία, σ' ένα από τα κτήρια της ΑΤΗΚ, πρότυπου περιβάλλοντος εργασίας, το οποίο αναμένεται να συμβάλει στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, στην ενίσχυση της ομαδικότητας και της ευελιξίας στην εργασία, στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης του προσωπικού από το χώρο εργασίας και κατ' επέκταση στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Η προώθηση της ευελιξίας και του ισοζυγίου εργασιακής και οικογενειακής προσωπικής ζωής υποστηρίζεται επίσης από την εφαρμογή του ευέλικτου ωραρίου. Για το σκοπό αυτό, προωθείται η σταδιακή εισαγωγή ηλεκτρονικού συστήματος τήρησης ωραρίου σε όλο τον Οργανισμό.

Εργασιακή και Κοινωνική Ευημερία

Στα πλαίσια της προσπάθειάς μας για εργασιακή και κοινωνική ευημερία του προσωπικού μας, συνεχίστηκε ο πρωτοποριακός, για τα κυπριακά επιχειρησιακά δεδομένα, θεσμός της Κοινωνικής Λειτουργού, με την εφαρμογή προγράμματος συμβουλευτικής υποστήριξης του προσωπικού.

Το 2004, η ΑΤΗΚ έγινε ο μοναδικός οργανισμός στην Κύπρο, ο οποίος υπέγραψε τον Ευρωπαϊκό Χάρτη Οδικής Ασφάλειας στο Δουβλίνο, δεσμευόμενη να μετράσει στην προσπάθειά για μείωση των οδικών ατυχημάτων στην Κύπρο κατά 50% μέχρι το 2010. Στα πλαίσια αυτά διοργανώθηκε κύκλος σεμιναρίων ασφαλούς οδήγησης, σε συνεργασία με εξειδικευμένους συμβούλους, τα οποία παρακολούθησε προσωπικό που χρησιμοποιεί υπηρεσιακά οχήματα. Τα σεμινάρια είχαν ως στόχο τη μείωση στον ελάχιστο δυνατό βαθμό των οδικών ατυχημάτων και αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2004 παρατηρήθηκε σημαντική μείωση της τάξεως του 33%.

Επιπρόσθετα, έχει ολοκληρωθεί η συγγραφή του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας και Υγείας, σκοπός του οποίου είναι η διαμόρφωση κουλτούρας ασφάλειας στον Οργανισμό μας, για την επίτευξη του στόχου μας για προστασία και ευημερία του προσωπικού μας. Εν κατακλείδι, έχουν ολοκληρωθεί εκτιμήσεις κινδύνων σε όλα τα κτήρια της ΑΤΗΚ, επανδρωμένα και μη, μέσω των οποίων έχουν εντοπιστεί όλοι οι πιθανοί κίνδυνοι για την ασφάλεια και υγεία του προσωπικού.

Στα πλαίσια της ευημερίας του προσωπικού, συνεχίστηκε και τη χρονιά που πέρασε η παροχή χαμηλότοκων φοιτητικών και στεγαστικών δανείων στο προσωπικό μας, καθώς επίσης η παροχή σπουδαστικών χορηγημάτων σε παιδιά υπαλλήλων και συνταξιούχων του Οργανισμού μας. Σε επίσημη τελετή τιμήθηκαν τα παιδιά των υπαλλήλων μας, που άριστευσαν κατά τη σχολική χρονιά 2003-2004, και παραχωρήθηκαν 357 βραβεία.



Διοργανώθηκε επίσης χριστουγεννιάτικη εκδήλωση για τα παιδιά του προσωπικού μας και άλλες εκδηλώσεις προς τιμήν των συνταξιούχων και των υπό αμφιπηρέτηση υπαλλήλων. Παραχωρήθηκαν επίσης δωρεάν εισιτήρια στο προσωπικό μας για την παρακολούθηση συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων και αγώνων ποδοσφαίρου.

Πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια για ιατρικά και κοινωνικά θέματα, όπως και σεμινάρια επαναδραστηριοποίησης των συνταξιούχων υπαλλήλων του Οργανισμού μας. Ακόμη διοργανώθηκαν εθελοντικές αιμοδοσίες σε όλες τις επαρχίες και έγιναν αιματολογικές εξετάσεις στο προσωπικό, στα πλαίσια του προγράμματος προληπτικού ελέγχου για καρδιακές παθήσεις. Μέσα στο 2004, επίσης, παραχωρήθηκε οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους και συνταξιούχους.

Στα πλαίσια της μέριμνας για την υγεία του προσωπικού, ο Οργανισμός μας προχώρησε στην εφαρμογή νέας διαδικασίας λήψης αδειών ασθένειας, με αποτέλεσμα τη μείωση του μέσου όρου ασθένειας από 6,86 το 2003 σε 6,60 μέρες ανά υπάλληλο το 2004.

Στελέχωση

Το σύνολο του προσωπικού στο τέλος του 2004 ανερχόταν σε 2.506 άτομα, ενώ το ποσοστό αποχώρησης από τον Οργανισμό διατηρήθηκε σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα, συγκεκριμένα στο 0,28%, ενισχύοντας έτσι την εικόνα της ΑΤΗΚ ως εργοδότη επιλογής. Προσλήφθηκαν 150 άτομα σε μόνιμες θέσεις απασχόλησης και 196 συνολικά άτομα με εξαμηνιαίο συμβόλαιο έκτακτης μερικής απασχόλησης για την Υπηρεσία Παροχής Πληροφοριών 191/192 και για το Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης Cytanet.

Με στόχο την έγκαιρη ικανοποίηση των αναγκών στελέχωσης της ΑΤΗΚ σε προσωπικό και την καλύτερη αξιολόγηση των αναγκών των διαφόρων Υπηρεσιών, το 2004 τέθηκε σε εφαρμογή νέα διαδικασία συλλογής των αναγκών. Επίσης, για καλύτερο προγραμματισμό της διαδοχής του προσωπικού που αφυπηρετεί και για το οποίο απαιτείται αντικατάσταση, τέθηκε σε πιλοτική εφαρμογή σχετική διαδικασία.

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του προσωπικού, εισήχθηκε δείκτης μέτρησης του βαθμού ταύτισης των νεοπροσλαμβανόμενων υπαλλήλων και των υπαλλήλων που μετατίθενται με τις απαιτήσεις της θέσης στην οποία τοποθετούνται, όσον αφορά γνώσεις, δεξιότητες και ατομικές ικανότητες.

Το 2004 συνεχίστηκε με επιτυχία η εφαρμογή του θεσμού της εναλλαξιμότητας του προσωπικού που εργάζεται στην πρώτη γραμμή στα cytashop και στο Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης.

Εργασιακές Σχέσεις

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας κάθε οργανισμού είναι η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων. Κατά τη διάρκεια του 2004 αναμετώπιστηκαν διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα, στα οποία δόθηκαν συναινετικές λύσεις. Σημειώνεται ιδιαίτερα η αγαστή και αδιάλειπτη συνεργασία από μέρους των συνδικαλιστικών οργανώσεων του προσωπικού, σε όλη τη διάρκεια του 2004, στην εφαρμογή των πρωτοποριακών θεσμών που υιοθέτησε η ΑΤΗΚ, όπως της κοινωνικής εργασίας, του ευέλικτου ωραρίου, της ανάθεσης τεχνικής εργασίας σε μη εργάσιμες ώρες με αμοιβή κατ'αποκοπήν και της πρόσληψης εξωτερικών συνεργατών σε βάση συμβολαίου. Παράλληλα, άρχισαν και συνεχίζονται οι διαβουλεύσεις με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις για την ανανέωση της συλλογικής σύμβασης εργασίας, που έληξε την 31 Δεκεμβρίου.

Επικοινωνιακή Πολιτική

Βασικός στόχος της επικοινωνιακής πολιτικής του Οργανισμού για το 2004 ήταν το κτίσιμο και η συνεχής ενίσχυση της Εταιρικής Ταυτότητας και Εικόνας, η οποία επικεντρώθηκε στην αντίληψη μιας τεχνολογικά σύγχρονης και ανταγωνιστικής επιχείρησης.

Παράλληλα, έτυχαν αποτελεσματικής διαχείρισης κρίσεις που αντιμετώπισε η ΑΤΗΚ, έγινε στρατηγική αξιοποίηση της διαφήμισης σε εταιρικό επίπεδο και υπήρξε συντονισμός στην προώθηση νέων και υφιστάμενων υπηρεσιών και προϊόντων, ώστε να έχουν τα ίδια βασικά επικοινωνιακά μηνύματα και να ενισχύουν την Εταιρική Ταυτότητα και Εικόνα του Οργανισμού.

Η χρήση ποιοτικών και ποσοτικών ερευνών αγοράς, ως εργαλείων στρατηγικής για την απόκτηση γνώσης του τοπίου, τη διάγνωση του προβλήματος, την επικοινωνιακή αντιμετώπιση και τη διαμόρφωση κατάλληλης προσέγγισης, συνεχίστηκε εντατικά και κατά τη διάρκεια του 2004. Η καταγραφή των τάσεων και αντιλήψεων της κυπριακής κοινωνίας μας έχει βοηθήσει να κατανοήσουμε καλύτερα τον τρόπο σκέψης των πελατών μας και να επισημόνουμε τρόπους για αποτελεσματικότερη επικοινωνία με το καταναλωτικό κοινό.

Το 2004 ξεκίνησε η "Χαρτογράφηση της Μάρκας ΑΤΗΚ", ένα στρατηγικό έργο απαραίτητο στο ανταγωνιστικό αλλά και κοινωνικό περιβάλλον μας, το οποίο απαιτεί ουσιαστική και ευδιάκριτη διαφοροποίηση.

Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2005 και θα ακολουθήσει η εναρμόνιση των σημείων επαφής της μάρκας με τις αξίες της.

Απώτερος στόχος: Η κωδικοποίηση και η εμπέδωση του οράματος, των αξιών και της προσωπικότητας της ΑΤΗΚ, έτσι ώστε να είναι σε θέση ν' αναπτύξει σχέσεις οικειότητας με όλους του συμμετόχους της μάρκας της, καταναλωτές, πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό.

Σχέσεις με ΜΜΕ

Στόχος της ΑΤΗΚ είναι η συνεχής αναβάθμιση της επικοινωνίας και γενικά των σχέσεών της με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), καθώς και η έγκαιρη και έγκαιρη ενημέρωση των πελατών της και του κοινού. Σ' αυτά τα πλαίσια, μέσα στο 2004 εκδίδονταν σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, ανώτατα στελέχη και η Εκπρόσωπος Τύπου της ΑΤΗΚ 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 Εκθέσεις/Γεγονότα

Η συμμετοχή μας στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία και άφησε τις καλύτερες εντυπώσεις. Στα πλαίσια της κορηγίας της Κυπριακής Ολυμπιακής Επιτροπής από την ΑΤΗΚ, επίκεντρο του περιπτέρου ήταν ομοίωμα του καραβιού “Κεράνεια-Ελευθερία”. Σε γιγαντοοθόνη προβαλλόταν παραγωγή πολυμέσων, την οποία υπέγραφε το σύνθημα “Ευ Αγωνίζεσθαι - Η δική μας δέσμευση!”. Παρουσιάσαμε ένα ευρύ φάσμα επιλεγμένων προϊόντων του Οργανισμού, περιλαμβανομένης και της υπηρεσίας ψηφιακής διαδραστικής τηλεόρασης miVision, για την οποία το κοινό επέδειξε μεγάλο ενδιαφέρον. Το περίπτερο προσέλκυσε μεγάλο αριθμό επισκεπτών και συνέβαλε στην εξασφάλιση σημαντικού αριθμού νέων πελατών.

Εποικοδομητική ήταν και η συμμετοχή μας στην εξειδικευμένη Έκθεση OFFITEC 2004. Με το σύνθημα “Open for Business”, η ΑΤΗΚ παρουσιάζόταν ως ο βασικός συνεργάτης της κάθε επιχείρησης, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις για τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες του σύγχρονου επιχειρηματία. Οι επισκέπτες είχαν παράλληλα την ευκαιρία να επωφεληθούν σημαντικών προσφορών της υπηρεσίας i-choice, του Χρυσού Οδηγού και της θυγατρικής εταιρείας της ΑΤΗΚ Emporion Plaza.

Ακόμη, διοργανώσαμε ή συμμετάσχαμε στη διοργάνωση συνεδρίων, εκθέσεων και σεμιναρίων στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Συνεχίσαμε να δίνουμε έμφαση στην ενημέρωση της κοινής γνώμης για τις σύγχρονες εξελίξεις και τάσεις στον ευρύτερο χώρο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Μέσω αυτών των δραστηριοτήτων, όχι μόνο προβάλλονται οι θέσεις και απόψεις του Οργανισμού μας, αλλά κυρίως πληροφορείται το κοινό για νέες υπηρεσίες και άλλα θέματα που το ενδιαφέρουν.

“Οδός Τηλεπικοινωνιών”

Κατά το 2004 συνεχίστηκε η έκδοση του μηνιαίου ενημερωτικού δελτίου της ΑΤΗΚ “Οδός Τηλεπικοινωνιών”. Η έκδοσή του 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 ΑΤΗΚ, 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

Η ηλεκτρονική μετάδοση πληροφοριών αποτελεί αδιαμφισβήτητο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις μέρες μας, γι' αυτό και αναβαθμίσαμε ριζικά την εταιρική ιστοσελίδα της ΑΤΗΚ στο διαδίκτυο www.cyta.com.cy. Η νέα ιστοσελίδα χαρακτηρίζεται από μοντέρνα εικόνα και βελτιωμένη λειτουργικότητα, προσφέροντας έτσι ευκολότερη και γρηγορότερη πλοήγηση για αναζήτηση πληροφοριών.

Η ιστοσελίδα, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει παντός είδους πληροφορίες για τον Οργανισμό μας, τα cytashop, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει, τους διαγωνισμούς/προσφορές της ΑΤΗΚ κ.ά. Η ιστοσελίδα συνεχώς εμπλουτίζεται και μέσω της παρέχεται πρόσβαση σε άλλες ιστοσελίδες, όπως του ηλεκτρονικού καταστήματος cytawebshop, των υπηρεσιών Cytamobile-Vodafone και “Λογαριασμοί στο διαδίκτυο” (CYTA e-bill), του Χρυσού Οδηγού και

του Ονομαστικού Καταλόγου και πολλές άλλες ιστοσελίδες, τόσο της ΑΤΗΚ όσο και των θυγατρικών της εταιρειών.

Σε ειδικές ιστοσελίδες στο διαδίκτυο καταχωρούμε, με χρονολογική σειρά, κάθε νέο τεύχος της "Οδού Τηλεπικοινωνιών" και κάθε νέο Δελτίο Τύπου αντίστοιχα. Στις δύο αυτές ιστοσελίδες υπάρχουν και τα ανάλογα αρχεία. Οι Ετήσιες Εκθέσεις των τελευταίων έξι χρόνων 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 εσωτερικής επικοινωνίας και

ανταλλαγής πληροφοριών. Η κύρια ιστοσελίδα λειτουργεί ως Πύλη Ενδοδικτύου (Portal), η οποία προσφέρει στο προσωπικό ταξινομημένη και εύκολη πρόσβαση σε όλες τις σελίδες του. Βασικό χαρακτηριστικό της πύλης είναι η κατηγοριοποίηση του περιεχομένου της, έτσι ώστε οι υπάλληλοι-επισκέπτες να εντοπίζουν ευκολότερα την πληροφορία και την εφαρμογή που χρειάζονται, για να κάνουν τη δουλειά τους και, κατά συνέπεια, να αυξάνεται και η παραγωγικότητά τους.

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 ΑΤΗΚ.

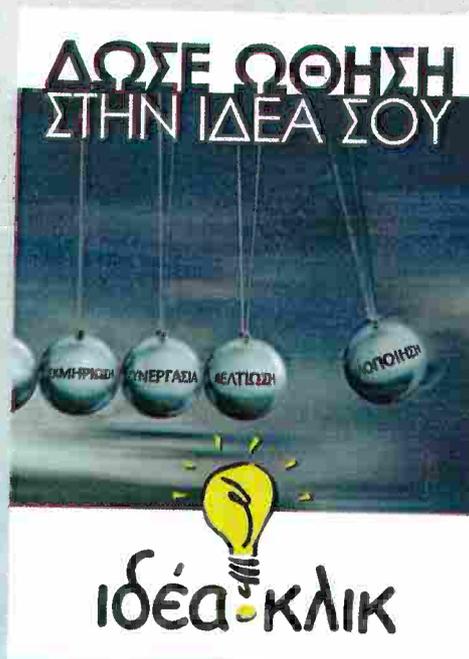
Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Ποιότητα

Με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία του σ' ένα φιλελεύθερο και ανταγωνιστικό περιβάλλον, ο Οργανισμός προχώρησε μέσα στο 2004 στη διαμόρφωση της νέας του στρατηγικής για τα επόμενα χρόνια, με την αξιοποίηση συμβούλων ειδικών στο θέμα.

Στον τομέα της ποιότητας, ο Οργανισμός μας συνέχισε να ενθαρρύνει την έκφραση της δημιουργικότητας του προσωπικού και την εστιασμένη αξιοποίησή της, με τρόπο που να βελτιώνει τη λειτουργία και απόδοσή του. Συγκεκριμένα, συνέχισε η λειτουργία του Συστήματος Εισηγήσεων, στα πλαίσια του οποίου υποβλήθηκαν 800 περίπου εισηγήσεις μέσα στο 2004, που έφεραν σημαντικά οφέλη στον Οργανισμό. Η ΑΤΗΚ εκπροσωπήθηκε σε διεθνή διαγωνισμό με πέντε από αυτές τις εισηγήσεις, οι οποίες είχαν αποδώσει όφελος πέραν των £300.000, και κατάφερε να διακριθεί.

Επίσης, πέραν του 20% του προσωπικού μας εκπαιδεύτηκε στη Μεθοδολογία Συστηματικής

Βελτίωσης, η οποία είναι βασισμένη στις αρχές της Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας. Μέσω αυτής της μεθοδολογίας βελτιώθηκαν δραστικά σημαντικές δραστηριότητές μας.





European Commission



Information Society
Technologies

Έρευνα και Ανάπτυξη

Στον τομέα της έρευνας και ανάπτυξης, η ΑΤΗΚ συμμετέχει και υποστηρίζει μεγάλο αριθμό ερευνητικών προγραμμάτων, όπως αυτά του Ιδρύματος Προώθησης Έρευνας (ΙΠΕ), του Ευρωπαϊκού Ερευνητικού Ινστιτούτου Στρατηγικών Μελετών EURESCOM και του 6ου Προγράμματος Πλαισίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), μέσα στα πλαίσια του IST (Information Society Technologies).

Η ενεργός συμμετοχή μας σε έργα του EURESCOM, το οποίο ασχολείται αποκλειστικά με ερευνητικά προγράμματα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, συνεχίστηκε με επιτυχία. Τον Δεκέμβριο 2004 συμπληρώσαμε έξι χρόνια συμμετοχής στο ινστιτούτο αυτό.

Κατά το 2004 η ΑΤΗΚ συμμετείχε στο έργο του EURESCOM CENTS (Cost-Effective migration to FTTx-Networks for Tomorrow's Services). Το CENTS ξεκίνησε στις αρχές του 2003 και έχει ως στόχο να βοηθήσει τους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς να αναπτύξουν οπτικά δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2005.

Η ΑΤΗΚ είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει στο Συμβούλιο του Κυπριακού Ερευνητικού Ακαδημαϊκού Δικτύου (ΚΕΑΔ), που έχει ως στόχο τη δημιουργία και διαχείριση δικτύου για παροχή ψηλής ποιότητας υπηρεσιών για την προώθηση, ανάπτυξη και υποστήριξη ερευνητικών και ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων στην Κύπρο.

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

Επιχορηγήσαμε με τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις το ερευνητικό πρόγραμμα ΔΙΤΗΣ, με στόχο τη δημιουργία ενός συστήματος καθολικής πρόσβασης στη βάση δεδομένων του Παγκύπριου Συνδέσμου Καρκινοπαθών και Φίλων, για καλύτερη στήριξη των καρκινοπαθών. Στα πλαίσια αυτής της συλλογικής προσπάθειας, το ΔΙΤΗΣ κατάφερε να εξασφαλίσει χορηγία από το πρόγραμμα "ΔΕΣΜΗ 2003 -2005" του ΙΠΕ.

Επιπρόσθετα, συμμετέχουμε στο έργο BINTEO, που επιχορηγείται από το ΙΠΕ. Το BINTEO στοχεύει στην αναγνώριση και το χαρακτηρισμό υπηρεσιών διανομής βίντεο, συμπεριλαμβανομένων και των αναγκών του συστήματος που θα προσφέρει αποτελεσματικά αυτές τις υπηρεσίες στους χρήστες, μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας GPRS/UMTS. Το έργο ξεκίνησε το 2004 και αναμένεται να τελειώσει το 2006.

Επιχορηγήσαμε με τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις και εξοπλισμό τη διεξαγωγή έρευνας στην τηλεοπτική. Η έρευνα απεσκοπεί στη χρήση του νέου δικτύου κινητής πακετομεταγωγής GPRS για εφαρμογές στον τομέα της ορθοπαιδικής και αναμένεται να υιοθετηθεί από το Υπουργείο Υγείας για εφαρμογή στα νοσοκομεία της Κύπρου.

Τέλος, μέσα στα πλαίσια της τρίτης πρόσκλησης για συμμετοχή σε ερευνητικά έργα του 6ου Προγράμματος Πλαισίου της ΕΕ, υποβλήθηκε πρόταση για το έργο ALIPRO. Η συλλογική προσπάθεια στέφθηκε με επιτυχία και το έργο κατάφερε να εξασφαλίσει

χρηματοδότηση. Το ALIPRO αναμένεται να ξεκινήσει τις εργασίες του εντός του 2005 και να ολοκληρωθεί το 2006. Η πρόταση θα υποστηρίξει την ευθυγράμμιση των εθνικών και τοπικών ερευνητικών προγραμμάτων των καινούργιων χωρών μελών της ΕΕ με τους στρατηγικούς στόχους της ΕΕ στον τομέα του IST, όσον αφορά θέματα έρευνας κινητής τηλεφωνίας στους τομείς της τεχνολογίας, των εφαρμογών και των υπηρεσιών. Στο έργο θα συμμετάσχουν αντιπρόσωποι απ' όλες τις νέες χώρες μέλη της ΕΕ καθώς και από τη Ρουμανία, την Τουρκία και τη Γερμανία.

Η συμμετοχή της ΑΤΗΚ σε έργα συλλογικής έρευνας και ανάπτυξης στον τομέα των τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, αναμένεται να δώσει σημαντικά αποτελέσματα για τον Οργανισμό. Η εισαγωγή τεχνογνωσίας, η ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών, η δημιουργία δικτύων ερευνητικής συνεργασίας με άλλους σχετικούς οργανισμούς, το οικονομικό όφελος και η διεθνής προβολή και αναγνώριση, είναι μόνο λίγα από τα ωφελήματα που μπορούμε να αποκομίσουμε.

Θέματα Πληροφορικής

Η ΑΤΗΚ, έχοντας έγκαιρα διαβλέψει τη σημασία της πληροφορικής, έχει από καιρό κτίσει την απαραίτητη υποδομή σε εξοπλισμό και συστήματα λογισμικού. Έχει επίσης στελεχώσει κατάλληλα το αρμόδιο τμήμα της με ανθρώπινο δυναμικό, ώστε να είναι σε θέση, στο σημερινό νέο περιβάλλον, να βαδίζει μπροστά χρησιμοποιώντας την πλέον σύγχρονη τεχνολογία και αξιοποιώντας τις δυνατότητές της για υιοθέτηση λύσεων πληροφορικής.

Αντιμετωπίζουμε την πληροφορική τόσο ως δυναμική τεχνολογία, η οποία ως αναπόσπαστο μέρος των προϊόντων μας προσθέτει σ' αυτά αξία για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, όσο και ως εργαλείο, που σκοπό έχει να βελτιώνει και να καθιστά αποδοτικότερες και αποτελεσματικότερες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Οργανισμού, όπως την πώληση προϊόντων, την υποστήριξη πελατών, την τιμολόγηση υπηρεσιών κ.ά.

Ενδεικτικά έργα του 2004, όπου ήταν εμφανής η συμβολή της πληροφορικής στη διαμόρφωση των τελικών προϊόντων της ΑΤΗΚ, είναι η προσφορά νέων υπηρεσιών ενημέρωσης και ψυχαγωγίας, μέσω της υπηρεσίας Cytamobile-Vodafone (mms, Smart Cards Menu), καθώς και η επέκταση των δυνατοτήτων που το σύστημα ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-bill) προσφέρει στον πελάτη.



Μέσα στο 2004 υποστηρίξαμε ακόμα με λύσεις πληροφορικής τη δραστηριότητα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες (CRM), την εισαγωγή νέων Υπηρεσιών, όπως της miVision και των πακέτων i-choice, τη διεύρυνση του δικτύου πωλήσεων με εξωτερικούς

συνεργάτες, καθώς και την προσθήκη εμπλουτισμένης λειτουργικότητας στα σημεία πώλησης.

Υλοποιήσαμε, με μια συλλογική και επίπονη προσπάθεια, έργα που στοχεύουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας του Οργανισμού, προς όφελος του πελάτη, που παραμένει πάντα το εστιακό σημείο των προσπαθειών μας. Τέτοια έργα είναι η υλοποίηση μοντέρνου Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων (eHRM), η προσθήκη λειτουργικότητας στο Σύστημα Γραφικής Διαχείρισης Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS), καθώς και η αναβάθμιση της υποδομής εξοπλισμού και λογισμικού του δικτύου πληροφορικής.

Υποστηρικτική Υποδομή

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 ουσιαστικού 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 την παροχή υπηρεσιών προς τους εξωτερικούς μας πελάτες απαιτείται έγκαιρη, αποτελεσματική και ποιοτική ανάπτυξη της υποστηρικτικής υποδομής.

Κατά τη διάρκεια του 2004 ολοκληρώσαμε το τηλεφωνικό κέντρο στην Κισσόνεργα, καθώς και τις εργασίες επέκτασης των τηλεφωνικών κέντρων Κόκκινες και Μακεδονίτισσα, ενώ παράλληλα διενεργήσαμε εργασίες συντήρησης, αναβάθμισης και μετατροπών σε άλλα κτήρια. Τροχιοδρομήσαμε την ανέγερση μεγάλων έργων, όπως αποθηκών στο Δάλι, κτηρίου πληροφορικής και του νέου περιφερειακού κτηρίου Αμμοχώστου, καθώς και την ανακαίνιση των Κεντρικών Διοικητικών Γραφείων Λευκωσίας και Λεμεσού, του κτηρίου των Υπηρεσιών Προσωπικού και

τη δημιουργία σκιάστρων για χώρους στάθμευσης. Συνεχίσαμε το έργο Μελέτης και Επίβλεψης της Αντισεισμικής Ενίσχυσης των υφιστάμενων μας κτηρίων, καθώς και το έργο Μελέτης και Επίβλεψης Ανακαίνισης/Δημιουργίας Εμπορικών Καταστημάτων. Ανεγείραμε επίσης βάσεις για εγκατάσταση πύργων κινητής τηλεφωνίας GSM και προκατασκευασμένων δωματίων. Θέσαμε επίσης σε εφαρμογή το ηλεκτρονικό πρόγραμμα καταχώρησης από τους υπαλλήλους προβλημάτων και βλαβών, που αφορούν την κτηριακή υποδομή και την επίπλωση.

