

ȚINEM ROMÂNIA CONECTATĂ



EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Raport sustenabilitate corporativă Telekom Romania Mobile Communications S.A.

Indicatori non-financiari pentru anul 2020

Cuprins

1	Prezentarea companiei	4
1.1	Managementul companiei	4
1.2	Rezultate 2020	5
1.3	Servicii și produse	5
1.4	Principiile și cultura noastră	6
1.5	Premii și recunoaștere	7
2	Strategia de sustenabilitate	8
2.1	Indicatori sustenabilitate în 2020	8
2.2	Managementul sustenabilității	9
2.3	Managementul reputației și al părților interesate	9
2.4	Contribuția la Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU (SDG)	11
3	Angajații noștri	13
3.1	Cine sunt angajații noștri?	13
3.2	Indicatori cu privire la angajați	14
3.3	Cum ne sprijinim angajații	14
3.4	Formare profesională și beneficii	15
4	Angajament social, incluziune digitală și siguranță	18
4.1	Angajamentul în societate	18
4.2	Incluziune digitală	19
4.3	Siguranță	21
5	Protecția mediului	23
5.1	Economia circulară	23
5.2	Emisiile de carbon	23
5.3	Resursele și deșeurile	24
5.4	Câmpurile electromagnetice	26
5.5	Preocuparea pentru biodiversitate	26
5.6	Conformitate cu legile și reglementările	27
6	Managementul responsabil al riscurilor	28
6.1	Managementul riscurilor la nivelul companiei	28
6.2	etică, risc operațional și conformitate	29
6.3	Entitate responsabilă	31
6.4	Responsabilitatea și sustenabilitatea în lanțul de aprovizionare	32
	Metodologia raportului de sustenabilitate	34

Mesajul Directorului General



Dragi cititori,

De la debutul pandemiei COVID-19, prioritatea companiei a fost să mențină România conectată. Compania a luat măsuri proactive pentru a-și proteja angajații, clienții și partenerii, asigurând în același timp continuitatea serviciilor și a afacerii. De asemenea, compania a dezvoltat conținut personalizat pentru paginile sale de socializare, pentru a oferi românilor alternative de petrecere a timpului de calitate în interior, în special în perioada izolării.

Echipele de interacțiune directă cu clienții, fie din magazine, din tehnic sau call center, au făcut eforturi constante pentru a satisface gama variată de nevoi ale clienților, în condiții de deplină siguranță și protejare a sănătății. Pentru noi, colegii din prima linie sunt adeverații eroi ai acestei perioade, însă, în aceeași măsură, apreciem contribuția tuturor angajaților la bunul mers la companiei în condițiile pandemice fără precedent.

În 2020, tehnologia a fost marele nostru aliat. Instrumentele digitale au ajutat clienții, companiile și autoritățile să atenueze impactul asupra sănătății și să continue operațiunile zilnice în siguranță. Pandemia a servit ca și catalizator pentru dezvoltarea digitală și am realizat că această creștere trebuie să continue, într-un ritm accelerat. Telekom Romania Mobile Communications a sprijinit mediul de afaceri românesc, adaptându-și oferta de produse și servicii pentru a răspunde cât mai bine cerințelor clienților săi și a continuat să pună pe piață ce își doresc românii prin platforma Teleconomie. În călătoria digitală de îmbunătățire a experienței clienților, am implementat noi optimizări și digitalizări.

Societatea românească a arătat multă solidaritate, iar comportamentul responsabil al cetățenilor și companiilor a contribuit în mod decisiv la efortul național împotriva pandemiei. Compania a susținut eforturile societății de a asigura continuarea educației copiilor prin furnizarea de conectivitate și programe de digitalizare dedicate în contextul creșterii consumului de internet în perioada pandemică.

Sustenabilitatea va juca un rol cheie în epoca post-Covid. Protejarea sănătății și a mediului natural sunt obiective esențiale care comportă adoptarea unor soluții digitale pliate pe noua realitate (de exemplu, munca de acasă reprezintă o prioritate și o schimbare radicală a modului de funcționare a societății).

Ramânem dedicați obiectivului ambițios de a deveni operatorul centrat pe experiența clienților, câștigându-le astfel încrederea și fidelitatea. Urmărim în același timp să avem un impact pozitiv în societate prin sprijinirea grupurilor vulnerabile și digitalizare, prin lupta împotriva schimbărilor climatice, prin dezvoltarea și siguranța angajaților noștri, ținând cont de tendințele emergente de pe piața muncii.

Pe măsură ce ne adaptăm la efectele locale și globale ale pandemiei, continuăm să contribuim la era digitală și să creăm o lume mai bună pentru noi și pentru viitor.

Vladan Pekovic
Director General Telekom Romania Mobile Communications

1 Prezentarea companiei

Telekom Romania Mobile Communications S.A. (Telekom Mobile sau TKRM) este prezentă pe piața românească din 2014, după rebranding-ul comun al Romtelecom și COSMOTE Romania, continuând astfel o istorie începută în urmă cu peste 15 ani. Telekom Romania Mobile Communications S.A. este unul dintre cei mai importanți jucători de pe piața de telecomunicații din România, iar 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 Mobile Communications puteți găsi [aici](#).

Telekom Mobile este un brand dinamic, oferind servicii de comunicații mobile inovatoare unei comunități largi 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 mobile și cele mai noi tehnologii în comunicații mobile. Rețeaua noastră reunește oameni, mașini și conținut, conectându-i pentru un viitor mai bun, mai sigur, 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). 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 și România.

Structura acționariatului

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%

1.1 Managementul companiei

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 Mobile Communications S.A. Consiliul de Administrație la 31 decembrie 2020

DI. Charalampos Mazarakis	Președinte
DI. Vladan Pekovic	Membru executiv
DI. Nicolas Mahler	Membru executiv
Dna. Daniela Bujic	Membru non-executiv
DI. Konstantinos Liamidis	Membru non-executiv
Dna. Eirini Nikolaidi	Membru non-executiv
DI. Iulian – Florentin Popa	Membru non-executiv

La data de 5 noiembrie 2020, DI. Vladan Pekovic a fost numit în funcția de Director General al companiei, având misiunea de a continua dezvoltarea operațiunilor mobile. Anterior, poziția de director general a fost ocupată de DI. Miroslav Majoroš. Mai multe detalii despre **componența echipei de management** Telekom Romania Mobile Communications puteți regăsi [aici](#).

1.2 Rezultate 2020

Telekom Mobile face parte din grupul de companii Telekom Romania (Telekom Romania Communications S.A. și Telekom Romania Mobile Communications S.A.). Grupul Telekom Romania a anunțat indicatorii cheie de performanță pentru anul 2020, încheiat la 31 decembrie 2020, și vă prezentăm în continuare câțiva dintre acești indicatori.

