

GEMEINSAM FÜR EINE NACHHALTIGE WELT!

# THE SUSTAINABLES



**TELEKOM** /  
**AUSTRIA**  
**GROUP**

# KENNZAHLENÜBERBLICK TELEKOM AUSTRIA GROUP

<b>WIRTSCHAFT</b> (in Mio. EUR)	<b>2012</b>	<b>Veränderung in %</b>	<b>2011</b>
Umsatzerlöse	4.329,7	-2,8	4.454,6
EBITDA bereinigt <sup>1</sup>	1.455,4	-4,7	1.527,3
EBITDA inklusive Effekte aus Restrukturierung und Werthaltigkeitsprüfung	1.420,8	36,0	1.044,7
Betriebsergebnis	456,8	o.A.	-7,6
Jahresergebnis	103,8	o.A.	-252,8
Eigenkapital	836,1	-5,3	883,1
Börsenkapitalisierung per 31.12. (in Mrd. EUR)	2,5	-37,9	4,1

<sup>1</sup> Errechnet sich aus dem EBITDA, exklusive Effekte aus Restrukturierung und Werthaltigkeitsprüfung.

<b>PRODUKTE: PROVIDING RESPONSIBLE PRODUCTS</b>	<b>2012</b>
Kundenkontakte im Customer Service (in 1.000)	45.569
MitarbeiterInnen im Customer Service (in FTE)	3.650
Anteil E-Billing bei Kundenrechnungen (in %)	29
Anzahl gesammelter Althandys (in Stück)	73.877



<b>UMWELT: LIVING GREEN<sup>1</sup></b>	<b>2012</b>
Gesamte CO <sub>2</sub> -Emissionen (Scope 1 + 2 in Tonnen)	218.296
CO <sub>2</sub> -Intensität (in Tonnen pro FTE)	13
Energieverbrauch gesamt (in MWh)	693.284
Energieeffizienzindex (in MWh/Terabyte)	2,1
Anteil erneuerbarer Energie (in %)	56
Papierverbrauch (in t)	1.890
Recyclingquote bei betrieblichen Abfällen (in %)	55



<sup>1</sup> Für weitere Umweltkennzahlen sowie Definitionen und weiterführende Erläuterungen verweisen wir auf den Datenanhang S. 68.

<b>MITARBEITERINNEN: EMPOWERING PEOPLE</b>	<b>2012</b>
MitarbeiterInnen (in FTE)	16.446
Frauenanteil (in %)	38
Anteil weiblicher Führungskräfte (in %) <sup>1</sup>	32
Anteil lokaler Führungskräfte (in %) <sup>1</sup>	98
Ausgaben für Aus- und Weiterbildung pro MitarbeiterIn (in EUR)	604
Anzahl interner Nachbesetzungen	666
Ergebnis des gruppenweiten Engagement-Index (% zufriedener MitarbeiterInnen)	79



<sup>1</sup> Gemessen am Headcount

<b>GESELLSCHAFT: CREATING EQUAL OPPORTUNITIES</b>	<b>2012</b>
Gruppenweite TeilnehmerInnen bei Schulungen zu Medienkompetenz (Besucheranzahl)	24.292
davon A1 (A1 Internet für Alle)	18.592
davon Si.mobil	5.700
Lokale Bildungsprojekte	über 30



# TELEKOM AUSTRIA GROUP GEOGRAFISCHE PRÄSENZ

## A1

### Österreich

Umsatz: 2.787,1 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 9.077  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 76.441 Tonnen

## Mobiltel

### Bulgarien

Umsatz: 469,1 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 2.937  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 51.186 Tonnen

## Vipnet

### Kroatien

Umsatz: 420,4 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 1.104  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 19.812 Tonnen

## velcom

### Weißrussland

Umsatz: 301,2 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 1.680  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 27.906 Tonnen

## Si.mobil

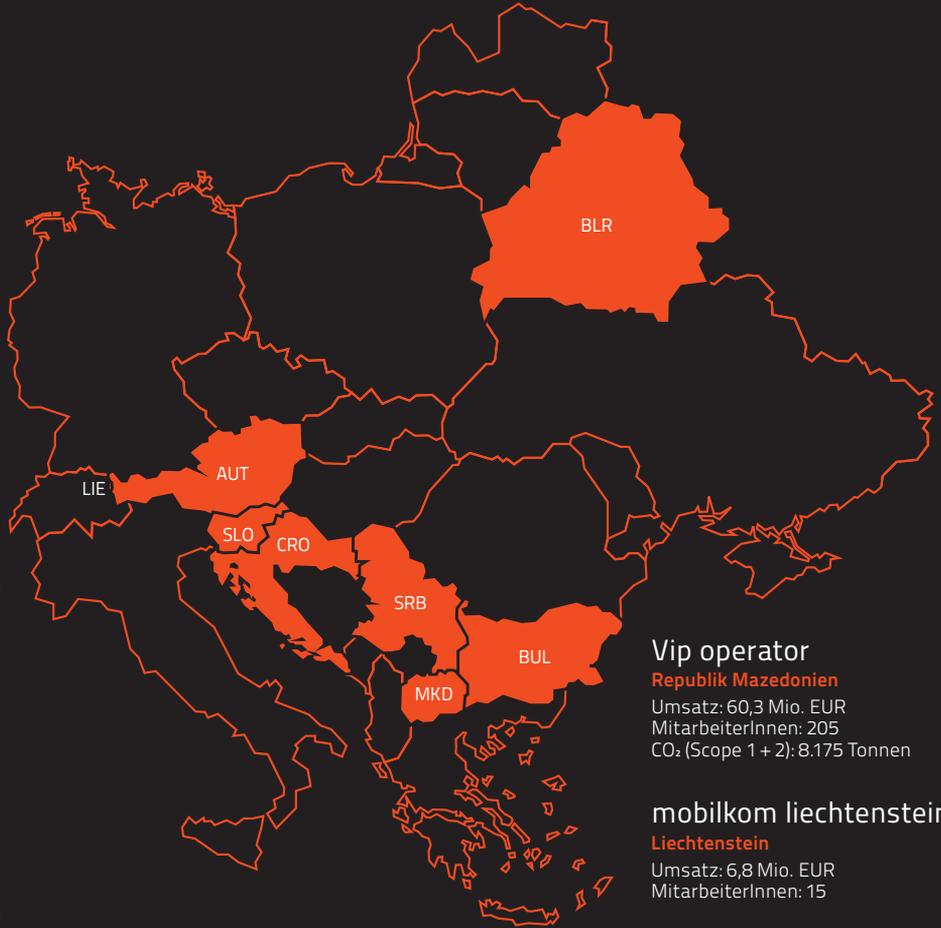
### Slowenien

Umsatz: 199,6 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 366  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 9.501 Tonnen

## Vip mobile

### Republik Serbien

Umsatz: 160,4 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 898  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 25.274 Tonnen



## Vip operator

### Republik Mazedonien

Umsatz: 60,3 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 205  
CO<sub>2</sub> (Scope 1 + 2): 8.175 Tonnen

## mobilkom liechtenstein

### Liechtenstein

Umsatz: 6,8 Mio. EUR  
MitarbeiterInnen: 15

Kennzahlen per 31.12.2012

Scope 1 beinhaltet direkte Emissionen aus Verbrennung fossiler Energien für die Heizung, Stromerzeugung und Mobilität ohne Berücksichtigung von Kältemitteln. Scope 2 misst indirekte Emissionen aus Stromverbrauch und Fernwärme

## VIER STRATEGISCHE HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

Die Telekom Austria Group hat im Jahr 2012 in einer umfangreichen, mehrstufigen Wesentlichkeitsanalyse jene Themen identifiziert, die aus interner oder externer Sicht von zentraler Bedeutung für die Nachhaltigkeitsagenda des Unternehmens sind. Die prioritären Themen der daraus resultierenden Wesentlichkeitsmatrix wurden in vier Handlungsfelder zusammengefasst:

### Produkte: Providing Responsible Products

Produkte zukunftsorientiert und verantwortungsvoll entwickeln



### Umwelt: Living Green

Ressourcen effizient und nachhaltig nutzen

### MitarbeiterInnen: Empowering People

Fähigkeiten der MitarbeiterInnen gezielt fördern und nutzbar machen

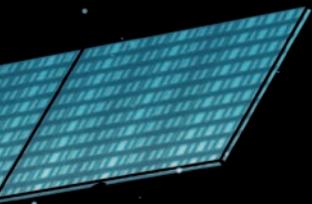


### Gesellschaft: Creating Equal Opportunities

Chancengleichheit in der digitalen Gesellschaft schaffen

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht folgt in seiner Struktur diesen Themenfeldern, die Sie auch an den gezeigten Symbolen erkennen. Details zur Wesentlichkeitsanalyse finden Sie ab Seite 16. Auf Grund der erstmaligen Erhebung der Kennzahlen ist kein Vergleich zum Vorjahr möglich.





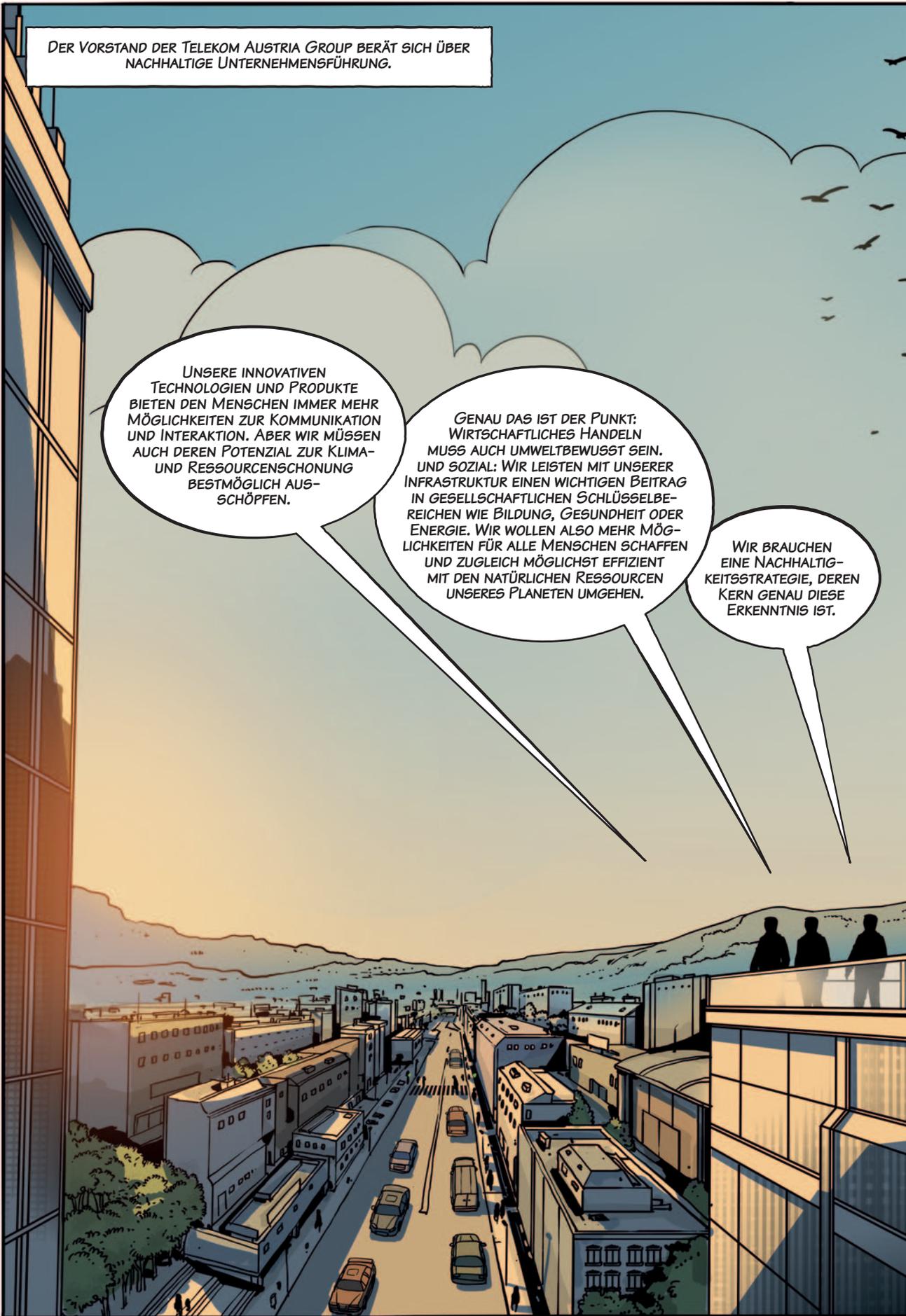
2013. DIE WELT VERÄNDERT SICH – JEDEN TAG SCHNELLER. GLOBALISIERUNG, KLIMAWANDEL, ROHSTOFFMANGEL UND GESELLSCHAFTLICHE UNGLEICHGEWICHTE STELLEN DIE MENSCHHEIT VOR IMMER GRÖßERE HERAUSFORDERUNGEN. INNOVATIVE TECHNOLOGIEN KÖNNEN JETZT UND IN ZUKUNFT EINEN WERTVOLLEN BEITRAG LEISTEN, UM ÖKONOMISCHE, ÖKOLOGISCHE UND SOZIALE ASPEKTE IN BALANCE ZU BRINGEN. DIE TELEKOM AUSTRIA GROUP WILL DAZU EINEN AKTIVEN BEITRAG LEISTEN. MIT EINER NACHHALTIGEN STRATEGIE UND KLAREN ZIELSETZUNGEN.

DER VORSTAND DER TELEKOM AUSTRIA GROUP BERÄT SICH ÜBER NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG.

UNSERE INNOVATIVEN TECHNOLOGIEN UND PRODUKTE BIETEN DEN MENSCHEN IMMER MEHR MÖGLICHKEITEN ZUR KOMMUNIKATION UND INTERAKTION. ABER WIR MÜSSEN AUCH DEREN POTENZIAL ZUR KLIMA- UND RESSOURCENSCHÖNUNG BESTMÖGLICH AUS-SCHÖPFEN.

GENAU DAS IST DER PUNKT: WIRTSCHAFTLICHES HANDELN MUSS AUCH UMWELTBEWUSST SEIN. UND SOZIAL: WIR LEISTEN MIT UNSERER INFRASTRUKTUR EINEN WICHTIGEN BEITRAG IN GESELLSCHAFTLICHEN SCHLÜSSELBEREICHEN WIE BILDUNG, GESUNDHEIT ODER ENERGIE. WIR WOLLEN ALSO MEHR MÖGLICHKEITEN FÜR ALLE MENSCHEN SCHAFFEN UND ZUGLEICH MÖGLICHT EFFIZIENT MIT DEN NATÜRLICHEN RESSOURCEN UNSERES PLANETEN UMGEHEN.

WIR BRAUCHEN EINE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE, DEREN KERN GENAU DIESE ERKENNTNIS IST.



TELEKOM  
AUSTRIA  
GROUP

SCHON BEI DER ENTWICKLUNG  
DIESER STRATEGIE WOLLEN WIR  
UNS AUF DAS FÜR UNSERE INTERES-  
SENGRUPPEN WESENTLICHE KONZENTRI-  
RIEREN. ALSO BEZIEHEN WIR ALL  
DIEJENIGEN MIT EIN, FÜR DIE WIR  
UND MIT DENEN WIR  
ARBEITEN.



GEMEINSAM MIT DEN UNTERSCHIEDLICHEN INTERESSENGRUPPEN WIRD REGE DISKUTIERT.

DIE ENERGIEEFFIZIENZ KÖNNEN UND WOLLEN WIR WEITER VERBESSERN.

DATENSICHERHEIT STELLT FÜR MICH EINEN DER WICHTIGSTEN PUNKTE DAR.

DER KOMPETENTE UMGANG MIT DEM INTERNET MUSS GEFÖRDERT WERDEN.

DIE KUNDEN WOLLEN INNOVATIVE PRODUKTE ZU FAIREN, TRANSPARENTEN KOSTEN.



DIE EINBINDUNG DER INTERESSENGRUPPEN HAT DIESE DISKUSSION AUF EINE VÖLLIG NEUE EBENE GEBRACHT.

STIMMT GENAU! WIR HABEN NUN JEDE MENGE REPRÄSENTATIVE DATEN UND MEINUNGEN.

LASST UNS NUN DIE ERGEBNISSE AUSWERTEN UND KONKRETE ZIELE FORMULIEREN.



EINIGE ZEIT SPÄTER:  
DIE FINALEN  
AUSWERTUNGEN  
SIND FERTIG.

PERFEKT!  
LASST UNS ZUM  
VORSTAND GEHEN.

DIE ANALYSE DER  
WESENTLICHKEITSERHEBUNG  
LIEGT NUN VOR. FÜR UNSERE  
NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE SIND  
4 HANDLUNGSFELDER MIT  
22 KONKRETEN ZIELEN  
DEFINIERT.

PROVIDING  
RESPONSIBLE  
PRODUCTS

LIVING  
GREEN

EMPOWERING  
PEOPLE

CREATING  
EQUAL  
OPPORTUNITIES

INZWISCHEN IM HAUPTQUARTIER  
DER SUSTAINABLES.

SCHNELL!  
KOMMT MAL ALLE  
ZUSAMMEN!





DIE SUSTAINABLES ERREICHT DIE NACHRICHT, DASS DIE TELEKOM AUSTRIA GROUP EINE NEUE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE ENTWICKELT HAT.

SCHAUT MAL, NOCH EIN UNTERNEHMEN, DAS DEN RICHTIGEN WEG GEHT.

SOLCHES ENGAGEMENT VERDIENT UNSERE UNTERSTÜTZUNG.

GENAU DIE ZIELE UND HANDLUNGSFELDER, WO UNSERE KOMPETENZEN HINEINPASSEN.

MIT IHREM KNOW-HOW UND UNSEREN KRÄFTEN KÖNNEN WIR VIEL ERREICHEN.



20% STEIGERUNG DER ENERGIEEFFIZIENZ BIS 2015. DAS NENNE ICH EINE KLAARE ANSAGE.



100.000 TEILNEHMER AN MEDIENKOMPENZSCHULUNGEN. DAS UNTERSTÜTZE ICH MIT MEINEN KRÄFTEN.



SO IST ES RICHTIG! SIE SETZEN AUF DATEN- UND AUSFALLSICHERHEIT UND AUF INNOVATIVE LÖSUNGEN FÜR BILDUNG, VERWALTUNG UND GESUNDHEIT.



DA MACHE ICH MIT: 35% FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN. UND GEZIELTE INITIATIVEN ZUR FÖRDERUNG GELEBTER VIelfALT.



ALSO, PACKEN WIR ES AN. TREFFEN WIR DIE TELEKOM AUSTRIA GROUP!



MAN IST SICH GLEICH EINIG, DIE SUSTAINABLES UND DIE TELEKOM AUSTRIA GROUP GEHEN AB NUN EINEN GEMEINSAMEN WEG.



MEIN UNZERSTÖRBARES SCHILD FÜR SICHERE NETZE UND NACHHALTIGE PRODUKTE.



MEIN SCHARFER SINN FÜR VIelfALT UND FÖRDERUNG DER MITARBEITER.



MEIN BLICK IN DIE ZUKUNFT FÜR UMWELT- UND KLIMASCHUTZ.



MEIN UNENDLICHES WISSEN FÜR GLEICHE CHANCEN IN DER GESELLSCHAFT.

TELEKOM  
AUSTRIA  
GROUP

GEMEINSAM  
FÜR EINE  
NACHHALTIGE  
WELT!



# VORWORT DES VORSTANDES

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Warum wollen wir Ihnen die jüngsten Entwicklungen unserer Corporate Sustainability im Stil einer „Graphic Novel“ nahebringen? Ganz einfach: Mit den fiktiven Heldinnen und Helden am Cover sowie in der Illustrationsstrecke unseres aktuellen Nachhaltigkeitsberichts möchten wir Ihr Interesse wecken für die neuen Schwerpunktsetzungen unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Und dafür haben wir diesen – im wahrsten Sinne des Wortes – ein Gesicht und einen Namen gegeben.

Und zur Sicherheit gleich vorweg: Nein, es ist nicht etwa so, dass sich die Telekom Austria Group selbst bereits für eine „Superheldin“ der Nachhaltigkeit hält. „Securion“, „Environman“, „Diversitas“ und „Sapientia“ stehen im vorliegenden Report symbolisch für jene Handlungsfelder, die im Zuge einer so genannten Wesentlichkeitsanalyse als besonders relevant für die nachhaltige Entwicklung der Unternehmensgruppe ermittelt wurden. Um diese Nachhaltigkeitsaspekte treffsicher zu adressieren, haben wir im Jahr 2012 – unter dem Motto „RE.THINK“ – unsere bisherigen Initiativen kritisch hinterfragt, neu geordnet und mit klarem Fokus auf unser Kerngeschäft ausgerichtet. Als solide und valide Basis für die zu diesem Zweck erarbeitete Wesentlichkeitsmatrix dienten umfassende Erhebungen und Auswertungen, in die erstmals auch interne und externe Interessengruppen eingebunden wurden (siehe Seite 16).

Das Ergebnis dieser mehrstufigen Analyse sind eben jene vier Handlungsfelder, die im Kreativkonzept dieses Nachhaltigkeitsberichts von „unseren“ vier „Sustainables“ repräsentiert werden.

Ohne jeden Zweifel sind sichere und leistungsstarke Kommunikationsnetze die technologische Basis unseres Geschäfts. Entsprechend hoch sind die Investitionen, die wir jährlich für ihren Aus- und Aufbau tätigen. Und entsprechend vielfältig sind auch die Maßnahmen, die wir zur Gewährleistung der Informations- und Datensicherheit ergreifen. Gemeinsam mit innovativen Anwendungsmöglichkeiten und deren positiven Effekten auf Umwelt und

Gesellschaft werden diese Aspekte im Handlungsfeld „Providing Responsible Products“ beleuchtet (ab Seite 22). Im Handlungsfeld „Living Green“ entwickeln wir gezielte Schritte und Programme zur kontinuierlichen Reduktion des ökologischen Fußabdrucks der Telekom Austria Group (ab Seite 32). Wie wir die vielfältigen Fähigkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effizient fördern und einsetzen, erfahren Sie im Handlungsfeld „Empowering People“ (ab Seite 40). Und das Handlungsfeld „Creating Equal Opportunities“ stellt die zahlreichen Initiativen vor, die wir setzen, um einen aktiven Beitrag zur Herstellung der Chancengleichheit in der digitalen Welt zu leisten (ab Seite 48).

Mit diesen vier Handlungsfeldern erfährt die Nachhaltigkeitsstrategie der Telekom Austria Group eine neue Fokussierung und Dynamik. Alle vier Felder sind mit Zielen und Schlüssel-

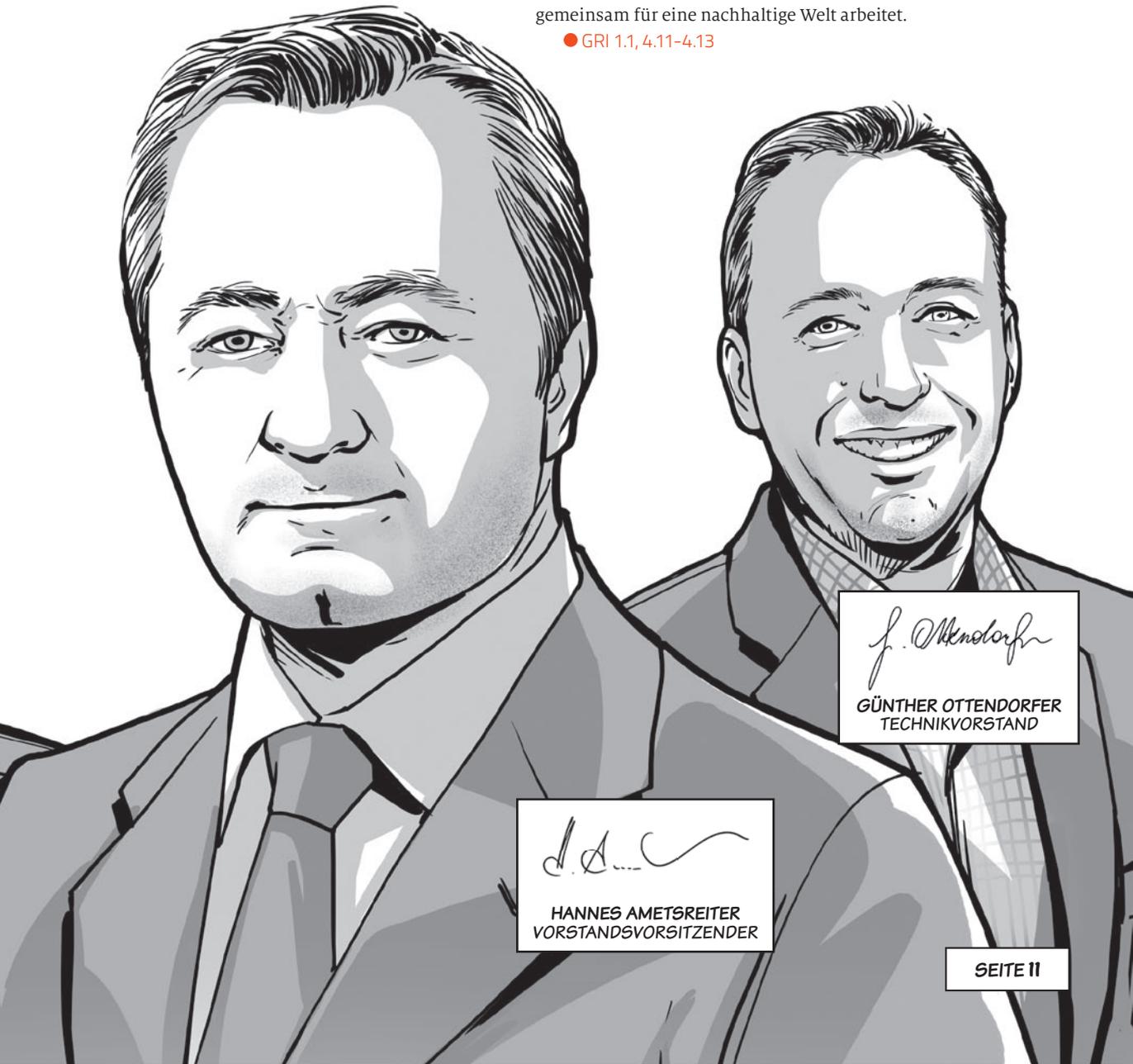


indikatoren hinterlegt, die mit einem umfangreichen Maßnahmenprogramm verknüpft sind (ab Seite 54). Ein Frauenanteil von 35% in der Unternehmensgruppe – auch in Führungspositionen – zählt dazu ebenso wie 100.000 TeilnehmerInnen an unseren Medienkompetenz-Schulungen bis zum Jahr 2016. Darüber hinaus streben wir eine 20-prozentige Steigerung der Energieeffizienz für die gesamte Telekom Austria Group bis zum Jahr 2015 an. Die Ausgangsbasis hierfür bilden die 2012 erstmals auch gruppenweit erhobenen Umweltdaten. Zudem wurden ausgewählte Inhalte und Kennzahlen dieses Berichts erstmalig einer prüferischen Durchsicht durch einen Wirtschaftsprüfer unterzogen (siehe Seite 74).

Dass wir uns also – ungeachtet des Graphic-Novel-Stils im Kreativkonzept – sehr ernsthaft und auch über den eigenen Wirkungsbereich hinaus für eine lebenswerte Welt engagieren, zeigt außerdem der Beitritt der Telekom Austria Group zum UN Global Compact im Jahr 2012. Mit ihm bekennen wir uns explizit zur Einhaltung globaler Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Denn auch wenn die für diesen Bericht erdachten „Sustainables“ unsere „Nachhaltigkeitsstory“ mit einem Augenzwinkern erzählen: Es schadet sicherlich nicht, sich an großen Vorbildern und hohen Zielen zu orientieren, wenn man – ganz im Sinne des Subtitels – gemeinsam für eine nachhaltige Welt arbeitet.

● GRI 1.1, 4.11-4.13



*Hannes Ametsreiter*  
HANNES AMETSREITER  
VORSTANDSVORSITZENDER

*Günther Ottendorfer*  
GÜNTHER OTTENDORFER  
TECHNIKVORSTAND



# DER INHALT IM ÜBERBLICK

- 01 The Sustainables
- 10 Vorwort des Vorstandes
- 14 Strategie und Corporate Sustainability
- 20 Im Fokus: Compliance



## PRODUKTE PROVIDING RESPONSIBLE PRODUCTS

- 24 Digitalisierung kreiert Wachstum
- 24 Intelligenter Netzausbau
- 25 Sicherstellung der Kommunikation in Notfällen
- 25 Sicherheit hat Vorrang
- 26 Elektromagnetische Felder (EMF) und Mobilfunk
- 27 Produkte und Lösungen mit Mehrwert
- 27 Produkte für Umwelt- und Klimaschutz
- 28 Gemeinsam weniger Ressourcen verbrauchen
- 28 Handyrecycling
- 29 Kundenzufriedenheit im Fokus
- 29 Transparente Kundenverträge & Kostenkontrolle
- 31 Im Fokus: Nachhaltigkeit in der Lieferkette



## UMWELT LIVING GREEN

- 34 Strategisches Umweltmanagement als Rahmen
- 34 Zertifizierte Managementsysteme
- 34 Aktiver Klimaschutz durch CO<sub>2</sub>-Reduktion
- 35 Energieeffiziente Infrastrukturen
- 36 Strom aus Wasser, Sonne und Wind
- 37 Klimafreundliche Mobilität
- 38 Schonender Umgang mit Ressourcen
- 38 Bewusstsein schärfen



## MITARBEITERINNEN EMPOWERING PEOPLE

- 42 Starkes, leistungsorientiertes Team
- 42 Personalstruktur
- 42 Human-Resources-Strategie
- 43 Fundierte Aus- und Weiterbildung
- 43 Förderung der Vielfalt
- 44 Chancengleichheit für Frauen
- 44 Gesundheit und moderne Arbeitsbedingungen
- 45 Aktiver Dialog mit den MitarbeiterInnen
- 46 Performance-Management und Engagement
- 46 Ausgezeichneter Arbeitgeber



## GESELLSCHAFT CREATING EQUAL OPPORTUNITIES

- 50 Digitale Informations- und Wissensgesellschaft
- 50 AI Internet für Alle
- 51 Gruppenweite Förderung von Medienkompetenz
- 51 Diskussionsforen für Zukunftsthemen
- 51 Zusammenarbeit mit Sozial- und Bildungseinrichtungen
- 52 Spezielle Produkte für spezielle Bedürfnisse
- 52 Lokales soziales Engagement
- 54 Maßnahmenprogramm
- 59 GRI Content Table
- 67 Kennzahlenanhang
- 74 Bescheinigung
- 76 Angaben zum Bericht
- 77 Impressum
- 78 Glossar

# STRATEGIE UND CORPORATE SUSTAINABILITY

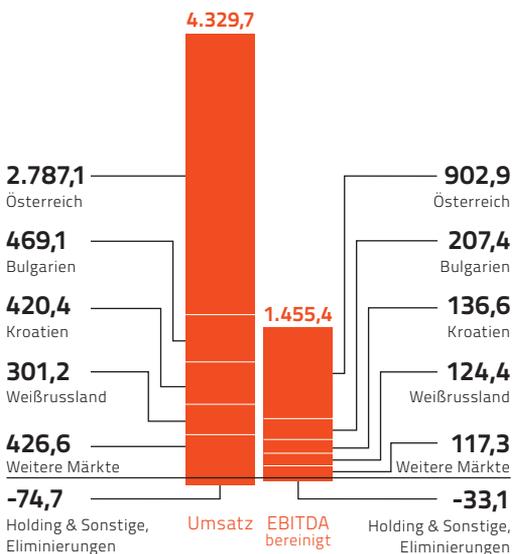
## Die TELEKOM AUSTRIA GROUP

Als führender Kommunikationsanbieter ist die Telekom Austria Group in acht Ländern Zentral- und Osteuropas aktiv und zählte per Jahresende 2012 rund 23 Millionen Kunden. Das breit gefächerte Produkt- und Dienstleistungsportfolio deckt sämtliche Aspekte der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie ab und reicht von Sprachtelefonie und Breitband-Internet in Festnetz und Mobilfunk über Multimedia-Dienste, IP-Fernsehen bis hin zu Daten- und IT-Anwendungen, Wholesale-Angeboten und elektronischen Zahlungsdiensten.

