

GESONDERTER ZUSAMMENGE- FASSTER NICHT- FINANZIELLER BERICHT



Telefónica Deutschland Holding AG
für das Berichtsjahr 2019

INHALT



- 03 Über diesen Bericht**
- 04 Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe**
- 05 Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken**
- 06 Wesentliche nichtfinanzielle Themen**
 - 06 Kundenzufriedenheit
 - 10 Datenschutz und Informationssicherheit
 - 13 Klimaschutz
 - 16 Arbeitgeberattraktivität
 - 18 Nachhaltige Innovationen
 - 21 Antikorruption
- 23 Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers**
- 25 Impressum**

ÜBER DIESEN BERICHT



Die Telefónica Deutschland Holding AG hat für das Geschäftsjahr 2019 gemäß dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG)“ einen gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht erstellt, der die Informationen der Telefónica Deutschland Gruppe wie auch die der Telefónica Deutschland Holding AG beinhaltet. Der vorliegende Bericht wurde am 3. März 2020 auf der Webseite www.telefonica.de/nfe öffentlich zugänglich gemacht.

Der nichtfinanzielle Bericht ist von der externen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers GmbH nach ISAE 3000 (Revised) mit „limited assurance“ geprüft worden.

Bei der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts haben wir uns insbesondere bei der Beschreibung der Konzepte und der Darstellung verschiedener Leistungsindikatoren (KPIs) an den GRI-Standards orientiert. Verweise auf Angaben außerhalb des zusammengefassten Lageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts.

Für die umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung nach den GRI-Standards (Option Comprehensive) verweisen wir auf unseren Corporate Responsibility Report, der ab Mai 2020 unter www.telefonica.de/verantwortung zugänglich ist.

GESCHÄFTSTÄTIGKEIT DER TELEFÓNICA DEUTSCHLAND GRUPPE



Die Telefónica Deutschland Gruppe ist einer der drei führenden integrierten Netzbetreiber in Deutschland. Wir bieten Mobilfunk- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskunden sowie innovative digitale Produkte und Services an. Des Weiteren beziehen unsere zahlreichen Wholesale-Partner umfangreiche Leistungen im Bereich Mobilfunk von uns.

Im Mobilfunkbereich bedienen wir die Nachfrage nach mobilen Dienstleistungen, die sich aus der Digitalisierung von immer mehr Lebensbereichen ergibt. Wir sind mit insgesamt 43,8 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2019 ein führender Anbieter in diesem Markt. Im Jahr 2019 bildeten die Mobilfunkdienste mit 5.301 Mio. EUR den wichtigsten Umsatzstrom für die Telefónica Deutschland Gruppe (72% des Gesamtvolumens). In diesem Bereich bieten wir Privat- und Geschäftskunden mobile Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist unser Mobilfunk-Netzwerk. Ergänzend zu unseren Mobilfunkdiensten bieten wir landesweit Festnetzdienste an. Unsere DSL-Retail-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2,2 Mio. Wir gehören zur Telefónica, S.A. Group, einem der größten Telekommunikationsunternehmen weltweit.

Das Geschäftsmodell der Telefónica Deutschland Gruppe ist ausführlich unter Grundlagen des Konzerns im [zusammengefassten Lagebericht 2019](#) beschrieben.

BESTIMMUNG DER WESENTLICHEN NICHTFINANZIELLEN THEMEN UND RISIKEN

Erstellungsprozess des nichtfinanziellen Berichts

Zur Erstellung des nichtfinanziellen Berichts 2019 haben wir analog zum Vorjahr die Nachhaltigkeitsthemen im Hinblick auf die Anforderungen des Gesetzes analysiert und bewertet. Als Basis dieses Prozesses diente unsere 2015 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse, bei der in einem strukturierten Verfahren 25 wesentliche Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe ermittelt und in eine Themenmatrix eingeordnet wurden. Die Analyse spiegelte die Ergebnisse einer Stakeholderbefragung, einer statistischen Analyse der Auswirkungen der Telefónica Deutschland Gruppe entlang der Wertschöpfungskette, von Workshops mit dem Senior Management sowie unternehmens-, markt- und branchenspezifischer Studien wider.

Impactanalyse

Zur Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse wurde im Jahr 2019 die Impactanalyse verifiziert. Auf dieser Basis wurden 15 aus den bisherigen 25 Themen der Materialitätsanalyse identifiziert, auf die die Telefónica Deutschland Gruppe einen signifikanten Einfluss hat.

Die Themen wurden dabei vor allem hinsichtlich folgender Aspekte bewertet:

- Signifikanz der Auswirkungen durch die Telefónica Deutschland Gruppe
- Einflussvermögen der Telefónica Deutschland Gruppe auf die Auswirkungen
- Konsequenzen der Auswirkungen für die Telefónica Deutschland Gruppe

Analyse der Geschäftsrelevanz

Im Anschluss an die Impactanalyse haben wir anhand festgelegter Bewertungsaspekte eine Bestimmung der Geschäftsrelevanz für die dabei als wesentlich identifizierten Themen vorgenommen. Dabei lag der Fokus auf Themen, die für den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis und die Lage der Telefónica Deutschland Gruppe relevant sind. Beteiligt waren hier die relevanten internen Stakeholder, beispielsweise aus den Fachbereichen Risikomanagement, Investor Relations, Kapitalmarktrecht, Compliance, Finance und Corporate Responsibility. Aus der Analyse wurden insgesamt sechs Themen

als wesentlich abgeleitet, von denen sich vier Themen den Aspekten Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange sowie Antikorruption/ Bestechung zuordnen lassen. Der Aspekt Menschenrechte ist von uns als nicht wesentlich im Sinne des CSR-RUG bewertet worden, da die Geschäftsrelevanz unseren Schwellenwert für dieses Geschäftsjahr in der Analyse nicht überschritten hat. Aufgrund der allgemeinen gesellschaftspolitischen Relevanz berichten wir jedoch im CR-Report und auf der Webseite www.telefonica.de/menschenrechte detailliert über unsere Aktivitäten und Maßnahmen zu diesem Aspekt. Zusätzlich sind die Themen Kundenzufriedenheit, Datenschutz und Informationssicherheit für den nichtfinanziellen Bericht identifiziert und dort aufgenommen worden. Diese weiteren Themen haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe, zudem gehen relevante Auswirkungen auf diese Themen vom Unternehmen aus.

Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Risiken

An die Analyse der Geschäftsrelevanz schloss sich die Beurteilung der Risikoszenarien im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Schadenspotenzial bezüglich der oben definierten nichtfinanziellen Themen an. Analog zu den Kriterien des etablierten Risikomanagements haben wir eine Nettobetrachtung der Risiken durchgeführt. Eine ausführliche Beschreibung der Prozesse erfolgt im Kapitel Risiko- und Chancenmanagement des zusammengefassten Lageberichts 2019.

Ausgehend von der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit wurde ein konservativer Ansatz gewählt und dabei wurden Risiken berücksichtigt, deren Eintritt als „wahrscheinlich“ oder „sehr wahrscheinlich“ angesehen wird. Das Schadenspotenzial der Risiken für die relevanten Aspekte wurde durch die Kriterien der Schwere der Auswirkungen auf den jeweiligen Aspekt, der Anzahl der tatsächlich oder potenziell Betroffenen sowie der Möglichkeit zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands vor der Auswirkung bestimmt. Im Rahmen dieser Risikobetrachtung haben wir beim Themenfeld Kundenzufriedenheit das Potenzial für ein wesentliches Risiko nach dem CSR-RUG identifiziert, dem wir mit umfassenden Maßnahmen begegnen (siehe „Kundenzufriedenheit“).

WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE THEMEN

Kundenzufriedenheit

GRUNDVERSTÄNDNIS

Der Kunde steht im Mittelpunkt

Die fortschreitende Digitalisierung verändert alle Bereiche unseres Lebens. Politik und Wirtschaft sehen sich in der Verantwortung, diese Entwicklung im Sinne der Menschen zu gestalten. Ein Kernversprechen ist dabei, dass die Digitalisierung für mehr Wachstum und Wohlstand sorgen wird. Als digitaler Telekommunikationsanbieter stehen wir technologisch und mit unserer Leistung für die Kunden im Zentrum dieser Entwicklung. Wir sind auf Märkten tätig, die sich durch ein hohes Maß an Wettbewerb und kontinuierliche technologische Entwicklungen auszeichnen. Unser Unternehmen steht in einem zunehmenden Wettbewerb mit alternativen Telekommunikationsanbietern. In einem Umfeld, welches durch starken technischen Wandel gekennzeichnet ist, stehen wir vor der Herausforderung, technische Anforderungen und Kundenwünsche rechtzeitig zu antizipieren und umzusetzen. Daher ist es unser Anspruch, allen Menschen zu ermöglichen, am digitalen Leben teilzuhaben und die Vorteile der Digitalisierung so zu nutzen, wie es zu ihren Wünschen und Bedürfnissen passt. Für uns hat dabei oberste Priorität, dass unsere Kunden jederzeit Transparenz hinsichtlich der Verwendung ihrer Daten haben und über deren Verwendung selbst entscheiden können.

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns die Grundlage des Unternehmenserfolgs. Unsere Vision ist es, bis 2022 zum „Mobile Customer & Digital Champion“ zu werden. Dafür sind etwa die Netzqualität, das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Produkt- und Servicequalität entscheidende Faktoren. Ein fairer und respektvoller Umgang mit unseren Kunden ist für uns dabei selbstverständlich.

Unser Anspruch ist es, die Welt mit den Augen unserer Kunden zu sehen und ihnen passend zu ihren Lebensgewohnheiten und Bedürfnissen attraktive und einfache Self-Service-Angebote zur Verfügung zu stellen. Dabei sollen unsere Kunden immer ihren persönlich bevorzugten Kanal wählen können. Durch den weiteren Ausbau der Digitalisierung wollen wir das Kundenerlebnis im Online-Bereich noch weiter verbessern.