Κατά το 2004 αναβαθμίσαμε τις ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις στο κεντρικό κτήριο Παραλιμνίου και ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση νέων συστημάτων κλιματισμού στο κτήριο Μακεδονίτισσας και στην επέκταση του κτηρίου Κόκκινες. Επιπρόσθετα, κατακυρώσαμε τις προσφορές για τις ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις στα υπό ανακαίνιση Κεντρικά Γραφεία Λεμεσού, που είναι το δεύτερο έργο στο οποίο θα εγκατασταθούν ευέλικτα συστήματα κλιματισμού και καλωδίωσης.

Αναβαθμίσαμε σημαντικά τις προδιαγραφές για προμήθεια και συντήρηση των νέων οχημάτων του στόλου μας, με στόχο την ασφάλεια του προσωπικού,

την εξοικονόμηση καυσίμων, καθώς και τη μείωση των ρύπων που εκπέμπονται.

Υπογράψαμε τριετείς συμφωνίες προμήθειας/συντήρησης ή/και εγκατάστασης ηλεκτρογεννητριών και ανορθωτικών συστημάτων, καθώς και τα συμβόλαια για την προμήθεια και εγκατάσταση κεντρικού συστήματος παρακολούθησης και ελέγχου ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού. Με την ολοκλήρωση του έργου αυτού, θα βελτιώσουμε σημαντικά την αξιοπιστία των συστημάτων ενεργειακής υποστήριξης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και ταυτόχρονα θα βελτιώσουμε το ενεργειακό προφίλ των σταθμών μας, με άμεσο αποτέλεσμα τη σημαντική εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας.

Όσον αφορά την ασφάλεια των εγκαταστάσεών μας, επεκτείναμε το Παγκύπριο Σύστημα Ασφάλειας, σύμφωνα με το σχετικό πρόγραμμα, ενώ παράλληλα ολοκληρώσαμε την υποδομή για την εισαγωγή του Συστήματος Τήρησης Ωραρίου. Συνεχίσαμε επίσης την αναβάθμιση της ασφάλειας στα Cytashop. Για τη φυσική προστασία των κτηρίων μας, συνεχίσαμε την αναβάθμιση της προσφερόμενης υπηρεσίας στη βάση λεπτομερών οδηγιών για χρήση από το προσωπικό φύλαξης, ενώ συνεχίσαμε τη συνεργασία μας με την Αστυνομία. Σημαντική είναι, επίσης, η διεξαγωγή ασκήσεων πεδίου στα πλαίσια του Σχεδίου Πολιτικής Άμυνας της ΑΤΗΚ.

Καταστολή Καταδολίου Ασφάλεια Πληροφοριών

Κατά τη διάρκεια του 2004, οι δραστηριότητες της ΑΤΗΚ στα θέματα αυτά εστιάζτηκαν στους ακόλουθους πυλώνες:

Καταστολή της Τηλεπικοινωνιακής Απάτης

Προχωρήσαμε στην ανάπτυξη περαιτέρω διαδικασιών και στη χρήση εργαλείων για τον εντοπισμό, την καταστολή και την παραπομπή στη δικαιοσύνη περιπτώσεων καταδολίου. Ειδική ομάδα υπαλλήλων ασχολείται πλήρως με διερευνήσεις για εντοπισμό καταδολίου, σε συνεργασία με διάφορες Υπηρεσίες εντός και εκτός της ΑΤΗΚ, με πολύ θετικά αποτελέσματα.

Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών

Προχωρήσαμε με σταθερούς ρυθμούς στην πραγματοποίηση ελέγχων ασφάλειας, με ή χωρίς τη βοήθεια εξωτερικών ειδικών συμβούλων, που είχαν ως αποτέλεσμα την εφαρμογή πρακτικών μέτρων για βελτίωση της ασφάλειας πληροφοριών στο δίκτυο σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, όπως επίσης στα ευρυζωνικά δίκτυα της ΑΤΗΚ.

Τη χρονιά που πέρασε, στα πλαίσια της συνεχούς ενημέρωσής μας για τις εξελίξεις και της ανάπτυξης σχέσεων στενής συνεργασίας με αντίστοιχα τμήματα άλλων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών του εξωτερικού, συμμετείχαμε συστηματικά και ουσιαστικά σε διεθνή φόρα. Το καλοκαίρι του 2004, η ΑΤΗΚ φιλοξένησε με μεγάλη επιτυχία το ετήσιο Συνέδριο των Ομάδων Εργασίας του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), που ασχολούνται με την ασφάλεια των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, την προστασία των πληροφοριών και την καταστολή της τηλεπικοινωνιακής απάτης.

Η ΑΤΗΚ προβαίνει συστηματικά σε άμεση ενημέρωση, τόσο του προσωπικού, όσο και των πελατών και των συνεργατών της, με στόχο την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνησή τους σε θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης και ασφάλειας των πληροφοριών.



Γενικά η ασφάλεια των δικτύων και των προϊόντων του αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον Οργανισμό μας.

Θέματα Εσωτερικού Ελέγχου

Οι σύγχρονες πρακτικές και μεθοδολογίες, που χρησιμοποιούμε στα θέματα εσωτερικού ελέγχου, έχουν καταστεί μέρος της αλυσίδας προσθήκης αξίας του Οργανισμού μας.

Οι ελεγκτικές εργασίες εντός του 2004 επικεντρώθηκαν στις υψηλού κινδύνου περιοχές για την ΑΤΗΚ. Αυτές εντοπίστηκαν μετά από αξιολόγηση των κινδύνων όλων των μονάδων, δραστηριοτήτων και σημαντικών έργων του Οργανισμού. Οι εργασίες στόχευαν:

- στη βελτίωση της ικανότητας των μονάδων και του Οργανισμού να πετυχαίνουν τους στόχους τους και
- στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων

Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε η εντατική εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού, με συμμετοχή του σε σεμινάρια και συνέδρια, τόσο στην Κύπρο, όσο και στο εξωτερικό.

Το 2004 συστάθηκε Επιτροπή Ελέγχου, η οποία λειτουργεί στα πλαίσια του κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης και αποτελείται από μη εκτελεστικά Μέλη του Συμβουλίου της ΑΤΗΚ. Εντός του ίδιου έτους, ετοίμασε τους γραπτούς όρους εντολής της και το πρόγραμμα εργασίας της.

Η Επιτροπή Ελέγχου, μεταξύ άλλων, έχει την ευθύνη για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των Οικονομικών Εκθέσεων, την επίβλεψη επιλογής λογιστικών αρχών, καθώς και την επιθεώρηση της αποτελεσματικότητας όλων των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, περιλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών, λειτουργικών, διαχείρισης κινδύνων και συμμόρφωσης με τους Νόμους και τους Κανονισμούς. Επίσης, διασφαλίζει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα των εσωτερικών και εξωτερικών ελεγκτών.

Οικονομικά Θέματα

Η σωστή διαχείριση των οικονομικών θεμάτων στην ΑΤΗΚ και τα πολύ καλά οικονομικά αποτελέσματα αντικατοπτρίζονται στην ανοδική πορεία του Οργανισμού. Η ΑΤΗΚ ανταποκρίθηκε πλήρως στις προκλήσεις του νέου περιβάλλοντος, το οποίο έχει διαφοροποιηθεί με την εισδοχή της Κύπρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, την εισαγωγή του ανταγωνισμού και με τη φιλελευθεροποίηση του οικονομικού περιβάλλοντος.

Η ρύθμιση των τηλεπικοινωνιών, καθώς και η είσοδος στο χώρο νέων εναλλακτικών παροχών, είναι από τους κύριους παράγοντες που δημιούργησαν την ανάγκη αναθεώρησης της διαχείρισης κάποιων οικονομικών θεμάτων.

Διασφάλισαμε την ορθολογιστική χρηματοοικονομική διαχείριση των διαθεσίμων, με τον επανασχεδιασμό των ταμειακών εργασιών όσον αφορά στην αυτοματοποίησή τους και στην εισαγωγή νέων αναβαθμισμένων μεθόδων διεκπεραίωσής τους.

Επίσης, προχωρήσαμε στον επανασχεδιασμό της διαχείρισης των παρατεταμένων οφειλών πελατών. Στην ΑΤΗΚ, καταφέραμε να διατηρήσουμε το ποσοστό των οφειλών από επισφαλείς χρεώστες στα ίδια επίπεδα, κάτι που δεν παρατηρείται συχνά στους τηλεπικοινωνιακούς και άλλους οργανισμούς, που αντιμετωπίζουν ανάλογες αλλαγές στο περιβάλλον τους.

Παράλληλα, με τη διατήρηση του οικονομικού δείκτη διασφαλίσαμε τη βελτίωση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, παρέχοντας πολλαπλή ενημέρωση και επιπρόσθετο χρόνο πριν από τη λήψη των μέτρων για είσπραξη των οφειλών.

Η βελτίωση στη διεπαφή με τους εξωτερικούς μας συνεργάτες συνεχίστηκε μέσω του επανασχεδιασμού και της ανθεώρησης των σχετικών διαδικασιών, με αντίκτυπο στη σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι διαδικασίες αναβαθμίζονται, ώστε ο πελάτης να έχει την ευχέρεια εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών καναλιών.

Όσον αφορά τη ρύθμιση των τηλεπικοινωνιών, έχουμε ανταποκριθεί πλήρως στις υποχρεώσεις μας, όπως απορρέουν από τη σχετική νομοθεσία. Έχει ολοκληρωθεί η διεξαγωγή ελέγχου από τους συμβούλους του Γραφείου Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, με εξαιρετικά αποτελέσματα για την αποδοχή του συστήματος και της μεθοδολογίας κοστολόγησης των προϊόντων της ΑΤΗΚ.

Πέραν του πιο πάνω, εφαρμόσαμε τη Μεθοδολογία Μακροπρόθεσμου Μέσου Αυξητικού Κόστους στα προϊόντα διασύνδεσης κατά τον καθορισμό των τελών τους.

Επιπρόσθετα, ολοκληρώθηκε το έργο της επανεκτίμησης του δικτύου σε τρέχουσες αξίες, στις οποίες βασίστηκε τόσο ο Λογιστικός Διαχωρισμός όσο και η Μεθοδολογία του Μακροπρόθεσμου Μέσου Αυξητικού Κόστους. Με βάση το έργο του Λογιστικού Διαχωρισμού, ετοιμάσαμε χωριστούς λογαριασμούς για το έτος 2003 για κάθε έναν από τους επιχειρησιακούς κλάδους που έχουν καθορισθεί, σύμφωνα με τις ιστορικές και τρέχουσες αξίες.

Διαχείριση Υλικού

Με βελτιωμένη τη συμμετοχή των συμβαλλόμενων Υπηρεσιών στη διατμηματική διαδικασία διαχείρισης υλικού, συνεχίστηκε και κατά το 2004 η παραλαβή, αποθήκευση και διάθεση υλικών και εξοπλισμού στις διάφορες μονάδες του Οργανισμού μας.

Με την ένταξη της Κύπρου στην ΕΕ διαφοροποιήθηκαν παράλληλα και οι διαδικασίες παραλαβής των υλικών. Ως αποτέλεσμα, έγινε γρηγορότερη και ευκολότερη η παραλαβή των υλικών που είναι κοινοτικά. Σημειώνεται ότι το 80% των υλικών εξασφαλίζονται από κράτη μέλη της ΕΕ.

Περαιτέρω, από την 1^η Μαΐου 2004, η ΑΤΗΚ, λόγω νομικής υποχρέωσης έναντι της Υπηρεσίας ΦΠΑ, υποβάλλει μια φορά το μήνα στοιχεία που αφορούν το ύψος των συναλλαγών μας για προϊόντα/αγαθά που

αγοράζονται από προμηθευτές που δραστηριοποιούνται σε κράτη μέλη της ΕΕ. Το ύψος των δικών μας ενδοκοινοτικών συναλλαγών, μαζί με τα στοιχεία που υποβάλλονται από τις υπόλοιπες χώρες μέλη, συναποτελούν το Σύστημα Στατιστικών Ενδοκοινοτικού Εμπορίου, γνωστό ως INTRASTAT (Intracommunity Statistics). Το Σύστημα σχεδιάστηκε για τη συλλογή πληροφοριών, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα και η εγκυρότητα των στατιστικών του ενδοκοινοτικού εμπορίου.

Όσον αφορά τη διαχείριση των εκτελωνίσεων/αφίξεων και των αποστολών υλικών στους προμηθευτές στο εξωτερικό για επιδιορθώσεις, προκηρύξαμε δημόσιο διαγωνισμό, μέσα από τον οποίο εξασφαλίσαμε ανταγωνιστικές τιμές και τα δύο έργα κατακυρώθηκαν σε ξεχωριστούς εργολάβους, με αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση του κόστους και του χρόνου εξυπηρέτησης των διάφορων μονάδων του Οργανισμού.



Τέλος, εφαρμόζοντας περιβαλλοντική πολιτική, συνεχίσαμε την εκποίηση πεπαλαιωμένου εξοπλισμού, μέσω προσφορών και τη διαδικασία διάθεσης των πεπαλαιωμένων αυτοκινήτων, με τη μέθοδο της κυβοποίησής τους. Συμμετείχαμε επίσης σε προκαταρκτική διευθέτηση επιστροφής των άδειων ξύλινων στροφείων καλωδίων στους προμηθευτές, πράγμα που θα συμβάλει θετικά στη μείωση της μόλυνσης του περιβάλλοντος, με παράλληλα οικονομικά οφέλη για τον Οργανισμό μας.

Ρυθμιστικά Θέματα

Το 2003, και συγκεκριμένα με την υπογραφή της συνθήκης προσχώρησης στις 16 Απριλίου, έφερε την Κύπρο ένα βήμα πριν από την είσοδό της στη μεγάλη οικογένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διαδικασία ένταξης ολοκληρώθηκε την 1η Μαΐου 2004, οπότε και τέθηκε σε εφαρμογή η συνθήκη προσχώρησης. Σ' αυτή τη μακράχρονη πορεία, η οποία άρχισε με την υποβολή αίτησης ένταξης το 1990, η Κυπριακή Δημοκρατία δεσμεύτηκε να εφαρμόσει πλήρως το Κοινοτικό Κεκτημένο μέχρι την 1^η Ιανουαρίου 2003. Ο τομέας των τηλεπικοινωνιών αποτέλεσε ένα από τα τριάντα ένα συνολικά κεφάλαια, τα οποία αποτέλεσαν το αντικείμενο των ενταξιακών διαπραγματεύσεων. Η δέσμευση της Κυπριακής Δημοκρατίας, αναφορικά με τον τομέα των τηλεπικοινωνιών, αφορούσε την πλήρη απελευθέρωση της αγοράς από την 1^η Ιανουαρίου 2003.

Δυστυχώς, παρατηρήθηκαν καθυστερήσεις στην εφαρμογή της εναρμονιστικής νομοθεσίας, γεγονός που οδήγησε σε ανάλογες καθυστερήσεις στην απελευθέρωση της αγοράς. Στις αρχές του 2003 το ρυθμιστικό πλαίσιο ήταν σχεδόν έτοιμο, γεγονός που επέτρεψε την παραχώρηση των πρώτων αδειών από τον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, υπό μορφή γενικών εξουσιοδοτήσεων, για παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Αμέσως μετά χορηγήθηκαν ειδικές άδειες και επιλέγηκε ο δεύτερος παροχέας κινητής τηλεφωνίας.

Ο ανταγωνισμός, τον οποίο η ΑΤΗΚ ανέμενε και για τον οποίο προετοιμαζόταν, είναι πλέον γεγονός. Ο ανταγωνισμός παρουσιάστηκε αρχικά στην παροχή διεθνούς τηλεφωνίας και σταδιακά σε όλο το φάσμα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Μέσα στο 2004, προχωρήσαμε στην εφαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου, το οποίο περιλάμβανε, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη προϊόντων χονδρικής πώλησης, για ικανοποίηση των αναγκών των νέων παροχέων και την τροποποίηση υφιστάμενων διαδικασιών ή/και ανάπτυξη καινούργιων, για ικανοποίηση των προνοιών της Περί Τηλεπικοινωνιών Νομοθεσίας. Κατά τη διάρκεια του έτους εγκρίθηκε από τη Βουλή των Αντιπροσώπων ο Περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμος του 2004, με τον οποίο υιοθετείται το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο Οργανισμός μας συμμετείχε σε διαβουλεύσεις και ακροάσεις, που διενεργήθηκαν από τον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, με σκοπό την εφαρμογή της νέας νομοθεσίας. Από τα πλέον σημαντικά έργα που έγιναν εντός του 2004 για σκοπούς εφαρμογής της νομοθεσίας είναι, μεταξύ άλλων, η ετοιμασία και η δημοσίευση του Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης της ΑΤΗΚ. Σε αυτή την προσφορά περιγράφονται αναλυτικά οι υπηρεσίες διασύνδεσης, που η ΑΤΗΚ προσφέρει σε τρίτους παροχείς, οι όροι με τους οποίους προσφέρονται

και τα αντίστοιχα τέλη. Παράλληλα, εντός του 2004 ολοκληρώθηκε και δημοσιεύτηκε η προσφορά της ΑΤΗΚ για προϊόντα αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο.

Άλλα έργα που ολοκληρώθηκαν εντός του 2004 αφορούν την παροχή υπηρεσιών φορητότητας αριθμών

και την παροχή υπηρεσιών εθνικής περιαγωγής στο νεοεισερχόμενο παροχέα κινητής τηλεφωνίας. Επίσης, αναβαθμίσαμε το σύστημα κοστολόγησης, το οποίο απαιτεί κοστολόγηση με βάση το Μακροπρόθεσμο Μέσο Αυξητικό Κόστος (LRIC) και Λογιστικό Διαχωρισμό, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του νέου ρυθμιστικού πλαισίου (βλ. "Οικονομικά Θέματα" εντός του κεφαλαίου).

Σχέσεις της ΑΤΗΚ με Διεθνείς Οργανισμούς

Η ΑΤΗΚ συμμετέχει ενεργά στις διαδικασίες και δραστηριότητες διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, των οποίων είναι μέλος, και 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 ΙΤU, που αποτελεί οργάνωση των Ηνωμένων Εθνών, και η ΑΤΗΚ παρακολουθεί στενά τις εργασίες και εφαρμόζει όλες τις συστάσεις, τόσο της ΙΤU όσο και των διαφόρων σωμάτων της, όπως είναι ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων, ο Τομέας Ραδιοπικοινωνιών και ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακής Ανάπτυξης.

Ο Οργανισμός μας είναι ιδρυτικό μέλος του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ΕΤΝΟ, 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. Τον Νοέμβριο 2004 η ΑΤΗΚ έλαβε μέρος στη 23η Γενική Συνέλευση του ΕΤΝΟ, που πραγματοποιήθηκε στο Σεράγεβο (Βοσνία- Ερζεγοβίνη). Επιπρόσθετα, μέλη της

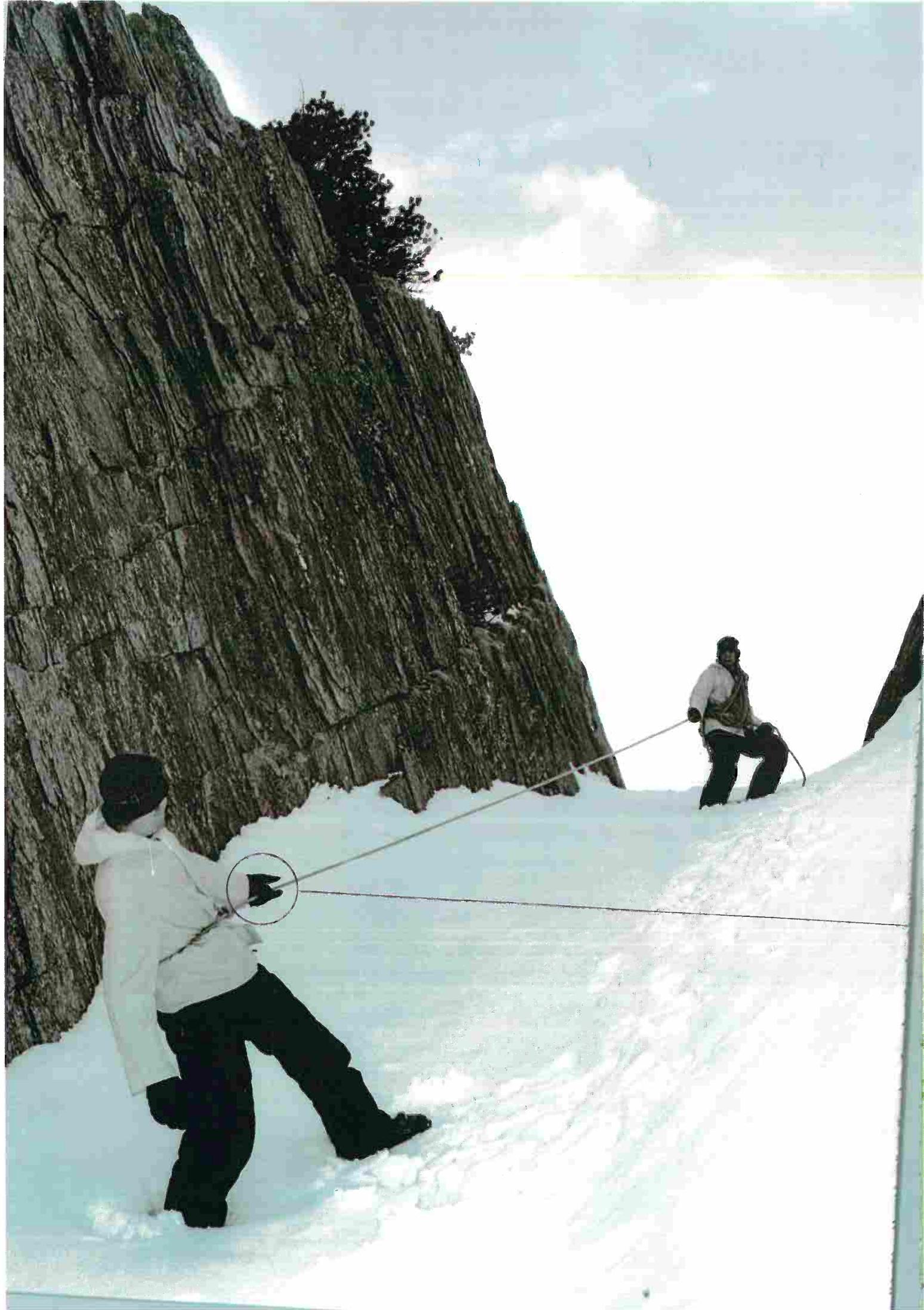
ΑΤΗΚ παρακολουθούν τις Ομάδες Εργασίας, που συστήνονται από μέλη του ΕΤΝΟ, όπως την ομάδα για θέματα που άπτονται του ανταγωνισμού και την ομάδα για την προστασία των δεδομένων.

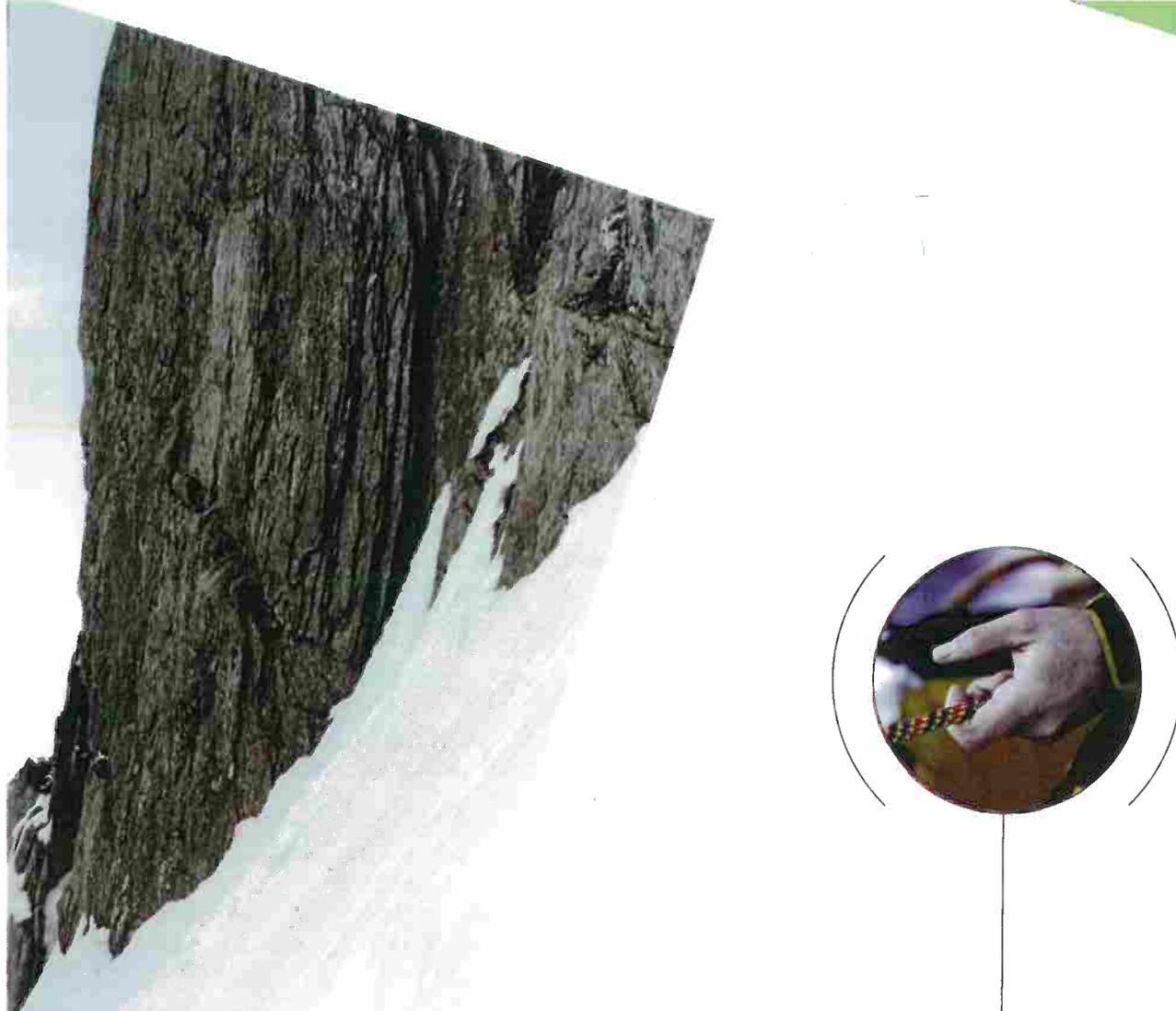
Ο Οργανισμός μας είναι επίσης ιδρυτικό μέλος του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων ΕΤSI, έχει την ιδιότητα του διοικητικού μέλους και παρακολουθεί στενά τις εργασίες του. Επιπρόσθετα, είναι μέλος και συμμετέχει στις εργασίες του Κοινοπολιτειακού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών (CΤO).