În 2020, EBITDA a ajuns la 150,7 milioane euro, al doilea an consecutiv în care compania a înregistrat creștere a indicatorului, în timp ce în aceeași perioadă veniturile totale din toate operațiunile companiei au ajuns la 950,9 milioane de euro.

Telekom Romania avea la sfârșitul anului 2020 o bază totală de 1,24 milioane de abonați ai serviciilor de televiziune, inclusiv 70.000 clienți care utilizau produsul inovator Smart TV Stick. Produsul le permite clienților să își transforme fără efort televizorul obișnuit într-un inteligent, fără a fi nevoie de instalare tehnică.

Veniturile din internet fix s-au ridicat la 70,3 milioane euro în 2020, în timp ce un alt produs inovator al companiei, Smart Wi-Fi a continuat să câștige clienți. Produsul permite instalarea simplă și rapidă a internetului acasă, fără a fi nevoie de nicio intervenție tehnică.

Compania a furnizat servicii către o bază în creștere de abonați cu contracte postpaid, însumând 1,65 de milioane în 2020. Nu mai puțin de 931.000 de abonați au profitat în 2020 de ofertele de servicii convergente fix-mobil (FMC) ale Telekom Romania.

1.3 Servicii și produse

La sfârșitul anului 2020, acoperirea 4G a rețelei Telekom Romania Mobile Communications a atins 97,05% din populație. Compania își optimizează constant rețeaua și investește în noi tehnologii pentru a rămâne competitivă și pentru a se asigura că sunt livrate servicii de calitate clienților.

Serviciile noastre includ tehnologii 4G de ultimă generație iar Telekom Mobile este partenerul de încredere al clienților persoane fizice și companii, oferindu-le acestora soluții de comunicații. Prin dezvoltarea permanentă a rețelelor noastre, urmărim să interconectăm oameni, conținuturi digitale și dispozitive pentru un viitor mai bun, mai sigur și mai simplu.

Într-un context fără precedent, marcat de izbucnirea pandemiei COVID-19, în 2020 prioritatea companiei a fost să mențină România conectată. Compania a luat măsuri proactive pentru a-și proteja angajații, clienții și partenerii, asigurând în același timp continuitatea afacerii.

În iunie 2020, compania a lansat platforma Telekonomie, care a inclus oferte inteligente pentru produse și servicii de calitate care să răspundă nevoilor de consum ale românilor. Prin intermediul platformei Telekonomie, Telekom Mobile a deschis o nouă cale în domeniul telecomunicațiilor prin sprijinirea economisirii inteligente ca practică benefică în perioada Covid-19 marcată de incertitudinea recuperării economiei în timp scurt. Compania a oferit 50% reducere la abonamentul Mobil Nelimitat clienților care au ales să se porteze în rețeaua Telekom Mobile precum și telefoane mobile la prețuri avantajoase. Numărul de abonați la telefonie mobilă a crescut cu 6,3% anual, până la 1,65 mln. în 2020, cu trei trimestre consecutive de creștere a abonaților.

În luna noiembrie, compania a lansat chatbot-ul Tim, un asistent digital destinat atât simplificării accesului la abonamentele mobile, cât și automatizării serviciului de suport tehnic pentru clienți persoane fizice sau clienți companii.

MyAccount este a devenit una dintre cele mai populare aplicații de utilitate din România, cu un rating de 4,6 / 5 pe Google Play și 4,3 / 5 App Store. Datorită ușurinței sale de utilizare, a dublat numărul de utilizatori pentru 2020, comparativ cu 2019, iar numărul instalărilor a crescut cu 77% anul acesta.

În 2020, pentru al treilea an la rând, am dublat numărul de roboți activi din cadrul companiei. În plan extern, ne propunem să simplificăm cât mai mult experiența clienților noștri în gestionarea interacțiunilor cu produsele și serviciile companiei din confortul caselor lor, făcând-o mai rapidă, mai ușoară și cel mai important - mai sigură. Astfel, numărul clienților care își primesc factura în format digital a crescut cu peste 60% și am mărit ponderea clienților care utilizează canale de plată digitale cu aproximativ 30% față de 2019.

Toate produsele și serviciile din portofoliul companiei 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 din 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.

Încrederea acordată de clienți

În 2020, Telekom Romania Mobile Communications a efectuat sondaje recurente, în scopul măsurării satisfacției și loialității clienților, obținând astfel opiniile acestora. Compania și-a menținut scorurile în Indexul de Loialitate TRI*M, evaluarea de performanță a companiei, comparativ cu anul anterior.

1.4 Principiile și cultura noastră

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.

	<p>PRINCIPIILE ȘI CODUL NOSTRU DE CONDUITĂ valabile în 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacția clienților ▪ Facem lucrurile să se întâmple ▪ Acționez cu respect și integritate ▪ Toți pentru unul, unul pentru toți ▪ Eu sunt T. Contează pe mine ▪ Rămâi curios & dezvoltă-te
--	--

1.5 Premii și recunoaștere

- **Telekom Mobile în topul sustenabilității din România - categoria Gold în CSR Index 2020**

Compania 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 2020.

- **Sprijin pentru angajați în 2019**

Telekom Mobile a primit premiul de bronz la categoria SUSȚINEREA ANGAJAȚILOR la CSR Awards 2020, pentru campania „Cool Telekom 2019”.

- **Produsul anului 2020**

Votul consumatorului a desemnat Telekom Mobile drept câștigătorul concursului Produsul votat al anului® 2020 în categoria Servicii de telefonie mobilă: Unlimited Mobile.

- **PR Awards 2020**

Compania a primit în categoria Tech PR un Premiu de Argint pentru Excelență - pentru campania: Ținem România Conectată.

- **Premiile Effie 2020**

Telekom Mobile a primit mai multe distincții: un Grand Effie 2020 pentru Clientul Anului; un trofeu de aur pentru categoria Brand Experience pentru campania: STORYTIME; un trofeu de argint în categoria Branded Utility pentru campania: STORYTIME.

2 Strategia de sustenabilitate

Telekom Romania Mobile Communications, 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 Mobile Communications 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. Aspectele fundamentale ce stau la baza gândirii noastre strategice în cadrul companiei sunt aliniate cu strategia de sustenabilitate a Deutsche Telekom Group și OTE Group.

Pentru a ne măsura și controla performanța în ceea ce privește responsabilitatea corporativă, Telekom Mobile 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. Evaluarea contribuției sociale a Telekom Mobile 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 directoare ale Global Reporting Initiative (GRI) sau SROI.



