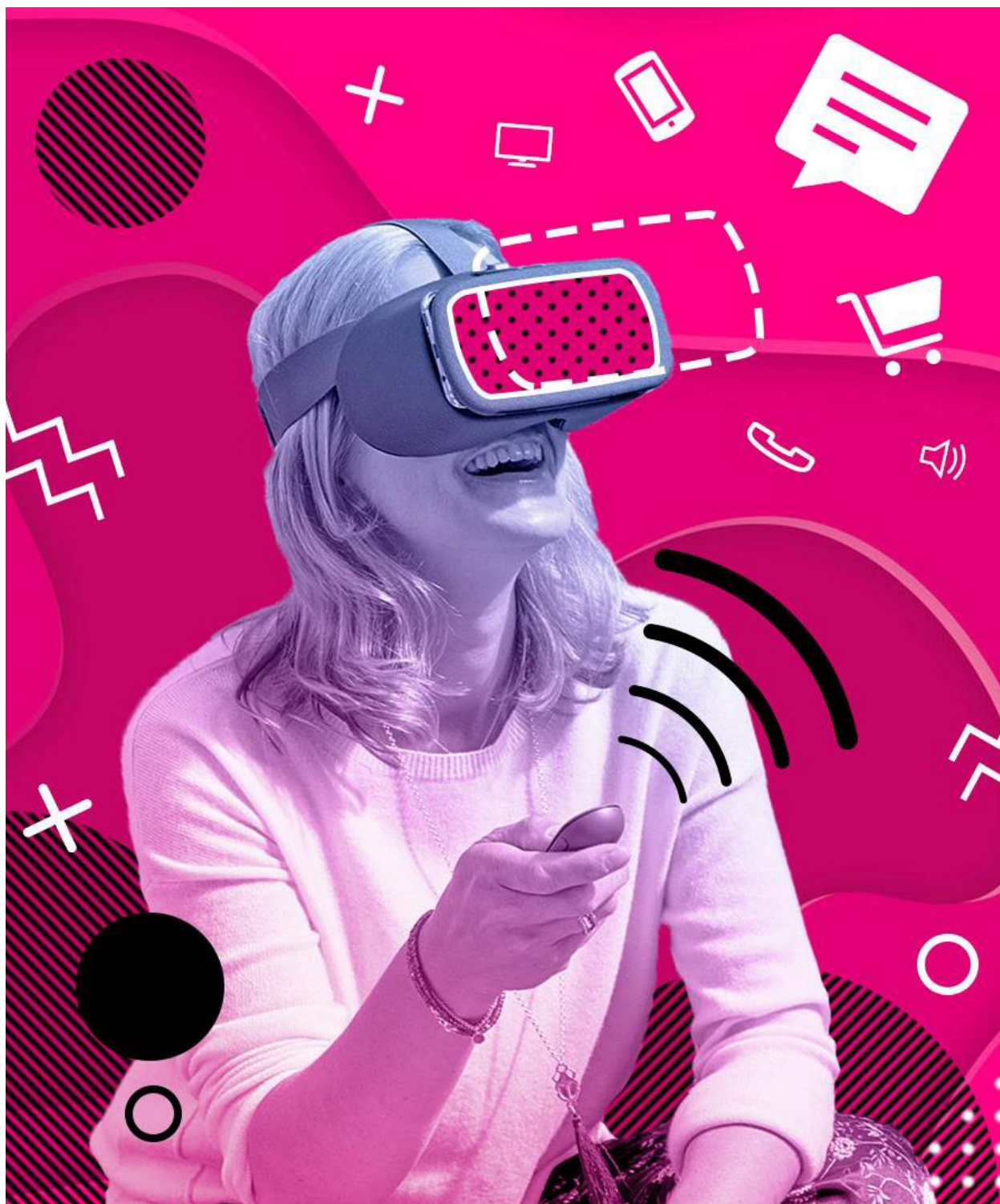




Raport sustenabilitate corporativă Telekom Romania
Indicatori non-financiari pentru anul 2019

Cuprins

1	Prezentarea Telekom Romania	4
1.1	Structura managementului	4
1.2	Managementul sustenabilității	5
1.3	Cifre-cheie pentru 2019	6
1.4	Serviciile și produsele noastre	6
1.5	Managementul reputației și al părților interesate	8
1.6	Raportare conform OMF 3456 / 01.11. 2018	11
2	Strategia de sustenabilitate	12
2.1	Indicatori-cheie de performanță ai sustenabilității în 2019	13
2.2	Telekom Romania contribuie la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU (SDG)	14
2.3	Tendențe viitoare și oportunități pentru România	15
3	Digitalizare	17
3.1	Securitate cibernetică	17
3.2	Siguranța copiilor în mediul virtual	18
4	Angajații noștri	20
4.1	Cine sunt angajații noștri?	20
4.2	Indicatori cu privire la forța de muncă	21
4.3	Cum ne sprijinim angajații	22
4.4	Formare profesională și beneficii	22
5	Bun cetățean	25
5.1	Angajament social	25
5.2	Incluziune digitală	29
6.1	Cum sprijinim economia circulară	32
6.2	Combaterea schimbărilor climatice	32
6.3	Cum ne administrăm resursele și deșeurile	34
6.4	Câmpurile electromagnetice	35
6.5	Preocuparea pentru biodiversitate	36
7	Gestionarea responsabilă a riscurilor	37
7.1	Managementul riscurilor	37
7.2	Gestionarea sferelor de etică, risc operațional și conformitate	39
7.3	Entitate responsabilă	41
7.4	Responsabilitatea și sustenabilitatea în lanțul de aprovizionare	42
	Premii și recunoaștere	44
	Metodologia raportului nostru	44



Mesajul Directorului General

Dragi cititori,

2020 este un an pe care umanitatea nu-l va uita prea curând. Doar în câteva luni, pandemia de coronavirus a schimbat lumea pe care o știam, de la economie, la educație, timp liber și modele de muncă. Vă prezint mai jos câteva lecții pe care le-am învățat în aceste vremuri de luptă contra virusului:

- Tehnologia este marele nostru aliat. Instrumentele digitale au ajutat clienții, companiile și autoritățile să atenueze impactul asupra sănătății și să continue operațiunile zilnice în siguranță.
- **Misiunea noastră de a ține România conectată a devenit mai vitală ca niciodată.**
- Pandemia a servit ca accelerator pentru creșterea digitală și am realizat că această creștere trebuie să continue, într-un ritm accelerat.
- Societatea a îmbrățișat solidaritatea, iar comportamentul responsabil al cetățenilor contribuie în mod decisiv la efortul național împotriva pandemiei.
- Mobilizarea sectorului privat a fost fără precedent. Colaborarea, solidaritatea și responsabilitatea sunt moștenirea pozitivă a Covid-19.

Sustenabilitatea va juca un rol cheie în epoca post-Covid. Protejarea sănătății umane și mediului natural, adoptând soluții digitale cum ar fi munca de acasă, reprezintă o prioritate și o schimbare radicală a modului de funcționare a societății.

Sustenabilitatea nu este o noutate pentru Telekom Romania, ea face parte de mulți ani din planificarea noastră strategică și operațiunii. De la începutul acestei crize, prioritatea Telekom Romania a fost să-și protejeze oamenii și să asigure funcționarea fără probleme a rețelelor sale și a serviciilor. Am luat măsuri imediate și de durată pentru a ușura viața clienților și a o muta cât mai mult în digital, am susținut autoritățile și clienții de business în această perioadă prin servicii și oferte de continuitate a afacerii.

Continuăm îmbunătățirea rețelelor noastre și pregătirea lor pentru viitor, continuăm să sprijinim grupurile vulnerabile ale societății, continuăm digitalizarea societății românești. Contribuim la obiectivul ambițios al Grupului DT de luptă împotriva schimbărilor climatice și eliminarea treptată a materiale plastice de unică folosință. Continuăm să investim în dezvoltarea angajaților noștri, ținând cont de tendințele emergente de pe piața muncii.

Pe măsură ce ne adaptăm cu toții la noul normal, continuăm să contribuim la era digitală și să creăm o lume mai bună pentru noi și pentru viitor.

Miroslav Majoroș
Director General Telekom Romania



1 Prezentarea Telekom Romania

Telekom Romania este prezentă pe piața românească din 2014, după rebranding-ul comun al Romtelecom și COSMOTE România. Grupul de companii Telekom Romania este format din Telekom Romania Communications S.A. și Telekom Romania Mobile Communications S.A. Grupul de companii Telekom Romania este unul dintre cei mai mari jucători de pe piața de telecomunicații din România, cu o poziție puternică pe segmentul convergent de servicii de comunicații fixe și mobile. Operațiunile noastre se desfășoară în câteva sute de birouri, spații tehnice și magazine din toată țara, sediul principal fiind în București. Mai multe detalii despre istoricul Telekom Romania puteți găsi [aici](#).

Structura acționariatului

Acționariat Telekom Romania Communications S.A.

- OTE International - 54,01%
- Ministerul pentru Societatea Informațională (MSI) - 45,99%

Acționariat Telekom Romania Mobile Communications S.A.

- Hellenic Telecommunications Organization S.A. - 69.9998630%
- Telekom Romania Communications S.A. - 30.0001364%
- Societatea Națională de Radiocomunicații S.A. - 0,0000006%

Grupul OTE este cel mai mare furnizor de servicii de telecomunicații de pe piața din Grecia și unul din principalele grupuri de telecomunicații din Europa de Sud Est, cu prezență în Grecia, România și Albania.

Brandul Telekom Romania

Telekom Romania este un brand dinamic, care oferă servicii de telecomunicații fixe și mobile complete, inovatoare, personalizate pentru o comunitate vastă de clienți.

Soluțiile noastre deschid o lume infinită de oportunități de a împărtăși cele mai frumoase și emoționante experiențe cu familia, prietenii, colegii și cu cei din jurul nostru. Misiunea noastră este să îmbogățim viețile oamenilor, oferindu-le acestora servicii integrate fixe și mobile, tehnologii de ultimă generație 4G, fibră optică, precum și Internet TV, care aduce utilizatorilor o nouă experiență de divertisment, cu acces la conținut exclusiv și de calitate, pe toate ecranele, și funcționalități interactive avansate. Telekom Romania este partenerul de încredere al companiilor, pentru care oferim soluții complete de comunicații și IT&C. Rețeaua noastră conectează oameni, mașini și conținut, pentru un viitor mai bun, mai sigur și mai simplu. Telekom este un brand care aparține Deutsche Telekom, una dintre companiile lider global de telecomunicații integrate, care este acționar al Hellenic Telecommunications Organization (OTE).

1.1 Structura managementului

Structura principală implicată în luarea deciziilor este Consiliul de Administrație. Membrii acestuia sunt responsabili pentru dezvoltarea planurilor strategice de afaceri, precum și pentru monitorizarea și managementul performanței operaționale; de asemenea, sunt responsabili și pentru dezvoltarea unor politici adecvate și eficiente de gestionare a riscului și a proceselor relevante. Procesul de selecție a membrilor acestor autorități se bazează exclusiv pe calificările și expertiza membrilor.



**Telekom Romania Communications S.A.
Consiliul de Administrație la 31 decembrie 2019**

DI. Michail Tsamaz	Președinte
DI. Miroslav Majoroš	Membru executiv
DI. Charalampos Mazarakis	Membru non-executiv
Dna. Eirini Nikolaidi	Membru non-executiv
DI. Andre Almeida	Membru non-executiv
DI. Panagiotis Tampourlos	Membru non-executiv
DI. Bogdan Laurentiu Voicu	Membru non-executiv
DI. Cosmin-Florin Mihălțan	Membru non-executiv
Dna. Mihai Drăgan	Membru non-executiv

**Telekom Romania Mobile Communications S.A.
Consiliul de Administrație la 31 decembrie 2019**

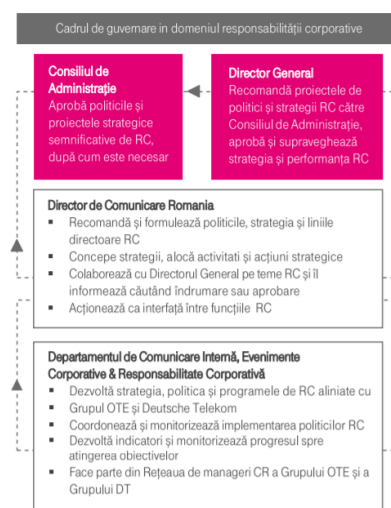
DI. Charalampos Mazarakis	Președinte
DI. Miroslav Majoroš	Membru executiv
Dna. Daniela Bujic	Membru non-executiv
DI. Konstantinos Liamidis	Membru non-executiv
Dna. Eirini Nikolaidi	Membru non-executiv
DI. Nicolas Mahler	Membru non-executiv
DI. Fabian-Loretti Mihăilescu	Membru non-executiv

Mai multe detalii despre **componența echipei de management** Telekom Romania puteți regăsi [aici](#).

1.2 Managementul sustenabilității

Pentru a realiza un management optim pentru toate programele și inițiativele sociale, Telekom Romania dezvoltă sistematic mecanisme interne și procese. Asigurăm conexiunea dintre Strategia de Responsabilitate Corporativă și Consiliul de Administrație prin funcțiile noastre de Comunicare Corporativă. Procesul este administrat astfel: (1) Consiliul de Administrație încredințează CEO-ului răspundere totală asupra Responsabilității Corporative; (2) CEO-ul menține Consiliul de Administrație la curent în legătură cu acest aspect; (3) Directorul de Comunicare este responsabil pentru definirea și implementarea strategică a acțiunilor relevante în acest sens.

- Directorul General supraveghează obiectivele și strategia de responsabilitate socială și este informat sistematic despre programele implementate.
- Directorul general aprobă toate sponsorizările și donațiile, în urma revizuirii și aprobării de către responsabilul de Conformitate.
- Există un dialog sistematic cu părțile interesate. Noile inițiative sociale sunt propuse ținând cont de nevoile părților interesate, în timp ce datele sunt colectate pentru a măsura impactul programelor în societate.



1.3 Cifre-cheie pentru 2019

BANI	OAMENI	PLANETĂ
€980,2 milioane ¹ venituri consolidate	4.874 angajați	286 GWh energie folosită
€0,542 milioane investiții în comunitate	644 voluntari	536.002 t CO ₂ emisii directe și indirecte (scopurile 1, 2 și 3)
4.059 beneficiari abilitați digitale	100% dintre angajați acoperiți de contracte colective de muncă	1.650,81 t deșeuri reciclate
95.744 beneficiari proiecte sustenabilitate	42% angajați femei	241,85 t materiale consumate

Cifrele financiare și cifrele de piață reprezentative pentru anul 2019²

	Telekom Romania Communications S.A.	Telekom Romania Mobile Communications S.A.
VENIT	€621,7 milioane	€463,6 milioane
EBITDA	€81,7 milioane	€82,4 milioane
Clienți	2,069,391 clienți servicii telefonie fixă 1,067,652 clienți ai serviciilor broadband 1,319,996 clienți servicii TV	4,040,100 clienți servicii mobile

În România, veniturile totale au atins 980,2 milioane EUR în 2019, în creștere cu 5% față de 2018, ceea ce reflectă performanța puternică a proiectelor de tehnologie a comunicațiilor informaționale (TIC). În România, EBITDA ajustat înainte de IFRS 16 a însumat 143,7 milioane EUR, ceea ce înseamnă o creștere cu 5,4% față de anul anterior.

1.4 Serviciile și produsele noastre

Acoperirea rețelei mobile 4G Telekom Romania a ajuns la 94% din populație. Compania își optimizează constant rețeaua pentru a se asigura că sunt livrate clienților servicii de calitate.

În România, Telekom investește în noi tehnologii pentru a rămâne competitiv, mai ales în lumina intensificării concurenței împreună cu creșterea cererii pentru lățimea de bandă. În consecință, Telekom Romania oferă soluții comerciale FTTH. În 2019, Telekom Romania a continuat să înlocuiască rețeaua de

¹ Venituri consolidate

² Așa cum au fost prezentate de către grupul OTE.



cupru cu fibră optică și să extindă rețeaua FTTH, până la sfârșitul anului 2,9 milioane de gospodării fiind conectate cu fibră optică.