Η ΑΤΗΚ είναι επίσης ιδρυτικό μέλος της Ένωσης των Υπηρεσιών Πληροφορικής των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤIS. Έλαβε μέρος στη Γενική Συνέλευση του Διοικητικού της Συμβουλίου καθώς και στις συναντήσεις της Επιτροπής Διοίκησης, που έγιναν στο Βέλγιο και στη Νορβηγία. Τέλος η ΑΤΗΚ, από το 1999, είναι τακτικό μέλος στο Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διεύθυνσης ΕFQM.









Με ομαδικότητα... και όραμα

*Η δύναμή μας είναι όλος ο κόσμος μας,
που εργάζεται ακατάπαυστα
για να προσφέρει στους πελάτες μας
ό,τι πιο τεχνολογικά προηγμένο και συμφέρον.*

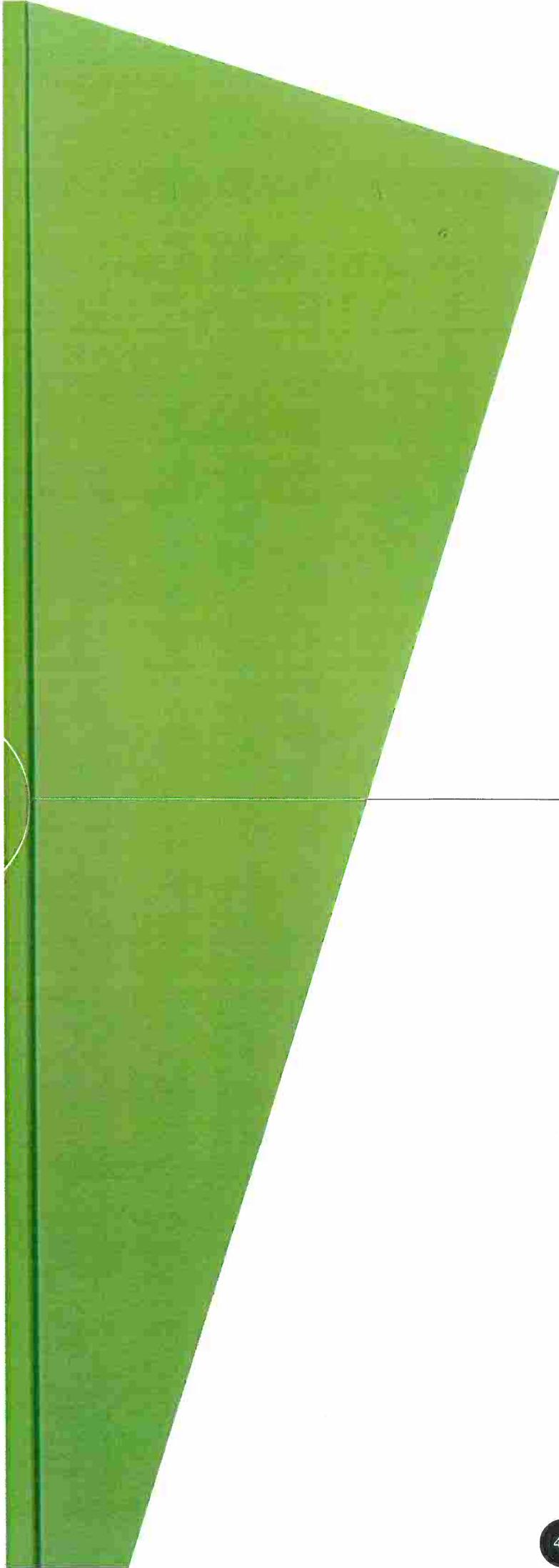
*Προχωράμε σταθερά και με ασφάλεια.
Είμαστε ευέλικτοι και καλά εξοπλισμένοι
για να αντιμετωπίσουμε κάθε δοκιμασία.
Η μακρόχρονη πορεία μας έχει πολλές κατακτήσεις,
όμως αυτή που βρίσκεται μπροστά μας
είναι πάντα η σημαντικότερη.*

ένα σύμπαν υπηρεσιών

Ανοδική πορεία σημείωσαν τη χρονιά που πέρασε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μας, που συνεχίσαμε να προσφέρουμε σε χαμηλές τιμές, διαφυλάσσοντας όμως την ψηλή τους ποιότητα.

Το 2004 “σημαδεύτηκε” από τη σύναψη της συμφωνίας μεταξύ της ΑΤΗΚ και της εταιρείας κινητής τηλεφωνίας Vodafone και την παροχή των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας με την εμπορική επωνυμία Cytamobile-Vodafone. Το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών μας εμπλουτίστηκε με την εμπορική εισαγωγή της υπηρεσίας miVision, η οποία χρησιμοποιεί την τεχνολογία ADSL, για να προσφέρει ταυτόχρονη χρήση ψηφιακής και διαδραστικής τηλεόρασης, βίντεο κατά ζήτηση, τηλεφωνίας και γρήγορου διαδικτύου, μέσω μιας απλής

τηλεφωνικής γραμμής. Αναφορικά με τις υπηρεσίες διαδικτύου, έμφαση δώσαμε στους επιχειρηματικούς πελάτες. Αναπτύξαμε την υπηρεσία Wi-Fi zone, που παρέχει ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο, προσφέραμε νέα προϊόντα στην υπηρεσία NetRunner, για γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και Νοητά Ιδιωτικά Δίκτυα (IP-VPN). Το 2004 σημειώθηκαν και δραστικές μειώσεις, μέχρι και 95%, στα τέλη διεθνών κλήσεων, τόσο από τη σταθερή, όσο και από την κινητή τηλεφωνία.



Στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών δημιουργήσαμε ένα νέου τύπου κατάστημα, με μοντέρνο σχεδιασμό και σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα τηλεπικοινωνιακών καταστημάτων. Οι εμπειρίες από το κατάστημα αυτό σε θέματα εσωτερικής διαρρύθμισης και λειτουργικότητας θα αποτελέσουν την υποδομή για την ανάπτυξη της αλυσίδας των Καταστημάτων ΑΤΗΚ, τα οποία έχουν μετονομασθεί σε cytashop. Επίσης, το 2004 εισήχθηκε Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM) και άρχισε η μεταπώληση της συνδρομητικής υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας μέσω συνεργατών.

Σταθερές Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

Η σταθερή τηλεφωνία εξακολουθεί να αποτελεί για τον Οργανισμό μας μια από τις βασικότερες του τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, γι' αυτό και το 2004 της δώσαμε ιδιαίτερη σημασία. Τη χρονιά που πέρασε η σταθερή τηλεφωνία της ΑΤΗΚ λειτούργησε για πρώτη φορά σε συνθήκες πλήρους ελεύθερου ανταγωνισμού.

Κατά το 2004, οι εγκατεστημένες συνδρομητικές γραμμές αναλογικής τηλεφωνίας ήταν 418.365, αριθμός χαμηλότερος κατά 5.739 ή σε ποσοστό 1,35% σε σύγκριση με το τέλος του 2003. Οι προσβάσεις βασικού ρυθμού της υπηρεσίας ISDN αυξήθηκαν από 22.789, που ήταν τον Δεκέμβριο 2003, σε 26.787 τον Δεκέμβριο 2004, ενώ οι προσβάσεις πρωτεύοντος ρυθμού αυξήθηκαν από 1.029 σε 1.049.

Η πυκνότητα της αναλογικής σταθερής τηλεφωνίας διατηρήθηκε στο ψηλό επίπεδο των 57,73 συνδέσεων ανά 100 κατοίκους και η συνολική πυκνότητα αναλογικής τηλεφωνίας και τηλεφωνίας ISDN διατηρήθηκε στο 69,46%, ποσοστά που θεωρούνται πολύ ψηλά σε σύγκριση με τα αντίστοιχα άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η υπηρεσία ISDN, με την παροχή της πρόσβασης βασικού ρυθμού, συνέχισε μέσα στο 2004 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, αναμένουσα κλήση κ.ά.

Οι πιο πάνω διευκολύνσεις, αλλά και τα ελκυστικά τέλη της υπηρεσίας, βοήθησαν στην αύξηση της συνδρομητικής

βάσης της υπηρεσίας, φτάνοντας στους 26.787 πελάτες μέχρι το τέλος του 2004.

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).

Έχοντας ως σταθερό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του σύγχρονου καταναλωτή και ακολουθώντας κοστοστρεφή τιμολογιακή πολιτική, μειώσαμε τον Φεβρουάριο 2004 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. Συγκεκριμένα, στη διεθνή τηλεφωνία μειώθηκαν τα τέλη κλήσεων προς 225 χώρες και προς εννέα δορυφορικά συστήματα. Οι μειώσεις έφτασαν μέχρι το 95%.

Μέσα στο 2004 η υπηρεσία "Καθολική Πρόσβαση" μετονομάστηκε σε "Ένας Αριθμός" και μαζί με την υπηρεσία "Δωρεάν Κλήσεις" συνέχισαν να ικανοποιούν τις ανάγκες και να διευκολύνουν τις εργασίες όλα και περισσότερων επιχειρηματικών πελατών μας.



Όπως είναι γνωστό, με την υπηρεσία "Εθνικές Δωρεάν Κλήσεις" προσφέρεται η δυνατότητα στους πελάτες μιας εταιρείας να έχουν άμεση δωρεάν τηλεφωνική πρόσβαση στην εταιρεία με τη χρήση ενός, εύκολου στη μνήμη, παγκύπριου αριθμού.

Εξ άλλου, σε κάθε εταιρεία-συνδρομητή της υπηρεσίας "Ένας Αριθμός" παραχωρείται ένας και μόνο αριθμός τηλεφώνου για όλα τα παραρτήματα ή γραφεία της στην Κύπρο, ο οποίος εξυπηρετεί όλες τις εισερχόμενες κλήσεις της.

Μέσω των ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων, συνεχίσαμε τη δωρεάν (χωρίς τέλος σύνδεσης και μηνιαία συνδρομή) παροχή πρόσθετων τηλεφωνικών διευκολύνσεων, όπως της Μεταβίβασης Κλήσεων, της Αναμένουσας Κλήσης, του Φωνομηνύματος, της Θερμής Γραμμής, της Εγερτήριας Κλήσης, της Κλήσης Συνδιάσκεψης κ.ά.

Η υπηρεσία ATM/Frame Relay έχει πλέον εδραιωθεί, συνεχίζοντας να προσφέρει τον πιο ασφαλή, αξιόπιστο και ταχύ τρόπο μεταβίβασης δεδομένων, φωνής και εικόνas, 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 εταιρείες, καθώς και επιχειρήσεις βιομηχανίας και εμπορίου.

Η υπηρεσία, κατά τον τέταρτο χρόνο της εμπορικής λειτουργίας της, παρουσιάζει εξαιρετικά αποτελέσματα, τα οποία οφείλονται, κατά κύριο λόγο, στην ψηλή ποιότητα, ασφάλεια και αξιοπιστία του δικτύου ATM/Frame Relay, αλλά και στον ψηλό βαθμό εξυπηρέτησης και τεχνικής υποστήριξης των πελατών της υπηρεσίας.

Ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των πελατών μας, προσφέραμε σε πιλοτική βάση μέσα στο 2004 τη δυνατότητα πρόσβασης σε εξειδικευμένες πληροφορίες, που αφορούν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, δίνοντας στους πελάτες της υπηρεσίας ATM/Frame Relay τη δυνατότητα να προσαρμόζουν τη χρήση των δικτύων τους σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες.

Η υπηρεσία Νοητών Ιδιωτικών Δικτύων (ΝΙΔ) διανύει μόλις τον δεύτερο χρόνο της εμπορικής λειτουργίας της, προσφέροντας στους επιχειρηματικούς μας πελάτες μεγαλύτερη ευελιξία στην αρχιτεκτονική των δικτύων τους. Συγκεκριμένα, η Υπηρεσία ΝΙΔ παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης των διαφόρων τμημάτων της/του εταιρείας/οργανισμού, τα οποία είναι γεωγραφικά απομακρυσμένα, χρησιμοποιώντας κοινή τηλεπικοινωνιακή υποδομή και ταυτόχρονα διατηρώντας την ιδιωτική χρήση και ασφάλεια ενός ενιαίου ιδιωτικού δικτύου.

Κινητές Επικοινωνίες

Η σύναψη συμφωνίας συνεργασίας με τη μεγαλύτερη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας παγκοσμίως, τη Vodafone, και η μετονομασία της κινητής τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ από Cytasim σε Cytamobile-Vodafone, χαρακτήρισαν το 2004 ως χρονιά σταθμό για την κινητή τηλεφωνία στην Κύπρο.

Με τη συμφωνία αυτή δημιουργείται μια νέα δυναμική προς όφελος των πελατών μας, οι οποίοι θα επωφεληθούν από τις μεγαλύτερες δυνατότητες και το εύρος των υπηρεσιών, που θα συμβάλουν στη βελτίωση της



ποιότητας ζωής και των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Η νέα μας ταυτότητα δηλώνει το δυναμισμό, την αξιοπιστία, την προσήλωση στον πελάτη, τη σύγχρονη και τεχνολογικά αναβαθμισμένη μας εικόνα και τη δέσμευσή μας για συνεχή βελτίωση της ποιότητας σε όλους τους τομείς.

Η συνεχής αναβάθμιση του δικτύου μας σε παγκόσμια κλίμακα έχει ως στόχο τη διασφάλιση στους πελάτες μας ασύρματης επικοινωνίας, οπουδήποτε και οποτεδήποτε.

Μέσα στο 2004 η επέκταση του δικτύου πρόσβασης προχώρησε ακόμη περισσότερο, με αποτέλεσμα οι σταθμοί βάσης να αυξηθούν κατά 10,67% και οι κυψέλες κατά 9,49%. Η πληθυσμιακή κάλυψη ξεπέρασε το 99,98%, ενώ η γεωγραφική κάλυψη το 95% της ελεύθερης Κύπρου. Τα κανάλια επικοινωνίας αυξήθηκαν κατά 15,78% σε σύγκριση με το τέλος του 2003, προσφέροντας ακόμη μεγαλύτερη ελευθερία στην επικοινωνία.

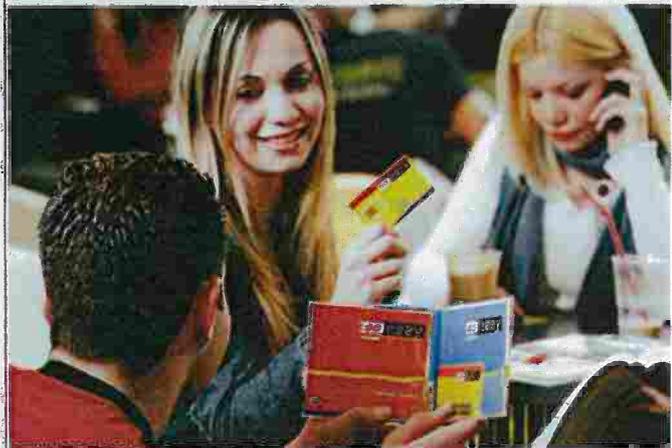
Παράλληλα, οι συμφωνίες Διεθνούς Περιορισμένης με ξένα δίκτυα αυξήθηκαν στις 286 σε 121 χώρες, αυξάνοντας τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τηλεφώνου των πελατών μας στο εξωτερικό, ενώ διευρύνουμε, βάσει της συνεργασίας μας με τη Vodafone, και τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, που απολαμβάνουν οι πελάτες μας που ταξιδεύουν στο εξωτερικό.

Μέσα στο 2004 προσφέραμε στους πελάτες μας εύκολη πρόσβαση από το εξωτερικό στο φωνοκιβώτιό τους, όπως επίσης και στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών 132, με τη χρήση των σύντομων κωδικών, που χρησιμοποιούν στην Κύπρο. Επίσης, λειτούργησε η υπηρεσία υπενθύμισης των πελατών μας, μέσω μηνυμάτων SMS, για τη δυνατότητα χρήσης των σύντομων κωδικών ενόσω αυτοί βρίσκονται σε ξένα δίκτυα.

Από το καλοκαίρι αρχίσαμε να προσφέρουμε την υπηρεσία διόρθωσης λανθασμένων κλήσεων σε πελάτες ξένων δικτύων που βρίσκονται στην Κύπρο, η οποία αναγνωρίζει τότε απουσιάζει από μια κλήση ο κωδικός

της χώρας από την οποία προέρχεται ο πελάτης και η κλήση δρομολογείται ανάλογα. Ακόμη, από το Φθινόπωρο η εξυπηρέτηση πελατών προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας ξένων δικτύων, που προσφέρουν περιορισμένη μέσω του πρωτοκόλλου CAMEL, είναι γεγονός. Οι ενέργειες αυτές έχουν αυξήσει τον αριθμό των ολοκληρωμένων κλήσεων από ξένους πελάτες στο δίκτυό μας, όπως επίσης και τον αριθμό των ξένων που εξυπηρετούμε.

Στα πλαίσια της δέσμευσής μας για ενίσχυση της παρουσίας μας στην αγορά και με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών μας, διευρύνουμε το Δίκτυο Πωλήσεών μας με τέσσερα δίκτυα καταστημάτων.



Με στόχο την προσθήκη αξίας και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών μας, προχωρήσαμε, τον Ιούλιο του 2004, στην εμπορική εισαγωγή του Cytamobile-Vodafone MENU, ενός νέου τρόπου για να απολαμβάνουν οι πελάτες μας, χωρίς κωδικούς και εντολές, τις υπηρεσίες cybee και άλλες επιλογές. Πρόσβαση στο MENU έχουν όλοι οι πελάτες μας προγραμμάτων συμβολαίου και soeasy, με την εξασφάλιση της νέας κάρτας SIM, προηγμένης τεχνολογίας, με μνήμη 128K, για 250 τηλέφωνα και 30 μηνύματα SMS. Η αντικατάσταση των καρτών SIM παρέχεται δωρεάν σε όλους τους υφιστάμενους πελάτες. Μέχρι το τέλος της χρονιάς το 33% των πελατών μας είχαν αντικαταστήσει την κάρτα τους, ποσοστό που θεωρείται πολύ ικανοποιητικό.

Ακόμη, εμπλουτίσαμε την υπηρεσία cybee με την εισαγωγή φωτογραφιών (pics), ήχων κλήσης και λογοτύπων, προσφέροντας στους πελάτες μας τη δυνατότητα να κάνουν το κινητό τους να ξεχωρίζει σε εμφάνιση και ήχο.

Από τον Οκτώβριο του 2004 τέθηκε σε λειτουργία το νέο σύστημα για τις ανάγκες της προπληρωμένης υπηρεσίας soeasy. Το νέο σύστημα παρέχει πολλές δυνατότητες για εισαγωγή πρωτοπόρων υπηρεσιών και διευκολύνσεων, που θα προσθέσουν αξία στους πελάτες μας.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, τον Νοέμβριο του 2004, προχωρήσαμε σε αύξηση της διάρκειας ισχύος των Καρτών Χρόνου soeasy στους δώδεκα μήνες.

Ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των πελατών μας και πιστοί στην υπόσχεσή μας για παροχή φθηνότερων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, προχωρήσαμε σε σημαντικές μειώσεις:

- Στα τέλη συνδρομής των Προγραμμάτων Συμβολαίου Light και Classic κατά 50%.
- Στα διεθνή τέλη για τα Προγράμματα Συμβολαίου και soeasy από 10-25% προς κύριους προορισμούς και μέχρι 90% προς άλλες χώρες.

Οι πελάτες των Προγραμμάτων Συμβολαίου στο τέλος του 2004 ανήλθαν στις 321.334, σε σύγκριση με 301.698 στο τέλος του 2003, ανεβάζοντας την πυκνότητα σύνδεσης από 42% στο τέλος του 2003 σε 44,34% στο τέλος του 2004.

Οι πελάτες της soeasy στο τέλος του 2004 έφτασαν τις 319.180, σε σύγκριση με 250.054 στο τέλος του 2003, ανεβάζοντας την πυκνότητα σύνδεσης από 34,81% σε 44,04%.

Διαδίκτυο



Η συνολική πυκνότητα της κινητής τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone έφτασε το 88,38% στο τέλος τους 2004.

Κατά τη διάρκεια του 2004 ικανοποιήθηκαν ρυθμιστικές οδηγίες, που αφορούσαν στην παροχή υπηρεσιών Εθνικής Περιαγωγής και Φορητότητας Αριθμών, ώστε να διευκολυνθεί η έλευση του ανταγωνισμού στην κινητή τηλεφωνία.

Με στόχο την ενίσχυση της επαφής των πελατών μας με τη νέα μας εμπορική ταυτότητα, σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε ένα δυναμικό, καινοτόμο και πολυσήμαντο πλάνο προβολής και εκδηλώσεων.

Στα πλαίσια της προσπάθειάς μας για έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση, αλλά και επιμόρφωση των πελατών μας, προχωρήσαμε μέσα στο 2004 στην ενοποίηση των ιστοσελίδων της κινητής τηλεφωνίας CYTAGSM, της προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας soeasy και της πύλης cybee και στη δημιουργία νέας ιστοσελίδας της Cytamobile-Vodafone. Η νέα ιστοσελίδα είναι πολύ φιλική προς το χρήστη, ελκυστική, πολύχρωμη και διασκεδαστική και περιλαμβάνει όλο το φάσμα των υπηρεσιών που προσφέρει η κινητή τηλεφωνία.

Πιστοί στη δέσμευσή μας για αντικειμενική και επιστημονική ενημέρωση του κοινού για τις επιπτώσεις από τις κεραιές κινητής τηλεφωνίας και τη χρήση των κινητών τηλεφώνων στην υγεία, εγκαινιάσαμε τον Νοέμβριο του 2004 ενημερωτική εκστρατεία για τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία (βλ. κεφάλαιο "Η ΑΤΗΚ της Κύπρου").

Η υπηρεσία CYTANET, ο μεγαλύτερος Παροχέας Υπηρεσιών Διαδικτύου στην Κύπρο, συνέχισε και το 2004 την ανοδική της πορεία, με τη συνεχή ανάπτυξη του δικτύου και την προσφορά νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών. Η ποιότητα, η αξιοπιστία και η επαγγελματικότητα, που χαρακτηρίζουν την υπηρεσία CYTANET, ενισχύθηκαν με την υλοποίηση των ακόλουθων έργων:

- Αναβάθμιση και παροχή νέων προϊόντων στην υπηρεσία NetRunner για γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Δημιουργία ευέλικτων πακέτων φιλοξενίας ιστοσελίδων.
- Εισαγωγή της υπηρεσίας Wi-Fi zone, η οποία προσφέρει ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο με γρήγορες ταχύτητες, σε δημόσιους χώρους (Αίθουσα VIP Αεροδρομίου Λάρνακας, Διεθνές Συνεδριακό Κέντρο, ΑΤΗΚ κ.ά.)
- Λειτουργία του συστήματος παροχής στατιστικών χρήσης ιστοσελίδων και παροχή δυνατότητας εξαστομίκευσης των υπηρεσιών από τους ίδιους τους πελάτες μέσω "Web".
- Αναβάθμιση της υπηρεσίας Νοητών Ιδιωτικών Δικτύων, IP-VPN, με την παροχή πρόσβασης μέσω NetRunner, PSTN και ISDN. Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα διασύνδεσης των γεωγραφικά απομακρυσμένων παραρτημάτων μιας εταιρείας.
- Αναβάθμιση και αναταμιολόγηση των προϊόντων μόνιμης σύνδεσης με το διαδίκτυο.
- Αναβάθμιση και επέκταση του χώρου φιλοξενίας της CYTANET.
- Εμπλουτισμός της ιστοσελίδας CYTANET με πληροφορίες, όπως τηλεοδηγό, εφημερεύοντα φαρμακεία, κληματογράφο, ιατρικά θέματα, καιρό, μόδα και άλλα.

Πέραν των πιο πάνω, εγκαταστήσαμε και ενεργοποιήσαμε κόμβους παροχής φωνής και δεδομένων του διεθνούς δικτύου IP/MPLS σε Αθήνα και Λονδίνο και επίσης επεκτείναμε γεωγραφικά την εμβέλεια παροχής Νοητών Ιδιωτικών Δικτύων με τη διασύνδεση "Interdomain MPLS" του δικτύου IP/MPLS της ΑΤΗΚ με τις εταιρείες Forthnet και BtN.

Με στόχο την περαιτέρω διεύδυση του διαδικτύου στην Κύπρο και την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην εκπαίδευση, στις κυπριακές επιχειρήσεις και στην καθημερινή ζωή του κάθε πολίτη, πραγματοποιήσαμε τα ακόλουθα:

- Διαφημιστικές εκστρατείες, που στόχευαν στους επιχειρηματικούς πελάτες.
- Επικολήγηση γηπέδων ποδοσφαίρου, τένις και χόκεϊ, με την προβολή του λογοτύπου της υπηρεσίας CYTANET
- Ημερίδα για την ενημέρωση των επιχειρηματικών πελατών για τις εξελίξεις στο διαδίκτυο, σε συνεργασία με τη Λαϊκή Τράπεζα.
- Παρουσιάσεις, με θέμα τις δυνατότητες και προοπτικές του διαδικτύου, σε μαθητές της Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης.
- Δημιουργία διαδικτυακών χώρων σε στρατόπεδα της Εθνικής Φρουράς και στη Δημοσιογραφική Εστία στη Λευκωσία (βλ. κεφάλαιο "Η ΑΤΗΚ της Κύπρου").

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.

Καρτοτηλέφωνα και Τηλέφωνα Άμεσης Ανάγκης



Τα καρτοτηλέφωνα του Οργανισμού μας συνεχίζουν να τυγχάνουν ευρείας χρήσης από το κοινό και κυρίως από τους τουρίστες και τους ξένους εργάτες. Μέχρι το τέλος του 2004 λειτουργούσαν 2.500 καρτοτηλέφωνα εγκατεστημένα τόσο σε δημόσιους όσο και σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους χώρους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Η ποιότητα της υπηρεσίας έχει αναβαθμιστεί, 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.

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Συλλεκτών Τηλεκάρτας συνέχισε και το 2004 τη στήριξη που προσφέρει στο συλλεκτικό κοινό της Κύπρου και του εξωτερικού.

Η ΑΤΗΚ 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 268 τηλέφωνα, που βρίσκονται κατά μήκος των αυτοκινητοδρόμων, και δύο κέντρα ελέγχου, ένα στη Λευκωσία και ένα στη Λεμεσό.

Ευρυζωνικές Υπηρεσίες

Σημαντική θέση στο καρτοφυλάκιο των υπηρεσιών του Οργανισμού μας κατέχουν τα ευρυζωνικά προϊόντα.

Η υπηρεσία i-choice, η πρώτη κατά σειρά ευρυζωνική υπηρεσία, προσφέρεται μέσω του δικτύου DSL (Digital Subscriber Line). Το δίκτυο DSL έχει αναπτυχθεί με στόχο να αποτελέσει την υποδομή για την προσφορά υπηρεσιών γρήγορου διαδικτύου, βίντεο και προγραμμάτων κατά ζήτηση, καθώς και άλλων διαδραστικών υπηρεσιών με τη 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 εταιρείας.
- Ταχείας πρόσβασης με ταχύτητα μέχρι και 16 φορές μεγαλύτερη από αυτή που προσφέρεται σήμερα (1.024kbps αντί 64kbps).
- Δυναμικής επιλογής παροχέα υπηρεσίας της αρεσκείας του πελάτη.