PROZESSE & STEUERUNG

Kundenzufriedenheit transparent messen

Die übergeordnete Verantwortung im Bereich Kundenzufriedenheit tragen der Chief Consumer Officer (CCO) sowie der Chief Partner and Wholesale Officer (CPWO) der Telefónica Deutschland Holding AG. Der CCO verantwortet in dieser Funktion das Privatkundengeschäft mit einem klaren Fokus auf dem Kundenerlebnis, der Chief Partner and Wholesale Officer ist in seiner Position für das Geschäft mit Partnern verantwortlich, der Chief Executive Officer (CEO) führt das B2B-Resort selbst. Die zentrale Steuerung der Kundenzufriedenheit ist durch das B2C-Direktorat Customer Experience & Transformation fest im Unternehmen verankert.

Wir messen die Kundenzufriedenheit soweit datenschutzrechtlich erlaubt auf allen Ebenen – auf Markenebene, entlang aller direkten und indirekten Berührungspunkte mit unseren Kunden (Customer Journey) sowie auf Kontaktebene (d. h. direkt nach dem Kundenkontakt). Daraus wollen wir jeweils relevante Erkenntnisse und Maßnahmen ableiten, um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Als zentrale Leistungskennzahlen verwenden wir den Net Promoter Score (NPS) als wichtigste Steuerungsgröße, den Customer Satisfaction Index (CSI) sowie die Churn Rate (Abwanderungsrate exkl. M2M).

Der Customer Satisfaction Index (CSI) wird durch eine extern durchgeführte telefonische Befragung der Privatkunden unseres Unternehmens sowie der Kunden unserer Wettbewerber ermittelt. Diese wird jährlich mehrfach nach genau definierten Kriterien vorgenommen. Inwieweit die Kundenwünsche von der wahrgenommenen Leistung abweichen, kann durch das arithmetische Mittel in der Beantwortung von drei Fragen zur Gesamtzufriedenheit, zur Erfüllung der Kundenerwartung sowie zum Abstand zu einem fiktiven idealen Anbieter gemessen werden. Die Skala reicht dabei von 1 (sehr geringe Kundenzufriedenheit) bis 10 (sehr hohe Kundenzufriedenheit). Unser Ziel ist es, den CSI-Wert von 7,18 aus dem Jahr 2017 zu stabilisieren und langfristig jedes Jahr zu verbessern. Im Jahr 2019 konnten wir den CSI-Wert (2019: 7,61) im Vergleich zum Vorjahr verbessern (2018: 7,49).

Der Net Promoter Score (NPS) belegt die Bereitschaft des Kunden zur Weiterempfehlung der Marke O₂. Dieser Wert reflektiert die ganzheitliche Zufriedenheit mit der Marke sowie ihren Produkten und Leistungen. Die NPS-Befragung ist Teil der telefonisch durchgeführten CSI-Befragung. Alle Maßnahmen zur NPS-Verbesserung zielen auf die Optimierung der Customer Experience ab.

Bei der Churn Rate handelt es sich um die Abwanderungsrate von Postpaid-Kunden über einen bestimmten Zeitraum geteilt durch die Anzahl der Gesamtvertragskunden (Postpaid-Anschlüsse exkl. M2M). Hier haben wir mit 1,51% im Vergleich zum Vorjahr eine Verbesserung erzielt (2018: 1,65%).

T 01

KUNDENZUFRIEDENHEIT

	EINHEIT	2019	2018	2017
Kundenzufriedenheitsindex (CSI)	Index	7,61	7,49	7,18
Postpaid-Kunden-Abwanderungsrate Churn für Postpaid-Anschlüsse exkl. Machine-to-Machine (M2M)	%	1,51	1,65	1,61

Kundenwünsche und -feedback für Verbesserungen nutzen

Im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit bearbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe eingehende Anfragen schnellstmöglich und entsprechend festgelegten Arbeitsanweisungen. Das Feedback unserer Kunden und Mitarbeiter nutzen wir in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zur Optimierung unserer Abläufe und damit auch des Kundenerlebnisses. Für telefonisch eingehende Gespräche verwenden wir mit Zustimmung unserer Kunden z. B. eine automatisierte Sprachanalyse, um die Anrufgründe und Kundenwünsche schneller zu evaluieren und systematisch zu erfassen. Auch aus dem Kundengespräch können unsere Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge und Kundenwünsche gezielt aufnehmen und im Rahmen des KVP-Prozesses weitergeben und umsetzen.

Über die Sprachanalyse sowie das regelmäßige Feedback der Mitarbeiter in den operativen Einheiten werden auffällige Schwankungen bei Kontaktgründen oder geäußerte Kundenprobleme gemeldet, aus denen wir konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten. Im Rahmen des KVP werden diese analysiert und möglichst zeitnah umgesetzt. Die ausgewählten Themen werden jeweils einem Verantwortlichen zugeordnet und die Fortschritte im Rahmen einer wöchentlichen Dokumentation nachgehalten.

Um bis 2022 „Mobile Customer & Digital Champion“ zu werden, haben wir uns im Bereich Kundenzufriedenheit ambitionierte Ziele gesteckt: Wir wollen einen exzellenten Kundenservice mit hoher Kundenzufriedenheit bieten. Den Status der Zielerreichung bewerten wir über interne Kennzahlen aus direkter Kundenbefragung sowie aus externen Bewertungen wie den regelmäßigen Tests der Fachzeitschrift „connect“ zu Hotlines, Service-Apps, der Beratungsleistung in Shops oder zur Festnetzqualität. Die Erreichbarkeit und Qualität unserer Hotline für Privat- wie auch Geschäftskunden wurde mehrfach ausgezeichnet.

Darüber hinaus verbessern und erweitern wir unsere digitalen Angebote und wollen dem Kunden rund um die Uhr und ortsunabhängig einen unkomplizierten Service ermöglichen. Unser Ziel ist es, dass bis Ende 2021 76% aller Kontakte digital im Selfservice-Bereich erfolgen (2019: 72%).

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Digital Roadmap zur höheren Kundenzufriedenheit

Im Fokus unserer Maßnahmenplanung steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Deshalb optimieren wir neben der Qualität unseres Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten durch das Vorantreiben digitaler Lösungen anhand unseres digitalen Maßnahmenplans. Zugleich wollen wir unsere Kunden zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien durch unsere Produkte inspirieren und richten unsere Kommunikationsmaßnahmen darauf aus.

Der Maßnahmenplan beinhaltet u. a. den kontinuierlichen Ausbau und die Weiterentwicklung digitaler Angebote im Self-Care-Bereich, beispielsweise durch unsere digitalen Assistenten Lisa (Chatbot zur Bearbeitung von Kundenanfragen) und Aura (künstliche Intelligenz zur Optimierung von Geschäftsprozessen). Wir haben Aura mit ersten Anwendungen gestartet, die wir kontinuierlich verbessern und ausbauen. Wir haben WhatsApp als neuen digitalen Kommunikationskanal gestartet, der den Kunden die Möglichkeit gibt, jederzeit ihre Anliegen bei uns zu platzieren. Im Rahmen unseres digitalen Maßnahmenplans analysieren wir kontinuierlich die Möglichkeiten zur Nutzung weiterer innovativer Kanäle.

Im Mittelpunkt unseres Transformationsprogramms Digital4Growth (D4G) steht u. a. der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Erfahrungen. Wir analysieren beispielsweise die einzelnen Phasen, die eine Person als Kunde durchläuft: vom Interessenten über den Käufer bis hin zum aktiven Nutzer (Customer Journey Mapping). In diesem Kontext haben wir auch an der Vereinheitlichung und Vereinfachung der Kommunikation über den gesamten Lebenszyklus in der Kundenbeziehung gearbeitet.

Innovative Lösungen für Privat- und Geschäftskunden

Wir bieten innovative Tarife an, die das Leben der Kunden einfacher, schneller und besser machen sollen. Zu unseren wichtigsten neuen Angeboten im Jahr 2019 zählte beispielsweise der Tarif O₂ You, mit dem die Kunden ihre Vertragskonditionen zu einem großen Teil selbst in der Hand haben und ihre persönliche Kombination aus Mobilfunk und Smartphone zusammenstellen können. Der Mobilfunktarif ist jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen zum Ablauf des Abrechnungszeitraums kündbar und das Endgerät kann flexibel abbezahlt werden. Damit beenden wir die Ära starrer Vertragslaufzeiten und wollen eine Vorreiterrolle im Markt übernehmen.

O₂ hat zudem sein DSL-Portfolio für Privatkunden, Freiberufler und kleine Unternehmer um einen Super-Vectoring-Tarif erweitert. Dahinter verbirgt sich eine DSL-Technologie, mit der Spitzengeschwindigkeiten von 250 Megabit pro Sekunde (Mbit/s) im Download und 40 Mbit/s im Upload erreicht werden können. So können Selbstständige zuverlässig schnell surfen und vor allem große Dateien in Sekundenschnelle hoch- und herunterladen.

Von unserem umfangreichen LTE-Ausbauprogramm profitieren nicht nur Mobilfunkkunden in ganz Deutschland, sondern auch Nutzer ohne klassischen DSL-Anschluss in den eigenen vier Wänden. Mit dem O₂ HomeSpot und den drei neuen O₂ my Data Spot Tarifen bieten wir unseren Kunden eine alternative stationäre Highspeed-Internetanbindung, mit der sie über das mit dem Homespot aufgebaute WLAN alle Geräte einfach und sicher anbinden und in unserem O₂ LTE-Netz surfen können.

Im Bereich B2B verfügen wir über ein starkes Tarifportfolio für unsere Partner und deren Endkunden. Dieses bietet unseren Geschäftskunden vielfältige Lösungen, die ihnen ihre Arbeit leichter machen und die sicher, fair und zuverlässig sind. Mit O₂ Free Business etwa verfügen die Nutzer sogar nach Verbrauch ihres Highspeed-Datenvolumens über schnelles mobiles Internet – mit bis zu 1 Mbit/s und das in der ganzen EU. Das gilt unabhängig von der Wahl des Geräts, denn mit der Multicard bieten die O₂ Free Business Tarife ihre Vorteile nicht nur auf dem Smartphone, sondern auch auf Laptop, Tablet oder in einem mobilen Hotspot.