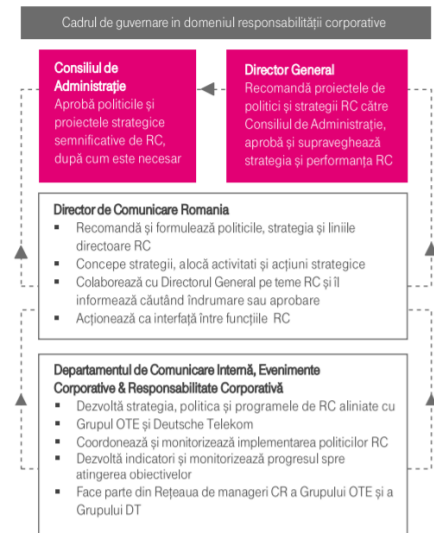
2.1 Indicatori sustenabilitate în 2020

Aria strategică	Indicator-cheie de performanță (Definiție)	2019	2020
Planetă	Intensitate carbon (kg CO ² /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	414,09	134,81
	Intensitate energie (kg CO ² /Terabyte bzw. kWh / Terabyte)	1.053,81	434,96
	Emisii CO₂ directe și indirecte (Scop 1, 2 și 3) (în t)	262.763	385.095
	Electricitate consumată (în GWh)	111,04	120,15
	Energie regenerabilă (în %)	43	44
	Colectare telefoane mobile uzate (telefoane mobile colectate în mii/clientii în milioane)	2	0,10
	Deșeuri gestionate (în t)	453,02	433,64
Societate	Investiții în comunitate (în euro)	209.109	76.459
	Angajament social (importanța implicării sociale și activitățile de implicare socială a companiei în %)	65	57
Oameni	Identificarea angajaților cu responsabilitatea corporativă (în %)	70	n/a
	Accidente de muncă fatale	0	0
	Beneficiari (numărul de persoane)	12.848	158.844

2.2 Managementul sustenabilității

Pentru a realiza un management optim pentru toate programele și inițiativele sociale, Telekom Mobile 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, în condițiile legii, răspunderea în relație cu Responsabilitățile Corporative; (2) CEO-ul informează în mod constant Consiliul de Administrație asupra modului de îndeplinire a Responsabilităților Corporative; (3) Directorul de Comunicare este responsabil pentru definirea și implementarea strategică a acțiunilor relevante în acest sens.

- Directorul General supraveghează îndeplinirea obiectivelor și strategiei de responsabilitate corporativă 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 strategia de responsabilitate corporativă și de nevoile părților interesate, în timp ce datele sunt colectate pentru a măsura impactul programelor în societate.



2.3 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 Mobile primește pe această cale informații valoroase, pe care nu le-ar putea obține în niciun alt mod. Stakeholder-ii noștri sunt persoane și organizații capabile să modeleze politica companiei – 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. Acest proces a fost verificat în exercițiul de raportare 2019, și nu s-a identificat nevoia unor modificări.

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](#):

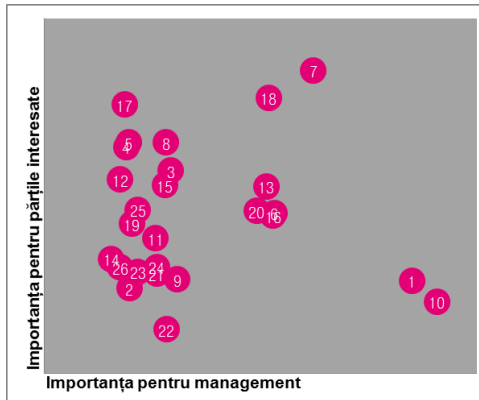
- I. identificarea (aspectelor și limitelor care ar putea fi luate în considerare pentru includere);
- II. prioritizarea (aspectelor și subiectelor identificate precedent);
- III. validarea (aspectelor sau subiectelor prioritizate).

Rezultatele acestui proces în trei pași au fost folosite pentru a defini structura și conținutul raportului nostru.

Pentru ciclul de raportare din 2020, am analizat 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 Mobile Communications, acest proces este ilustrat prin tabelul de mai jos:

CATEGORIE	Aspecte strategice –		Aspecte foarte importante –	
	Aspecte materiale principale	Aspecte materiale secundare	Aspecte materiale secundare	Aspecte de gradul trei
PIAȚĂ & CLIENȚI	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicare responsabilă cu clienții Cercetare și inovare Susținerea antreprenoriatului 		
IMPACT SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Sprrijinirea educației în domeniul tehnologiei informației și comunicării 	<ul style="list-style-type: none"> Integrarea digitală Siguranța copiilor online 		<ul style="list-style-type: none"> Administrarea impactului asupra societății și comunității locale (voluntariat, angajament social, sponsorizări)
IMPACT ASUPRA MEDIULUI		<ul style="list-style-type: none"> Unde electromagnetice, zgomot etc. 		<ul style="list-style-type: none"> Produse și servicii pentru sustenabilitate (soluții ICT pentru o economie cu emisii reduse de carbon) Eficiența energetică și schimbările climatice Gestionarea materialelor și a deeurilor Economie circulară
CAPITAL UMAN	<ul style="list-style-type: none"> Angajarea forței de muncă (inclusiv satisfacția, implicarea și motivarea angajaților) Formarea profesională a angajaților și dezvoltarea abilităților acestora 	<ul style="list-style-type: none"> Angajare echitabilă (incluzând mecanisme de conformitate și raportare a neregulilor de către angajați) Bunăstarea, sănătatea și siguranța angajaților 		<ul style="list-style-type: none"> Oportunități egale
CONFORMITATE, ETICĂ & GUVERNANȚĂ	<ul style="list-style-type: none"> Concurență responsabilă 	<ul style="list-style-type: none"> Politici de conformitate corporativă (inclusiv etică și anticorupție) Drepturile omului 		<ul style="list-style-type: none"> Guvernanță 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 companie;
- Aspectele materiale pentru care impacturile asociate pot apărea în interiorul organizației, respectiv pe parcursul operațiunilor administrate direct de Telekom Romania Mobile Communications, operațiuni mobile.

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


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

Organizațiile din care facem parte

Pentru Telekom Romania Mobile Communications, 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	Tipul participării
Pactul Global al Națiunilor Unite - Global Compact Network România	Partener din 2015
Consiliul Român pentru Publicitate	Membru din 2015
Asociația Operatorilor Mobili din România	Partener din 2008
Uniunea Internațională pentru Telecomunicații	Partener din 2015
Asociația GSM	Membru cu drepturi depline
Coaliția ITC pentru utilizarea mai sigură a dispozitivelor conectate și a serviciilor online de către copii și tineri din UE	Participant din 2013, ca parte din Deutsche Telekom Group


2.4 Contribuția 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.

<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>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.</p>
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	<p>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.</p>
<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>Locuri de muncă decente și creștere economică (#8) Angajamentul Telekom Mobile de a sprijini dezvoltarea profesională a angajaților săi, de a acorda o remunerare egală tuturor angajaților fără a discrimina rasa, sexul sau religia și de a susține dezvoltarea de noi IMM-uri România. Cei mai mulți dintre furnizorii Telekom Romania sunt locali, respectiv din România.</p>
<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	<p>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.</p>

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)

3 Angajații noștri

Suținerea angajaților, creativitatea, devotamentul, viziunile și dorința de transformare a angajaților reprezintă fundamentul performanței Telekom Mobile pe piața telecomunicațiilor. Sprijinim tinerii talentați, cât și noii angajați încă din prima zi de lucru organizând programe de inițiere pentru a-i familiariza cu activitatea și procesele companiei. Oferim un mediu de lucru sigur și punem accent pe dezvoltarea personală și profesională a salariaților noștri, acest aspect reflectându-se în oportunități de a-și dezvolta cunoștințele și lărgi expertiza prin participarea la o gamă variată de cursuri.