Προσφέρουμε τα προϊόντα i-choice 256, i-choice 512 και i-choice 1024 για οικιακούς πελάτες και τα προϊόντα i-choice_{business} και i-choice_{businesslite} για επιχειρηματικούς πελάτες.



Σημαντικά έργα που έγιναν το 2004 και αφορούν την υπηρεσία i-choice είναι:

Σημαντική αύξηση της συνδρομητικής βάσης των πελατών

Στα τρία περίπου χρόνια λειτουργίας της, η υπηρεσία i-choice κατόρθωσε να αποκτήσει μια αξιόλογη βάση πελατών της τάξεως των 19.000 συνδρομητών. Η σημαντικότερη αύξηση της πελατειακής βάσης της υπηρεσίας i-choice σημειώθηκε κατά το 2004, οπότε ο αριθμός των νέων πελατών ανήλθε στις 9.000.

Σταδιακή επέκταση σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές

Μέσα στα πλαίσια της πολιτικής της ΑΤΗΚ για προώθηση των ευρυζωνικών προσβάσεων στο ευρύτερο κοινό, συνεχίστηκε η σταδιακή επέκταση στις περισσότερες ημιαστικές και σε κάποιες αγροτικές περιοχές.

Αναθεώρηση τιμολογίου και εισαγωγή νέων οικιακών προϊόντων

Στα πλαίσια της στρατηγικής για αύξηση των πελατών, εισήχθησαν δύο νέα προϊόντα με διαφορετικές ταχύτητες, με στόχο την κάλυψη ευρύτερου φάσματος πελατών.

Υπηρεσίες περιεχομένου (Portal)

Προσφέρεται περιεχόμενο στην ευρυζωνική πύλη, όπως παιχνίδια, κουβέντα σε περιβάλλον νοητού κόσμου (chat rooms) και παρακολούθηση κίνησης (κάμερες) σε κείρια σημεία των πόλεων.

miVision



Η υπηρεσία miVision είναι η δεύτερη κατά σειρά ευρυζωνική υπηρεσία, η οποία επιτρέπει την ψηφιακή μετάδοση εικόνας και ήχου μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής και ενός τερματικού/αποκωδικοποιητή για σύνδεση στην τηλεόραση. Η υπηρεσία εισήχθη εμπορικά τον Σεπτέμβριο του 2004. Η ΑΤΗΚ είναι ανάμεσα στους πρώτους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στον κόσμο, που κατάφεραν να εισαγάγουν τέτοια υπηρεσία.

Μέσα από το μεγάλο φάσμα υπηρεσιών που περιλαμβάνει, η miVision προσφέρει ολοκληρωμένη ψυχαγωγία, ενημέρωση και επικοινωνία καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο, στην άνεση του σπιτιού του κάθε πελάτη.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η miVision περιλαμβάνουν:

- Θέαση θεματικών καναλιών.
- Άμεση μετάδοση αγώνων ποδοσφαίρου.
- Ενοίκιαση και θέαση πρόσφατων ταινιών απ' ευθείας από την τηλεόραση.
- Επιλογή προγραμμάτων από ηλεκτρονικό οδηγό προγραμμάτων.
- Πρόσβαση σε πύλη πληροφοριών.



Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές

Οι εθνικές ιδιωτικές μισθωμένες γραμμές παραμένουν ανάμεσα στις πρώτες επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για τη μεταφορά δεδομένων, οι οποίοι μπορούν να επιλέξουν μέσα από ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, με ταχύτητες που φτάνουν μέχρι τα 155Mbps.

Είναι κατάλληλες για μετάδοση κειμένων, εικόνων και δεδομένων, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών. Η υπηρεσία κατά το 2004 συνέχισε να εξυπηρετεί εκατοντάδες επιχειρήσεις, προσφέροντας αξιόπιστες, ασφαλείς και οικονομικά συμφέρουσες λύσεις.

Ο Οργανισμός μας μισθώνει ψηφιακές και αναλογικές γραμμές, 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.

Κατά το 2004 μειώθηκαν σημαντικά οι τιμές των μισθωμένων γραμμών, με αποτέλεσμα τα προϊόντα μας να προσφέρονται με την ίδια ποιότητα σε πολύ πιο ανταγωνιστικές τιμές.

Εθνικές Ραδιοτηλεοπτικές Μεταδόσεις

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 ΑΤΗΚ και από τα υποστατικά του πελάτη, καθώς επίσης και οπτικογραφημένων μεταδόσεων από τα γραφεία της ΑΤΗΚ.

Παράκτιες Υπηρεσίες

Στον τομέα των παράκτιων ραδιοναυτικών υπηρεσιών, η ΑΤΗΚ συνέχισε την παροχή ενός φάσματος τηλεπικοινωνιακών διευκολύνσεων για την εξυπηρέτηση των ναυτιλλομένων και των πλοίων που βρίσκονται στην ανοικτή θάλασσα.

Η κύρια αποστολή της Παράκτιας Υπηρεσίας (Κύπρος Ράδιο) είναι η παρακολούθηση των συχνοτήτων κινδύνου για πλοία που ταξιδεύουν μέσα στην περιοχή ευθύνης του Τμήματος Εμπορικής Ναυτιλίας της Κύπρου, που καλύπτει ακτίνα 400 περίπου ναυτικών μιλίων. Όλα τα σχετικά μηνύματα μεταφέρονται στο Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης για επιχειρησιακή αξιοποίηση. Επιπλέον, εκπέμπονται μετεωρολογικά μηνύματα και πληροφορίες και καλύπτονται οι ανάγκες των ναυτιλλομένων για επικοινωνίες κοινωνικού και άλλου περιεχομένου.

Διευκολύνσεις προς Τρίτους

Κατά τη διάρκεια του 2004 συνεχίσαμε δυναμικά να παρέχουμε σημαντικής ωφέλειας υπηρεσίες προς τις αερομεταφορές, τη μετεωρολογία και την ιδιωτική ραδιοφωνία.



Υπηρεσίες Πολιτικής Αεροπορίας

Η ΑΤΗΚ, από της ίδρυσής 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 175.000km² 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, με έμφαση στην ασφάλεια των πτήσεων και στην 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 Εναέριας Κυκλοφορίας (ΚΕΑΠ) που στεγάζεται στην Ακρόπολη.
- Πύργος Ελέγχου του Αεροδρομίου Λάρνακας.
- Πύργος Ελέγχου του Αεροδρομίου Πάφου.

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

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του EUROCONTROL, συνεχίστηκε η ομαλή διαχείριση της υλοποίησης του έργου LEFCO, το οποίο προβλέπει την αντικατάσταση του υφιστάμενου Κέντρου Ελέγχου από άλλο υπερασύγχρονο, νέας γενιάς. Η υλοποίηση του μεγαλεπήβολου αυτού έργου αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2006 και θα έχει ως αποτέλεσμα τη λειτουργία του πλέον μοντέρνου Κέντρου Ελέγχου στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου, που θα συνεισφέρει τα μέγιστα στην ποιοτική και επιχειρησιακή αναβάθμιση των δυνατοτήτων του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας.

Επίσης, αναβαθμίστηκε η Τράπεζα Αεροναυτικών και Μετεωρολογικών Δεδομένων (AIS/MET DB). Συγκεκριμένα, εγκαταστάθηκε νέο λογισμικό (WEDIS) και νέος μετεωρολογικός βορνοφορικός δέκτης (RETIM 2000)

για τις μετεωρολογικές πληροφορίες, καθώς και νέο λογισμικό (ATALIS 2) για τις αεροναυτικές πληροφορίες.

Στα πλαίσια της ικανοποίησης των αναγκών του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, προχωρήσαμε σε βελτιώσεις του υφιστάμενου εξοπλισμού του Κέντρου Ελέγχου, με στόχο την διασφάλιση υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέχρι την ολοκλήρωση του έργου LEFCO.

Παράλληλα, αναβαθμίσαμε το λογισμικό των τερματικών στον κόμβο διακίνησης αεροναυτικών μηνυμάτων AFTN/CIDIR.

Επιπρόσθετα, ξεκίνησε η αξιολόγηση των προσφορών για την αγορά υπερασύγχρονου συστήματος ραδιοανίχνευσης (radar) προς αντικατάσταση του υφιστάμενου συστήματος των Κιωνιών.

Στα πλαίσια των προσπαθειών για αναβάθμιση και επέκταση του εξοπλισμού των αεροδρομίων, ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση νέων Παγκοσμιολογικών Ραδιοφάρων και Συστήματος Προσδιορισμού Απόστασης (VOR/DME) για τα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου. Τέλος, αγοράστηκαν και εγκαταστάθηκαν πομποδέκτες εδάφους αέρας για κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων του Αεροδρομίου Πάφου.

Μετεωρολογική Υπηρεσία

Συνεχίσαμε να παρέχουμε τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις στο Τμήμα Μετεωρολογίας και ειδικότερα στο Μετεωρολογικό Κέντρο 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 κυριριακό εναέριο χώρο και την ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Ιδιωτική Ραδιοφωνία

Συνεχίστηκε η στήριξη του 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. Στόχος μας είναι η αδιάλειπτη εκπομπή των προγραμμάτων των εξυπηρετούμενων ραδιοφωνικών σταθμών. Οι πομποί ιδιωτικής ραδιοφωνίας εκπέμπουν σε 24ωρη βάση και κατά το 2004 η λειτουργική διαθεσιμότητα τους έφθασε το 99,59%.

Εξυπηρέτηση Εναλλακτικών Παροχών

Με την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο συνέχισαμε, κατά το 2004, μέσω του τμήματος των Υπηρεσιών Φορέων Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας (ΥΦΗΕ), να εξυπηρετούμε τους εναλλακτικούς παροχείς. Αποστολή των ΥΦΗΕ είναι η "εξυπηρέτηση, στα πλαίσια του ρυθμιστικού πλαισίου, όλων των αδειοδοτημένων παροχών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, με υψηλής ποιότητας προϊόντα διασύνδεσης κανδρικής πώλησης, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, μη διάκρισης και κοστοστρέφειας, ώστε να μπορούν να προσφέρουν τις δικές τους υπηρεσίες λιανικής πώλησης".

Μέσω στο 2004 προχωρήσαμε σε διαβουλεύσεις και σύναψη συμφωνιών διασύνδεσης και άλλων εμπορικών συμφωνιών με οκτώ παροχείς σταθερής τηλεφωνίας και υλοποιήθηκε η διασύνδεση με έξι από αυτούς.

Επίσης, ύστερα από μακρές διαβουλεύσεις με τον δεύτερο παροχέα κινητής τηλεφωνίας, συνομολογήθηκαν συμφωνίες για διασύνδεση, φορητότητα αριθμών και εθνική περιαγωγή. Μέσα στο 2004 υλοποιήθηκε και διασύνδεση τριών παροχών με σταθμούς προσαρμοσμένης υποθαλάσσιων καλωδίων της ΑΤΗΚ.

Ολοκληρώθηκε η προετοιμασία και η ανάπτυξη προϊόντων για παροχή σε αδειοδοτημένους παροχείς προϊόντων πρόσβασης στον "Απελευθερωμένο Τοπικό Βρόχο" και δημοσιεύτηκε από την ΑΤΗΚ σχετικό Υπόδειγμα Αναφοράς Απελευθερωμένου Τοπικού Βρόχου. Επιπλέον, συμπληρώθηκε η ανάπτυξη προϊόντος για "Πληροφορίες Καταλόγου". Η παροχή των πιο πάνω αναμένεται να αρχίσει εντός του 2005.

Εξυπηρέτηση Πελατών

Το 2004 αποτέλεσε μια χρονιά με καινούργιες εμπειρίες για την ΑΤΗΚ στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Ήταν η χρονιά που κληθήκαμε να αντιμετωπίσουμε τον ανταγωνισμό, τόσο στη σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία. Η ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας συνεχίζει να βελτιώνεται και να βρίσκεται σε πολύ ψηλά επίπεδα. Αυτό μας δηλώνουν οι ίδιοι οι πελάτες μας μέσα από τις έρευνες αγοράς, είναι όμως εμφανές και από τα ίδια τα επιχειρησιακά αποτελέσματα.



Εισαγάγαμε σύστημα "Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών" για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους και δημιουργήσαμε πρότυπο κατάστημα cytashop στη Λεμεσό, με θεματικές ενότητες, για την πλήρη κάλυψη των αναγκών των πελατών μας. Πρόθεσή μας είναι η εφαρμογή του νέου τρόπου εξυπηρέτησης και σε άλλα cytashop. Επεκτείναμε το θεσμό των προσωπικών τηλεπικοινωνιακών συμβούλων έτσι που να καλύπτει, εκτός από τους μεγάλους πελάτες, και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Διευρύνουμε τη συνεργασία μας με τους εξωτερικούς μας συνεργάτες, προσφέροντας στους πελάτες της κινητής τηλεφωνίας τη δυνατότητα αγοράς προγραμμάτων συμβολαίου (επιπρόσθετα από την αγορά προπληρωμένης) από πολύ περισσότερα σημεία, για πιο γρήγορη και πιο βολική εξυπηρέτηση.

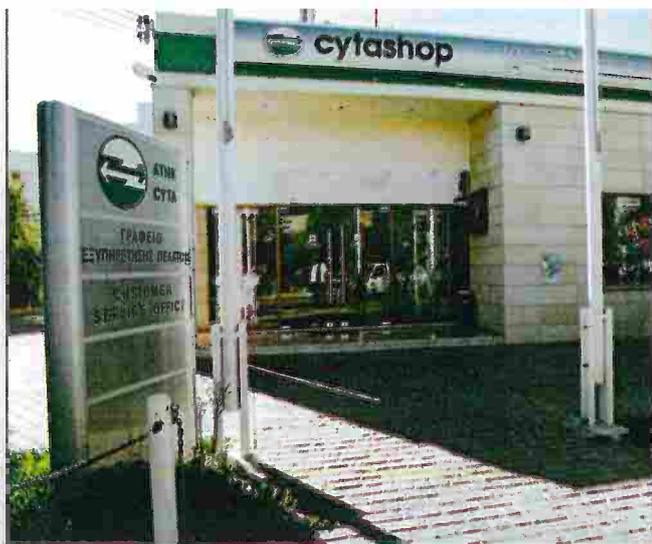
Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών

Μέσα στο 2004 άρχισε η σταδιακή εισαγωγή του συστήματος "Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών" (CRM). Το σύστημα αυτό αποσκοπεί στην ενδυνάμωση των Λειτουργιών Εξυπηρέτησης και του Οργανισμού γενικότερα, σε ό,τι αφορά τα εργαλεία που διαθέτουν για την εξυπηρέτηση και την κατανόηση των πελατών.

Συγκεκριμένα, παρέχει τη δυνατότητα συγκέντρωσης πληροφοριών που σχετίζονται με τον πελάτη και παρουσίασής τους τη στιγμή που χρειάζονται κατά την εξυπηρέτηση. Οι πληροφορίες αυτές παρέχουν τη δυνατότητα στο Λειτουργό να κατανοήσει καλύτερα τις ανάγκες του πελάτη και κατ' επέκταση να του προσφέρει πιο ποιοτική και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση. Επομένως, θεωρείται ένα από τα πλέον αποτελεσματικά μέσα για βελτίωση της εξυπηρέτησης και για αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.

Καταστήματα - Cytashop

Με την εισαγωγή καινούργιου λογότυπου για όλη την αλυσίδα των cytashop, καθώς και νέου μοντέρνου σχεδιασμού, το νέο κατάστημα που δημιουργήθηκε στη Λεμεσό χαρακτηρίζεται ως "εμπειρικό κατάστημα" της ΑΤΗΚ.



αφού, εμπειρίες απ' αυτό, σε θέματα εσωτερικής διαρρύθμισης και λειτουργικότητας, θα αποτελέσουν την υποδομή όσον αφορά τη σωστή και ολοκληρωμένη ανάπτυξη της αλυσίδας των καταστημάτων μας. Το νέο cytashop είναι εναρμονισμένο με τα ευρωπαϊκά πρότυπα τηλεπικοινωνιακών καταστημάτων και μπορεί να ανταποκριθεί πλήρως στις συνθήκες της σύγχρονης ανταγωνιστικής αγοράς, προσφέροντας ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Με στόχο την ομοιομορφία της εξωτερικής όψης των καταστημάτων μας, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση όλων των εξωτερικών σημάτων τους με νέες, φωτιζόμενες σημάσεις με το λογότυπο cytashop.

Δίκτυο Πωλήσεων Επιχειρηματικών Πελατών

Κατά το 2004 επεκτείναμε το παγκύπριο δίκτυο προσωπικών τηλεπικοινωνιακών συμβούλων, ώστε να καλύψει και την πελατοψηφίδα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Στόχος είναι ο εντοπισμός και η ικανοποίηση των τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών, καθώς και η βελτίωση της εξυπηρέτησης που προσφέρουμε σ' αυτό τον σημαντικό τομέα της αγοράς. Επιτυγχάνουμε έτσι τη συγκράτηση και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών πελατών μας.

Παράλληλα, το δίκτυο προσωπικών συμβούλων των ειδικών και μεγάλων πελατών ενισχύθηκε σε πόρους και τεχνογνωσία, ώστε να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις προκλήσεις που δημιουργούνται μέσα στο νέο ανταγωνιστικό τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον.

Τα μέχρι τώρα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι συντονισμένες προσπάθειες για ενίσχυση των σχέσεών μας με τους επιχειρηματικούς πελάτες αποδίδουν σημαντικά οφέλη. Οι πελάτες στηρίζονται πλέον στην ΑΤΗΚ ως τον βασικό στρατηγικό τους συνεργάτη στις δικές τους επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Υπηρεσία Αναφοράς και Επιδιόρθωσης Βλαβών

Έχουμε πετύχει το στόχο μας για περαιτέρω βελτίωση του ψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών μας. Η ανταπόκριση της Υπηρεσίας Αναφοράς Βλαβών 197 έφτασε στο επίπεδο του 82% των κλήσεων να απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων, περίπου στα ίδια επίπεδα με το 2003.

Το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη, αναφορικά με

την αποκατάσταση λειτουργίας της υπηρεσίας μετά από αναφορά βλάβης, διατηρήθηκε στα ίδια ψηλά επίπεδα με το 2003, πετυχαίνοντας την επιδιόρθωση του 87% των αναφερθεισών βλαβών εντός της επόμενης ημέρας. Περίπου το 47% των αναφερθεισών βλαβών επιδιορθώθηκαν εντός της ημέρας που αναφέρθηκαν, ανεξάρτητα από την ώρα αναφοράς της βλάβης.

Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Μέσα στα 2004 έγιναν ενέργειες για ενοποίηση όλων των Κέντρων Τηλεξυπηρέτησης (ΚΤΕ) του Οργανισμού. Στο ΚΤΕ έχουν ενταχθεί οι υπηρεσίες 197, 132, 80008080 (CYTANET) και οι Χειριστικές Υπηρεσίες 192, 194, 198 και 196.

Ως αποτέλεσμα της ενοποίησης, η υπηρεσία 197 - Αναφορά Βλαβών - λειτουργεί τώρα σε παγκύπρια βάση από τη Λευκωσία. Επίσης, τέθηκε σε λειτουργία ξεχωριστή υπομονάδα ΚΤΕ στη Λεμεσό, η οποία έχει αναλάβει μαζί με το ΚΤΕ Λευκωσίας την υποστήριξη των υπηρεσιών 132 - σταθερή τηλεφωνία και άλλες υπηρεσίες και θέματα λογαριασμών.

Το 2004 έγινε αναβάθμιση της τεχνικής υποδομής του ΚΤΕ με την εισαγωγή νέου Δευτερεύοντος Τηλεφωνικού Κέντρου (PABX), νέων συστημάτων Αυτόματης Αναφώνησης (IVR) και Διασύνδεσης Τηλεφωνίας-Υπολογιστών (CTI), ενώ παράλληλα αξιοποιήθηκε το σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών.



Διαχείριση Παραπόνων

Η δραστηριότητα διαχείρισης παραπόνων των πελατών μας αποτελεί το πλέον βασικό εργαλείο βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων μας και των διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών μας, με βάση τα παράπονα και τις εισηγήσεις τους.

Η έγκαιρη διερεύνηση και ενημέρωση των πελατών μας για τα παράπονα που υπέβαλαν, αποτελεί ακόμη ένα στόχο μας. Το 2004, ποσοστό 80% των παραπόνων που υποβλήθηκαν ολοκληρώθηκαν εντός 14 ημερών από την παραλαβή τους, συμπεριλαμβανομένης και της ενημέρωσης του πελάτη για το αποτέλεσμα.

Μεταπώληση Προϊόντων / Υπηρεσιών μέσω Συνεργατών

Το 2004 αποτέλεσε την αφετηρία μιας νέας δραστηριότητας για την ΑΤΗΚ, της μεταπώλησης συνδρομητικών υπηρεσιών Cytamobile-Vodafone μέσω του δικτύου πωλήσεων επιλεγμένων συνεργατών.

Η δραστηριότητα αυτή ξεκίνησε στην ίδια χρονική περίοδο με τη δραστηριοποίηση του ανταγωνιστή στην αγορά.

Το δίκτυο πωλήσεων των συνεργατών, λόγω του διευρυσμένου ωραρίου λειτουργίας και του αριθμού καταστημάτων παγκύπρια, συνέτισε τα μέγιστα κυρίως

στη μαζική αντικατάσταση των παλιών καρτών SIM με μήμη 16K των πελατών προγραμμάτων συμβολαίου και soeasy, με τις νέες έξυπνες κάρτες 128K (smart cards). Όσον αφορά τις χονδρικές πωλήσεις (Προγράμματα και Κάρτες Χρόνου soeasy, τηλεκάρτες), οι συνεργάτες, με δίκτυο πέραν των 1.500 σημείων, συνέβαλαν στην περαιτέρω διείσδυση των προϊόντων μας στην αγορά.

Η ΑΤΗΚ, αναγνωρίζοντας τη σημασία των συνεργατών στη μεταπώληση προϊόντων/υπηρεσιών της, προγραμματίζει διεύρυνση του αντικειμένου συνεργασίας και σε νέα προϊόντα/υπηρεσίες εντός του 2005.

Έρευνες Αγοράς

Μέσω ερευνών αγοράς διαπιστώσαμε ότι οι πελάτες μας εξακολουθούν να δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, τόσο από την ποιότητα εξυπηρέτησης που τους προσφέρουμε, όσο και από την ποιότητα των υπηρεσιών μας. Το γεγονός αυτό κρίνεται εξαιρετικό, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι πελάτες έχουν πλέον τη δυνατότητα να συγκρίνουν και να επιλέγουν παροχές, σχεδόν σε ολόκληρο το φάσμα των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Υπηρεσία Καταλόγων

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη της αγοράς για εξειδικευμένους οδηγούς, προχωρήσαμε για δεύτερη συνεχή χρονιά, παράλληλα με την έκδοση του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, στην έκδοση του Τουριστικού Χρυσού Οδηγού (Visitors' Yellow Pages) και του Χρυσού Οδηγού Επιχειρήσεων (Business To Business Yellow Pages).

Λαμβάνοντας υπόψη τις αντιδράσεις των πελατών και χρηστών των πρώτων εκδόσεων, έγινε σειρά ενεργειών που πέτυχαν να εμπλουτίσουν και να βελτιώσουν τα δύο προϊόντα. Συγκεκριμένα:

- Ο έντυπος Χρυσός Οδηγός Επιχειρήσεων κυκλοφόρησε μαζί με ένθετο ψηφιακό δίσκο (CD-ROM), που περιλαμβάνει τα περιεχόμενα του βιβλίου στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.
- Τέθηκε σε λειτουργία ο παγκύπριος αριθμός 80004848, όπου εταιρείες μπορούν να παραγγέλλουν τον Χρυσό Οδηγό Επιχειρήσεων, για να παραδοθεί σε διεύθυνση της επιλογής τους χωρίς χρέωση.
- Διευρύνθηκε η εμβέλεια της διανομής του Τουριστικού Χρυσού Οδηγού, με συμπερίληψη περισσότερων τουριστικών μονάδων/ξενοδοχείων.
- Προωθήθηκε το εκπαιδευτικό σχέδιο του Τουριστικού Χρυσού Οδηγού, με διανομή 40.000 εκπαιδευτικών καρτών, μαζί με φυλλάδιο των εταιρειών που συμμετείχαν στο σχέδιο, σε τουριστικές περιοχές και στα γραφεία του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού.

χρυσός οδηγός

Digimed Communications LTD και Θυγατρικές Εταιρείες

Αποστολή της θυγατρικής εταιρείας της ΑΤΗΚ Digimed Communications Ltd είναι η δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων, ούτως ώστε να βοηθηθούν οι στόχοι της ΑΤΗΚ, κυρίως όσον αφορά στην επέκταση των εργασιών της. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και ολοκληρωμένων λύσεων, τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στο εξωτερικό και ειδικά σε χώρες με μεγάλες παροικίες Κυπρίων.

Κατά τη διάρκεια του 2004 οι θυγατρικές εταιρείες της Digimed Communications Ltd, μέσα στο πλαίσιο ενός

διευρυμένου ανταγωνισμού από τοπικούς παροχείς, απέκτησαν περισσότερη αυτονομία και τη συνεπακόλουθη ευελιξία και ενέτειναν τις προσπάθειες οργάνωσής τους για υλοποίηση των πιο πάνω στόχων.



Cytacom Solutions Ltd

Όραμα και καθημερινή επιδίωξη της Cytacom Solutions Ltd αποτελεί το να είναι ο πολυτιμότερος συνεργάτης των πελατών της, προσφέροντάς τους τεχνολογικά εξελιγμένες, ανταγωνιστικές και ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Το όραμα αυτό αντικατοπτρίζεται στις δραστηριότητες και στον τρόπο λειτουργίας της, μέσω της συνεχόμενης ενίσχυσης και ανάπτυξης του προσωπικού και της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών της.

Κινούμενη πάντα στον άξονα "Ικανοποιημένος πελάτης: πελάτης για το μέλλον", η Cytacom Solutions συνεχίζει να αναπτύσσεται και να εδραιώνεται στην κυπριακή αγορά, ώστε να αποδώσει τη μέγιστη αξία σε όλους όσους την εμπιστεύονται: τους πελάτες, τους συνεργάτες, τους εργαζομένους και την κοινωνία.

Μεταφράζοντας σε πράξη το στόχο της αυτονομίας, τα γραφεία της εταιρείας στη Λευκωσία, που στεγάζονταν

σε κτήριο της ΑΤΗΚ, μεταφέρθηκαν τον Δεκέμβριο του 2004 σε άλλο κτήριο. Επίσης, η εταιρεία διατηρεί γραφεία και στο Τηλεπικοινωνιακό Κέντρο Αγίας Φύλαξης στη Λεμεσό.