Serviciile noastre includ pachete integrate de servicii fixe și mobile, tehnologii 4G de ultimă generație, fibră optică și Internet TV, care oferă utilizatorilor o nouă experiență în materie de divertisment, cu acces la conținut exclusiv și de calitate pe toate ecranele precum și funcții interactive avansate. Telekom Romania este partenerul de încredere al companiilor, oferindu-le acestora soluții complete de comunicații și IT&C. Prin dezvoltarea permanentă a rețelelor noastre, urmărim să interconectăm oameni, conținuturi digitale și dispozitive pentru un viitor mai bun, mai sigur și mai simplu.

Telekom Romania este unul dintre principalii furnizori de servicii IT&C de pe piața locală, oferind o gamă largă de soluții digitale segmentului B2B. Deservind piața de telefonie fixă, telefonie mobilă, Internet fix și mobil de mare viteză, precum și servicii TV, compania oferă soluții avansate care acoperă o gamă largă de nevoi de comunicații, de la servicii TIC, servicii de virtualizare a desktop-ului, servicii integrate de comunicare sau servicii de securitate IT. De asemenea, oferim o serie de soluții de cloud computing pentru piețele retail, HoReCa, bancare, asistență medicală, transport și logistică, industrie, startup, educație și multe altele.

În 2019, Telekom Romania a continuat să simplifice portofoliul de produse și servicii pentru clienți rezidențiali și de business prin intermediul campaniilor #Netliberare (B2C) și #BusinessLiber (B2B). Perioada contractuală minimă a fost eliminată pentru clienții rezidențiali.

În iulie 2019, Telekom Romania a lansat Mobil Nelimitat, un produs care se adresează clienților rezidențiali, iar până în decembrie 2019 au fost contractați 217.000 de clienți.

Smart WiFi este un serviciu lansat de Telekom Romania în septembrie 2019, prin care clienții pot beneficia de servicii în bandă largă acasă, prin conectare instantanee la priză. Produsul a avut un mare succes, cu peste 40.000 de clienți înregistrați până la sfârșitul anului.

Toate produsele și serviciile din portofoliul Telekom Romania sunt concepute și create în așa fel încât să asigure un grad sporit de confort și siguranță pe întreaga durată de viață a acestora. Ne-am luat angajamentul să tratăm cu responsabilitate și diligență procesul de etichetare corespunzătoare și informativă a produselor noastre, precum și cel legat de păstrarea confidențialității datelor personale ale clienților noștri. Ne asumăm acest angajament cu seriozitate, ceea ce ne permite să standardizăm și să încorporăm aceste bune practici în rutina noastră zilnică. Datorită acestui fapt, ne asigurăm că toate produsele și serviciile noastre sunt certificate și poartă toate marcările obligatorii cerute de legislația UE sau directivele și reglementările privind utilizarea în siguranță a produselor, restricționarea substanțelor periculoase și reducerea deșeurilor electronice.

În plus, investim în dezvoltarea de produse și servicii care să răspundă provocărilor curente venite din sferele sociale, economice și de cele de mediu. Strategia noastră privind produsele și serviciile vizează următoarele obiective:

- Stimularea creșterii sustenabile a companiei noastre
- Susținerea tranziției către o societate cu emisii reduse de carbon
- Facilitarea accesului la educație și la serviciile de sănătate pentru cât mai multe persoane posibil
- Sprijinirea dezvoltării durabile a comunităților din România
- Ajutarea clienților să-și atingă propriile obiective de sustenabilitate

Prin intermediul ofertei tot mai vaste de produse ecologice și soluții inovatoare în domeniul TIC, Telekom Romania ajută consumatorii și companiile să își micșoreze în mod eficient consumul de energie și totodată să reducă emisiile de CO₂. De mai mulți ani oferim servicii care ajută la dematerializarea proceselor de afaceri precum facturarea on-line, fluxuri digitale sau servicii de cloud computing și totodată investim în dezvoltarea și îmbunătățirea acestora ajutând astfel clienții din sectorul business să crească în mod



sustenabil și oferindu-le avantajul competitiv de care au nevoie pentru a avea succes. Prin transferarea aplicațiilor de business precum e-mail, managementul relației cu clienții (CRM) și a pachetelor de software (foi de calcul, programele de file sharing și cele de procesare de informații) din sistemele informatice locale ale companiilor în serviciile cloud centralizate se poate contribui semnificativ la reducerea consumului de energie electrică aferent serviciilor IT și implicit la reducerea emisiilor de CO₂. În plus, serviciul nostru cloud numit "One Drive" ajută la minimizarea costurilor de logistică și mentenanță (hardware/software). Un alt serviciu folositor și eficient în acest sens este cel de teleconferință care aduce beneficii substanțiale, cum ar fi reducerea costurilor de călătorie și combustibil, costuri asociate cu nevoia de călătorie sau deplasare pentru a interacționa cu posibili clienți. Această aplicație de teleconferință permite clienților din sfera business să realizeze conferințe video de oriunde și folosind orice dispozitiv.

Încrederea acordată de clienți

În 2019, Telekom Romania a efectuat sondaje recurente, în scopul măsurării satisfacției și loialității clienților, obținând astfel opiniile acestora. În trimestrul 4 al anului 2019, Telekom Romania și-a îmbunătățit scorurile în Indexul de Loialitate TRI*M, evaluarea de performanță a Telekom Romania, cu 3 puncte procentuale față de trimestrul 4 din anul anterior. Printre realizările din 2019 care au contribuit la îmbunătățirea satisfacției clienților se numără simplificarea graduală a ofertelor de fix și mobil, certificatul de excelență P3 obținut de rețeaua mobilă și optimizarea și digitalizarea unor segmente din accesul clienților la serviciile noastre.

Modul nostru de lucru

În munca noastră, respectăm un set de reguli specifice sau principii care gestionează și ghidează cultura din cadrul companiei, descriu modul în care lucrăm împreună precum și interacțiunile noastre cu terțele părți. De asemenea, aceste principii servesc drept bază pentru Codul nostru de Conduită, explicând semnificația pe care o au în munca noastră zilnică precum și impactul lor practic și efectiv.

PRINCIPIILE ȘI CODUL NOSTRU DE CONDUITĂ valabile în 2019

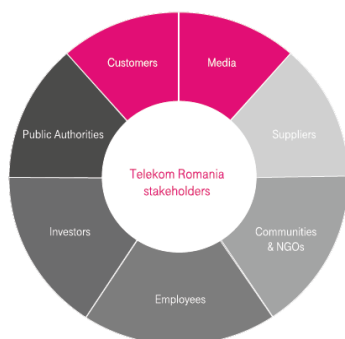
- I. Satisfacția clienților și simplitatea ne conduc activitatea
- II. Respectul și integritatea ne ghidează comportamentul
- III. Toți pentru unul – unul pentru toți
- IV. Cel mai bun loc pentru performanță și dezvoltare
- V. Eu sunt Telekom – poți conta pe mine

1.5 Managementul reputației și al părților interesate

Părțile interesate ("Stakeholder-ii") sunt foarte importanți pentru operațiunile pe care le desfășurăm. Datorită informațiilor furnizate de aceștia în legătură cu problemele locale cât și cele globale, Telekom Romania primește pe această cale informații valoroase, pe care nu le-ar putea obține în niciun alt mod. Stakeholder-ii noștri sunt oameni și organizații capabile să modeleze politica Telekom Romania – de fapt ei ne pot impacta business-ul și pot alege cum să fie afectați la rândul lor de acesta. Am identificat grupurile de stakeholderi pe baza impactului lor asupra companiei noastre și interesului asociat.

În 2017 am desfășurat un proces de actualizare a părților interesate împreună cu grupul OTE, și am identificat în acest proces 9 grupuri de stakeholderi/părți interesate.





1. Clienți și potențiali clienți
2. Companii
3. Investitori și analiști
4. Mass-media
5. Organizații științifice, de cercetare și educație
6. Entități de stat/guvernamentale
7. Furnizori
8. Angajați, potențiali angajați și reprezentanții acestora
9. Organizații non-profit și comunități

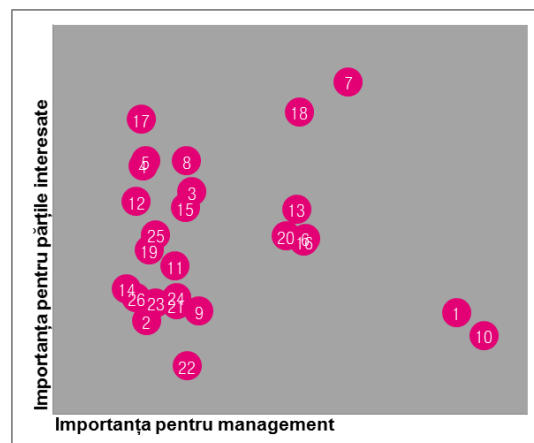
Analiza de materialitate

Pentru a ne asigura că toate aspectele relevante referitoare la sustenabilitate sunt acoperite în procesul nostru de raportare, am urmat cei trei pași recomandați de [GRI](#):

- I. identificarea (aspectelor și limitelor care ar putea fi luate în considerare pentru includere);
- II. prioritizarea (aspectelor și subiectelor identificate precedent);
- III. validarea (aspectelor sau subiectelor prioritizate).

Rezultatele acestui proces în trei pași au fost folosite pentru a defini structura și conținutul raportului nostru. Pentru ciclul de raportare din 2019, am realizat următoarele:

- Am definit aspectele de sustenabilitate legate de serviciile, produsele și operațiunile noastre, pe bază de surse externe, Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (SDG), precum și pe prioritățile strategice ale Grupurilor DT și OTE;
- În 2017, am prioritizat alături de directorii executivi 49 de subiecte, printr-un proces de evaluare bazat pe metodologia de risc a grupului nostru, pentru a identifica cele mai importante aspecte;
- Am purtat un dialog cu părțile interesate, prin intermediul unui sondaj de 26 întrebări rezultat din subiectele validate de executivi. Aceste 26 de întrebări au fost notate pe o scară de 4 niveluri, de la „neimportant” până la „foarte important”, de către 11.113 de respondenți aparținând ai următoarelor 9 grupuri: acționari, deținători de obligațiuni, investitori și analiști; clienți; angajați; business; organizații științifice, de cercetare și de educație; ONG-uri; media; statul / entități guvernamentale; furnizori;
- Cele mai importante subiecte pentru stakeholderi au fost: securitatea și confidențialitatea datelor, satisfacția clienților, ocuparea forței de muncă, performanța și reziliența afacerii.



- 1 Performanța economică
- 2 Guvernanță și management
- 3 Politicile de conformitate ale companiei
- 4 Mecanismul de conformitate a angajaților și mecanismele de soluționare a reclamațiilor
- 5 Respectarea drepturilor omului
- 6 Reziliența în afaceri
- 7 Securitatea și confidențialitatea datelor
- 8 Utilizarea sigură și responsabilă a tehnologiei
- 9 Lanțul de aprovizionare (furnizori)
- 10 Ocuparea forței de muncă
- 11 Angajarea echitabilă și egalitatea de șanse
- 12 Sănătatea, siguranța și bunăstarea angajaților
- 13 Angajarea și formarea angajaților
- 14 Produse și servicii pentru dezvoltare sustenabilă
- 15 Cercetare și inovare
- 16 Concurență responsabilă
- 17 Comunicarea responsabilă cu clienții
- 18 Serviciul și satisfacția clienților
- 19 Incluziunea digitală
- 20 Susținerea educației în domeniul tehnologiei informațiilor
- 21 Contribuția la comunitatea locală
- 22 Angajarea părților interesate
- 23 Energia și schimbările climatice
- 24 Economia circulară
- 25 Câmpuri electromagnetice (CEM)
- 26 Alte aspecte de mediu

Subiectul sau conceptul de „Materialitate” îi relevă unei organizații activitățile, impactul și realizările pe care trebuie să le comunice și ajută la definirea și determinarea subiectelor sociale, de afaceri și de mediu care sunt cele mai importante pentru o organizație și stakeholderii acesteia. Prin „Evaluarea materialității”, se triază aspectele importante/mai puțin importante de raportat sau evidențiat. În cazul Telekom Romania, acest proces este ilustrat prin tabelul de mai jos:

CATEGORIE	Aspecte strategice – Aspecte materiale principale	Aspecte foarte importante – Aspecte materiale secundare	Aspecte importante – Aspecte de gradul trei
PIAȚĂ & CLIENȚI	• Securitatea și confidențialitatea datelor • Relația cu clienții și satisfacția acestora • Reziliența afacerilor (inclusiv transformarea afacerii, accesul neîntrerupt la internet și servicii mobile) • Performanța economică și impactul	• Comunicare responsabilă cu clienții • Cercetare și inovație • Susținerea antreprenoriatului	
IMPACT SOCIAL	• Sprijinirea educației în domeniul tehnologiei informației și comunicării	• Integrarea digitală • Siguranța copiilor online	• Administrarea impactului asupra societății și comunității locale (voluntariat, angajament social, sponsorizări)
IMPACT ASUPRA MEDIULUI		• Unde electromagnetice, zgomot etc.	• Produse și servicii pentru sustenabilitate (soluții ICT pentru o economie cu emisii reduse de carbon) • Eficiența energetică și schimbările climatice • Gestionarea materialelor și a deșeurilor • Economie circulară
CAPITAL UMAN	• Angajarea forței de muncă (inclusiv satisfacția, implicarea și motivarea angajaților) • Formarea profesională a angajaților și dezvoltarea abilităților acestora	• Angajare echitabilă (incluzând mecanisme de conformitate și raportare a neregulilor de către angajați) • Bunăstarea, sănătatea și siguranța angajaților	• Oportunități egale
CONFORMITATE, ETICĂ & GUVERNANȚĂ	• Concurență responsabilă	• Politici de conformitate corporativă (inclusiv etică și anticorupție) • Drepturile omului	• Guvernare și management

Pe parcursul procesului nostru de evaluare a materialității, am identificat granițele aspectelor materiale pe baza criteriilor de mai jos.

- Relevanța aspectului material în Telekom Romania;
- Aspectele materiale pentru care impacturile asociate pot apărea în interiorul organizației, respectiv pe parcursul operațiunilor administrate direct de Telekom Romania (operațiuni fixe și mobile).

Aspecte materiale relevante din afara Telekom Romania – aspecte materiale al căror impact se poate manifesta în afara Telekom Romania (operațiuni ce nu sunt controlate direct de Telekom Romania) la nivel de contractori, furnizori, distribuitori și clienți:

- Contractorii pentru întreținerea și dezvoltarea rețelei (A)
- Contractorii pentru servicii administrative (B)
- Contractorii pentru întreținerea sediilor (C)
- Furnizorii de echipamente hardware (D)
- Furnizorii de software (E)
- Distribuitori / parteneri comerciali (F)
- Clienți (companii) (G)
- Clienți (persoane fizice) (H)



Organizațiile din care facem parte

Pentru Telekom Romania, angajamentul față de părțile interesate nu este un proces ce are loc o singură dată, ci are o natură continuă, care ne permite să dezvoltăm parteneriate de durată cu diverse grupuri de stakeholderi, printre care ONG-uri, comunități locale, furnizori și sectorul de afaceri.