3.1 Cine sunt angajații noștri?

La sfârșitul anului 2020, numărul total al angajaților din compania noastră a fost de **999**, marea majoritate a acestora (98%) lucrând cu normă întreagă. 36% angajații noștri sunt bărbați, procentajul de angajați reprezentat de către femei fiind 64%. Marea majoritate a salariaților de la noi din companie (73%) are vârsta cuprinsă între 30-50 de ani. Din punct de vedere al mediului de lucru, o treime din angajații noștri lucrează în birou, în timp ce 64% desfășoară activități de teren sau alte tipuri de muncă. Toți salariații care au un contract de muncă încheiat 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 materialele de conformitate. În companie s-a implementat un program de e-learning de conformitate în 2020, „Noțiuni introductive de conformitate” înregistrând o rată de participare de **20%**.

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)

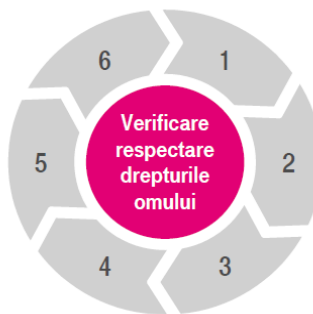
- Conștientizarea top managementului
- Angajamentul activ cu părțile interesate

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

3.2 Indicatori cu privire la angajați

	2019	2020
Angajați cu contract pe perioadă nedeterminată	1.094	977
Angajați cu contract pe o perioadă determinată	33	22

	2019	2020
% de angajați cu vârsta sub 30 de ani	28%	21%
% de angajați cu vârsta între 30 și 50 de ani	68%	73%
% de angajați cu vârsta peste 50 de ani	4%	6%
% de angajați femei	63%	64%
% de angajați bărbați	37%	36%

	2019	2020
Angajați noi cu vârsta sub 30 ani	42	20
Angajați noi cu vârsta între 30 și 50 de ani	19	21
Angajați cu vârsta peste 50 de ani	3	3
Angajați noi femei	33	20
Angajați noi bărbați	31	24

Compensații nediscriminatorii

Telekom Mobile 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 studii, de anii de experiență precum și de poziția pe care o ocupă. Salariul de bază lunar brut este acordat conform politicilor salariale ale companiei, în funcție de categoria de salarizare a angajatului.

3.3 Cum ne sprijinim angajații

- **SUPPORT ÎNCĂ DIN PRIMA ZI.** 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.
- **CONTRACTUL COLECTIV DE MUNCĂ.** Respectăm pe deplin reglementările legislației românești privind munca, libertatea de asociere și contractele colective de muncă. Angajații noștri sunt membri ai organizațiilor sindicale, cu sindicat reprezentativ la nivelul societății. Contractul colectiv de muncă în vigoare, aplicabil la nivelul Telekom Romania Mobile Communications (semnat în 2020, pentru perioada 02/2020 – 03/2022) reglementează aspectele legate de sănătate și siguranță în muncă, drepturi și obligații, timpul de lucru, concedii, beneficii, sporul pentru orele suplimentare efectuate, repausul săptămânal, protecția socială, disciplina muncii și drepturile sindicale.
- **EGALITATEA DE GEN:** Compania 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.
- **COMUNICAREA INTERNĂ.** Referitor la comunicarea internă, principalele campanii de conștientizare și implicare a angajaților sunt descrise mai jos pe scurt.

Asemănător multor companii din România și din lume, Telekom Mobile s-a confruntat cu provocările cauzate de noua realitate și generată în contextul COVID-19. Având în vedere incertitudinea, lipsa de încredere și confuzia, la care s-au adăugat panica și frica generate de această pandemie, era necesar ca toată lumea să se simtă inclusă, importantă și protejată. Mai mult, contextul COVID-19 a subliniat importanța unor elemente pe care, până atunci, nu le apreciam la adevărata lor valoare, precum serviciile de comunicații. Iar telecomunicațiile s-au dovedit a fi extrem de importante în noul context. Astfel, pentru Telekom Mobile a fost foarte important să continue să ofere servicii de înaltă calitate, încercând, în același timp să liniștească temerea deconectării tehnologice care era în continuă creștere.

Astfel, ca răspuns la noul context, compania a acționat rapid pentru a sublinia ideea de unitate națională, pentru a sprijini românii și a-i liniști prin încurajarea încrederii în faptul că împreună vom face ca totul să fie bine. Misiunea Telekom Mobile a fost să **Ținem România Conectată**, participând activ în a menține conectate administrația publică, sistemul educațional, sistemul medical, dar și companiile publice și/sau private. În paralel, compania a dorit să își mențină angajații motivați, să crească gradul de încredere al acestora, să încurajeze unitatea dintre colegi și să-i facă pe aceștia să se simtă protejați – ca parte a familiei Telekom, și a dezvoltat comunicarea internă sub logo Ținem Compania Conectată - replicând astfel activitățile externe, dar și completându-le cu altele noi și personalizate, adaptate noului context. Ținem România Conectată și Ținem Compania Conectată au fost platforme complexe cu o multitudine de activități, multe dintre ele fiind premiere în peisajul național de comunicare.

Altă campanie importantă derulată în companie, **HEALTHY ME**, a reprezentat o comunitate virtuală a celor care doresc să-și păstreze sau să-și îmbunătățească sănătatea sub toate aspectele. Programul a fost creat ca urmare a vocii colegilor noștri - deoarece ne-au ajutat să identificăm punctele de suferință în timpul izolării, incertitudinii și contextului pandemic. Am oferit un spațiu virtual comun în care i-am invitat să participe la evenimente sportive, de antrenament sau de învățare, să parcurgă articole, recomandări și alte resurse menite să ne ajute să ne atingem sau să ne menținem bunăstarea în companie și să ne confruntăm cu diverse provocări personale. Programul are 5 fluxuri: corp sănătos, minte sănătoasă, învățare sănătoasă, comunitate sănătoasă și leadership sănătos. În 2020, 460 de participări au fost înregistrate pe parcursul a 226 de sesiuni online pentru Programul Healthy Me în primele 6 luni ale programului.