Der Firmentarif O₂ Unite richtet sich an Unternehmen, die auf maximale Flexibilität in der Mobilfunknutzung angewiesen sind, etwa weil sie neue Mitarbeiter integrieren oder kurzfristige internationale Einsätze planen müssen. O₂ Unite bietet den Unternehmen zentrale, maßgeschneiderte Mobilfunk-Pools für Highspeed-Daten, Minuten und SMS, die variabel auf alle Mitarbeiter verteilt werden können. Schwankungen in der Nutzung der Mitarbeiter-SIM-Karten werden untereinander ausgeglichen, nicht genutztes Datenvolumen kann auf den Folgemonat übertragen werden.

Der Tarif O₂ Digital Phone vereinfacht zusätzlich den Arbeitsalltag unserer Geschäftskunden. Sie können damit das gesamte Leistungsspektrum einer vollwertigen Telefonanlage aus der Cloud nutzen. So wird es möglich, via PC, Laptop oder Tablet von jedem Arbeitsort aus auf sämtliche Funktionen wie beispielsweise Telefonkonferenzen, Weiterleitungen oder Telefonverzeichnisse zuzugreifen.

Netzinfrasturktur weiter gestärkt

Für ein verbessertes Netzerlebnis unserer Kunden rüsten wir unsere Standorte sowohl in städtischen als auch in ländlichen Gebieten weiter mit LTE-Technologie aus. Im Berichtsjahr 2019 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zudem mehrere Tausend neue LTE-Sender in Betrieb genommen. Ab 2020 wollen wir vor allem den flächendeckenden LTE-Ausbau auf dem Land sowie den zügigen Aufbau einer leistungsfähigen 5G-Mobilfunkinfrastruktur in den Städten vorantreiben, damit immer mehr Kunden an immer mehr Orten mit Highspeed im Internet surfen können.

In den Städten setzt die Telefónica Deutschland Gruppe vor allem auf eine Verdichtung des Netzes. Parallel zum LTE-Ausbau starten wir mit dem Aufbau eines 5G-Netzes, das Privat- und Geschäftskunden künftig höhere Geschwindigkeiten, mehr Kapazitäten und eine intelligente Vernetzung ihrer digitalen Geräte ermöglicht. Bis Ende 2022 sollen 30 Städte mit insgesamt 16 Millionen Einwohnern versorgt sein. Im ländlichen Bereich wird das Unternehmen den intensiven Ausbau der LTE-Infrastruktur fortsetzen, auch um die technischen Voraussetzungen für den künftigen 5G-Ausbau zu schaffen. In 2020 werden wir weitere Tausende LTE-Sender in Betrieb nehmen. Bis Ende 2020 sollen im gesamten Bundesgebiet 99% der Haushalte mit hohen LTE-Geschwindigkeiten surfen können.

Wir haben 2019 den zwischen Politik und Netzbetreibern geschlossenen deutschen Mobilfunkpakt unterzeichnet, in dem wir uns zum weiteren LTE-Netzausbau verpflichten. Bis Ende 2021 werden wir in diesem Rahmen 333 zusätzliche Standorte in bislang unterversorgten Gebieten errichten. Beim Netzausbau wollen wir eng mit der Deutschen Telekom, Vodafone sowie anderen Mobilfunknetzbetreibern kooperieren und werden insbesondere auf dem Land und entlang der Verkehrswege eine bestmögliche mobile Breitbandversorgung sicherstellen. Dafür planen wir, mit den anderen Anbietern bis zu 6.000 neue Mobilfunkstandorte koordiniert aufzubauen und gemeinsam zu nutzen.

Auch beim 5G-Netz wird die Telefónica Deutschland Gruppe mit mehreren Technologieunternehmen zusammenarbeiten. Auf diese Weise schaffen wir auch zukünftig Diversität in unseren Netzen und vermeiden Abhängigkeiten von einem Anbieter. Für den Aufbau des 5G-Zugangsnetzes (Radio Access Network) planen wir eine Zusammenarbeit mit Nokia und Huawei unter dem Vorbehalt

einer erfolgreichen Sicherheitszertifizierung der Technologie und der Unternehmen nach den gesetzlichen Bestimmungen in Deutschland. Damit will die Telefónica Deutschland Gruppe dem noch nicht abgeschlossenen politischen Prozess der Festlegung dieser Sicherheitsrichtlinien Rechnung tragen, ohne den Start des 5G-Ausbaus zu verzögern.

Unsere Privat- und Geschäftskunden vertrauen auf die Zuverlässigkeit unserer Leistungen. Sie erwarten, dass Störfälle in den Netzen zügig behoben werden. Durch umfassendes Monitoring unserer Netzwerkelemente und kontinuierliche Investitionen in unsere Netzwerkstruktur wollen wir sicherstellen, dass diese negativen Auswirkungen auf unsere Kunden so gering wie möglich gehalten werden. Für die effiziente Überwachung und Entstörung des Mobilfunk- und Festnetzes ist eine spezialisierte Abteilung verantwortlich. Sie sorgt dafür, dass die Auswirkungen von Arbeiten im Netz für die Kunden minimiert, Kundenbeschwerden analysiert und Ausfälle schnellstmöglich behoben werden. Die einzelnen Fachabteilungen optimieren nachfolgend die internen Prozesse unter Beachtung der technischen Rahmenbedingungen.

Bei unseren Netzwerkelementen wollen wir den Grad der Automatisierung in der Überwachung und Entstörung kontinuierlich weiter erhöhen. Für die Analyse und Qualitätsmessung des Netzes verwenden wir seit Mitte 2017 ein Mess-Tool, das flächendeckend Werte liefert. So können wir Serviceeinschränkungen oder den Mehrbedarf an Kapazitäten an einem Mobilfunkstandort früher erkennen und entsprechend reagieren.

Bei der Glasfaserstrategie setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf erfolgreiche Partnerschaften, um sich möglichst breit aufzustellen und die Glasfaseranbindungen der Mobilfunkstandorte zu beschleunigen. Dabei arbeiten wir sowohl mit mehreren alternativen Telekommunikationsdienstleistern als auch mit anderen Netzbetreibern zusammen. So sind wir im Jahr 2019 Kooperationen mit dem Glasfasernetzbetreiber Tele Columbus sowie mit Vodafone eingegangen, über die wir unseren Kunden zusätzliche Angebote für Highspeed-Internet per Festnetz bzw. Kabelanschluss machen können.

Datenschutz und Informationssicherheit

GRUNDVERSTÄNDNIS

Telefónica Deutschland nimmt Datenschutz sehr ernst

Das digitale Zeitalter birgt Herausforderungen, Datenschutz und Privatsphäre neu zu denken, auch vor dem Hintergrund der zunehmenden allgemeinen Bedrohungslage bezüglich Cyberattacken. Millionen Kunden vertrauen jeden Tag dem Mobilfunknetz und den Diensten der Telefónica Deutschland Gruppe. Wir nehmen deshalb den Schutz und die Sicherheit der Kundendaten sehr ernst und stellen sicher, dass die Menschen die Hoheit über ihre Daten behalten. Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten wir auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen. In unseren Geschäftsgrundsätzen verpflichten wir uns zudem zur Wahrung der Informationssicherheit und Transparenz. Alle personenbezogenen und sensiblen Daten behandelt die Telefónica Deutschland Gruppe vertraulich und sichert sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten ab.

In unseren Prozessen und Produkten schützen wir die Daten unserer Kunden sowie unserer Mitarbeiter, Partner und Investoren. Mit geeigneten Maßnahmen wollen wir eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen. Unsere Schwerpunkte lagen im Berichtszeitraum insbesondere auf der internen Umsetzung der von Behörden und Gerichten verfügbaren Klarstellungen zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Bezug auf Prozesse und Dokumente sowie auf der Sensibilisierung unserer Mitarbeiter bei der Umsetzung der neuen Datenschutzanforderungen.

Unser Datenschutz-Management-System (DSMS) und Informationssicherheits-Management-System (ISMS) im Bereich Corporate Security aktualisieren wir kontinuierlich und entwickeln beide Systeme gezielt weiter. So haben wir eine Neuausrichtung des Monitorings und des Reportings von Sicherheitskenngrößen zur unternehmensweiten Steuerung der Informationssicherheit vorgenommen. Das bestehende Krisenmanagementkonzept wird konsequent umgesetzt und ist in der Praxis erprobt.

PROZESSE & STEUERUNG

Klare Regeln und Prozesse etabliert

Die Telefónica Deutschland Gruppe sichert Datenschutz und Informationssicherheit sowie die Einhaltung relevanter Gesetze und Verordnungen durch strikte interne Regeln und Prozesse. Dafür überarbeiten wir regelmäßig bestehende und verabschieden neue Richtlinien, sofern erweiterter Regelungsbedarf identifiziert wird, und implementieren diese im Unternehmen. Zu den maßgeblichen Rahmenwerken gehören der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des DSMS sowie unsere Leitlinien zum Datenschutz. Damit stellen wir unsere Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit unseren Kunden sowie der Öffentlichkeit transparent dar.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Sicherheit (Security Global Policy) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Corporate Rule on Minimum Controls). Diese werden durch eine Vielzahl weiterer Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Datenschutzaspekten ergänzt. Dazu gehören die Richtlinie zur Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen, die Richtlinie Datenschutz Informationspflichten, die Checkliste für Betroffenenrechte nach DSGVO bezüglich der Verarbeitung von Daten von Nutzern bzw. Kunden, der neu angelegte PCP (Privacy Consulting Process) sowie verschiedene Verfahrensanweisungen. Unsere Datenschutzrichtlinie umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die oftmals sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Unsere Mitarbeiter erhalten dazu jedes Jahr eine Schulung. Alle Beschäftigten werden zudem auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet.

Die Verantwortung für Datenschutz und Informationssicherheit tragen der Datenschutzbeauftragte sowie der Chief Security Officer. Diese berichten direkt an den Chief Officer Legal and Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe.