Μετά την πιστοποίηση της εταιρείας με το πρότυπο ISO 9001:2000 το 2003, συνεχίζεται η προσπάθεια για βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών της. Αποτέλεσμα αυτής της προσπάθειας ήταν η πιστοποίηση της Cytacom Solutions Ltd το 2004 ως CISCO Premier Partner. Η πιστοποίηση αυτή επιβραβεύει τις προσπάθειές της να προσφέρει σε ένα ψηλό επίπεδο υπηρεσίες τεχνολογιών αιχμής, στο οποίο πολύ λίγες εταιρείες έχουν φτάσει στην Κύπρο. Η εταιρεία, κατά το 2004, είχε μια αξιοσημείωτη αύξηση του κύκλου εργασιών της κατά 31% και στο πελατολόγιό της προστέθηκαν πολλές εταιρείες και οργανισμοί, τόσο της Κύπρου όσο και του εξωτερικού.

Iris Gateway Satellite Services Ltd

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων μεταξύ Ευρώπης και Ασίας από το δορυφορικό σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ.

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris προσφέρει επίσης υπηρεσίες μέσω υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων, σε συνεργασία με τη CytaGlobal (Διεύθυνση Διεθνών Εμπορικών Υπηρεσιών-ΑΤΗΚ). Αυτό το προϊόν παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες, που ενδιαφέρονται να μεταφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω καλωδίου σε διάφορα σημεία διεθνώς. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω οπτικών ινών σε Telehouses στο Λονδίνο και στην Αθήνα, χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο IP-MPLS.



Το 2004, η εταιρεία επεξέτεινε το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών της με την παροχή περιστασιακών τηλεοπτικών μεταδόσεων σε ευρεία κλίμακα. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την αναμετάδοση έκτακτων γεγονότων και αθλητικών προγραμμάτων από μια περιοχή της γης σε άλλες. Αυτή την περίοδο η Iris επικέντρωσε την προσοχή της στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της και κατάφερε να ανανεώσει τα συμβόλαιά τους, παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό στη διεθνή αγορά.

BesTel Communications Ltd

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

Σκοπός της BesTelComms είναι η υποστήριξη της προσπάθειας διεθνοποίησης της ZTE και η παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών λύσεων υψηλού επιπέδου, συνδυάζοντας την τεχνολογική γνώση των Κινέζων συνεταιριών και την παράδοση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, που χαρακτηρίζει την ΑΤΗΚ.

Μέσα στο 2004 η εταιρεία προώθησε το σύστημα κινητής τηλεφωνίας προτύπου CDMA 450 της ZTE στη Νορβηγία, καθώς και προϊόντα ευρυζωνικής πρόσβασης στην Ελλάδα και στην Ουγγαρία.

Emporion Plaza Ltd

Η εταιρεία Emporion Plaza Ltd συνέχισε και επεξέτεινε τις δραστηριότητές της μέσα στο 2004. Τα κύρια προϊόντα της είναι η υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου και η υπηρεσία ηλεκτρονικών λύσεων.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρει:

- σχεδιασμό, ανάπτυξη και φιλοξενία ηλεκτρονικού καταστήματος
- συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη δημιουργία και διαχείριση του καταλόγου προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος
- συνεχή τεχνική και επιχειρηματική υποστήριξη
- εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης ηλεκτρονικού καταστήματος.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικών λύσεων περιλαμβάνει:

- ολοκληρωμένη ανάπτυξη ιστοσελίδας, συμπεριλαμβανομένης της οργάνωσης, του προγραμματισμού και του σχεδιασμού γραφικών
- ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης περιεχομένου ιστοσελίδας
- φιλοξενία ιστοσελίδας
- συνεχή τεχνική υποστήριξη και αναβάθμιση ιστοσελίδας.

CYTA Hellas SA και CYTA UK Ltd

Στα πλαίσια των προσπαθειών της ΑΤΗΚ για επέκταση των δραστηριοτήτων της στο εξωτερικό, έχουν αρχίσει να αποδίδουν οι προσπάθειες για δραστηριοποίηση σε αγορές του εξωτερικού και ιδιαίτερα σε χώρες με μεγάλες παροικίες Κυπρίων, όπως στην Ελλάδα και στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Η επέκταση των δραστηριοτήτων της ΑΤΗΚ και της θυγατρικής της, Digimed Communications Ltd, στο εξωτερικό κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική, λαμβάνοντας υπόψη την απελευθέρωση της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο και τη σημαντική επένδυση, που έχει γίνει από την ΑΤΗΚ σε διεθνή δίκτυα. Αποτέλεσμα της στρατηγικής αυτής ήταν η απόφαση για ίδρυση θυγατρικών εταιρειών της Digimed Communications Ltd στο εξωτερικό. Η εταιρεία CYTA UK Ltd ιδρύθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο το 2001 και η εταιρεία CYTA Hellas SA στην Ελλάδα το 2003.

Στα πλαίσια της εμπορικής δραστηριοποίησής τους, η CYTA UK Ltd και η CYTA Hellas SA, σε συνεργασία με την ΑΤΗΚ, έχουν εξασφαλίσει εξοπλισμό τεχνολογίας αιχμής, που βασίζεται στο πρωτόκολλο IP-MPLS, για παροχή προηγμένων διεθνών συνολικών λύσεων για εφαρμογές φωνής, εικόνας και δεδομένων. Σε συνδυασμό με την αγορά σημαντικής χωρητικότητας από την ΑΤΗΚ στο καλωδιακό σύστημα MedNautilus μεταξύ Κύπρου, Ελλάδας και Ηνωμένου Βασιλείου, έχει δημιουργηθεί ένας ιδιόκτητος καλωδιακός δακτύλιος οπτικών ινών με κόμβους προηγμένης τεχνολογίας στις τρεις αυτές χώρες. Ο ιδιόκτητος δακτύλιος και οι προεκτάσεις του παγκοσμίως, μέσω συνεργατών, προωθούνται διεθνώς με την εμπορική επωνυμία CytaWorld.Net.

Στα αρχικά στάδια, η δραστηριοποίηση των εταιρειών CYTA UK Ltd και CYTA Hellas SA επικεντρώθηκε στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών σε επιχειρηματικούς πελάτες και παροχές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα από τη χονδρική μεταπώληση υπηρεσιών φωνής και τη διάθεση διεθνών διατεματικών λύσεων μέσω της πλατφόρμας CytaWorld.Net.



Σε δεύτερο στάδιο, έχει ξεκινήσει η μελέτη για επέκταση της δραστηριοποίησης και στην παροχή υπηρεσιών φωνής σε λιανική βάση στη Μεγάλη Βρετανία. Η δραστηριοποίηση θα γίνει δυνατή με την εξεύρεση στρατηγικών συνεργατών, που, μεταξύ άλλων, διαθέτουν τεχνογνωσία, κτηριακές εγκαταστάσεις για σκοπούς συστέγασης εξοπλισμού, δυνατότητες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, καθώς και δίκτυο πωλήσεων και διανομής.







Στόχος μας... πάντα η κορυφή

Η ΑΤΗΚ δεν συμβιβάζεται με
τίποτα λιγότερο από την
πρώτη θέση στον τομέα της.

Όπως σε κάθε εποχή έτσι και στη νέα,
κάθε κατάκτηση μας κάνει πιο δυνατούς.
Αυτή τη δύναμη τη μοιραζομαστε με
τον άνθρωπο, για να μπορεί να έχει
το πολυτιμότερο αγαθό
που χρησιμοποίησε στην πορεία
της εξέλιξης του, την επικοινωνία.

ΔΙΚΤΥΟ

Με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας στις επικοινωνίες εσωτερικού και εξωτερικού, αλλά και υποστήριξη νέων και υφιστάμενων υπηρεσιών, συνεχίσαμε να αναβαθμίζουμε την ποιότητα του εθνικού διεθνούς μας δικτύου.

Το 2004 συμπληρώθηκε η εγκατάσταση, η ενεργοποίηση και ο έλεγχος του εξοπλισμού λογισμικής μεταγωγής, ο οποίος έχει διευρυμένες δυνατότητες και μπορεί να μεταφέρει φωνή και δεδομένα με μεγαλύτερη αποδοτικότητα από το παραδοσιακό τηλεφωνικό δίκτυο. Επεκτείναμε τη χωρητικότητα του δικτύου Ασύγχρονου Τρόπου Μεταφοράς (ATM) για σκοπούς κάλυψης της αυξημένης ζήτησης για την υπηρεσία ATM/Frame Relay και

υποστήριξης των ευρυζωνικών υπηρεσιών i-cho και miVision. Επίσης, υπογράψαμε συμφωνία παροχής υπηρεσίας διεθνούς τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου, με τη χρήση πρωτοκόλλου IP, δίνοντας στους πελάτες μας έναν εναλλακτικό τρόπο διεξαγωγής κλήσεων προς διεθνείς προορισμούς. Όσον αφορά το διεθνές τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επιτεύχθηκε πλαίσιο συμφωνίας για αύξηση χωρητικότητας και βελτίωση της αξιοπιστίας του



Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου

Το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου, το οποίο λειτουργεί με επιτυχία τα τελευταία επτά χρόνια, έχει δυνατότητες συνεχούς παρακολούθησης και ελέγχου του διεθνούς και εθνικού δικτύου της ΑΤΗΚ, μέσω μιας ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης ασφαμάτων, κίνησης και



σηματοδασίας. Με τη λειτουργία του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύου προσφέρουμε στους πελάτες μας υψίστης ποιότητας τηλεφωνική υπηρεσία.

Επιπλέον, μέσα στο 2004 έγιναν οι απαιτούμενες διαδικασίες για την επέκταση και αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Σηματοδασίας Αρ. 7 (NWWW7) για κάλυψη των αναγκών των δικτύων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Σημαντικά έργα, που αφορούσαν τη διαχείριση δικτύου για το 2004, ήταν η αντικατάσταση του παλαιού διαχειριστή στοιχείων των τηλεφωνικών κέντρων με νεότερου τύπου εξοπλισμό, καθώς επίσης και η εγκατάσταση του νέου διαχειριστή στοιχείων των τηλεφωνικών κέντρων λογισμικής μεταγωγής.

Εθνικό Μεταγωγικό Δίκτυο



Η εισαγωγή του εξοπλισμού λογισμικής μεταγωγής (softswitch equipment) αποτελεί σημείο αναφοράς στη μεταξέλιξη του σταθερού τηλεφωνικού δικτύου της ΑΤΗΚ. Εντός του 2004 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση, η ενεργοποίηση, ο έλεγχος και η αποδοχή του εξοπλισμού από την προμηθεύτρια εταιρεία. Η αποφόρτωση της κίνησης διαδικτύου από το παραδοσιακό τηλεφωνικό δίκτυο και η αντικατάσταση της λειτουργικότητας των περιφερειακών τηλεφωνικών κέντρων αναμένεται να συμπληρωθούν μέσα στο 2005.

Η τεχνολογία λογισμικής μεταγωγής χρησιμοποιεί αναγκαία πρότυπα για τη δημιουργία ενοποιημένων δικτύων, ικανών για τη μεταφορά φωνής και δεδομένων με μεγαλύτερη αποδοτικότητα και διευρυμένες δυνατότητες σε σύγκριση με το υφιστάμενο δίκτυο PSTN, για την παροχή αναβαθμισμένων και καινοτόμων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, για την υλοποίηση της υπηρεσίας φορητότητας αριθμού (όπου ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να διατηρήσει τον αριθμό του, όταν αλλάζει παροχέα υπηρεσίας, γεωγραφική θέση ή τύπο υπηρεσίας), προμηθευτήκαμε εξυπηρετητή, ο οποίος λειτουργεί ως βάση δεδομένων των φορητών αριθμών και παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή δρομολόγηση της κλήσης με την εφαρμογή της μεθόδου "Διερεύνηση για Όλες τις Κλήσεις".

Παράλληλα, για την υποστήριξη της φορητότητας αριθμών, όλα τα νεότερα τηλεφωνικά κέντρα έχουν αναβαθμιστεί με νέα λογισμική έκδοση, η οποία επιπρόσθετα μπορεί να προσφέρει νέες υπηρεσίες.

Στα πλαίσια σχεδίου για επανασχεδιασμό του κυκλωματομεταγωγικού δικτύου, συνεχίσαμε την αντικατάσταση των παλαιότερων τηλεφωνικών κέντρων με νεότερα. Η υλοποίηση του όλου έργου αναμένεται να ολοκληρωθεί περί τα μέσα του 2005. Με την ολοκλήρωσή του θα συμπληρωθεί ο επανασχεδιασμός 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 παλαιότερα τηλεφωνικά κέντρα.

Διεθνές Κύκλωματομεταγωγικό Δίκτυο

Το διεθνές κυκλωματομεταγωγικό δίκτυο της ΑΤΗΚ έχει αναπτυχθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια.

Η διαλειτουργικότητα και η ομοιομορφία του εγγυώνται την ποιοτική επικοινωνία με το εξωτερικό.

Ευφυές Δίκτυο

Το ευφυές δίκτυο έχει τη δυνατότητα ανάπτυξης πολλών νέων υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την παροχή σημαντικών βελτιώσεων όσον αφορά τη διαχείριση υφιστάμενων υπηρεσιών.

Δίκτυο ΑΤΜ

Μέσα στο 2004 συνεχίστηκε η επέκταση σε χωρητικότητα του δικτύου Ασύγχρονου Τρόπου Μεταφοράς (ΑΤΜ), για σκοπούς κάλυψης της αυξημένης ζήτησης των υπηρεσιών ΑΤΜ και Frame Relay και υποστήριξης των ευρυζωνικών υπηρεσιών i-choice και miVision.

Ραχιαίο Πακετομεταγωγικό Δίκτυο IP/MPLS

Μέσα στο 2004 εγκαταστάθηκε ο εξοπλισμός του ραχιαίου πακετομεταγωγικού δικτύου IP/MPLS της ΑΤΗΚ για σκοπούς κάλυψης των αυξημένων εσωτερικών αναγκών, όπως είναι η υποστήριξη της υπηρεσίας βίντεο κατά ζήτηση, αλλά και επέκτασης των δυνατοτήτων της υπηρεσίας παροχής μόνιμων νοητών κυκλωμάτων.

Υπηρεσία Διεθνούς Τηλεφωνίας μέσω IP

Έχει υπογραφεί συμφωνία με εταιρεία για παροχή υπηρεσίας διεθνούς τηλεφωνίας με τη χρήση πρωτοκόλλου IP από το σταθερό δίκτυο, δίνοντας στους πελάτες έναν εναλλακτικό τρόπο διεκπεραίωσης των κλήσεων τους προς διεθνείς προορισμούς.

Δίκτυο Μετάδοσης

Εθνικό Ραχιαίο Δίκτυο Μετάδοσης

Κατά το 2004 εισαγάγαμε συστήματα μικροκυματικών ζεύξεων υψηλής χωρητικότητας, βασισμένα στην τεχνολογία SDH, με στόχο την επέκταση και αναβάθμιση της χωρητικότητας του δικτύου μετάδοσης σε ορεινές κυρίως περιοχές και την παροχή εναλλακτικής διαδρομής για σκοπούς προστασίας σημαντικών κόμβων. Πετύχαμε, έτσι, να έχουμε σήμερα μια ολοκληρωμένη υποδομή ραχιαίου δικτύου μετάδοσης, βασισμένη στις τεχνολογίες WDM (πολυπλεξία διάιρεσης μήκους κύματος) και SDH, το οποίο παρέχει στους πελάτες του υπηρεσίες σε αξιοζήλευτα επίπεδα ποιότητας και αξιοπιστίας.

Ψηφιακό Δίκτυο Μισθωμένων Συνδέσεων

Μέσα στο 2004 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ψηφιακού δικτύου μισθωμένων γραμμών σε αστικούς και αγροτικούς σταθμούς, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των επιχειρηματικών μας πελατών. Το δίκτυο καλύπτει όλα τα τηλεφωνικά κέντρα της ΑΤΗΚ και χρησιμοποιείται για την παροχή μισθωμένων γραμμών και προσβάσεων στο δίκτυο ATM/Frame Relay, σε ρυθμούς από 64kbps έως 2Mbps.

Μέσα στο 2004 προσφέρθηκαν σε επιχειρηματικούς πελάτες γύρω στις 1.000 νέες ψηφιακές μισθωμένες γραμμές και προσβάσεις ATM/Frame Relay.

Η προγραμματισμένη και έγκαιρη ανάπτυξη του δικτύου μισθωμένων γραμμών, σε συνδυασμό με το κεντρικό σύστημα διαχείρισης, καθώς επίσης και η αναθεώρηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσίας, είχαν ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθεί μεγάλος αριθμός αιτήσεων για μισθωμένες γραμμές και προσβάσεις στο δίκτυο ATM/Frame Relay μέσα στα επιθυμητά χρονικά πλαίσια.

Δορυφορικές Επικοινωνίες

Η ΑΤΗΚ είναι μέτοχος και χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες των εταιρειών διαχείρισης των δορυφόρων Intelsat, Eutelsat και New Skies Satellites. Χρησιμοποιεί επίσης και άλλους δορυφόρους, όπως είναι ο ρωσικός EXPRESS 6A.

Μέσα στο 2004 προχωρήσαμε στην παροχή υπηρεσίας παρακολούθησης φάσματος του δορυφόρου Intelsat 10-02 για λογαριασμό της νορβηγικής εταιρείας τηλεπικοινωνιών Telenor.

Ακόμη, προχωρήσαμε στην επέκταση της υπηρεσίας παρακολούθησης φάσματος δορυφόρων της Eutelsat, με την εγκατάσταση επιπλέον κεραιών και αναβάθμιση του συστήματος, με αποτέλεσμα αυτή τη στιγμή να παρακολουθούνται οι δορυφόροι Atlantic Bird 1-2-3, Eutelsat W5, Sesat και Eurobird.

Επιπρόσθετα, η Eutelsat προχώρησε στην εγκατάσταση εξειδικευμένου συστήματος ανίχνευσης των μη εξουσιοδοτημένων χρηστών δορυφορικού φάσματος.

Επίσης, μέσα στο 2004 ολοκληρώσαμε την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς το Τμήμα Αλιείας και Θαλάσσιων Ερευνών, για την εγκατάσταση και εισαγωγή σε λειτουργία συστήματος παρακολούθησης αλιευτικών σκαφών μέσω δορυφόρου.

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ φιλοξενεί και το Κέντρο Αναμετάδοσης Ραδιοτηλεοπτικών Υπηρεσιών (Teleport) της θυγατρικής εταιρείας Iris Gateway Satellite Services Ltd. Η εταιρεία παρέχει αριθμό περιστασιακών αναμεταδόσεων, όπως σημαντικών πολιτικών και αθλητικών γεγονότων. Το κέντρο παρέχει τη δυνατότητα δορυφορικών διασυνδέσεων, μέσω δορυφόρων των εταιρειών Eutelsat, Arabsat, Intelsat, Asiasat και SES Americom, για την αναμετάδοση τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών προγραμμάτων από Ευρώπη σε Ασία και αντίστροφα.

Υποθαλάσσια Καλωδιακά Συστήματα Οπτικών Ινών

Συνολικά, μέσα στο 2004 βρισκόταν σε λειτουργία επτά διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα οπτικών ινών, τα οποία προσαρμόζονται στην Κύπρο:

- SEA-ME-WE 3 (Απω Ανατολή, Αυστραλία, Ασία, Μέση Ανατολή, Ευρώπη)
- SEA-ME-WE 2 (Ευρώπη, Μέση Ανατολή, Ασία)
- LEV/MED NAUTILUS (Κύπρος, Ιταλία, Ισραήλ, Ελλάδα)
- 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, όπως το ARIANE-2 μεταξύ Ελλάδας - Γαλλίας, το BSFOCS στη Μαύρη Θάλασσα και το διατλαντικό σύστημα TAT-14, η ΑΤΗΚ έχει πλέον εδραιώσει το στρατηγικό και ρυθμιστικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, διατηρώντας παράλληλα την Κύπρο ως εξαίρετο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στην Ανατολική Μεσόγειο.

Διεθνείς Συνδέσεις

Ο Οργανισμός διατηρεί απ' ευθείας κυκλώματα μεταγωγής τηλεφωνίας με 59 ανταποκριτές τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς σε 51 διαφορετικές χώρες. Διαθέτει επιπλέον 59 απ' ευθείας ζεύξεις σηματοδότησης κοινού καναλιού, που εξυπηρετούν 245 προορισμούς για σκοπούς σταθερής τηλεφωνίας/ISDN και διεθνούς περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας GSM.

Στο τέλος του 2004 βρισκόταν σε λειτουργία 5.460 κυκλώματα διεθνούς τηλεφωνίας, 180 διεθνή κυκλώματα ISDN και περίπου 460 διαβατικές συνδέσεις 2Mbps. Κατά το 2004, η συνολική χωρητικότητα των διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων ανήλθε στα 70Mbps, ενώ η συνολική διεθνής χωρητικότητα για σκοπούς πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω CYTANET αυξήθηκε από 245Mbps το 2003 σε 310Mbps.

Διεθνή Τηλεπικοινωνιακά Προϊόντα & Υπηρεσίες

Τα διεθνή τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες έχουν αναθεωρηθεί και ομαδοποιηθεί σε καρτοφυλάκια ως ακολούθως:

Χαρτοφυλάκιο Διεθνούς Τηλεφωνίας

• Διεθνής Τηλεφωνία σε Χονδρική Βάση

Τερματισμός διεθνούς εξερχόμενης κίνησης στα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας όλων των διεθνών προορισμών. Το προϊόν παρέχεται σε χονδρική βάση σε μονάδες της ΑΤΗΚ για ικανοποίηση των αναγκών των λιανικών πελατών, καθώς και για μεταπώληση σε αδειούχους παροχείς στην Κύπρο, που έχουν διασυνδεθεί με την ΑΤΗΚ.

• Τερματισμός Διεθνούς Εισερχόμενης Τηλεφωνίας

Τερματισμός διεθνούς εισερχόμενης κίνησης στα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Κύπρου. Το προϊόν παρέχεται σε ανταποκριτές τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, με τους οποίους η ΑΤΗΚ διατηρεί απ' ευθείας συνδέσεις.

Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων Πλατφόρμας CytaWorld.Net

Το διεθνές δίκτυο CytaWorld.Net βασίζεται στην τεχνολογία IP/MPLS και μέχρι στιγμής διαθέτει κόμβους στην Κύπρο, στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Ελλάδα, που διασυνδέονται με ιδιόκτητη χωρητικότητα σε δακτύλιο οπτικών ινών του συστήματος Med Nautilus, ενώ υπάρχουν σχέδια για εγκατάσταση περισσότερων κόμβων στο μέλλον. Επιπρόσθετα, η ΑΤΗΚ, σε συνεργασία με τις θυγατρικές εταιρείες της CYTA

Hellas SA και CYTA UK Ltd, καθώς και με άλλους διεθνείς παροχείς δικτύων τεχνολογίας IP/MPLS, προσφέρει συνολικές διατεμαστικές λύσεις προς τους πλείστους διεθνείς προορισμούς και ευρυφασματικές διασυνδέσεις προς το παγκόσμιο διαδίκτυο.

- **CytaConnect:** Νοητά ιδιωτικά δίκτυα σε συνδεσμολογία σημείο-σε-σημείο ή σημείο-σε-πολλαπλά σημεία για επικοινωνία φωνής, εικόνας και δεδομένων, μεταξύ των γεωγραφικά απομακρυσμένων σημείων του πελάτη. Το CytaConnect αξιοποιεί τη χρήση μιας κοινής υποδομής, ενώ παράλληλα διατηρεί την ασφαλισμένη χρήση και την ασφάλεια ενός ιδιωτικού δικτύου, για παροχή νοητών διασυνδέσεων (προσομοίωση μισθωμένων κυκλωμάτων και νοητών συνδέσεων ATM/Frame Relay). Ειδικά οι διασυνδέσεις που βασίζονται στο πρωτόκολλο MPLS μπορούν να συνδυαστούν με το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας υπηρεσίας (Gold : μετάδοση σε πραγματικό χρόνο, Silver: εγγυημένη καθυστέρηση και παράδοση, Bronze: καλύτερη δυνατή προσπάθεια), που δίνει τη δυνατότητα διαχωρισμού των υπηρεσιών και της διαφορετικής αντιμετώπισής τους.



CYTA
GLOBAL

Διασυνδέσεις Διαδικτύου

- **CytaInternet:** Παροχή πρόσβασης στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε Εθνικούς Αδειοδοτημένους Παροχείς Υπηρεσιών Διαδικτύου (ΕΑΠΥΔ), μέσω εθνικής μισθωμένης πρόσβασης σε κόμβο της πλατφόρμας CytaWorld.Net στην Κύπρο.
- **CytaInternet.Plus:** Παροχή πρόσβασης στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε διεθνείς πελάτες, μέσω εκμίσθωσης δορυφορικής ή καλωδιακής σύνδεσης με κόμβους της πλατφόρμας CytaWorld.Net. Προσφέρεται στη διεθνή αγορά προς επιχειρηματικούς πελάτες, Παροχείς Υπηρεσιών Διαδικτύου και ανταποκριτές της ΑΤΗΚ.
- **CytaInternet.Guard:** Εφεδρική πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε Παροχείς Υπηρεσιών Διαδικτύου είτε στην Κύπρο είτε στο εξωτερικό, μέσω εθνικής ή διεθνούς μισθωμένης πρόσβασης σε κόμβους της πλατφόρμας CytaWorld.Net.

Χαρτοφυλάκιο Καλωδιακών και Δορυφορικών Διασυνδέσεων

Δορυφορικές Διασυνδέσεις

- **CytaSpace.Way:** Μεταπώληση δορυφορικής χωρητικότητας σε διάφορα δορυφορικά συστήματα.
- **CytaTele.Port:** Παροχή δορυφορικών διασυνδέσεων, ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών συστέγασης, στις εγκαταστάσεις της ΑΤΗΚ, προς τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς και εταιρείες.
- **CytaVideo.Select:** Περιστασιακές και περιοδικές μεταδόσεις τηλεοπτικών προγραμμάτων, είτε μέσω δορυφορικών συστημάτων είτε μέσω υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

Καλωδιακές Διασυνδέσεις

- **CytaCable.Way:** Εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης ή ενοικίαση καλωδιακής χωρητικότητας σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς.
- **CytaPassage:** Διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω του εθνικού δικτύου της ΑΤΗΚ.
- **CytaCable.Access (Backhaul):** Προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς της ΑΤΗΚ σε χώρους συστέγασης εξοπλισμού αδειοδοτημένων παροχών.
- **CytaCable.Consult:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα προγραμματισμού, λειτουργίας και αξιοποίησης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

Χαρτοφυλάκιο Ιδιωτικών Μισθωμένων Συνδέσεων και Προϊόντων Σηματοδοσίας

• CytaBusiness.Link

Παροχή διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων συνδέσεων σε επιχειρηματικούς πελάτες, που επιδιώκουν διασύνδεση με το εξωτερικό, για εφαρμογές που απαιτούν αξιοπιστία, διαθεσιμότητα, εγγυημένο εύρος ζώνης, ασφάλεια και μηδαμινή καθυστέρηση μετάδοσης. Μεταξύ των εφαρμογών αυτών περιλαμβάνονται η διασύνδεση ιδιωτικών δικτύων, η πρόσβαση σε κεντρικές βάσεις δεδομένων και η πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο.