Organizație	Companie	Tipul Participării
La Nivel Național		
Pactul Global al Națiunilor Unite - Global Compact Network Romania	Telekom Romania Mobile Communications	Partener din 2015, Vice-Președinte în Comitetul de Conducere.
Consiliul Român pentru Publicitate	Telekom Romania	Membru din 2015
Camera de Comerț Americană din Romania	Telekom Romania Communications	Membru din 2015
Camera de Comerț și Industrie Româno-Germană	Telekom Romania Communications	Partener din 2010
Consiliul Investitorilor Străini	Telekom Romania Communications	Partener din 2010
Transparency International Romania	Telekom Romania Communications	Partener din 2014
Asociația Operatorilor Mobili din Romania	Telekom Romania Mobile Communications	Partener din 2008
Asociația Operatorilor de Telecomunicații din Romania	Telekom Romania Communications	Partener din 2010
La Nivel Internațional		
Uniunea Internațională pentru Telecomunicații	Telekom Romania	Partener din 2015
Asociația Europeană a Operatorilor de Rețea de Telecomunicații	Telekom Romania Communications	Membru
Asociația GSM	Telekom Romania Mobile Communications	Membru cu drepturi depline

1.6 Raportare conform OMF 3456 / 01.11. 2018

Acest raport de sustenabilitate aferent anului 2019 prezintă indicatori non-financiari ai companiilor Telekom Romania Communications S.A. și Telekom Romania Mobile Communications S.A. în contextul îndeplinirii obligațiilor legale aferente Ordinul 3456 din 1 noiembrie 2018 emis de Ministerul Finanțelor Publice.



2 Strategia de sustenabilitate

Telekom Romania, făcând parte din grupurile Deutsche Telekom, OTE și din poziția sa de membră a Global Compact Network România are drept scop încorporarea durabilității în strategia sa de afaceri. Totodată, a acceptat provocarea de a contribui la atingerea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale ONU (UNSDG) prin proiectele sale.

Telekom Romania are convingerea că sustenabilitatea implică crearea de valoare economică prin aplicarea în mod responsabil a unor practici fundamentale de business și prin creșterea impactului pozitiv asupra societății și economiei, precum și prin reducerea impactului negativ asupra mediului. Aspectul fundamental ce stă la baza gândirii noastre strategice în cadrul Telekom Romania este aliniat cu strategia de sustenabilitate a Deutsche Telekom Group precum și cu Politica de Responsabilitate Corporativă a OTE Group.



Pentru a ne măsura și controla performanța în ceea ce privește responsabilitatea corporativă, Telekom Romania folosește ghiduri și indicatori dezvoltați de către Deutsche Telekom și OTE Group. Acești indicatori sunt esențiali, întrucât ne ajută să ne optimizăm și îmbunătățim performanța, în mod sistematic și transparent.



2.1 Indicatori-cheie de performanță ai sustenabilității în 2019

Indicatorii de performanță de mai jos sunt raportați de grupul DT în [raportul de sustenabilitate](#).

Aria strategică	Indicator-cheie de performanță (Definiție)	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Planetă	Intensitate carbon (kg CO ₂ /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	n/a	n/a	33,44	27,31	24,53	23,29
	Intensitate energie (kg CO ₂ /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	n/a	n/a	111,97	87,09	77,5	49,98
	Emisii CO2 directe și indirecte (Scop 1 și 2) (cantități emise în t)	107.954	79.241	68.220	69.471	109.371	99.337
	Electricitate consumată (consum electricitate în GWh)	218	215	205	199	203,3	232
	Energie regenerabilă (cota procentuală de energie regenerabilă în consumul total de electricitate)	n/a	42	42	42	43,3	43,35
	Colectare telefoane mobile uzate (telefoane mobile colectate în mii/clientii în milioane)	0.62	0.62	0.83	0.37	0.49	0.40
	Deșeuri gestionate (deșeuri totale în t)	10.311	6.834	8.769	3.037	2.842	3.078
Societate	Investiții în comunitate (implicarea în comunitate, fie din punct de vedere financiar, fie în natură, în mii de euro)	254	640	452	806	564	542
	Angajament social (diferența dintre evaluarea importanței implicării sociale și activitățile de implicare socială a Telekom Romania (exprimate în puncte procentuale)	n/a	-14	-10	-9	-6	-9
	Competențe media (% de persoane la care s-a ajuns prin programele de îmbunătățire a competențelor media, din numărul total de beneficiari)	0	0,17	8,07	5	1,5	4,2
Oameni	Identificarea angajaților cu responsabilitatea corporativă (identificarea angajaților cu angajamentul de responsabilitate corporativă a Telekom Romania, în %)	n/a	78	n/a	67	n/a	70
	Accidente de muncă fatale	0	0	0	1	0	1
	Beneficiari (numărul de persoane care au beneficiat în urma activităților în comunitate, în mii de persoane)	413	407	352	173	77	96

2.2 Telekom Romania contribuie la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU (SDG)

	Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (SDG), cunoscute și ca Obiectivele Globale, sunt o chemare universală la acțiune pentru a înceta sărăcia, proteja planeta și garanta că toate persoanele se bucură de pace și prosperitate.
---	---

Impactul nostru direct în România prin strategia noastră de sustenabilitate contribuie la următoarele Obiective de Dezvoltare Durabilă (SDG):

1 NO POVERTY 	Combaterea sărăciei (#1) Anumite grupuri sunt reprezentate în mod disproporțional printre cei săraci, și se confruntă cu constrângeri suplimentare în încercarea de a scăpa de sărăcie. Organizațiile au de asemenea oportunitatea de a lua în mod proactiv măsuri pentru a adresa constrângerile cu care se confruntă aceste grupuri, ca de exemplu prin modele de business inclusive sau produse inovatoare. Încercăm permanent să creștem eficiența, competitivitatea și accesul la piață pentru IMM-uri.
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 	Sănătate și bunăstare (#3) Sănătatea este un drept fundamental al omului și un indicator cheie al dezvoltării sustenabile. Toți actorii, inclusiv cei din sectorul privat ar trebui să se asocieze pentru a dezvolta soluții de medicină care să funcționeze pentru persoane, familii, comunități și națiuni. Sprijinim politici și strategii de e-health care încurajează dezvoltarea educației în sănătate, printr-un portofoliu de soluții inteligente de sănătate și prin soluții suplimentare pentru educarea pieței, accesul la informații de prevenție, precum și diagnosticarea la distanță.
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	Energie accesibilă și curată (#7) Afacerile întreprinse de o organizație pot accelera tranziția către un sistem de energie accesibilă, sigură și sustenabilă prin investirea în resurse de energie regenerabilă, prioritizând practici de eficiență energetică, și adoptând tehnologii și infrastructură de energie curată. Prin oferirea de soluții TIC precum rețele inteligente, clădiri inteligente și logistică inteligentă, ce pot avea un rol major într-un viitor al energiei eficiente, emisiile globale de gaze cu efect de seră sunt reduse.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	Locuri de muncă decente și creștere economică (#8) Angajamentul Telekom Romania de a sprijini dezvoltarea profesională a angajaților săi, de a acorda o remunerație egală tuturor angajaților fără a discrimina rasa, sexul sau religia și de a susține dezvoltarea de noi IMM-uri România. 86% dintre furnizorii Telekom Romania sunt locali, respectiv din România
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	Industrie, Inovație și Infrastructură (#9) Investiția în infrastructură și inovație sunt factori determinanți în creșterea și dezvoltarea economică. TIC are un rol critic în oferirea accesului convenabil și sporit la informații, prin permiterea cercetărilor asupra unor tehnologii și soluții noi și sustenabile.
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	Orașe și comunități sustenabile (#11) Până în 2050, 70% din populația lumii va ajunge să trăiască în orașe, astfel orașele vor avea un rol critic în realizarea unui viitor sustenabil pentru lumea în care trăim. TIC poate juca un rol semnificativ în reducerea amprente de carbon a orașelor, făcând trecerea la o utilizare mai inteligentă a energiei, dar și prin conectarea mai multor sectoare de activitate "inteligente" precum mobilitatea electrică, e-Sănătate, e-Asistență și e-Guvernare.

Întrucât suntem reprezentativi sectorului TIC, avem impact și influență indirectă în contribuirea la toate celelalte Obiecte de Dezvoltare Durabilă (SDG).

- Combaterea foamei (#2)
- Educația de calitate (#4)
- Egalitatea între genuri (#5)
- Apă curată și igienă (#6)
- Locuri de muncă decente și creștere economică (#8)
- Reducerea inegalităților (#10)
- Consumul și producția responsabilă (#12)
- Acțiuni în aspecte legate de climă (#13)
- Mediul subacvatic (#14)
- Mediul terestru (#15)
- Pace și justiție, instituții puternice (#16)
- Parteneriate pentru atingerea obiectivelor (#17)

2.3 Tendințe viitoare și oportunități pentru România

În Telekom Romania avem convingerea că orașele inteligente ar trebui să formeze un ecosistem favorizat de o gestionare mai eficientă a serviciilor publice prin soluții TIC, sporind în cele din urmă calitatea vieții pentru cetățenii săi atrăgând vizitatori și sprijinind dezvoltarea economică a orașelor și regiunilor din împrejurimi.

Educația reprezintă un pilon foarte important de dezvoltare în economia orașelor pentru viitor. Vă rugăm să regăsiți mai jos câteva exemple.

Telekom Romania a digitalizat toate liceele și școlile gimnaziale din orașul Buzău, printr-o inițiativă Smart Education. Împreună cu partenerul său Adservio, Telekom a implementat un pachet educațional integrat care cuprinde licența pentru platforma de management educațional Adservio și dotarea cu 1.500 de tablete echipate cu SIM-uri de date mobile cu trafic de internet inclus, pentru cadrele didactice din toate cele 15 licee și colegii, 12 școli gimnaziale și o grădiniță din orașul Buzău. Digitalizarea instituțiilor de învățământ din orașul Buzău face parte dintr-o serie de inițiative Smart Education, prin care Telekom facilitează accesul elevilor și cadrelor didactice din instituțiile de învățământ din România la instrumente moderne, digitale de învățare. Acest proiect a debutat în decembrie 2017 când soluția Smart Education a fost implementată în 7 instituții de învățământ din orașul Buzău. În 2019, pachetul educațional integrat a fost implementat în 27 de licee, colegii și școli și o grădiniță din acest oraș.

Digitalizarea este una dintre prioritățile strategiei de dezvoltare a Telekom Romania. Prin inițiativele Smart Education, ne-am propus să oferim acces unui număr cât mai mare de instituții de învățământ din România la o soluție care să crească gradul de interactivitate și atractivitate a procesului de predare-învățare. Prin intermediul pachetului educațional implementat de Telekom Romania și Adservio, elevii, părinții și profesorii au acces permanent la subiecte predate la școală, teme, note, absențe și pot comunica oricând pe teme cu caracter educațional. Utilizatorii pachetului integrat de servicii Smart Education, au beneficiat de traininguri pentru folosirea eficientă a tuturor capabilităților platformei de management educațional Adservio.

Tot în 2019, Telekom Romania și Adservio au digitalizat 10 școli din Focșani (județul Vrancea) și 6 școli din Câmpulung Moldovenesc (județul Suceava), prin intermediul pachetului educațional integrat. În Focșani, Telekom a dotat instituțiile de învățământ cu 574 de tablete Samsung Galaxy TAB E, echipate cu SIM-uri de date, iar în Câmpulung Moldovenesc, un număr de 150 de utilizatori beneficiază de tablete și SIM-uri de date.



Telekom Romania, partener de conectivitate pentru Butonul Roșu - sistemul unic de teleasistență și teleurgență destinat persoanelor vârstnice din România. Acest serviciu a fost implementat cu succes în 2015 în Centrul pilot de coordonare a îngrijirilor integrate la domiciliu din municipiul București de către Crucea Alb Galbenă România pentru 300 de vârstnici și extins anul următor în Constanța, Buzău și Bacău pentru 400 de beneficiari prin proiectul *Butonul Roșu – Niciodată singur*. Butonul Roșu este un serviciu complementar serviciului de urgență 112, permițând monitorizarea și asistența la distanță cu ajutorul telefonului și al unui sistem de răspuns rapid al dispecerilor medicali de urgență. La o simplă apăsare de buton, beneficiarul este identificat și primește ajutor dedicat în situații de urgență medicală și personală, fiind monitorizat permanent până la eliminarea pericolelor. La sfârșitul anului 2018, Telekom Romania a oferit suportul tehnic și soluțiile de conectivitate pentru Direcția de Asistență Socială Brașov, care a inclus serviciul Butonul Roșu în coordonarea și gestionarea resurselor de îngrijire a comunității pentru primii 100 de vârstnici aflați în evidența instituției. Fiecare beneficiar a primit un pachet format din telefon mobil dedicat, brațară din silicon medical cu buton SOS, servicii de conectivitate furnizate de Telekom Romania și înregistrarea în platforma Butonul Roșu. Apelul de urgență permite Dispecerului Medical de Urgență accesul la datele medicale ale pacientului, care sunt actualizate permanent, localizarea GPS a dispozitivului mobil și declanșarea protocolului de urgență personalizat, informarea familiei, iar în cazul urgențelor majore apelează 112 și transmite date relevante pentru accesul la pacient și salvarea vieții acestuia.



3 Digitalizare

Telekom Romania participă la această transformare digitală a societății, oferind soluții inteligente celor pentru care o conexiune eficientă și schimbul eficace de date reprezintă o prioritate. Astfel, oferim clienților noștri o experiență extraordinară prin intermediul soluțiilor cloud și ofertelor de servicii de transfer de date, având în vedere că, pe lângă creșterea complexității lumii în care trăim, simplitatea experienței este ceea ce contează.

În afara categoriilor sociale care prosperă datorită acestei interconectivități pe plan global, există și o categorie pentru care este o provocare să beneficieze de dimensiunea digitală a oportunităților. Noi suntem conștienți de aceste inegalități și astfel, prin programele noastre de "coding/programare" sau prin lecțiile virtuale, aspirăm să sporim nivelul de incluziune socială a acestei categorii de public.

3.1 Securitate cibernetică

Fără un nivel adecvat de securitate, nu se poate asigura o experiență optimă clienților. Este demn de remarcat faptul că majoritatea oamenilor de astăzi par să aibă un grad de încredere sporită în securitatea produselor și serviciilor digitale pe care le utilizează, fapt care poate să fie determinat de mai mulți factori precum lipsa cunoștințelor referitoare la riscurile din sfera digitală pe de o parte, iar pe de alta, încrederea excesivă acordată furnizorilor de astfel de servicii care sunt considerați ca fiind profesioniști în abordările lor vis-à-vis de securitate.

Telekom Romania face tot posibilul pentru a oferi un nivel sporit de securitate cibernetică, făcând în acest sens investiții constante în securitatea produselor și serviciilor sale. Prin implementarea unui proces complex de monitorizare, ne asigurăm că toate informațiile și datele personale ale clienților sunt constant protejate împotriva utilizării incorecte și sunt utilizate sau prelucrate doar în scopurile pentru care acestea au fost colectate. În plus, pentru, a spori și mai mult gradul de securitate, informațiile sunt codificate, iar companiile nu stochează conținutul comunicărilor clienților în sistemele lor.

Număr de angajați instruiți	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Instruire privind confidențialitatea datelor	1.775	636	3.296	1.202	2.613	3.067
Instruire în securitatea Informațiilor	N/a	4176	2.685	2.459	1.591	1.530

ABORDAREA MANAGEMENTULUI PENTRU A ASIGURA UN NIVEL OPTIM DE SECURITATE:

- Politica privind securitatea și protecția datelor (definește standardele care să asigure un nivel adecvat de securitate necesar protejării informațiilor și a tuturor datelor, inclusiv cele cu un caracter personal).
- Codul de conduită privind confidențialitatea.
- Politica obligatorie pentru confidențialitatea datelor personale în cadrul grupului DT.
- Politici separate/principalele standarde de siguranță, care acoperă domenii precum:
 - Securitatea Sistemelor IT;
 - Informare corporativă și securitatea datelor cu caracter personal;
 - Securitatea sferei de resurse umane;
 - Prelucrarea datelor personale ale clienților / angajaților;
 - Colectarea consimțământului clienților;
 - Politica de evaluare a confidențialității și securității
 - Politica privind încălcarea regulilor referitoare la datele cu caracter personal.



Pe website-ul Telekom Romania sunt publicate detalii despre confidențialitatea datelor, clienții fiind informați în mod transparent asupra datelor cu caracter personal pe care le colectăm, în ce scopuri le utilizăm și drepturile pe care le au în legătură cu datele lor personale.