Per Jahresende 2012 beschäftigte die Telekom Austria Group 16.446 MitarbeiterInnen. Aufgrund des angespannten gesamtwirtschaftlichen Umfelds, intensiven Wettbewerbs und Preisdrucks sowie massiver regulatorischer Eingriffe musste die Telekom Austria Group im Geschäftsjahr 2012 einen Rückgang der Umsatzerlöse um 2,8% auf 4.329,7 Mio. EUR und des bereinigten EBITDA um 4,7% auf 1.455,4 Mio. EUR verzeichnen.

### Umsatz und EBITDA bereinigt nach Segmenten

in Mio. EUR / in 2012



Ausgehend von Österreich konnte sich die Telekom Austria Group während der vergangenen 15 Jahre erfolgreich in ausgewählten Märkten Zentral- und Osteuropas positionieren. Im Geschäftsjahr 2012 wurden 36,7% der Umsatzerlöse und 39,5% des bereinigten

## Die Märkte der Telekom Austria Group im Überblick (Alle Werte für 2012)

### Segment Österreich

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	5.379,6
Marktanteil Mobilkommunikation in %	38,8
Mobilfunkpenetrationsrate in %	164,2
Summe der Festnetzanschlüsse <sup>1</sup>	2.282,3

### Segment Bulgarien

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	5.574,3
Marktanteil Mobilkommunikation in %	46,9
Mobilfunkpenetrationsrate in %	159,9
Summe der Festnetzanschlüsse <sup>1</sup>	156,4

### Segment Kroatien

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	1.921,0
Marktanteil Mobilkommunikation in %	38,3
Mobilfunkpenetrationsrate in %	116,8
Summe der Festnetzanschlüsse <sup>1</sup>	163,0

### Segment Weißrussland

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	4.800,4
Marktanteil Mobilkommunikation in %	43,5
Mobilfunkpenetrationsrate in %	116,6

### Segment Weitere Märkte

#### Slowenien

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	662,6
Marktanteil Mobilkommunikation in %	30,3
Mobilfunkpenetrationsrate in %	107,1

#### Republik Serbien

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	1.859,9
Marktanteil Mobilkommunikation in %	17,6
Mobilfunkpenetrationsrate in %	147,2

#### Republik Mazedonien

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	632,0
Marktanteil Mobilkommunikation in %	27,3
Mobilfunkpenetrationsrate in %	113,1

#### Liechtenstein

Kundenanzahl Mobilkommunikation <sup>1</sup>	6,2
Marktanteil Mobilkommunikation in %	15,9
Mobilfunkpenetrationsrate in %	106,4

<sup>1</sup> in 1.000

EBITDA außerhalb Österreichs erwirtschaftet. Nebenstehend und im Umschlag dieses Berichts finden sich ausgewählte Kennzahlen zu diesen Märkten. Eine detaillierte Beschreibung der operativen und wirtschaftlichen Entwicklung der Konzerngesellschaften erfolgt im Rahmen der Kapitalmarktkommunikation und wird auf der Website telekomaustria.com unter dem Menüpunkt „Investor Relations“ veröffentlicht.

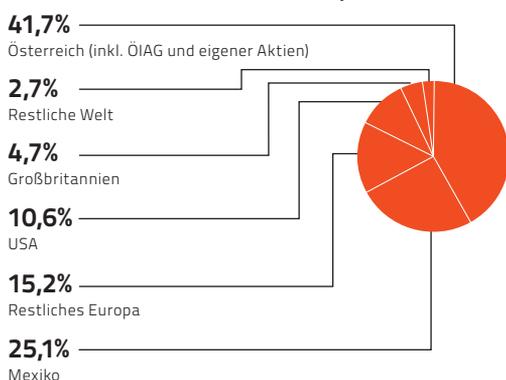
● GRI 1.2, 2.1-2.10, EC1, EC8-9

## NACHHALTIGES INVESTMENT

Die Telekom Austria Aktie notiert seit November 2000 an der Wiener Börse und zählte dort per Jahresende 2012 mit einer Gewichtung von 4,0% im Leitindex ATX zu den größten Titeln.

Seit 2001 ist die Telekom Austria Aktie in der FTSE4Good-Indexreihe abgebildet, die nur Unternehmen mit besonderem Engagement im Bereich Corporate Social Responsibility (CSR) aufnimmt. Die Münchener Ratingagentur oekom research analysierte zuletzt 2012 die Nachhaltigkeitsleistungen der Telekommunikationsbranche. Dabei wurde die Telekom Austria Group mit dem oekom Prime Status ausgezeichnet und erhielt die Gesamtnote C+ (auf einer Skala von D- bis A+) für ihr gesellschaftliches und ökologisches Engagement. Die Telekom Austria Aktie findet sich zudem seit 2002 auf der Empfehlungsliste der Ratingagentur oekom research AG für nachhaltige Investmentprodukte und wird seit 2001 positiv durch imug Nachhaltiges Investment bewertet.

### Aktionärsstruktur nach Ländern per 31.12.2012



## NACHHALTIGE UNTERNEHMENSSTRATEGIE

Die Märkte der Telekom Austria Group sind geprägt von intensivem Wettbewerb, Regulierungseffekten und raschem technologischem Wandel. Um das vorhandene Wertsteigerungspotenzial im Kerngeschäft bestmöglich auszuschöpfen, verfolgt die Telekom Austria Group unterschiedliche strategische Ansätze, die den Reifegrad bzw. die spezifischen Gegebenheiten der einzelnen Märkte berücksichtigen. Die vier Eckpfeiler der Unternehmensstrategie bilden:



Die Grundvoraussetzung beim Verfolgen dieser strategischen Ziele ist die Wahrung einer konservativen Finanzstrategie, wobei die Gewährleistung eines stabilen Investment-Grade-Ratings von zumindest BBB (stabiler Ausblick) die oberste Priorität einnimmt. Als mittelfristiges Ziel bei der Verschuldungsrate wird ein Verhältnis von Nettoverschuldung zu bereinigtem EBITDA von rund 2,0x angestrebt. Für das Gesamtjahr 2013 rechnet die Telekom Austria Group mit Umsatzerlösen in Höhe von rund 4,1 Mrd. EUR. Zudem wird von Anlagenzugängen, exklusive Investitionen in Lizenzen, Spektrum und Akquisitionen, in Höhe von ungefähr 650 bis 700 Mio. EUR ausgegangen. Basierend auf diesen Prognosen strebt das Management der Telekom Austria Group für das Geschäftsjahr 2013 die Ausschüttung einer Dividende in Höhe von 5 Eurocent je Aktie an.

## NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE RE.THINK

Neben ökonomischen Indikatoren und Zielsetzungen nehmen in der Unternehmensführung der Telekom Austria Group bereits seit Jahren auch ökologische und soziale Aspekte einen hohen Stellenwert ein. In den Jahren 2012 und 2013 konnten dabei wichtige Meilensteine gesetzt werden. Mit dem Programm „RE.THINK“ wurde 2012 eine Nachhaltigkeitsstrategie mit klaren Zielen definiert, deren Umsetzung kontinu-

ierlich verfolgt und gemessen wird. Die Zielsetzungen folgen dabei vier zentralen Handlungsfeldern, die unter Einbindung der relevanten Interessengruppen als wesentlich für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung der Telekom Austria Group ermittelt wurden.

### Aktive Einbindung von Interessengruppen

Die Nachhaltigkeitsstrategie und die Handlungsfelder mit ihren Schwerpunktthemen sind das Ergebnis dieser 2012 erstmals durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse. Die Auswahl der Themen erfolgte auf Basis einer nachfolgend beschriebenen umfassenden Analyse und Priorisierung sozialer und ökologischer Aspekte entlang der Wertschöpfungskette und des Kerngeschäfts.

In Interviews mit dem Management der Telekom Austria Group wurden in einem ersten Schritt die sozialen und ökologischen Fragestellungen in den einzelnen Stufen der Wertschöpfungskette erhoben und bewertet. Gleichzeitig stellten diese Gespräche

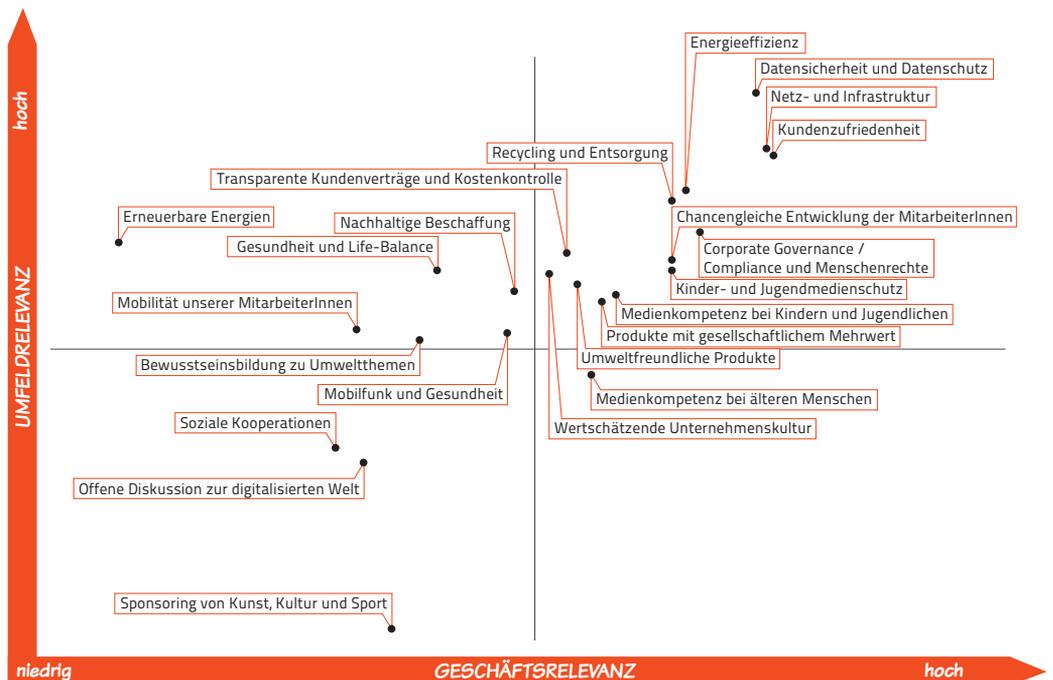
die enge Verknüpfung und den Einklang mit der Geschäfts- und Kapitalmarktstrategie und die Berücksichtigung von Chancen und Risiken sicher.

In einem zweiten Schritt wurden externe Interessengruppen in die Wesentlichkeitsanalyse eingebunden. Über 300 Kunden, MitarbeiterInnen, Akteure aus Interessensvertretungen, Lieferanten und NGOs bewerteten im Rahmen einer Online-Befragung die Relevanz verschiedener sozialer und ökologischer Themen. Weiters flossen die Anforderungen internationaler Standards, Rankings und Ratingagenturen sowie die Nachhaltigkeitsaktivitäten anderer Telekommunikationsunternehmen in die Erhebung mit ein.

In einem dritten Schritt wurden die Schwerpunktthemen für die Nachhaltigkeitsstrategie durch die Zusammenführung der internen und externen Priorisierungen in einer Wesentlichkeitsmatrix identifiziert und in Folge in vier Handlungsfelder zusammengefasst.

● GRI 1.2, 4.14–4.17

### Wesentlichkeitsmatrix Telekom Austria Group



## VIER STRATEGISCHE HANDLUNGSFELDER

Als verantwortungsvolles Kommunikationsunternehmen arbeitet die Telekom Austria Group konsequent und unter Bedachtnahme auf Ressourcen- bzw. Umweltschonung daran, möglichst vielen Menschen das Potenzial neuer Kommunikationstechnologien zu erschließen. Aufbauend auf dieses grundlegende Verantwortungsbewusstsein nahmen bei der Entwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie jene Aspekte, die das Kerngeschäft der Telekom Austria Group berühren, einen besonders hohen Stellenwert ein.

Innovative Informations- und Kommunikationstechnologien und die damit verbundenen Produkte und Dienstleistungen liefern wertvolle Beiträge zum Umwelt- und Klimaschutz. Sie ermöglichen einen gleichberechtigten Zugang zu Information und Wissen, zur demokratischen Partizipation und unter anderem auch zu modernen Bildungs- und Gesundheitssystemen.

Mit der zunehmenden Digitalisierung und dem massiven Anstieg der Datenvolumina sind jedoch auch negative Effekte verbunden, wie höherer Energiebedarf für die Datenübertragung, Elektroschrott oder eine „digitale Kluft“ zwischen den Generationen bzw. zwischen Stadt und Land. In den Handlungsfeldern der Nachhaltigkeitsstrategie der Telekom Austria Group, die nachstehend vorgestellt werden, spiegeln sich diese Zusammenhänge wider.

### PROVIDING RESPONSIBLE PRODUCTS

#### Produkte zukunftsorientiert und verantwortungsvoll entwickeln

Moderne Kommunikationstechnologien und ein stetiger, bedarfsgerechter Infrastrukturausbau schaffen gesellschaftlichen und ökologischen Mehrwert, etwa indem sie mobiles Arbeiten oder eine verbesserte medizinische Versorgung ermöglichen. Die Sicherung und der Schutz von Daten, die Gewährleistung einer ausfallsicheren Netzinfrastruktur sowie Investitionen in innovative Technologien, die den Kunden Mehrwert liefern, bilden die Kernelemente dieses Handlungsfeldes (Details ab Seite 22).



### LIVING GREEN

#### Ressourcen effizient und nachhaltig managen

Durch umfassende und nachhaltige Umweltverfahren und -prozesse verfolgt die Telekom Austria Group das Ziel, den Ressourcenverbrauch und somit den ökologischen Fußabdruck ihrer Geschäftstätigkeit weiter zu reduzieren. Den strategischen Fokus bilden dabei energieeffiziente Technologien, erneuerbare Energien, klimaschonende Mobilität sowie die Schonung von Rohstoffen durch optimierte Recycling- und Entsorgungsprozesse (Details ab Seite 32).



### EMPOWERING PEOPLE

#### Fähigkeiten der MitarbeiterInnen gezielt fördern und nutzbar machen

Die Förderung der MitarbeiterInnen nimmt in der Telekom Austria Group eine hohe Priorität ein. Fundierte Aus- und Weiterbildung, Gesundheitsförderung, eine ausgewogene Life-Balance der MitarbeiterInnen, Vielfalt im Unternehmen sowie eine wertschätzende Unternehmenskultur stehen dabei im Mittelpunkt (Details ab Seite 40).



### CREATING EQUAL OPPORTUNITIES

#### Chancengleichheit in der digitalen Gesellschaft schaffen

Die Telekom Austria Group ist überzeugt, dass heute sowie auch in Zukunft jedem Einzelnen die gleichberechtigte Teilnahme an der Wissensgesellschaft offenstehen muss. Mit lokalen Initiativen werden gezielt jene Kompetenzen gefördert, die für eine aktive und verantwortungsbewusste Teilnahme in einer digitalen Welt zunehmend notwendig sind, um einen chancengleichen Zugang zu Information, Bildung und Wissen sicherzustellen (Details ab Seite 48).



Alle vier Handlungsfelder wurden mit messbaren Zielen und Schlüsselindikatoren hinterlegt, um die nachhaltige Unternehmensentwicklung strukturiert verfolgen und verbessern zu können.

## GRUPPENWEITE UMWELTKENNZAHLEN

Im Rahmen des gruppenweiten „TAGreen-Projekts“ wurden neben Österreich erstmals Umweltkennzahlen für die operativen Tochtergesellschaften in Bulgarien, Kroatien, Weißrussland, Slowenien, der Republik Serbien und der Republik Mazedonien definiert und erhoben. Die erhobenen Kennzahlen stellen die Ausgangsbasis für die Bemessung der gesetzten Ziele dar und orientieren sich in ihrer Definition für die Ermittlung der CO<sub>2</sub>-Kennzahlen an den Vorgaben des Green House Gas Protocols (Details ab Seite 67).

## GRUPPENWEITES NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Die Telekom Austria Group baute in 2010 ein konzernweites, integriertes Corporate-Sustainability-Management auf, das seither sukzessive weiterentwickelt wurde. Auftraggeber und Schirmherr der Nachhaltigkeitsagenda ist CEO Hannes Ametsreiter, flankiert von CFO Hans Tschuden und CTO Günther Ottendorfer.

Im Group Sustainability Board, das sich aus VertreterInnen des Topmanagements zusammensetzt, werden Schwerpunkte und die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie zumindest dreimal pro Jahr diskutiert und beschlossen. Durch diese breite Aufstellung ist garantiert, dass Nachhaltigkeits-, Konzern- und Markenstrategie im Einklang stehen. Die Mitglieder des Sustainability Board übernehmen gleichzeitig Verantwortung für Nachhaltigkeitsaspekte in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich und forcieren den internationalen Austausch innerhalb der Telekom Austria Group.

Der Fachbereich Corporate Sustainability, der als Teil des Bereichs Group Corporate Communication and Sustainability direkt CEO Hannes Ametsreiter untersteht, steuert und koordiniert die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie mit den jeweiligen Verantwortlichen in den Tochtergesellschaften. Dieser länderübergreifende Ansatz gewährleistet die Übereinstimmung mit den übergeordneten Gruppenzielen. Gleichzeitig schafft diese Organisationsstruktur die notwendige Flexibilität, um auf regionale Besonderheiten Rücksicht nehmen zu können.

● GRI 2.1-2.10, 4.1-4.10

## AKTIVES RISIKOMANAGEMENT

Die Geschäftstätigkeit der Telekom Austria Group ist naturgemäß mit einer Reihe von Risiken verbunden, die ausführlich im Lagebericht sowie im Anhang zum Konzernabschluss des Geschäftsberichts 2012 erörtert werden.

> [gb2012.telekomaustria.com](http://gb2012.telekomaustria.com)

● GRI 1.2, 4.11

## MITGLIEDSCHAFTEN (AUSWAHL)

### Telekom Austria Group

- UN Global Compact
- respACT
- ETNO

### A1

- UN Global Compact
- klima:aktiv
- Austrian Mobile Power
- Modellregion Elektromobilität Wien
- Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency

### Mobilitel

- CSR Academy
- Bulgarisches Rotes Kreuz
- Bulgarischer Charity-Hilfsfonds
- Bulgarisches Spender-Forum

### Vipnet

- UN Global Compact

### Si.mobil

- UN Global Compact
- Forum EMS
- Gründer des unabhängigen „Si.voda“-Fonds

### Vip mobile

- UN Global Compact
  - Green Network
  - Mitbegründer des Business Leaders Forum Serbia
- GRI 4.12-4.13

## AMBITIONIERTE ZIELSETZUNGEN IM NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Im Nachhaltigkeitsbericht 2011/12 wurden konkrete Vorhaben in unterschiedlichen Nachhaltigkeitsdimensionen definiert. Die am Ende des Kapitels stehende Tabelle liefert einen Überblick über diese Ziele

(Gesagt) sowie der umgesetzten Maßnahmen (Getan) und definiert weitere Zielsetzungen für die Zukunft (Geplant). Ein zusammenfassendes, ausführliches Maßnahmenprogramm zu allen Handlungsfeldern findet sich ab Seite 54 dieses Berichts.

**AUSGEWÄHLTE AUSZEICHNUNGEN  
IM BERICHTSZEITRAUM**

- Carbon Disclosure Project Auszeichnung für herausragende Leistungen im Klimaschutz (Telekom Austria Group)
  - Digital Communication Award und Best of Social Media Award 2012 für Online-Plattform „A1 Support Community“ (A1)
  - Global Telecoms Business Innovation Award 2013 für das SIM Box Detection Service zur Betrugsbekämpfung (Telekom Austria Group)
  - Responsible Business Award 2012 für Work-Life-Balance-Programm (Mobilitel)
  - „Fleggy“ in Bronze beim European Change Communications Award 2012 für neuen Verhaltenskodex (Telekom Austria Group)
  - Erster Platz beim Croatian Employer Certificate 2012 für Human-Resources-Strategie und -Prozesse (Vipnet)
  - Klima:aktiv Auszeichnung der Klimaschutzinitiative des Lebensministeriums für die Nutzung von Windenergie bei Hybridlüftungen (A1)
  - Best Selfcare Portal 2012 für Online-Portal Moj Si.mobil (Si.mobil)
- Weitere Auszeichnungen finden Sie in den jeweiligen Kapiteln des vorliegenden Berichts.

● GRI 2.1-2.10

Gesagt 2011	Getan 2012/2013	Geplant 2013/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beitritt der Telekom Austria Group zum UN Global Compact geplant</li> <li>– Weiterentwicklung von Konzernkennzahlen zur Nachhaltigkeitsperformance</li> <li>– Zertifizierung des Compliance-Managementsystems der Telekom Austria Group</li> <li>– Nachhaltige Verankerung einer Integritätskultur in der Telekom Austria Group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beitritt zum UN Global Compact</li> <li>– Ausweitung der Berichtsgrenzen und Umweltkennzahlenerhebung (TAGreen)</li> <li>– Entwicklung einer neuen Nachhaltigkeitsstrategie unter umfassender Stakeholdereinbindung (Wesentlichkeitsanalyse)</li> <li>– Schulung von über 16.000 MitarbeiterInnen zum Compliance-Management für Verankerung der Integritätskultur</li> <li>– Testierung des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts durch unabhängigen Wirtschaftsprüfer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verbesserung der Berichtssysteme</li> <li>– Erweiterung der Prüfung durch unabhängigen Wirtschaftsprüfer</li> <li>– Entwicklung einer Supply-Chain-Strategie</li> <li>– Abschluss der Zertifizierung des gruppenweiten Compliance-Managementsystems</li> <li>– Ausbau von Schulungen zum Thema Nachhaltigkeit</li> </ul>

# COMPLIANCE

## COMPLIANCE-MANAGEMENT

Integres Verhalten ist selbstverständliche Grundlage aller Aktivitäten der Telekom Austria Group. Sie hat mit einer grundlegenden Ausweitung und Verbesserung ihres Compliance-Managementsystems auf Fehlverhalten in der Vergangenheit reagiert. Bereits im Jahr 2011 wurde vom Vorstand und Aufsichtsrat der Telekom Austria Group ein Untersuchungsteam mit der lückenlosen Aufklärung diesbezüglicher Vorwürfe beauftragt. Über die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurde im Rahmen der Hauptversammlung am 23. Mai 2012 berichtet und es wurden wirksame Maßnahmen zur Verhinderung künftigen Fehlverhaltens ergriffen.

Seit November 2011 ist ein Group Compliance Officer etabliert, der direkt dem Vorstand untersteht und durch die Experten im Bereich Group Compliance sowie durch lokale Compliance Manager in den Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group unterstützt wird. Bestehende Instrumente wie der Code of Conduct oder Konzernrichtlinien wurden aktualisiert und erweitert, neue Instrumente wie eine „tell.me“-Plattform für anonyme Hinweise wurden eingerichtet.

Ein gruppenweites Schulungsprogramm stellt die Wirksamkeit dieser Instrumente sicher. Im Jahr 2012 nahmen 1.535 MitarbeiterInnen an Compliance-Präsenz-Trainings teil, und 15.018 MitarbeiterInnen absolvierten das Compliance-E-Learning-Programm der Telekom Austria Group. Für offene Fragen steht den MitarbeiterInnen der Compliance-Helpdesk „ask.me“ zur Verfügung. In 2012 wurden über „ask.me“ rund 380 Fragen gestellt und beantwortet.

Aufbauend auf diesen bestehenden Instrumenten und Richtlinien werden auf Grundlage des jährlich durchgeführten Compliance Risk Assessments in allen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group weitere Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Compliance-Managementsystems definiert.

Im Jahr 2012 erfolgte unter anderem die Intensivierung der Integritätsüberprüfungen von Geschäftspartnern. Das Thema Integrität wurde zudem im Weiterbildungsprogramm für Führungskräfte noch stärker als bislang gewichtet. Darüber hinaus wurde die Zertifizierung des Compliance-Managementsystems nach einem international anerkannten Standard (IDW PS 980) für 2013 vorbereitet.

● GRI 4.1-4.10, HR3, 8-10, PR6, SO2-5, 7, 8

## VERHALTENSKODEX

Der im Jahr 2012 aktualisierte Verhaltenskodex der Telekom Austria Group steht unter dem Motto „Integrität ist die Basis unseres Geschäfts – ehrlich.fair.transparent.“ Er wurde in allen Sprachen der Tochtergesellschaften publiziert und bei der Veröffentlichung von einer internen Kommunikationskampagne begleitet, die mit dem European Change Communication Award 2012 ausgezeichnet wurde.

Bereits im Vorwort gibt der Vorstand der Telekom Austria Group die Zielsetzung des Verhaltenskodex vor: „Es muss unser gemeinsamer Anspruch sein, den wirtschaftlichen Erfolg und die Reputation der Telekom Austria Group nachhaltig abzusichern, indem integrires Verhalten selbstverständliche Grundlage all unserer beruflichen Aktivitäten und Entscheidungen ist. Es liegt an uns!“

In mehreren Abschnitten erörtert der Verhaltenskodex grundsätzliche Verhaltensanforderungen sowie spezifische Anforderungen hinsichtlich Integrität in Bezug auf Geschäftsbeziehungen, den Umgang mit Informationen und die Vermeidung von Interessenkonflikten. Unter anderem regelt der Verhaltenskodex auch die Annahme von Einladungen zu gesellschaftlichen Veranstaltungen oder von Geschenken. Er untersagt explizit Werbeeinschaltungen in den Medien politischer Parteien sowie Geld- oder Sachspenden an politische Parteien oder an Organisationen, die mit politischen Parteien eng verflochten sind.

Klare Regelungen liefert der Kodex auch hinsichtlich der Vergabe von Beratungs- und Lobbyingaufträgen. Die Nichtbeachtung der Verhaltensanforderungen hat – je nach Schwere des Fehlverhaltens – Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Entlassung zur Folge. Unter dem Menüpunkt Verantwortung auf der Website [telekomaustria.com](http://telekomaustria.com) kann der Verhaltenskodex abgerufen werden.

● GRI 4 .11–4.13, EC6, SO5, PR6

## KONZERNRICHTLINIEN

Die Bestimmungen des Verhaltenskodex wurden in Konzernrichtlinien weiter konkretisiert. Im April und Juli 2012 wurden mehrere Richtlinien mit folgenden Schwerpunkten vom Vorstand beschlossen bzw. aktualisiert und intern kommuniziert:

- Sponsoring, Spenden und Werbung
- Geschenke und Einladungen
- Managementberatung und Lobbying
- Kartellrecht
- Antikorruption und Interessenkonflikte
- Kapitalmarkt-Compliance

● GRI PR6

## „TELL.ME“-PLATTFORM FÜR WHISTLEBLOWING

Um MitarbeiterInnen, aber auch externen Personen die Möglichkeit zu geben, über Fehlverhalten anonym zu informieren, hat die Telekom Austria Group 2012 eine neue Hinweisgeber-Plattform eingerichtet. Zur Wahrung der Anonymität und des Schutzes des Hinweisgebers erfolgen die Meldungen über ein externes Informationssystem, das von einem spezialisierten Partnerunternehmen betrieben wird. Jeder Hinweis wird an die Unternehmensbereiche Compliance und Internal Audit weitergeleitet, die eine gemeinsame Analyse und Plausibilitätsprüfung durchführen. Bei begründeten Vorwürfen nimmt die Abteilung Internal Audit weitreichende Recherchen zur Aufklärung des Sachverhalts vor.

Der Zugang zur „tell.me“-Plattform steht über die Website der Telekom Austria Group ([telekom.austria.com](http://telekom.austria.com)) allen Interessierten offen. Dort finden sich auch die Kontaktinformationen der Compliance-Verantwortlichen der Telekom Austria Group.

● GRI HR11

## WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

Detaillierte Angaben zur Sicherstellung einer gesetzes- und regelkonformen Unternehmensführung enthält der Corporate-Governance-Bericht des Geschäftsberichts 2012 (online unter: [gb2012.telekomaustria.com](http://gb2012.telekomaustria.com)). Dort finden sich in den Kapiteln „Konzernlagebericht“ und „Anhang zum Konzernjahresabschluss“ auch ausführliche Informationen zum Internen Kontrollsystem sowie zum Risikomanagement.



## SECURION

ER STAMMT VOM PLANETEN SECURA, WO DER STAND DER TECHNIK JENEM DER ERDE NOCH WEIT VORAUSS IST. AUS DEM KERNELEMENT PROTECTUM HAT ER SICH EIN HIGHTECH-SCHILD GEFORMT, DAS ALLEM UND JEDEM IM UNIVERSUM SCHUTZ UND SICHERHEIT BIETEN KANN. DAS MACHT IHN ZUM IDEALEN PARTNER IN DIESEM HANDLUNGSFELD.



## **PRODUKTE**

# **PROVIDING RESPONSIBLE PRODUCTS**

Die hoch leistungsfähige und sichere Netzinfrastruktur der Telekom Austria Group bildet das Rückgrat der digitalen Wissensgesellschaft des 21. Jahrhunderts in ihren acht Märkten. Konsequente Investitionen in innovative Übertragungstechnologien, höchste Standards bei Datenschutz und Ausfallsicherheit sowie Produkte und Lösungen mit klarem Mehrwert für Kunden, Gesellschaft und Umwelt stehen im Fokus dieses Handlungsfeldes. Bedingungslose Kundenorientierung und sichere, einfach anwendbare sowie verlässliche Services fördern dabei langfristige Kundenbeziehungen und sichern die Ertragskraft der Unternehmensgruppe ab.