În Telekom Romania, 85% dintre angajați au completat Sondajul Pulse de Satisfacție al Angajaților în anul 2020. 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 Mobile se identifică în proporție de 70% cu angajamentul social și ecologic al companiei (date din 2019).

Date semnificative privind comunicarea internă din anul 2020

- 49 de numere de newlettere săptămânale au fost trimise către aproximativ 1.000 de angajați.
- 261 de anunțuri interne au fost comunicate angajaților.
- Au fost dezvoltate peste 100 de campanii interne și alte activități de sprijin pentru angajați.

3.4 Formare profesională și beneficii

Oferim programe de formare profesională și o serie de beneficii angajaților noștri, sprijinindu-i în viața de zi cu zi, atât pe ei, cât și pe familiile lor, și oferindu-le suport în momente importante din viață, promovând un echilibru între viața profesională și viața personală.

În cursul anului 2020 angajații Telekom Mobile au participat la diverse training-uri online, utilizând platforma internă de e-learning, acumulând în total 4.291 de participări și 17.646 ore de instruire. În medie, angajații companiei au beneficiat anual de 16,62 ore de training.

DEZVOLTARE PERSONALĂ ȘI PROFESIONALĂ.

Cel de-al treilea ciclu al programului "Group in a Job Role" a început în iunie 2018 și un total de 20 de angajați au devenit parte a unui „fond de talente” pentru viitoarele locuri de muncă vacante în cadrul grupului OTE. De atunci, trei talente și-au asumat noi locuri de muncă în cadrul grupului OTE.

Mai mult, în cursul anului 2020, la nivel de grup a avut loc un program complex de dezvoltare numit #LevelUpNextGen și conceput pentru angajați talentați cu potențial în zona de leadership, în care, timp de 5 luni (august - decembrie), un angajat Telekom Romania Mobile Communications a participat la programul de dezvoltare a managementului împreună cu talentele din alte țări ale Grupului.

Mai mult, în octombrie 2020 a fost organizat online un eveniment de 2 zile în toată Europa pentru angajații tineri talentați (sub 25 de ani, primul loc de muncă, potențial ridicat), numit #NextGen. Telekom Romania Mobile Communication a ocupat 3 locuri în acest program.

- **OPORTUNITĂȚI PENTRU TINERELE TALENTE.**

În 2020 am avut 12 de studenți interni din facultățile tehnice în cadrul companiei, și am oferit burse și stagii de practică pentru elevi din licee vocaționale cu profil economic și telecomunicații.

- **EVALUARE PROFESIONALĂ.**

Toți angajații eligibili Telekom Mobile au fost evaluați din punct de vedere al performanței. În companie, Sistemul de Managementul performanței continuă să faciliteze colaborarea folosind un proces de feedback 360° și un set de obiective comune pentru toți angajații. Mai mult, din 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.

Compania oferă un pachet complet și competitiv de beneficii care vine în întâmpinarea nevoilor angajaților și ale familiilor acestora: pachetul de servicii medicale, modelul individual flexibil de drepturi și beneficii, precum și oferte speciale prin parteneri. În modelul individual flexibil de beneficii, angajații au dreptul a opta anual pentru o serie de beneficii din cele puse la dispoziție, într-un quantum fix.

- **PACHETUL DE SERVICII MEDICALE**

Compania asigură angajaților pachete de servicii medicale prin parteneri de renume în domeniul sănătății din România.

- **ASIGURARE**

Angajații au dreptul de a opta în modelul individual flexibil de beneficii pentru o asigurare de tipul Pilonul 3 de pensii.

- **FAMILIE.**

Familiile angajaților noștri sunt foarte importante pentru noi. Prin urmare, oferta noastră de beneficii cuprinde: cadou în bani de Paște pentru angajați, cadou în bani pentru copii de 1 Iunie, cadou în bani pentru femei de 8 Martie (prevăzute ca opțiuni în modelul individual flexibil de beneficii). De asemenea, suplimentar fata de prevederile legale, compania oferă o serie de beneficii pentru naștere, căsătorie, cadou în bani de Crăciun pentru copii și altele, beneficii prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă în vigoare, valabil la nivel de companie.

- **TIMP LIBER.**

Bonus de vacanță, primă de Crăciun, primă de Paște, decontarea cheltuielilor de vacanță sau tratament (prevăzute ca opțiuni în modelul individual flexibil de beneficii).

- **ALTE BENEFICII.**

Tichete de masă, decontarea cheltuielilor pentru transport (prevăzute ca opțiuni în modelul individual flexibil de beneficii).

- **WELLBEING**

Compania oferă angajaților, prin parteneri, numeroase oferte speciale pentru produse și servicii de wellbeing, vacanțe, servicii financiar-bancare, sănătate și sport, educație și multe altele.

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 Mobile au participat în anul 2020 la cursuri referitoare la sănătatea și siguranța în muncă, totalizând un număr de 5.536 de ore de curs, în medie 5,21 ore/angajat. În 2020, supravegherea sănătății și inspecțiile de siguranță ale angajaților au rămas la niveluri ridicate, ca și în anii precedenți și având în vedere restricțiile legale din cauza situației pandemice. În 2020, nu au existat accidente de muncă fatale, din cauza naturii muncii. Pe parcursul anului 2020, un angajat al Telekom Romania Communications Mobile a fost implicat într-un accident minor, din cauza agresiunii umane. Angajatul nu a avut nevoie de asistență medicală sau concediu medical.

4 Angajament social, incluziune digitală și siguranță

Telekom Mobile sprijină inițiative sociale pentru categorii defavorizate, educației, digitalizare, dezvoltare tehnologică, protecția mediului și o viață sănătoasă, pentru a contribui la dezvoltarea sustenabilă a societății românești.

4.1 Angajamentul în societate

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 programului este să se identifice parteneri care promovează aplicații benefice de IT&C în comunitățile românești. În 2020, a continuat implementarea 3 proiecte selectate în anul anterior, care au beneficiat de fonduri totale în valoare de 60.000 de euro din partea Telekom Mobile, proiecte destinate reducerii abandonului școlar în zone identificate împreună cu partenerii strategici: Asociația Edulier (Buftea, județul Ilfov), Asociația Ateliere fără Frontiere (orașe județul Hunedoara) și Junior Achievement Romania (școli gimnaziale din localități urbane mici din județele Bacău, Bihor, Botoșani, Dâmbovița, Dolj, Galați, Iași, Ilfov, Neamț, Olt, Prahova și Suceava). Din 2014 și până în prezent, 33 de proiecte au primit finanțare din partea Telekom Mobile prin concursul de proiecte Teimplici.ro, valoarea fondurilor oferite pentru implementarea acestora fiind de aproximativ 250.000 de euro.