În 2019, la Telekom Romania au fost înregistrate 1.300 de plângeri ale clienților legate de problemele referitoare la confidențialitate datelor. Dintre toate plângerile înregistrate, nu a fost niciun caz în care compania să se fi făcut vinovată de prelucrarea datelor cu caracter personal în scopuri secundare fără consimțământ.

ASIGURAREA SECURITĂȚII FIZICE ÎN CADRUL TELEKOM ROMANIA

- 5 incidente de securitate fizică înregistrate și gestionate cu succes;
- Aproximativ 1.780 de cereri de acces gestionate de Dispeceratul de securitate;
- Efectuarea a 74 de noi evaluări ale riscului de securitate fizică;
- Efectuarea a 20 de vizite de siguranță în diferite locații ale companiei.

3.2 Siguranța copiilor în mediul virtual

Telekom Romania se asigură că prin serviciile sale oferă un conținut adecvat tuturor categoriilor de vârstă. Pentru ca accesul la acest conținut să fie cât mai ușor de gestionat și mai sigur, am luat măsuri să ne asigurăm de faptul că informațiile oferite de terțe părți se bazează pe și sunt în conformitate cu legea română. În plus, am implementat și o serie de instrumente de clasificare, astfel încât conținutul pentru adulți să poată să fie furnizat numai la cerere, precum și instrumente de control parental care să filtreze conținutul (servicii/instrumente valabile atât pe platformele IPTV, cât și pe cele DVBC). Un aspect important de care noi ținem cont este acela că, în multe cazuri, copiii se adaptează mult mai rapid decât părinții lor la tehnologie. Din această cauză părinții lor trebuie să fie bine foarte bine informați cu privire la serviciile facilitate de progresul tehnologic (cum ar fi apelurile vocale și SMS-urile, distribuirea imaginilor, accesul la internet și navigarea pe rețelele sociale). Nevoia este urgentă, mai ales că, potrivit UNESCO, marea majoritate a copiilor navighează pe internet nesupravegheați, iar aproape jumătate dintre aceștia diseminează date personale cu caracter vulnerabil. Prin acceptarea și conștientizarea acestor amenințări, părinții ar putea să aplice măsuri tehnologice și să-și educe copiii cu privire la utilizarea responsabilă a tehnologiei.

În ajutorul acestora vine și Telekom Romania care, pentru a facilita acest proces, pune la dispoziție următoarele instrumente:

- un program terț special conceput pentru filtrarea conținutului;
- serviciu numit "restricții PRS" care permite restricționarea accesului la SMS și chat privind conținutul pentru adulți oferit de terți;
- acțiuni autonome ale companiei Telekom Romania, care - în conformitate cu politica sa - poate restricționa sau elimina informații, precum și închide sau bloca accesul la orice site care nu respectă politica;
- actualizări constante ale informațiilor relevante - în cadrul clauzelor noastre contractuale se specifică faptul că furnizorii sunt obligați să nu modifice natura și clasificarea conținutului lor fără o notificare prealabilă trimisă către Telekom.

Coaliția la nivel executiv pentru copii

Telekom Romania este membră a Grupului OTE-COSMOTÉ, iar Grupul Deutsche Telekom face parte din "Coaliția la nivel de CEO (Director General) pentru a face Internetul un loc mai bun pentru copii". Această platformă de auto reglementare a fost lansată de Comisia Europeană în decembrie 2011 și urmărește să facă internetul un loc mai sigur pentru copii.



În ianuarie 2013, Deutsche Telekom s-a angajat să adopte un set de 25 de măsuri pentru a spori și mai mult siguranța online a copiilor. Acestea se aplică fiecărei companii din cadrul Grupului Deutsche Telekom, inclusiv companiilor Telekom Romania.

Orice ajutor începe printr-o inițiativă

Aflați mai multe despre cum puteți preveni abuzurile online contactând 116 111, linia telefonică europeană a copiilor, administrată de Telekom și Asociația Telefonul Copilului din România. Prin intermediul 116 111, puteți, de asemenea, să raportați abuzuri digitale cum ar fi hărțuirea online, expunerea copiilor la conținut ilegal pe internet sau exploatarea online a copiilor. De asemenea, puteți solicita consiliere juridică gratuită oferită de specialiștii din organizație. Informațiile pot fi trimise și la adresa de e-mail: telefonulcopilului@telefonulcopilului.ro. Vizitați, de asemenea, www.116111.ro pentru informații relevante despre agresiune/intimidare.

De asemenea, puteți găsi informații și pe portalul OradeNet (<http://oradenet.salvaticopiii.ro/>), portal aferent unui program european care promovează utilizarea Internetului de către copii și adolescenți într-un mod creativ, util și sigur în România.

În cazul unor posibile plângeri primite de către Telekom Romania prin diversele canale de comunicare (numarul de relații cu clienții 1234, email, sesizari@telekom.ro, formularul de contact de pe site-ul companiei), structurile relevante din cadrul organizației respectă procedura NTD și direcționează clienții reclamânți către aplicația de raportare a organizației naționale OradeNet (<http://oradenet.salvaticopiii.ro/>).



4 Angajații noștri

Nicio companie nu poate să crească fără susținerea angajaților săi. Fără creativitatea, devotamentul, viziunile și dorința de transformare, Telekom Romania nu ar avea succes pe piața telecomunicațiilor. Noi sprijinim atât tinerii talentați oferindu-le oportunități valoroase în cadrul companiei noastre, cât și noii angajați încă din prima zi de lucru organizând programe de inițiere pentru a-i familiariza cu activitatea și procesele Telekom. Totodată dorim ca aceștia să resimtă o stabilitate economică, de aceea oferim contracte de muncă pe termen lung. Punem accent pe dezvoltarea lor personală și profesională, acest aspect reflectându-se prin faptul că le oferim oportunitatea de a-și dezvolta cunoștințele prin participarea la anumite cursuri, precum și posibilitatea de a-și lua concedii de creștere a copiilor.

4.1 Cine sunt angajații noștri?

La sfârșitul anului 2019, numărul total al angajaților din entitățile noastre mobile și fixe a fost de **4.874**, marea majoritate a acestora (97%) lucrând cu normă întreagă. Puțin mai mult de jumătate dintre angajații noștri sunt bărbați (57% dintre aceștia) procentajul de angajați reprezentat de către femei fiind 43%. Marea majoritate a salariaților de la noi din companie (75%) are vârsta cuprinsă între 30-50 de ani. Din punct de vedere al mediului de lucru, aproape jumătate din angajații noștri lucrează în birou, în timp ce cealaltă jumătate desfășoară activități de teren sau alte tipuri de muncă. Toți salariații care au un contract de muncă pe o perioadă nedeterminată sunt angajați cu normă întreagă.

Compania noastră respinge orice formă de discriminare la locul de muncă și se declară în favoarea promovării egalității de șanse, precum și a diversității tuturor angajaților în ceea ce privește genul, vârsta, cultura, religia, abilitățile și orientarea sexuală. Această mentalitate se desprinde din și este conformă cu cele stipulate în Codul Nostru de Drepturi ale Omului și Principii Sociale. Codul Nostru de Drepturi ale Omului și Principii Sociale a fost adoptat în 2018, prin care compania își asumă responsabilitatea de a respecta drepturile omului recunoscute la nivel internațional.

Informații despre respectarea drepturilor omului sunt incluse în toate materiale de conformitate. În România s-a implementat un program de e-learning de conformitate 2019, înregistrând o rată de participare de 94,5%.

Procesul de verificare a respectării drepturilor omului în urma cerințelor Principiilor Directoare ale ONU asupra afacerilor și drepturilor omului („Principiile Ruggie”) care acopera lanțul valoric DT

Conștientizare, instruire și implicare (6)

- Conștientizarea top managementului
- Angajamentul activ cu părțile interesate

Control, comunicare și raportare (5)

- Monitorizarea: Performanța Cartei Sociale & Raportarea și revizuirea politicilor privind relațiile cu angajații
- Comunicare transparentă și raportare

Integrarea perspectivei drepturilor omului (4)

- Intern: departamente și procese relevante pentru afaceri (de exemplu, lanțul de furnizori, auditurile de conformitate)
- Extern: clienți, furnizori și alte grupuri relevante



Declarație privind drepturile omului (1)

- Respectarea drepturilor omului (Carta Socială, LEAD Global Compact, Codul de Sustenabilitate)

Mecanism de reclamații (2)

- Puncte de contact accesibile intern și extern (prin linia special destinată, cutie poștală, poștă și, de asemenea, anonim - portalul „TellMe”)

Risc drepturile omului și analiza de impact (3)

- Identificarea impactului potențial al activităților de afaceri asupra drepturilor omului

4.2 Indicatori cu privire la forța de muncă

	2015	2016	2017	2018	2019
Angajați cu contract pe perioadă nedeterminată	5.828	5.586	5.813	5.820	4.766
% de angajați cu contract pe perioadă nedeterminată	92	92	91	93	97
Angajați cu contract pe o perioadă determinată	540	498	560	391	108
Angajați full-time	6.231	6.049	5.799	5.810	4.756
Angajați part-time	137	35	14	108	10

	2015	2016	2017	2018	2019
% de angajați cu vârsta sub 30 de ani	19	17	17	19	13
% de angajați cu vârsta între 30 și 50 de ani	65	64	69	63	63
% de angajați cu vârsta peste 50 de ani	16	19	14	18	24
% de angajați femei	39	39	43	43	42
% de angajați bărbați	61	61	57	57	58

%	2015	2016	2017	2018	2019
%Fluctuație angajați cu vârsta sub 30 de ani	27	35	43	7,6	9,8
%Fluctuație angajați cu vârsta între 30 și 50 de ani	5	6	9,8	6,9	17
%Fluctuație angajați cu vârsta mai mare de 50 de ani	0,8	0,3	0,6	0,8	4,8
Angajați noi cu vârsta sub 30 ani	628	372	525	491	119
Angajați noi cu vârsta între 30 și 50 de ani	321	157	397	290	88
Angajați cu vârsta peste 50 de ani	7	7	14	11	4

%	2015	2016	2017	2018	2019
%Fluctuație angajați femei	11	12,3	16,9	7,2	15,1
%Fluctuație angajați bărbați	7	8,1	12,3	8,1	16,6
Angajați noi femei	397	275	479	398	99
Angajați noi bărbați	559	321	457	394	112



Compensații nediscriminatorii

Telekom Romania nu practică nicio distincție sau diferențiere pe bază de sex în ceea ce privește remunerarea. Raportul remunerării între bărbați și femei este de 1 la 1. Salariile angajaților sunt determinate de nivelul acestora de educație, de anii de experiență precum și de poziția pe care o ocupă. Salariul minim (de bază) este ajustat în funcție de categoria de salarizare a angajatului.

4.3 Cum ne sprijinim angajații

- **SPRIJIN ÎNCĂ DIN PRIMA ZI DE ANGAJARE.** Programul nostru de inducție pentru noii angajați include o rubrică de familiarizare separată privind Problemele de Conformitate, Codul de etică, Dezvoltare durabilă, precum și politicile interne ale Grupului.
- **CONTRACTE PE O PERIOADA NEDETERMINATĂ.** Ambele contracte colective de muncă semnate atât de către angajații Telekom Romania Communications cât și de către angajații Telekom Romania Mobile Communications (semnate în 2018, valabile până în 2020, noile contracte semnate în 2020 având de asemenea valabilitate de 2 ani), le asigură acestora locul de muncă și reglementează chestiunile privind salarizarea, concediile, beneficiile, orele de lucru ale angajaților precum și cele legate de sănătate și siguranță.
- **EGALITATEA DE GEN:** Telekom Romania nu practică nicio distincție sau diferențiere pe bază de sex în ceea ce privește remunerarea, raportul remunerării între bărbați și femei fiind de 1 la 1.

În Romania, 72% dintre au completat Sondajul de Satisfacție al Angajaților. Această rată mare de participare ne demonstrează interesul puternic al angajaților de a își exprima opinia și de a se implica în chestiuni importante care le afectează mediul de lucru. Angajații Telekom Romania se identifică în proporție de 70% cu angajamentul social și ecologic al companiei.

Referitor la comunicarea internă, vă descriem mai jos câteva campanii orientative de conștientizare și implicare a angajaților.

- Campania BCM și Securitatea Informațiilor, care vizează creșterea gradului de conștientizare pentru angajații Telekom Romania cu privire la securitatea muncii lor.
- „Cool Telekom”, o campanie internă din Telekom Romania menită creșterea implicării angajaților prin concursuri și provocări interne.

Date semnificative privind comunicarea internă din anul 2019

- Au fost trimise 48 de ediții de buletine informative digitale săptămânale;
- Au fost comunicate 514 de știri în buletinul digital și peste 114 de anunțuri interne către angajați, dintre care aproximativ 25% au vizat subiecte de responsabilitate socială și angajați;
- Au fost realizate 37 de campanii interne și alte activități de sprijin pentru angajați prin intermediul Intranetului, aplicațiilor interne de lucru, postere, afișe etc.

4.4 Formare profesională și beneficii

Oferim o serie de beneficii și programe de formare profesională angajaților noștri, sprijinindu-i în viața de zi cu zi, atât pe ei, cât și pe familiile lor, promovând un echilibru între viața profesională și viața personală și ajutându-i oricând aceștia trec prin momente grele ale vieții.

- **OPORTUNITĂȚI PENTRU TINERELE TALENTE.**

În 2019 am avut 79 de studenți interni din facultățile tehnice în cadrul companiei.



- **DEZVOLTARE PERSONALĂ ȘI PROFESIONALĂ.**

În cursul anului 2019 angajații Telekom Romania au participat la diverse training-uri, fie acestea online, utilizând platforma internă de e-learning, fie organizate clasic, în săli de clasă, acumulând în total 18.579 de participări și 47.911 ore de instruire. În medie, angajații Telekom au beneficiat anual de 10 ore de training.

- **EVALUARE PROFESIONALĂ.**

Toți angajații Telekom Romania au fost evaluați din punct de vedere al performanței. În România, Sistemul de Managementul performanței continuă să alimenteze colaborarea folosind un proces de feedback 360° și un set de obiective comune pentru toți angajații. În 2019, au fost completate 66.684 de formulare de feedback, permițând angajaților să-și împărtășească feedback-ul. Mai mult, în 2019, principiul cascaderii obiectivelor companiei a fost consolidat cu dezvoltarea unui sistem care permite angajaților să-și identifice obiectivele individuale și contribuția la obiectivele companiei.

- **RELAȚIE DE LUNGĂ DURATĂ.**

În 2019, 571 de angajați Telekom Romania au ales compensațiile oferite și au părăsit compania. În plus față de aceste compensații financiare, compania a oferit angajaților care au părăsit grupul suport pe tot parcursul acestui proces.

- **SPRIJIN PENTRU PĂRINȚI.**

Telekom Romania oferă concediu de maternitate și concediu pentru îngrijirea copilului.

- **ASIGURARE.**

Asigurarea de viață (care acoperă riscul de deces, spitalizare, invaliditate parțială/permanentă, indemnizație în urma spitalizării) și Pilonul 3 de pensii.

- **SPORT.**

Telekom Romania oferă angajaților Sport Club - 7Card.

- **SERVICII OFERITE DE GRUP.**

Angajații Telekom Romania Communications (operațiuni fixe) beneficiază de abonamente de telefonie fixă, pachetele de internet și de televiziune (până la o anumită limită).

- **FAMILIE.**

Familiiile angajaților noștri sunt foarte importante pentru noi. Prin urmare, oferta noastră de beneficii cuprinde: cadou în bani de Crăciun pentru copii, cadou în bani de Paște pentru copii, cadou în bani pentru copii de 1 lunie.

- **TIMP LIBER.**

Bonus de vacanță, primă de Crăciun, primă de Paște, cadou în bani pentru femei de 8 Martie, decontarea cheltuielilor de vacanță sau tratament.