Die daraus resultierenden Herausforderungen und Chancen bestimmen die Schwerpunkte dieses Handlungsfeldes und münden in konkrete Ziele, die sich die Telekom Austria Group bis 2015 gesetzt hat.

### **ZIELE 2015:**

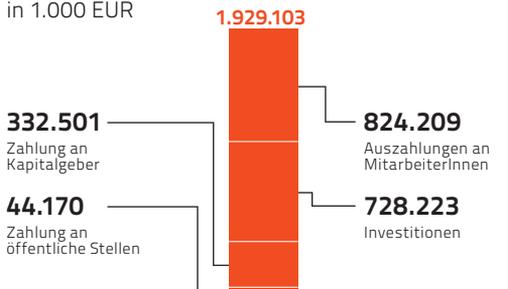
- Absicherung der gruppenweiten Netzabdeckung von mind. 99% mit 2G und mind. 90% mit 3G (Ausnahme velcom, Si.mobil und Vip mobile)
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Implementierung und Weiterentwicklung von Anwendungen zur Kostenkontrolle für Kunden
- Steigerung des E-Billing-Anteils in der Telekom Austria Group auf 50%
- Erhöhung der Anzahl der gesammelten Althandys
- Forcieren von klimafreundlichen Produkten und Lösungen
- Entwicklung von innovativen Lösungen mit gesellschaftlichem Mehrwert (Gesundheit, Bildung etc.)
- Aufrechterhaltung höchster Datenschutz- und -sicherheitsstandards in der Telekom Austria Group
- Weiterführung der Zertifizierung nach ISO 27001
- Jährlicher Datenschutzbericht für AI (ab 2014)

## DIGITALISIERUNG KREIERT WACHSTUM

Eine hochleistungsfähige IKT-Infrastruktur gilt heute als Grundvoraussetzung, aber auch als Gradmesser für den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungsstand eines Landes. Laut dem vom World Economic Forum jährlich durchgeführten „Global Information Technology Report“ konnten innerhalb der letzten zwei Jahre rund 6 Millionen neue Arbeitsplätze im IKT-Sektor geschaffen werden. Ein Anstieg des Digitalisierungsgrads um 10% senkt die Arbeitslosenquote um mehr als 1% und erhöht das Bruttoinlandsprodukt pro Kopf um 0,75%.<sup>1</sup> Im „Network Readiness Index“ (NRI), der die notwendigen Rahmenbedingungen für den IKT-Sektor für über 140 Länder errechnet, liegt Österreich mit Rang 19 im Jahr 2013 erneut unter den Top 20. Als besonders positiv hervorgehoben wurden die Qualität der IKT-Infrastruktur, die kommerzielle Nutzung des Internets und die Bereitstellung digitaler Inhalte.

● GRI 1.2, EC1, 6, 8-9

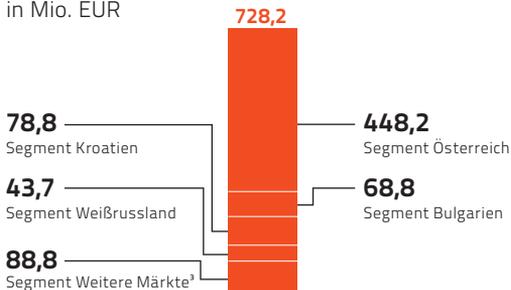
### Nettowertschöpfung Telekom Austria Group 2012 in 1.000 EUR



Berechnung gemäß Definition der Global Reporting Initiative (GRI) G3-Richtlinie für den Indikator EC1.

● GRI EC1

### Anlagenzügeänge 2012 in Mio. EUR



<sup>3</sup> davon Slowenien 18,6  
davon Republik Serbien 57,0  
davon Republik Mazedonien 13,0  
davon Liechtenstein 0,2

● GRI IO1

<sup>1</sup> Quelle: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GITR\\_Report\\_Highlights\\_2013.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_Highlights_2013.pdf)

## INTELLIGENTER NETZAUSBAU

Leistungsfähig und sicher müssen die Übertragungsnetze der Telekom Austria Group sein – ein Anspruch, den sowohl die 23 Millionen Kunden als auch das Unternehmen selbst stellen. Laut Einschätzung einer Studie von Cisco<sup>2</sup> wird sich alleine das Volumen im mobilen Datenverkehr von 2012 auf 2017 um den Faktor 13 erhöhen. Um für diese Entwicklungen gerüstet zu sein, verfolgt die Telekom Austria Group sowohl das Festnetz als auch für den Mobilfunk eine an die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen angepasste, bedarfsorientierte Ausbaustrategie. 2012 wurden 728,2 Mio. EUR in die Umsetzung dieser Strategie investiert.

Die Schwerpunkte des Netzausbaus bilden in Abhängigkeit von den regulatorischen Rahmenbedingungen die Anhebung der Netzabdeckung sowie die Implementierung neuer Technologien. In der Mobilkommunikation verfolgt die Telekom Austria Group das Ziel, in ihren Märkten eine Abdeckung von 99% der Bevölkerung mit dem 2G-Netz sowie eine Abdeckung von 90% mit dem 3G-Netz zur Verfügung zu stellen. Diese Netzabdeckung erzielt die Telekom Austria Group schon heute in den meisten ihrer Märkte. Die Ausnahme bilden Si.mobil und Vip mobile mit einer derzeitigen Netzabdeckung von 98% beim 2G-Netz und velcom und Vip mobile beim 3G-Netz.

Zukunftsorientierte Netzinvestitionen in LTE und HSPA+ werden in Österreich sowie auch in den internationalen Märkten der Telekom Austria Group getätigt. Vipnet in Kroatien schuf zum Beispiel mit dem Erwerb von Frequenzen im 800-MHz-Spektrum im Jahr 2012 wichtige Voraussetzungen für die Aufrüstung des Mobilfunknetzes auf LTE-Technologie. In Slowenien konnte Si.mobil 2012 in wichtigen Ballungszentren LTE einführen und damit die Rolle als Qualitätsführer mit dem leistungsstärksten und größten Mobilfunknetz des Landes ausbauen. In der Republik Serbien forcierte Vip mobile den weiteren Ausbau von HSPA+ und erzielte gegen Jahresende 2012 bereits eine Abdeckung von mehr als 72% (weitere Details finden sich im Geschäftsbericht 2012).

Im Festnetz setzt die Telekom Austria Group in erster Linie auf einen bedarfsorientierten Infrastrukturaus-

<sup>2</sup> Quelle: [http://www.cisco.com/web/solutions/sp/vni/vni\\_mobile\\_forecast\\_highlights/index.html](http://www.cisco.com/web/solutions/sp/vni/vni_mobile_forecast_highlights/index.html)

bau. Eine Kombination aus Glasfaser und kupferbasierenden Technologien und die Erprobung innovativer Neuentwicklungen stellen dabei eine optimale Vorgehensweise sicher. In Österreich baut A1 aktuell ein Glasfasernetz auf, das sowohl den Ansprüchen der Mobilkommunikation als auch jenen des Festnetzes entspricht. Die diesbezügliche Abdeckung im Festnetz, der so genannte Next Generation Access (NGA), soll von 56% Abdeckung im Jahr 2012 auf 60% Abdeckung bis zum Jahr 2016 erhöht werden. Parallel dazu werden neue Technologien zur Aufwertung der bestehenden Infrastruktur genutzt. So ermöglicht Vectoring eine deutliche und kosteneffiziente Erhöhung der Übertragungskapazitäten der bestehenden Festnetz-Kupferleitungen durch das Ausfiltern von Störeffekten. A1 ist weltweit das erste Unternehmen, das diese Technologie 2012 in einem Testgebiet in der Stadt Korneuburg erfolgreich angewendet hat. In Bulgarien und Kroatien wird insbesondere der Ausbau der Glasfasertechnologie vorangetrieben.

● GRI 1.2, EC8-9, IO1, 2, PA1, 4

### SICHERSTELLUNG DER KOMMUNIKATION IN NOTFÄLLEN

Mobiltelefone können in Notfallsituationen zu Lebensrettern werden. Im Jahr 2012 wurden rund 2,5 Millionen Notrufe über das Mobilfunknetz von A1 abgewickelt. Die Verfügbarkeit der Netze auch in entlegenen Gebieten und am Berg ist dabei von hoher Relevanz. Die Telekom Austria Group kooperiert in allen Ländern eng mit den Feuerwehren, Rettungsdiensten und dem Roten Kreuz. Telefonate zu offiziellen Notrufnummern sind in allen Ländern kostenlos.

Um technische Kommunikationswege auch im Fall von Katastrophen wie Naturereignissen oder Stromausfällen so rasch wie möglich wiederherzustellen, wurden bei allen Tochterunternehmen der Telekom Austria Group effektive Maßnahmen getroffen. Zu den technischen Vorkehrungen zählen unter anderem die Bereitstellung von Notstromaggregaten, Satellitentelefonen oder die Einrichtung von Krisenräumen. In mehreren Ländern wurden zudem professionelle Krisenmanagementteams eingerichtet, die regelmäßig trainieren. Darüber hinaus steht beispielsweise das Krisenmanagement von A1 in direktem Kontakt mit dem staatlichen Krisenmanagement und den Landeswarnzentralen.

● GRI 1.2, PA3, 6

### SICHERHEIT HAT VORRANG

Wer am digitalen Leben teilnimmt, will auch darauf vertrauen können, dass er vor einer missbräuchlichen Verwendung seiner Daten geschützt ist. Entsprechend weitreichend und vielfältig sind die Maßnahmen, die die Telekom Austria Group für den Datenschutz und die Informationssicherheit ergreift, um diesem Vertrauen gerecht zu werden.

#### DATENSCHUTZ, DATENSICHERHEIT, INFORMATIONSSICHERHEIT

- Datenschutz ist der rechtliche Rahmen zum Schutz der Privatsphäre von Personen, deren Daten verarbeitet werden.
- Datensicherheit befasst sich mit technischen Maßnahmen zum Schutz vertraulicher Daten.
- Informationssicherheit sorgt für das Management der ergriffenen Schutzmaßnahmen, um Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Datenverarbeitung gewährleisten zu können.

#### Informations- und Datensicherheit

Der Schutz sensibler Daten und Systeme sowie die Abwehr möglicher Bedrohungen hat für die Telekom Austria Group höchste Priorität. Die „Information Security Policy“ und die ergänzenden „Information Security Standards“ gelten gruppenweit und werden länderspezifisch durch lokale Richtlinien ergänzt. Auf Gruppenebene werden die Umsetzung und Anwendung der Konzernrichtlinien vom Fachbereich Information Security & Emergency regelmäßig überprüft und überwacht. Alle operativen Tochterunternehmen der Telekom Austria Group haben Verantwortliche für die Informationssicherheit nominiert. Bei A1 übernahm mit 1. Juli 2013 Martin Walter, Group Compliance Officer, zusätzlich die Leitung des neu gegründeten Bereichs „Data Privacy“ und wurde zum Datenschutzbeauftragten von A1 bestellt. Die Aufrechterhaltung höchster Datenschutz- und Sicherheitsstandards in allen Ländern und die Veröffentlichung eines jährlichen Datenschutzberichts von A1 ab 2014 wurden als verbindliche Ziele der Nachhaltigkeitsstrategie formuliert.

Zur Gewährleistung einer effektiven Informationssicherheit hat die Telekom Austria Group zahlreiche Maßnahmen gesetzt. A1 und Vipnet unterziehen ihr Hosting-Service einem jährlichen Datenschutz-Audit nach ISO 27001, und auch MobilTel in Bulgarien konnte 2012 die Zertifizierung nach ISO 27001 erfolgreich abschließen. Neben externen und internen Audits werden gruppenweit auch simulierte Hackerangriffe zur Identifikation etwaiger Schwachstellen durchgeführt und MitarbeiterInnen laufend zu Datensicherheitsthemen geschult.

### Datenschutz

Datenschutz ist ein Grundrecht. Jeder Mensch hat ein Anrecht auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten, soweit ein schutzwürdiges Interesse daran besteht. Das gilt insbesondere im Hinblick auf die Achtung des Privat- und Familienlebens. Die Verarbeitung personenbezogener Daten unterliegt klaren Regeln. Beispielsweise müssen sie vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt werden, und Unbefugten darf kein Zugriff möglich sein. Dabei werden verschiedene Kategorien von Daten unterschieden wie in untenstehender Tabelle dargestellt.

Informationen über die Speicherdauer und die Art der gespeicherten Daten sind in den Kundenverträgen, in den Kundenportalen und auf den Webseiten der Telekom Austria Group verfügbar.

Darüber hinaus fördert die Telekom Austria Group die persönlichen Kompetenzen, die für den richtigen und sicheren Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationslösungen notwendig sind („Medienkompetenz“) durch zahlreiche Initiativen und Veranstaltungen. Details dazu finden Sie auf Seite 58 dieses Berichts.

● GRI 1.2, PR8, 9, TA5, PA7

### ELEKTROMAGNETISCHE FELDER (EMF) UND MOBILFUNK

Als führendes Telekommunikationsunternehmen in ihren Märkten erweitert die Telekom Austria Group laufend ihre Übertragungsnetze. Die Einbindung und Aufklärung der Bevölkerung zu Fragestellungen des Mobilfunks und der Gesundheit nehmen dabei oberste Priorität ein. Informationen über Grenzwerte, Immisionen von Mobilfunkanlagen und die sichere Datenübertragung werden transparent kommuniziert – im Rahmen persönlicher Gespräche ebenso wie in Form von Informationsbroschüren, Simulationen oder über das Internet.

### Datenkategorien

<b>Personenbezogene Daten</b>	Angaben über natürliche oder juristische Personen, deren Identität bestimmt oder bestimmbar ist
<b>Sensible Daten</b>	Daten natürlicher Personen über ihre rassische und ethnische Herkunft, politische Meinung, Gewerkschaftszugehörigkeit, religiöse oder philosophische Überzeugung, Gesundheit oder ihr Sexualleben
<b>Stammdaten</b>	Vor-, Nachname, akademischer Grad, Anschrift, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Vertragsart, Bonität
<b>Verkehrsdaten</b>	Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden, z.B. aktive/passive Teilnehmernummer, Art des Endgerätes, Zeit und Dauer der Verbindung, Datenmenge
<b>Standortdaten</b>	Daten, die in einem Kommunikationsnetz oder von einem Kommunikationsdienst verarbeitet werden und die den geografischen Standort der Telekommunikationsendeinrichtung angeben. Standortdaten sind auch Verkehrsdaten
<b>Inhaltsdaten</b>	Inhalte übertragener Nachrichten und Telefonate
<b>Vorratsdaten</b>	Verkehrsdaten, Standortdaten inkl. Stammdaten und öffentliche Internetadressen, die für den Internetzugang verwendet wurden, sowie E-Mail-Protokolle öffentlicher E-Mail-Dienste; Die Adressen von Webseiten oder konsumierte Webinhalte zählen nicht zu den Vorratsdaten



Eine gruppenweite EMF Policy stellt darüber hinaus sicher, dass alle Tochterunternehmen die Richtlinien zu Gesundheit und Sicherheit in Bezug auf elektromagnetische Felder einhalten. Für die strategische Ausrichtung und den länderübergreifenden Informationsaustausch ist das Group EMF Board verantwortlich, umgesetzt wird die Strategie in den einzelnen Ländern durch lokale Teams. Über die Grenzen der Länder hinweg werden auch zukünftige Fragen des Netzausbaus behandelt und effektive Strategien zur Gewährleistung der Sicherheit der Infrastrukturen von morgen entwickelt.

### ELEKTROMAGNETISCHE VERTRÄGLICHKEIT

Immer mehr elektronische Geräte erleichtern unseren Alltag. Als Technologieunternehmen übernimmt die Telekom Austria Group auch Verantwortung für jene Geräte, die den Kunden angeboten werden – vom Handy, Smartphone oder Datenstick bis hin zum BedSide Terminal für das Krankenbett. Wo derartige Geräte zur Anwendung kommen, dürfen andere elektronische Einrichtungen nicht gestört werden.

Um das sicherzustellen, achtet die Telekom Austria Group penibel auf die Einhaltung der Richtlinien für elektromagnetische Verträglichkeit der Europäischen Union sowie der nationalen Normen. Nur Geräte, die diese Richtlinien einhalten, können erfolgreich die interne Qualitätssicherung und die permanenten Prüfungen des Produktportfolios der Telekom Austria Group passieren.

● GRI 1.2, EN11–12, SO1, 9, 10, PR1, 3, IO4–7, PA8, 9

### PRODUKTE UND LÖSUNGEN MIT MEHRWERT

Die Telekom Austria Group verfolgt in ihrer Nachhaltigkeitsstrategie das Ziel, innovative Lösungen anzubieten, die einen Mehrwert für die Gesellschaft generieren. Konvergente Produkte in Österreich, Bulgarien und Kroatien bieten Kunden umfassende Kommunikationslösungen für den täglichen Gebrauch. Ein Sektor, der besonders von IKT-Lösungen profitiert, ist der Gesundheitsbereich. Zahlreiche Services der Tochterunternehmen in Österreich und Slowenien tragen zu mehr Komfort und Sicherheit im

Gesundheitswesen bei. Dazu zählen die Anbindung von medizinischen Einrichtungen an das Netz der E-Card, ein Informations- und Kommunikationssystem für sicheren und schnellen Datenaustausch zwischen Ärzten (Datennetz der Medizin), Arzt- und Impftermine per SMS sowie das E-Care Terminal zur IT-gestützten Betreuung am Krankenbett.

Auch in der Verwaltung steigern IKT-Produkte die Effizienz. Lösungen wie elektronische Archive und Verträge oder Unterschriftensysteme wie jene von Si.mobil reduzieren den bürokratischen Aufwand erheblich. Neben innovativen Produkten für zukunftsträchtige Branchen leistet die Telekom Austria Group auch durch spezielle Lösungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen einen Beitrag zur positiven gesellschaftlichen Entwicklung. Mehr dazu finden Sie im Kapitel „Creating Equal Opportunities“ ab Seite 48.

● GRI TA1, 2

### PRODUKTE FÜR UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Mit dem vermehrten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien eröffnen sich auch neue Chancen für den Klima- und Umweltschutz. Wie die Studie „SMARTer 2020“ der Global e-Sustainability Initiative (Gesi) vom Dezember 2012 zeigt, ließen sich durch die intelligente Nutzung von IKT-Lösungen in den Bereichen Mobilität, Energiewesen, Landwirtschaft und Gebäudemanagement die Treibhausgasemissionen bis zum Jahr 2020 um 16,5% auf 9,1 Milliarden Tonnen CO<sub>2</sub> reduzieren<sup>3</sup>. Dieses Einsparpotenzial entspräche den Emissionen von rund 3 Milliarden Personenkraftwagen. Die Telekom Austria Group will mit ihrem umfangreichen Produkt- und Dienstleistungsportfolio einen aktiven Beitrag zur Hebung dieses Potenzials leisten. Mit softwarebasierten Konferenz- und Kollaborationslösungen werden etwa virtuelle Meetings ermöglicht und damit reisebedingte CO<sub>2</sub>-Emissionen vermieden.

Eine Verringerung des Energieverbrauchs und damit auch der CO<sub>2</sub>-Emissionen ermöglichen auch die Cloud Services der Telekom Austria Group mit ihren vielfältigen Einsatzmöglichkeiten. Mit dem Auslagern von Programmen und Dateien auf zentrale, externe Server, die aufgrund ihrer Konzeption nicht nur leistungsstärker, sondern auch energiesparender laufen, sparen sich

<sup>3</sup> Quelle: <http://gesi.org/SMARTer2020>

Kunden eine eigene IT-Infrastruktur. Zudem sind die Daten jederzeit und an jedem Ort abrufbar.

### Machine-to-Machine (M2M)

Kommunikationslösungen verbinden nicht nur Menschen auf der ganzen Welt miteinander, sondern ermöglichen auch die Kommunikation von Maschine zu Maschine. Das Spektrum der Einsatzmöglichkeiten reicht von Getränkeautomaten, die mittels SIM-Kartenmodul automatische Bestellvorgänge auslösen, bis hin zum intelligenten Stromzähler (Smart Meter), dem Einsatz im Fuhrparkmanagement von Speditionen oder der verbrauchsabhängigen Abrechnung von Dienstleistungen.

Die Gründung der Telekom Austria Group M2M GmbH im Jahr 2011 zielte auf eine intensive Bearbeitung dieses zukunftssträchtigen Marktes für Maschinenkommunikation ab. Laut einer Hochrechnung von Forrester<sup>4</sup> sollen bis zum Jahr 2020 weltweit etwa 50 Milliarden Geräte vernetzt agieren. Eine besondere Rolle wird M2M in Zukunft beispielsweise in der Energiewirtschaft einnehmen. In Österreich sind die Energienetzbetreiber per Verordnung verpflichtet, bis zum Jahr 2017 mindestens 70% und bis 2019 mindestens 95% der Haushalte mit intelligenten Strommessgeräten (Smart Meter) auszustatten<sup>5</sup>. Dadurch können die zunehmend dezentrale Erzeugung und der Verbrauch von Energie besser aufeinander abgestimmt werden. Der Ausweis des tatsächlichen Verbrauchs und der Kosten führt darüber hinaus zu einer stärkeren Sensibilisierung für einen bewussten und sparsamen Umgang mit Energie.

● GRI TA1, 2, EN6, 26, PA11

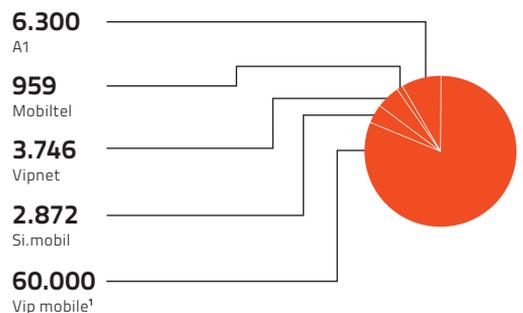
### GEMEINSAM WENIGER RESSOURCEN VERBRAUCHEN

Neben den genannten Maßnahmen zur nachhaltigen Gestaltung der Netze und Produkte steht auch die Förderung des Umweltbewusstseins bei den Kunden und MitarbeiterInnen im Fokus der Nachhaltigkeitsstrategie der Telekom Austria Group. Beispielsweise soll durch eine kontinuierliche Steigerung des Anteils an elektronischen Kundenrechnungen (e-bills) von 29% im Jahr 2012 auf 50% bis 2015 eine weitere Senkung des

Papierverbrauchs erzielt werden. Zur Erreichung dieses Ziels setzte beispielsweise A1 im Frühjahr 2013 für Kunden der Marke bob eine besondere Maßnahme: Für jeden Umstieg von einer Papier- auf eine Online-Rechnung wurde im Rahmen einer Aufforstungsaktion für gefährdete Nadelbaumarten der Österreichischen Bundesforste eine Zirbe gestiftet – 1.000 Exemplare dieser seltenen Baumart wurden im Krimmler Achenal in der Salzburger Nationalpark-Region Hohe Tauern ausgepflanzt. Vergleichbare Aktionen gibt es auch in den internationalen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group. Darüber hinaus sensibilisieren interne Informationskampagnen die MitarbeiterInnen für einen sparsamen Papiereinsatz.

● GRI EN1-2, 26, 27, TA1, 2, PA11

### Handyrecycling 2012



<sup>1</sup> Die hohe Anzahl ist auf eine Incentivierungsmaßnahme zurückzuführen.

### HANDYRECYCLING

Ein Aspekt, der in der öffentlichen Diskussion an Bedeutung gewinnt, ist die begrenzte Lebensdauer von IKT-Produkten. Die Telekom Austria setzt sich mit diesem Thema auseinander und will positiv zur Ressourcenschonung und Abfallreduktion beitragen. Die Wiederverwertung von Althandys nimmt dabei einen besonderen Stellenwert ein. Handys enthalten wertvolle Rohstoffe wie Gold, Silber, Palladium, Kupfer, Aluminium, Zinn oder Coltan, aber auch Schadstoffe. Obwohl 40% der eingesetzten Materialien zurück in den Rohstoffkreislauf geführt werden könnten, liegt die Rückgabequote von Althandys in Österreich bei lediglich 15%. Mit finanziellen Spenden an gemeinnützige Einrichtungen und Gutscheinsystemen setzt die Telekom Austria Group mehrere Initiativen zur Erhöhung der Rücklaufquote. Beispielsweise spendet A1 pro abgegebenes Handy vier Euro an den Verein Kinderhände, der gehörlose Kinder und deren Eltern die Gebärdensprache lehrt, – im Jahr 2012 betrug das

<sup>4</sup> Quelle: [www.forrester.com/M2M+Connectivity+Helps+Telcos+Offset+Declining+Traditional+Services/fulltext/-/E-RES56893?docid=56893](http://www.forrester.com/M2M+Connectivity+Helps+Telcos+Offset+Declining+Traditional+Services/fulltext/-/E-RES56893?docid=56893)

<sup>5</sup> Quelle: [www.iktstrategie.at/en/chapter-list/19333](http://www.iktstrategie.at/en/chapter-list/19333)

Spendenvolumen in Summe 26.000 EUR. Si.mobil in Slowenien spendet pro Handy einen Euro an den Ökofonds „Sklad Si.voda“, der sich für den Gewässerschutz engagiert (weitere Initiativen finden Sie im Maßnahmenprogramm ab Seite 54).

● GRI EN26, 27, PA11

### KUNDENZUFRIEDENHEIT IM FOKUS

Die Zufriedenheit der Kunden mit den Produkten und Serviceleistungen nimmt für alle Unternehmen der Telekom Austria Group den höchsten Stellenwert ein. Gruppenweit geben 3.650 MitarbeiterInnen aus dem Customer Service über Hotlines oder über Onlineportale Auskunft über Tarife und Produkte und beantworten die Anliegen ihrer Kunden. In Österreich startete A1 Ende 2011 die Kundenservice-Initiative „A1 Support Community“. Über die dafür geschaffene Plattform A1community.net können sich Kunden mit Unterstützung von A1 Moderatoren untereinander austauschen und bei Problemen gegenseitig helfen. Diese A1 Plattform wurde 2012 mit dem Digital Communication Award, dem Deutschen Preis für Online-Kommunikation und dem Best of Social Media Award 2012 ausgezeichnet. Si.mobil in Slowenien wurde für das Portal Moj Si.mobil 2012 als bestes Selfcare-Portal ausgezeichnet. Das Produkt „The Perfect Office“, welches Cloud Services beinhaltet, wurde mit dem EuroCloud Award für die beste Fallstudie im Wirtschaftssektor ausgezeichnet.

In regelmäßigen Abständen führen alle Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group detaillierte Kundenbefragungen durch und stellen damit eine kontinuierliche und bedarfsorientierte Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen sicher. 2012 wurde ein gruppenweites Programm zur Har-

monisierung der Kundenzufriedenheitserhebung initiiert, um den zukünftigen Erfahrungsaustausch zu verbessern und Synergien über die Landesgrenzen hinweg stärker nutzen zu können. In regelmäßigen Trainings, E-Learnings, Feedbackgesprächen und Coachings wird sichergestellt, dass die MitarbeiterInnen auf die Anliegen der Kunden bestmöglich eingehen können.

● GRI PR5, PA10

### TRANSPARENTER KUNDENVERTRÄGE & KOSTENKONTROLLE

Im Sinne der Transparenz stellt die Telekom Austria Group geeignete Anwendungen zur Kostenkontrolle bereit. Zu diesem Zweck sind in den vergangenen Jahren in allen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group Instrumente wie Apps, Warn-SMS sowie das Sperren oder Einschränkungen von Dienstleistungen zur Warnung vor Kostenüberschreitung implementiert und laufend weiterentwickelt worden.

So stellt beispielsweise A1 in Österreich und Si.mobil in Slowenien Smartphone-Anwendern die kostenlose „Mein A1“- bzw. „Si.info“-App zur Verfügung, womit jederzeit die aktuellen Kosten, die verbrauchten Gesprächs- und Datenvolumina sowie ein Service Support abgerufen werden können.

Einen neuen Meilenstein im Bereich der innovativen Kundenservices, stellen die Vodafone Consumer Services dar, die im Frühjahr/Sommer 2013 von A1, Vipnet und Mobiltel in Kooperation mit dem britischen Telekommunikationsunternehmen Vodafone auf den Markt gebracht wurden. Dieses Zusatzpaket bietet Kunden eine breite Palette an anwenderfreundlichen und flexiblen Dienstleistungen, die einen besseren

#### Kennzahlen Customer Service Telekom Austria Group

2012	MitarbeiterInnen (in FTE)	Kundenkontakte (in 1.000)
A1	2.390	26.545
Mobiltel	427	5.656
Vipnet	223	3.147
velcom	373	5.382
Si.mobil	68	999
Vip mobile	144	1.817
Vip operator	22	2.023

Schutz der Privatsphäre sowie eine stärkere Verlinkung zwischen verschiedenen Endgeräten gewährleisten. Neben speziellen Anti-Virus-Programmen umfasst dieses Paket auch Ortungs- und Sperrdienste für Mobiltelefone. „Vodafone Guardian“ hingegen ist eine kostenlose App, die das Smartphone kindersicher macht – Eltern können Kontakte festlegen, mit denen ihre Kinder per Anruf oder SMS kommunizie-

ren können. Funktionen wie Kamera, Internet oder Bluetooth können abhängig vom Alter des Kindes freigegeben werden. Zudem können auch Zeitfenster für die Nutzung festgelegt werden, und auch die Installation von neuen Apps kann unterdrückt werden (weitere Initiativen zu Kinder- und Jugendmedienschutz finden Sie ab Seite 54).

● GRI PA10, PR3

Gesagt 2011	Getan 2012/2013	Geplant 2013/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bedarfsgerechter und intelligenter Ausbau der Netzinfrastruktur</li> <li>– Verbesserung der Servicequalität in allen Märkten</li> <li>– Erweiterung innovativer und konvergenter Produkte</li> <li>– Aufrechterhalten höchster Standards der Informationssicherheit und des Datenschutzes in allen Märkten</li> <li>– Fortführung von Informationskampagnen zum Thema „Mobilfunk- Gesundheit und Sicherheit“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anlagenzugänge von 728,2 Mio. EUR in 2012</li> <li>– Initiierung eines gruppenweiten Programms zur Harmonisierung der Kundenzufriedenheits-erhebung</li> <li>– Ausbau der Online-Beratung und Störungsbehebung</li> <li>– Implementieren von Instrumenten zur Kostenkontrolle für Kunden in allen Märkten</li> <li>– Nominierung von Verantwortlichen für Datenschutz und -sicherheit in allen Tochtergesellschaften</li> <li>– Nominierung von Krisenmanagementteams in Österreich und Bulgarien</li> <li>– Erstmalige Zertifizierung nach ISO 27001 in Bulgarien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bedarfsorientierter Infrastrukturausbau in der Telekom Austria Group</li> <li>– Veröffentlichung eines Datenschutzberichts in 2014 (A1)</li> <li>– Umsetzung von bewussteinbildenden Maßnahmen für MitarbeiterInnen mit Schwerpunkt Datenschutz</li> <li>– Weiterführung der Zertifizierungen mit ISO 27001</li> <li>– Weiterentwicklung von Tools zur Kostenkontrolle sowie für Kinder- und Jugendmedienschutz</li> <li>– Forcierung von Green-ICT-Produkten sowie Entwicklung von Kennzahlen für die Berichterstattung</li> <li>– Weiterer Ausbau von Handyrecyclingprogrammen</li> </ul>

Weitere Initiativen entnehmen Sie bitte dem Maßnahmenprogramm ab Seite 54.