Bursele Telekom

Telekom Mobile 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 2.500 de studenți cu performanțe notabile s-au înscris în competiție, iar 125 dintre aceștia au beneficiat de burse oferite de Telekom. Peste 440.000 de euro reprezintă susținerea financiară oferită de companie câștigătorilor celor 11 ediții ale programului. Mai multe detalii despre programul „Bursele Telekom” sunt disponibile pe www.burseletelekom.ro.

Compania a oferit burse de studiu celor 10 câștigători ai celei de-a 11-a ediții a programului de responsabilitate socială „Bursele Telekom”. Cei zece studenți cu rezultate academice excepționale la discipline cu profil real, care s-au remarcat prin proiecte extracurriculare și activități de voluntariat, primesc bursă lunară în valoare de 2.230 lei în 2021, perioadele ianuarie-iunie și octombrie-decembrie.

Juriul „Bursele Telekom”, ediția 2020-2021 a fost format din profesioniști din domeniul comunicării și cadre didactice universitare de specialitate: **Emil Cazacu** - Profesor Doctor Inginer, Facultatea de Inginerie Electrică, Universitatea Politehnică 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 Mobile.

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

BURSELE TELEKOM

11 ani dedicați susținerii educației, explicați în cifre:



4.2 Incluziune digitală

Pentru a susține incluziunea digitală în România, Telekom Mobile furnizează servicii și produse care să satisfacă nevoile de comunicații ale tuturor categoriilor de clienți și sprijină activ accesul în mod egal la noile tehnologii, promovând tranziția țării către noua eră digitală.

Conectivitate în perioada pandemiei

Dreptul la educație este garantat de Constituție, iar acest domeniu al vieții este o prioritate pentru Telekom Mobile. În misiunea noastră de a ține România conectată am oferit conectivitate gratuită nelimitată pentru 500 de elevi din medii defavorizate.

Mai mult, compania, împreună cu partenerul său, SuperTeach, a conectat educația la tehnologie prin dezvoltarea unei comunități puternice, în care profesorii au acces la cele mai valoroase resurse educaționale ale momentului: seminarii web și ateliere, cursuri online, conferințe și traininguri pe diverse teme interes, dedicat dezvoltării lor profesionale. Atât misiunea Telekom Mobile, cât și SuperTeach sunt de a mobiliza comunitățile de profesori cu mentalitate deschisă și de a le pregăti din punct de vedere digital pentru un sistem educațional adaptat contextului pandemic declanșat în 2020.

Compania a oferit Fundației Telekom Romania, în demersul de susținere a conectivității în perioada Covid-19, telefoane mobile care au fost folosite în parteneriat cu Crucea Roșie în derularea activităților de susținere a unor categorii sociale vulnerabile în perioada izolării și ulterior.

Un maraton de idei pentru angajații Telekom

Primul Hackathon în companie a avut loc în octombrie 2020. Hackathonul s-a axat pe găsirea de idei și soluții pentru îmbunătățirea proceselor interne (pentru angajați și colegii lor) sau externe (pentru clienții Telekom Mobile). Orice angajat care a avut o idee și a fost gata să convingă cel mai exigent și entuziast juriu de această idee a putut participa. Din cauza pandemiei de coronavirus, evenimentul a avut loc online. Echipe de trei până la șase membri au dezvoltat idei, procese detaliate, au testat idei și le-au prezentat juriului. În timpul hackathon-ului, echipele au putut discuta munca lor cu unul sau mai mulți mentori și au putut obține informații suplimentare despre ideile lor. În plus față de experiențele interesante oferite de zilele de Hackathon, angajații au fost motivați să participe cu premii. Primele trei locuri au fost onorate și premiate separat.

Parcul online, experimentul social care îi face pe părinți să tremure

Izolarea cauzată de pandemia de coronavirus a condus la adoptarea accelerată a serviciilor online și la un consum ridicat de conținut digital, inclusiv în rândul copiilor, ei petrecând mai mult timp online decât oricând - învățând, jucând și făcându-și prieteni. Acest lucru se datorează, de asemenea, schimbării mentalității părinților lor în legătură cu utilizarea tehnologiei și a internetului. Permisiunea părinților de a accesa internetul nu înseamnă controlul activității pe care copiii lor o desfășoară online. 47% dintre părinți consideră că Internetul este utilizat în scopuri educaționale de către copii, în timp ce doar 27% dintre copii spun că folosesc internetul pentru școală online și teme. În realitate, Internetul a devenit noul loc de joacă, 29% dintre copii îl folosesc pentru a se relaxa sau a se distra, comparativ cu șase la sută dintre părinții care gândesc la fel.

Dar Internetul este plin de pericole - de la hărțuirea cibernetică, la prădătorii online, la conținut neadecvat și multe altele. Din păcate, părinții sunt mult mai puțin conștienți de aceste pericole online, în comparație cu conștientizarea pericolelor „în lumea reală”. Spre deosebire de lumea reală, pericolele online sunt adesea ascunse și invizibile.



Telekom Mobile a adus pericole online lumii reale prin crearea „The Online Park” pentru a sensibiliza părinții cu privire la riscurile la care sunt expuși copiii lor. Acesta a fost un experiment social unic creat special pentru a evidenția amenințarea îngrozitoare a pericolelor online pentru părinți.

Fiecare „atracție” din Parcul Online a reprezentat o adevărată amenințare online:

- Standul Baloane de chat - prezintă părinților acronime pe care copiii le folosesc în chaturile online

- Shaming Mirror room - demonstrează efectele dureroase ale hărțuirii cibernetice folosind comentarii preluate din conversațiile online reale dintre copii
- Secret Photo Friends - arată pericolele prădătorilor online care se ascund în sălile de chat, pe rețelele de socializare și în jocuri
- Jocul XXX Toys - transmite mesajul despre expunerea la conținut neadecvat care afectează copiii.

Am recreat amenințările online, făcându-le tangibile și vizibile în lumea reală, astfel încât părinții să poată vedea cu ce s-ar putea confrunta copiii lor online și cum ar reacționa cu adevărat în astfel de situații de hărțuire cibernetică, prădători digitali sau conținut neadecvat. Reacțiile părinților autentici sunt foarte emoționale. Pentru a face mediul online o lume mai sigură pentru copii și pentru a ajuta părinții să își protejeze copiii și să fie mai conștienți de ceea ce fac online, Telekom Mobile a reintrodus aplicația Kaspersky Safe Kids Premium în ofertele sale.

Lupta împotriva cyberbullying-ului

Telekom Mobile și Asociația Telefonul Copilului au continuat campania de luptă împotriva cyberbullying-ului cu mesaje adaptate contextului pandemiei. 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. HappyGraff este o aplicație mobilă care 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.