- **ALTE BENEFICII.**

Prețuri speciale pentru bunurile și serviciile altor companii, tichete de masă, decontarea cheltuielilor pentru transport, card de combustibil, serviciile medicale pentru salariați.

Beneficiile sunt aceleași pentru toate categoriile, diferențele sunt următoarele:

- Pentru cei cu contract part-time, beneficiile s-au acordat proporțional cu timpul efectiv lucrat
- Pentru cei cu contract pe perioadă determinată, beneficiile s-au acordat proporțional cu durata contractului.



Toți angajații Telekom Romania au participat în anul 2019 la cursuri referitoare la sănătatea și siguranța în muncă, totalizând un număr de 66.536 de ore de curs, în medie 12 ore/angajat. Pe parcursul anului 2019, s-au înregistrat 12 accidente de muncă, dintre care doar unul fatal.

Libertatea de asociere și contractele colective de muncă

Respectăm pe deplin reglementările legislației românești privind munca, libertatea de asociere și contractele colective de muncă. Angajații noștri sunt organizați în sindicate, reglementate în proporție de 100% prin contractele colective de muncă. Contractele Colective de Muncă din cadrul Telekom Romania reglementează aspectele legate de sănătate și siguranță în muncă, drepturi și obligații, timpul de lucru, remunerație și alte drepturi monetare, concedii, contracte individuale de muncă, procedura de evaluare în cazul performanțelor profesionale necorespunzătoare, protecția socială, disciplina muncii și drepturile sindicale. Acordurile colective de muncă valabile în 2019 acoperă perioada 02/2018 – 01/03/2020 pentru operațiunile fixe și 04/2018 – 01/03/2020 pentru operațiunile mobile.



5 Bun cetățean

Telekom Romania face tot posibilul pentru a sprijini inițiative sociale, copiii din școli în a-și dezvolta abilitățile, precum și pentru a oferi ajutor celor mai puțin norocoși sau a contribui la promovarea unui stil de viață mai sănătos prin sport. Ne dăm silința de a face lumea în care trăim un loc mai bun, nu doar la nivel de companie, dar și la nivel individual, cu ajutorul angajaților noștri. Personalul nostru participă în acțiuni de voluntariat ce ajută la crearea unor noi relații sau la dezvoltarea celor deja existente. Începând cu suportul financiar pentru copiii defavorizați, prin ajutarea celor care suferă de afecțiuni medicale grave, până la ajutarea victimelor ce au suferit din cauza dezastrelor naturale, Fundația Telekom Romania alină suferința și are o contribuție socială valoroasă ce schimbă viețile multor persoane, oferindu-le o scânteie de speranță.

Evaluarea contribuției sociale a Telekom Romania se bazează pe un model de măsurare pentru intrări, ieșiri și impacturi ale London Benchmarking Group. Acest model este în linie și compatibil cu indicatorii internaționali și inițiative pentru dezvoltarea durabilă, cum ar fi Dow Jones Sustainability Index (DJSI), liniile directe ale Global Reporting Initiative (GRI) sau SROI. Este un obiectiv continuu al Telekom Romania de a cuantifica, acolo unde este posibil, rezultatele acestor programe în pentru a evalua și revizui contribuția sa socială pentru viitor.

5.1 Angajament social

Principalele noastre arii de contribuție sunt: educația, sprijinirea copiilor și grupurilor sociale vulnerabile, sport.

- **0,542 milioane EUR** contribuție socială totală;
 - **98,2%** sprijin financiar (contribuții monetare);
 - **1,8%** sprijin cu bunuri și servicii (contribuții non-monetare/materiale).
- **95.744** beneficiari;
- **4.059** beneficiari care și-au dezvoltat abilități digitale;
- **644** voluntari.

Fundația Telekom Romania ocupă un loc special în organizația noastră, fiind înființată pentru a oferi sprijin unei game largi de cauze. Printre altele, Fundația sprijină persoanele aflate în situații dificile, anumite cauze sociale, copiii și adulții diagnosticați cu boli grave, elevii talentați, campanii umanitare pentru victime ale inundațiilor sau ale altor dezastre naturale.

Persoanele din categorii vulnerabile sunt cele mai afectate de ninsori abundente în lunile reci de iarnă. Prin urmare, la începutul anului, Fundația Telekom Romania și-a unit forțele cu Crucea Roșie Română pentru a ajuta persoanele vulnerabile din județul Buzău, Tulcea, Călărași și Ialomița. Au fost distribuite 1,3 tone de alimente neperisabile și 100 de tone de lemn la 100 de familii cu un număr mare de copii, persoane în vârstă singure sau persoane cu dizabilități. Beneficiarii au fost selectați pe baza nevoilor sociale identificate de primăria locală. Fiecare beneficiar a primit 24 kg de alimente neperisabile și două pachete de mâncare caldă. Ajutorul a fost furnizat de voluntari de la Fundația Telekom Romania și Crucea Roșie.





Primul spațiu verde din România cu bănci solare și wifi gratuit, amenajat de către Fundația Telekom Romania. Din 15 iunie 2019 bucureștenii au la dispoziție un nou spațiu pentru momentele de relaxare: Aleea Magnoliilor, o zonă în Grădina Botanică București unde natura și tehnologia se întâlnesc. Spațiul pune la dispoziția vizitatorilor nu doar exponate botanice, ci și două bănci cu panouri solare ce permit încărcarea telefoanelor prin porturi USB și contact, precum și acces gratuit la internet prin wifi, fiind primele de acest fel instalate într-un spațiu verde în România. Proiectul de amenajare a început în 2015 prin parteneriatul dintre Asociația Team Work și Fundația

Telekom Romania, vizând Sectorul Taxonomic al Grădinii Botanice „Dimitrie Brândză” a Universității din București. În cei patru ani, peste 1.800 de voluntari au desfășurat activități de curățare și amenajare a spațiului pentru a oferi vizitatorilor o nouă experiență:

Noutatea absolută a proiectului o reprezintă instalarea în rondul central al Sectorului Taxonomic a două bănci dotate cu panouri solare, având astfel autonomie energetică; băncile permit vizitatorilor să își încarce telefonul prin porturile USB situate în lateral sau prin contact direct, folosind o suprafață specială. De asemenea, cei ce doresc să publice pe rețelele de socializare fotografii din Grădina Botanică sau pur și simplu să fie online, o pot face accesând gratuit rețeaua wifi pusă la dispoziție de Telekom Romania ([WifiBotanicabyTelekom](#)). Băncile vor putea fi utilizate și în perioadele înnoirate, având capacitate de stocare a energiei solare din zilele cu vreme favorabilă.

Fundația Telekom Romania și Asociația P.A.V.E.L – 10 ani de colaborare în beneficiul cauzelor umanitare



De 10 ani, Fundația Telekom Romania este alături de Asociația P.A.V.E.L, Asociația părinților cu copii bolnavi de cancer, leucemii și anemii grave, într-o inițiativă menită să aducă momente de bucurie copiilor care suferă de aceste boli grave. Ca parte a acestei colaborări, în luna decembrie, voluntarii Fundației Telekom Romania îi vizitează pe copiii internați în secțiile de oncopediatrie și hematologie pediatrică de la Institutul Oncologic Prof. Dr. Al. Trestioreanu, Institutul Clinic Fundeni, Spitalul de Urgență pentru Copii M. S. Curie și Spitalul de Urgență pentru Copii Prof. Dr. Grigore Alexandrescu. În 2019, 220 de copii au primit vizita și darurile lui Moș Crăciun și au petrecut câteva clipe alături de voluntarii Fundației Telekom.

Compania a susținut, de asemenea, programul „Navigator pentru pacienți oncologici” dezvoltat de Asociația pentru Prevenirea și Combaterea Cancerului - Amazonia în cadrul Institutului Oncologic București și Spitalul Clinic Sf. Maria. Programul acceptă pacienții și îi susține pe tot parcursul tratamentului, intervenției chirurgicale, chimioterapiei și radioterapiei. Asociația oferă sesiuni de consiliere psihologică pentru pacienți și rudele lor.

Telekom Romania a sprijinit Programul de prevenire și depistare precoce a bolilor de sân și cancer de col uterin, în parteneriat cu Fundația Renasterea pentru al 18-lea an consecutiv. Acest parteneriat permite, de asemenea, femeilor care lucrează în Telekom Romania să beneficieze de consultări gratuite, scanări cu ultrasunete și mamografie.



Telekom Romania a ajutat Fundația Alex Tache să construiască o casă socială pentru 16 copii abandonați în comuna Galicea, județul Vâlcea, care va oferi o oportunitate reală pentru cei 16 copii. Scopul proiectului este de a oferi copiilor o educație într-un mediu armonios prin cultivarea valorilor familiei și pregătirea lor pentru o viață independentă. Scopul pe termen lung al asociației este acela de a crește mai multe generații de copii dintr-o familie numeroasă, care vor colabora pentru crearea altor case de acest tip.

Investiții în comunitate – Teimplici.ro



Teimplici.ro a fost lansat în 2014 și se concentrează pe identificarea nevoilor în comunități unde noi concepte de tehnologie a informației aduc beneficii în domeniul educației, sănătății, mediului, inovației, dezvoltării, și protecției sociale. Strategia este să se identifice parteneri care promovează aplicații benefice de IT&C în comunitățile românești.

Un număr de 37 de proiecte au fost înscrise la cea de-a patra ediție a concursului de proiecte Teimplici.ro desfășurat de Telekom Romania. Pentru ediția 2018-2019, organizată sub umbrela „Educație pentru o nouă generație”, Telekom s-a propus să identifice și să finanțeze inițiative ale organizațiilor non-

guvernamentale care au ca scop reducerea abandonului școlar în mediul urban, în rândul tinerilor cu vârsta cuprinsă între 12 și 20 de ani.

În urma interviului cu juriul desemnat și în conformitate cu Regulamentul concursului, au fost selectate 3 proiecte care au beneficiat de fonduri totale în valoare de 60.000 de euro din partea Telekom, în cursul anului 2019:

1. **EDULIER - PENTRU TEENE(RI)**, inițiat de Asociația Edulier, care are ca obiectiv sprijinirea elevilor din orașul Buftea, județul Ilfov, prin crearea unei rețele de resurse de mentorat și platforme online care să conducă la reducerea ratei de absenteism/abandon școlar.
2. **„DĂM UN BYTE DE AJUTORI!”**, inițiat de Asociația Ateliere fără Frontiere, care urmărește reducerea abandonului școlar în rândul elevilor din orașele județului Hunedoara prin oferirea accesului la resurse online, la platforme de învățare, la cercuri de programare și robotică din cadrul școlilor care vor fi dotate cu calculatoare.
3. **„ȘCOALA ȘI VIITORUL MEU”**, inițiat de Junior Achievement Romania, care are ca scop prevenirea abandonului școlar și reducerea absenteismului în școli gimnaziale din localități urbane mici din județele Bacău, Bihor, Botoșani, Dâmbovița, Dolj, Galați, Iași, Ilfov, Neamț, Olt, Prahova și Suceava, precum și creșterea performanțelor școlare ale elevilor prin dezvoltarea competențelor esențiale pentru o viitoare meserie sau profesie.

De la lansarea din 2014 și până în prezent, 33 de proiecte au primit finanțare din partea Telekom prin concursul de proiecte Teimplici.ro, valoarea fondurilor oferite pentru implementarea acestora fiind de aproximativ 250.000 de euro.

Telekom Romania a susținut Lions Clubs România pentru dotarea Spitalelor din România cu Echipamente pentru tratarea epilepsiei. Inițiativa Lions Clubs România a furnizat echipamente de epilepsie și monitorizare EEG în spitale locale din țară. Echipamentul este destinat conectării instituțiilor și conectării acestora la centre universitare din țară și străinătate. Până în 2019, cluburile au dotat toate spitalele din București.



Programul Bursele Telekom

BURSELE TELEKOM DE 10 ANI, SPRIJINIM PERFORMANȚA.

Un deceniu dedicat susținerii educației, explicat în cifre:



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Telekom Romania susține și încurajează performanța tinerilor în educație prin intermediul programului de responsabilitate socială „Bursele Telekom”. De la lansarea în anul 2010 și până în prezent, peste 2.300 de studenți cu performanțe notabile s-au înscris în competiție, iar 115 dintre aceștia au beneficiat de burse oferite de Telekom. Peste 400.000 de euro reprezintă susținerea financiară oferită de Telekom Romania câștigătorilor celor 10 ediții ale programului. Mai multe detalii despre programul „Bursele Telekom” sunt disponibile pe www.burseletelekom.ro.

Telekom Romania a oferit burse de studiu celor cinci câștigători ai celei de-a zecea ediții a programului de responsabilitate socială „Bursele Telekom”. Cei cinci studenți cu rezultate academice excepționale la discipline cu profil real, care s-au remarcat prin proiecte extracurriculare și activități de voluntariat, vor primi câte o bursă lunară în valoare de 2.230 de lei, în perioadele ianuarie - iunie și octombrie - decembrie 2020. În competiție s-au înscris 137 de studenți admiși în instituții de învățământ superior de stat din România, în anul I, învățământ la zi, la una dintre specializările: automatică și calculatoare, cibernetică, informatică, matematică, inginerie electrică, electronică, telecomunicații și tehnologia informației. Dintre aceștia, juriul a ales 10 finaliști pentru etapa de interviu, în urma căreia au fost desemnați cei 5 câștigători:

1. Iancu George
2. Nelega Raluca
3. Toma Sebastian-Antonio
4. Sima Maria-Cristina
5. Stanca Adelin-Nicolae

Juriul „Bursele Telekom”, ediția 2019-2020 a fost format din profesioniști din domeniul comunicării și cadre didactice universitare de specialitate: **Cristina Bazavan** - Blogger, jurnalist Europa FM, Radio 21, **Emil Cazacu** - Profesor Doctor Inginer, Facultatea de Inginerie Electrică, Universitatea Politehnica din București, **Mihaela Perianu** - Fondator și Managing Partner, AIMS Executive Search & Consulting, **Sorin Psatta** – Lector, Facultatea de Jurnalism și Științele Comunicării, Universitatea din București și Integrated Communication Director, Graffiti BBDO România și **Ruxandra Vodă** – Corporate Communications Director, Telekom Romania.

Platforma Sportul este Bun

Ediția a IX-a a Campaniei „Sportul este bun”

Pasionații de activități în aer liber au avut ocazia să experimenteze diverse sporturi în cea de-a noua ediție a campaniei „Sportul este bun”. În 3 august, în Piața Sfatului Brașov, a avut loc tradiționalul festival de sport și sănătate „Cea mai mare oră de sport”, realizat de Telekom Sport.

În cadrul evenimentului, participanții și-au putut însoți prietenii și familia pentru a-și testa abilitățile în sporturile de echipă precum volei, baschet, fotbal, badminton, ping-pong și la poarta de tragere. S-au organizat, de asemenea, ședințe de fitness și aerobice, Programul Les Mills și orele de pregătire funcțională, Barre Fitness, Fight Klub Khai Bo și Kangoo Jumps, antrenamente de maraton, conduse de cei mai buni instructori naționali și internaționali.

Cei care sunt pasionați de alergare au putut participa la UpDown Run Cross, unde au avut două competiții:

- alergare de 4 km pentru cei care erau pregătiți pentru noi provocări;



- 7 km cu diferență de altitudine de 340 m pentru alergătorii care nu se temeau de înălțimi și urcări și doreau să se implice în alergarea TRAIL.

H3RO de Trichallenge. Ediția din 2019 a campaniei „Sportul este bun” a adus o nouă competiție pentru pasionații de activități în aer liber. Telekom Sport a devenit partener al H3RO de Trichallenge, care a avut loc la Mamaia între 20 și 22 septembrie. Sportivi din 38 de țări s-au aliniat la start și au stabilit campioanele naționale la jumătate de distanță și super sprint.

Competițiile disponibile la evenimentul din Mamaia au fost:

- Triatlon individual unde participanții puteau alege să concureze la Half, Olympic, Sprint sau Super Sprint;
- Ștafetă de triatlon cu ștafetă Sprint, semi- ștafetă sau ștafetă olimpică;
- Aquathlon individual cu o singură cursă Aquathlon.