Το CytaBusiness.Link περιλαμβάνει την παροχή του μισού διεθνούς τμήματος της σύνδεσης ή ολόκληρου του τμήματος προς επιλεγμένους προορισμούς και ολόκληρου του εθνικού τμήματος στην Κύπρο.

• Αναμετάδοση Πλαισίων μέσω Συνεργασιών-Global Frame Relay

Παροχή διεθνούς καλωδιακής διασύνδεσης μέσω προϊόντων μεταγωγής πλαισίων για μεταφορά δεδομένων σε ρυθμούς πρόσβασης από 64kbps μέχρι 2Mbps και με εγγυημένους ρυθμούς μετάδοσης. Προσφέρονται μέσω ειδικών συνεργασιών της ΑΤΗΚ με διεθνείς παροχείς υπηρεσιών Frame Relay.

Διασυνδέσεις Σηματοδοσίας

Διευκολύνσεις κοινού καναλιού σηματοδοσίας αρ. 7 προς παροχείς, για σκοπούς τηλεφωνίας /ISDN και διεθνούς περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας GSM.

• CytaSignal

Το προϊόν αξιοποιεί τις υφιστάμενες ζεύξεις σηματοδοσίας με ανταποκριτές της ΑΤΗΚ για πρόσβαση στο διεθνές δίκτυο σηματοδοσίας και παροχή διαβητικών διευκολύνσεων σημείου μεταφοράς σηματοδοσίας.

• CytaRoam

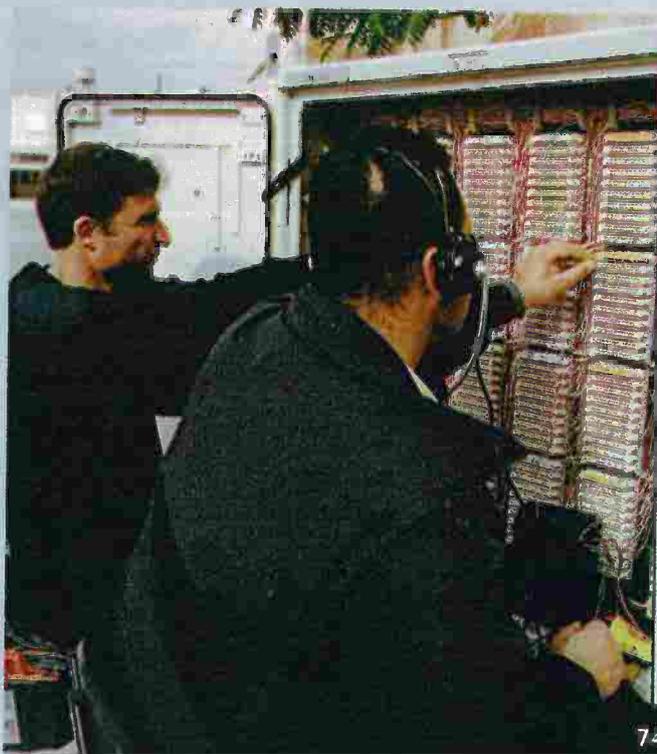
Παροχή διευκολύνσεων αναμετάδοσης σηματοδοσίας για διεθνή περιαγωγή σε παροχείς υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας GSM.

Χαρτοφυλάκιο Υπηρεσιών

Παροχή εξειδικευμένων και εξασομικευμένων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων συμβουλευτικών υπηρεσιών, διαχείρισης διεθνούς κίνησης μεταγωγής τηλεφωνίας και αποκατάστασης υποθλάσσιων καλωδιακών συστημάτων, που προσθέτουν αξία στο ευρύ φάσμα των διεθνών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων που προσφέρονται.

Δίκτυο Πρόσβασης

Βασικοί άξονες της πολιτικής μας για το 2004 ήταν η συνέχιση της ανάπτυξης του χάλκινου και οπτικού δικτύου, καθώς επίσης η αναβάθμιση και επέκταση του ευρυζωνικού δικτύου (ADSL). Διευρύνουμε έτσι το φάσμα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και βελτιώσαμε την ποιότητά τους, σεβόμενοι ταυτόχρονα και το περιβάλλον.



Έργα Στρατηγικής Σημασίας

Με κύριο γνώμονα την ποιότητα, την ταχύτητα και την εξυπηρέτηση των πελατών, προχωρήσαμε στην υλοποίηση των πιο κάτω έργων :

Εξοπλισμός Ευρυζωνικού Δικτύου (ADSL)

Μέχρι το τέλος του 2004 εγκαταστήσαμε αναβαθμισμένο εξοπλισμό (DSLAMs), με δυνατότητα παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών, σε δώδεκα επιπρόσθετα τηλεπικοινωνιακά κέντρα, αναβαζόντας τον αριθμό των τηλεπικοινωνιακών κέντρων, από τα οποία θα παρέχονται τέτοιες υπηρεσίες, στα 46. Επίσης, προχωρήσαμε στην αναβάθμιση του λογισμικού του εξοπλισμού ADSL, ώστε να υποστηρίζονται οι υπηρεσίες τηλεόρασης και βίντεο κατά ζήτηση.

Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών

Με το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) επιτυγχάνεται ορθολογικότερη διαχείριση του εναύρητου δικτύου, χάλκινου

και οπτικού και του δικτύου υποδομής μας, ενσωματώνοντας στο ίδιο περιβάλλον τις γεωγραφικές και περιγραφικές πληροφορίες των πόρων του δικτύου πρόσβασης. Το σύστημα επιτρέπει την πλήρη μηχανογράφηση των διαδικασιών σχεδιασμού και υλοποίησης έργων και έχει ως απώτερο στόχο τη μείωση των εξόδων και την επίσπευση της εξυπηρέτησης των πελατών μας. Ολοκληρώθηκε μέσα στο 2004 το έργο μεταφοράς των στοιχείων του υφιστάμενου δικτύου στη βάση του συστήματος, που είχε ως αποτέλεσμα την κατάργηση των συμβατικών τοπογραφικών σχεδίων και της συμβατικής σχεδίασης του δικτύου σε χαρτί. Επίσης, την ίδια περίοδο μεταφέρθηκαν επιπρόσθετα στοιχεία του υφιστάμενου δικτύου από την κεντρική βάση δεδομένων και ενσωματώθηκαν στα υπόλοιπα. Όλες οι μελέτες σχεδιασμού έργων για ανάπτυξη και συντήρηση του δικτύου εκπονούνται μέσω του συστήματος. Τέλος, άρχισε η χρησιμοποίηση αυτών των δεδομένων για τη δημιουργία θεματικών χαρτών, που συμβάλλουν στην καλύτερη αξιολόγηση του δικτύου.

Κύρια Έργα Ανάπτυξης

Συνεχίσαμε μέσα στο 2004 την ανάπτυξη του χάλκινου και του οπτικού δικτύου, που αποτελούν τη βασική υποδομή του δικτύου πρόσβασης, καθώς και του ευρυζωνικού δικτύου (ADSL), όπως παρουσιάζεται πιο κάτω:

- Με την ανάπτυξη του χάλκινου καλωδιακού δικτύου στοχεύουμε στην εξασφάλιση γεωγραφικά ομοιόμορφης παροχής βασικής τηλεφωνίας σε παγκύπρια βάση. Οι διαθέσιμες δισύρματες γραμμές πρωτεύοντος δικτύου αυξήθηκαν κατά 7.740 στο αστικό δίκτυο και κατά 3.290 στο αγροτικό δίκτυο. Ο συνολικός παγκύπριος αριθμός στο τέλος του 2004 ανήλθε στις 799.930 γραμμές.

- Συνεχίσαμε την εφαρμογή της πολιτικής της ΑΤΗΚ για παροχή υπόγειας πρόσβασης στο συνδρομητικό δίκτυο. Με την πολιτική αυτή επιτυγχάνουμε βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, αναβάθμιση της εικόνας του περιβάλλοντος και γρήγορη εξυπηρέτηση νέων αιτήσεων σταθερής τηλεφωνίας. Κατά το 2004 συνδέσαμε με υπόγεια παροχή 5.259 υποστατικά.
- Το οπτικό καλωδιακό δίκτυο εξασφαλίζει ψηλούς ρυθμούς μετάδοσης και ψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Εντός του 2004 εγκαταστήσαμε συνολικά 176 χιλιόμετρα καλωδίων οπτικών ινών, ανεβάζοντας το παγκύπριο σύνολο στα 2.629 χιλιόμετρα.
- Συνεχίσαμε επίσης την ανάπτυξη του δικτύου ευρυφασματικής πρόσβασης, αυξάνοντας τις προσβάσεις ADSL κατά 11.040 και ανεβάζοντας τον συνολικό παγκύπριο αριθμό σε 23.590 προσβάσεις.

Έργα Υποστήριξης και Εκσυγχρονισμού

Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας του δικτύου και της παρεχόμενης υποστήριξης, συνεχίσαμε την υλοποίηση των πιο κάτω έργων :

Αντικατάσταση Πεπαλαιωμένου Δικτύου

Συνεχίσαμε το πρόγραμμα αντικατάστασης πεπαλαιωμένων τμημάτων του δικτύου, όπως διακλαδωτών, ακροτελευταίων κατανεμητών, καλωδίων κ.ά., 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.

οικονομική έκθεση

Αποτελέσματα

Η υπό επισκόπηση χρονιά συνεχίζει να παρουσιάζει πολύ ικανοποιητικά οικονομικά αποτελέσματα, έχοντας υπόψη την τιμολογιακή πολιτική της κοστοστρέφειας που ακολουθείται από την ΑΤΗΚ για τις πλείστες υπηρεσίες που παρέχει.

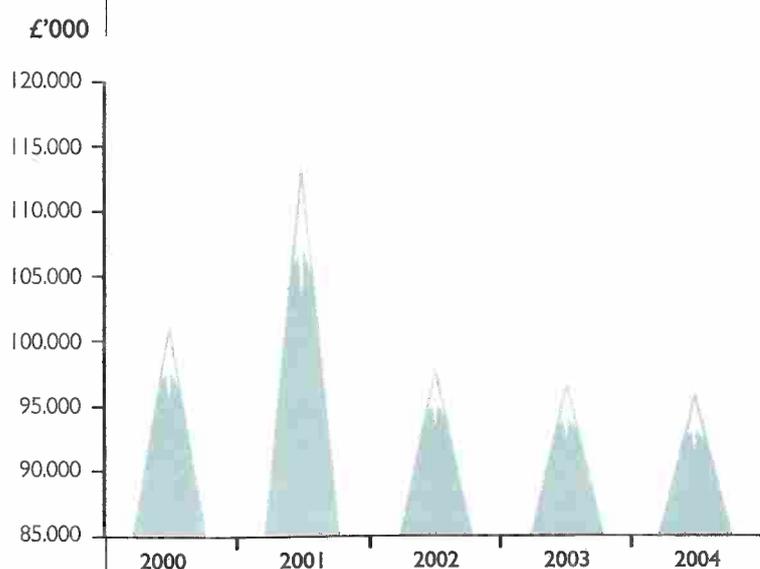
Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα του 2003 και ως αποτέλεσμα της μείωσης των τελών το περιθώριο επικερδότητας μειώθηκε από 21% σε 18%. Τα έσοδα από υπηρεσίες αυξήθηκαν κατά £3,5εκ ή 3,8%, ενώ τα έξοδα λειτουργίας αυξήθηκαν κατά £14,4εκ ή 8,7% με συνέπεια το πλεόνασμα από υπηρεσίες να μειωθεί κατά £5,9εκ ή 10,2%. Τα άλλα έσοδα, που αποτελούνται κυρίως από τόκους από τα χρηματικά διαθέσιμα, σημείωσαν οριακή μείωση κατά £0,4εκ ή 4%.

Το πλεόνασμα πριν τη φορολογία αυξήθηκε από £29εκ σε £35εκ. Χωρίς να λαμβάνονται υπόψη όμως τα ασύνθητη κονδύλια της χορηγίας, του προστίμου και του κέρδους από πώληση επενδύσεων, το πλεόνασμα πριν τη φορολογία για μεν το 2003 αναθεωρείται σε £57εκ ενώ για το 2004 σε £50εκ, δηλαδή παρουσιάζεται μείωση στο πλεόνασμα £7εκ.

Το πλεόνασμα προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) μειώθηκε από £96,2εκ σε £95,2εκ. Το περιθώριο κέρδους (EBITDA margin) από 43% μειώθηκε από 41%, αλλά συνεχίζει να είναι ικανοποιητικό και συγκρίνεται ευνοϊκά με τον αντίστοιχο δείκτη άλλων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών.

Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία, που μεταφέρεται στα αποθεματικά, από £10εκ που ήταν το 2003 αυξήθηκε σε £31εκ το 2004.

Πλεόνασμα προ Φόρων, Τόκων και Αποσβέσεων

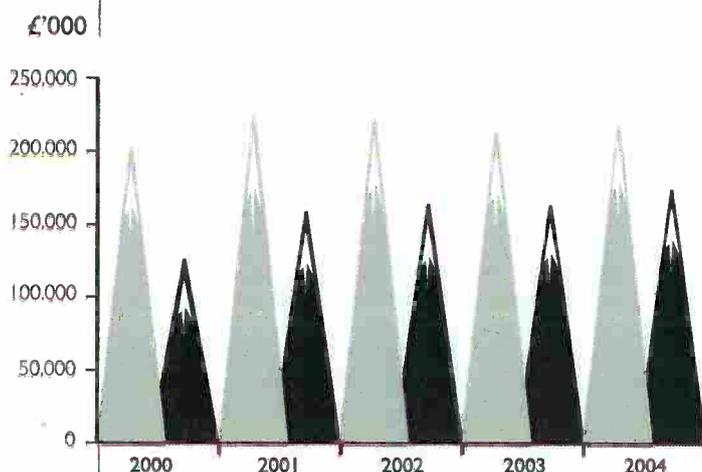


Οικονομική Κατάσταση

Η οικονομική κατάσταση της ΑΤΗΚ, όπως αντικατοπτρίζεται σ' όλα τα στοιχεία του ισολογισμού, θεωρείται πολύ καλή. Η κεφαλαιουχική βάση της ΑΤΗΚ, στη μορφή των αποθεματικών, στις 31 Δεκεμβρίου 2004 ανέρχεται σε £456,6εκ.

Έσοδα από Υπηρεσίες

	2004	2003
	£εκ	£εκ
Σταθερή τηλεφωνία	83	89
Κινητή τηλεφωνία	114	104
Λοιπές υπηρεσίες	35	30
	232	223



Έσοδα από Υπηρεσίες

Έξοδα Λειτουργίας

Τα συνολικά έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας μειώθηκαν κατά £6εκ ή 7%, ως αποτέλεσμα της μείωσης των τελών και της μικρής μείωσης των τηλεφωνικών συνδέσεων.

Τα συνολικά έσοδα κινητής τηλεφωνίας αυξήθηκαν κατά £10εκ ή 10%, ως αποτέλεσμα τόσο της αύξησης της τηλεφωνικής κίνησης, ιδιαίτερα της διεθνούς, όσο και της αύξησης του αριθμού των πελατών.

Τα έσοδα από τις άλλες υπηρεσίες αυξήθηκαν κατά £5εκ ή 16,7%, λόγω αυξημένων εσόδων από την υπηρεσία ATM και από τις ευρυφασματικές υπηρεσίες (διαδίκτυο και I-choice). Επίσης, με την εισαγωγή του ανταγωνισμού στην Κύπρο από την 1^η Ιανουαρίου 2003, η ΑΤΗΚ για τη χρήση του δικτύου της χρεώνει τους άλλους παροχείς, με βάση τις πρόνοιες των συμφωνιών που υπογράφονται μεταξύ της ΑΤΗΚ και του κάθε παροχέα. Τα έσοδα της διασύνδεσης από £33 χιλιάδες που ήταν το 2003 αυξήθηκαν σε £2,6εκ το 2004.

Έξοδα Λειτουργίας

Τα έξοδα λειτουργίας, μετά τις κεφαλαιουχικές κατανομές, αυξήθηκαν κατά £14εκ ή 9%.

Τα σημαντικότερα ποσά αναλύονται ως εξής:

	2004	2003
	£εκ	£εκ
Μισθολόγιο (μετά τις κατανομές)	54	52
Πληρωτέα μερίδια σε άλλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς	35	31
Αποσβέσεις	53	48
Άλλα	37	34
	179	165

Χορηγία στο Κράτος

Το ποσό των £35εκ πληρώθηκε στο Πάγιο Ταμείο του Κράτους, σύμφωνα με απόφαση του Συμβουλίου της ΑΤΗΚ, που εγκρίθηκε από τη Βουλή των Αντιπροσώπων με συμπληρωματικό προϋπολογισμό. Η δαπάνη εκπίπτει για σκοπούς φόρου εισοδήματος.

Κεφαλαιουχικές Δαπάνες

Οι προσθήκες στο πάγιο ενεργητικό ανήλθαν σε £74,4εκ, σε σύγκριση με £57,4εκ του 2003. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της ΑΤΗΚ. Σημειώνεται ότι οι δαπάνες ξεπέρασαν το ποσό των αποσβέσεων, που ήταν £53εκ και αποτελούν ποσοστό 30% των εσόδων από υπηρεσίες.

Χρηματικά Διαθέσιμα

Τα συνολικά χρηματικά διαθέσιμα αυξήθηκαν από £165εκ σε £193εκ, που είναι τοποθετημένα ως εξής:

	2004	2003
	£εκ	£εκ
Κυβερνητικά χρεόγραφα	65	64
Τραπεζικές καταθέσεις	128	101
	<u>193</u>	<u>165</u>

Τα χρηματικά διαθέσιμα θα χρησιμοποιηθούν για χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος της ΑΤΗΚ.

Αποθεματικά

Η κεφαλαιουχική βάση της ΑΤΗΚ, στη μορφή των αποθεματικών, ενισχύθηκε με το πλεόνασμα του έτους £30,8εκ και από το κέρδος £26.000 από την επανεκτίμηση μετοχών και έφθασε τα £457εκ, σημειώνοντας αύξηση 7,2%.

Δάνεια και Άλλες Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις

Οι μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ σε προμηθευτές και χρηματοδοτικά ιδρύματα του εξωτερικού παρέμειναν σε πολύ χαμηλά επίπεδα και το σύνολό τους από £2,1εκ το 2003 μειώθηκε σε £1,8εκ το 2004.

Σχέδιο Συντάξεων

Διεξήχθη νέα αναλογιστική εκτίμηση στις 31 Δεκεμβρίου 2004, που αναγνώρισε έλλειμμα ύψους £7,6εκ. Με απόφαση του Συμβουλίου της ΑΤΗΚ, το έλλειμμα αναγνωρίζεται και διαγράφεται εξ ημισείας το 2004 και 2005. Η εξόφληση της οφειλής θα γίνει αμέσως με την έγκριση συμπληρωματικού προϋπολογισμού.

Συμβατικές Υποχρεώσεις

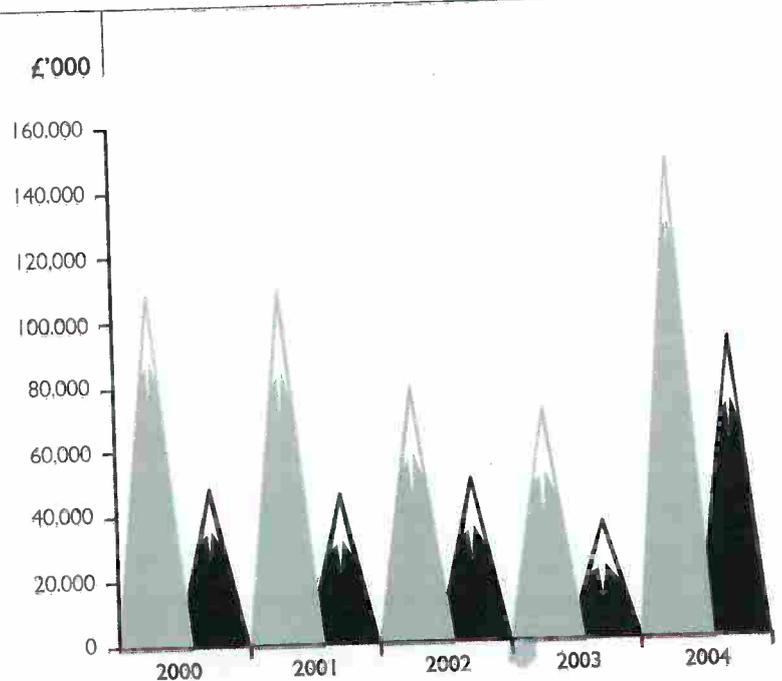
Οι συμβατικές υποχρεώσεις ανέρχονταν σε £24,0εκ (2003 £28,2εκ) και περιλαμβάνουν εκκρεμείς παραγγελίες ύψους £21,7εκ για τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, £2,1εκ για κτήρια υπό ανέγερση και £0,2εκ για εκκρεμείς εκκαφές.

30 Απριλίου 2005

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας

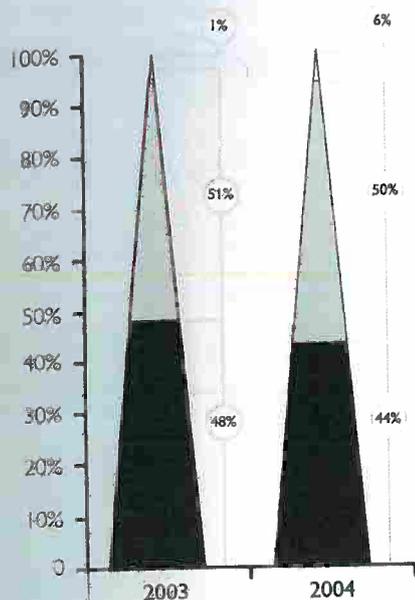
	2004	2003	2002	2001	2000
	€εκ	€εκ	€εκ	€εκ	€εκ
Έσοδα από υπηρεσίες	232	223	233	236	202
Πλεόνασμα από εργασίες	52	58	52	65	67
Πλεόνασμα για το έτος	31	10	1	69	64
Σύνολο ενεργητικού	567	497	555	508	446
Σύνολο υποχρεώσεων	110	71	139	93	100
Αποθεματικά	457	426	416	415	346
Ροή μετρητών από εργασίες	145	76	80	109	109
Επενδυτικές δραστηριότητες	(92)	(38)	(47)	(43)	(49)

Ροή Μετρητών από Εργασίες και Επενδυτικές Δραστηριότητες



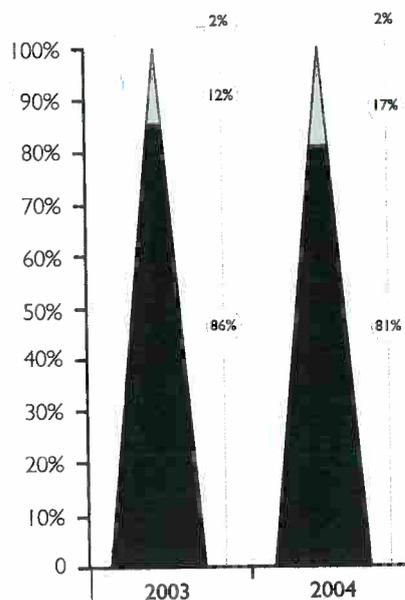
Ροή Μετρητών από Εργασίες
Επενδυτικές Δραστηριότητες

Σύνολο Ενεργητικού

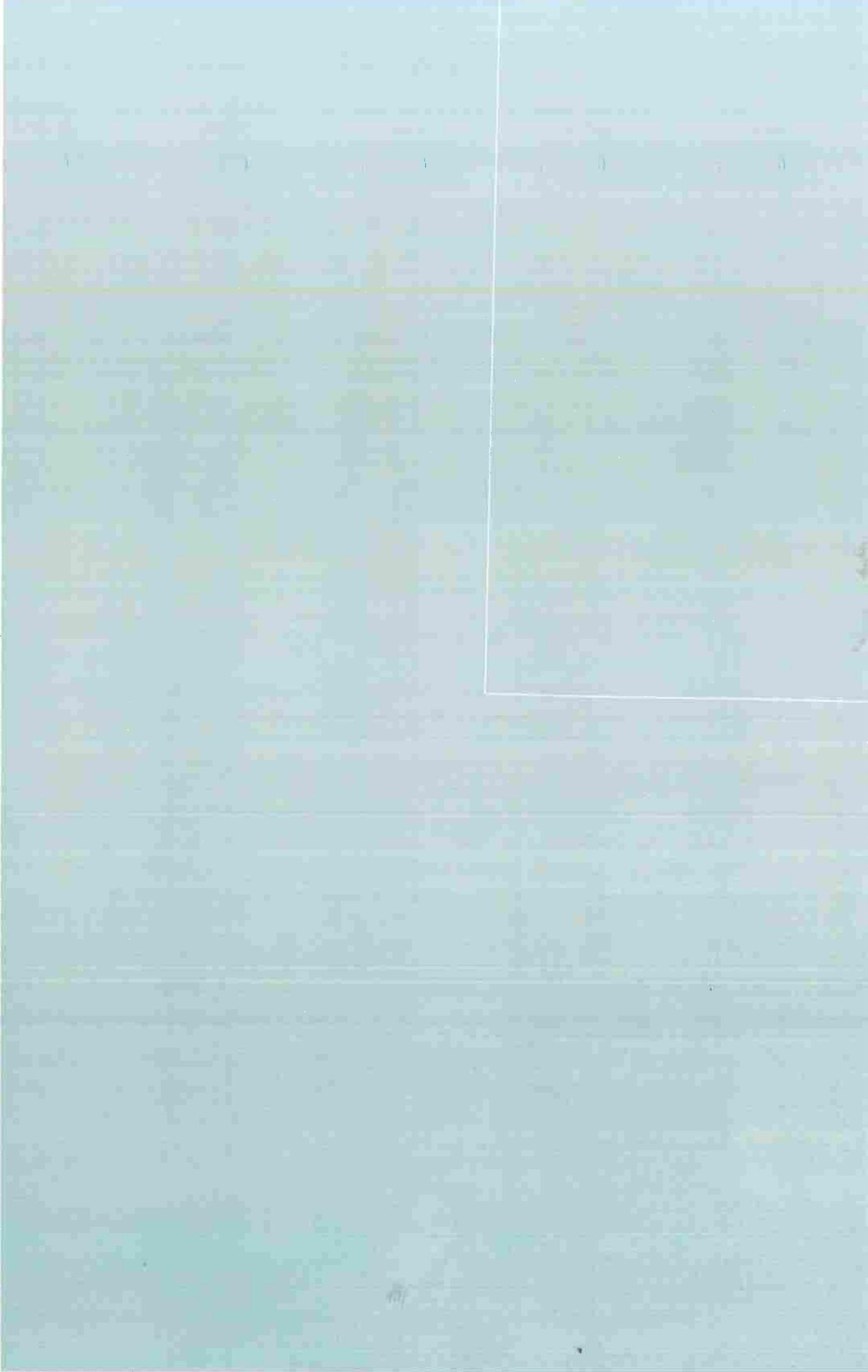


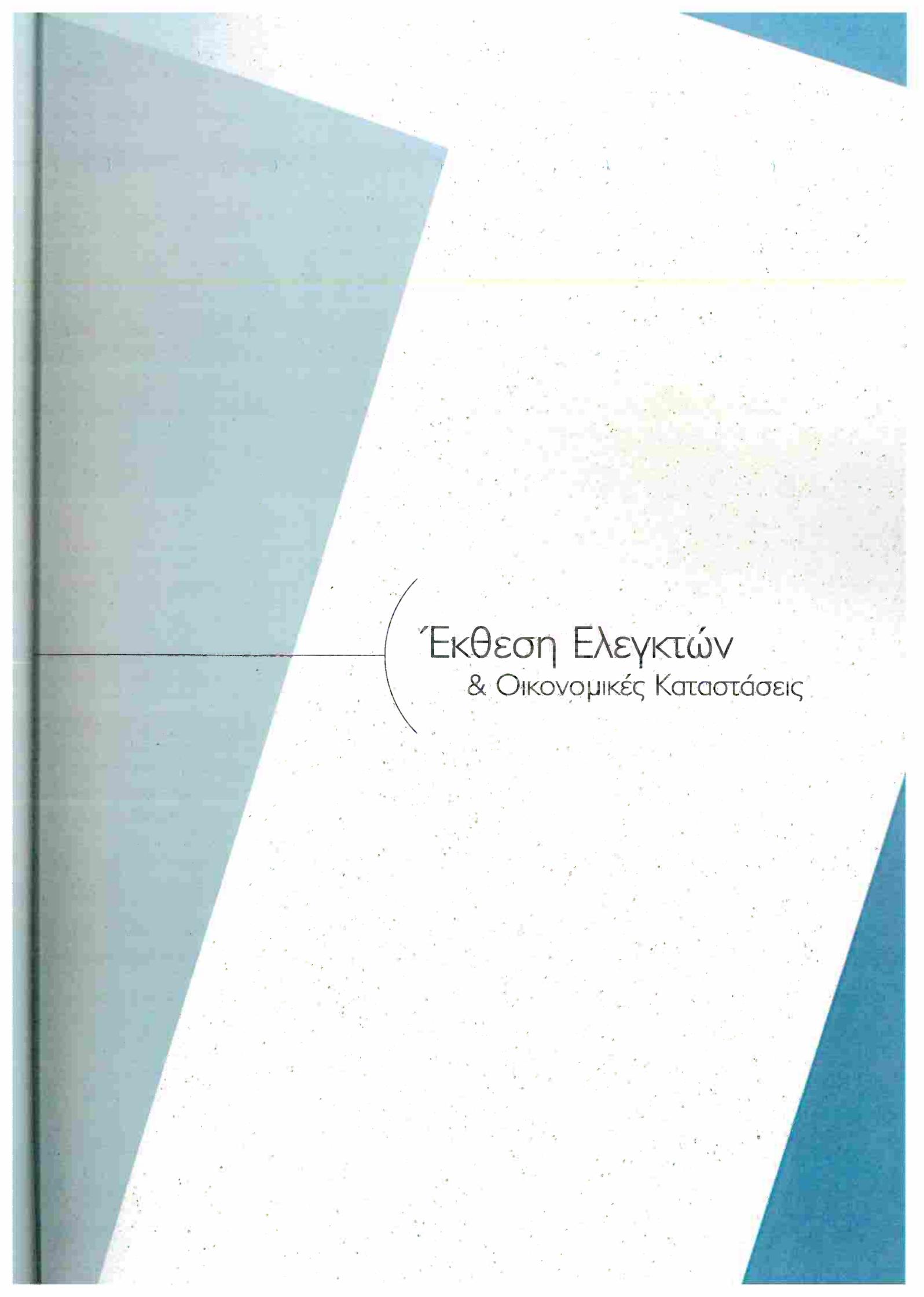
Παγιο και Αυλο Ενεργητικό
Κυκλοφορούν Ενεργητικό
Επενδύσεις
Μακροπρόθεσμοι Χρεώστες