# NACHHALTIGKEIT IN DER LIEFERKETTE

## IM FOKUS

Viele der sozialen und ökologischen Auswirkungen von Unternehmen nehmen ihren Ursprung in der Lieferkette. Dabei ist nicht nur bedeutend, wo Materialien für Produkte und Dienstleistungen herkommen und unter welchen Bedingungen sie abgebaut oder hergestellt werden, sondern auch wie Verpackung und Transport erfolgen. Laut einer Studie von Green-Biz.com, die in Kooperation mit Trucost erstellt wurde, machen diese vorgelagerten Prozesse beachtliche 85% aller Effekte auf Umwelt und Gesellschaft aus.

### KLARE RICHTLINIEN FÜR LIEFERANTEN

Die Telekom Austria Group achtet deshalb auch bei ihren Lieferanten verstärkt auf die Einhaltung ökologischer und sozialer Grundsätze. So wurde im Geschäftsjahr 2012 ein längerfristiges Projekt zur Förderung von Nachhaltigkeit in der Beschaffung gestartet. Dabei werden unter anderem Verhaltensrichtlinien formuliert, die Anforderungen an ein verantwortungsvolles Handeln für Lieferanten zusammenfassen. Viele dieser Aspekte finden sich bereits in den Allgemeinen Einkaufsbedingungen (AEB) der operativen Tochterunternehmen und in den Rahmenverträgen der Telekom Austria Group wieder.

Darüber hinaus dient auch der Code of Conduct der Telekom Austria Group den Lieferanten als Orientierungsrahmen für einen fairen und integren Umgang miteinander. Nachhaltigkeitsaspekte spielen außerdem bei vielen Ausschreibungen eine Rolle. Neben der Energieeffizienz von Produkten sind dabei auch Kriterien wie Inhaltsstoffe, Recyclierbarkeit und umweltrelevante Zertifikate oder Kennzeichnungen relevant für eine Auftragsvergabe.

In Österreich werden bei A1, der größten operativen Tochtergesellschaft, Auftragnehmer regelmäßig im Rahmen einer Lieferantenbewertung (Vendor Rating) beurteilt. Diese legt die Basis für die Zusammenarbeit und die Weiterentwicklung der Lieferantenbeziehung. Neben kommerziellen und technischen Aspekten wird bei Lieferanten mit wesentlichen Beschaffungsvolumina auch eine Reihe von Umwelt- und Sozialkriterien bewertet. Die Telekom Austria Group behält sich auch vor, potenzielle und bestehende Lieferanten einschließlich ihrer Produkte zu auditieren.

Um soziale und ökologische Anforderungen noch tiefer im Einkaufsprozess zu verankern und das Bewusstsein zu erhöhen, wird im Jahr 2013 ein Schulungsprogramm für die MitarbeiterInnen der relevanten Fachbereiche und des Einkaufs entwickelt.

● GRI 4.11-4.13, EN29, HR1-2, 6-7, PR 1, 3, PA11

### KONFLIKTMINERALIEN

Eines der Schlüsselthemen in der Lieferkette von Technologieunternehmen betrifft den Umgang mit sogenannten Konfliktmineralien. Der Abbau von und der Handel mit Mineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold in Zentralafrika stehen im Fokus der internationalen Aufmerksamkeit, da hier häufig ein Zusammenhang mit bewaffneten Konflikten in der Demokratischen Republik Kongo besteht. Nach dem US-amerikanischen Gesetz „Dodd-Frank Act, Section 1502“ müssen Unternehmen seit 2010 die Verwendung dieser Stoffe entlang der gesamten Lieferkette zurückverfolgen und offenlegen.



## ENVIRONMAN

IN SEINEN HÄNDEN TRÄGT ER ORBIS, EIN EBENBILD DER ERDE. DARIN KANN ER SEHEN, WIE UNSERE WELT IN 100 JAHREN AUSSIEHT, UND ERKENNEN, WAS GUT ODER SCHLECHT FÜR DIE UMWELT IST. DAS MACHT IHN ZUM IDEALEN PARTNER IN DIESEM HANDLUNGSFELD.



## UMWELT LIVING GREEN

Eine der größten Herausforderungen des Klima- und Umweltschutzes liegt in der globalen Erwärmung. Die Netzinfrastruktur der Telekom Austria Group trägt dazu bei, Straßenverkehr vermehrt auf den Daten-Highway zu verlagern. Und auch bei der Etablierung intelligenter Stromnetze stellt ihre Infrastruktur eine wesentliche Grundlage dar. Eine energieeffiziente Ausgestaltung dieser Übertragungsnetze, die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energie, klimafreundliche Mobilität und die Schonung von Rohstoffen durch optimierte Recycling- und Entsorgungsprozesse sind zentrale Bestandteile unserer ökologischen Verantwortung.

Um die Umweltauswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit kontinuierlich zu senken, setzt sich die Telekom Austria Group in diesem Handlungsfeld klare und messbare Ziele.

### ZIELE 2015:

- 20% Steigerung der Energieeffizienz
- 10% Erhöhung der Recyclingquote
- 10% Reduktion des Papierverbrauchs
- Ausbau von Projekten im Bereich erneuerbarer Energien

## STRATEGISCHES UMWELTMANAGEMENT ALS RAHMEN

Für die Telekom Austria Group und ihre Stakeholder<sup>1</sup> sind der energieeffiziente Betrieb der Übertragungsnetze, die Nutzung erneuerbarer Energien, die Optimierung von Recycling- und Entsorgungsprozessen sowie eine klimafreundliche Mobilität die zentralen Umweltthemen für die Telekom Austria Group. Um die Umweltauswirkungen auch auf Gruppenebene effizient messen und steuern zu können, wurde 2012 im Rahmen des TAGreen-Projekts (siehe Seite 18) eine akkordierte Umweltpolitik entwickelt und die Erhebung der ökologischen Schlüsselindikatoren harmonisiert. Für das Jahr 2012 liegen die Umweltkennzahlen somit nicht nur für Österreich vor, sondern erstmals auch für die operativen Tochterunternehmen in Bulgarien, Kroatien, Weißrussland, Slowenien, der Republik Serbien und der Republik Mazedonien. Im Detail wurden in nebenstehender Tabelle Indikatoren für die Erfolgsmessung festgelegt, die als Ausgangswerte für die Ziele 2015 herangezogen werden.

## ZERTIFIZIERTE MANAGEMENTSYSTEME

Die allgemeinen Grundsätze und Umweltaspekte, nach denen die Telekom Austria Group ihr ökologisches Handeln ausrichtet, sind in einer einheitlichen Umweltpolitik (abrufbar auf der Website telekomautria.com) geregelt. Sie ist die Basis für das Umweltprogramm, das die konkreten Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten in den einzelnen Unternehmenseinheiten festlegt (Auszug: siehe Maßnahmenprogramm auf Seite 54). Effektive Umweltmanagementsysteme stellen sicher, dass alle Umweltaspekte erfasst, die geplanten Maßnahmen systematisch umgesetzt und Verbesserungspotenziale sichtbar werden. In Österreich ist das Umweltmanagementsystem von A1 bereits seit 2004 nach der internationalen Umweltmanagementnorm ISO 14001 zertifiziert. 2009 hat A1 zudem als eines der ersten Unternehmen Österreichs ihr Energiemanagementsystem nach ISO 50001 zertifizieren lassen. 2013 wurden zusätzlich die Anforderungen der EMAS-Verordnung geprüft und deren Einhaltung bestätigt. Dieses EU-Öko-Audit ist ein Gemeinschaftssystem aus Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung mit dem Ziel, Umweltleistungen zu messen und zu verbessern. Die slowenische Si.mobil ist ebenfalls nach ISO

<sup>1</sup> Vergleiche Ergebnisse aus der Wesentlichkeitsmatrix im Kapitel Strategie.

14001 zertifiziert, 2013 folgte die EMAS-Begutachtung. Gemessen an der Mitarbeiterzahl waren 57% aller Unternehmenseinheiten der Telekom Austria Group per Ende 2012 nach ISO 14001 zertifiziert. Das Umweltmanagementsystem der Republik Serbien wurde von Ökoprofit ausgezeichnet.

## Umweltkennzahlen Telekom Austria Group 2012

### Energie

Energieverbrauch gesamt	693.284 MWh
Anteil erneuerbarer Energien am Stromverbrauch	56%
Energieeffizienzindex gemessen in MWh je Terabyte	2,1

### Klimarelevante Emissionen

Gesamte CO <sub>2</sub> -Emissionen <sup>1</sup>	218.296 t
Direkte CO <sub>2</sub> -Emissionen (Scope 1)	28.649 t
Indirekte CO <sub>2</sub> -Emissionen (Scope 2)	189.647 t
CO <sub>2</sub> pro MitarbeiterIn	13 t

### Abfallaufkommen

Absolutes Abfallaufkommen	7.140 t
Recyclingquote	55%
Gesammelte Althandys	73.877 Stk.

### Ressourcenverbrauch

Gesamter Papierverbrauch	1.890 t
Anteil der elektronischen Kundenrechnungen	29%
Wasserverbrauch	292.154 m <sup>3</sup>

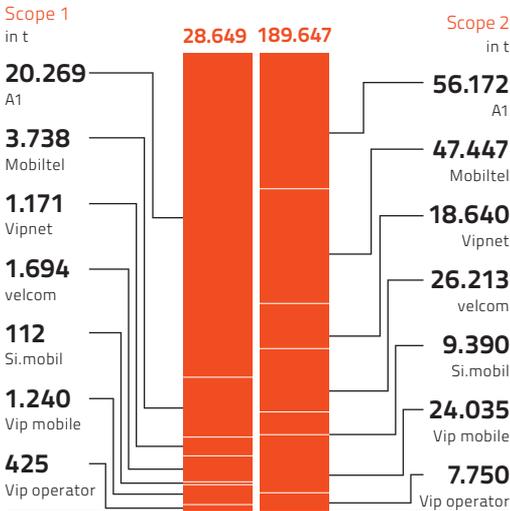
<sup>1</sup> Beinhaltet Scope-1- und Scope-2-Emissionen. Anmerkung: Detaillierte Angaben zu Definition und Abgrenzung der jeweiligen Kennzahlen finden Sie im Kennzahlenanhang ab S.67

## AKTIVER KLIMASCHUTZ DURCH CO<sub>2</sub>-REDUKTION

Eine der größten globalen Herausforderungen der nächsten Jahrzehnte ist zweifellos die Reduktion des Treibhauseffekts und der damit verbundenen Erderwärmung. Die Telekom Austria Group ist sich bewusst, dass operatives Wachstum nicht mit einem weiteren Anstieg des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes einhergehen darf. Durch den Einsatz innovativer Maßnahmen soll der eigene ökologische Fußabdruck verringert werden. Das Maßnahmenprogramm stellt insbesondere auf eine Eindämmung des Energiebedarfs für den Betrieb der Kommunikationsnetze ab.

Die Tabellen und Grafiken dieser Seite stellen die gruppenweiten Emissionen der Telekom Austria Group im Jahr 2012 dar. Die Zahlen machen deutlich, dass der Großteil der CO<sub>2</sub>-Emissionen auf die Scope-2-Emissionen aus zugekaufter, aber selbst verbrauchter Energie fällt.

### CO<sub>2</sub>-Emissionen Telekom Austria Group 2012



Scope 1 beinhaltet direkte Emissionen aus Verbrennung fossiler Energien für Heizung, Stromerzeugung und Mobilität ohne Kühlmittel, Scope 2 misst indirekte Emissionen aus Stromverbrauch und Fernwärme.

● GRI EN16-17, 19-20, EC2

#### UMWELTRISIKEN

Aus der Klimaveränderung können Risiken für die Netzinfrastruktur der Telekom Austria Group entstehen (z.B. steigende Durchschnittstemperaturen oder große Niederschlagsmengen bis hin zu Hochwasser, Murenabgängen etc.). Die Telekom Austria Group engagiert sich aktiv für den Klimaschutz und beobachtet die diesbezüglichen Entwicklungen laufend, um gegebenenfalls Maßnahmen zum Schutz ihrer Infrastrukturanlagen einleiten zu können. Weiterführende Angaben: siehe Risikobericht S. 60ff im Geschäftsbericht 2012.

● GRI EC2

### Luftschadstoffe Fuhrpark Telekom Austria Group

in g/km	2012
Stickoxide (NO <sub>x</sub> )	0,690
Schwefeldioxide (SO <sub>2</sub> )	0,195
Staub (PM10)	0,069

● GRI EN16-17, 19-20

### ENERGIEEFFIZIENTE INFRASTRUKTUREN

Der Informations- und Kommunikationssektor gilt als einer der großen Zukunftsmärkte Europas. Die zunehmende Digitalisierung trägt dazu bei, CO<sub>2</sub>-intensive Produkte und Dienstleistungen zu ersetzen, und spielt damit eine tragende Rolle bei der Entwicklung einer „Low Carbon Economy“. Der massive Anstieg der über die Netzinfrastrukturen transportierten Datenvolumina und der Ausbau neuer Technologien tragen aber gleichzeitig zu einer Erhöhung des Energieverbrauchs der Netze bei. Um diesem Trend entgegenzuwirken, setzt die Telekom Austria Group auf eine Vielzahl von Maßnahmen, die von neuen Kühlkonzepten über den Einsatz innovativer, energieeffizienter Technologien bis hin zur bedarfsorientierten Zu- und Abschaltung von GSM-Ressourcen bei Mobilfunkstationen reicht. Dank dieser Initiativen und Projekte konnte die Telekom Austria Group in Österreich 2012 gegen den Branchentrend eine leichte Reduktion des Stromverbrauchs um 1% erzielen. Als Teil des neuen Kennzahlensystems weist die Telekom Austria Group für 2012 erstmals den Stromverbrauch in Relation zum transportierten Datenvolumen für die Gruppe (mit Ausnahme von Liechtenstein) aus; er liegt bei 2,1 MWh pro Terabyte. Bis 2015 soll dieser Energieeffizienzindex um 20% verbessert werden.

● GRI EN5-7, 18, 26, TA1, 2

#### Steuerung des Energiebedarfs in der Telekom Austria Group

Rechen- und Datenzentren müssen nicht nur permanent verfügbar sein, sie brauchen auch sehr viel Kühlung – das macht sie überaus energieintensiv. Bauliche Maßnahmen bei A1 wie Kaltgangeinhausungen fördern nicht nur die Betriebssicherheit, sondern senken gleichzeitig den Energieverbrauch der Kühlung. Ein weiteres innovatives Kühlungssystem ist die so genannte Hot-Spot-Absaugung. Hier wird die Abwärme direkt über dem Gerät abgesaugt und gleichzeitig Außenluft zur Kühlung zugeführt. Eine deutliche Senkung des Energieverbrauchs von

Mobilfunkstationen ermöglichte der Einsatz eines hybriden Lüftungssystems durch A1, das 2012 im Rahmen des österreichischen „klima:aktiv“-Programms ausgezeichnet wurde. Dabei wird ein windbetriebenes Ventilatorsystem für die Be- und Entlüftung des Funkraums eingesetzt. Nur bei Bedarf wird ein Elektromotor zugeschaltet. Der Einsatz dieser Hybridlüftung senkt den Energieverbrauch um rund 75% im Vergleich zu herkömmlichen Kühlsystemen.

Die kroatische Vipnet setzt in ihren Datenzentren Kühlanlagen mit speziellen Stromsparmechanismen und Trafostationen mit energieeffizienten Transformatoren ein. 2012 stattete Vipnet zehn Datenzentren in Bürogebäuden mit diesen energieoptimierten Kühlanlagen aus. Die weißrussische velcom legte einen Schwerpunkt auf die Wärmerückgewinnung aus dem Datacenter. velcom achtete beim Bau ihres Datacenters auf eine möglichst energieeffiziente Bauweise und kann durch die Wärmerückgewinnung ein Drittel des Heizbedarfs abdecken.

Einen weiteren Hebel, um dem steigenden Energieverbrauch durch zunehmende Datenvolumina entgegenzuwirken, bildet ein nachhaltiges Life-Cycle-Management: Durch den Einsatz der jeweils neuesten verfügbaren Technologie können mehr Daten bei geringerem Energieeinsatz transportiert werden. Die Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group stellen ihre Übertragungsnetze laufend auf die neuen Technologien um und modernisieren kontinuierlich alle relevanten Infrastrukturanlagen. Zudem werden über alle Länder hinweg die GSM-Ressourcen bei Mobilfunkstationen effizient genutzt, etwa indem sie in verkehrsschwächeren Zeiten stufenweise angepasst werden. Dadurch können pro aktivierten Standort rund 10% an Energie eingespart werden. Die Tabelle auf dieser Seite stellt den Energieverbrauch der Telekom Austria Group im Jahr 2012 dar. Der überwiegende Anteil entfällt dabei auf den Stromverbrauch, der sich aus selbsterzeugter und zugekaufter Energie zusammensetzt.

● GRI EN5, 6, 7, 26

### STROM AUS WASSER, SONNE UND WIND

Wirksame Ansatzpunkte im Kampf gegen den Klimawandel bietet neben der Energieeffizienz auch der verstärkte Einsatz erneuerbarer Energien. Auch hier hat sich die Telekom Austria Group das Ziel gesetzt,

### Kennzahlen Energieverbrauch 2012 Telekom Austria Group

Gesamtenergieverbrauch in MWh	693.284
davon Stromverbrauch <sup>1</sup> in MWh	564.839
davon Heizenergie <sup>2</sup> in MWh	18.793
davon Fernwärme in MWh	35.247
davon Treibstoffe <sup>3</sup> in MWh	74.405
Energieeffizienz-Index in MWh/Terabyte	2,1
Anteil erneuerbare Energien am Stromverbrauch in %	56

<sup>1</sup> Zukauf und Eigenproduktion

<sup>2</sup> Beinhaltet Öl und Gas

<sup>3</sup> Diesel, Benzin, Erdgas

● GRI EN3-4

den Ausbau von Projekten im Bereich erneuerbare Energien zu forcieren. Neben dem vermehrten Bezug von Strom aus erneuerbaren Energien, mit dem beispielsweise A1 im Jahr 2012 bereits knapp 81% des Gesamtstromverbrauchs abdeckte, werden eigene Grünstromprojekte in Zukunft umgesetzt werden. So erzeugt eine Photovoltaikanlage von A1 im Wiener Technologiezentrum Arsenal bereits seit 2010 rund 30 MWh Strom pro Jahr. Auch im Mobilfunk und auf Telefonzellen wird Photovoltaik als alternative Energiequelle getestet. Neu errichtet wurde im Sommer 2013 zudem ein Photovoltaikpark direkt an der Erdfunkstelle Aflenz, die mit einer Gesamtleistung von 113 Kilowatt-Peak (KWp) eine jährliche CO<sub>2</sub>-Einsparung von bis zu 50 Tonnen ermöglicht. Für 2014 ist eine zweite Ausbaustufe auf 195 KWp geplant, welche eine CO<sub>2</sub>-Einsparung von ca. 90 Tonnen ermöglicht.

Mehrfach ausgezeichnet – unter anderem mit dem „Global Telecom Business Innovation Award 2012“ und dem „World Communication Award“ – wurde die kroatische Vipnet für ein hybrides Energieversorgungssystem für Mobilfunkstationen. An drei entlegenen, schwierig zu versorgenden Mobilfunkstandorten setzt das Unternehmen auf nahezu autarke umweltschonende Energieversorgung: Erstmals kommen dort neben Solar- und Windenergie auch Wasserstoff-Brennstoffzellen zum Einsatz. In Summe nutzen bei Vipnet bereits mehr als 50 Mobilfunkstationen zumindest teilweise Wind- und Sonnenkraft. Die Unternehmenszentrale von Vipnet wurde mit einer Photovoltaikanlage ausgestattet, die im Jahr 2012 mehr als 37.300 kWh an erneuerbarer Energie erzeugte. Erste Teststationen mit Solarenergie betreibt auch Si.mobil

in Slowenien. In der Republik Mazedonien installierte Vip operator in Kooperation mit der nationalen Energieagentur solarbetriebene Handyladestationen auf einem öffentlichen Platz, um die Öffentlichkeit für den sparsamen Umgang mit Energie zu sensibilisieren.

● GRI EN18

## KLIMAFREUNDLICHE MOBILITÄT

Mobilität bedeutet nicht nur Bewegung, sondern auch Veränderung. Wir nutzen zunehmend digitale Wege: Amtswege, Teleworking und zahlreiche Anwendungen des täglichen Lebens lassen sich heute schon bequem und komfortabel online über moderne IKT-Lösungen erledigen. Dem Motto „Datenverkehr statt Straßenverkehr“ entsprechend tragen die Services der Telekom Austria Group zu einer Verringerung des Verkehrsaufkommens bei. In ihrem eigenen Fuhrpark intensiviert die Telekom Austria Group die Nutzung von alternativen Antriebssystemen, bietet den MitarbeiterInnen für innerstädtische Wege klimafreundliche Alternativen für die Fortbewegung an und unterstützt vor allem in Österreich die Weiterentwicklung der Elektromobilität.

### Ökologie im Fuhrpark und in der Logistik

Die laufende Instandhaltung der Netzinfrastrukturen sowie die Vor-Ort-Betreuung der Kunden verlangt einen hohen Grad an Mobilität. Den MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group steht ein Pool von insgesamt knapp 5.000 Fahrzeugen für die dafür notwendigen Aufgaben zur Verfügung. Dank des verstärkten Einsatzes von Hybrid- und Elektroautos sowie mit Erdgas betriebenen Fahrzeugen konnte 2012 trotz eines Anstiegs der Fahrleistung der Verbrauch fossiler Treibstoffe gesenkt werden. In Österreich hat A1 zudem ein innovatives Logistikkonzept entwickelt, das die Anfahrten der rund 1.400 ServicetechnikerInnen zum nächsten Materialdepot auf maximal 10 km verkürzt.

### Kennzahlen zum Fuhrpark der Telekom Austria Group

	2012	Veränderung in %	2011
Anzahl der Fahrzeuge	4.994	-0	5.017
Benzinverbrauch in Liter	366.821	-18	445.455
Dieserverbrauch in Liter	7.040.635	-1	7.126.588
Verbrauch alternativer Treibstoffe (Flüssiggas, Compressed Natural Gas) in Liter	114.347	6	104.310
Fahrleistung in 1.000 km	102.293	2	100.380

Dadurch lassen sich jährlich rund eine Million Fahrkilometer oder 200 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen.

● GRI EN18, 29

### Elektromobilität

Seit 2010 unterstützt A1 mit dem Ausbau von Telefonzellen zu Stromtankstellen die Verbreitung von E-Mobility in Österreich. An den 30 Ladestationen in ganz Österreich können Elektrofahrzeuge einfach aufgeladen werden. Die Nutzung ist derzeit kostenlos und erfolgt mittels SMS oder RFID-basierter kontaktloser Tankkarte. Die neuen Stromtankstellen, die ab Sommer 2013 errichtet werden, sind mit Photovoltaikpanelen ausgestattet und erzeugen zugleich erneuerbare Energie. Darüber hinaus unterstützt A1 zur stärkeren Verbreitung von Elektromobilität mehrere Initiativen: Im Rahmen des Projekts Empora2 beteiligt sich A1 an der Erforschung des Daten-Roamings zwischen verschiedenen Elektrotankstellenbetreibern. Bei Austrian Mobile Power, der größten Plattform für Elektromobilität in Österreich, ist A1 bereits seit 2010 Mitglied und arbeitet an der Entwicklung der Kommunikationsinfrastruktur mit. Als Partner der Modellregion Elektromobilität Wien unterstützt A1 die Errichtung von Ladestationen und die Umstellung von betrieblichen Fahrzeugflotten auf E-Fahrzeuge.

● GRI EN6, 18, 26

### Klimafreundliche Meetings

Geschäftsreisen werden bei der Telekom Austria Group – soweit möglich und sinnvoll – durch virtuelle Meetings ersetzt. In Summe stehen den MitarbeiterInnen 38 Videokonferenzräume mit modernster technischer Ausstattung von Zagreb über Belgrad und Sofia bis Minsk für eine virtuelle Anbindung zur Verfügung. Mit mehr als 19.000 Videokonferenzen ist der Erfolg der virtuellen Geschäftsreise bei der Telekom Austria Group unumstritten. Geht man davon aus, dass bei den

7.700 im Voraus geplanten virtuellen Meetings zumindest jeweils eine Geschäftsreise eingespart wurde, hat sich die Anzahl der eingesparten Reisen im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Das hat nicht nur einen positiven Effekt auf die Umwelt, sondern auch auf die Life-Balance der MitarbeiterInnen.

Darüber hinaus stehen den MitarbeiterInnen in Österreich E-Bikes und Segways für innerstädtische Fahrten zur Verfügung. In Bulgarien, Kroatien, Weißrussland und Slowenien sowie in der Republik Mazedonien können MitarbeiterInnen kostenlos Fahrräder nutzen. Zur Förderung der privaten Fahrradnutzung plant velcom in Weißrussland zudem, während der nächsten Jahre an allen Unternehmensstandorten Abstellplätze zu errichten. In Österreich und Kroatien wurde die Bildung von Fahrgemeinschaften unterstützt. Die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel fördert wiederum Si.mobil in Slowenien, indem den MitarbeiterInnen die sogenannte City Card bereitgestellt wird. Darüber hinaus wurden die MitarbeiterInnen in der Mobilitätswoche aufgerufen, umweltfreundliche Verkehrsmittel zu nutzen.

● GRI TA1, 2, EN18

### **SCHONENDER UMGANG MIT RESSOURCEN**

Mit den begrenzten Ressourcen der Natur schonend umzugehen, ist ein zentrales Element für einen effektiven Umweltschutz. Auch hier setzt sich die Telekom Austria Group klare Ziele: Der Papierverbrauch soll bis 2015 um 10% reduziert und die Recyclingquote aller betrieblichen Abfälle um 10% erhöht werden (aktuell beträgt die Recyclingquote 55%). Die Maßnahmen reichen dabei von gezielter Abfallvermeidung und -trennung, über Informationskampagnen zur Sensibilisierung der MitarbeiterInnen und Kunden bis hin zur verstärkten Berücksichtigung in der Einkaufspolitik.

● GRI EN1-2

#### **Aus Altstoffen werden Wertstoffe**

Die Telekom Austria Group erneuert bestehende Telekommunikationstechnologien laufend zur Steigerung der Effizienz und Leistungsfähigkeit. Am Ende ihres Life Cycles werden Geräte abgebaut, systematisch in Fraktionen wie Leiterplatten, Kupfer, Eisen/Blech getrennt und einer fachgerechten Wiederverwertung zur Schließung des Rohstoffkreislaufs zugeführt. Den Kunden bieten einzelne Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group zudem die kostenlose Rück-

nahme und fachgerechte Entsorgung von privaten Alt-Handys, aber auch von Akkus und Ladegeräten an (weitere Details zu Handyrecycling auf Seite 28 ff).

● GRI EN26, 27

#### **Vermeiden vor Verwerten**

Ressourcenschonung bedeutet für die Telekom Austria Group nicht nur fachgerechte Entsorgung bzw. Wiederverwertung, sondern vor allem auch Abfall wo immer möglich zu vermeiden. In Österreich konnte A1 beispielsweise die Produktverpackung für Mobiltelefone durch ein modulares Verpackungssystem reduzieren, das 64 Tonnen Kartonagen pro Jahr einspart. Dies entspricht einem Ladevermögen von etwa zehn Sattelschleppern und wirkt sich positiv auf das Transportvolumen aus, das dadurch um 40% reduziert werden konnte. Bei der kroatischen Vipnet werden Follow-me-Drucker eingesetzt, die nur dann drucken, wenn die MitarbeiterInnen sich mittels Code am Druckgerät selbst registrieren. Zusätzlich, wie auch bei Vip mobile in der Republik Serbien, sind die Drucksysteme auf doppelseitige Schwarz-Weiß-Ausdrucke voreingestellt. In Bulgarien, Slowenien und der Republik Mazedonien wurden 2012 interne Kampagnen zur Sensibilisierung der MitarbeiterInnen für einen sparsamen Ressourceneinsatz organisiert. Weitere Details zu umweltrelevanten Aspekten wie z.B. dem Wasserverbrauch finden Sie im Kennzahlenanhang ab Seite 67.

● GRI EN26, 27

#### **BEWUSSTSEIN SCHÄRFEN**

Die Motivation der MitarbeiterInnen ist nicht nur für den wirtschaftlichen Erfolg wesentlich, sondern auch für den betrieblichen Umweltschutz wesentlich. Im Rahmen von internen Kampagnen werden die MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group zu ausgewählten Themenschwerpunkten informiert, inspiriert und eingebunden. So beteiligten sich alle Unternehmen der Telekom Austria Group an der Earth Hour: Am Wiener Arsenal-Turm und in den Auslagen der A1 Shops in ganz Österreich gingen am 23. März abends für eine Stunde die Lichter aus. Vipnet appellierte an das Öko-Bewusstsein ihrer MitarbeiterInnen, Si.mobil und Mobiltel erinnerten alle MitarbeiterInnen, sich an der 135 Länder umfassenden Earth Hour zu beteiligen. Mobiltel verteilte zur Bewusstseinsförderung hierzu über 10.000 umweltfreundliche Blumensamenpäckchen an ihre Kunden und MitarbeiterInnen.



Im Rahmen des lokalen Programms „RE.misli“ rief Si.mobil ihre MitarbeiterInnen dazu auf, während der nationalen „Mobilitätswoche“ auf das Auto zu verzichten. In der Republik Serbien läuft unter dem Titel „Ecomotivation“ ein langfristiges Programm zur Sensibilisierung von MitarbeiterInnen sowie Kunden mit den Schwerpunkten CO<sub>2</sub>-Reduktion, Entsorgung und Wiederverwertung. In 2012 wurden die Schwerpunkte auf Handyrecycling und auf die Unterstützung von umweltfreundlichen Projekten, wie das „Green fest“, ein Festival für die Umwelt, gelegt.