Maratonul Internațional Brașov - Ediția a V-a. Peste 4.000 de alergători din 32 de țări au luat parte la Maratonul Internațional Brașov susținut de Telekom Sport, aflat printre primele 20 de maratoane atunci când vine vorba de peisaj. O parte din fondurile strânse din taxele de participare au fost donate la Sanctuarul Ursului Libearty din Zărnești.

Semimaraton Gerar. În ianuarie 2019, compania a sprijinit cea de-a VIII-a ediție a Semimaratonului Gerar organizată în campusul Universității Politehnice. Proiectul este destinat să promoveze alergarea în aer liber în orice vreme. Aproximativ 700 de alergători au participat la cele două categorii de cross country (10 km) și semi maraton (21 km). Angajații Telekom Romania au avut oportunitatea de a participa ca alergători sau ca voluntari în echipa de organizare a evenimentului.

Patinoarul Telekom Arena. Un alt proiect cu impact major în societatea românească este Telekom Arena, administrată de Fundația Ion Țiriac. Compania a finanțat înființarea singurului patinoar din București, cu scopul de a promova sportul în rândul copiilor și tinerilor, și pentru a oferi sprijin echipelor sportive locale.

5.2 Incluziune digitală

Pentru a combate excluziunea digitală în România, Telekom a dezvoltat diverse programe:

- **Prețuri accesibile pentru serviciile de comunicații.** Furnizăm servicii și produse care să satisfacă nevoile de comunicații ale tuturor categoriilor de clienți și creăm oferte personalizate care să poată influența dinamica digitalizării.
- **Access to All.** Telekom Romania sprijină activ accesul în mod egal la noile tehnologii, promovând tranziția țării către noua eră digitală.

O prioritate actuală în România este reprezentată de introducerea internetului și extinderea rețelelor de comunicații în zonele izolate. Un exemplu în acest sens este proiectul RoNet prin care se urmărește extinderea infrastructurii de bandă largă (fibră optică) pentru ca aceasta să ajungă să acopere și implicit să ofere servicii de comunicații electronice în zonele rurale dezavantajate, care până în momentul de față nu se bucură de acces la o rețea de internet de mare viteză. Scopul final al acestui proiect este acela de a facilita dezvoltarea acestor zone, prin accesul la informație al locuitorilor, conectarea acestora la surse de informare și cunoaștere, creșterea economică și a numărului locurilor de muncă prin dezvoltarea afacerilor locale.

MĂSURI LUATE PENTRU A SPORI GRADUL DE INCLUZIUNE DIGITALĂ:

- Investim în modernizarea și extinderea infrastructurii rețelilor și creșterea oportunităților de conectivitate a cetățenilor;
- Oferim produse și servicii la prețuri accesibile pentru a determina mai mulți oameni să ni se alăture;
- Oferim acces la noile tehnologii unui număr tot mai mare de persoane ajutându-le astfel să profite de toate beneficiile tehnologiei.



Tineretul unei țări reprezintă o categorie socială de o importanță majoră pentru viitor și, din acest motiv, Telekom Romania se axează pe îmbunătățirea condițiilor tehnologice din școlile românești sau alte instituții de învățământ. În următoarele rânduri vă vom prezenta câteva dintre proiectele noastre implementate în această direcție, cu care ne mândrim:

Digitalizarea școlilor românești - Smart Education: tehnologie de ultimă oră pentru noua generație
Telekom oferă tehnologii moderne de învățare în peste 50% dintre județele din România, atât în mediul urban cât și în cel rural. Pentru a sprijini digitalizarea școlilor din România, Telekom a lansat proiectul Smart Education, prin intermediul căruia dotează școlile românești cu platforma de management educațional Adservio, care conține și catalog școlar online, Internet și echipamente electronice utile procesului de predare și învățare: laptopuri, tablete, proiectoare, smartboard-uri etc. Pachetul Smart Education contribuie la organizarea eficientă a procesului educațional din România, îmbunătățirea calității actului didactic, diminuarea acțiunilor birocratice și creșterea interactivității dintre profesori, elevi și părinți. În școlile unde platforma a fost introdusă s-a înregistrat o scădere cu până la 63% a absențelor și s-au îmbunătățit rezultatele școlare și cele de la testărilor naționale. Aceste rezultate sugerează faptul că o tranziție spre digitalizare în școlile românești va aduce multe beneficii în viitor.

Dezvoltarea abilităților de programare – 1.050 de copii se pregătesc pentru locurile de muncă ale viitorului participând la Atelierele de programare și robotică CoderDojo



Telekom Romania recunoaște faptul că, pentru a face față epocii digitale, este nevoie de un anumit grad de "alfabetizare digitală", și din acest motiv competențele digitale trebuie să fie predate în paralel cu "alfabetizarea clasică". Din 2011, am găzduit atelierele Coder Dojo care oferă copiilor cu vârste cuprinse între 7 și 16 ani lecții gratuite de programare informatică într-un cadru informal.

În cursul anului școlar 2018-2019, 450 de copii cu vârste cuprinse între 6 și 17 ani au învățat să facă programare în atelierele CoderDojo București Nord, în mod gratuit, susținute de Fundația Telekom Romania și Asociația CoderDojo. Participanții au putut alege între diferite subiecte, în funcție de interesele, vârsta și nivelul cunoștințelor lor: Arduino, Algoritm, Java, Khan pentru începători, Minecraft Education Edition, Scratch pentru avansați și Scratch pentru începători. 22 de mentori voluntari i-au pregătit pe tinerii studenți pentru meseriile viitorului și au coordonat activitățile în pregătirea unei lumi din ce în ce mai digitalizate.

În anul școlar 2019-2020, 600 de studenți s-au înscris pentru a participa la cursuri în două locații: Telekom - Băneasa, locația în care activăm de aproximativ șapte ani, cu sprijinul Telekom Romania și ASE - FABIZ și o nouă locație la Academia de Studii Economice situată pe Șoseaua Grivitei, o locație în care ne desfășurăm

activitățile cu sprijinul OMV Petrom și Telekom Romania. Informații suplimentare pot fi găsite pe www.coderdojo.ro.



Combaterea cyberbullying-ului



Telekom Romania și Asociația Telefonul Copilului au continuat campania „Cum vă simțiți astăzi?”. Acest proiect facilitează raportarea cazurilor de abuzuri asupra copiilor, inclusiv groomingul online și abuzul fizic. Platforma de campanie www.116111.ro este o platformă educațională care reunește informații utile despre cum pot fi raportate cazurile de abuz la copii, precum și modalități de a solicita consiliere de specialitate pentru astfel de cazuri. Aplicația mobilă HappyGraff a fost dezvoltată de

Asociația Telefonul Copilului cu sprijin financiar de la Telekom Romania. HappyGraff funcționează ca un jurnal în care adolescenții își pot înregistra emoțiile ori de câte ori simt nevoia și au acces la sfaturi utile despre cum să gestioneze diferite situații cu condiții emoționale dificile. Aplicația mobilă poate fi accesată pe telefoane echipate cu un sistem de operare Android și este disponibilă pentru descărcare gratuită în GooglePlay. Aplicația poate fi descărcată și de pe site-ul campaniei.



Telekom Romania aduce părinții și copiii mai aproape cu Storytime

Telekom Romania a dezvoltat aplicația interactivă Storytime pentru părinții care sunt departe de copiii lor, dar care înțeleg că beneficiile citirii poveștilor pot duce la evoluția emoțională, academică și creativă a copiilor. Storytime este o aplicație interactivă prin care orice părinte poate deveni de la distanță povestitorul preferat al copilului. Aplicația Storytime vine în principal ca o soluție concepută pentru a comunica, interacționa și îmbunătăți relația dintre părinții care lucrează în afara țării și copiii lor de acasă din România. În același timp, Storytime este, de asemenea, o soluție pentru toți cei forțați de distanță, de muncă sau ore suplimentare să fie departe de copiii lor sau de nepoți. Păstrând contactul vizual între părinte și copil pe parcursul poveștii, Storytime readuce atmosfera familială și emoția acestor momente importante în relația dintre cei doi indivizi.

Un apel video din aplicație permite părintelui să citească copilului povești reinterpretate și ilustrate, iar filtrele și modulatorii vocali transformă naratorul-părinte într-unul sau mai multe personaje din poveste.

Aplicația bilingvă Storytime, română și engleză, este disponibilă gratuit în App Store și Google Play în țări precum Italia, Spania, Franța, Germania, Regatul Unit și România.

5.3 Voluntariat

În cadrul Telekom Romania dezvoltarea și promovarea programelor corporative de voluntariat și activitățile de contribuție socială le oferă angajaților oportunitatea de a își exprima în mod activ solidaritatea cu cei din jur.

- Campania de donare de sânge. Campania a ajuns să fie o parte a culturii Telekom, voluntarii din Telekom Romania fiind participanți activi în campanie – 47 persoane în 2019.
- Alte activități de voluntariat întreprinse de Telekom Romania au făcut parte din proiecte de responsabilitate socială menționate în raport, printre care: sprijinul acordat celor săraci și defavorizați prin angajare în interacțiune personală și sprijin acordat familiilor nevoiașе.
- În 2019, inițiativele de contribuție socială au beneficiat de participarea a 644 de voluntari.



6 Impactul asupra mediului

Definim și dezvoltăm produse și servicii în scopul reducerii emisiilor de CO₂, reducând astfel amprenta de carbon. În inițiativele noastre sociale, suntem ghidați de idealul unei economii circulare, de construirea și reconstruirea sănătății generale a sistemului prin recuperarea, re folosirea și reintroducerea înapoi în ciclul economic a cât mai multor materiale.

6.1 Cum sprijinim economia circulară

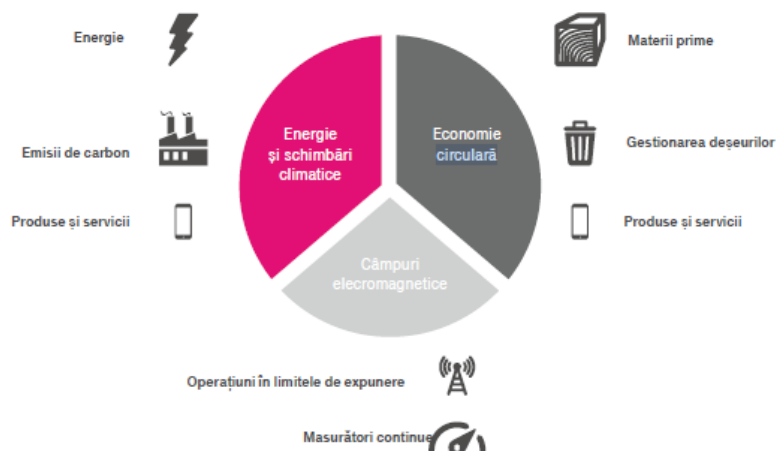
În locul folosirii resurselor și dezvoltării neplanificate de tehnologii, noi, ca umanitate, am început să percepem dezvoltarea civilizației ca pe o țință sustenabilă. Pe măsură ce cunoștințele noastre legate de diverse ecosisteme și dinamici ale mediului cresc, realizăm faptul că reglementările tehnologice și industriale influențează întreaga planetă. Conceptul de economie circulară presupune că sistemele economice pot fi transformate în sisteme ce reciclează și re folosesc pe cât de mult posibil – iar atunci când este imposibil, cel puțin urmăresc reducerea impactului negativ asupra mediului înconjurător.

CALEA CATRE O ECONOMIE CIRCULARĂ

Telekom Romania urmează strategia de economie circulară a Deutsche Telekom, ce întreprinde eforturi semnificative pentru a minimiza impactul operațiunilor noastre asupra mediului și pentru a face cunoscută angajaților și a tuturor părților interesate importanța protecției mediului și acțiunile responsabile ce trebuie întreprinse în acest scop. De aceea, Telekom Romania:

- Aplică principiul „Reduce – Refolosește – Reciclează” în toate activitățile sale.
- Extinde durata de viață și utilizarea totală a echipamentului oferit clienților și facilitează servicii de reciclare pentru echipamentele defecte.
- Informează și încurajează cetățenii să adopte practici de reciclare.

IMPLEMENTAREA STRATEGIEI DE MEDIU ÎN 3 PILONI



6.2 Combaterea schimbărilor climatice

Împărtășim o viziune a unei societăți cu un conținut redus de carbon și acționăm în scopul transformării acestei viziuni în realitate. Acționăm direct, reducându-ne propriile emisii de CO₂ și indirect, oferind servicii și produse cu o amprentă de carbon redusă. În termeni simpli, amprenta de carbon este cantitatea totală



de dioxid de carbon emisă de o entitate. Menținând-o la un nivel scăzut pe parcursul ciclului de viață al produselor și serviciilor noastre, reducem amprenta de CO₂ a clienților noștri.

Scopul nostru în această direcție este definit de strategia Deutsche Telekom Group de Protecție împotriva Schimbărilor Climatice, ce țintește la o cantitate cu **20% mai mică de emisii CO₂ pentru 2020**, raportat la anul 2008.

Priorități pentru adresarea îngrijorării privind îmbunătățirea eficienței energetice:

- Rețele de telecomunicații, care vizează tranziția la o rețea mai eficientă din punct de vedere energetic
- Clădiri, centre de date și magazine, cu accent pe utilizarea corectă și eficientă funcționare a echipamentului instalat
- Concentrarea echipamentelor și reducerea spațiului utilizat
- Transport rutier, cu accent pe reînnoirea flotei de vehicule, dar și pe monitorizarea și controlul activității transportului.

TRANSFORMAREA BIROURILOR ÎN LOCURI SUSTENABILE. Sustenabilitatea este de asemenea importantă în viața de zi cu zi la birou. Stațiile noastre de lucru sunt create pentru a fi ecologice, folosind echipamente eficiente energetic.

Emisii CO₂

Tone echivalent CO ₂	2016	2017	2018	2019
Emisii directe (scop 1)	13.627	13.906	12.262	11.008
Emisii indirecte (scop 2)	68.220	64.588	97.109	88.329
Alte emisii indirecte (scop 3)	500.539	660.381	312.652	436.665
Total emisii CO₂	582.386	738.875	422.023	536.002

Începând cu 2017, calculăm doi noi indicatori relevanți activității noastre în domeniul IT&C: **intensitatea carbonului și intensitatea energiei**. Odată cu extinderea rețelei consumul de energie crește, iar indicatorii menționați mai sus exprimă într-un mod mai relevant corelația dintre volumul de date tranzitat în rețea și consumul de energie. După cum se vede din tabele, indicatorii relevanți sunt în descreștere.

ESG KPI "Intensitatea Carbonului"

kg CO ₂ /Terabyte	2016	2017	2018	2019
Telekom Romania	33,44	27,31	24,53	23,29

Consumul de energie

GhW	2016	2017	2018	2019
Consumul de electricitate	205,2	199,7	203,3	232
Încălzirea urbană și consumul de combustibil în clădiri	29,7	28,6	24,6	24
Consumul de combustibil (flotă)	39,1	37,7	34,4	30
Total	274	266	262	286



ESG KPI "Intensitatea Energiei"

kWh / Terabyte	2016	2017	2018	2019
Telekom Romania	111,97	87,09	77,5	49,98

Consumul de apă

m ³	2016	2017	2018	2019
Consumul total de apă	101.893	84.183	73.660	53.142

6.3 Cum ne administrăm resursele și deșeurile

Prin politica și obiectivele noastre privind mediul, suntem dedicați administrării și reducerii impactului operațiunilor noastre asupra mediului înconjurător. Astfel, am înființat un sistem de monitorizare a tuturor materialelor și resurselor pe care le folosim. Acesta ne permite să identificăm potențialul de îmbunătățire și să stabilim măsuri specifice pentru a adresa acele aspecte pe care le putem controla.