Suținerea procesului educațional din România

Telekom Mobile s-a alăturat ca partener pentru Teach for Romania în misiunea de a contribui la creșterea calității procesului educațional și la formarea de modele pentru viitor pentru noua generație. Compania a sponsorizat asociația cu 27.475 de euro, sumă destinată sprijinirii educației din România, prin formarea profesorilor prin metode moderne și digitale pentru educarea a 350 de copii din mediile vulnerabile. Suma sponsorizată a rezultat ca urmare a direcționării de către companie a unui euro pentru fiecare nou abonament pentru 24 de luni cu smartphone achiziționat de clienții companiei în perioada 15 noiembrie – 31 decembrie 2019.

Digitalizarea aduce copiii mai aproape de familiile lor cu aplicația Storytime

Telekom Mobile oferă din 2019 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 povești. 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.



4.3 Siguranță

Telekom Mobile participă la transformarea digitală a societății, oferind soluții inteligente celor pentru care o conexiune eficientă și schimbul eficace de date reprezintă o prioritate. Fără un nivel adecvat de securitate, nu se poate asigura o experiență optimă de conectivitate clienților. 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.

Compania 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	2019	2020
Instruire privind confidențialitatea datelor	705	N/A
Instruire în securitatea Informațiilor	415	869

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 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 cu caracter personal ale clienților / angajaților;
 - Politica de evaluare a confidențialității și securității

Pe website-ul Telekom Romania sunt publicate [informații cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal](#), 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 2020, la Telekom Romania Mobile Communications a fost înregistrat un număr de 806 cereri privind exercitarea drepturilor în temeiul Regulamentului General privind Protecția Datelor (UE) nr. 2016/679.

ASIGURAREA SECURITĂȚII FIZICE ÎN CADRUL TELEKOM MOBILE

- Aproximativ 560 de cereri de acces gestionate de Dispeceratul de securitate;
- Efectuarea a 44 de noi evaluări ale riscului de securitate fizică;
- Efectuarea a 5 de vizite de siguranță în diferite locații ale companiei.

Siguranța copiilor în mediul virtual

Telekom Romania Mobile Communications 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. 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 statisticilor, marea majoritate a copiilor navighează pe internet nesupravegheați, iar mulți 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.

Coaliția la nivel executiv pentru copii

Telekom Mobile este membră a Grupului OTE-COSMOTE, 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 companiei Telekom Romania Mobile Communications.

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 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 Mobile prin diversele canale de comunicare (numărul 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/>).

5 Protecția mediului

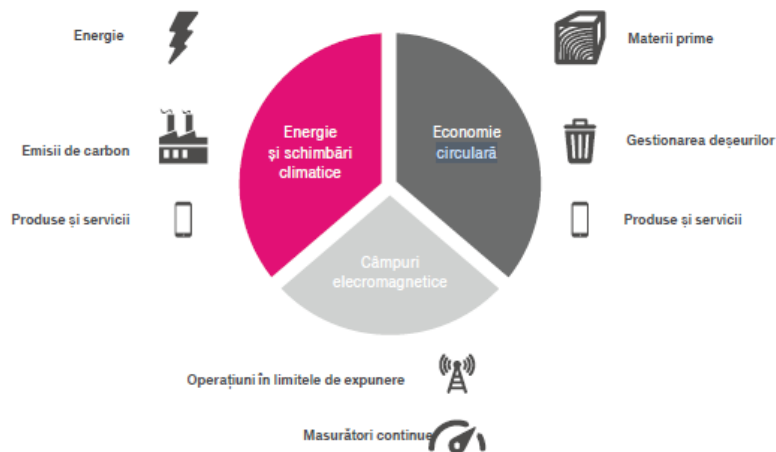
Avem în vedere în dezvoltarea produselor și serviciilor companiei și impactul pe care utilizarea acestora îl poate avea asupra mediului. În inițiativele noastre sociale, suntem ghidați de idealul unei economii circulare, de construirea și reconstruirea sănătății generale a sistemului prin recuperarea, re folosirea și reintroducerea înapoi în ciclul economic a cât mai multor materiale.

5.1 Economia circulară

Compania 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, compania:

- 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



5.2 Emisiile de carbon

Contribuim la combaterea schimbărilor climatice acționând 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, printre altele:

- Impact zero pentru emisiile interne CO₂ până cel târziu în 2025.
- Impact zero pentru emisiile de la producție la client până cel târziu în 2040.

Ce avem în vedere pentru 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 eficiență funcționare a echipamentului instalat
- Concentrarea echipamentelor și reducerea spațiului utilizat
- Stațiile noastre de lucru sunt create pentru a fi ecologice, folosind echipamente eficiente energetic.
- Transport rutier, cu accent pe reînnoirea flotei de vehicule, dar și pe monitorizarea și controlul activității transportului.

Emisii CO2

Tone echivalent CO2	2019	2020
Emisii directe (scop 1)	1.842	1.000
Emisii directe (scop 2)	44.706	37.599
Alte emisii indirecte (scop 3)	216.215	346.496
Total emisii CO2	262.763	385.095

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"

	2019	2020
kg CO2/Terabyte	414,09	134,81

Consumul de energie

GWh	2019	2020
Consumul de electricitate	111,04	120,15
Încălzirea urbană și consumul de combustibil în clădiri	1,24	0,61
Consumul de combustibil (flotă)	6,16	3,4
Total	118,44	124,16

ESG KPI "Intensitatea Energiei"

	2019	2020
kWh / Terabyte	1.053,81	434,96

Consumul de apă

m ³	2019	2020
Consumul total de apă	9.088	4.972

5.3 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 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 (categoriile de deșeuri ce nu au fost incluse în categoriile precedente, precum deșeurile reziduale).

Consumul de materiale

Tone	2019	2020
Hârtie și carton	137,38	92,65
Lemn	0,14	0,32
Plastic	0,58	4,47
Total	138,11	97,44

Deșeuri gestionate

Tone	2019	2020
Deșeuri reciclate	284,17	258,61
Deșeuri nereciclate	168,85	175,03
Total	453,02	433,64

Stop Wasting – Start Caring!

Inițiative interne și externe de protecție a mediului

Compania 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 (routerile, 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).
- Reciclare 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.

5.4 Câmpurile electromagnetice

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 Împotriva Radiațiilor Neionizate (ICNIRP), o organizație non-guvernamentală recunoscută în mod oficial de Organizația Mondială a Sănătății.

În 2020, au fost efectuate 8 de măsurători de câmpuri electromagnetice de către ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) la echipamentele stațiilor de bază Telekom Mobile, 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 fiind cu siguranță neradioactive, 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.

5.5 Preocuparea pentru biodiversitate

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 2020, 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.