#### AUSZEICHNUNGEN

- Carbon Disclosure Projekt Auszeichnung für Herausragende Leistungen im Klimaschutz (2012, Telekom Austria Group)
- klima:aktiv-Auszeichnung der Klimaschutzinitiative des Lebensministeriums für die Nutzung von Windenergie bei Hybridlüftungen (2012, A1/Österreich)
- Auszeichnung als „grünstes Unternehmen“ innerhalb der bulgarischen Telekommunikationsbranche 2013 durchgeführt vom B2B Magazine (Mobiltel/Bulgarien)
- Green Business Award 2013 für das Projekt Mtel eco grant verliehen vom bulgarischen Umweltministerium (Mobiltel/Bulgarien)

#### KOOPERATIONEN

- ETNO (Telekom Austria Group)
- klima:aktiv (A1)
- Austrian Mobile Power (A1)
- Code of Conduct on Data Centers Energy Efficiency (A1)
- National Ecological Forum 2012 (velcom)

Gesagt 2011	Getan 2012/2013	Geplant 2013/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vereinheitlichung und Erweiterung der Konzernkennzahlen zur Umweltperformance</li> <li>– Verbesserung der Energieeffizienz</li> <li>– Ausbau der Recyclingprogramme in weiteren Märkten</li> <li>– Verbesserung und Ausbau der Umweltmanagementsysteme</li> <li>– Pilotprojekte zur stärkeren Nutzung alternativer Energiequellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Erfolgreiche Implementierung eines einheitlichen Reportings für Umweltkennzahlen (TAGreen)</li> <li>– Umsetzung zahlreicher Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz insbesondere bei Netzbetrieb, Serverräumen und Mobilfunkstationen</li> <li>– EMAS-Zertifizierung in Österreich und Slowenien, 57% aller Unternehmenseinheiten der TAG nach ISO 14001 zertifiziert</li> <li>– Solar- und hybridbetriebene Mobilfunkstationen sowie Wind- und Photovoltaikparks in einigen Ländern</li> <li>– Zahlreiche Kampagnen und Initiativen zur Bewusstseinsbildung wie die jährliche Earth Hour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kontinuierliche Verbesserung der Datenerhebung und Performance im Umweltbereich</li> <li>– Integration ökologischer Kriterien wie Energieeffizienz der Geräte in die Supply Chain</li> <li>– Aufbau eines neuen Abfallsystems in Österreich, Weißrussland, Bulgarien und der Republik Mazedonien</li> <li>– Forcierung von Photovoltaikprojekten</li> <li>– Interne Kampagne zur Papierreduktion</li> </ul>

Weitere Initiativen entnehmen Sie bitten dem Maßnahmenprogramm ab Seite 54.





## DIVERSITAS

SIE KOMMT AUS DEM FÜR DIE MENSCHEN GEHEIMNISVOLLEN LAND DES EINKLANGS. UNTER DEM SCHUTZ IHRER WEITEN SCHWINGEN KANN VIELFALT IHR POTENZIAL UNEINGESCHRÄNKT ENTFALTEN. UND DANK DIESER FLÜGEL BEREIST SIE DIE WELT BINNEN SEKUNDEN – STETS AUF DER SUCHE NACH NEUEM UND NEUARTIGEM. DAS MACHT SIE ZUR IDEALEN PARTNERIN IN DIESEM HANDLUNGSFELD.



## **MITARBEITERINNEN EMPOWERING PEOPLE**

Kompetente, engagierte, unternehmerisch denkende und handelnde MitarbeiterInnen sind ein wesentlicher Faktor für den Unternehmenserfolg. Deshalb setzt die Personalstrategie der Telekom Austria Group auf das frühzeitige Erkennen und Fördern von Talenten, kontinuierliche Aus- und Weiterbildung sowie auf eine ausgewogene Führungs-, Performance- und Feedbackkultur. Die Gleichstellung aller MitarbeiterInnen und die Gleichbehandlung von Mann und Frau im Speziellen stehen dabei ebenso im Zentrum des Handelns wie eine ausgewogene Life-Balance.

Die Zielsetzungen dieses Handlungsfeldes fördern faire und attraktive Anstellungsbedingungen sowie gelebte Vielfalt innerhalb der Unternehmensgruppe.

### **ZIELE 2015:**

- Beibehaltung des hohen Levels des Engagement-Index
- Förderung der internen Karrieremöglichkeiten
- 35% Frauenanteil in der Telekom Austria Group und in Führungspositionen
- Steigerung des internationalen Austausches

## STARKES, LEISTUNGSORIENTIERTES TEAM

16.446 MitarbeiterInnen in acht Ländern, ein Personalaufwand in Höhe von 833,6 Mio. EUR, 604 EUR je MitarbeiterIn für Aus- und Weiterbildung – so liest sich ein kurzer Auszug aus den Personalkennzahlen 2012 der Telekom Austria Group. Hinter diesen Zahlen steht eine reiche Vielfalt an kulturellen Besonderheiten und Traditionen. Diese Vielfalt gilt es ebenso zu fördern wie die Leistungsorientierung und das Engagement.

## PERSONALSTRUKTUR

Die Telekom Austria Group beschäftigt zum Jahresende 2012 16.446 MitarbeiterInnen und damit um 4,5% weniger als zum Stichtag des Vorjahres. 2012 wurden 666 offene Positionen aus den eigenen Reihen nachbesetzt. Das durchschnittliche Alter der MitarbeiterInnen beläuft sich auf ca. 38 Jahre, wobei zu berücksichtigen ist, dass die Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group in der Republik Serbien bzw. der Republik Mazedonien erst im Jahr 2007 den operativen Betrieb aufgenommen haben. In Österreich sind knapp 53% aller MitarbeiterInnen im Rahmen eines Beamtendienstverhältnisses beschäftigt.

● GRI EC7, LA2, 4

## HUMAN-RESOURCES-STRATEGIE

Das dynamische Marktumfeld, in dem sich die Telekom Austria Group behauptet, ist von raschem technologischem Wandel und hohem Wettbewerbsdruck geprägt. Die Absicherung der Wettbewerbsfähigkeit und Ertragskraft erfordert Effizienzsteigerungen und Restrukturierungsmaßnahmen, die mit einer kontinuierlichen Mitarbeiterentwicklung in Einklang gebracht werden müssen. Diesen Herausforderungen

stellt sich die Telekom Austria Group mit einer klaren, zukunftsorientierten und aus der Unternehmensstrategie abgeleiteten Human-Resources-Strategie.

Group Human Resources agiert dabei als strategischer Player innerhalb des Unternehmens und Partner für die Tochtergesellschaften und Fachbereiche. State-of-the-Art-Prozesse sowie ein Netzwerk von Human-Resources-ExpertInnen machen das Unternehmen fit für gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen.

Die Human-Resources-Strategie der Telekom Austria Group sieht bis 2015 folgende strategischen Ziele vor:

- Unterstützung des Business-Plans durch gruppenweite und lokale Human-Resources-Maßnahmen
- Forcierung von Talent- und Performance-Management zur Schaffung einer High-Performance-Kultur
- Etablierung eines Leadership Frameworks zur Umsetzung von Gruppenwerten und zur Förderung des Mitarbeiterengagements
- Sicherstellung einer effizienten Organisation unter Berücksichtigung lokaler Gegebenheiten

Die Human-Resources-Strategie wird in den einzelnen Tochtergesellschaften umgesetzt, wobei ihre Schwerpunkte beibehalten werden. Akkordiert wird die Human-Resources-Strategie vom Group Chief Human Resources Officer, zu dessen Verantwortungsbereich neben der Implementierung von gruppenweiten Prozessen und Instrumenten auch die Organisation des Talent-Managements, die Ausrichtung des Performance-Managements, die Mitarbeiterbefragungen sowie die Telekom Austria Group Business School als

### Personalstruktur

2012	FTE (PE)	Durchschnittsalter MitarbeiterInnen	MitarbeiterInnen in Teilzeit (HC)	Anteil Mitarbeiterinnen (HC in %)	Anteil weibliche Führungskräfte (in %)	Anteil lokale Führungskräfte (in %)
A1 (Österreich)	9.077	43	618	25	17	98
Mobilitel (Bulgarien)	2.937	33	36	50	48	99
Vipnet (Kroatien)	1.104	37	8	39	39	98
velcom (Belarus)	1.680	36	30	67	42	99
Si.mobil (Slowenien)	366	36	13	48	38	98
Vip mobile (Serbien)	898	32	0	54	38	94
Vip operator (Mazedonien)	205	33	0	55	38	94
<b>Telekom Austria Group<sup>1</sup></b>	<b>16.446</b>	<b>39</b>	<b>705</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>98</b>

<sup>1</sup> Summe Telekom Austria Group beinhaltet mobilkom liechtenstein.

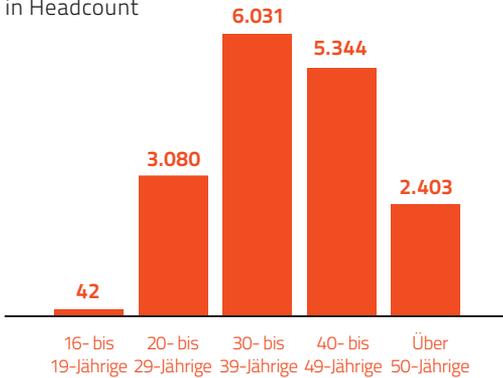
● GRI EC7, LA13



internes Weiterbildungszentrum zählen. Für die Umsetzung der Maßnahmen sind die Verantwortlichen in den jeweiligen Unternehmenseinheiten und Ländern zuständig, die darüber hinaus auch eigene Projekte entsprechend den lokalen Bedürfnissen realisieren.

● GRI LA1

#### Altersstruktur der MitarbeiterInnen 2012 in Headcount



● GRI EC7, LA13

### FUNDIERTE AUS- UND WEITERBILDUNG

Die Telekom Austria Group fördert aktiv die berufliche Weiterentwicklung ihrer MitarbeiterInnen und investierte im Geschäftsjahr 2012 dafür in Summe 9,9 Mio. EUR bzw. 604 EUR pro MitarbeiterIn.

Als zentrale Entwicklungsplattform fungiert die im Herbst 2010 eröffnete Telekom Austria Group Business School, die bis Jahresende 2012 mehr als 110 Bildungsangebote für rund 1.850 MitarbeiterInnen entwickelt und organisiert hat. Die Bandbreite reicht vom „Group Young Potential Program“, das auf Themenfelder wie IKT-Innovationen, Unternehmenswerte, Corporate Sustainability und Diversity Management fokussiert, über „funktionale Akademien“ (Marketing, Technik, Finance) für Topexperten bis hin zum „Group Talent Management“.

Neben diesem zentralen Entwicklungsangebot erstellen die Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group auch eigene Weiterbildungsprogramme für ihre MitarbeiterInnen. Dabei steht die Förderung von Talenten sowie von Fach- und Führungskompetenzen ebenso im Mittelpunkt wie die Etablierung von Leadership-Standards in allen Ländern. Letztere führen zu einem gemeinsamen Verständnis von Führungsqualität und stellen professionelle

Führung im Unternehmen sicher. Führungskräften in Österreich steht darüber hinaus das „New Manager“-Programm offen, das ihnen innerhalb eines Jahres das notwendige Know-how für ihre Führungsaufgaben und Verantwortungsbereiche vermittelt. Bei Vip operator in der Republik Mazedonien wurde 2012 die Leadership Academy fortgesetzt und ein Programm zur Entwicklung von Führungskräften vorbereitet. Der Förderung besonderer Talente dient auch das im Jahr 2012 in Kroatien gestartete „Talent Management“-Programm zur Förderung von neuen Führungskräften und Expertenkarrieren. In Bulgarien wurde 2012 ein zweites Leadership-Programm in Zusammenarbeit mit Blanchard International Bulgaria und E-Cornell, USA, eingeführt. Si.mobil in Slowenien fördert ihre MitarbeiterInnen über die eigens geschaffene Si.academy.

Universitäts- und Fachhochschulabsolventen wird in Österreich ein zwölfmonatiges „Graduates“-Programm und Maturanten das berufs begleitende „A1 Trainee-Programm“ angeboten.

Zur Abdeckung des zukünftigen Bedarfs an Fach- und Führungskräften engagiert sich die Telekom Austria Group in besonderem Maße für die Lehrlingsausbildung. Den Ausgangspunkt der Lehre bildet eine sechsmonatige Basisausbildung im A1 Lehrlingszentrum in Wien. Danach folgen Praxismodule in den jeweiligen Unternehmensbereichen und der Besuch der Berufsschule. Im Berichtsjahr wurden in Summe 227 Lehrlinge (davon 16% Frauen) ausgebildet, davon 176 Lehrlinge (7% Frauen) in technischen und 51 Lehrlinge (49% Frauen) in kaufmännischen Lehrberufen. 62 Lehrlinge konnten 2012 ihre Ausbildung bei A1 abschließen. Bei Mobilitel in Bulgarien waren 2012 70 Lehrlinge (davon 47 Frauen) beschäftigt.

● GRI EC7, LA10, 11

### FÖRDERUNG DER VIELFALT

Die Unternehmenskultur der Telekom Austria Group sieht in der Vielfalt der MitarbeiterInnen und in den kulturellen Besonderheiten ihrer Märkte eine Bereicherung, die wertvolle Chancen für eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung bietet. Dieses Selbstverständnis spiegelt sich in den Unternehmenswerten und im Verhaltenskodex wider, die auf Gleichberechtigung aller MitarbeiterInnen unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion oder sexueller Orientierung abstellen. Den internationalen Erfahrungsaustausch

und das gegenseitige Verständnis fördert die Telekom Austria Group über das „x.change“-Programm, welches MitarbeiterInnen die Möglichkeit bietet, für mehrere Wochen im Ausland tätig zu sein. Im Jahr 2012 nahmen 115 MitarbeiterInnen daran teil. Darüber hinaus steht den MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group auch die Möglichkeit offen, sich über den internen Jobmarkt längerfristig in einer anderen Tochtergesellschaft zu engagieren. Um den Erfahrungsaustausch im Topmanagement zu fördern, wurde der einmal pro Jahr stattfindende „Telekom Austria Group Summit“ ins Leben gerufen, bei welchem von rund 200 Führungskräften aus allen Tochtergesellschaften Trends und Entwicklungen diskutiert werden.

Vielfalt bedeutet bei der Telekom Austria Group aber auch die Integration von Menschen mit besonderen Bedürfnissen in den Arbeitsalltag. Per Jahresende 2012 beschäftigte die Telekom Austria Group 352 MitarbeiterInnen mit besonderen Bedürfnissen. 24 Behindertenvertrauenspersonen kümmern sich um deren spezielle Anforderungen und sorgen für die Einrichtung entsprechender Arbeitsplätze.

● GRI EC7

### CHANGENGLEICHHEIT FÜR FRAUEN

Bei der Telekom Austria Group sind Mitarbeiterinnen ihren männlichen Kollegen in jeder Hinsicht gleichgestellt. Der Frauenanteil innerhalb der Telekom Austria Group belief sich per Jahresende 2012 auf 38%. In leitenden Positionen beträgt der Vergleichswert 32%, wobei sich regional deutliche Unterschiede zeigen.

Daher zielt eine freiwillige Selbstverpflichtung darauf ab, den Frauenanteil insgesamt und den Frauenanteil in Führungspositionen in allen Unternehmen auf 35% anzuheben. Aufbau und Vertiefung von Frauennetzwerken im Rahmen des „New Manager“-Programms bei A1, Mentoringprogramme und flexible Arbeitszeitmodelle sind Maßnahmen, um dieses Ziel zu erreichen.

Darüber hinaus unterstützt die Telekom Austria Group die berufliche Entwicklung von Frauen und fördert das Interesse von Mädchen für technische Berufe. Mit der wiederholten Teilnahme von A1 am „Töchertag“, an dem 2012 rund 90 Mädchen zwischen 11 und 16 Jahren teilnahmen, werden Karrieremöglichkeiten für Mädchen in technischen Berufen aufgezeigt. Mit

dem Programm „Girls4Business“ unterstützt A1 die berufliche Entwicklung von weiblichen Lehrlingen. In der Republik Serbien sollen mit dem jährlich stattfindenden „Girls in ICT Day“ insbesondere Mädchen für Berufe in der IKT-Branche begeistert werden.

Mit unterschiedlichen Kinderbetreuungsangeboten unterstützt die Telekom Austria Group ihre MitarbeiterInnen bei der Kinderbetreuung. In Österreich bietet A1 in Zusammenarbeit mit ausgebildeten Pädagogen aus dem Kinderbüro der Universität Wien mit den „Flying Nannys“, eine kostenlose Kinderbetreuung an schulautonomen Tagen und in den Ferien an.

Die slowenische Si.mobil organisiert eine kostenlose Kinderbetreuung während sämtlicher Schulferienzeiten als eine Maßnahme im Rahmen eines Zertifizierungsprogramms für familienfreundliche Unternehmen. Mobiltel in Bulgarien hat einen eigenen Betriebskindergarten und den „Club Mama“ eingerichtet.

Vip mobile in der Republik Serbien und Vipnet in Kroatien bieten ihren MitarbeiterInnen einen Vollzeit-Betriebskindergarten an.

● GRI LA13

### GESUNDHEIT UND MODERNE ARBEITSBEDINGUNGEN

Als verantwortungsvoller Arbeitgeber fördert die Telekom Austria Group die Gesundheit ihrer MitarbeiterInnen durch Vorsorgeuntersuchungen, Gesundheitsseminare und laufende Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und Arbeitsergonomie. Beispielsweise wurde bei Mobiltel in Bulgarien ein Gesundheitstag mit Gesundheitsuntersuchungen, Sportaktivitäten und einem Online-Kurs für Arbeitssicherheit organisiert, um die MitarbeiterInnen zu einem gesunden Lebensstil zu motivieren.

Die A1 Gesundheitsinitiative „Fit im Job“ konzentriert sich ebenfalls auf Gesundheitsvorsorge und beinhaltet neben Gesundheitstagen und -zirkeln auch kostenlose Vorsorgeuntersuchungen sowie verschiedene Fitnessaktivitäten und Sportgruppen, Nichtraucherseminare und diverse Impfungen. Ein Betriebsarzt und Gesundheitsmediziner stehen den MitarbeiterInnen bei A1 beratend zur Verfügung.



In der Republik Serbien nutzen MitarbeiterInnen und Familienmitglieder im Rahmen des Gesundheitsprogramms „Dr. Vip“ kostenlose Gesundheitsbetreuung in einem Gesundheitszentrum bei Vip mobile. Si.mobil in Slowenien bietet allen MitarbeiterInnen Gesundheitschecks sowie diverse Sportaktivitäten an. Vip operator in der Republik Mazedonien ermöglicht den MitarbeiterInnen einmal wöchentlich die Teilnahme an Teamsportarten, und Vipnet bietet am Campus ein eigenes Fitnesscenter an.

Coaching, Burnout-Prävention und Antistress-Programme sind Themen, die bei A1, Vipnet, velcom, Vip operator und Si.mobil ebenfalls im Mitarbeiterangebot enthalten sind.

Flexible Arbeitszeitmodelle und die Möglichkeit von Telearbeit sollen die MitarbeiterInnen dabei unterstützen, ortsunabhängig arbeiten zu können sowie eine ausgewogene Balance zwischen Arbeit und Privatleben zu finden. Alle Länder der Telekom Austria Group bieten ihren MitarbeiterInnen flexible Arbeitszeitmodelle an. Ein paar Beispiele dazu: Mobiltel in Bulgarien hat ein Life-Balance-Programm initiiert, das verschiedene Formen der Unterstützung von Frauen

und Familien umfasst – beispielsweise einen betriebs-eigenen Kindergarten und gemeinsame Familienaktivitäten. Vipnet in Kroatien bietet schwangeren Frauen und Frauen nach dem Mutterschutz Telearbeit an.

● GRI LA7, 8, IO3

### AKTIVER DIALOG MIT DEN MITARBEITERINNEN

Unterschiedliche Kommunikationskanäle wie Intranet, Newsletter, Mitarbeitermagazine und Social Media informieren alle MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group über Neuigkeiten im Unternehmen sowie über Branchentrends und tragen zur Identifikation mit dem Unternehmen bei. Einmal pro Jahr findet in allen Unternehmen der Telekom Austria Group eine interne „Roadshow“ des Vorstands der Telekom Austria Group statt, um die Unternehmensstrategie und aktuelle Vorhaben zu präsentieren und den Austausch innerhalb der Unternehmensgruppe zu fördern.

Im Geschäftsjahr 2012 führte die Telekom Austria Group unter dem Titel „TAGisfaction“ die erste unternehmensweite Mitarbeiterbefragung durch. Im Rahmen einer Online-Befragung in allen Landessprachen bewerteten und kommentierten die Mit-

## Arbeitssicherheit

2012	Unfälle	Unfälle mit Todesfolge	Ausfalltage infolge von Unfällen
A1 (Österreich)	116	0	641
Mobiltel (Bulgarien)	5	0	107
Vipnet (Kroatien)	10	0	0
velcom (Belarus)	0	0	0
Si.mobil (Slowenien)	2	0	83
Vip mobile (Serbien)	5	0	258
Vip operator (Mazedonien)	0	0	0
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>1.089</b>
<b>2011</b>			
A1 (Österreich)	113	0	1.099
Mobiltel (Bulgarien)	3	0	475
Vipnet (Kroatien)	9	0	371
velcom (Belarus)	0	0	0
Si.mobil (Slowenien)	3	0	24
Vip mobile (Serbien)	4	0	94
Vip operator (Mazedonien)	0	0	0
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>2.063</b>

arbeiterInnen unter anderem ihre Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz, die Identifikation mit dem Unternehmen, Strategie und Karriereentwicklung mittels einer fünfstufigen Skala.

Teilnehmen konnten sämtliche MitarbeiterInnen sowie auch externen LeasingmitarbeiterInnen der Telekom Austria Group, die per Ende April 2012 in einem aktiven und aufrechten Dienstverhältnis standen und über einen E-Mail-Account der Telekom Austria Group verfügen. Die Auswertung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut CEB Valtera, das die Unabhängigkeit und Neutralität der Auswertung gewährleistet.

In 2012 wurden insgesamt 19.156 MitarbeiterInnen zur Teilnahme aufgefordert. Dank einer Rücklaufquote von rund 57% konnten wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die in zukünftige Führungserfordernisse, die Personalarbeit und Mitarbeiterkommunikation eingeflossen sind. Der deutlich über dem Branchentrend liegende Engagement-Index von 79% zeigte eine überaus starke Verbundenheit der MitarbeiterInnen mit dem Unternehmen.

Als Verbesserungsbedarf kristallisierten sich zwei Handlungsfelder für die Telekom Austria Group heraus: Strategiekommunikation und Leadership. Maßnahmen zur Verbesserung wurden beginnend mit dem zweiten Halbjahr 2012 umgesetzt und beinhalten unter anderem eine Optimierung der Strategiekommunikation und einen unternehmensweiter Rollout von Leadership-Standards. Für das Geschäftsjahr 2013 wurde im Sommer 2013 eine erneute Umfrage gestartet.

● GRI LA5

## PERFORMANCE-MANAGEMENT UND ENGAGEMENT

Die Telekom Austria Group fördert aktiv die Leistungsorientierung und das besondere Engagement ihrer MitarbeiterInnen. Jährliche Zielvereinbarungen, regelmäßiges Feedback und eine qualifizierte Beurteilung der Zielerreichung stehen dabei ebenso im Fokus wie die Etablierung einer Vertrauens- und Integritätskultur sowie die Förderung der Eigenverantwortung.

In allen Ländern sind Performance-Management-Modelle etabliert. Diese fördern die Ergebnisorientierung durch das Setzen klarer Ziele und berücksichtigen dabei auch das individuelle Verhalten, das sich an den Unternehmenswerten orientieren soll. Regelmäßige Feedbackgespräche unterstützen die Zielerreichung und haben die individuelle Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen im Fokus.

Das Engagement der MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group zeigt sich darüber hinaus an folgenden Beispielen: Projekte wie das 2012 initiierte „Vip role model“ von Vip mobile in der Republik Serbien laden MitarbeiterInnen ein, Kollegen mit herausragenden Leistungen und speziellem Commitment für eine Auszeichnung vorzuschlagen. Eine besondere Erwähnung verdient auch das Projekt „Be a partner“, das 2010 von Mobilitel in Bulgarien zur Förderung des Engagements bei der Betreuung von Kunden ins Leben gerufen wurde und 2012 von der bulgarischen HR-Vereinigung Bulgarian Association for People Management ausgezeichnet wurde. Darüber hinaus wurden die MitarbeiterInnen in Bulgarien im November 2012 vom „Bulgarian Forum of Donors“ für ihr freiwilliges Sozialengagement im Rahmen einer Teambuilding-Maßnahme besonders gewürdigt.

Vip mobile in der Republik Serbien hat 2012 ein Projekt zur Stärkung der Unternehmenskultur gestartet, Maßnahmen daraus sind beispielsweise das Etablieren effizienter Strukturen in der Zusammenarbeit und eines gemeinsamen Verständnisses im Sinne der Unternehmenswerte. In der Telekom Austria Group haben MitarbeiterInnen außerdem die Möglichkeit, sich im Rahmen von Corporate Volunteering sozial zu engagieren. Weiterführende Informationen hierzu sind im Kapitel Living Green and Creating Equal Opportunities ab Seite 32 und ab Seite 48 zu finden.

● GRI LA5, 11, 12

## AUSGEZEICHNETER ARBEITGEBER

Für ihr engagiertes Human-Resources-Management wurden die Unternehmen der Telekom Austria Group auch 2012 vielfach ausgezeichnet. Vip operator wurde von den MitarbeiterInnen 2012 zum dritten Mal in Folge zum besten Arbeitgeber in der Republik Mazedonien gekürt (Kategorie 100 bis 500 MitarbeiterInnen). Si.mobil in Slowenien erhielt 2012 eine Auszeichnung für das beste Human-Resources-Management-Projekt



des Jahres: Das Projekt „Innovativeness“ implementierte erfolgreich kreatives Denken und innovative Ideen in der Unternehmenskultur. Vipnet erreichte 2012 den dritten Platz im Wettbewerb um den besten Arbeitgeber und gemeinsam mit Microsoft den ersten Platz beim Croatian Employer Certificate für hohe Standards in Human-Resources-Prozessen und -Strategien. Auch Vip mobile erhielt 2012 die Auszeichnung als einer der besten Arbeitgeber der

Republik Serbien. Mobitel erzielte 2012 unter anderem den ersten Platz für ihr Life-Balance-Programm beim jährlichen „Responsible Business Award“ des Bulgarian Business Leaders Forums sowie den Preis für den besten internen Event (Vorstellung der Marke Mtel an die MitarbeiterInnen) und die beste interne Kampagne zur Veränderung der Unternehmenskultur beim Grapevine Award 2013.

Gesagt 2011	Getan 2012/2013	Geplant 2013/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anhebung der Frauenquote in der Unternehmensgruppe und in Führungspositionen auf 35% bis 2015</li> <li>- Erhöhung des Frauenanteils bei A1 auf 35% bis 2016</li> <li>- Gruppenweite Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit einmal jährlich ab 2012</li> <li>- Forcieren der Karrieremöglichkeiten innerhalb der Telekom Austria Group</li> <li>- Gezielte Förderung von Nachwuchsführungskräften innerhalb der Telekom Austria Group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einrichtungen zur Kinderbetreuung, Teilnahme am Töchterttag</li> <li>- Weiterer Ausbau des Bildungsangebots</li> <li>- Erstmalige Durchführung einer gruppenweiten MitarbeiterInnenbefragung</li> <li>- Förderung des freiwilligen Sozialengagements</li> <li>- Fortsetzung und Intensivierung der Programme zur Gesundheitsförderung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablierung eines Leadership Frameworks zur Förderung der Führungskultur in der Gruppe</li> <li>- Forcierung des Talent-Managements und der internen Karriereentwicklung</li> <li>- Weiterführung der gruppenweiten Mitarbeiterbefragung „TAGisfaction“</li> <li>- Verstärkte Förderung neuer Arbeitsweisen in der Telekom Austria Group</li> </ul>

Weitere Initiativen entnehmen Sie bitte dem Maßnahmenprogramm ab Seite 54.





## SAPiENTiA

IN IHRER HEIMAT IST WEISHEIT EIN UNERSCHÖPFLICHER ROHSTOFF, DER JEDEM ZUR VERFÜGUNG STEHT. IHRE MISSION IST, WISSEN AUCH IN ANDEREN UNIVERSEN FÜR ALLE CHANGENGLEICH ZUGÄNGLICH ZU GESTALTEN. DAS MACHT SIE ZUR IDEALEN PARTNERIN IN DIESEM HANDLUNGSFELD.



**GESELLSCHAFT**

# **CREATING EQUAL OPPORTUNITIES**

In der heutigen Wissensgesellschaft sind Informationsaustausch und Möglichkeiten zur Bildung sowie zur demokratischen Teilhabe zunehmend mit der Nutzung neuer Medien verknüpft. Die Zugangschancen zum Internet und zu anderen digitalen Informations- und Kommunikationskanälen sind jedoch nicht gleich verteilt und stark von sozialen und finanziellen Faktoren abhängig. Die Telekom Austria Group ist der Überzeugung, dass die digitale Welt allen offenstehen sollte, und setzt sich daher für die Verringerung der „digitalen Kluft“ ein. Die Nutzung neuer Medien birgt jedoch auch Risiken und Gefahren hinsichtlich des Schutzes der Privatsphäre, der Glaubwürdigkeit von Inhalten oder auch der Absichten mancher Nutzer.

Dieses Handlungsfeld beinhaltet gezielte Initiativen, die den Zugang zu digitalen Medien sowie die Medienkompetenz von Menschen in unterschiedlichen Lebensphasen und Altersstufen fördern.

## **ZIELE 2015:**

- 100.000 BesucherInnen bei Schulungen zur Förderung der Medienkompetenz (bis 2016)
- Steigerung der Kooperationen zur Förderung der Medienkompetenz in der Telekom Austria Group
- Umsetzung von sozialen Kooperationen entsprechend lokalen Bedürfnissen

## DIGITALE INFORMATIONSGESAMT- UND WISSENSGESELLSCHAFT

Die schnelle und schier unbegrenzte Möglichkeit, Inhalte über das Internet zu verbreiten und zu teilen, birgt enorme Chancen, aber auch Risiken in sich. Vom Potenzial der neuen Medien profitieren vor allem jene, die es verstehen, kompetent mit der Fülle an Informationen und Möglichkeiten umzugehen. Grundvoraussetzungen dafür sind der Zugang zu und der kompetente Umgang mit dem Internet. Während im Jahr 2006 erst die Hälfte der Einwohner der EU-Mitgliedsstaaten über einen Internetzugang verfügte, waren es 2012 bereits 75%.<sup>1</sup> Das bedeutet im Umkehrschluss, dass immer noch jeder Vierte aufgrund unterschiedlicher sozioökonomischer, demografischer oder regionaler Gegebenheiten nicht an der digitalen Welt teilnehmen kann. Weltweit sind derzeit über fünf Milliarden Menschen ohne Internetzugang.<sup>2</sup>

Die Konsequenzen, die damit einhergehen, sind vielfältig und reichen vom fehlenden Zugriff auf digitale Informationen bis hin zu verminderten Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Nach jüngsten Einschätzungen der Europäischen Kommission werden ab dem Jahr 2015 für rund 90% aller Arbeitsplätze in Europa zumindest grundlegende IT- und Internet-Kenntnisse notwendig sein. Trotz dieser Entwicklung weisen laut aktuellen Forschungsergebnissen europäische Kinder bei digitalen Kompetenzen ernstzunehmende Defizite auf. So geben beispielsweise 38% der 9- bis 12-jährigen Internetnutzer in Europa an, dass sie ein persönliches Profil auf einem Internetportal angelegt haben. Jedoch wissen nur 56% dieser Personengruppe, wie sie ihre eigenen Datenschutzeinstellungen ändern können.<sup>3</sup>

Mit ihrem Auf- und Ausbau von Kommunikationsinfrastruktur schafft die Telekom Austria Group in Österreich und in sieben weiteren Ländern Zentral- und Osteuropas die notwendigen technischen Zugangsmöglichkeiten zu umfangreichen Wissens- und Bildungsinhalten. Doch ihr Engagement und das Verantwortungsbewusstsein reichen weiter: Mit vielfältigen Initiativen wird Menschen der Einstieg in die digitale Welt erleichtert, und deren Kompetenzen im Umgang mit neuen Technologien werden verbessert.