Effiziente Strukturen und Prozesse sollen gewährleisten, dass es zu keinen Verstößen im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit kommt. Mit unserem unternehmensweiten DSMS und ISMS steuern wir die Prozesse zur Sicherung von Datenschutzstandards, unsere Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten und Trainings sowie eine regelmäßige Kontrolle der realisierten Maßnahmen. In den Fachbereichen sind außerdem Security Manager für die Informationssicherheit sowie Datenschutzkoordinatoren zur besseren Steuerung des DSMS als feste Ansprechpartner etabliert.

Wir arbeiten nur mit Geschäftspartnern zusammen, die unsere datenschutzrechtlichen Vorgaben gemäß der Richtlinie zu Datenschutzverträgen und den entsprechenden Verträgen akzeptieren. Darüber hinaus führen wir Audits u. a. bei Dienstleistern vor Ort durch. Für die Einbindung von Subdienstleistern verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls klare Prozesse und Regelungen und macht entsprechende Vorgaben für Verträge.

Auch hinsichtlich der Meldung von Datenschutzvorfällen handeln wir nach festen Regeln. Unsere Datenschutz-Hotline stellt eine erste, gut erreichbare Anlaufstelle dar. Unsere Lieferanten und ihre Mitarbeiter können sich bei Beschwerden zudem über das Telefónica [Lieferantenportal](#) an uns wenden. Bei allen Anfragen zum Datenschutz streben wir eine schnelle und eindeutige Beantwortung an. Klare operative Prozesse regeln dabei die Beantwortung von Kundenanfragen sowie das Aufsetzen von Kundeninformationen.

Vor der Einbindung von Daten in IT-Entwicklungs- und -Analyse-Prozesse nehmen wir standardisierte Prüfungsschritte vor. Über ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren sorgt unsere TÜV-zertifizierte Datenanonymisierungsplattform zusätzlich dafür, dass bei statistischen Analysen jeglicher Personenbezug bei Daten entfernt wird.

Unsere Ziele im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit sind:

- Ausschluss der Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen durch bestmögliche Einhaltung der Datenschutzbestimmungen
- Minimierung des Verhältnisses von eingeleiteten Verfahren zu tatsächlichen Verstößen
- Transparenz hinsichtlich der Datennutzung
- schnelle Reaktionsfähigkeit bei eintretenden Großstörungen und Gefährdungslagen wie Netzausfällen, Datenmissbrauch, Bombendrohungen o. Ä.
- Lokalisierung von Handlungsfeldern bezüglich der Informationssicherheit

Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden keine Verfahren wegen Verletzung des Datenschutzes und Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich eingeleitet. Es wurden keine Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes verhängt. Es wurden 26 meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Hinblick auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit bezüglich der Netz- und Informationssicherheit identifiziert. Die aufgetretenen Ereignisse beziehen sich ausschließlich auf das Schutzziel Verfügbarkeit und sind im Wesentlichen auf Arbeiten im Rahmen der Netzkonsolidierung oder auf Störungen von Netzelementen zurückzuführen.

T 02

DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT

IN ANZAHL	2019	2018	2017
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 109a TKG)	0	0	1
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr	0	0	0
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit	26	36	9
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	0	0	0

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**Sensibilisierung und Aufklärung vorantreiben**

Zu unseren Prioritäten gehört es, regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art unserer Datenverarbeitung aufzuklären. In unserem Handeln richten wir uns dabei an den Prinzipien Selbstbestimmung, Transparenz, Schutz personenbezogener Daten sowie Innovation aus, die auch in unseren Leitlinien im Bereich Datenschutz verankert sind.

Zu den wichtigsten Informationsinstrumenten zählen die [Datenschutzwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites unserer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff unserer Kunden. Hier erklären wir detailliert, welche Arten von Daten die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt, wie wir die Daten unserer Kunden schützen und was sie selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher hier die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen. Das im Jahr 2017 gestartete Projekt zur Umsetzung der DSGVO wurde mit dem Ziel fortgeführt, temporäre durch automatisierte Prozesse abzulösen, beispielsweise im Rahmen des Beauskunftungsprozesses. Auf diese Weise wird auch die Kundenbetreuung entlastet, die sich so auf die schnelle Beantwortung anderer Kundenanfragen und die Qualitätssicherung konzentrieren kann.

Regelmäßige Schulungen zur Steigerung des Sicherheitsbewusstseins richten sich an verschiedene Zielgruppen. Auf diese Weise sensibilisieren wir entweder einzelne Abteilungen, ausgewählte Sicherheitsansprechpartner oder auch alle Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig und verpflichtend zum Datenschutz und zur Informationssicherheit geschult, auch mit Unterstützung externer Datenschutzexperten. Besonders umfangreich wurden Mitarbeiter geschult, die als Multiplikatoren fungieren und ihrerseits weitere Mitarbeiter schulen sollen. Diese Datenschutzkoordinatoren gibt es in allen Fachbereichen, sie dienen als Schnittstelle zwischen den Kollegen im Fachbereich und dem Datenschutzteam. Die Koordinatoren priorisieren Anfragen aus ihrem Geschäftsbereich, beantworten Standardthemen sowie einfache Anliegen selbst und stellen bei Bedarf den Kontakt zu den relevanten Datenschutzexperten her. Sie sind damit erster Ansprechpartner für das Umsetzen des Datenschutz-Management-Systems.

Zu den aktuellen Schwerpunkten der Mitarbeitertrainings zu Datenschutz und Informationssicherheit zählen etwa der verantwortungsbewusste Umgang mit Bestands- und Verkehrsdaten, welche die Telefónica Deutschland Gruppe zur Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen und bei Datenanalyseprozessen für die Entwicklung neuer Serviceangebote nutzt. Parallel haben wir zu Beginn des Jahres 2020 eine Awareness-Kampagne zur Sensibilisierung in der Verarbeitung personenbezogener Daten im Tagesgeschäft umgesetzt, die auf die Mitarbeiter in allen Bereichen einschließlich Shops und Kundenservice ausgerichtet war. Hier ging es insbesondere um die Beachtung des personenbezogenen Datenschutzes im E-Mail-Verkehr, bei Telefonaten im öffentlichen Raum und im Umgang mit Dokumenten, die von externen Personen eingesehen werden können.

Zur Steigerung des Sicherheitsbewusstseins führen wir an unseren Standorten Informationsveranstaltungen und Übungen durch, die den richtigen Umgang mit Bedrohungslagen im Online-Bereich vermitteln. Dabei arbeiten wir eng mit Sicherheitsbehörden wie der Polizei und dem Verfassungsschutz zusammen. Mit konkreten Handlungsanweisungen für wesentliche Krisenszenarien wie etwa Netzausfälle, Datenmissbrauch oder Bombendrohungen sind wir auf derartige Situationen vorbereitet.

Wir binden sowohl unsere internen wie auch unsere externen Stakeholder über vielfältige Aktivitäten auf den Gebieten Datenschutz und Informationssicherheit mit ein. Wir führen den Dialog über unser Datenschutzforum, dem relevante interne Stakeholder angehören, und sind auch mit externen Partnern oder maßgeblichen Behörden kontinuierlich im Gespräch. Dazu zählen beispielsweise die Bundesnetzagentur (BNetzA), das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI). Über die Telefónica, S.A. Group ist die Telefónica Deutschland Gruppe zudem in globalen Initiativen rund um den Datenschutz vertreten, wie beispielsweise in der Global Network Initiative. Darüber hinaus sind wir Mitglied in diversen Fachverbänden, wie etwa dem Bitkom, der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit (GDD), dem Information Security Forum und dem Bayerischen Verband für Sicherheit in der Wirtschaft (BVSU).

Klimaschutz

GRUNDVERSTÄNDNIS

Telefónica setzt sich für UN-Klimaziel ein

Der spanische Mutterkonzern der Telefónica Deutschland Gruppe hat sich verpflichtet, gemeinsam mit den Vereinten Nationen dem Klimawandel entgegenzuwirken. Das Unternehmen ist Teil des Aktionsbündnisses „[Business Ambition 1,5 °C](#)“. Mit gezielten Maßnahmen und einschneidenden Veränderungen wollen die Teilnehmer des Bündnisses die globale Erwärmung auf ein Niveau begrenzen, das 1,5 °C über dem vorindustriellen Durchschnitt liegt. Schon heute stammen 58% der Energie, die der Telefónica Konzern weltweit einsetzt, aus erneuerbaren Quellen.

Bereits 2016 verpflichtete sich die Mobilfunkbranche als weltweit erster Industriezweig, die Sustainable Development Goals (SDGs) [der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung](#) zu unterstützen. In der UN-Agenda 2030 steht mit dem Ziel Nummer 13 auch der Klimawandel im Fokus. Seitdem ergreift die Branche vielfältige Sofortmaßnahmen, um gegen den Klimawandel und seine Auswirkungen vorzugehen. Diese Übernahme von Verantwortung für die Umwelt ist auch das Grundverständnis der Telefónica Deutschland Gruppe.

Energieeffizienz und CO₂-Reduzierung im Fokus

Die Telefónica Deutschland Gruppe verringert gezielt die Umweltauswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit und möchte damit einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. Die wesentlichen Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit stellen der Energieverbrauch und die damit einhergehenden Treibhausgasemissionen dar. Diese wollen wir über klare Ziele reduzieren. Die Netzwerktechnik nimmt dabei mit 96% den größten Anteil am Stromverbrauch ein. In diesem Bereich stellen die Energiereduktionsziele mit Blick auf das Netzausbauprogramm (inkl. 5G) der Telefónica Deutschland Gruppe eine große Herausforderung dar.

Wir setzen auf verschiedene Bausteine, um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren: Wir investieren in energieeffiziente Technik, nutzen erneuerbare Energien, fördern eine schadstoffarme Mobilität und bieten unseren Kunden zunehmend nachhaltige Produkte und Dienstleistungen an. Durch die Zielerreichung verbessern wir nicht nur unsere Umweltbilanz, sondern auch unsere Geschäftszahlen: Eine gesteigerte Energieeffizienz führt gegenüber 2016 bis 2020 im operativen Geschäftsbetrieb (OPEX) zu Einsparungen von voraussichtlich 15 Mio. EUR.