Pentru a spori eficiența materialelor și gestionarea deșeurilor, ne-am dezvoltat strategia în baza a 7 principii cheie:

- Monitorizarea consumului materialelor asociat operațiunilor noastre;
- Reducerea folosirii materialelor cu impacturi ridicate asupra mediului în faza lor de producție;
- Prevenirea generării de deșeuri oricând este posibil;
- Refolosirea oricând este posibil a materialelor sau reciclarea lor prin companii specializate;
- Administrarea tuturor deșeurilor electrice și electronice pentru a preveni impactul asupra mediului;
- Dezvoltarea de produse și servicii ce contribuie la dematerializare;
- Amplificarea vizibilității și conștientizării importanței protecției mediului intern și extern, pentru a crește participarea în activități de reciclare.

Deșeurile generate în urma operațiunilor noastre fixe și mobile sunt clasificate în următoarele categorii principale, în funcție de criterii specifice:

- Deșeuri periculoase (baterii cu plumb, lămpi, baterii portabile, stâlpi creozotați);
- Deșeuri tehnice generate în timpul operațiunilor tehnice asupra rețelelor și sistemelor noastre (de ex. cabluri, metale, echipament electronic și de telecomunicații) și produse folosite (de ex. telefoane și accesorii ale acestora etc.);
- Altele (categorii de deșeuri ce nu au fost incluse în categoriile precedente, precum deșeurile reziduale).

Consumul de materiale

tone	2016	2017	2018	2019
Hârtie și carton	355,16	227,74	218,33	222,57
Plastic	25,01	1,18	3,85	12,06
Lemn	67,65	42,84	37,37	7,22
Total	658,14	271,77	259,55	241,85

Deșeuri gestionate

Tone	2016	2017	2018	2019
Deșeuri reciclate	2.321,82	1.295,24	1.487,97	1.650,81
Deșeuri nereciclate	4.666,66	1.742,10	1.354,24	1.436,41
Total	6.988,48	3.037,34	2.842,21	3.078,22



Stop Wasting – Start Caring!

Inițiative interne și externe de protecție a mediului

Telekom Romania a dezvoltat numeroase inițiative pentru a-și digitaliza activitățile și pentru a-și reduce amprenta asupra mediului:

- Distribuitoare de apă în toate locațiile.
- Rapoarte digitalizate privind cheltuielile de călătorie.
- Imprimante setate la imprimare automată pe ambele fețe ale hârtiei.
- Modelele de închiriere (routerele, modemurile și alte echipamente sunt închiriate în baza contractelor de închiriere). La sfârșitul contractului, acestea sunt recuperate pentru reutilizare sau reciclate, după caz.
- Reducerea dimensiunii cartelelor SIM (50% economii de plastic prin reducerea dimensiunii cardurilor SIM).
- Take Back pentru telefoane și alte mici echipamente vândute în magazine (în fiecare locație avem containere destinate pentru deșeuri electronice și baterii, iar colectările periodice sunt realizate de partenerii noștri de reciclare); pliantele cu informații despre gestionarea acestor tipuri de deșeuri sunt disponibile clienților la punctul de vânzare.
- Instruirea periodică a angajaților pe platforma de e-learning pentru colectarea selectivă a deșeurilor; recipiente de colectare selectivă sunt disponibile în fiecare locație de birouri și depozite pentru a crește rata de reciclare a deșeurilor generate.
- Responsabilitățile pentru echipamente electronice, baterii și ambalaje sunt transferate operatorilor comerciali autorizați pentru a atinge obiectivele de reciclare.
- Stâlpii de lemn periculoși colectați ca deșeuri sunt predați pentru incinerare cu recuperare de energie.
- Înlocuirea centralelor termice cu consum energetic cu instalații mai eficiente.

6.4 Câmpurile electromagnetice

Tehnologia este o binecuvântare ce trebuie gestionată corespunzător pentru a maximiza beneficiile ei pentru societate. Monitorizăm continuu diverse aspecte cheie legate de activitățile noastre ce pot avea un impact asupra mediului, precum și asupra sănătății și bunăstării societății. Realizăm că este nevoie de a conștientiza și mapa provocările legate de rețeaua noastră mobilă, precum menținerea unor niveluri joase de zgomot, conservarea mediului înconjurător și măsurarea impactului produs de câmpurile electromagnetice.

Impactul câmpurilor electromagnetice (EMF) este un subiect aflat sub observație de peste 40 ani. Conștienți de preocupările legate de EMF, am adoptat Politica EMF ce răspunde acestor preocupări prin transparență, prin creșterea vizibilității acestui subiect precum și printr-o abordare științifică participativă. Urmând Politica noastră EMF am adoptat un număr de practici, ce ne ajută să monitorizăm, să analizăm și să comunicăm public toate aspectele legate de EMF. Pe baza acestor practici, suntem încrezători că nivelurile de câmpuri electromagnetice din stațiile noastre de bază sunt semnificativ mai mici față de limitele impuse la nivel național, prin Ordinul nr. 1193/2006 al Ministrului Sănătății Publice. Acest Ordin transpune Recomandarea 1999/519/EC referitoare la limitarea expunerii publicului larg la câmpurile electromagnetice (0 Hz până la 300 GHz), fiind un document de referință pentru toate Statele Membre UE, aprobat de către Comisia Internațională pentru Protecția Impotriva Radiațiilor Neionizate (ICNIRP), o organizație non-guvernamentală recunoscută în mod oficial de Organizația Mondială a Sănătății.

În 2019, au fost efectuate 27 de măsurători de câmpuri electromagnetice de către ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) la echipamentele stațiilor de bază Telekom Romania, la cererea părților interesate externe. Prin senzori de monitorizare fixă instalați în centre urbane, ANCOM efectuează măsurători iar rezultatele sunt disponibile publicului în timp real. În plus, ANCOM



efectuează măsurători cu echipamente mobile care sunt și ele disponibile publicului. Mai multe informații despre Monitorizare continuă a undelor electromagnetice în România pot fi găsite [aici](#).

Rețelele mobile funcționează în baza emisiilor de unde electromagnetice, ce provin în mare parte din antenele mobile. În ceea ce privește transmiterea undelor, antenele radio și de televiziune sunt similare celor de telefonie mobilă, câmpurile electromagnetice nefiind cu siguranță radioactive, întrucât câmpuri similare sunt generate și de alte aparate electrice, pe care le folosim zilnic: radiouri, televizoare, uscătoare de păr, monitoare, telefoane wireless, mașini de spălat sau frigidere.

6.5 Preocuparea pentru biodiversitate

Telekom Romania recunoaște relația strânsă dintre biodiversitate, dezvoltare sustenabilă și bunăstarea omului. Operăm o rețea vastă de echipamente de telecomunicații (precum stații de bază și stații de comunicare wireless). Unele din acestea vor ajunge inevitabil să fie operate în habitate sau ecosisteme naturale protejate. În 2019, 31 de stații de bază și o clădire erau situate în ariile protejate ale ecosistemelor terestre din următoarele județe: Alba, Bihor, Brăila, Brașov, Caraș Severin, Giurgiu, Gorj, Harghita, Mehedinți, Mureș, Sibiu, Tulcea, Vâlcea, Neamț, acoperind o suprafață totală de 0.017 km². Toate „zonele operaționale protejate” sunt dezvoltate, instalate și operate în baza unor studii de Evaluare a Impactului asupra Mediului. Aceste studii sunt aprobate și proiectate de autorități, fiind în concordanță cu legislația națională.

Conformitate cu legile și reglementările

Urmărim îndeaproape reglementările legale. Menținem nivelul de zgomot al echipamentului nostru sub pragurile legale prin programe de întreținere și prin înlocuirea echipamentelor vechi. În aceeași ordine de idei, nivelurile de unde electromagnetice în toate stațiile noastre de bază sunt semnificativ mai mici decât limitele naționale.

In 2019, structura de Mediu a companiei noastre nu a înregistrat nicio reclamație referitoare la protecția mediului.



7 Gestionarea responsabilă a riscurilor

7.1 Managementul riscurilor

În urma progresului tehnologic ritmul evoluției globale este în continuă creștere, lumea în care trăim devenind astfel din ce în ce mai interconectată, ciclurile de interacțiuni dintre noile idei, obiecte, și oameni devenind tot mai complexe. Acest proces de dezvoltare a generat pe de-o parte anumite avantaje, iar pe de altă costuri semnificative. Dinamismul evenimentelor și al interacțiunilor face ca analiza lor la timp să fie tot mai dificilă, dând naștere astfel multor riscuri și incertitudini care se combină între ele și care sunt dublate de o lipsă acută de informații. Într-o anumită măsură, suntem cu toții afectați de această dezvoltare accelerată și perpetuă a lumii și, ca societate, abia începem să ne adaptăm acestor condiții, acestui proces caracteristic umanității.

RISC VERSUS INCERTITUDINE – DIFERENȚĂ SEMNIFICATIVĂ

Din punct de vedere tehnic, contrar înțelegerii noastre generale, riscul și incertitudinea sunt două noțiuni total diferite.

Incertitudinea denotă o lipsă de siguranță sau certitudine, generată de lipsa de informații. În aceste condiții, rezultatul unui eveniment este necunoscut neputând fi analizat, măsurat sau prezis.

Riscul se referă la probabilitatea ca un anumit eveniment să se producă. În condiții de risc, o anumită persoană poate lua anumite decizii pe măsura desfășurării lanțului evenimentelor. Totodată trebuie să existe un anumit grad de pregătire și în cazul evenimentelor cu o probabilitate scăzută și care pot afecta un proces într-un mod pozitiv sau negativ. Când există un anumit risc, există și anumite informații disponibile la care ne putem referi.

Noi, Telekom Romania, am reușit să dezvoltăm și să creăm abordări și proceduri eficiente de a minimiza riscurile și de a evita incertitudinile.

Fiind unul dintre cei mai importanți jucători de pe piața competitivă a telecomunicațiilor și tehnologiilor informatice din România, suntem supuși la tot felul de incertitudini și schimbări, iar pentru a opera eficient în acest mediu volatil suntem nevoiți să anticipăm, să identificăm și să gestionăm orice risc care ar putea apărea.

Astfel, am creat un cadru de **Management al Riscurilor la Nivelul Companiei (ERM)** – element central al guvernanței noastre corporative prin intermediul căruia riscurile și posibilele oportunități sunt identificate din timp, monitorizate și gestionate. Acest cadru este orientat și axat pe plus valoare acoperind toate riscurile strategice, operaționale, financiare, de conformitate și reputaționale.

CÂND VINE VORBA DE RISC, NE AXĂM PE BUNE PRACTICI

Începând cu luna martie 2013, Telekom Romania a implementat cadrul ERM compus din "Politica de Management a Riscurilor și Asigurărilor" și din "Comitetul pentru Managementul Riscurilor și Guvernanță Corporativă". Acest cadru respectă prevederile standardelor directe ISO 31000 privind managementul riscului, cadrul de guvernanță COSO precum și cadrul de management al tehnologiei informației COBIT. În anul 2016, compania a obținut certificarea ISO 31000:2018 – Sistem de management al riscurilor.

Funcția de Management al Riscului la Nivelul Companiei (ERM) din cadrul Telekom Romania a elaborat și implementat o metodologie unificată pentru efectuarea evaluării riscurilor de către toate departamentele sale care să respecte cerințele privind "evaluarea riscurilor la nivel de companie" impuse atât de standardul ISO 31000:2018, cât și de cele impuse de către legislația românească.



Gestionarea și raportarea riscurilor

Responsabilitatea pentru gestionarea riscurilor aparține în primul rând managerilor noștri operaționali, echipa ERM fiind responsabilă de asigurarea cadrului integrat pentru evaluarea riscurilor și de raportarea corespunzătoare a acestora.

Pentru a asigura identificarea în timp util a unor potențiale noi riscuri și pentru a rămâne la curent cu evoluția riscurilor existente precum și cu măsurile lor de atenuare/prevenire, comunicăm trimestrial și ori de câte ori este nevoie cu o serie de persoane cheie din domeniile noastre de business. În plus, consultăm rapoartele de management, rapoartele de grup, rapoartele financiare, rapoartele din industrie, indicatorii macroeconomici și rapoartele de progres aferente inițiativelor noastre strategice în curs sau cele care urmează a fi planificate.

Pentru a spori gradul de cunoaștere a metodologiei ERM, am organizat ateliere de lucru dedicate cu manageri care ocupă poziții cheie, precum și cu reprezentanți ai tuturor funcțiilor care efectuează evaluarea riscurilor în companie.

Echipa ERM identifică și înregistrează sistematic riscurile iar apoi evaluează impactul și probabilitatea acestora pe baza modelelor agreate. **Riscurile identificate de echipa ERM care depășesc impactul de 500,000 EUR asupra EBITDA** sunt incluse în Raportul ERM trimestrial care este validat de către Comitetul GRC.

Raportul cu toate posibilele modificări este apoi prezentat Comitetului de Audit, iar după confirmarea acestuia, Directorul de Audit Intern și de Management al Riscului îl trimite echipei de ERM de la nivelul OTE pentru a fi revizuit, după ce, în prealabil, acest raport i-a fost prezentat și Directorului General. Acest raport este utilizat atât în procesul de planificare și bugetare al anului următor, dar și al planificării misiunilor viitoare de audit intern.

Certificări sisteme de management Telekom Romania

Telekom Romania: În cadrul unui sistem de management integrat bazat pe ISO 9001, următoarele certificate au fost obținute de Telekom Romania.

Telekom Romania Communications și Telekom Romania Mobile Communications:

- ISO 9001: 2015| Sistemul de management al calității - Cerințe
- ISO 14001: 2015| Sistemul de management al mediului – Cerințe cu ghid de utilizare
- ISO 18001: 2007| Sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale - Cerințe
- ISO 27001: 2013| Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sistem de management al securității informației. Cerințe
- ISO 22301: 2012| Sistemul de management al continuității afacerii - Cerințe
- ISO/IEC 20000-1: 2011| Sistemul de management al serviciilor tehnologia informațiilor
- ISO 31000 : 2018| Sistemul de management al riscului – Principii și linii directoare (atestare)
- ISO 37001:2016| Sistemul de management anticorupție – Cerințe cu ghid de utilizare
- ISO 19600:2014| Sistemul de management al conformității – Linii directoare

Telekom Romania Communications:

- Conformitate anticorupție conform cu standardul IDW PS 980
- Certificare conformitate Antitrust conform standardului AssS 980



7.2 Gestionarea sferelor de etică, risc operațional și conformitate

Cultura noastră de conformitate și integritate

La Telekom Romania, "Conformitatea" definește modul în care ne dorim să acționăm, nu modul în care suntem obligați să acționăm. Cultura de etică și de integritate personală reprezintă fundamentul programelor noastre de conformitate care susține performanța.

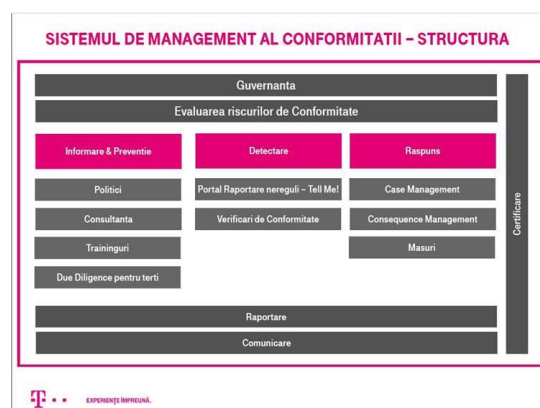
Am reușit astfel să integrăm principiul conformității în toate activitățile noastre sub umbrela Sistemului de Management al Conformității (CMS), scopul final fiind cel de a sprijini și consolida principiile noastre operaționale fundamentale: **transparență, dreptate, profesionalism, integritate, respectarea cadrului juridic și a principiilor etice.**

În munca noastră de zi cu zi ne axăm pe:

- Sporirea conștientizării riscurilor de neconformitate;
- Dezvoltarea unei culturi bazată pe conformitate;
- Prevenirea comportamentului necorespunzător;
- Detectarea și tratarea aspectelor legate de conformitate;
- Furnizarea de consultanță necesară privind conformitatea.