<sup>1</sup> Quelle: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_STAT-12-185\\_de.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-12-185_de.htm)

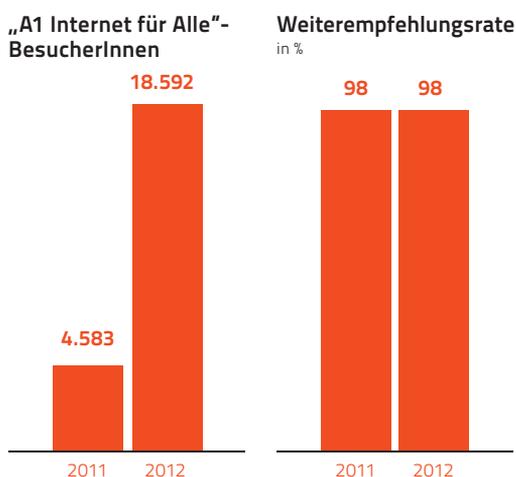
<sup>2</sup> Quelle: [internet.org](http://internet.org)

<sup>3</sup> Quelle: <http://eskills-week.ec.europa.eu>

## A1 INTERNET FÜR ALLE

In Österreich hat die Telekom Austria Group im Herbst 2011 mit zahlreichen Partnern „A1 Internet für Alle“ ins Leben gerufen, um all jenen den Einstieg in die digitale Welt zu erleichtern, die bisher davon ausgeschlossen waren. Interessierte aller Altersgruppen, von Kindern bis zu Senioren, können am „A1 Internet für Alle“-Campus in Wien, Klagenfurt oder Salzburg sowie bei Partnereinrichtungen – beispielsweise bei der Caritas, dem Blindenverband oder den Ute Bock Flüchtlingsunterkünften – an kostenlosen Workshops zur Vermittlung des richtigen und sicheren Umgangs mit dem Internet teilnehmen. Das Schulungsteam reist darüber hinaus durch ganz Österreich, um Menschen vom Bodensee bis zum Neusiedlersee zu erreichen. Allein in 2012 wurden mehr als 1.300 Internet-Schulungen mit rund 19.000 BesucherInnen organisiert. Und das Feedback ist überaus positiv: 98% aller TeilnehmerInnen würden die Schulungen weiterempfehlen. Darüber hinaus unterstützten mehr als 200 A1 MitarbeiterInnen – von Lehrlingen bis zu Mitgliedern des Vorstands – erstmalig in 2012 persönlich die Initiative, indem sie Ideen lieferten und ihre berufliche Erfahrung in die Schulungen einbrachten. Dieses Engagement zeigt Wirkung: Das NPO-Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien, das die Initiative laufend evaluiert, bestätigt, dass „A1 Internet für Alle“ einen wesentlichen Beitrag zur Schließung der digitalen Kluft in Österreich leistet.

### ● GRI PA5



## GRUPPENWEITE FÖRDERUNG VON MEDIENKOMPETENZ

Die internationalen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group leisten in ihren Märkten ebenfalls einen wertvollen Beitrag zur Überwindung der digitalen Kluft. Si.mobil in Slowenien unterstützt zum Beispiel das Projekt „Simbioz@“, bei dem im Jahr 2012 Freiwillige in ganz Slowenien eine Woche lang mehr als 5.700 TeilnehmerInnen in sicherer Internetnutzung unterrichteten. In eigenen Si.mobil Klassen teilten MitarbeiterInnen ihr Wissen mit den TeilnehmerInnen. Auf Initiative von Vip mobile werden im Kinderkulturzentrum in der serbischen Hauptstadt Belgrad seit September 2011 kostenlose Workshops zum Thema Sicherheit im Internet für Schulkinder und deren Eltern angeboten. velcom fokussierte im Jahr 2012 auf Schulungen zur Verbesserung der Medienkompetenz der älteren Generation in Weißrussland. Ergänzend zu den zuvor genannten Schulungs- und Informationsveranstaltungen fördert A1 mit dem „A1 Internet Guide“ die sichere Nutzung von Internet und Mobiltelefonen und damit die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen. Sowohl A1 als auch die bulgarische Mobilitel kooperiert mit den lokalen Saferinternet Centers, einer EU-weiten Initiative zur Förderung des sicheren Umgangs mit Medien bei Kindern und Jugendlichen (mehr zum Thema Sicherheit finden Sie ab Seite 25 ff. und 29 ff.).

### AUSGEWÄHLTE KOOPERATIONEN ZUR SICHEREN INTERNETNUTZUNG

- Saferinternet (A1, Mobilitel)
- Kinderbüro der Universität Wien (A1)
- Seniorskom.at (A1)
- Zavod Y Initiator des Projekts Simbioza (Si.mobil)
- Fakultät für Strafjustiz und Sicherheit (Si.mobil)
- Safe.si (Si.mobil)
- Belgrader Kulturzentrum für Kinder (Vip mobile)

● GRI PA2, 5, 7

## DISKUSSIONSFÖREN FÜR ZUKUNFTSTHEMEN

Gesellschaftliche Aspekte der dynamischen Entwicklung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien werden von der Telekom Austria Group

im Rahmen anspruchsvoller Veranstaltungsreihen beleuchtet. Beim „future.talk“ treten herausragende Persönlichkeiten aus Wirtschaft und Wissenschaft mit einem internationalen Auditorium in Dialog und entwickeln gemeinsam Ideen und Visionen. Unter dem Titel „Me, Myself and I – How does the Internet shape our thinking?“ wurde 2012 der Einfluss des Internets auf das Denken und Handeln der Gesellschaft erörtert. Der „future.talk“ wurde 2012 erstmals als „Green Event“ nach den Richtlinien des Österreichischen Umweltzeichens zertifiziert. Mit zentralen Zukunftsfragen beschäftigt sich auch die Diskussionsreihe „twenty.twenty – exploring the future“, die das österreichische Tochterunternehmen der Telekom Austria Group A1 gemeinsam mit dem Magazin „The Gap“ organisiert. Im Rahmen mehrerer Veranstaltungen werden seit Herbst 2010 von Experten, technologieaffinen Anwendern und Interessierten verschiedene Szenarien für das Leben und Arbeiten mit neuen Technologien erörtert. Wissenskoooperationen in der Arbeitswelt, die Interaktion zwischen Mensch und Maschine sowie das Prinzip des Teilens in der Netzwerkgesellschaft waren 2012 einige der im Fokus stehenden Diskussionsthemen.

## ZUSAMMENARBEIT MIT SOZIAL- UND BILDUNGSEINRICHTUNGEN

Neben der Förderung der Medienkompetenz kooperiert die Telekom Austria Group auch mit zahlreiche Sozial- und Bildungseinrichtungen – meist im Rahmen mehrjähriger Partnerschaften, um eine nachhaltige Wirkung sicherzustellen. Dabei werden unterschiedliche, den lokalen Bedürfnissen entsprechende Schwerpunkte gesetzt. Seit elf Jahren ist A1 in Österreich Partner der Kinderuni der Universität Wien, die jedes Jahr im Sommer ihre Tore öffnet. Ziel dieser Partnerschaft ist es, Kinder im Alter von sieben bis zwölf Jahren spielerisch für Wissen und Bildung zu begeistern und ihre Neugier an der Wissenschaft zu wecken und zu fördern. Darüber hinaus bietet A1 im Rahmen von „A1 Internet für Alle“ im Psychosozialen Tagungszentrum Regenbogenhaus in Wien Bildungsveranstaltungen an, ebenso beim Blinden- und Sehbehindertenverband (BSVÖ), beim Verein Pyramidops, einer Anlaufstelle speziell für Migrantinnen, und beim Arbeiter-Samariter-Bund Wien. In Summe zählt „A1 Internet für Alle“ mehr als 30 Kooperationen.

In Bulgarien arbeitet MobilTel bereits seit Jahren eng mit mehreren Universitäten zusammen. 2012 konnten beispielsweise die Initiativen „It’s your exercise“ und „Master Classes“ mit Workshops für technische StudentInnen gestartet werden. Mit Traineeprogrammen und Karriereforen förderte MobilTel in 13 Veranstaltungen StudentInnen in ihrer beruflichen Entwicklung. Vip mobile realisiert seit 2007 das Projekt „Be a Vip student“, das sich der Förderung künftiger Experten und Führungskräfte im Bereich der Telekommunikation in der Republik Serbien widmet. Mehr als 800 StudentInnen von 20 Fakultäten aus der gesamten Republik Serbien haben sich in den vergangenen fünf Jahren für Stipendien beworben. 96 StudentInnen wurden bereits von Vip mobile ausgezeichnet, 14 davon haben einen Arbeitsplatz bei Vip mobile erhalten. velcom in Weißrussland hat den Ideenwettbewerb „Got an idea? Go ahead!“ ins Leben gerufen. Dabei werden innovative, kreative und ungewöhnliche Projekte von Jugendlichen rund um Bildung, Kunst und Sport ausgezeichnet. Vip operator in der Republik Mazedonien kooperiert mit mehreren Schulen und Universitäten und veranstaltete 2012 den Schülerwettbewerb „What is Internet for me?“ Der Wettbewerb richtete sich an SchülerInnen bis 18 Jahren, die die Internetnutzung auf kreative Weise beschreiben sollten. Die besten Arbeiten wurden mit Sachpreisen ausgezeichnet.

● GRI PA2

### **SPEZIELLE PRODUKTE FÜR SPEZIELLE BEDÜRFNISSE**

Bei der Ausrichtung ihrer Produktportfolios gehen die Tochterunternehmen der Telekom Austria Group in besonderer Weise auch auf spezielle Bedürfnisse ein. So wird Gehörlosen von A1 der Spezialtarif „Readme Unlimited“ angeboten, der eine besondere Vergünstigung für SMS, eines der wichtigsten mobilen Kommunikationsmedien für Gehörlose, vorsieht. A1 und der Österreichische Blinden- und Sehbehindertenverband (ÖBSV) stellen im Rahmen einer umfassenden Kooperation Blinden und hochgradig sehbehinderten Menschen unter anderem über eine Hotline eine Blindenauskunft zum Ortstarif zur Verfügung. Sozial benachteiligte Menschen können mit dem „A1 B.free Social“-Wertkartentarif vergünstigt in alle Netze telefonieren. Zudem gewährt das österreichische Ministerium für Verkehr, Innovation und Technologie dieser Personengruppe einen Zuschuss von netto 10 Euro pro Monat, der seit Ende 2011 nicht nur auf die

regulären Tarife, sondern auch auf die Diskontmarke „bob“ anwendbar ist. Mit ausgewählter Hardware, Mobiltelefonen mit einfacher Menüführung, größeren Displays und Tasten, besserer Lesbarkeit und stärkerem Lautsprecher erleichtert A1 Menschen mit leichter Seh- und Hörbeeinträchtigung das Telefonieren, Mailen und Surfen im Internet. Im Dezember 2012 wiederholte A1 die Aktion „Senioren beraten Senioren“, bei der eigens geschulte Seniorenberater in A1 Shops ältere Menschen beim Kauf eines Mobiltelefons oder bei der Auswahl eines passenden Tarifs beraten. In 2012 wurde diese Aktion erstmals österreichweit in 14 A1 Shops durchgeführt. Auch die slowenische Si.mobil bietet einen eigenen vergünstigten „SENIOR ZADE“-Tarif an sowie den Tarif „SIMPL KIDZ“ für Kinder, welcher spezielle Anwendungen und eine Broschüre für die sichere Nutzung und Kostenkontrolle bietet. Rund 1.300 gehörbeeinträchtigte Menschen nutzen einen Spezialtarif der kroatischen Vipnet. Die serbische Vip mobile wiederum erstellte gemeinsam mit dem serbischen Blindenverband ein Angebot für sehbehinderte Menschen. In Bulgarien bietet MobilTel Menschen mit speziellen Bedürfnissen 100 Gratis-SMS und 20 nationale Freiminuten für mobile Telefonie sowie einen Spezialtarif für Festnetztelefonie, unlimitierte Anrufe zu einer gewünschten Nummer und 100 Freiminuten in das nationale Festnetz. Gehörlose erhalten von MobilTel nach Wahl 2.000 Freiminuten für nationale Videoanrufe oder Gratis-SMS sowie preisgünstigere 3G-Endgeräte.

● GRI PA2, 5

### **LOKALES SOZIALES ENGAGEMENT**

Neben der gruppenweiten Förderung der Medienkompetenz und Bildungsprojekten setzen alle operativen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group soziale Projekte und Programme um. Diese entsprechen den lokalen Bedürfnissen vor Ort und binden die lokalen Gemeinschaften ein.

So unterstützt beispielsweise A1 in Österreich unter anderem den karitativen Verein „Licht ins Dunkel“, der Kinder mit besonderen Bedürfnissen und deren Familien unterstützt, oder den Verein kinderhände, welcher Kinder beim Erlernen der Gebärdensprache fördert. MobilTel in Bulgarien reagiert mit der Initiative „Foster a child. Create a future!“ auf den hohen Anteil sozial bedürftiger Kinder und leistet in Kooperation mit Sozialeinrichtungen finanzielle Unterstützung

für rund 100 Familien. Mit der Spendenhotline „1788“ unterstützt Mobiltel zudem im Rahmen von fünf weiteren Projekten sozial Bedürftige. Dazu zählen die Unterstützung einer Kinderdorf-Familie, das Projekt „You are not alone“, Aktivitäten für behinderte Kinder, Spenden für Blindenhunde und der Fonds „Let us believe“ für Kinder mit zerebraler Lähmung.

Vipnet setzte auch 2012 ihre Unterstützung für die Entminung Kroatiens fort. Im Jahr 2012 wurden rund 500.000 Kuna (ca. 66.000 EUR) für die Entminung von 80.000 m<sup>2</sup> im Tourismusgebiet von Velebit und Paklenica zur Verfügung gestellt. In Summe konnte dank der Unterstützung durch Vipnet während der vergangenen zwölf Jahre eine Fläche von rund 1,5 Mio m<sup>2</sup> von Minen gesäubert werden.

In Weißrussland legte die Tochtergesellschaft velcom ihren Fokus auf die Unterstützung von Gehörbeeinträchtigten in Form von Hörgeräten, speziellen Smartphones und Tablets. In Slowenien stellt die Arbeitslosigkeit bei Jugendlichen, die per Ende 2012 bei 20,7% lag, eine besondere gesellschaftliche Herausforderung dar. Bei der Veranstaltung „Party with a cause“ von Si.mobil konnten die mehr als 20.000 jugendlichen Partyteilnehmer selbst über den Empfänger der gesammelten Spendengelder entscheiden. Sie wählten das Projekt „Sluzba mene isce“ (zu Deutsch: „Ein Job sucht mich (nicht)“), einen Club zur Unterstützung junger Menschen auf der Suche nach einem Arbeitsplatz. Si.mobil unterstützt zudem mit den „ORTO“

#### AUSZEICHNUNGEN

- TRIGOS 2013 (Nominierung) und eAward Wien 2012 für „A1 Internet für Alle“ (A1)
- PR-Staatspreis 2012 (Nominierung in der Kategorie „PR-Spezialdisziplin“) für „A1 Internet für Alle“ (A1)
- Gewinner beim Award for best practices in CSR (Kategorie „Gesellschaftlicher Beitrag“) für das Projekt „Sensor Room“ (Vip operator)
- Gewinner bei den Annual Awards des Bulgarian Business Leaders Forum (BBLF) (Kategorie „Investor in Community“) für das Projekt „Foster a Child. Create a Future“ (Mobiltel)

Sponsorships verschiedene Projekte und Veranstaltungen für Jugendliche und realisiert Partnerschaften mit Sozialeinrichtungen.

Vip mobile spendete gemeinsam mit ihren Kunden im Rahmen der langjährigen Aktion „New Years Donation“ 2 Mio. Serbische Dinar (ca. 17.000 EUR) an die humanitäre Organisation Astra, die sich gegen den Menschenhandel einsetzt. Vip operator hat im März 2013 den ersten speziell für autistische Kinder ausgestatteten Raum in einer Schule in der Republik Mazedonien eingerichtet.

#### ● GRI S01

Gesagt 2011	Getan 2012/2013	Geplant 2013/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fortführen von Initiativen zur chancengleichen Teilhabe von Menschen an der modernen Informations- und Wissensgesellschaft</li> <li>– Ausbau von Medienkompetenzprojekten in weiteren Märkten der Telekom Austria Group</li> <li>– Forcieren des internationalen Austausches über Medienkompetenz- und Bildungsprojekte innerhalb des Konzerns</li> <li>– Laufende Schulungen zur Verbesserung des sicheren Umgangs mit dem Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausweitung von „A1 Internet für Alle“ in Österreich, Start von vergleichbaren Initiativen in Weißrussland, Slowenien und der Republik Serbien</li> <li>– Umsetzung von Sozialprojekten unter Berücksichtigung lokaler Bedürfnisse</li> <li>– Fortsetzen der Diskussionsforen zur Behandlung von Zukunftsthemen (twenty.tenety, future.talk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausweitung des Schulungsprogramms zur kompetenten Mediennutzung in allen Märkten</li> <li>– Entwicklung von Schulmaterialien zur sicheren Internetnutzung</li> <li>– Fortführung lokal angepasster sozialer Initiativen in allen Ländern</li> </ul>

# MASSNAHMENPROGRAMM

Das nachfolgende Maßnahmenprogramm zeigt den aktuellen Status der Ziele und ausgewählter Projekte zur Zielerreichung. Als Basis zur Bemessung der Zielerreichung dient dabei immer das Jahr 2012.

● GRI EC7, EN1-2, 6, 7, 18, 26-27, LA8, PR5, TA1, PA5, 7, 11



## PRODUKTE PROVIDING RESPONSIBLE PRODUCTS

Ziele	Status	Auszug Maßnahmen
<b>Absicherung der gruppenweiten Netzabdeckung von mind. 99% mit 2G<sup>1</sup> und mind. 90% mit 3G<sup>2</sup></b>	Weiterführung; 2012: Abdeckung erreicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Gesamtanlagenzugänge in Höhe von 728,2 Mio. EUR in 2012 mit Fokus auf Netzinfrastrukturausbau in Festnetz und Mobilfunk</li> <li>- A1: Erfolgreiche Anwendung der Vectoring-Technologie als weltweit erstes Unternehmen im Testgebiet Stadt Korneuburg, Ausbau von LTE mit einer Abdeckung von 27,5% per Ende 2012</li> <li>- Mobiltel: Weiterer Ausbau von HSPA+</li> <li>- Vipnet: Erwerb von Frequenzen im 800-MHz-Spektrum für die Aufrüstung des Mobilfunknetzes auf LTE-Technologie</li> <li>- velcom: Weiterer Ausbau von HSPA+</li> <li>- Si.mobil: Einführung von LTE in wichtigen Ballungszentren ermöglicht leistungsstärkstes und größtes Mobilfunknetz des Landes</li> <li>- Vip mobile: Weiterer Ausbau von HSPA+</li> <li>- Vip operator: Einführung von HSPA+ in 2012</li> </ul>
<b>Aufrechterhaltung höchster Datenschutz- und Datensicherheitsstandards in allen Ländern</b>	Weiterführung; 2012: Standards eingehalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Überarbeitung der „Information Security Policy“ und „Information Security Standards“ für die Gruppe, Auf- und Ausbau von Krisenteams, Initiativen zur Gewährleistung der Netzverfügbarkeit auch im Krisenfall</li> <li>- A1: Externe und interne Audits (2012) sowie Erstellung eines E-Learning Tools zum Thema Datenschutz für MitarbeiterInnen (2013), Aufbau von Computer Emergency Response Teams</li> <li>- Mobiltel: Integration der hohen Sicherheitsstandards in die Festnetz-Produkte wie Telefonie, Internet, TV Services und Cloud Services</li> <li>- Vipnet: Verpflichtendes Online-Sicherheitstraining für alle MitarbeiterInnen (Abschluss Ende 2013)</li> </ul>
<b>Veröffentlichung eines jährlichen Datenschutzberichts für A1 (ab 2014)</b>	In Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1: Vorbereitung des Datenschutzberichts für die geplante Veröffentlichung in 2014</li> </ul>
<b>Weiterführung der Zertifizierung mit ISO 27001</b>	Weiterführung; 2012: Bestehende weitergeführt sowie um eines erweitert	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1: Zertifizierung nach ISO 27001 (bereits seit 2005)</li> <li>- Mobiltel: Erstmalige Zertifizierung mit ISO 27001 in 2012</li> </ul>
<b>Entwicklung von innovativen Lösungen im Bereich Gesundheit, Bildung und Verwaltung</b>	Weiterführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1, Mobiltel: Lösungen für moderne Gesundheitssysteme ausgebaut: Datennetz der Medizin (DaMe), E-Care Terminal zur IT-gestützten Betreuung am Krankenbett, Arzt- und Impftermine per SMS</li> <li>- Si.mobil: Lösungen für effizientere Verwaltung entwickelt: Elektronische Archive, Vertrags- und Unterschriftensysteme</li> </ul>

<b>Forcieren von klimafreundlichen Produkten und Lösungen</b>	Weiterführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Angebot von Green-ICT-Lösungen sowie Informationskampagnen zur Förderung der Nutzung von klimafreundlichen Produkten; Implementierung von „Unlock M2M“ für maßgeschneiderte Kundenlösungen, Fokussierung auf Smart-Metering-Lösungen</li> <li>- A1, Mobiltel: Ausbau von Cloud Services zur Reduktion der benötigten Serverkapazitäten und des Energieverbrauchs beim Kunden</li> <li>- A1: Weiterer Umbau von Telefonzellen zu Stromtankstellen inklusive Photovoltaik</li> <li>- Vipnet, Vip operator: Solarbetriebene Ladestationen für Mobiltelefone</li> <li>- Vip operator: Tipps und Tricks für den Energieverbrauch bei Kunden, Aufkleber auf elektronischen Geräten</li> </ul>
<b>Steigerung des E-Billing-Anteils in der Gruppe auf 50% bis 2015</b>	In Umsetzung; 2012: 29% E-Billing-Anteil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Incentives für Kunden zum Umstieg auf E-Billing: z.B. „bob goes green“-Aufforstungsinitiative für jede elektronische Rechnung (A1), kostenlose SMS mit Rechnungsinformationen (Mobiltel, Vipnet, Vip mobile)</li> </ul>
<b>Erhöhung der gesammelten Althandys</b>	In Umsetzung; 2012: 73.877 Stück	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Zahlreiche Maßnahmen zur Forcierung des Handy-Recyclings wie z.B. Kommunikationskampagne und Spende an Verein Kinderhände (A1), Sammelstellen in Shops (Vipnet, Si.mobil), Ökofonds „Skład Si.voda“ (Si.mobil) und Vouchersystem (Vip mobile)</li> </ul>
<b>Steigerung der Kundenzufriedenheit</b>	Weiterführung; 2012: Harmonisierungsprojekt gestartet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Gruppenweites Programm zur Harmonisierung der Kundenzufriedenheitserhebungen initiiert</li> <li>- A1: Start der „A1 Support Community“-Plattform für Peer-to-Peer Support zwischen Kunden in 2012, in Umsetzung: „Meet the Customer“-Projekt für mehr Kundennähe</li> </ul>
<b>Implementierung und Weiterentwicklung von Tools für Kostenkontrolle</b>	Weiterführung; 2012: Tools in jedem Land weiterentwickelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1, Mobiltel, Vipnet: Implementierung der Vodafone Consumer Services zur Kostenkontrolle und erhöhten Sicherheit für Kinder und Jugendliche (Frühjahr / Sommer 2013)</li> <li>- Tools zur Kostenkontrolle in allen Ländern implementiert (Bsp.: A1 Go! (A1), SIMPL_KIDZ (Si.mobil), High Usage Service (Vip mobile), SMS Info (Vip operator))</li> </ul>

<sup>1</sup> Ausnahme Slowenien und Republik Serbien  
<sup>2</sup> Ausnahme Weißrussland und Republik Serbien

Ziele	Status	Auszug Maßnahmen
<b>Steigerung der Energieeffizienz um 20% (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 2,1 MWh/ Terabyte Energie- effizienzindex	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Implementierung energieeffizienter Kühlsysteme wie z.B. Hot-Spot-Absaugungen oder Hybridlüftung (A1), stromsparende Transformatoren und energieeffizienter Umbau von Bürogebäuden (Vipnet), Wärmerückgewinnungsanlagen bei Datacentern (velcom), Life-Cycle-Management bei Netzen und Infrastrukturanlagen und Einsatz neuester verfügbarer Technologien, Implementierung intelligenter GSM-Ressourcensteuerung für verkehrsschwache Zeiten</li> </ul>
<b>Ausbau von Projekten im Bereich erneuerbare Energien (bis 2015)</b>	In Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1, Vipnet: Bau eines 113-KWh-Photovoltaikparks in Aflenz 2013 (A1) sowie am Dach der Bürogebäude in Zagreb (37.300 kWh, Vipnet)</li> <li>- Vipnet, Si.mobil: Installation solar- und hybridbetriebener Mobilfunkstationen</li> <li>- Vip operator: Installation solarbetriebener Handyladestation auf öffentlichem Platz in der Republik Mazedonien</li> </ul>
<b>Weitere Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduktion</b>	In Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Verstärkter Einsatz von Hybrid- und Elektroautos sowie erdgasbetriebener PKWs an allen Standorten, verstärkte Nutzung der gruppenweit implementierten Telepresence- und Videoconferencing-Systeme, Bewusstseinsbildungsmaßnahmen zum Thema Energieeffizienz wie Teilnahme an der WWF Earth Hour, Zugriff aller MitarbeiterInnen auf den CO<sub>2</sub>-Monitor zur Berechnung des eigenen CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks (A1), Informationskampagnen im Rahmen von lokalen Umweltprogrammen wie „Re.misli“ (Si.mobil) oder „Ecomotivation“ (Vip mobile)</li> <li>- A1: Entwicklung eines innovativen Logistikkonzepts zur Reduktion der Fahrkilometer, Umbau von Telefonzellen zu Stromtankstellen und Förderung von Elektromobilitätsprojekten wie Austrian Mobile Power Austrian (Empora2)</li> <li>- A1, Vipnet, Si.mobil: Bereitstellung von E-Bikes, Segways, kostenlosen Fahrrädern sowie Unterstützung bei Bildung von Fahrgemeinschaften (A1, Vipnet) oder kostenlose Tickets für öffentliche Verkehrsmittel (Si.mobil)</li> </ul>
<b>Verbesserung der Recyclingquote um 10% (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 55% Recyclingquote	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Lokal angepasste Bewusstseinsbildungsmaßnahmen sowie Sensibilisierungskampagnen für MitarbeiterInnen im Rahmen lokaler Umweltprogramme wie „Re.misli“ (Si.mobil) oder „Ecomotivation“ (Vip mobile)</li> <li>- Vip mobile: Umstellung der Verpackung von Endgeräten auf recycelte Cardboards</li> </ul>
<b>Reduktion des eigenen Papierverbrauchs um 10% (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 115 kg/FTE Papier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: lokale Bewusstseinsbildungskampagnen zur Reduktion des Verbrauchs durch MitarbeiterInnen, Kundenkampagnen, um den Umstieg auf Online-Rechnungen zu forcieren</li> <li>- A1: Modulares Verpackungssystem zum Einsparen von Kartonagen</li> <li>- A1, Vipnet, Vip mobile: Einführung von Systemen zur Minimierung des Druckaufwands wie Follow-me-Printer, Umstellung auf doppelseitige Schwarz-Weiß-Ausdrucke</li> </ul>



Ziele	Status	Auszug Maßnahmen
<b>35% Frauen in der Gruppe und in Führungsposition (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 32% Frauen in Führungsposition, 38% Frauen in Gruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1, Mobilitel: Unterschiedliche Kinderbetreuungsangebote wie kostenlose „Flying Nannies“ (A1), Betriebskindergarten und „Club Mama“ (Mobilitel, Vipnet)</li> <li>- A1, Vip mobile: Attraktivierung der IKT-Branche für Frauen und Mädchen durch Entwicklung eines Frauenförderplans in 2013 (A1), Ausrichtung des Töchtertags und des „Girls4Business“-Programms (A1) sowie Gestaltung eines „Girls in ICT-Day“ (Vip mobile)</li> </ul>
<b>Förderung der internen Nachbesetzungen (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 666 intern nachbesetzte Positionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: Gruppenweite Business School, interkulturelles Fortbildungsprogramm für Top Talente sowie zahlreiche lokale Initiativen: „New-Manager“-Programm (A1), „Talent Management“-Programm (Vipnet), „Leadership Academy“ (Vip operator)</li> <li>- A1: „1A Karriere bei A1“-Talente-Programm für die besten HochschulabsolventInnen, Trainee-Programm für MaturantInnen und Lehrlingsausbildungsprogramm</li> <li>- Mobilitel: „CEO Masterclass“-Workshops für MitarbeiterInnen zu ausgewählten Themen mit dem Vorstand, „M-Powered Heroes“-Wahl von MitarbeiterInnen mit Vorbildfunktion</li> </ul>
<b>Beibehaltung eines hohen Engagement-Index (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 79%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: 2012 erstmalige Durchführung einer gruppenweiten Mitarbeiterbefragung „TAGisfaction“, jährliche gruppenweite Roadshow des Vorstands zur Kommunikation der Strategie</li> <li>- Telekom Austria Group: Flexible Arbeitszeitmodelle und Möglichkeiten zu Telearbeit in allen Ländern, Work-Life-Balance-Programme (A1, Mobilitel)</li> <li>- A1: Corporate-Volunteering-Programm zur Einbindung der MitarbeiterInnen in Initiativen wie „A1 Internet für Alle“</li> <li>- A1, Mobilitel: Durchführung diverser Gesundheitsprogramme wie „Fit im Job“ mit Fitnessaktivitäten, Nichtraucherseminaren und Impfungen (A1), Dr. Vip für MitarbeiterInnen und ihre Angehörigen (Mobilitel)</li> <li>- Si.mobil, Vip mobile: Förderung der Kreativität und Innovationskraft der MitarbeiterInnen durch das Projekt „Innovativeness“ zur Generierung innovativer Ideen (Si.mobil) oder diverse Spiele im „Innovation games boards“ (Vip mobile)</li> <li>- Vip mobile: „Integrity Roadmap“-3D-Animation zum Code of Conduct und „Vip role model“ zur Auszeichnung von herausragendem Engagement durch KollegInnen</li> </ul>
<b>Steigerung des internationalen Austauschs (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 115 Teilnehmer „x.change“ Programm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telekom Austria Group: „X.change“-Programm zur Förderung des internationalen Austauschs</li> </ul>