Darüber hinaus arbeiten wir intensiv daran, in unseren eigenen Prozessen möglichst wenig natürliche Ressourcen zu verwenden und Abfall zu vermeiden. Die Erfassung und die Auswertung der relevanten Abfallmengen werden mit der Einführung des Abfallmanagementsystems „GreTel“ unterstützt, das speziell für die Bedürfnisse der Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt wurde. Die geringen Mengen an gefährlichen Abfällen neben Elektronikschrott werden als nicht wesentlich angesehen, jedoch über unser Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 erfasst und nach gesetzlichen Vorgaben zur Entsorgung bzw. zum Recycling weitergegeben. Unser Wasserverbrauch wird ebenfalls als nicht wesentlich eingestuft, da dieser nur in für Dienstleistungsunternehmen üblichem Maße in unseren Büros und Shops anfällt.

PROZESSE & STEUERUNG

Managementsysteme im Unternehmen verankert

Die Basis für alle Aktivitäten bildet unsere unternehmensweit verbindliche Umweltpolitik, welche zusätzlich durch eine Richtlinie zum nachhaltigen Energiemanagement gestützt wird. Beide zielen auf unsere Betriebsabläufe in den Bereichen Netz, Büroflächen und Mobilität, den verantwortungsbewussten Einkauf sowie unser Produkt- und Dienstleistungsportfolio mit dem Schwerpunkt auf nachhaltigen Innovationen ab. Unsere Umweltpolitik ist gemäß ISO 14001 in der Umweltrichtlinie verankert. Sie hat insbesondere die Identifikation und Einhaltung aller relevanten Gesetze, Normen, Standards und sonstiger bindender Verpflichtungen zum Ziel. Unser Umweltmanagementsystem dient dazu, mögliche negative Umweltauswirkungen unserer Aktivitäten und Infrastrukturen zu verhindern und zu minimieren sowie insgesamt unsere umweltbezogenen Leistungen immer weiter zu verbessern.

Klimaschutz: Energieverbrauch

Wir haben eine eigene Energierichtlinie gemäß ISO 50001 im Unternehmen etabliert. Diese baut auf dem Umweltmanagement auf und präzisiert dessen Grundsätze im Bereich Energie. 2019 erfolgte eine Re-Zertifizierung des Energiemanagements nach der Norm ISO 50001 einschließlich der Bürostandorte und Shops. Die Bürostandorte der Telefónica Deutschland Gruppe sind bereits seit 2004 nach der Umweltmanagementnorm ISO 14001 und der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 zertifiziert. In den Shops orientieren wir uns ebenfalls an der Norm ISO 14001, deren Anwendung durch interne Audits und nicht von externer Seite verifiziert wird.

Um diese Prozesse zu steuern, haben wir intern Energie- und Umweltmanagementsystembeauftragte ernannt sowie je ein Umwelt- und ein Energiekomitee eingerichtet. Umweltbelange und -ziele sowie alle Maßnahmen werden jedes Jahr einem Managementreview unterzogen.

Die Verbesserung der Umweltleistung unseres Unternehmens sowie unserer Produkte und Dienstleistungen wollen wir vor allem durch eine systematische Performancebewertung anhand der definierten Ziele aus dem Responsible Business Plan 2020 gewährleisten. Zu unseren Zielen im Klimaschutz zählt u. a. die Senkung der direkten und indirekten CO₂-Emissionen bis 2020 um 11% (Basisjahr: 2015).

Als weiteres Ziel haben wir uns gesteckt, den Energieverbrauch pro Datenvolumen (in GWh/PB) bis 2020 um 40% (Basisjahr: 2015, 0,41 GWh/PB) zu reduzieren. Bereits im Vorjahr konnten wir das Ziel mit 46% erreichen, im Jahr 2019 belief sich der Energieverbrauch pro Datenvolumen auf 0,17 GWh/PB. Durch den Einsatz neuer und energieeffizienter Technologien konnte der Wert somit weiter gesenkt werden. Trotz des Ausbaus unseres Netzes und des steigenden Datenvolumens streben wir an, dieses Niveau in Zukunft stabil zu halten.

T 03

KLIMASCHUTZ: ENERGIEVERBRAUCH

	EINHEIT	2019	2018	2017
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,17	0,22	0,25
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	%	84	82	71
Grünstromanteil bei selbst beschaffter und kontrollierter Energie	%	100	100	100

Der Anteil erneuerbarer Energien bezogen auf den Gesamtstromverbrauch ist weiter gestiegen und betrug 2019 84%.

In Bezug auf unsere Firmenwagen soll die durchschnittliche Flottenemission für die ab 2020 neu zugelassenen Firmenfahrzeuge auf 95 g CO₂/km sinken. Unser Ziel, die durch Geschäftsreisen verursachten CO₂-Emissionen bis 2018 um 10% gegenüber dem Basisjahr 2015 zu senken, wurde mit einem Wert von 12% im betreffenden Jahr erreicht. 2019 konnten wir eine weitere Reduzierung um 20% erzielen.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Energie- und Ressourceneffizienz gezielt verbessern

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer kohlenstoffarmen Wirtschaft ein. Wir verbessern unsere Energieeffizienz kontinuierlich, indem wir auf energiesparende Komponenten im gesamten Unternehmen umsteigen. Damit tragen wir aktiv zur Reduzierung von Treibhausgasemissionen bei. Darüber

hinaus setzen wir auf den effizienten Einsatz natürlicher Ressourcen und wenden Umweltkriterien in unseren Beschaffungsprozessen an, um unseren ökologischen Fußabdruck weiter zu verringern. Um den Einsatz erneuerbarer Energien zu fördern, beziehen wir bereits dort zu 100% Grünstrom, wo wir die Hoheit über die Strombeschaffung haben. Ein weiterer Fokus liegt darauf, Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die unseren Kunden nachhaltiges Handeln erleichtern. So haben wir 2019 das neue Half-SIM-Trägerformat in unseren Shops und bei der Ausgabe an O₂ Postpaid-Neukunden eingeführt. Der neue SIM-Karten-Träger ist im Vergleich zum bisherigen Scheckkartenformat nur halb so groß und halb so schwer, womit 2019 knapp 3,4 Tonnen Plastik für rund 1,7 Millionen Half-SIM-Karten eingespart werden konnten. An dieser Initiative beteiligen sich neben O₂ auch weitere Eigenmarken.

Im Zuge des Zusammenschlusses der Telefónica Deutschland Gruppe und der E-Plus Gruppe haben wir umfangreiche Maßnahmen zur umweltverträglichen Netzwerk- und Bürostandortkonsolidierung umgesetzt. Im Bereich Netzwerk wurden außerdem zahlreiche Energieeffizienzmaßnahmen vorangetrieben, die wir bis spätestens 2020 umsetzen wollen. Dies betrifft in erster Linie die Modernisierung der 2G- und 3G-Netze, die wir bis Ende des Berichtsjahres nahezu abgeschlossen haben. Bis Ende 2019 konnten wir somit in Summe (bezogen auf 2016) eine Einsparung von 6,82 GWh erzielen. Im Rahmen der nahezu vollständig abgeschlossenen Netzkonsolidierung durch Abschaltung und Rückbau von insgesamt rund 14.000 Standorten erreichten wir von 2016 bis 2019 eine Einsparung von 196 GWh. Verzögerungen beim Rückbau lagen darin begründet, dass die dafür vorgesehenen Standorte nun teilweise zum Aufbau des 5G-Netzwerks dienen sollen. Die Steuerung im Bereich Netzwerk erfolgt über das Messen der Fortschritte bei der 2G-/3G-Modernisierung, über die wir monatlich berichten.

T 04

KLIMASCHUTZ: ENERGIEVERBRAUCH

IN GWH	2019	2018	2017
Energieverbrauch gesamt	727	778	791
Stromverbrauch gesamt ¹	696	746	752
Davon Netzwerk und Rechenzentren	668	716	722
Davon Büros, Shops, Call-Center	28	31	30
Kraftstoffverbrauch gesamt ²	31	32	39
Energie aus erneuerbaren Energiequellen	584	610	536

¹ Der Stromverbrauch ergibt sich aus den tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

² Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und Telefónica belieferten Einheiten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe will in den kommenden drei Jahren nahezu alle Mobilfunkstandorte mit Smart Metern zur elektronischen Erfassung des Stromverbrauchs ausstatten. Geplant ist die Ausrüstung von 25.000 Standorten, an denen die Möglichkeit des Zugriffs auf die Zähler besteht. Diese Technologie liefert ein Höchstmaß an Datentransparenz zum Energieverbrauch und bietet vielfältige Ansatzpunkte für ein kostenbewusstes und ökologisches Energiemanagement. Dazu zählen beispielsweise die Identifizierung von Verbrauchsabweichungen als Anzeichen für bevorstehende Ausfälle von Anlagenteilen und die vorausschauende Instandhaltung.

Weitere Einsparungen im Jahr 2019 erreichten wir durch die Abschaltung der DSL-Hauptverteiler. Bezogen auf den 2015 registrierten Verbrauchswert von 54 GWh konnten nach Abschluss der Optimierungsmaßnahme im Jahr 2019 die kompletten 54 GWh eingespart werden.