Σύνολο Υποχρεώσεων & Επενδυμένο Κεφάλαιο



Αποθεματικά
Τρέχουσες Υποχρεώσεις
Δάνεια & Μη Τρέχουσες Υποχρεώσεις





Έκθεση Ελεγκτών
& Οικονομικές Καταστάσεις

έκθεση ελεγκτών προς την Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου

Έχουμε ελέγξει τις οικονομικές καταστάσεις που αποτελούνται από το Λογαριασμό Αποτελεσμάτων, τον Ισολογισμό στις 31 Δεκεμβρίου 2004 και την κατάσταση ταμειακών ροών για το έτος που έληξε την ημερομηνία αυτή και τις σχετικές σημειώσεις και έχουμε πάρει όλες τις πληροφορίες και εξηγήσεις που θεωρήσαμε αναγκαίες. Αυτές οι οικονομικές καταστάσεις είναι ευθύνη του Συμβουλίου της ΑΤΗΚ. 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 ΑΤΗΚ, τον Υπουργό Συγκοινωνιών και Έργων, τη Βουλή των Αντιπροσώπων και τη Γενικό Έλεγκτή της

Δημοκρατίας, σύμφωνα με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο Κεφ. 302 και τους Περί Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Έλεγχος Λογαριασμών) Νόμους του 1983 και 1984. Η ελεγκτική μας εργασία έχει αναληφθεί ώστε να μπορέσουμε να εκθέσουμε εκείνα τα θέματα που απαιτούνται από εμάς σε μια έκθεση ελεγκτή και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε εκτός των πιο πάνω, για την ελεγκτική μας εργασία, για αυτή την έκθεση ή για τις γνώμες που έχουμε σχηματίσει.

Διενεργήσαμε τον έλεγχό μας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου. Τα Πρότυπα αυτά απαιτούν όπως προγραμματίζουμε και διενεργούμε τον έλεγχο για να πάρουμε λογικές διαβεβαιώσεις κατά πόσον οι οικονομικές καταστάσεις δεν έχουν ουσιώδη λάθη. Ένας έλεγχος περιλαμβάνει την εξέταση, πάνω σε δειγματοληπτική βάση, αποδεικτικών στοιχείων που υποστηρίζουν τα ποσά και άλλες πληροφορίες στις οικονομικές καταστάσεις. Ένας έλεγχος περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση των λογιστικών αρχών που χρησιμοποιήθηκαν, των σημαντικών υπολογισμών που έγιναν από το Συμβούλιο καθώς και την αξιολόγηση της γενικής παρουσίασης των οικονομικών καταστάσεων. Πιστεύουμε ότι ο έλεγχός μας παρέχει μια λογική βάση για την γνώμη μας.

Κατά τη γνώμη μας έχουν τηρηθεί από την ΑΤΗΚ κατάλληλα λογιστικά βιβλία και οι οικονομικές καταστάσεις, που συμφωνούν με αυτά, δίνουν αληθινή και δίκαιη εικόνα της οικονομικής κατάστασης της ΑΡΧΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ στις 31 Δεκεμβρίου 2004 και του πλεονάσματος και των ταμειακών ροών για το έτος που έληξε την ημερομηνία αυτή, σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς και συνάδουν με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο Κεφ. 302.

KPMG

Εγκριμένοι Λογιστές
Λευκωσία, 30 Απριλίου 2005

Έκθεση Γενικού Ελεγκτή της Δημοκρατίας

προς την Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου

Έχω εξετάσει την πιο πάνω έκθεση του ιδιώτη ελεγκτή επί των λογαριασμών της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004, που υποβλήθηκε σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 3 των Περί Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Έλεγχος Λογαριασμών) Νόμων του 1983 και 1984 και έχω ικανοποιηθεί ότι είναι η αρμόζουσα.

Χ. Γιωρκάτζη

Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Λευκωσία, 30 Απριλίου 2005

Λογαριασμός Αποτελεσμάτων

Έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004

	Σημ.	2004 £'000	2003 £'000
Έσοδα από υπηρεσίες	4	231.595	223.148
Έξοδα λειτουργίας	5	(179.420)	(165.062)
Πλεόνασμα από υπηρεσίες		52.175	58.086
Άλλα έσοδα	6	8.877	9.290
		61.052	67.376
Έξοδα χρηματοδότησης	7	1.297	555
Ελλείμματα Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων	8	9.617	9.974
		10.914	10.529
Ασυνήθη κονδύλια:			
Χορηγία που πληρώθηκε στο κράτος	24	(35.000)	(35.700)
Ακυρωθέν πρόστιμο Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού	24	20.000	-
Κέρδος από πώληση επενδύσεων	13	96	7.925
		(14.904)	(27.775)
Πλεόνασμα για το έτος πριν τη φορολογία		35.234	29.072
Φορολογία	9	(4.431)	(18.703)
Πλεόνασμα για το έτος που μεταφέρεται στα αποθεματικά	17	30.803	10.369

Κατάσταση Αναγνωρισμένων Κερδοζημιών

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

Οι σημειώσεις στους λογαριασμούς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων.

Ισολογισμός

31 Δεκεμβρίου 2004

	Σημ.	2004 €'000	2003 €'000
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
ΜΗ ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Πάγιο ενεργητικό	10	225.112	226.592
Άυλο ενεργητικό	11	27.114	12.186
Επενδύσεις σε εξαρτημένη εταιρεία	12	32.219	2.219
Επενδύσεις διαθέσιμες προς πώληση	13	715	989
Μακροπρόθεσμοι χρεώστες	14	633	465
		285.793	242.451
ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
Υλικά και προμήθειες		3.128	2.795
Εταιρικός φόρος επιστρεπτέος		15.286	9.731
Χρεόγραφα	15	64.560	63.875
Χρεώστες και άλλοι λογαριασμοί	16	69.940	76.609
Μετρητά και υπόλοιπα τραπεζών		128.165	101.164
		281.079	254.174
Ολικό ενεργητικού		566.872	496.625
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ			
	17	456.590	425.865
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Μακροπρόθεσμα δάνεια	18	1.790	2.069
Αναβαλλόμενη φορολογία	19	9.332	9.132
		11.122	11.201
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ			
Τρέχουσες δόσεις μακροπρόθεσμων δανείων	18	267	271
Πιστωτές και οφειλόμενα έξοδα	20	98.893	59.288
		99.160	59.559
Ολικό αποθεματικών και υποχρεώσεων		566.872	496.625



Στ. Κρεμμός

Πρόεδρος



N. M. Τιμοθέου

Γενικός Διευθυντής



Γ. Κουφάρης

Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών

Οι σημειώσεις στους λογαριασμούς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων.

Κατάσταση Ταμειακών Ροών

Έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004

	2004 £'000	2003 £'000
Ροή μετρητών από εργασίες		
Πλεόνασμα για το έτος πριν τη φορολογία	35.234	29.072
Αναπροσαρμογές για:		
Χορηγία στο κράτος	35.000	35.700
Ακυρωθέν πρόστιμο Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού	(20.000)	
Αποσβέσεις στοιχείων πάγιου ενεργητικού	40.430	37.081
Αποσβέσεις άυλου ενεργητικού	12.754	10.538
Ζημιά από πωλήσεις/αφαιρέσεις στοιχείων πάγιου ενεργητικού	4.496	4.076
Τόκους εισπρακτέους	(8.081)	(8.229)
Τόκους πληρωτέους	165	353
Έσοδα από επενδύσεις	(176)	-
Κέρδος από πώληση επενδύσεων	(80)	(7.925)
Ροή μετρητών από εργασίες πριν τις αλλαγές στο κεφάλαιο κίνησης	99.742	100.666
Αύξηση στους μακροπρόθεσμους κρεώστες	(168)	(53)
Αύξηση στα υλικά και προμήθειες	(333)	(573)
Μείωση/(αύξηση) στους κρεώστες	6.994	(3.535)
(Αύξηση)/μείωση στα κυβερνητικά χρεόγραφα	(685)	3.294
Αύξηση/(μείωση) στους πιστωτές και άλλους λογαριασμούς	39.663	(24.202)
Μείωση στα δάνεια	(3)	(3)
(Μείωση)/αύξηση στα έσοδα επόμενης χρήσης	(12)	783
Ροή μετρητών από εργασίες	145.198	76.377
Τόκοι που πληρώθηκαν	(165)	(353)
Φορολογία που πληρώθηκε	(10.155)	(5.014)
Καθαρή ροή μετρητών από εργασίες	134.878	71.010
Ροή μετρητών από επενδυτικές δραστηριότητες		
Τόκοι που εισπράχθηκαν	8.081	8.229
Εισπράξεις από πώληση επενδύσεων	277	10.948
Πληρωμές για αγορά στοιχείων πάγιου ενεργητικού	(43.680)	(46.775)
Αύξηση επένδυσης σε εξαρτημένη εταιρεία	(30.000)	-
Έσοδα από επενδύσεις	176	-
Πληρωμές για αγορά άυλου ενεργητικού	(27.452)	(10.668)
Καθαρή ροή μετρητών που χρησιμοποιήθηκαν για επενδυτικές δραστηριότητες	(92.598)	(38.266)
Ροή μετρητών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες		
Αποπληρωμή χορηγίας στο κράτος	(15.000)	(75.700)
Αποπληρωμή δανείων και γραμματίων	(279)	(208)
Καθαρή ροή μετρητών για χρηματοδοτικές δραστηριότητες	(15.279)	(75.908)
Καθαρή αύξηση/(μείωση) μετρητών και αντίστοιχων των μετρητών	27.001	(43.164)
Μετρητά και αντίστοιχα μετρητών στην αρχή του έτους	101.164	144.328
Μετρητά και αντίστοιχα μετρητών στο τέλος του έτους	128.165	101.164

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

Οι σημειώσεις στους λογαριασμούς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των οικονομικών καταστάσεων.

Σημειώσεις στις Οικονομικές Καταστάσεις

Έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004

1. Ίδρυση 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 ΑΤΗΚ φέρει ευθύνη για την παροχή, συντήρηση και ανάπτυξη πλήρους εσωτερικής και διεθνούς τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας.

2. Βάση Παρουσίασης

Οι οικονομικές καταστάσεις, που ετοιμάστηκαν με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, είναι για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004 και εκφράζονται σε κυπριακές λίρες.

3. Λογιστικές Αρχές

Οι ακόλουθες λογιστικές αρχές εφαρμόστηκαν με συνέπεια αναφορικά με στοιχεία που θεωρούνται ουσιώδη σε σχέση με τις οικονομικές καταστάσεις της ΑΤΗΚ.

Βάση ετοιμασίας

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

Πάγιο ενεργητικό και αποσβέσεις

Τα στοιχεία πάγιου ενεργητικού παρουσιάζονται σε τιμή κόστους μείον αποσβέσεις.

- (α) Το κόστος των στοιχείων πάγιου ενεργητικού περιλαμβάνει την τιμή κτήσης και οποιαδήποτε άλλα άμεσα έξοδα για να καταστούν τα στοιχεία λειτουργήσιμα.
Έργα που εκτελούνται από την ίδια την ΑΤΗΚ αποτιμούνται κατά έργο και περιλαμβάνουν υλικά, άμεσα εργατικά και άλλα συναφή έξοδα.
Έξοδα δανεισμού για την απόκτηση στοιχείων πάγιου ενεργητικού διαγράφονται στο έτος που εγείρονται.
Έξοδα για επισκευές και ανανεώσεις διαγράφονται στο έτος που εγείρονται.
- (β) Οι αποσβέσεις εκμισθωμένων στοιχείων πάγιου ενεργητικού υπολογίζονται με ισόποσες ετήσιες επιβαρύνσεις, έτσι ώστε να διαγράφεται το κόστος στην περίοδο εκμίσθωσης ή το αργότερο σε 33 χρόνια.
- (γ) Η απόσβεση των προκατασκευασμένων κτηρίων, τα οποία ανεγείρονται σε ιδιόκτητη ή εκμισθωμένη γη, υπολογίζεται με βάση την επωφελή περίοδο χρήσης τους, η οποία είναι 5 χρόνια.

Για την απόσβεση των υπόλοιπων στοιχείων πάγιου ενεργητικού, γίνεται πρόβλεψη από την ΑΤΗΚ για να διαγραφεί το κόστος, μείον η υπολογιζόμενη υπολειμματική αξία των στοιχείων με ισόποσες ετήσιες επιβαρύνσεις στο διάστημα της αναμενόμενης ωφέλιμης οικονομικής ζωής τους, ως εξής:

Πάγιο ενεργητικό και αποσβέσεις (συνέχ.)

	Έτη
Ιδιότητα κτήρια	33
Προκατασκευασμένα κτήρια	5
Μεταγωγικός εξοπλισμός	5-15
Συστήματα μετάδοσης	5-10
Δίκτυο πρόσβασης	7-20
Κινητή τηλεφωνία	3-10
Συστήματα ασφάλειας και πυρασφάλειας	6-10
Δορυφορικοί σταθμοί	10-12
Υποβρύχια καλώδια	15
Οχήματα	7
Έπιπλα και εξοπλισμός γραφείου	8
Τερματικές συσκευές και εργαλεία	3-10
Περιφερειακός εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών	3
Κεντρικός εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών και συστήματα πληροφορικής	5
Ηλεκτρομηχανολογικός εξοπλισμός	10
Εξοπλισμός ομαδοποιημένων προϊόντων	5-8

Δεν λογίζεται απόσβεση πάνω στη γη.

Στις προσθήκες στοιχείων πάγιου ενεργητικού λογίζονται αποσβέσεις για ολόκληρο το έτος, ενώ για τις αφαιρέσεις δεν λογίζονται αποσβέσεις για το σχετικό έτος.

Άυλο ενεργητικό

Η αναμενόμενη ωφέλιμη ζωή της άδειας λειτουργίας κινητής τηλεφωνίας είναι 20 έτη, ενώ των υπόλοιπων στοιχείων άυλου ενεργητικού κυμαίνεται από 3 μέχρι 5 έτη.

Χρεώστες

Ποσά εισπρακτέα μέσα σε περισσότερο από ένα έτος από την ημερομηνία του ισολογισμού κατατάσσονται ως μακροπρόθεσμα.

Χρεώστες ανεπίδεκτοι εισπράξεως διαγράφονται και επιπλέον γίνεται πρόβλεψη για συγκεκριμένους επισφαλείς χρεώστες.

Υλικά και προμήθειες

Τα υλικά και οι προμήθειες αποτιμούνται σε τιμή κόστους μείον προβλέψεις για απαξίωση/αχρήστευση υλικών.

Οι μέθοδοι για καθορισμό της τιμής κόστους είναι:

- (α) Οι προσθήκες αποτιμούνται με τη μέθοδο του μέσου σταθμικού κόστους, η οποία περιλαμβάνει τιμή αγοράς και άλλα συναφή έξοδα.
- (β) Οι επιστροφές υλικών αποτιμούνται σε τιμή αρχικού κόστους, μετά την αφαίρεση της συσσωρευμένης απόσβεσης.

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

3. Λογιστικές Αρχές (συνέχ.)

Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις

Υποχρεώσεις που είναι πληρωτέες μέσα σε περισσότερο από ένα έτος από την ημερομηνία του ισολογισμού κατατάσσονται ως μακροπρόθεσμες.

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 ΑΤΗΚ. 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 καταχωρούνται με βάση τους συναλλαγματικούς συντελεστές που ίσχυαν την ημερομηνία της συναλλαγής. Ποσά εισπρακτέα και υποχρεώσεις σε ξένα νομίσματα μετατρέπονται σε κυπριακές λίρες με βάση τους συναλλαγματικούς συντελεστές που ισχύουν την ημερομηνία του ισολογισμού. Κέρδη ή ζημιές από τη μετατροπή συμπεριλαμβάνονται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων.

Ωφελήματα αφυπηρέτησης προσωπικού

Τα σχέδια ωφελημάτων αφυπηρέτησης προσωπικού είναι καθορισμένου ωφελήματος. Στις οικονομικές καταστάσεις γίνονται προβλέψεις με βάση αναλογιστικές εκτιμήσεις που λαμβάνουν υπόψη την ηλικία, τα έτη

υπηρεσίας, τις απολαβές του προσωπικού και τις αποδόσεις των επενδύσεων. Η πλέον πρόσφατη ανεξάρτητη αναλογιστική εκτίμηση έγινε στις 31 Δεκεμβρίου 2004 και βασίστηκε στην υπόθεση ότι η μέση ετήσια μελλοντική αύξηση στους μισθούς θα είναι 3,5% και επιπλέον προσαυξήσεις μισθών και προαγωγές, οι οποίες ισοδυναμούν με επιπλέον αύξηση 3% περίπου και η μέση ετήσια απόδοση των επενδύσεων θα είναι 6%.

Το κόστος των ωφελημάτων των σχεδίων χρεώνεται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του προσωπικού.

Τα πλεονάσματα ή ελλείμματα που προκύπτουν από διαφορές μεταξύ των αναμενόμενων και των πραγματικών αποδόσεων των επενδύσεων και άλλων αναλογιστικών υποθέσεων διαγράφονται έναντι των εσόδων σε περίοδο 2 ετών.

Χρεόγραφα

Οι επενδύσεις σε χρεόγραφα παρουσιάζονται στην τιμή κτήσης.

Επενδύσεις σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς

Επενδύσεις διαθέσιμες προς πώληση παρουσιάζονται στον ισολογισμό με βάση τη δίκαιη αξία τους. Η δίκαιη αξία των τίτλων αυτών προσδιορίζεται με βάση την προστιθέμενη αξία συναλλαγής μεταξύ ενός αγοραστή και ενός πωλητή σε καθαρά εμπορική βάση. Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται από το Συμβούλιο της ΑΤΗΚ.

Το πλεόνασμα ή έλλειμμα που προκύπτει από την αναπροσαρμογή στη δίκαιη αξία μεταφέρεται στο αποθεματικό επανεκτίμησης.

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

Φορολογία

Γίνεται πρόβλεψη για εταιρικό φόρο και έκτακτη εισφορά για την άμυνα πάνω στο φορολογητέο κέρδος της περιόδου με βάση τη νομοθεσία και τους

συντελεστές που ισχύουν για τους Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου στη Κύπρο.

Αναβαλλόμενη φορολογία

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

4. Έσοδα από Υπηρεσίες

Σταθερή τηλεφωνία
Κινητή τηλεφωνία
Λοιπές υπηρεσίες

2004 £'000	2003 £'000
83.367	89.220
113.532	103.675
34.696	30.253
231.595	223.148

5. Έξοδα Λειτουργίας

	2004 £'000	2003 £'000
Πληρωμές σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς	34.662	30.834
Μισθοί και επιβαρύνσεις	58.845	56.961
Έξοδα συντήρησης	9.778	10.431
Αποσβέσεις	53.184	47.619
Πρόβλεψη για επισφαλείς χρεώστες	1.124	1.282
Πρόβλεψη για πεπαλαιωμένα υλικά	1.140	1.979
Ενοίκια κυκλωμάτων εξωτερικού	1.237	1.248
Αποζημιώσεις για πρόωρες αφυπηρετήσεις	618	650
Άλλα έξοδα	24.083	18.697
	184.671	169.701
Μείον: Εργατικά και μεταφορικά έξοδα που κατανέμονται σε στοιχεία πάγιου ενεργητικού και σε έργα αποπληρωτέα από τρίτους	(5.251)	(4.639)
	179.420	165.062

6. Άλλα Έσοδα

	2004 £'000	2003 £'000
Τόκοι εισπρακτέοι	8.081	8.229
Άλλα έσοδα	790	922
Έσοδα από πώληση πάγιου ενεργητικού	6	139
	8.877	9.290

7. Έξοδα Χρηματοδότησης

	2004 £'000	2003 £'000
Τραπεζικά δικαιώματα και άλλοι τόκοι	165	117
Συναλλαγματική ζημιά	1.132	438
	1.297	555

8. Έλλειμματα Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων

Έλλειμμα Σχεδίου Συντάξεων
Έλλειμμα Ταμείου Συντάξεων

2004 £'000	2003 £'000
9.600	9.738
17	236
9.617	9.974

Η ΑΤΗΚ διατηρεί δύο διαφορετικά σχέδια που παρέχουν προκαθορισμένα ωφελήματα αφυπηρέτησεως, το Ταμείο Συντάξεων και το Σχέδιο Συντάξεων για τους μόνιμους υπαλλήλους.

Η συνολική υποχρέωση της ΑΤΗΚ για τα ωφελήματα αφυπηρέτησεως είναι ως ακολούθως:

Βραχυπρόθεσμη

2004 £'000	2003 £'000
19.200	11.600

α Ταμείο Συντάξεων

Το Ταμείο ιδρύθηκε για να παρέχει συντάξεις σε μηνιαίους υπαλλήλους και γι' αυτό το σκοπό γίνονταν συνεισφορές τόσο από την ΑΤΗΚ όσο και από τους υπαλλήλους. Το Ταμείο, που δεν είχε ενεργά μέλη στις 31 Δεκεμβρίου 2004, λειτουργεί ανεξάρτητα από τα οικονομικά της ΑΤΗΚ. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του Ταμείου, η ΑΤΗΚ είναι υπόχρεη να καταβάλλει στο Ταμείο οποιαδήποτε ελλείμματα προκύψουν από περιοδικές αναλογιστικές εκτιμήσεις. Η τελευταία εκτίμηση έγινε στις 31 Δεκεμβρίου 2001 από επαγγελματία αναλογιστή και παρουσίασε επιπρόσθετο έλλειμμα ύψους £432.226, το οποίο διαγράφηκε ισόποσα κατά τα έτη 2001 και 2002.

Η ΑΤΗΚ είναι επίσης υπόχρεη να καταβάλλει ετήσια ποσά, σύμφωνα με αναλογιστικές εκτιμήσεις, με σκοπό τη χρηματοδότηση των αυξήσεων στις συντάξεις μετά την αφυπηρέτηση. Το 2004 καταβλήθηκε ποσό £17.275.

β Σχέδιο Συντάξεων

Το Σχέδιο προσφέρει συνταξιοδοτικά ωφελήματα σε μηνιαίους υπαλλήλους και εξαρτώμενα τους πρόσωπα. Για τους σκοπούς του Σχεδίου υπάρχει ταμείο, το οποίο λειτουργεί ανεξάρτητα από τα οικονομικά της ΑΤΗΚ. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του Σχεδίου, η ΑΤΗΚ είναι υπόχρεη να καταβάλλει στο ταμείο συνεισφορές, το ύψος των οποίων καθορίζεται μετά από περιοδικές αναλογιστικές μελέτες. Οι συνεισφορές αυτές αποτελούν ποσοστό του συντάξιμου μισθού των υπαλλήλων-μελών του Σχεδίου. Επιπρόσθετα, η ΑΤΗΚ είναι υπόχρεη να καταβάλλει οποιαδήποτε ελλείμματα προκύψουν, μετά από αναλογιστική εκτίμηση, τα οποία αφορούν υπηρεσία προηγούμενων ετών.

Η τελευταία αναλογιστική εκτίμηση έγινε στις 31 Δεκεμβρίου 2004 και παρουσίασε επιπρόσθετο έλλειμμα £7.600.000, το οποίο θα διαγραφεί στο λογαριασμό αποτελεσμάτων ισόποσα εντός του 2004 και 2005. Το μη διαγραφέν μέρος του ελλείμματος στις 31 Δεκεμβρίου 2004 ανερχόταν σε £3.800.000. Η πλήρης εξόφληση της υποχρέωσης θα γίνει μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2005.

8. Έλλειμματα Ταμείου και Σχεδίου Συντάξεων (συνέχ.)