Ziele	Status	Auszug Maßnahmen
<b>100.000 BesucherInnen bei Schulungen zur Förderung der Medienkompetenz (bis 2016)</b>	In Umsetzung; 2012: 24.292 Teilnehmer	<ul style="list-style-type: none"><li>- A1: Weiterführung der Initiative „A1 Internet für Alle“ - neuer permanenter Standort in Klagenfurt (2012) und in Salzburg (2013), Erweiterung der Kooperationen sowie des Bildungsangebots, Initiativen zum sicheren Umgang mit dem Internet, Kooperationen mit Saferinternet</li><li>- velcom: Spezielle Schulungen für Senioren (2012)</li><li>- Si.mobil: Initiative Simbioza mit Internetschulungen für Senioren</li><li>- Vip mobile: Freier Zugang zu Internet und Internetkursen für Kinder und deren Eltern im Jugendzentrum in Belgrad</li></ul>
<b>Steigerung der Kooperationen zur Förderung der Medienkompetenz in der Telekom Austria Group (bis 2015)</b>	In Umsetzung; 2012: 5 Länder von 8	<ul style="list-style-type: none"><li>- Telekom Austria Group: Initiativen und Kooperationen mit diversen Bildungseinrichtungen: A1 Internet für alle (A1), Kinderbüro der Universität Wien (A1), „It's your exercise“-Workshops für technische StudentInnen an der Universität Sofia (Mobiltel), Kooperation mit Bildungszentren Višnjan (Vipnet) sowie Belgrader Kulturzentrum für Kinder (Vip mobile), Schülerwettbewerb „What is Internet for me?“ (Vip operator)</li></ul>
<b>Umsetzung von sozialen Projekten entsprechend lokaler Bedürfnissen (bis 2015)</b>	Erreicht; 2012: über 30 Projekte	<ul style="list-style-type: none"><li>- Telekom Austria Group: Tarife und Angebote für Senioren (A1, Si.mobil) und Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie Gehörlosentarife (A1, Vipnet, velcom), „B.free Social“-Wertkartentarif mit Sozialzuschuss (A1)</li><li>- A1: spezielle Mobiltelefone für Senioren sowie Aktion „Senioren beraten Senioren“ in Shops, Unterstützung von „Licht ins Dunkel“, kinderhände</li><li>- Mobiltel, velcom, Vip operator: Unterstützung von Menschen mit besonderen Bedürfnissen: „Foster a Child. Create a Future“ für Kinder aus benachteiligten Familien sowie Unterstützung der Initiative „Augen auf vier Pfoten“, die sich der Ausbildung von Blindenhunden widmet (Mobiltel), Spenden von Hörgeräten (velcom), Ausstattung eines speziellen Raums in einer Schule für autistische Kinder (Vip operator)</li><li>- Mobiltel, Si.mobil, Vip mobile: Unterstützung von humanitären Organisationen: Eigene Kurzwahl für Kunden zum Spenden via SMS (Mobiltel), Spenden von Möbeln im Zuge der Renovierung sowie Unterstützung des Si.voda Fonds für Trinkwasserbrunnen und Abwasseraufbereitungsanlagen (Si.mobil), Spenden des Erlöses aus den zu Neujahr versendeten SMS (Vip mobile)</li><li>- Vipnet: Fortsetzung des Entminungsprogramms in 2012</li><li>- velcom: Ideenwettbewerb für Jugendliche „Got an idea? Go ahead!“, App-Entwicklungswettbewerb, in welchem die umweltfreundliche App „Green map of Belarus“ prämiert wurde</li><li>- Si.mobil: Veranstaltung „Party with a cause“ zur Unterstützung von Projekten gegen Jugendarbeitslosigkeit (2012)</li><li>- Si.mobil, Vip operator: Initiativen zur Förderung des Umweltbewusstseins bei Kindern und Jugendlichen: Umweltkurse für Schüler im SOS-Kinderdorf (Si.mobil), Trash-Fashion-Modenschau mit Jugendkleidung aus Recyclingmaterial (Vip operator)</li></ul>

# GRI CONTENT TABLE

## NACH GRI G3.1 UND TELECOMMUNICATIONS SECTOR SUPPLEMENT PILOTVERSION 1.0

GB = Geschäftsbericht 2012  
 vollständig berichtet ●  
 teilweise berichtet ○  
 nicht berichtet ○  
 n.r. = nicht relevant

### Strategie und Analyse

1.1	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers der Organisation	10f, GB 22ff	●
1.2	Beschreibung von Hauptrisiken und Chancen im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit	14f, 16, 18, 24f, 26f, GB 20ff, 68ff	●

### Organisationsprofil

2.1–2.10	Umfassende Beschreibung der Organisation: Name, Produkte, Märkte, Headquarter, Eigentümerstruktur, Kennzahlen zum Unternehmen, wesentliche Veränderungen im Berichtszeitraum, erhaltene Auszeichnungen etc.	14f, 18f, GB 14ff, 80ff, 96, 138ff	●	Der Einstieg von América Móvil als Aktionär der Telekom Austria AG im Frühjahr 2012 führte zu einer wesentlichen Änderung der Aktionärsstruktur. Am 3. Jänner 2013 hat die Telekom Austria AG den Erwerb der „YESSS!“ sowie die A1 Telekom Austria AG den Erwerb der Immaterialgüterrechte von Orange Austria vollzogen (siehe dazu GB S. 137)
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Berichtsparameter

3.1–3.11	Berichtszeitraum, Berichtszyklus, Ansprechpartner, Berichtumfang und -abgrenzung, Erhebungsmethoden, Berechnungsgrundlagen, wesentliche Veränderungen	Umschlag, 76f	●	Vorjahresvergleiche sind aufgrund der erweiterten Berichtsgrenzen und neuer Berechnungsmethoden nicht möglich. 2012 dient als Basisjahr für die Bemessung der Ziele.
3.12–3.13	Tabelle mit wesentlichen GRI-Inhalten, Bestätigung des Berichts durch externe Dritte	59f, 74f	●	

### Governance, Verpflichtungen, Engagement

4.1–4.10	Governance-Strukturen, Ausschüsse, Aufsichtsrat, Betriebsrat und damit verbundene Leitlinien, Code of Conduct	18, 20f, GB 26, 40ff, 45ff	●	Neben der Basisvergütung wurde mit den Vorstandsmitgliedern eine variable, erfolgsabhängige Gehaltskomponente vereinbart, die vom Erreichen definierter Ziele abhängt und mit maximal 150% der Basisvergütung begrenzt ist (siehe dazu GB S. 45f.) Darüber hinaus werden die gesetzmäßigen Vorgaben eingehalten.
4.11–4.13	Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen, Mitgliedschaften	11, 18f, 20, 31	●	Die Telekom Austria Group trägt in ihrem Handeln dem Vorsorgeprinzip rechnung.
4.14–4.17	Liste der Stakeholder, Grundlage für die Auswahl der Stakeholder, Ansätze für die Einbeziehung von Stakeholdern, von Stakeholdern aufgeworfene Fragen und Bedenken	16	●	Wesentliche Stakeholder wurden anhand einer Analyse sowie durch Gespräche mit Interessengruppen festgelegt. Das Feedback der Stakeholder floss in die Priorisierung der strategischen Themen ein und bildet die Grundlage für die Erarbeitung weiterer Maßnahmen. Weitere Foren zur Stakeholderkommunikation: A1 „future.talk“ und „twenty.ten – exploring the future“ Veranstaltungsreihen Mitarbeitermagazin

## ÖKONOMISCHE LEISTUNGSINDIKATOREN

EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	14, 24	●	
EC2	Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	35	○	Eine monetäre Darstellung der identifizierten Risiken im Zusammenhang mit Klimawandel ist derzeit nicht möglich.
EC3	Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	GB 74, 116	●	Der Personalaufwand, einschließlich Sozialleistungen und Abgaben betrug im Jahr 2012 833,6 Mio. EUR. Die langfristigen Personalarückstellungen und Angaben zu Jubiläumsgeldern, Abfertigungen und Pensionen entnehmen Sie bitte dem GB S. 116ff.
EC4	Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	GB 38, 92, 109	●	In 2012 betragen die Zuschüsse der öffentlichen Hand, die von den Anschaffungskosten abgezogen wurden, 3,8 Mio. EUR. Erfolgsbezogene Zuwendungen werden in der Gewinn-und-Verlust-Rechnung als sonstiger betrieblicher Ertrag ausgewiesen.
EC6	Geschäftspolitik, -praktiken und Anteil der Zulieferer vor Ort	20f, 24, 54ff	○	Der Verhaltenskodex der Telekom Austria Group legt einen fairen und vertrauensvollen Umgang mit unseren Lieferanten fest. Durch eine transparente Leistungsvergabe und -dokumentation sowie strenge Genehmigungsprozesse wird eine Gleichbehandlung aller Lieferanten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben sichergestellt.
EC7	Verfahren für die Einstellung lokalen Personals und Anteil leitender Angestellter	42ff	○	Die Positionen der Telekom Austria Group werden nach Anforderung und Qualifikation der Bewerber vergeben.
EC8-9	Entwicklung/Auswirkungen von Investitionen in die Infrastruktur und Dienstleistungen im öffentlichen Interesse und Beschreibung wesentlicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	14, 24f, GB 28ff	○	Aus wettbewerbsrechtlichen Gründen können hier keine Details angegeben werden.

## ÖKOLOGISCHE LEISTUNGSINDIKATOREN

EN1-2	Eingesetzte Materialien nach Gewicht/Volumen, Anteil Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	28, 38, 54ff, 68f	○	
EN3-4	Direkter und indirekter Energieverbrauch, aufgeschlüsselt nach Primärenergieträgern	36, 68f	●	Es findet kein Export von Energie statt. Die Menge primärer Brennstoffe für die Erzeugung von sekundärer Energie wird nicht erhoben.
EN5	Eingesparte Energie aufgrund von umweltbewusstem Einsatz und Effizienzsteigerungen	35, 36	●	2012 ist das Basisjahr für die Ermittlung der Kennzahlen, damit lassen sich Einsparungen nicht bestimmen.

GB = Geschäftsbericht 2012  
 vollständig berichtet ●  
 teilweise berichtet ○  
 nicht berichtet ○  
 n.r. = nicht relevant

EN6	Initiativen zur Gestaltung von Produkten/Dienstleistungen mit höherer Energieeffizienz	27f, 35f, 37, 54ff	●	
EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs/Erzielte Einsparungen	35f, 54ff	●	Siehe auch EN5.
EN8	Gesamtwasserverbrauch	69	○	Wasser wird als kein relevanter Indikator erachtet, daher wird von einer weiteren Aufschlüsselung abgesehen.
EN11-12	Grundstücke in Schutzgebieten oder angrenzend an Schutzgebiete	26f	○	Bei Einhaltung der Grenzwerte haben elektromagnetische Wellen keine Auswirkungen auf Mensch und Umwelt. Die biologische Vielfalt wird durch die Betriebstätigkeit einer Mobilfunkanlage nicht beeinflusst. Eine Liste der Grundstücke wird in diesem Bericht nicht offengelegt.
EN16-17	Gesamte direkte/indirekte und sonstige Treibhausgasemissionen	34f, 70	●	
EN18	Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	35ff, 54ff	●	Siehe 3.1–3.11.
EN19-20	Emissionen von ozonabbauenden Stoffen, NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere Luftemissionen	35, 68f	○	Ozonabbauende Stoffe sowie über den Fuhrpark hinausgehende Emissionen wurden im Berichtsjahr nicht erhoben,
EN21	Gesamte Abwassereinleitungen		n.r.	Nicht relevant. Anfallende rein haushaltsähnliche Abwasser werden in das öffentliche Kanalnetz eingeleitet.
EN22	Gesamtabfall nach Art/Entsorgungsmethode	68f	●	
EN23	Gesamtzahl/Volumen wesentlicher Freisetzung		n.r.	Nicht relevant, da die Telekom Austria Group kein produzierendes Unternehmen ist. Im Berichtszeitraum wurden keine Freisetzungen gemeldet.
EN26	Initiativen zur Minimierung der Umweltauswirkungen von Produkten/Dienstleistungen und Ausmaß ihrer Auswirkungen	27, 28, 35, 36, 37, 38, 54ff	●	
EN27	Anteil verkaufter Produkte, bei denen das Verpackungsmaterial zurückgenommen wurde	28, 38, 54ff	○	Alle in Österreich in den Verkehr gebrachten Verpackungen unterliegen dem ARA-Lizenzsystem und können damit ins flächendeckende Sammelsystem eingebracht werden. Weitere Details werden im Bericht nicht offengelegt.
EN28	Geldbußen bzw. nicht monetäre Sanktionen für Nichteinhaltung gesetzlicher Regelungen		○	Gegen die Telekom Austria AG und deren Tochtergesellschaften sind im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit verschiedene Verfahren, Prozesse sowie sonstige Ansprüche anhängig. Zu laufenden Verfahren wird keine Auskunft gegeben. Weiterführende Informationen entnehmen Sie bitte dem GB Note 22 (S. 110) und Note 34 (S. 136)
EN29	Umweltauswirkungen durch den Transport von Produkten, Gütern, Materialien	31, 37	○	

## SOZIALE LEISTUNGSINDIKATOREN

### Arbeitspraktiken & menschenwürdige Beschäftigung

LA1	Gesamtbelegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag, Region, Geschlecht	42, 72f	○	Weitere Aufteilungen werden im Bericht nicht offengelegt.
LA2	Anzahl der Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation	42, 72f	○	2012 sank der Personalstand um 4,5% auf 16.446 MitarbeiterInnen zu Jahresende. Weitere Aufteilungen werden im Bericht nicht offengelegt.
LA4	Anteil der MitarbeiterInnen, die unter Kollektivvereinbarungen fallen	42	●	In Österreich fallen 100% aller MitarbeiterInnen unter die Regelungen der Kollektivvereinbarungen, in den internationalen Tochtergesellschaften werden die nationalen Vorgaben eingehalten.
LA5	Mitteilungsfristen betreffend betriebliche Veränderungen und Information, ob diese Frist in Kollektivvereinbarungen festgelegt wurde	45f, 46	●	Die gesetzlichen Fristen werden eingehalten.
LA7	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage, Abwesenheit sowie Summe arbeitsbedingter Todesfälle nach Region und Geschlecht	44f, 71	○	Weitere Angaben werden aus datenschutzrechtlichen Gründen im Bericht nicht offengelegt.
LA8	Schulungen, Beratungsangebote, Vorsorge- und Risikokontrollprogramme, die MitarbeiterInnen, ihre Familien oder Gemeindeglieder betreffend ernste Krankheiten unterstützen	44f, 54ff	●	Die betriebliche Tätigkeit der Telekom Austria Group steht in keinem Zusammenhang mit der Verursachung ernsthafter Erkrankungen.
LA10	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl an Aus- und Weiterbildung pro MitarbeiterIn und Geschlecht	43f	○	Die Dauer der Trainings wurde im Berichtsjahr nicht gemessen.
LA11	Programme für Talent, Management und lebenslanges Lernen, das MitarbeiterInnen während der Berufsdauer als auch beim Karriereende unterstützt	43f, 46	○	
LA12	Anteil der MitarbeiterInnen mit einer regelmäßigen Leistungsbeurteilung/ Entwicklungsplanung nach Geschlecht	46	●	Jeder Mitarbeiter wird hinsichtlich seiner Leistung zumindest einmal im Jahr von seiner Führungskraft beurteilt. Im Rahmen dieser Gespräche werden auch Entwicklungsmöglichkeiten evaluiert.
LA13	Zusammensetzung der leitenden Organe, MitarbeiterInnen nach Mitarbeiterkategorie (Alter, Minderheiten usw.)	42f, 44, 72f	●	Weitere Aufteilungen werden im Bericht nicht offengelegt.
LA14	Verhältnis Grundgehalt Frauen/Männer nach Mitarbeiterkategorie, nach Hauptstandorten		○	Die Gehälter der Telekom Austria Group werden nach Qualifikation und Anforderung der jeweiligen Position festgelegt und unterscheiden sich nicht nach Geschlechtern.
LA15	Rückkehr und Verbleib der MitarbeiterInnen nach Elternkarenz, gegliedert nach Geschlecht		○	In 2012 gingen rund 220 MitarbeiterInnen in Karenz, über 60 MitarbeiterInnen kehrten aus der Karenz zurück. Eine Aufteilung nach Geschlechtern erfolgte nicht.

GB = Geschäftsbericht 2012  
 vollständig berichtet ●  
 teilweise berichtet ○  
 nicht berichtet ○  
 n.r. = nicht relevant

### Menschenrechte

HR1–2	Anteil der Investitionsvereinbarungen mit Menschenrechtsklauseln sowie Zulieferer und Geschäftspartner, die unter Menschenrechtsaspekten geprüft wurden	31	○	Für all unsere Zulieferer und Vertragspartner gelten die Verhaltensrichtlinien, welche auch Menschenrechtsaspekte beinhalten.
HR3	Stunden, die MitarbeiterInnen hinsichtlich Menschenrechtsaspekte geschult wurden/ Prozentsatz der geschulten MitarbeiterInnen	20	○	2012 nahmen 1.535 MitarbeiterInnen an Compliance-Präsenz-Trainings teil, und 15.018 MitarbeiterInnen absolvierten das e-Learning-Programm.
HR4	Vorfälle von Diskriminierung/Ergriffene Gegenmaßnahmen		●	Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Verstöße gemeldet.
HR5	Vorfälle, bei denen Vereinigungsfreiheit und das Recht zu Kollektivverhandlungen gefährdet sein könnten/Ergriffene Maßnahmen		●	Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Vorfälle gemeldet.
HR6-7	Geschäftstätigkeiten bzw. Hauptlieferanten, bei denen Risiko hinsichtlich Kinder-, Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht/Ergriffene Gegenmaßnahmen	31	○	Im Zuge unserer Lieferantenbewertung hat die Telekom Austria Group ausgewählte Lieferantengruppen identifiziert, die aus Umwelt- oder Sozialgründen ein besonderes Risiko aufweisen. Mit dem Ziel der Einschätzung des unternehmerischen Risikos behält sich die Telekom Austria Group auch vor, potenzielle und bestehende Lieferanten einschließlich ihrer Produkte zu auditieren.
HR8	Anteil des Sicherheitspersonals, das in Hinblick auf die Einhaltung von Menschenrechten geschult wurde.	20	○	
HR9	Anzahl der Vorfälle der Verletzung der Rechte indigener Völker und getroffene Maßnahmen	20	○	Im Berichtszeitraum wurden keine Vorfälle gemeldet.
HR10	Prozentsatz und Gesamtzahl der Betriebe, die Menschenrechtsüberprüfungen und/oder einer Bewertung der Auswirkungen unterzogen wurden	20	○	Der Verhaltenskodex der Telekom Austria Group ist gruppenweit gültig. Die Einhaltung wird regelmäßig überwacht.
HR11	Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit Menschenrechten, die im Rahmen formeller Beschwerdemechanismen eingereicht, behandelt und gelöst wurden	21	○	Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Beschwerden gemeldet.

### Gesellschaft

S01	Prozentsatz der Betriebe mit eingeführten Programmen zur Förderung des lokalen Engagements und der Entwicklung und zur Bewertung der Auswirkungen	27f, 52f	○	
S02–4	Anteil der Geschäftseinheiten, die auf Korruptionsrisiken untersucht wurden, und Angestellte, die in der Antikorruptionspolitik geschult wurden/Ergriffene Maßnahmen bei Korruptionsvorfällen	20f, GB 26ff	○	Das Top-Management absolvierte vollständig die Compliance Trainings. Die Telekom Austria Group ahndet bewusstes, rechtswidriges Fehlverhalten und Verstöße gegen interne Richtlinien konsequent und ohne Ansehen von Rang und Position der handelnden Personen.

S05	Politische Positionen und Teilnahme an der politischen Willensbildung und Lobbying	20f, GB 26ff	○	Die Telekom Austria Group setzt sich unter anderem für den Ausbau der Kommunikationsinfrastruktur in ihren Märkten sowie die Schließung der Digitalen Kluft ein.
S07	Zahl der Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- und Monopolbildung erhoben wurden, inkl. Strafmaßnahmen von Behörden	20f	○	Gegen die Telekom Austria AG und deren Tochtergesellschaften sind im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit verschiedene Verfahren, Prozesse sowie sonstige Ansprüche anhängig. Zu laufenden Verfahren darf keine Auskunft gegeben werden. Weiterführende Informationen entnehmen Sie bitte dem GB Note 22 (S. 110) und Note 34 (S. 136)
S08	Bußgelder/nicht monetäre Strafen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften	20f, GB 68ff, 110	●	Informationen zu Rückstellungen in diesem Zusammenhang entnehmen Sie bitte dem GB Note 22 (S. 110).
S09	Betriebe mit signifikanten potenziellen oder tatsächlichen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinden	27f	n.r.	Nicht relevant, da die Telekom Austria Group kein produzierendes Unternehmen ist. Die Telekom Austria Group führt regelmäßige Messungen zur Einhaltung der Grenzwerte für elektromagnetische Verträglichkeit der Europäischen Union und der nationalen Normen durch.
S010	Vorsorge- und Minderungsmaßnahmen, die in Betrieben mit signifikanten potenziellen oder tatsächlichen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinden eingeführt wurden	27f	n.r.	Siehe S09
<b>Produktverantwortung</b>				
PR1	Lebenszyklusstadien, in denen die Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit hinsichtlich Verbesserungen untersucht werden/Prozentsatz der untersuchten Produkte und Dienstleistungen	27f, 31	○	An einer vollständigen Erhebung und einer entsprechenden Darstellung wird in absehbarer Zukunft gearbeitet.
PR3	Art und Anzahl der gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Produkte/Dienstleistungen	27f, 29f, 31	●	Die Telekom Austria Group unterliegt keiner speziellen Kennzeichnungspflicht.
PR5	Praktiken betreffend Kundenzufriedenheit/Ergebnisse von Umfragen	29, 54ff	○	
PR6	Programme zur Befolgung von Gesetzen, Standards, Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließlich Anzeigen, Verkaufsförderung, Sponsoring	20f	●	Die Gesellschaften der Telekom Austria Group fühlen sich einem fairen Wettbewerb verpflichtet und befolgen die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen der Staaten, in denen sie tätig sind.
PR8	Zahl berechtigter Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes der Kundendaten und deren Verlust	25, 26	○	Beschwerden wegen Datenschutz werden in einem definierten Prozess behandelt und geklärt.

GB = Geschäftsbericht 2012  
 vollständig berichtet ●  
 teilweise berichtet ○  
 nicht berichtet ○  
 n.r. = nicht relevant

PR9	Bußgelder aufgrund von Verstößen gegen Gesetzesvorschriften in Bezug auf die Zurverfügungstellung und Verwendung von Produkten/Dienstleistungen	25, 26, GB 110, 136	○	Gegen die Telekom Austria AG und ihren Tochtergesellschaften sind im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit verschiedene Verfahren, Prozesse sowie sonstige Ansprüche anhängig. Zu laufenden Verfahren wird keine Auskunft gegeben.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## SECTOR SUPPLEMENT

### Internal Operations

IO1	Investitionen in Telekommunikations-Netzinfrastruktur aufgeschlüsselt nach Land/Region	24f, GB 58ff	●	
IO2	Netzkosten für nicht rentable Dienstleistungen in abgelegenen Regionen und für Gruppen mit geringen Einkünften (allgemeine Versorgungspflicht)	24f, GB 28ff, 50ff	○	Die Republik Österreich sowie die lokalen Regulierungsbehörden der jeweiligen Länder regulieren und überwachen bestimmte Aktivitäten der Telekom Austria Group.
IO3	Maßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Arbeitssicherheit des Personals beim Bau und Betrieb der Infrastruktur	44f	○	
IO4-5	Einhaltung der ICNIRP-Normen betreffend Belastungen durch Funkwellen von Telefonen, Funkgeräten und Basisstationen	27f	●	Alle Unternehmen der Telekom Austria Group halten die ICNIRP-Norm ein. Bei Überschreitungen werden umgehend Maßnahmen ergriffen.
IO6	Policies/Vorgangsweise für die Einhaltung der Specific Absorption Rate (SAR) betreffend Mobiltelefone und Funkgeräte	27f	●	Alle Endgeräte, die Telekom Austria Group verkauft werden, halten die SAR-Norm ein.
IO7	Policies/Vorgangsweise bei der Installation von Sendemasten und Übertragungsstationen in Bezug auf Stakeholdereinbindung, gemeinsame Nutzung von Mobilfunksendemasten und Initiativen zur Verringerung der sichtbaren baulichen Auswirkungen	27f	●	
IO8	Anzahl und Prozentsatz von allein bzw. gemeinsam genutzten Sendestandorten		●	Allein genutzt: 70%, gemeinsam genutzt: 30 %

### Technology Applications

TA1	Beschreibung der Ressourceneffizienz von Telekommunikationsprodukten/-services	27, 28, 35, 37f, 54ff	●	
TA2	Beispiele für TK-Produkte und Dienste, die das Potenzial haben, physische Objekte zu ersetzen, und direkte und indirekte Auswirkungen auf das Kundenverhalten (Transport, Ressourcenverbrauch) durch TK-Nutzung	27, 28, 35, 37f	●	
TA5	Maßnahmen zum Schutz geistigen Eigentums und zum Zugang zu Open-Source-Techniken	25f	○	

## Providing Access

PA1	Policies/Methoden, welche die Entwicklung von Telekommunikationsinfrastruktur und Zugang zu Telekommunikationsprodukten/-services in abgelegenen und wenig besiedelten Gebieten sicherstellen	24f, GB 28ff	●
PA2	Policies/Methoden, welche Barrieren wie Sprache, kulturelle Zugehörigkeit, Analphabetismus, fehlende Bildung, Einkommen, Behinderung und Alter in der Nutzung und im Zugang zu Telekommunikationsprodukten/-services mindern	51, 52	●
PA3	Policies/Methoden, welche Verfügbarkeit und Sicherheit von Telekommunikationsprodukten/-services sicherstellen (Ausfallzeiten)	25	● Werte zu Ausfallzeiten werden aus wettbewerbsrechtlichen Gründen nicht veröffentlicht.
PA4	Quantifizierung des Verfügbarkeitsgrades von Telekommunikationsprodukten/-services im Versorgungsgebiet	24f	●
PA5	Anzahl und Arten von Telekommunikationsprodukten/-services, die Bevölkerungsschichten mit geringem Einkommen zur Verfügung gestellt werden	50f, 52, 54ff	● Die Telekom Austria Group ist verpflichtet, Sprachtelefoniedienste für einkommenschwache Haushalte und sonstige berechnete Kunden zu verminderten Tarifen zu erbringen, wofür sie von der Republik Österreich auf vertraglicher Basis Ausgleichszahlungen erhält.
PA6	Notfall-/Sicherheitspläne, welche Verfügbarkeit von Produkten in Notfallsituationen und Katastrophenfällen gewährleisten	25	●
PA7	Policies/Methoden zur Regelung von Menschenrechtsbelangen in Bezug auf Netzzugang und Gebrauch von Produkten und Services	25f, 51, 54ff	●
PA8	Policies/Methoden zur externen Kommunikation betreffend elektromagnetische Felder	27f	●
PA9	Investitionen in Programme/Forschungsaktivitäten elektromagnetische Felder betreffend	27f	○ Die Telekom Austria Group arbeitet stark mit lokalen Branchenverbänden und Interessenverbänden zusammen, um Forschungen im Bereich EMF voranzutreiben.
PA10	Initiativen, welche die Übersichtlichkeit von Vertragsbedingungen/Tarifmodellen sicherstellen	29	●
PA11	Initiativen, welche Kunden über Produkteigenschaften zur Förderung von verantwortungsvollem, effizientem und umweltfreundlichem Einsatz informieren	27ff, 31, 54ff	●

# PROVIDING SUSTAINABLE PRODUCTS

## CUSTOMER SERVICE

<b>2012</b>	<b>Kundenkontakte (in 1.000)</b>	<b>MitarbeiterInnen Customer Service (in FTE)</b>
A1	26.545	2.390
Mobitel	5.656	427
Vipnet	3.147	223
velcom	5.382	373
Si.mobil	999	68
Vip mobile	1.817	144
Vip operator	2.023	22
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>45.569</b>	<b>3.650</b>

<b>2011</b>		
A1	29.703	2.528
Mobitel	6.394	467
Vipnet	3.368	243
velcom	6.496	382
Si.mobil	1.274	62
Vip mobile	1.893	145
Vip operator	2.425	17
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>51.553</b>	<b>3.846</b>

Summe Telekom Austria Group beinhaltet mobilkom liechtenstein.

## HANDYRECYCLING

<b>2012 (in Stk.)</b>	<b>Gesammelte Althandys</b>
A1	6.300
Mobitel	959
Vipnet	3.746
velcom	k.A.
Si.mobil	2.872
Vip mobile	60.000
Vip operator	k.A.
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>73.877</b>

# LIVING GREEN

## LUFTSCHADSTOFFE DES FUHRPARKS<sup>1</sup>

2012 (in g/km)	NOx	SO <sub>2</sub>	PM10
Telekom Austria Group	0,690	0,195	0,069

<sup>1</sup> Die Luftschadstoffe wurden in 2012 erstmals nach den von ecoinvent veröffentlichten Daten ermittelt. Sie beinhalten den Ausstoß des Fuhrparks.

● GRI EN19-20

## DIREKTE UND INDIREKTE ENERGIE

2012 (in MWh)	Stromverbrauch <sup>1</sup>	Heizenergie <sup>2</sup>
A1	308.549	17.597
Mobiltel	84.938	95
Vipnet	42.279	69
velcom	70.118	977
Si.mobil	22.370	0
Vip mobile	28.013	22
Vip operator	8.572	34
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>564.839</b>	<b>18.793</b>

<sup>1</sup> Zukauf und Eigenproduktion

<sup>2</sup> Öl und Gas

<sup>3</sup> Diesel, Benzin und Erdgas

● GRI EN3-4

## PAPIERVERBRAUCH

2012 (in kg)	Druck- und Kopierpapier	Sonstiges <sup>1</sup>	Gesamt
A1	145.780	809.034	954.814
Mobiltel	69.525	324.238	393.763
Vipnet	16.318	147.700	164.018
velcom	31.220	23.500	54.720
Si.mobil	3.625	103.472	107.097
Vip mobile	30.437	120.302	150.739
Vip operator	20.000	45.047	65.047
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>316.905</b>	<b>1.573.293</b>	<b>1.890.198</b>

<sup>1</sup> Sonstiges beinhaltet im Wesentlichen Papier für Kundenrechnungen sowie Papier für Verpackungen.