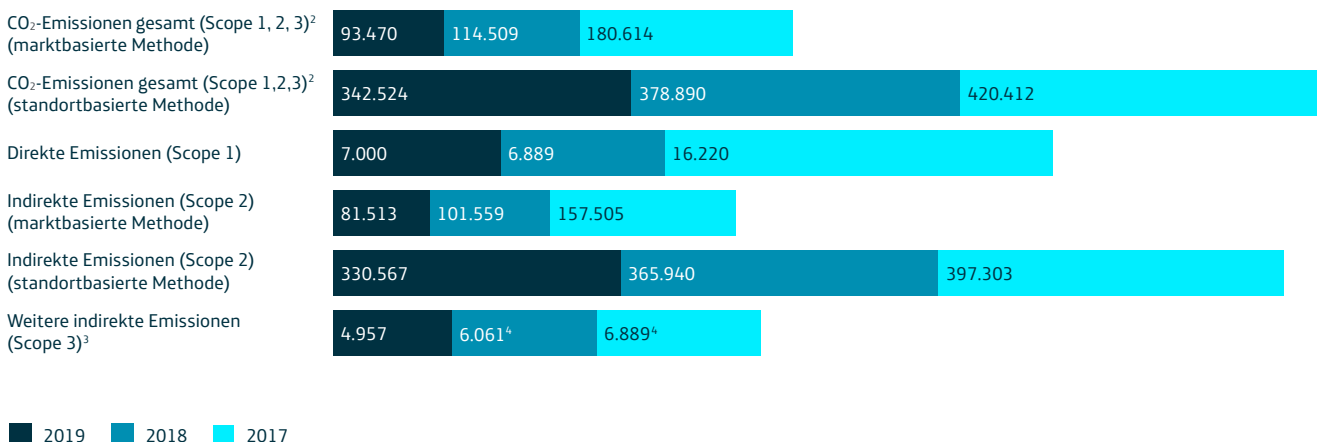
Betriebliche Mobilität emissionsarm ausgerichtet

Um die Ziele im Bereich Mobilität zu erreichen, fördern wir über unsere Reiserichtlinie die gemeinsame Nutzung von Firmenwagen sowie den Umstieg auf die Bahn. So haben wir Zugreisen durch die Nutzungsfreigabe der 1. Klasse für Mitarbeiter noch attraktiver gemacht. Bei den Reisetätigkeiten haben wir ein detailliertes Monitoring auf Basis der Datenübermittlung der Reiseagentur sowie des Mobilitätsdienstleisters zur Verwaltung der Firmenwagenflotte etabliert. Die Inanspruchnahme von Bahnreisen, gemessen an gefahrenen Kilometern, hat 2019 gegenüber dem Vorjahr um 22% zugenommen, während die Nutzung von Flugreisen, ermittelt nach geflogenen Kilometern, um 19% abgenommen hat.

Zur Erreichung unseres Ziels, der Senkung des durchschnittlichen CO₂-Ausstoßes der ab 2020 zugelassenen Firmenwagen auf 95 g/km, verstärken wir kontinuierlich die Bonus-Malus-Regelungen bei der Auswahl neuer Firmenfahrzeuge, um zusätzliche Anreize zu einem verantwortlichen Verhalten der Mitarbeiter zu geben. Erste Gespräche über den Einsatz einer Ladeinfrastruktur zur Nutzung der Elektromobilität wurden aufgenommen. Der CO₂-Ausstoß der Firmenflotte stieg 2019 im Vergleich zu 2018 um 6,1%.

G 01

KLIMASCHUTZ: TREIBHAUSGASEMISSIONEN
IN TONNEN CO₂-ÄQUIVALENT (tCO₂eq¹)



¹ CO₂eq = CO₂, CH₄ und N₂O.

² Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt, unabhängig davon, dass ein Anteil von 84% (Vorjahr: 82%) aus regenerativen Energiequellen bezogen wurde. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt die Strom-Umrechnungsfaktoren des Umweltbundesamts (Entwicklung der spezifischen Kohlendioxid-Emissionen des deutschen Strommixes in den Jahren 1990–2018) und damit 518 g CO₂ pro kWh aus dem Jahr 2018 für die Berechnungsgrundlage im Berichtsjahr 2019. Grundsätzliche Veränderungen von Trends ergeben sich jedoch nicht.

³ Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen).

⁴ Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen (Scope 3) für die Jahre 2017 bis 2019 wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: UK National Atmospheric Emissions Inventory (NAEI)). Die Werte für 2017 und 2018 wurden entsprechend rückwirkend angepasst. Zudem wurden die Emissionen für die Bahnreisen für 2017 bis 2019 inkludiert.

Arbeitgeberattraktivität

GRUNDVERSTÄNDNIS

Hohe Arbeitgeberattraktivität als Ziel

Digitalisierung ist nicht nur eine Herausforderung für die Technik, sondern vor allem für Organisation und Mitarbeiter. Der Erfolg der Telefónica Deutschland Gruppe basiert wesentlich auf dem Engagement und der fachlichen Qualifikation unserer Mitarbeiter. Nur mit ihnen kann die digitale Transformation des Unternehmens gelingen und nachhaltige wirtschaftliche Erfolge können gesichert werden. Unsere Aufgabe ist es, unsere Organisation für diese Transformation zu befähigen, unsere Mitarbeiter zu Akteuren des Wandels zu machen und unsere Strukturen, Prozesse und Arbeitsweisen gemeinsam auf eine neue Zeit auszurichten.

Nach dem organisatorischen Abschluss des Mergers haben wir im Jahr 2018 im Hinblick auf unsere Mitarbeiter den Fokus auf die Themen Lernen, Zusammenarbeit und neue Arbeitsweisen, Partizipation und Führungskräfteentwicklung gelegt. Dies haben wir im Jahr 2019 konsequent vorangetrieben und die einzelnen Themen inhaltlich weiterentwickelt. Wie wir künftig vernetzt über Bereichsgrenzen hinweg zusammenarbeiten und unsere Kompetenzen ausbauen, ist maßgeblich für den Erfolg unseres Unternehmens und jedes Einzelnen in der digitalen Welt. Wir beziehen unsere Mitarbeiter in Veränderungen im Rahmen der Transformation ein und haben zum Ziel, für sie und externe Bewerber auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber zu sein.

PROZESSE & STEUERUNG

Systematische Prozesse zur Zielerreichung

Die übergeordnete Verantwortung für den Personalbereich trägt der Chief Human Resources Officer (CHRO). Darüber hinaus vertreten mehrere Betriebsratsgremien die Interessen unserer Mitarbeiter. Um die Attraktivität unseres Arbeitsumfelds und die Motivation unserer Mitarbeiter künftig noch besser bewerten zu können, wurde unsere jährliche globale Mitarbeiterumfrage im Jahr 2019 weiterentwickelt. Die sogenannte Employee Experience Survey wird online, anonym und auf freiwilliger Basis unter allen Mitarbeitern der Telefónica Deutschland Gruppe durchgeführt. Wir messen die Arbeitgeberattraktivität erstmals über den Indikator „employee Net Promoter Score“ (eNPS), der darüber Auskunft gibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit Mitarbeiter Telefónica als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Ein direkter Vergleich der Ergebnisse des neuen eNPS mit den Vorjahreswerten der Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit (Employee Engagement Score) ist aufgrund abweichender Fragensets und Skalen nicht sinnvoll möglich. 2019 haben wir beim

eNPS einen Wert von 21,5 Punkten erreicht. Diesen wollen wir bis 2022 auf 26 Punkte steigern. Die Rücklaufquote betrug 2019 79% und hat sich im Vergleich zum Vorjahr um acht Prozentpunkte erhöht. Um unsere Fortschritte regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ergreifen zu können, führen wir mehrmals pro Jahr Kurzumfragen – sogenannte Pulse Surveys – durch, die ebenfalls den eNPS sowie zentrale Themen für unsere Transformation erheben. Die Inhalte dieser Kurzumfragen sind auch Bestandteil der jährlichen „Employee Experience Survey“.

T 05

ARBEITGEBERATTRAKTIVITÄT: JÄHRLICHE MITARBEITERUMFRAGE

	EINHEIT	2019	2018	2017
Rücklaufquote	%	79	71	68
Employee Engagement Index (bis 2018)	%	–	74	67
Employee Net Promoter Score (eNPS) (ab 2019) ¹	Punktzahl	21,5	–	–

¹ Ergebnis zur Attraktivität des Arbeitsumfelds.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Schwerpunkte in der Personalarbeit

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat im Berichtsjahr die Personalstrategie weiterentwickelt und neue Maßnahmen implementiert. Insbesondere wurde die Wirksamkeit zentraler Initiativen mit den regelmäßigen, auch unterjährigen Mitarbeiterumfragen messbar und damit besser steuerbar gemacht. Damit sowie durch die im Folgenden beschriebenen Fortschritte in allen Schwerpunktfeldern haben wir die Transformation unserer Organisation maßgeblich vorangetrieben.

Kontinuierliches Lernen und persönliche Entwicklung

Wir sorgen für ein Umfeld, in dem sich unsere Mitarbeiter bestmöglich für die Arbeitswelt von heute und morgen vorbereiten und zugleich persönlich wachsen können. Die Telefónica Deutschland Gruppe fördert kontinuierliches und selbstbestimmtes Lernen in analoger und digitaler Form. So können die Mitarbeiter Lernen in ihren Arbeitsalltag integrieren, sich stetig weiterentwickeln und effizienter handeln.

Mit digitalen Lernmodulen wie LinkedIn Learning, Vernetzungsangeboten in unseren Communitys sowie verschiedenen Dialog- und Feedbackformaten kann jeder sein Kompetenzprofil bei uns kontinuierlich ausbauen und die eigene Beschäftigungsfähigkeit

langfristig stärken. Darüber hinaus ermutigen wir unsere Mitarbeiter dazu, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und über Projekteinsätze oder dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen.

Partizipation und Einbindung der Mitarbeiter

Die Telefónica Deutschland Gruppe schafft ein Umfeld, in dem engagierte Mitarbeiter bestmöglich arbeiten, sich schnell an Veränderungen anpassen und sich aktiv einbringen können. Dafür fördern wir den Austausch untereinander mit dem Ziel, relevante Stakeholder frühzeitig einzubinden und die Motivation zu stärken, gemeinsam die Zukunft zu gestalten. Regelmäßige Formate unterstützen die transparente und kontinuierliche Kommunikation zwischen Vorstand und Mitarbeitern – dazu zählen beispielsweise „Vorstand im Dialog“, „Kaffee & Croissant“ und Standortbesuche mit wechselnden Vorstandsmitgliedern. Darüber hinaus wurde 2019 das neue Dialogformat „SmartWorking@Telefónica“ mit der Personalvorständin sowie mit Führungskräften und Mitarbeitern gestartet, um gemeinsam neue Lösungsansätze für Themen unserer Zusammenarbeit und Arbeitswelt von morgen zu entwickeln.