În 2019, Telekom Romania:

- Nu a fost implicată în niciun incident de neconformitate cu reglementările privind corupția;
- Nu a fost implicată în niciun incident de neconformitate cu reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor;
- Nu a primit nicio reclamație privind discriminarea la locul de muncă.



Sistemul de management al conformității, un punct forte al business-ului nostru

Putem să înțelegem într-un mod intuitiv conceptul de conformitate în sensul de a fi conform cu reguli clare și juste, de a avea proceduri clare, de a face tot timpul ceea ce trebuie și de a adera la politicile interne ale companiei precum și la principiile etice sau dispozițiile legale.

Fiecare dintre angajații sau partenerii Telekom Romania trebuie să respecte și să lucreze urmând aceste principii. Sistemul nostru de management al conformității se bazează pe cele mai bune practici în domeniu întrucât acest sistem derivă din principii și standarde recunoscute internațional, cum ar fi standardul de audit german PS 980 emis de către Institutul de Audit Public German.

NE BAZĂM PE REGULI ȘI PRINCIPII ÎN TOT CEEA CE FACEM

Liniile directoare și politicile de conformitate din cadrul existent înglobează toate sferele în care interacționăm:

- Codul de conduită;
- Politica privind combaterea corupției și a altor conflicte de interese;
- Programul pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Codul de conduită etică pentru directorii financiari aflați în poziții de conducere;
- Politica privind acceptarea și acordarea de beneficii;
- Politica privind evenimentele;
- Politica privind donațiile;

- Politica privind sponsorizările;
- Politica privind cazurile de fraudă;
- Politica privind legea concurenței;
- Politica privind avertizorul de integritate;
- Politica referitoare la evitarea hărțuirii sexuale;
- Politica de responsabilitate corporativă.

COMPORTAMENTUL NOSTRU ETIC

Codul nostru de conduită este un ghid cadru pentru comportamentul tuturor angajaților. Acesta reafirmă angajamentul nostru ferm de a respecta legile și reglementările în vigoare precum și obligațiile specifice privind comportamentul etic. Tocmai acest comportament, împreună cu alte idealuri pe care le împărtășim ne sprijină în munca noastră. Principiul nostru privind nediscriminarea nu se referă doar la aspecte legate de gen, vârstă sau religie, ci acoperă și aspecte care se leagă de abilitate, origine sau orientarea sexuală. Mai mult, am instituit un mecanism intern de raportare a tuturor întrebărilor, preocupărilor sau reclamațiilor legate de nediscriminare și de principiile Codului de Conduită.

Acestea se pot adresa Departamentului de Conformitate, pe următoarele canale:

- Prin poștă: Departament Conformitate, Piața Presei Libere 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Etaj 17, Sector 1, 013702, București, România;
- Prin e-mail: whistleblowing@telekom.ro și raportare.nereguli@telekom.ro;
- La telefon: 0800 800488;
- Prin Formularul Electronic de Raportare a Neregulilor (disponibil pe pagina web a companiei și pe pagina de intranet a companiei).

Riscuri legate de corupție și formare profesională în sfera de conformitate

FĂRĂ CORUPȚIE, FĂRĂ CONCURENȚĂ NELOIALĂ: CERTIFICĂRILE NOASTRE

La nivel organizațional ne asigurăm că funcționăm în conformitate cu cele mai bune practici în domeniu.

Telekom Romania Communications S.A:

- Certificare Anti-Corupție conform standardului german IDW PS 980
- Certificare Anti-Trust conform standardului AssS 980

Telekom Romania Mobile Communications S.A și Telekom Romania Mobile Communications S.A:

- Certificare ISO 37001:2016| Sistemul de management anticorupție

Orice activitate poate fi susceptibilă riscului de corupție.

CORUPȚIE ACTIVĂ VS. CORUPȚIE PASIVĂ

Infrațiunea de corupție activă este comisă de către acele persoane care inițiază "procesul sau acțiunea coruptă" (dare de mită) în timp ce corupția pasivă se referă la persoana / persoanele care acceptă sau care contribuie la "procesul de corupție" (luare de mită).

Cum menținem conformitatea

Programul nostru de instruire privind conformitatea este dezvoltat în jurul liniilor directoare și a politicilor interne care sunt actualizate anual ca parte a îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Conformității și Sistemul de Management Anticorupție.



Număr de angajați instruiți	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Formare introductivă privind conformitatea	135	268	215	213	521	96
Anticorupție	5.849	1.647	1.144	672	1.913	1.011
Antitrust	141	495	38	0	0	0
Combaterea spălării banilor	N/a	73	1.069	698	0	82

În Telekom Romania a fost derulat pe parcursul anului 2019 un program de e-learning pentru angajații în scop cu subiecte despre anticorupție și antifraudă. Rata de participare a fost aproximativ 70%.

7.3 Entitate responsabilă

În România, toate companiile trebuie să respecte Codul de Conduită emis de Consiliul Național al Audiovizualului (CNA) care reglementează aspecte legate de campaniile de comunicare și publicitate.

În 2019, RAC - Consiliul Român pentru Publicitate a analizat 3 reclamații pentru campanii de publicitate, în care instrucțiunile codului nu au fost respectate. RAC a indicat ca Telekom Romania să examineze conținutul de comunicare al campaniilor și să îl modifice în conformitate cu Codul.

În 2019, Telekom Romania nu a fost amendat pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor în vigoare în domeniul concurenței.

În 2019, la nivelul structurii de Mediu din cadrul companiei nu au fost înregistrată nicio reclamație cu privire la operațiunile noastre.

Dispozitivele de telefonie mobilă comercializate de Telekom Romania respectă reglementările internaționale și europene emise de RED, RoHS, ICNIRP. De asemenea, etichetarea acestor dispozitive respectă cea mai recentă legislație în vigoare. Pentru dispozitivele de telefonie mobilă, Telekom Romania solicită de la furnizorii săi Rata de Absorbție specifică (SAR) iar aceste valori sunt disponibile pentru clienți în pachetele de produse sau în rețeaua de magazine.

Produsele electronice comercializate includ în ambalajul lor un manual detaliat de instalare sau oferă un link web pentru a descărca cu ușurință ghidul de utilizare și manualul dispozitivului. Manualele pentru utilizarea în siguranță și instalarea echipamentelor Telekom Romania sunt, de asemenea, puse la dispoziție pe site-ul oficial al companiei. Furnizorii sunt obligați de asemenea să atașeze produselor certificatul de garanție.

În 2019, nu a fost aplicată nicio sancțiune financiară Telekom Romania pentru neconformități pentru oricare dintre chestiunile de mai sus.

Transparență în stabilirea prețurilor și tarifelor

Telekom Romania se angajează să păstreze un proces de comunicare clar, simplu și transparent în privința prețurilor, procedura de tarificare făcându-se conform cadrului actual de reglementare, pentru a oferi un nivel ridicat de calitate clienților săi. Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) este organul care reglementează procesul de tarificare a serviciilor și produselor oferite de către Telekom pentru a promova o concurență corectă, echitabilă și eficientă. Transparența acestor politici de tarificare, printre altele, se referă și la informarea clienților cu privire la procedura de tarificare, informațiile despre prețuri fiind disponibile pe site-ul web, în broșurile companiei sau prin intermediul centrelor de servicii Telekom.



Litigii reglementare 2019

Apeluri 2019

	TELEKOM COMMUNICATIONS ROMANIA	TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS
Număr de amenzi	5	0
Număr de apeluri	0	2
Număr de amenzi pecuniare	5	5
Valoare amenzi (€)	71.622	0

CONCURENT RESPONSABIL PE PIAȚĂ

Telekom Romania susține un mediu de reglementare echitabil bazat pe reguli egale de concurență și previzibilitate reglementară pentru investiții. În plus, compania noastră susține ideea creării unui climat pozitiv de concurență care să stimuleze dezvoltarea relațiilor de încredere.

Telekom Romania este înscrisă în Registrul UE pentru Transparență, ceea ce implică faptul că Telekom Romania se obligă să respecte Codul de Conduită al Registrului de Transparență.

7.4 Responsabilitatea și sustenabilitatea în lanțul de aprovizionare**CICLUL DE VIAȚĂ AL PROCESULUI DE MANAGEMENT
AL LANȚULUI DE APROVIZIONARE****SELECȚIE**

Aprovizionarea desfășurată conform Politicii de aprovizionare. Furnizorii respectă Codul de conduită pentru furnizori. Evaluarea furnizorilor / propunerilor noi (criteriile de selecție a furnizorilor incluzând Verificarea integrității). Incorporarea în contractele furnizorilor a unor clauze privind sănătatea și siguranța, combaterea corupției, politica de securitate și confidențialitate, protecția mediului.

EVALUARE

Evaluarea performanței generale a furnizorilor principali pe baza unor criterii transfuncționale / KPI (Indicatori cheie de performanță) stabilite de Conducerea Grupului OTE. Auto-evaluarea performanței de responsabilitate corporativă a furnizorilor principali prin chestionarul de auto-evaluare a performanței privind sustenabilitatea. Furnizorii principali semnează Declarația de acceptare a codurilor de conduită pentru furnizori.

DEZVOLTARE

Specificarea planurilor menite să contribuie la îmbunătățirea furnizorilor „slabi”. Monitorizarea acțiunilor și a rezultatelor. Comunicarea către Grup a furnizorilor excluși.

CLASIFICARE

Clasificarea furnizorilor pe baza rezultatelor evaluării cantitative și calitative. Prezentarea rezultatelor evaluării către Conducerea Grupului OTE.

Fiind unul dintre liderii de pe piața de telecomunicații din România, contribuim la stimularea economiei de-a lungul tuturor operațiunilor aferente lanțului nostru de aprovizionare. Astfel, susținem cu tărie faptul că prin crearea oportunităților de creștere sustenabilă la nivelul fiecărui segment al lanțului de aprovizionare reușim să generăm un feedback pozitiv de pe urma căruia beneficiază toate părțile implicate. O astfel de înțelegere holistică a sustenabilității asigură tuturor oportunități de dezvoltare și promovează o cooperare echitabilă.

În plus, prin programul nostru de dezvoltare ne ajutăm furnizorii strategici să implementeze sau să îmbunătățească bunele practici de afaceri, proces care determină un impact social mai mare, o mai bună și eficientă protecție a mediului înconjurător și o mai mare eficiență economică. Dezvoltarea acestui program se bazează pe patru componente sau etape cheie care

garantează o interacțiune caracterizată de respect, ducând astfel la un rezultat reciproc avantajos. În spiritul acestor principii, creăm cadrul nostru de evaluare a furnizorilor care ajută la încorporarea celor mai bune practici din domeniu în activitatea de zi cu zi a tuturor entităților implicate.

Telekom Romania și furnizorii săi

Furnizorii noștri activează în următoarele sfere de activități economice: contractanți, entități licențiate, servicii de consultanță, companii care comercializează echipamente și servicii de telecomunicații, companii care dezvoltă hardware și software pentru calculatoare, companii care vând utilizarea licențelor pentru drepturi de conținut, servicii administrative pentru clădiri/facilități, servicii de marketing, servicii de resurse umane, servicii de imprimare, servicii de corespondență.

86% din furnizorii noștri sunt din România, restul fiind din America de Nord și Asia.



	2016	2017	2018	2019
Furnizori locali	1,123	1,006	871	838
Furnizori externi	216	185	246	145

100% din furnizorii noi din anul 2019 au avut incluse în contracte clauze privind sănătatea și siguranța în muncă, combaterea anticorupției, securitatea și confidențialitatea, protecția mediului. Mai multe detalii despre [Codul de Conduită al Furnizorilor](#) găsiți pe website telekom.ro.

Cum ne selectăm furnizorii

Criteriile de selecție se bazează pe specificații tehnice, preț, condiții comerciale, probleme contractuale și cerințele specifice responsabilității corporative. Contractele cu toți furnizorii includ clauze specifice sau anexe privind sănătatea și siguranța în muncă, combaterea corupției, securitatea, protecția mediului, confidențialitatea și respectarea Codului de conduită al Telekom Romania pentru furnizori. Este obligatoriu ca toate aceste clauze și specificații să fie acceptate de către toți furnizorii, fără nicio excepție.

Evaluarea furnizorilor

Furnizorii sunt selectați pe baza comenzilor de achiziție (PO-uri) emise prin intermediul sistemelor SAP-ERP, într-o perioadă de 12 luni. Toți furnizorii selectați sunt evaluați de către unitățile operaționale implicate și, de asemenea, fiecare furnizor trebuie să răspundă unui chestionar de auto-evaluare. Pentru a ne evalua furnizorii am implementat un sistem dedicat - "Sistemul de Evaluare al Furnizorilor". Rating-ul furnizorilor, realizat de unitățile operaționale implicate ale companiilor noastre, împreună cu chestionarele de auto-evaluare completate de furnizori, sunt publicate în Sistemul de evaluare a furnizorilor al Grupului OTE, permițându-ne astfel să comparăm și să cuantificăm performanța furnizorilor.



Premii și recunoaștere

- **Telekom în topul sustenabilității din România - categoria Gold în CSR Index 2019**

Telekom și-a demonstrat încă o dată angajamentul în domeniul sustenabilității, cu o poziție în vârful sustenabilității din România pentru al treilea an consecutiv. Compania noastră a fost declarată câștigătoare a categoriei Gold în CSR Index 2019.

- **Performanță internațională pentru Telekom Romania**

Două trofee de aur și cinci de argint au fost câștigate de Telekom Romania și agenția Leo Burnett București în cadrul Festivalului Internațional de Creativitate Golden Drum din 2019 pentru campania StoryTime (<https://storytime.telekom.ro/>). StoryTime este cel mai premiat proiect românesc din ediția din 2019 a festivalului.

- **Telekom Romania a primit două trofee la Premiile Effie Europa 2019**

Două trofee - Aur și Argint - acordate la Effie Awards Europe 2019 pentru Leo Burnett România și Telekom Romania pentru campaniile #NETLIBERARE și Vloggers 'Swap.

- **Telekom Romania: rețea mobilă foarte bună conform rezultatelor P3**

Potrivit companiei independente de audit P3, Telekom Romania a obținut anul trecut propriul său scor record P3. Pe baza unor teste specifice, Telekom Romania a obținut 852 puncte (85,2%) din 1000 pentru rețeaua sa mobilă, ceea ce poziționează compania într-o gamă foarte bună de rețele mobile.

Metodologia raportului nostru

Promovarea Transparenței

Ca o continuare a ciclului nostru de raportare anuală demarat în anul 2015, avem plăcerea să vă prezentăm al patrulea Raport de Sustenabilitate Telekom Romania. Deoarece dorim să îmbunătățim calitatea raportărilor noastre, suntem deschiși la comentariile sau observațiile dumneavoastră. Pentru orice sugestii sau întrebări, vă rugăm să ne contactați la: csr@telekom.ro.

Aria de aplicare a raportării

Aria de aplicare a acestui raport cuprinde operațiunile Telekom Romania Communications S.A. („Operațiuni Fixe”) și Telekom Romania Mobile Communications S.A. („Operațiuni Mobile”) într-o manieră integrată și unificată. În prezentul raport, termenii „TELEKOM ROMANIA”, „companiile TELEKOM ROMANIA”, „Noi” sau „Companiile noastre” fac referință atât la Telekom Romania Communications S.A. cât și la Telekom Romania Mobile Communications S.A., folosirea pluralului fiind realizată ca o referință la TELEKOM ROMANIA ca un întreg. Acolo unde este posibil, am prezentat date sau fapte separat pentru cele două entități și am făcut comparații cu informațiile din anii anteriori. Raportul în ansamblu prezintă acțiunile, provocările, rezultatele și realizările de-a lungul perioadei ianuarie – decembrie 2019.

În cuprinsul acestui raport, nu au fost prezentate informații care să modifice raportări precedente ca urmare a fuziunilor sau achizițiilor, schimbare a anilor/perioadelor considerate de bază sau schimbări în natura business-ului.