● GRI EN1, 2

## ABFALL

2012 (in kg)	Ungefährliche Abfälle		
	Papier	Metall	Sonstige recycelbare Abfälle
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>1.501.594</b>	<b>1.379.145</b>	<b>352.214</b>

Abfallmengen wurden anhand der Rechnungen der Entsorgungsunternehmen oder, wenn dies nicht möglich war, anhand der Behältervolumina und der Entleerungsintervalle berechnet.

● GRI EN22

## WASSERVERBRAUCH

2012 (in m<sup>3</sup>)

Absolut

Telekom Austria Group

292.154

● GRI EN8

	Fernwärme	Treibstoffe <sup>3</sup>	Gesamtenergieverbrauch
	32.097	56.032	414.276
	228	5.640	90.901
	4	3.962	46.313
	1.965	4.992	78.052
	220	390	22.978
	733	2.886	31.654
	0	504	9.110
	35.247	74.405	693.284

Tabelle vorbehaltlich Rundungsdifferenzen. 1 Joule = 2,77777778 × 10<sup>-10</sup> MWh

## RELATIVE INDIKATOREN

	Anteil erneuerbarer Energie <sup>1</sup> (in %)	Recyclingquote <sup>3</sup> (in %)	CO <sub>2</sub> -Intensität (pro FTE)	Papierverbrauch (pro FTE)
A1	81	60	8	105
Mobiltel	15	9	19	145
Vipnet	45	61	17	145
velcom	20	23	16	32
Si.mobil	33	90	24	275
Vip mobile	29	21	29	170
Vip operator	27	72	26	208
Telekom Austria Group	56	55	13	115

	Energieeffizienzindex <sup>2</sup> (in MWh pro Terabyte)	E-Billing-Anteil (in %)	Wasserverbrauch (pro FTE, in m <sup>3</sup> )
Telekom Austria Group	2,1	29	18

<sup>1</sup> Gemessen am Stromverbrauch, Werte für A1 wurden gerechnet, die übrigen anhand des landesüblichen Gridfaktors gemessen.<sup>2</sup> Energieeffizienzindex stellt den gesamten Verbrauch an elektrischer Energie im Verhältnis zum gesamten Datenvolumens von Mobilkommunikation und Festnetz dar.<sup>3</sup> Zur Verwertung übergebene Fraktionen (Ungefährliche Abfälle, Elektronik und Batterien) im Verhältnis zum Gesamtabfall.

● GRI EN1-2

	Gefährliche Abfälle		Restmüll	Gesamt
	Elektronik	Batterien	Sonstige gefährliche Abfälle	
	645.973	26.129	430.861	2.804.463
				7.140.379

## DIREKTE UND INDIREKTE TREIBHAUSGAS- EMISSIONEN

2012 (in t)	Direkt (Scope 1)	Indirekt (Scope 2)	Gesamt (Scope 1+2)
A1	20.269	56.172	<b>76.441</b>
Mobilitel	3.738	47.447	<b>51.186</b>
Vipnet	1.171	18.640	<b>19.812</b>
velcom	1.694	26.213	<b>27.906</b>
Si.mobil	112	9.390	<b>9.501</b>
Vip mobile	1.240	24.035	<b>25.274</b>
Vip operator	425	7.750	<b>8.175</b>
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>28.649</b>	<b>189.647</b>	<b>218.296</b>
<b>2011<sup>1</sup></b>			
A1	18.500	66.100	<b>84.600</b>

Scope 1 beinhaltet direkte Emissionen aus Verbrennung fossiler Energien für die Heizung, Stromerzeugung und Mobilität ohne Berücksichtigung von Kühlmitteln.

Scope 2 misst indirekte Emissionen aus Stromverbrauch und Fernwärme.

<sup>1</sup> Kennzahlen für 2011 sind auf Grund einer anderen Berechnungsmethode nicht vergleichbar, Kennzahlen wurden vom TÜV Süd überprüft.

● GRI EN16-17

## SONSTIGE INDIREKTE TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN

2012 (in t)	Vorgelagert (Scope 3)
A1	25.063
Mobilitel	18.223
Vipnet	6.772
velcom	9.229
Si.mobil	1.601
Vip mobile	8.033
Vip operator	2.915
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>71.836</b>

Scope 3 berücksichtigt die mit der vorgelagerten Energieerzeugung verbundenen Emissionen aus Heizung, Strom und Treibstoffen (Fuhrpark) sowie Dienstreisen (Taxifahrten, Flug, Bahn).

● GRI EN16-17

### BERECHNUNGSMETHODE

Bei der Berechnung der direkten, indirekten und sonstigen indirekten Treibhausgas-Emissionen folgt die Telekom Austria Group grundsätzlich der international anerkannten Definition des Greenhouse Gas Protocol des WRI/WBCSD (World Resources Institute und World Business Council for Sustainable Development), wobei jedoch alle, also nicht nur die vom Kyoto Protocol abgedeckten, Treibhausgase in die Berechnung einfließen. In diesem Zusammenhang wurde auf die von ecoinvent veröffentlichten Daten (AR4-100 year (IPCC 2007 – 4. Assessment Report)) zurückgegriffen. Werte entsprechen CO<sub>2</sub>-Equivalenten.

## FUHRPARK TELEKOM AUSTRIA GROUP

2012 (in MWh)	Fahrzeuge (in Stk.)	Einsatz Benzin (in l)	Einsatz Diesel (in l)	Einsatz alternativer Treibstoffe (in l)	Fahrleistung (in 1.000 km)
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>4.994</b>	<b>366.821</b>	<b>7.040.635</b>	<b>114.347</b>	<b>102.293</b>
<b>2011</b>					
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>5.017</b>	<b>445.455</b>	<b>7.126.588</b>	<b>104.310</b>	<b>100.380</b>

# CREATING EQUAL OPPORTUNITIES

## SCHULUNGEN

2012	Medienkompetenz
A1	18.592
Mobiltel	k.A.
Vipnet	k.A.
velcom	k.A.
Si.mobil	5.700
Vip mobile	k.A.
Vip operator	k.A.
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>24.292</b>

## AI INTERNET FÜR ALLE

2012	Anzahl Schulungen	Teilnehmer	Weiterempfehlungsrate (in %)	Unterstützende MitarbeiterInnen im Berichtsjahr <sup>1</sup>	Unterstützende MitarbeiterInnen seit Beginn
A1	1.395	18.592	98	207	403

<sup>1</sup> Zählung der erstmaligen Unterstützungen im Berichtsjahr.

# EMPOWERING PEOPLE

## UNFALLSTATISTIK

2012 (in Arbeitstagen)	Unfälle	Unfälle mit Todesfolge	Ausfalltage infolge von Unfällen
A1	116	0	641
Mobiltel	5	0	107
Vipnet	10	0	0
velcom	0	0	0
Si.mobil	2	0	83
Vip mobile	5	0	258
Vip operator	0	0	0
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>1.089</b>

2011	Unfälle	Unfälle mit Todesfolge	Ausfalltage infolge von Unfällen
A1	113	0	1.099
Mobiltel	3	0	475
Vipnet	9	0	371
velcom	0	0	0
Si.mobil	3	0	24
Vip mobile	4	0	94
Vip operator	0	0	0
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>2.063</b>

● GRI LA7

## PERSONALSTRUKTUR

2012	FTE (PE)	Durchschnittsalter MitarbeiterInnen	MitarbeiterInnen in Teilzeit (HC)
A1 (Österreich)	9.077	43	618
Mobiltel (Bulgarien)	2.937	33	36
Vipnet (Kroatien)	1.104	37	8
velcom (Belarus)	1.680	36	30
Si.mobil (Slowenien)	366	36	13
Vip mobile (Serbien)	898	32	0
Vip operator (Mazedonien)	205	33	0
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>16.446</b>	<b>39</b>	<b>705</b>
<b>2011</b>			
A1 (Österreich)	9.292	42	593
Mobiltel (Bulgarien)	3.380	33	44
Vipnet (Kroatien)	1.144	36	12
velcom (Belarus)	1.784	36	27
Si.mobil (Slowenien)	348	35	16
Vip mobile (Serbien)	889	31	0
Vip operator (Mazedonien)	203	30	1
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>17.217</b>	<b>39</b>	<b>693</b>

Summe Telekom Austria Group beinhaltet mobilkom liechtenstein.

## ALTERSSTRUKTUR<sup>1</sup>

2012 (in HC)	16–19	20–29
A1 (Österreich)	33	646
Mobiltel (Bulgarien)	1	1.104
Vipnet (Kroatien)	0	94
velcom (Belarus)	8	773
Si.mobil (Slowenien)	0	69
Vip mobile (Serbien)	0	346
Vip operator (Mazedonien)	0	48
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>42</b>	<b>3.080</b>
<b>2011</b>		
A1 (Österreich)	34	626
Mobiltel (Bulgarien)	5	857
Vipnet (Kroatien)	0	120
velcom (Belarus)	0	788
Si.mobil (Slowenien)	0	68
Vip mobile (Serbien)	0	421
Vip operator (Mazedonien)	0	43
<b>Telekom Austria Group</b>	<b>39</b>	<b>2.923</b>

<sup>1</sup> Berücksichtigt keine Lehrlinge.

Summe Telekom Austria Group beinhaltet mobilkom liechtenstein.

Anteil Mitarbeiterinnen (HC in %)	Anteil weibliche Führungskräfte (in %)	Anteil lokale Führungskräfte (in %)
25	17	98
50	48	99
39	39	98
67	42	99
48	38	98
54	38	94
55	38	94
<b>38</b>	<b>32</b>	<b>98</b>
25	17	98
57	56	99
40	40	98
68	39	99
46	35	98
54	44	94
50	43	94
<b>38</b>	<b>32</b>	<b>98</b>

● GRI LA1-2, 13

30–39	40–49	Über 50
2.192	4.301	<b>2.145</b>
1.388	369	<b>95</b>
603	348	<b>59</b>
941	169	<b>76</b>
219	84	<b>17</b>
546	58	<b>11</b>
142	15	<b>0</b>
<b>6.031</b>	<b>5.344</b>	<b>2.403</b>
2.482	4.507	<b>1.888</b>
1.230	293	<b>104</b>
674	348	<b>59</b>
971	168	<b>116</b>
214	72	<b>15</b>
469	51	<b>8</b>
145	14	<b>0</b>
<b>6.185</b>	<b>5.453</b>	<b>2.190</b>

● GRI LA1-2

# BESCHEINIGUNG

Wir wurden mit der Durchführung einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit zu bestimmten Themenbereichen des Nachhaltigkeitsberichts 2012/2013 (nachfolgend: „Bericht“) der Telekom Austria Group (nachfolgend: „TAG“) beauftragt.

Der Bericht und die zugrunde liegenden Prozeduren, Systeme und Strukturen, einschließlich der Auftragsinhalte und Kriterien, liegen in der Verantwortung des Managements der Telekom Austria AG. Unsere Verantwortung besteht darin, ein Urteil auf Basis unserer prüferischen Durchsicht abzugeben.

Wir haben die prüferische Durchsicht entsprechend dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information, sowie dem Fachgutachten des Fachsenats für Unternehmensrecht und Revision über die Durchführung von sonstigen Prüfungen (KFS/PG 13) zur Erlangung einer begrenzten Prüfsicherheit über die Auftragsinhalte durchgeführt. Der Umfang einer prüferischen Durchsicht zur Erlangung einer begrenzten Prüfsicherheit ist geringer, als jener zur Erlangung einer hinreichenden Prüfsicherheit, sodass ein geringerer Grad an Prüfsicherheit gegeben ist.

Grundlage dieses Auftrages sind die Allgemeinen Einkaufsbedingungen für Beratungsleistungen und Services (Stand 02/2012) der TAG mit subsidiärer Geltung der von der Kammer der Wirtschaftstreuhandler herausgegebenen Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe (AAB 2011) vom 8.3.2000 idF vom 21.02.2011. Unsere Haftung ist für grobe Fahrlässigkeit mit einer Haftungshöchstgrenze von EUR 2.000.000 und für leichte Fahrlässigkeit mit einer Haftungshöchstgrenze von EUR 5.000 begrenzt. Diese Beträge bilden den Haftungshöchstbetrag, der nur einmal bis zu diesem Maximalbetrag ausgenutzt werden kann, dies auch wenn es mehrere Anspruchsberechtigte gibt oder mehrere Ansprüche behauptet werden.

## AUFTRAGSINHALTE

- Prüferische Durchsicht der Prozeduren, Systeme und Strukturen für die Einhaltung der GRI Prinzipien bei der Bestimmung des Berichtsinhaltes
- Prüferische Durchsicht der Prozeduren, Systeme und Strukturen für die Erfassung, Sammlung, Zusammenführung und Validierung folgender, im Bericht veröffentlichten Themenbereiche:
  - Ökologische Leistungsindikatoren (ausschließlich für den Anteil der A1, die operative Tochtergesellschaft der TAG in Österreich): Direkter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergiequellen (EN3), Indirekter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergiequellen (EN4), Gesamte direkte und indirekte Treibhausgasemissionen nach Gewicht (EN16), Andere relevante Treibhausgasemissionen nach Gewicht (EN17) und Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode (EN22)
  - Angeführte Kennzahlen zu der Gesellschaftsinitiative „A1 Internet für Alle“
  - Angeführte Kennzahlen der zu der Mitarbeiterbefragung „TAGisfaction“
- Prüferische Durchsicht, ob der Bericht den Vorgaben der von der TAG selbst erklärten Anwendungsebene entspricht

## KRITERIEN

Auf Basis einer Einschätzung von Wesentlichkeit und Risiko haben wir erhaltene Auskünfte und Nachweise hinsichtlich der Übereinstimmung der Auftragsinhalte mit dem von der Global Reporting Initiative („GRI“) herausgegebenen Leitfadens zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (Version 3.1) beurteilt.

## VORGEHENSWEISE

Unsere Arbeit umfasste analytische Verfahren sowie Gespräche mit vom Vorstand der Telekom Austria AG bekannt gegebenen Mitarbeitern der Konzernzentrale in Wien.

### **BEGRENZUNG DER PRÜFSICHERHEIT**

Unsere prüferische Durchsicht beschränkte sich ausschließlich auf die oben angeführten Auftragsinhalte. Wir haben keine Prüfungshandlungen hinsichtlich anderer Sachverhalte durchgeführt. Wir haben keine Überprüfung von Vergleichsinformationen aus früheren Jahren durchgeführt. Der Umfang unserer prüferischen Durchsicht war auf Stichproben begrenzt. Unsere Arbeiten basierten auf Stichproben entsprechend unserer Einschätzung im Einzelfall, umfassten allerdings keine materiellen Prüfungshandlungen. Daher ist die auf Grund unserer Prüfungshandlungen erreichte Prüfsicherheit begrenzt.

Wien, 24. September 2013

Deloitte Audit, Wirtschaftsprüfungs GmbH

Mag. Gerhard Marterbauer  
Wirtschaftsprüfer

p.p.a. Dipl.-Ing. Hannes Senft  
Engagement Manager

### **ZUSAMMENFASSENDE BEURTEILUNG**

Auf Grundlage unserer prüferischen Durchsicht sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass:

- die Prozeduren, Systeme und Strukturen für die Einhaltung der GRI Prinzipien bei der Bestimmung des Berichtsinhaltes
- die Prozeduren, Systeme und Strukturen für die Erfassung, Sammlung, Zusammenführung und Validierung:
  - der Anteile der A1 (operative Tochtergesellschaft der TAG in Österreich) zu folgenden Ökologischen Leistungsindikatoren: Direkter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergiequellen (EN3), Indirekter Energieverbrauch aufgeschlüsselt nach Primärenergiequellen (EN4), Gesamte direkte und indirekte Treibhausgasemissionen nach Gewicht (EN16), Andere relevante Treibhausgasemissionen nach Gewicht (EN17) und Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode (EN22)
  - der zu der Gesellschaftsinitiative „A1 Internet für Alle“ angeführten Kennzahlen
  - der zu der Mitarbeiterbefragung „TAGisfaction“ angeführten Kennzahlen

nicht angemessen sind.

Weiters sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der Bericht der TAG nicht der Anwendungsebene A+ entspricht.

# ANGABEN ZUM BERICHT

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht umfasst die gruppenweiten Aktivitäten und Kennzahlen der Telekom Austria Group entsprechend den Berichtsgrenzen des Geschäftsberichts 2012 (Seite 138).

Finanzkennzahlen sowie Angaben mit Personalstandsbezug beziehen sich auf die nach IAS 8 definierten Segmente der Konzernsegmentberichterstattung, ökologische Kennzahlen und sonstige gesellschaftlichen Leistungsindikatoren wurden für die operativen Tochtergesellschaften der jeweiligen Länder erhoben. Die Telekom Austria Group geht davon aus, dass die nicht operativen Tochtergesellschaften aufgrund ihrer Tätigkeit (zum Beispiel Holdingfunktion) nur einen minimalen Beitrag zu den veröffentlichten Kennzahlen geliefert hätten. Sofern Kennzahlen für nicht operative Tochtergesellschaften aus organisatorischen Gründen gemeinsam mit der operativen Tochtergesellschaft erhoben wurden, sind diese in weiterer Folge nicht abgegrenzt worden.

Für die quantitativen Kennzahlen gilt das Kalenderjahr 2012 als Berichtszeitraum. Qualitative Informationen zu den einzelnen Themenbereichen wurden bei ausgewählten Projekten über 2012 hinaus bis zum zweiten Quartal 2013 berücksichtigt und im Bericht gesondert vermerkt.

Im Vergleich zum Vorjahresbericht gibt es insbesondere im Bereich der Umweltkennzahlen starke Veränderungen: Im Rahmen des TAGreen-Projekts wurden im Jahr 2012 ökologische Schlüsselindikatoren erstmals harmonisiert und gruppenweit für sieben der acht operativen Tochtergesellschaften erhoben (mobilkom liechtenstein wurde aufgrund der geringen Auswirkung im Vergleich zu den anderen Tochtergesellschaften nicht berücksichtigt). Daher können aufgrund der geänderten und verbesserten Berechnungsmethoden keine Vergleiche zum Vorjahr gezogen werden. Die Berichtsinhalte folgen den Schwerpunkten der Nachhaltigkeitsstrategie und wurden auf Basis einer Stakeholderbefragung (siehe dazu Kapitel Strategie) ermittelt. Der Bericht erfüllt die Anforderungen der „Global Reporting Initiative“ – GRI-Richtlinie G3.1 (Anwendungslevel A+) für Nachhaltigkeitsberichte inklusive des Telecommunications Sector Supplements Pilot Version 1.0 vom Juli 2003 und entspricht dem jährlichen Fortschrittsbericht im Sinne des Global Compacts der Vereinten Nationen. Das Erscheinungsintervall beträgt

ein Jahr. Der Bericht gliedert sich in drei große Bereiche: In einem einleitenden Kapitel wird die neu erarbeitete Nachhaltigkeitsstrategie im Zusammenhang mit dem Kerngeschäft der Telekom Austria Group und den wichtigsten sozialen und ökologischen Trends erläutert. Der Hauptteil des Berichts widmet sich den vier wesentlichen Handlungsfeldern und geht auf die strategischen Ziele, bereits umgesetzte Maßnahmen und bestehende Herausforderungen ein. Im dritten Teil des Berichts werden die quantitativen Daten und Kennzahlen noch einmal in Form eines Datenanhangs zusammengefasst. Der GRI Content Table gibt Auskunft über die einzelnen Indikatoren und deren Erfüllungsgrad. Im Nachhaltigkeitsbericht werden primär ökologische und gesellschaftliche Aspekte der Tätigkeit der Telekom Austria Group dargestellt. Bezüglich weiterführender Informationen zur wirtschaftlichen Entwicklung, Organisationsprofil sowie Corporate Governance verweisen wir auf den Telekom Austria Geschäftsbericht 2012 (telekomaustria.com). Die Datenerhebung für den Nachhaltigkeitsbericht erfolgt, neben der Nutzung interner Reportingvorgaben, mittels standardisierter Fragebögen in den einzelnen operativen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group. Die Daten werden zentral ausgewertet und auf Plausibilität überprüft. Die Corporate-Sustainability-Abteilung der Telekom Austria Group evaluiert die Fragebögen jährlich im Hinblick auf aktuelle Entwicklungen, Erfordernisse und Zielsetzungen. Für 2012 wurden erstmals ausgewählte Themenbereiche des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts von einem unabhängigen Prüfer extern validiert. Der genaue Umfang und das Ergebnis der vom unabhängigen Prüfer durchgeführten prüferischen Durchsicht ist der auf Seite 74 abgedruckten Bescheinigung zu entnehmen.

Definitionen und Berechnungsmethoden zu einzelnen im Bericht dargestellten Indikatoren und Kennzahlen werden mittels Fußnoten, entweder direkt im jeweiligen Kapitel oder im Datenanhang ab Seite 67 detailliert erläutert. Um zu signalisieren, dass im Nachhaltigkeitsbericht Personenbezeichnungen auf Frauen und Männer Bezug nehmen, wurde teilweise eine geschlechtergerechte Formulierung (z.B. MitarbeiterInnen) verwendet. Aus Gründen der Lesbarkeit wurde an einzelnen Stellen nur die männliche Form angeführt, stets sind aber Männer wie Frauen angesprochen.

● GRI 3.1-3.11

# IMPRESSUM

## EIGENTÜMER, HERAUSGEBER & VERLEGER:

Telekom Austria AG

## GROUP CORPORATE COMMUNICATIONS & SUSTAINABILITY:

Peter Schiefer

## PROJEKTTEAM:

Maximilian Rabl, Irene Jakobi, Gudrun Zimmerl

## INHALTLICHE BERATUNG:

PwC Österreich, Mensalia

## KREATIVKONZEPT, DESIGN, PRODUKTION:

seso media group gmbh

## DRUCK:

PAUL GERIN GmbH & Co KG

# KONTAKT

## CORPORATE SUSTAINABILITY

### TELEKOM AUSTRIA GROUP:

Petra Gallaun

petra.gallaun@telekomaustria.com

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde auf Papier (Hello Fat Matt) gedruckt, das nachweislich aus nachhaltiger Waldwirtschaft stammt.



Dieses Druckwerk wurde nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umwelzeichens bei der Druckerei PAUL GERIN GmbH & Co KG (UW 756) gedruckt.



## TELEKOM AUSTRIA GROUP



### TELEKOM AUSTRIA AG

Lassallestraße 9

1020 Wien, Österreich

Tel. +43 50 664 0

www.telekomaustria.com

## OPERATIVE TOCHTERGESELLSCHAFTEN DER TELEKOM AUSTRIA GROUP



### A1 TELEKOM AUSTRIA AG

Lassallestraße 9

1020 Wien, Österreich

Tel. +43 50 664 0

www.a1.net



simobil.si

### SI.MOBIL D.D.

Šmartinska cesta 134 b

1000 Ljubljana, Slowenien

Tel. +386 40 443000

www.simobil.si



### MOBILTEL EAD

1 Kukush Street

1309 Sofia, Bulgarien

Tel. +359 88 85000 31

www.mtel.bg



### VIP MOBILE D.O.O.

Omladinskih brigada 21

11070 Novi Beograd, Republik Serbien

Tel. +381 60 1234

www.vipmobile.rs



### VIPNET D.O.O.

Vrtni put 1

10000 Zagreb, Kroatien

Tel. +385 1 4691 091

www.vipnet.hr



### VIP OPERATOR DOOEL

Vasil Adzilarski bb

1000 Skopje, Republik Mazedonien

Tel. +389 2311000 77

www.vip.mk



### VELCOM

36-2, Internatsionalnaya

220030 Minsk, Weißrussland

Tel. +375 17 2178494

www.velcom.by



### MOBILKOM LIECHTENSTEIN AG

Äulestrasse 20

9490 Vaduz, Liechtenstein

Tel. +423 7970077

www.mobilkom.li

# GLOSSAR

Nachstehend finden Sie Erklärungen zu Begriffen, die im Fließtext dieses Berichts zur Sicherstellung des Leseflusses oder aus Platzgründen nicht explizit erörtert werden konnten.

## **3G-Netz**

Mobilfunknetz der dritten Generation, beispielsweise UMTS und EDGE.

## **Compliance-Management**

Verantwortungsbereich betreffend Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien sowie freiwilligen Kodizes eines Unternehmens.

## **Corporate Governance**

„Unternehmensverfassung“; der Österreichische Corporate Governance Kodex stellt ein Regelwerk zur verantwortungsvollen Führung und Kontrolle eines Unternehmens dar.

## **Digitale Kluft**

Drückt aus, dass die Chancen auf den Zugang zum Internet und zu anderen (digitalen) Informations- und Kommunikationstechnologien ungleich verteilt und stark von sozialen Faktoren abhängig sind und dass diese Chancenunterschiede ihrerseits wiederum gesellschaftliche Auswirkungen hinsichtlich Zugang zu Bildung, Wissen und Arbeitswelt mit sich bringen.

## **EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)**

Das EBITDA ist als Jahresüberschuss exklusive Finanzergebnis, Steuern vom Einkommen und Abschreibungen definiert.

## **EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)**

Technologie zur Erhöhung der Datenübertragungsraten in GSM-Mobilfunknetzen durch die Einführung eines zusätzlichen Modulationsverfahrens.

## **Elektromagnetische Felder (EMF)**

Bezeichnen das Zusammenspiel von unsichtbaren elektrischen und magnetischen Kraftfeldern, die in der Natur auftreten und auch vom Menschen erzeugt werden, unter anderem beim Mobilfunk.

## **EMAS (Eco Management and Audit Scheme)**

Europäisches Umweltmanagementsystem für Organisationen, die ihre Umweltleistung verbessern wollen.

## **Energieeffizienzindex**

Indikator zur Messung eines spezifischen Energieverbrauchs, bei der Telekom Austria Group gemessen in Megawattstunde je Terabyte (1 Terabyte = 1 Billion Byte).

## **Full-time Equivalent (FTE)**

Vollzeitkraft

## **GRI (Global Reporting Initiative)**

Entwickelt in einem partizipativen Verfahren Richtlinien für die Erstellung und Beurteilung von Nachhaltigkeitsberichten.

## **HSPA+ (High Speed Packet Access Plus)**

Weiterentwicklung des UMTS, um noch höhere Datenraten als mit den bisherigen Upgrades (HSDPA bzw. HSUPA) zu erzielen.

## **IKT**

Informations- und Kommunikationstechnologie

## **International Labor Organisation (ILO)**

Die Internationale Arbeitsorganisation ist die einzige Dreiseiten-Organisation der Vereinten Nationen, in der sich Vertreter von Regierungen, Arbeitgebern und Arbeitnehmern der UN-Mitgliedstaaten gemeinsam für die weltweite Förderung menschenwürdiger Arbeitsbedingungen einsetzen.

## **International Organization for Standardization (ISO)**

Internationale Organisation für Normung, veröffentlicht unter anderem Standards zur Zertifizierung von Managementsystemen (z.B. ISO 14001 für Umweltmanagement)

## **ITU (International Telecommunication Unit)**

Sonderorganisation der Vereinten Nationen, die sich weltweit mit technischen Aspekten der Telekommunikation beschäftigt.

## **Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>)**

Entsteht überwiegend bei der Verbrennung fossiler Brennstoffe und ist eine der Hauptursachen für die Klimaveränderung.

**Konvergenz**

Das Zusammenwachsen verschiedener Dienste und Inhalte aus Festnetz und Mobilkommunikation.

**Long Term Evolution (LTE)**

LTE stellt eine Weiterentwicklung der bestehenden Mobilfunknetze hin zu noch schnellerer Datenübertragung und noch größerer Übertragungskapazität dar und ermöglicht Übertragungsraten von bis zu 150 Mbit/s.

**M2M (Machine-to-Machine)**

Anbindungsdienste für den automatisierten Datentransfer zwischen Maschinen, Endgeräten, Sensoren oder Servern zur Fernsteuerung und -überwachung mit oder ohne menschliche Interaktion.

**Mobilfunkpenetration**

Misst jenen Anteil der Bevölkerung, der Kunde eines Mobilkommunikationsanbieters ist.

**Radiofrequenz-Identifikation (RFID)**

Technologie für die berührungslose Datenübertragung auf Basis elektromagnetischer Wechselfelder, also Radiowellen.

**Smartphone**

Mobiltelefon mit erweitertem Funktionsumfang. Dazu zählen neben Telefonie und SMS-Service Zusatzdienste wie E-Mail, Internetzugang, Terminkalender, Navigation sowie Aufnahme und Wiedergabe audiovisueller Inhalte.

**Social Media**

Bezeichnen digitale Medien und Technologien, die es Nutzern ermöglichen, sich auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder in Gemeinschaft zu gestalten.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)**

Mobilfunkstandard, der den Einsatz von leistungsstarken Services durch hohe Datenübertragungsraten ermöglicht; rund 40-mal schneller als mit einem GSM-Endgerät.

**UN Global Compact**

Von der UNO ins Leben gerufene Initiative für Unternehmen, die sich verpflichten, ihre Geschäftstätigkeiten und Strategien an zehn universell anerkannten Prinzipien aus den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung auszurichten.

**VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line)**

Technik, die wesentlich höhere Datenübertragungsraten über konventionelle Telefonleitungen ermöglicht als beispielsweise ADSL.

**Verhaltenskodex (Code of Conduct)**

Der Verhaltenskodex der Telekom Austria Group ist eine konzernweit geltende interne Verhaltensrichtlinie und umfasst den fairen Umgang mit Kunden, Lieferanten und MitarbeiterInnen, die Wahrung von Unternehmens- und Geschäftsgeheimnissen, den Schutz von Vermögenswerten, den Umgang mit Interessenkonflikten, Regeln für die Geschenkkannahme sowie Bestimmungen zur Kapitalmarkt-Compliance.

**Whistleblowing**

Hinweisgeber oder Whistleblower bezeichnet einen Informanten, der Missstände, illegales Handeln (z. B. Korruption, Insiderhandel) oder allgemeine Gefahren, von denen er erfährt, an die Öffentlichkeit bringt.

**Life-Balance**

Beschreibt einen Zustand, in dem Arbeits- und Privatleben miteinander im Einklang stehen.



UND WENN SIE FRAGEN HABEN ...

ZÖGERN SIE NICHT ...



UND SCHICKEN UNS  
EINFACH EIN MAIL.

[SUSTAINABLES@TELEKOMAUSTRIA.COM](mailto:SUSTAINABLES@TELEKOMAUSTRIA.COM)

1-400-000-705

[WWW.TELEKOMAUSTRIA.COM](http://WWW.TELEKOMAUSTRIA.COM)