Der Betriebsrat wird ebenfalls eng in alle Maßnahmen eingebunden. Wir leben eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit starker Mitbestimmung und haben im Jahr 2019 u. a. mehrere Bootcamps durchgeführt, um Veränderungen im Unternehmen verstärkt gemeinsam zu gestalten. Zudem findet ein regelmäßiger informeller Austausch mit den Gremien statt.

Neue Arbeitsweisen und Zusammenarbeit

Wir wollen über Team- und Bereichsgrenzen hinweg die besten Lösungen für unsere Kunden schaffen. Dafür fördern wir die Vernetzung unserer Mitarbeiter und neue, smarte Arbeitsweisen. Mithilfe von Workshops haben wir mehrere Initiativen auf den Weg gebracht, um einen „Smart Spirit“ als zentrales Prinzip weiter im Unternehmen zu verankern. Dazu gehörten beispielsweise die Smart Work Community mit über 300 Mitgliedern, Barcamps, Impulsvorträge sowie unternehmensweite Trainings und Coachings von Mitarbeitern für Mitarbeiter.

2019 wurde am Münchener Standort mit dem sogenannten FreiRaum eine neue Arbeitsfläche für kreatives und agiles Arbeiten eingeweiht, die Mitarbeiter für Workshops und Trainings buchen können. Eine Eröffnungswoche führte die Mitarbeiter an das vielfältige Programm mit Impulsvorträgen, agilen Trainings, Workshops und Partizipationsformaten heran. Darüber hinaus wurde ein Großteil unserer Office-Flächen in den vergangenen Jahren schrittweise in eine moderne und flexible Arbeitsumgebung umgestaltet. Heute arbeiten wir bereits an fünf Standorten erfolgreich auf Basis des neuen Konzepts und haben dabei ca. 4.000 physische Arbeitsplätze neu gestaltet.

Stärkung der Führungskräfte in ihrer Rolle von morgen

Für das Senior Management hatten wir bereits im Jahr 2018 ein Programm (Leadership Journey) aufgesetzt, das zunächst 60 Führungskräfte auf ihre Rolle als Treiber für Transformation, Veränderung und Leistungsfähigkeit vorbereiten sollte. 2019 haben wir das Programm auf die erweiterte Führungsmannschaft mit 240 Mitarbeitern ausgedehnt und dabei Impulse für das Wachstum der Führungskräfte selbst, die Implementierung smarter Arbeitsweisen sowie die Weiterentwicklung der Mitarbeiter und Teams gesetzt. Ein wichtiges Ziel war auch die stärkere Vernetzung und das „Team-Building“ auf Führungsebene. Zu den unterstützenden Maßnahmen zählten Coachings durch professionelle Trainer, ein ausführlicher Leitfaden für Feedback- und Entwicklungsgespräche mit Mitarbeitern und detaillierte Auswertungen der regelmäßigen Pulse Survey für die jeweiligen Bereiche.

Darüber hinaus beinhaltet unsere Führungskräfteförderung sowohl standardisierte Trainings als auch individuelle Fachtrainings, Persönlichkeitsentwicklung und Coaching-Programme. Ein zentraler Bestandteil unserer Führungskräfteentwicklung ist die Telefónica-eigene Akademie „Universitas“ in Barcelona mit Programmen zur Unternehmensstrategie und -kultur sowie zu Führung und persönlicher Entwicklung.

Attraktive Arbeitsbedingungen gestalten

Die Telefónica Deutschland Gruppe legt einen weiteren Schwerpunkt darauf, die besten Mitarbeiter zu gewinnen und Leistungsträger in unserem Unternehmen zu halten. Dies wollen wir vor allem durch ein faires und respektvolles Miteinander, ein hohes Engagement aller Beteiligten sowie ein inspirierendes, motivierendes Arbeitsklima erreichen. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter besonders in der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben – etwa durch räumlich und zeitlich flexible Arbeitszeitmodelle. Darüber hinaus bietet die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Mitarbeitern Zusatzleistungen wie Zuschüsse zur Altersvorsorge, Vergünstigungen im öffentlichen Nahverkehr, Versicherungsverträge, Essenszuschüsse oder auch Mitarbeiterguthaben. Für alle Mitarbeiter der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG gilt seit 2018 ein einheitliches Vergütungssystem.

Nachhaltige Innovationen

GRUNDVERSTÄNDNIS

Digitaler Mehrwert für Mensch und Gesellschaft

Als einer der großen Telekommunikationsanbieter in Deutschland sieht sich die Telefónica Deutschland Gruppe als Vorreiter bei der verantwortungsvollen Gestaltung des digitalen Wandels. Es ist unser erklärtes Ziel, mit digitalen Technologien eine nachhaltige Entwicklung voranzutreiben. Deshalb berücksichtigen wir die Auswirkungen unseres digitalen Geschäftsmodells auf Umwelt und Gesellschaft. Dabei steht für uns immer der Mensch im Mittelpunkt.

Mit unseren digitalen Produkten und Dienstleistungen wollen wir das Leben der Menschen einfacher, sicherer, gesünder und umweltfreundlicher machen. Ein Schlüssel dafür sind nachhaltige Innovationen. Hierbei setzen wir auf die Analyse großer Datenmengen, auf die Vernetzung von Geräten sowie auf innovative Produkte für den Kunden mit dem Fokus, Anforderungen im Alltag mit digitalen Lösungen zu meistern und sicherer zu machen. Unsere Produkte vereinen damit den Dreiklang „Vernetzen. Analysieren. Optimieren.“.

Die Telefónica Deutschland Gruppe treibt gezielt Innovationen in Kooperation mit dem öffentlichen Sektor und digitalen Unternehmen voran. Wir beteiligen uns dafür an einer Reihe von Projekten im Rahmen der vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) aufgelegten Forschungsinitiative mFUND. Im Fokus stehen dabei vor allem Vorhaben, die eine effiziente und ökologisch ausgerichtete Verkehrsplanung in verschiedenen Regionen ermöglichen.

Als Bindeglied zwischen unserem Unternehmen und Start-ups fungiert Wayra, das Innovationslabor der Telefónica Deutschland Gruppe mit Fokus auf Bereiche wie künstliche Intelligenz, Datenanalyse und Kundenservice. Im Wayra-Programm haben Start-ups die Chance, ihre Lösungen und Produkte unter den Bedingungen und mit der Unterstützung eines Großkonzerns auszuprobieren. Hier liegt der Schwerpunkt besonders auf Innovationen, die direkt ins Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe integriert werden können.

PROZESSE & STEUERUNG

Klare Ziele unter Einhaltung des Datenschutzes

Wir haben uns im Bereich nachhaltige Innovationen und Produkte wichtige strategische Ziele gesetzt. So wollen wir bis 2020 Technologien zur vereinfachten Vernetzung von Menschen, Geräten und Maschinen in der privaten und industriellen Welt vorantreiben. Die Entwicklung und Steuerung von innovativen Projekten und Lösungen erstreckt sich über alle Unternehmensbereiche. Für das Segment Internet of Things (IoT) mit dem Geschäftskundenbereich liegt im Unternehmen die Verantwortung beim B2B-Direktorat, das direkt an den Chief Executive Officer (CEO) berichtet. Das Geschäftsfeld Advanced Data Analytics (ADA) wird durch den Chief Financial Officer (CFO) sowie den Chief Partner und Wholesale Officer gesteuert.

Mit einem Angebot leistungsfähiger Netzinfrastruktur und Datenanalyse sind die Voraussetzungen für die Digitalisierung der relevanten Services geschaffen worden. Bei unserem Vorgehen hat die Einhaltung der strengen Datenschutzerfordernungen bei allen unseren Produkten und Technologien höchste Priorität. Beispielhaft steht dafür unser vom TÜV Saarland zertifiziertes Anonymisierungsverfahren. Dieses schließt aus, dass Daten aus digitalen Quellen wie Mobilfunk oder WLAN einer bestimmten Person zugeordnet werden können. Aufgrund der Anonymisierung ist aus rechtlicher Sicht keine Zustimmung des Kunden erforderlich. Dennoch ermöglicht die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kunden über ein einfaches Webformular, der Nutzung ihrer Daten für das Anonymisierungsverfahren jederzeit zu widersprechen. Jeder Kunde hat so die Möglichkeit, seine persönlichen Präferenzen gegen den Nutzen abzuwägen, den seine Daten für die Wirtschaft und Gesellschaft schaffen.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Gemeinsame Lösung zur Anmeldung bei Online-Diensten

In Kooperation mit der Deutschen Telekom und Vodafone Deutschland haben wir Mobile Connect gestartet. Das handybasierte Login-Verfahren ermöglicht eine einfache und geschützte Anmeldung bei Internetangeboten auf PCs, Tablets und Mobiltelefonen. Es entspricht dem weltweit etablierten Standard der GSMA und ist damit kompatibel mit den Angeboten aller internationalen Mobilfunkanbieter. Kunden benötigen für die Anmeldung nur noch ihr Smartphone und ihre Handynummer. Die Eingabe des Nutzernamens und Passworts fällt weg, was einen entscheidenden Beitrag zu mehr Sicherheit beim Login leistet und die Anmeldung für die Kunden deutlich bequemer macht. Gemeinsam mit unseren Partnern wollen wir Mobile Connect zügig ausbauen und in Deutschland zum Standard für die Anmeldung zu Online-Diensten machen.

Zukunftsweisende IoT-Technologien für den B2B-Bereich

Das Internet of Things wird für die deutsche Wirtschaft weiter stark an Bedeutung gewinnen. Die Anzahl an IoT-Projekten in großen und mittelständischen Unternehmen nimmt bereits deutlich zu, das zeigt die aktuelle „Internet-of-Things-Studie 2019/2020“ von IDG Research Services. Auch die Telefónica Deutschland Gruppe verzeichnet eine verstärkte Nachfrage des Mittelstands in Bezug auf IoT. Millionen Geräte und Maschinen, die in den kommenden Jahren im Internet of Things vernetzt werden, benötigen robuste, leistungsstarke und zuverlässige Mobilfunknetze. Sie sind die Basis für einen nachhaltigen Erfolg innovativer Entwicklungen wie Smart Cities, Industrie 4.0 oder Telemedizin.