5.6 Conformitate cu legile si reglementările

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

În 2020, structura de Mediu a companiei noastre nu a înregistrat nicio reclamație referitoare la protecția mediului.

6 Managementul responsabil al riscurilor

6.1 Managementul riscurilor la nivelul companiei

Procesul complex de dezvoltare tehnologică generează pe de-o parte avantaje, iar pe de alta costuri semnificative. Dinamismul evenimentelor și legăturilor dintre ele face ca analizarea 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. 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.

În compania noastră, am reușit să dezvoltăm și să creăm abordări și proceduri eficiente de a minimiza riscurile și de a evita incertitudinile, iar pentru a opera eficient în acest mediu volatil datorat dimensiunii operaționale suntem nevoiți să anticipăm, să identificăm și să gestionăm orice risc ce ar putea apărea. Astfel, am creat un cadru de **Management al Riscurilor la Nivelul Companiei** (ERM) – element central al guvernantei 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.

Funcția de Management al Riscului la Nivelul Companiei (ERM) din cadrul Telekom Mobile 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.

Echipa ERM identifică și înregistrează sistematic riscurile iar apoi evaluează impactul și probabilitatea acestora pe baza modelelor agregate. **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 (Comitetul de Guvernanță, Risc și Conformitate).

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 Mobile Communications

În cadrul unui sistem de management integrat bazat pe ISO 9001, următoarele certificări au fost obținute de 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 45001: 2018| 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 (atestare)

6.2 Etică, risc operațional și conformitate

Cultura noastră de conformitate și integritate

În companie, "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:

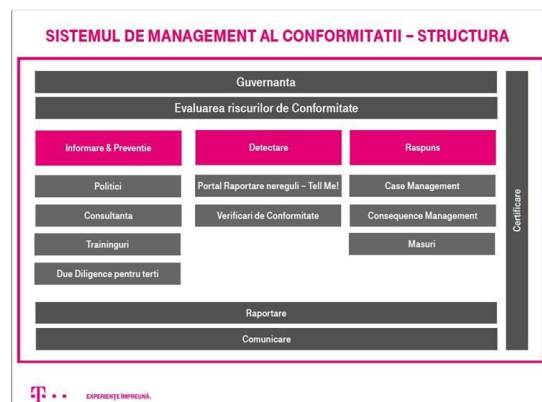
- Sporirea conștientizării riscurilor de neconformitate;
- Dezvoltarea unei culturi bazată pe conformitate;
- Prevenirea comportamentului necorespunzător;
- Detectarea și tratarea aspectelor legate de conformitate;
- Furnizarea de consultanță necesară privind conformitatea.

În 2020, Telekom Mobile:

- 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 au existat plângeri sau litigii care să fi avut ca rezultat confirmări privind discriminarea la locul de muncă.

Sistemul de management al conformității

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, 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 Mobile 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.



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 privind sustenabilitatea.

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

Orice activitate poate fi susceptibilă riscului de corupție. 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	2019	2020
Formare introductivă privind conformitatea	48	189
Anticorupție și Antifraudă	214	N/A
Drepturile omului	8	N/A
Combaterea spălării banilor	29	N/A

În Telekom Mobile a fost derulat pe parcursul anului 2020 un program de e-learning pentru partenerii de vânzări având ca subiect noțiuni de anticorupție și antifraudă. Rata de participare a fost de peste **95%**.

6.3 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 2020, RAC - Consiliul Român pentru Publicitate a analizat 2 reclamații pentru campanii de publicitate, în care instrucțiunile codului nu au fost respectate. RAC a indicat ca Telekom Mobile să examineze conținutul de comunicare al campaniilor și să îl modifice în conformitate cu Codul, iar compania a implementat conform recomandărilor.

În 2020, compania nu a fost amendat pentru nerespectarea legilor sau reglementărilor în vigoare în domeniul concurenței.

În 2020, 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 Mobile 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 Mobile 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 echipamentele Telekom Mobile sunt, de asemenea, puse la dispoziție pe site-ul oficial al companiei. Furnizorii sunt obligați de asemenea să atașeze produselor certificatul de garanție.

În 2020, nu a fost aplicată nicio sancțiune financiară companiei pentru neconformități pentru oricare dintre chestiunile de mai sus.

Transparență în stabilirea prețurilor și tarifelor

Telekom Mobile se angajează să păstreze un proces de comunicare clar, simplu și transparent în privința prețurilor, procedura de tarifare 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 tarifare a serviciilor și produselor oferite de către Telekom pentru a promova o concurență corectă, echitabilă și eficientă. Transparența acestor politici de tarifare, printre altele, se referă și la informarea clienților cu privire la procedura de tarifare, informațiile despre prețuri fiind disponibile pe site-ul web, în broșurile companiei sau prin intermediul centrelor de servicii Telekom.

Reglementare 2020

Număr de amenzi	8
Număr de apeluri	1
Număr de penalități nepecuniare	1
Valoare amenzi (€)	170.557

6.4 Responsabilitatea și sustenabilitatea în lanțul de aprovizionare

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.

CICLUL DE VIAȚĂ AL PROCESULUI DE MANAGEMENT AL LANȚULUI DE APROVIZIONARE



În spiritul acestor principii, creăm cadrul nostru de evaluare a

Telekom Mobile 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.

82% din furnizorii noștri sunt din România, restul fiind din America de Nord și Asia.

	2019	2020
Furnizori locali	230	201
Furnizori externi	44	44

100% din furnizorii noi din anul 2020 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 Mobile Communications 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.

Metodologia raportului de sustenabilitate

Aria de aplicare a raportării

Aspectele reținute în cadrul Raportului vizează operațiunile Telekom Romania Mobile Communications S.A., prezentând în ansamblu acțiunile, provocările, rezultatele și realizările de-a lungul perioadei ianuarie – decembrie 2020. Acolo unde a fost posibil, am făcut comparații cu informații din anul anterior.

În prezentul raport, termenii “Telekom Mobile”, “TKRM”, “Noi”, “Compania” sau „Compania noastră” fac referință la Telekom Romania Mobile Communications S.A.

Promovarea Transparenței

Date despre companie au fost prezentate și anterior în anii 2015-2019 în rapoartele integrate de sustenabilitate ale grupului de companii Telekom Romania (respectiv companiile Telekom Romania Communications S.A și Telekom Romania Mobile Communications S.A.). 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.

Raportare conform OMF 3456 / 01.11. 2018

Acest raport de sustenabilitate aferent anului 2020 prezintă indicatori non-financiari ai companiei Telekom Romania Mobile Communications S.A. în contextul îndeplinirii obligațiilor legale aferente Ordinul 3456 din 1 noiembrie 2018 emis de Ministerul Finanțelor Publice.

© 2021 TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.