Το ποσό που εμφανίζεται στον ισολογισμό σχετικά με τα ωφελήματα αφυπηρέτησης προσωπικού έχει ως εξής:

	2004 £000	2003 £000
Σημερινή αξία υποχρεώσεων Σχεδίου και Ταμείου	312.452	295.511
Δίκαιη αξία περιουσιακών στοιχείων Σχεδίου και Ταμείου	(304.852)	(283.911)
	7.600	11.600
Μη διαγραφείσα αναλογιστική ζημιά	(3.800)	(5.800)
	3.800	5.800

Τα περιουσιακά στοιχεία του Σχεδίου συμπεριλαμβάνουν μετοχές, δικαιώματα αγοράς μετοχών και χρεόγραφα, η δίκαιη αξία των οποίων ανερχόταν σε £150.824.303 στις 31 Δεκεμβρίου 2004 (2003: £149.403.746).

Κίνηση στην υποχρέωση που εμφανίζεται στον ισολογισμό:

	2004 £'000	2003 £'000
Υπόλοιπο 1 ^{ης} Ιανουαρίου	5.800	25.692
Κόστος όπως πιο κάτω	9.617	9.974
Πληρωμές στο Ταμείο και Σχέδιο Συντάξεων	(17)	(29.866)
Υποχρέωση από προηγούμενη αναλογιστική εκτίμηση	(11.600)	-
	3.800	5.800

Το ποσό που εμφανίζεται στο λογαριασμό αποτελεσμάτων έχει ως εξής:

	2004 £'000	2003 £'000
Τόκος επί των υποχρεώσεων του Ταμείου και Σχεδίου και αυξήσεις στα Ταμεία Συντάξεων	17	236
Αναλογιστική ζημιά που αναγνωρίστηκε	9.600	9.738
	9.617	9.974

9. Φορολογία

		2004 £'000	2003 £'000
Εταιρικός φόρος	- Έτους	3.200	5.000
	- Προηγούμενων ετών	31	15.246
Αναβαλλόμενη φορολογία		200	(5.000)
Έκτακτη εισφορά για την άμυνα	- Έτους	1.000	1.207
	- Προηγούμενων ετών	-	2.250
		4.431	18.703

Ανάλυση φορολογίας

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

	2004 £'000	2003 £'000
Πλεόνασμα έτους πριν τη φορολογία	35.234	29.072
Φορολογία προς 28%-33%	11.335	9.264
Έξοδα που δεν εκπίπτουνται	18.383	16.215
Μη φορολογητέο εισόδημα	(26.315)	(20.095)
Έκτακτη εισφορά για την άμυνα σε τόκους	805	823
Φορολογία προηγούμενων ετών	31	17.496
Μειωμένη πρόβλεψη φορολογίας	(8)	-
	4.231	23.703
Αναβαλλόμενη φορολογία	200	(5.000)
	4.431	18.703

Η ΑΤΗΚ υπόκειται σε εταιρικό φόρο, με συντελεστές 25% για το πρώτο £1.000.000 του φορολογητέου εισοδήματος και 30% για το υπόλοιπο. Επιπρόσθετα, η ΑΤΗΚ υπόκειται σε έκτακτη εισφορά για την άμυνα επί των κερδών, με σταθερό συντελεστή 3%.

10. Πάγιο Ενεργητικό

	Ιδιόκτητα Γήπεδα και Κάρια £'000	Κάρια πάνω σε Εικμισθωμένα Γήπεδα £'000	Τηλεοπτι- κωνιακός Εξοπλισμός £'000	Οχήματα και Εργαλεία £'000	Έπιπλα και Εξοπλισμός Γραφείου £'000	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Συστήματα £'000	Έργα υπό Εκτέλεση £'000	2004 Ολικό £'000	2003 Ολικό £'000
Κόστος									
1 ^η Ιανουαρίου	35.974	1.368	445.745	7.717	3.142	16.333	22.519	532.798	514.348
Προσθήκες	1.101	4	43.892	71	162	1.745	-	46.975	46.775
Εκποιήσεις	(5)	(1)	(15.990)	(138)	-	(134)	-	(16.268)	(26.580)
Μεταφορές	-	-	(4.861)	-	-	-	(3.299)	(8.160)	(1.745)
31 Δεκεμβρίου	37.070	1.371	468.786	7.650	3.304	17.944	19.220	555.345	532.798
Αποσβέσεις									
1 ^η Ιανουαρίου	9.771	610	276.708	5.751	2.387	10.979	-	306.206	292.233
Αποσβέσεις έτους	957	50	35.730	597	206	2.890	-	40.430	37.081
Εκποιήσεις	(5)	(1)	(11.497)	(135)	-	(133)	-	(11.771)	(22.504)
Μεταφορές	-	-	(4.632)	-	-	-	-	(4.632)	(604)
31 Δεκεμβρίου	10.723	659	296.309	6.213	2.593	13.736	-	330.233	306.206
Υπόλοιπο									
31 Δεκεμβρίου	26.347	712	172.477	1.437	711	4.208	19.220	225.112	226.592

α) Στοιχεία ενεργητικού σε κατεχόμενες περιοχές

Το πάγιο ενεργητικό περιλαμβάνει ορισμένα στοιχεία που βρίσκονται στις περιοχές που κατέχονται από τις τουρκικές κατοχικές δυνάμεις ή σε περιοχές στις οποίες η ΑΤΗΚ, λόγω της παρούσας κατάστασης, δεν έχει πρόσβαση. Η ΑΤΗΚ δεν είναι σε θέση να εκφέρει γνώμη για τη σημερινή κατάσταση των πιο πάνω στοιχείων. Στις οικονομικές καταστάσεις έχει γίνει πλήρης πρόβλεψη για τα στοιχεία πάγιου ενεργητικού και τα αποθέματα που βρίσκονται στις κατεχόμενες περιοχές.

β) Γήπεδα

Για συγκεκριμένα γήπεδα συνολικής αξίας £4.680.062 (2003: £4.749.494), που περιλαμβάνονται στους λογαριασμούς, δεν είχε συμπληρωθεί η διαδικασία μεταβίβασής τους στο όνομα της ΑΤΗΚ. Στο πιο πάνω ποσό συμπεριλαμβάνεται το κόστος της γης του κεντρικού κτηρίου της ΑΤΗΚ αξίας £4.300.000.

II. Άυλο Ενεργητικό

	Λογισμικά προγράμματα £'000	Άδεια κινητής τηλεφωνίας £'000	2004 Ολικό £'000	2003 Ολικό £'000
Κόστος				
1 ^η Ιανουαρίου	50.051	-	50.051	37.638
Προσθήκες	14.349	13.103	27.452	10.668
Εκποιήσεις	(257)	-	(257)	-
Μεταφορές	4.861	-	4.861	1.745
31 Δεκεμβρίου	69.004	13.103	82.107	50.051
Αποσβέσεις				
1 ^η Ιανουαρίου	37.865	-	37.865	26.723
Αποσβέσεις έτους	11.999	755	12.754	10.538
Εκποιήσεις	(257)	-	(257)	-
Μεταφορές	4.631	-	4.631	604
31 Δεκεμβρίου	54.238	755	54.993	37.865
Υπόλοιπο				
31 Δεκεμβρίου	14.766	12.348	27.114	12.186

12. Επενδύσεις σε Εξαρτημένη Εταιρεία

	Συμμετοχή σε τιμή κτήσης		Ποσοστό συμμετοχής	
	2004 £'000	2003 £'000	2004 %	2003 %
Digimed Communications Ltd	32.219	2.219	100	100

Η εταιρεία Digimed Communications Ltd αποτελεί εξ ολοκλήρου εξαρτημένη εταιρεία της ΑΤΗΚ. Τον Ιανουάριο του 2004 η εταιρεία προχώρησε σε έκδοση 30 εκ. συνήθων μετοχών αξίας £1 η καθεμία, αυξάνοντας το μετοχικό της κεφάλαιο σε 32.570.000 μετοχές. Οι μετοχές παραχωρήθηκαν εξ ολοκλήρου στην ΑΤΗΚ. Δεν έχουν ετοιμαστεί ενοποιημένοι λογαριασμοί για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2004, λόγω του ασήμαντου μεγέθους της εξαρτημένης εταιρείας, σε σχέση με το μέγεθος της ιδύνουσας εταιρείας.

13. Επενδύσεις Διαθέσιμες προς Πώληση

	Συμμετοχή σε τιμή κτήσης		Ποσοστό συμμετοχής	
	2004 £'000	2003 £'000	2004 %	2003 %
INTELSAT	216	216	0,058	0,058
NEW SKIES SATELLITES N.V.	-	274	-	0,07
EUTELSAT	498	498	0,06	0,06
New ICO	1	1	0,05	0,05
	715	989		

Μετά τη μετοχοποίηση του INTELSAT Ltd, η ΑΤΗΚ κατέχει 95.955 συνήθεις μετοχές ονομαστικής αξίας δολ. ΗΠΑ 3 η κάθε μια. Μετά από απόφαση του Συμβουλίου της ΑΤΗΚ, οι μετοχές πωλήθηκαν στις 29 Ιανουαρίου 2005 στη Zeus Holdings, με τίμημα δολ. ΗΠΑ 18,75 ανά μετοχή. Τα συνολικά έσοδα από την πώληση ανήλθαν σε δολ. ΗΠΑ 1.799.130 (£789.818).

Η ΑΤΗΚ διέθεσε τις 81.310 συνήθεις μετοχές που κατείχε στην εταιρεία New Skies Satellites N.V. στην Blackstone. Το τίμημα της πώλησης είναι δολ. ΗΠΑ 7,96 ανά μετοχή. Τα συνολικά έσοδα της ΑΤΗΚ ανέρχονται σε δολ. ΗΠΑ 647.228 (£292.000). Ποσό

ύψους δολ. ΗΠΑ 613.895 (£277.000) εισπράχθηκε εντός του Νοεμβρίου 2004 και το υπόλοιπο εισπράχθηκε την 1^η Μαρτίου 2005. Το κέρδος της ΑΤΗΚ από την πώληση ανήλθε σε £95.845.

Από την ιδιωτικοποίηση του EUTELSAT η ΑΤΗΚ απέκτησε 500.000 συνήθεις μετοχές ονομαστικής αξίας 1 ευρώ η κάθε μία.

Με βάση εκτίμησης των συμβούλων, οι επενδύσεις σε μη εισηγμένους τίτλους παρουσιάζονται στον ισολογισμό του Οργανισμού με βάση την τιμή κτήσης τους, η οποία αντιπροσωπεύει τη δίκαιη αξία τους.

14. Μακροπρόθεσμοι Χρεώστες

	2004 £'000	2003 £'000
Κυπριακή Δημοκρατία	-	56
Άλλοι	633	409
	633	465

15. Χρεόγραφα

Κυβερνητικά χρεόγραφα
Χρεόγραφα Κυπριακού Οργανισμού Αθλητισμού

2004 £'000	2003 £'000
63.127	62.442
1.433	1.433
64.560	63.875

Η αγοραία αξία των κυβερνητικών χρεογράφων στις 31 Δεκεμβρίου 2004 ανερχόταν σε £64.134.004 (2003: £63.631.009).

16. Χρεώστες και Άλλοι Λογαριασμοί

Έλλειμμα Σχεδίου Συντάξεων (Σημ. 8)
Τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί
Εμπορικοί χρεώστες
Άλλοι χρεώστες και προπληρωμές

2004 £'000	2003 £'000
3.800	5.800
2.057	2.202
26.914	26.282
37.169	42.325
69.940	76.609

17. Αποθεματικά

Αποθεματικό προσόδου

Υπόλοιπο 1^{ης} Ιανουαρίου
Πλεόνασμα για το έτος

2004 £'000	2003 £'000
425.761	415.392
30.803	10.369

Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου

456.564	425.761
----------------	----------------

Αποθεματικό επανεκτίμησης επενδύσεων

Υπόλοιπο 1^{ης} Ιανουαρίου
Πλεόνασμα για το έτος
Πώληση επενδύσεων

104	-
-	104
(78)	-

Υπόλοιπο 31 Δεκεμβρίου

26	104
456.590	425.865

18. Δάνεια

	2004 £'000	2003 £'000
Δάνεια από χρηματοδοτικά ιδρύματα εξωτερικού		
Ποσό πληρωτέο σε 12 μήνες	267	271
Ποσό πληρωτέο μεταξύ δύο και πέντε ετών	783	854
Ποσό πληρωτέο πέραν των πέντε ετών	1.007	1.215
Σύνολο	2.057	2.340

Τα δάνεια από χρηματοδοτικά ιδρύματα εξωτερικού είναι αποπληρωτέα μεταξύ των ετών 2005 και 2015, με ετήσια επιτόκια που κυμαίνονται από 2% μέχρι 11,62%. Τα δάνεια είναι εξασφαλισμένα με εγγυήσεις της Κυβέρνησης της Κυπριακής Δημοκρατίας.

19. Αναβαλλόμενη Φορολογία

Η αναβαλλόμενη φορολογία προέκυψε ως ακολούθως:

	2004 £'000	2003 £'000
Διαφορές μεταξύ αποσβέσεων και φορολογικών εκπτώσεων	9.518	9.090
Μη πραγματοποιηθείσα συναλλαγματική (ζημιά)/κέρδος	(154)	42
Μειωμένη πρόβλεψη αναβαλλόμενης φορολογίας	(32)	-
	9.332	9.132

20. Πιστωτές και Οφειλόμενα Έξοδα

	2004	2003
	£'000	£'000
Πιστωτές εμπορίου	17.232	15.456
Αναβαλλόμενα έσοδα	8.196	8.208
Πιστωτικά υπόλοιπα τηλεπικοινωνιακών οργανισμών	14.180	7.021
Έξοδα οφειλόμενα	2.382	1.363
Φόρος προστιθέμενης αξίας	9.041	7.489
Άλλοι πιστωτές	8.662	8.151
Σχέδιο και Ταμείο Συντάξεων (Σημ. 8)	19.200	11.600
Χορηγία προς το κράτος	20.000	-
	98.893	59.288

21. Συμβατικές Υποχρεώσεις

Οι συμβατικές υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ για κεφαλαιουχικές δαπάνες, για τις οποίες δεν έγινε πρόβλεψη στους λογαριασμούς, ανέρχονταν στις 31 Δεκεμβρίου 2004 σε £24.013.450 περίπου (2003: £28.182.851). Από το πιο πάνω, ποσό £19.557.397 (2003: £22.007.978) είναι πληρωτέο σε ξένο συνάλλαγμα. Η μετατροπή των ξένων νομισμάτων σε κυπριακές λίρες έγινε με βάση τους συναλλαγματικούς συντελεστές που ίσχυαν στο τέλος του έτους.

Από το σύνολο των συμβατικών υποχρεώσεων στις 31 Δεκεμβρίου 2004, ποσό ύψους £19.052.534 θα εξοφληθεί με τη διεκπεραίωση των έργων, εντός του έτους 2005. Το υπόλοιπο ποσό αναμένεται να εξοφληθεί εντός του 2006.

22. Ενδεχόμενες Υποχρεώσεις

Ενδεχόμενες υποχρεώσεις σχετικά με απαιτήσεις κατά της ΑΤΗΚ, για τις οποίες δεν έχει γίνει πρόβλεψη στους λογαριασμούς, ανέρχονται περίπου σε δολ. ΗΓΑ 14.300.000 (2003: £2.400). Το ποσό αυτό σχετίζεται με αγωγή, η οποία έχει κατατεθεί εναντίον της ΑΤΗΚ για ισχυριζόμενη παράβαση συμφωνίας. Βάσει εκτιμήσεων των νομικών της συμβούλων, η αγωγή αυτή είναι αβάσιμη και η ΑΤΗΚ έχει ανταπαίτηση.

23. Χρηματοοικονομικά Μέσα

Τα κύρια χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία της ΑΤΗΚ είναι τα μετρητά στο ταμείο και στις τράπεζες, οι εμπορικοί χρεώστες, τα χρεόγραφα και οι επενδύσεις. Οι κύριες χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ είναι τα δάνεια, οι πιστωτές εμπορίου και υποχρεώσεις για συντάξεις.

i) Κίνδυνος επιτοκίων

Τα επιτόκια και οι όροι αποπληρώμης των δανείων της ΑΤΗΚ παρουσιάζονται στη Σημείωση 18 των οικονομικών καταστάσεων.

ii) Πιστωτικός κίνδυνος

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

iii) Δίκαιη αξία στοιχείων ενεργητικού και παθητικού

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

24. Ασυνήθη Κονδύλια

Το ποσό των £35.000.000 αντιπροσωπεύει χορηγία που πληρώθηκε στο Πάγιο Ταμείο του Κράτους, σύμφωνα με τον Περί Συμπληρωματικό Προϋπολογισμό της ΑΤΗΚ Τηλεπικοινωνιών Κύπρου Νόμο (Αρ. 1) του 2004, ο οποίος εγκρίθηκε από την Βουλή των Αντιπροσώπων στις 21 Δεκεμβρίου 2004. Η δαπάνη αυτή εκπίπτει για σκοπούς φόρου εισοδήματος.

Το Ανώτατο Δικαστήριο, με απόφαση του ημερομηνίας 26 Ιανουαρίου 2004, ακύρωσε την απόφαση της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού για επιβολή

προστίμου ύψους £20 εκ. για παράβαση του Περί Προστασίας του Ανταγωνισμού Νόμου του 1989 και που αναφέρεται σε εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης που κατέχει η ΑΤΗΚ με την επιβολή αθέμιτων τιμών. Ως αποτέλεσμα της απόφασης, το πρόστιμο το οποίο πληρώθηκε στις 31 Δεκεμβρίου 2002 είναι επιστρεπτέο στην ΑΤΗΚ και συμπεριλαμβάνεται στους άλλους χρεώστες και προπληρωμές (Σημ. 16). Το εν λόγω ποσό δεν έχει εισπραχθεί μέχρι και την ημερομηνία υπογραφής των λογαριασμών της ΑΤΗΚ.

25. Γεγονότα Μεταγενέστερα του Ισολογισμού

Το Συμβούλιο της ΑΤΗΚ αποφάσισε όπως πωλήσει τις μετοχές που κατέχει στην INTELSAT Ltd, στη Zeus Holdings, με τίμημα δολ. ΗΠΑ 18,75 ανά μετοχή. Τα συνολικά έσοδα από την πώληση ανήλθαν σε δολ. ΗΠΑ 1.799.130, (£789.818). Η πώληση έγινε στις 29 Ιανουαρίου 2005 και η είσπραξη στις 11 Μαρτίου 2005.

Γραφεία

Κεντρικά Γραφεία

Οδός Τηλεπικοινωνιών, Στρόβολος,
Τ.Θ. 24929, CY-1396 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλέφωνο:
Τέλεφαξ:
www.cyta.com.cy

+ 357 22 70 10 00
+ 357 22 49 49 40

Περιφερειακές Υπηρεσίες Πελατών

Λευκωσία	Γραφείο Προϊσταμένου Λεωφ. Αιγύπτου 14, Τ.Θ. 24755, CY-1303 Λευκωσία  • Κεντρικό, Λεωφ. Αιγύπτου 14 • Στρόβολου, Λεωφ. Στρόβολου 14 • Λυκαβητού, Νάξου 5	22 70 20 20
Λεμεσός	Γραφείο Προϊσταμένου Λεωφ. Σπύρου Κυπριανού 17, Τ.Θ. 50147, CY-3601 Λεμεσός  • Κεντρικό, Γωνία Δωδεκανήσου και Δωρισίων • Ομόνοιας, Βασιλέως Παύλου 7 • Λινόπετρας, Κολωνακίου 28	25 70 50 50
Λάρνακα	Γραφείο Προϊσταμένου Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102, CY-6301 Λάρνακα  • Κεντρικό, Ζ. Πιερίδη 7 • Αγίων Αναργύρων, Αλ. Παναγούλη 4	24 70 40 40
Πάφος	Γραφείο Προϊσταμένου Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043, CY-8100 Πάφος  • Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11	26 70 60 60
Αμμόχωστος	Οδός Έντισον *	23 86 25 00
Πρασωρινά	Γραφείο Προϊσταμένου Λεωφ. Γρίβα Διγενή 125, Τ.Θ. 33355, CY-5313 Παραλίμνι  • Λεωφ. Γρίβα Διγενή 125, Παραλίμνι	23 70 30 30
Κερύνεια*	Λεωφ. 28 ^{ης} Οκτωβρίου 5Α	27 45 24 38
Μόρφου*	Οδός 25 ^{ης} Μαρτίου 18	22 74 20 55
Λεύκα*	Λεύκα	22 81 74 59

Πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

132

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

Εκδίδεται από: **Δημόσιες Σχέσεις - ΑΤΗΚ**

Σχεδιασμός & Επιμέλεια: **Ekkeshi Consultants**

Φωτογραφίες: **Φωτογραφικό Αρχείο ΑΤΗΚ/Αγισίλου & Σπυρου Photography**

Εκτύπωση: **Kailas Printers & Lithographers Ltd**

ISSN 1450 - 0256



Ενδεικτικές
Στατιστικές
ΑΘΗΚ 2004



ATHK
CYTA

Υπηρεσίες

Σταθερή Τηλεφωνία

Κύριες Τηλεφωνικές Συνδέσεις (DELS) - Πυκνότητα (%)

Κινητή Τηλεφωνία

Συνδέσεις Προγραμμάτων Συμβολαίου- Πυκνότητα (%)

Συνδέσεις soeasy - Πυκνότητα (%)

Σύνολο Συνδέσεων - Πυκνότητα (%)

ISDN

Αριθμός Συνδέσεων

Βασικού Ρυθμού

Πρωτεύοντος Ρυθμού

Σύνολο καναλιών ISDN

Πυκνότητα Καναλιών

Βασικού Ρυθμού (Χ2 κανάλια 64kb/s)

Πρωτεύοντος Ρυθμού (Χ30 κανάλια 64kb/s)

Πυκνότητα Σταθερών και Κινητών Συνδέσεων
(σταθερή και κινητή τηλεφωνία και κανάλια ISDN)

Συνδέσεις ανά Υπάλληλο

(σταθερή και κινητή τηλεφωνία και κανάλια ISDN)

CYTANET (Υπηρεσία Πρόσβασης στο Διαδίκτυο)

Αριθμός Προσβάσεων

Διεθνής Τηλεφωνία (Από σταθερά και κινητά)

Συνολική εξερχόμενη κίνηση (λεπτά)

Απαντήσεις Κλήσεων

από Κέντρα Τηλεξυπηρέτησης εντός 20"

132 Γενικό Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης

192 Πληροφορίες Καταλόγου

8000 8080: Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης CYTANET

Μάιος 2005		Δεκ 2004		Δεκ 2003	
415.087	57,02%	418.365	57,73%	424.104	59,05%
324.938	44,64%	321.335	44,34%	301.698	42,00%
328.131	45,07%	319.180	44,04%	250.054	34,81%
653.069	89,71%	640.515	88,38%	551.752	76,82%
27.255		26.787		22.789	
1.040		1.049		1.029	
85.710		85.044		76.448	
7,49%		7,39%		6,35%	
4,29%		4,34%		4,30%	
156,50%		157,84%		146,51%	
497		453		437	
70.485	9,68%	67.328	9,29%	57.032	7,94%
185.213.516		417.927.999		343.753.512	

Jan - Μαρ 2005	2004	2003
75,26%	56,95%	73,20%
94,00%	90,02%	93,13%
81,07%	64,61%	68,62%

Ποιότητα Εξυπηρέτησης

Εγκατάσταση ανδρομητικών γραμμών (DEIs) μέχρι τη λήξη της ημερολογιακής ημέρας που ακολουθεί την ημέρα κατάθεσης της παραγγελίας

Εγκατάσταση ανδρομητικών γραμμών (DEIs) εντός επτά ημερολογιακών ημερών

Συνολικός αριθμός βλαβών ανά 1000 γραμμές ανά έτος (συμπερ. των βλαβών εντός των υποσταθμίων του πελάτη)

Επιδιόρθωση βλαβών

εντός της ίδιας ημέρας

εντός μίας ημέρας

εντός δύο ημερών

Jan - Μάρ 2005

2004

2003

58,76%

68,35%

89,04%

91,09%

91,27%

99,56%

278,3

277,4

265,4

43,08%

47,00%

48,26%

84,87%

86,90%

88,37%

93,13%

94,18%

μ.δ.*

* Μη διαθέσιμο



Services

Fixed Telephone Service

Direct Exchange Lines (DELs) - Density (%)

Mobile Telephone Service

Mobile Telephone Connections- Density (%)

Soeasy: Prepaid Mobile Telephony Connections - Density (%)

Total Mobile Connections - Density (%)

ISDN

Number of Connections

Basic Rate Access

Primary Rate Access

Total ISDN Channels

Density of Channels

Basic Rate Access (X2 channels 64kb/s)

Primary Rate Access (X30 channels 64kb/s)

Penetration of Fixed and Mobile Connections
(fixed and mobile telephony and ISDN channels)

Connections per Employee
(fixed and mobile telephony and ISDN channels)

CYTANET (Internet access service)
Number of Accounts

International Telephone Service (fixed and mobile)

Total outgoing telephone traffic in minutes

Calls Answered in Less than 20"

132 General Call Centre

192: Directory Information Service

8000 8080: CYTANET Call Centre

	May 2005		Dec 2004		Dec 2003	
Direct Exchange Lines (DELs) - Density (%)	415,027	57.02%	418,365	57.73%	424,104	59,05%
Mobile Telephone Connections- Density (%)	324,938	44,66%	321,335	44,34%	301,698	42,00%
Soeasy: Prepaid Mobile Telephony Connections - Density (%)	328,131	45,07%	319,180	44,04%	250,054	34,81%
Total Mobile Connections - Density (%)	653,069	89,71%	640,515	88,38%	551,752	76,82%
ISDN						
Number of Connections						
Basic Rate Access	27,255		26,787		22,789	
Primary Rate Access	1,040		1,049		1,029	
Total ISDN Channels	85,710		85,044		76,448	
Density of Channels						
Basic Rate Access (X2 channels 64kb/s)	7,49%		7,39%		6,35%	
Primary Rate Access (X30 channels 64kb/s)	4,29%		4,34%		4,30%	
Penetration of Fixed and Mobile Connections (fixed and mobile telephony and ISDN channels)	158,58%		157,84%		146,51%	
Connections per Employee (fixed and mobile telephony and ISDN channels)	457		453		437	
CYTANET (Internet access service) Number of Accounts	70,485	9,68%	67,326	9,29%	57,032	7,94%
International Telephone Service (fixed and mobile) Total outgoing telephone traffic in minutes	185,813,516		417,927,999		343,753,512	

	Jan - Mar 2005	2004	2003
132 General Call Centre	75,26%	56,95%	73,20%
192: Directory Information Service	94,80%	90,02%	93,13%
8000 8080: CYTANET Call Centre	81,07%	64,61%	68,62%

Quality of Service

	Jan - Mar 2005	2004	2003
Installation of Direct Exchange Lines (DELs) until the end of the calendar day following order placement	58,76%	68,35%	89,04%
Installation of Direct Exchange Lines (DELs) within seven calendar days	91,09%	91,27%	99,56%
Total Number of Faults per 1.000 DELs per year (Including faults within customer premises)	278,5	277,4	265,4
Faults Repairs (in calendar days)			
within the same day	43,02%	47,00%	48,26%
within one day	84,83%	86,90%	88,37%
within two days	93,13%	94,18%	na*

* Not available

CYTA's Key
Statistics
for 2004



ATHK
CYTA