Unsere IoT-Lösungen ermöglichen die automatisierte Datenübertragung zwischen Objekten und Maschinen. Wir arbeiten dabei an innovativen Netztechnologien wie NB-IoT und 5G für die intelligente Kommunikation der Zukunft. Unsere Kunden erhalten Zugriff auf alle wichtigen Informationen, um die Vernetzung ihrer Maschinen zu steuern und Abläufe zu analysieren. Mit dem Ausbau dieser Vernetzungen sehen wir uns auf dem besten Weg, einen digitalen Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen.

Mit IoT Connect haben wir für die Übertragung von Daten sowie die intelligente Vernetzung und Steuerung von Konnektivität die passenden Tarife: IoT Connect Deutschland bei einer vorwiegend bundesweiten Nutzung und IoT Connect Europa für eine Nutzung, die europäische Nachbarstaaten mit einschließt. Durch die Global Sim Vivo-o2-Movistar gewährleisten wir dabei höchste Netzsicherheit und -verfügbarkeit. So ermöglichen wir eine optimale Erreichbarkeit der Maschinen und Geräte im In- und Ausland.

Die grundlegende Komponente unseres IoT-Angebots ist die Telefónica Kite Plattform für den Geschäftskundenbereich. Damit nutzen unsere Kunden ein komfortables und effektives Managementsystem für alle M2M-/IoT-SIM-Karten. Das System dient auf diese Weise als Komplettlösung zur Verwaltung und Überwachung sämtlicher IoT- und M2M-Aktivitäten eines Unternehmens. Die Telefónica Kite Plattform ist 2019 bei der funkschau-Leserwahl zum Produkt des Jahres in der Kategorie „IoT-Dienste und -Plattformen“ gekürt worden – zum dritten Mal in Folge.

Kooperationen und Modelle zur Datenanalyse

Als Mobilfunkanbieter mit momentan fast 50 Millionen Anschlüssen verfügen wir im Zuge der alltäglichen Geschäftsprozesse über enorme Datenmengen. Oftmals liegen diese – wie etwa Mobilitätsdaten – ausschließlich uns als Netzbetreiber vor. Mit dem Geschäftsfeld Advanced Data Analytics (ADA) und Forschungsprojekten wollen wir das Potenzial der Datenanalyse für alle Lebensbereiche erschließen – von der Mobilität bis zum privaten Konsum. Es ist uns dabei ein zentrales Anliegen, unsere Stakeholder in unsere vielfältigen Aktivitäten einzubinden. So pflegt die Telefónica Deutschland Gruppe

unterschiedliche Kooperationspartnerschaften auf Projektebene, etwa mit der auf Nachhaltigkeitslösungen spezialisierten South Pole sowie der Teralytics AG. Gemeinsam mit diesen Projektpartnern und der Stadt Nürnberg hat die Telefónica Deutschland Gruppe anonymisierte Mobilfunkdaten zur Berechnung von Verkehrsströmen genutzt und Potenziale zur Senkung von Emissionen aufgezeigt. Daraus ist ein Projekt zur Emissions- und Verkehrsmessung für außergewöhnliche Ereignisse („IncidentAnalyse“) entstanden, das vom BMVI im Rahmen des mFUND-Programms gefördert wird und an dem wir uns beteiligen.

In einem weiteren vom BMVI geförderten Projekt („Extended Mobile Network Data“ – xMND) geht es um die nachfrageorientierte Planung im öffentlichen Verkehr. Ziel des Projekts ist die Entwicklung von Verfahren, die es erlauben, Nachfragedaten im öffentlichen Verkehr mit hoher zeitlicher und räumlicher Genauigkeit auf der Basis von anonymisierten Mobilfunkdaten zu erzeugen und diese kontinuierlich dem Markt zur Verfügung zu stellen. Anhand von zwei Anwendungsfällen werden gemeinsam mit Verkehrsunternehmen (u. a. MVG) konkrete Verwertungsperspektiven entwickelt, die für das Monitoring und die Planung im öffentlichen Verkehr genutzt werden können.

Die ebenfalls vom BMVI getragene Initiative „ProTrain“ zielt mit unserer Unterstützung auf die effektive Fahrgastlenkung zur besseren Nutzung vorhandener Kapazitäten im Bahnverkehr. Fahrgastzählungen werden hier mit anonymisierten Mobilfunkdaten und Informationen zur Betriebslage, zu Wettereinflüssen sowie zu aktuellen Ereignissen und Veranstaltungen kombiniert, um die Nachfrage besser vorhersagen zu können. Testgebiet sind zwei RE-Linien innerhalb des Verkehrsverbunds Berlin-Brandenburg.

Eine weitere Kooperation besteht mit dem Wayra-Start-up Mostly AI, das auf die Synthetisierung von Daten spezialisiert ist. Die Zusammenarbeit mit dem Start-up ist darauf ausgerichtet, die Nutzung großer Datenmengen zu ermöglichen und gleichzeitig die Privatsphäre der Kunden durchgängig zu schützen.

Fortschritte von Aura

Aura, die künstliche Intelligenz der globalen Telefónica Organisation, wurde 2019 als direkte Schnittstelle zu unseren Kunden im O₂ Webportal integriert. Somit bietet Aura Schritt für Schritt eine konsistente Kundenerfahrung über alle relevanten Kanäle hinweg sowie auf die Kunden zugeschnittene, personalisierte Informationen und Angebote. Darüber hinaus verfügt Aura über eine große Wissensdatenbank, die eine Beantwortung von Fragen rund um die O₂ Services erleichtert. Inhalte können zudem flexibel auf Tagesbasis aktualisiert werden, sodass Aura über neueste Produkte und Kampagnen informieren kann. Außerdem lernt Aura mit jeder Kundeneingabe dazu, wodurch das Sprachverständnis stetig optimiert wird.

Wayra fördert innovative Start-ups

2019 haben wir über unser Innovationslabor Wayra zehn neue Start-ups aus den Bereichen Smart Retail, Datenanalyse und Lead-Generierung gefördert. Zudem wurde das neue Partnerprogramm „Wayra as a Service“ (WaaS) weiter vorangetrieben. Dabei hilft Wayra anderen Unternehmen, Start-ups als Partner zu finden, die ihnen bei der Entwicklung neuer Prozesse oder Angebote helfen. 2019 fand das Finale des Programms „Be an Innovator Student“ des Kooperationspartners BearingPoint bei Wayra in München statt. Preisträger war das österreichische Team ReGreen der Universität Wien, das es sich zur Aufgabe gemacht hat, den CO₂-Fußabdruck von Unternehmen zu berechnen und sie bei dessen Ausgleich zu unterstützen.

Wayra beteiligte sich 2019 zudem mit einem mittleren sechsstelligen Investment an dem Berliner Softwareunternehmen MOTIONTAG, das sich auf die Analyse von anonymisierten Mobilitätsdaten spezialisiert und eine selbstlernende Software für die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs entwickelt hat. Wayra hat 2019 den Capital Award in der Kategorie „Beste Innovation Labs“ erhalten und war damit unter den Top 3 in Deutschland.

Antikorrupption

Unser Ziel ist es, die Vertrauenswürdigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe zu bewahren und zu stärken. Dafür spielen die Integrität des Unternehmens und das Verantwortungsbewusstsein aller Mitarbeiter eine entscheidende Rolle. Sie bilden die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Geschäftspartnern und gewährleisten damit eine hohe Reputation unseres Unternehmens.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, internationaler Standards und interner Richtlinien ist für uns selbstverständlich. Die Geschäftsgrundsätze der Telefónica Deutschland Gruppe sowie der Telefónica, S.A. Group dienen uns als weiterer Orientierungsrahmen. Diesen wiederum liegen u. a. die UN-Menschenrechtscharta und die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) zugrunde, zu denen wir uns dezidiert bekennen.

Das Handeln nach den Prinzipien einer effizienten, nachhaltigen und transparenten Unternehmensführung ist für die Telefónica Deutschland Gruppe ein umfassender Anspruch. Entsprechend folgen wir den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK). Der [Corporate-Governance-Bericht](#), die Entsprechenserklärung zu den Vorgaben des DCGK sowie die [Erklärung zur Unternehmensführung](#) sind in unserem [Geschäftsbericht](#) veröffentlicht.

GRUNDVERSTÄNDNIS

Null Toleranz für Korruption

Das Compliance-Management hat eine hohe Bedeutung für die Telefónica Deutschland Gruppe. Ein besonderer Fokus liegt auf dem Thema Antikorrupption – denn Korruptionsvorfälle können zu hohen finanziellen Schäden und erheblichen Reputationsschäden führen. Die Telefónica Deutschland Gruppe lehnt grundsätzlich jede Form von Korruption ab und bekräftigt dies mit dem Zero-Tolerance-Commitment. Wir streben bis 2020 eine externe Zertifizierung unseres Compliance-Management-Systems (CMS) an.

PROZESSE & STEUERUNG

Integriertes Compliance-Management-System

Es ist uns wichtig, das Vertrauen unserer Kunden zu wahren und auszubauen. Finanzielle Nachteile oder Reputationsschäden für unser Unternehmen durch Compliance-Verstöße sind unbedingt zu vermeiden. Wir haben deshalb ein integriertes CMS etabliert, das die Einhaltung unserer Vorgaben sicherstellt. Zu den Schwerpunkten unseres CMS zählt neben der Bekämpfung von Korruption ebenso die Vermeidung von unlauterem Wettbewerb und Interessenkonflikten. Die Gesamtverantwortung dafür liegt beim Director Integrity Services, der an den Chief Officer Legal and Corporate Affairs berichtet. Vorstand und Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Gruppe werden regelmäßig über die Compliance-Aktivitäten informiert, vor allem hinsichtlich der Weiterentwicklung des CMS.

Wir tolerieren keinerlei Korruption sowie keinerlei Form von Bestechung bzw. Bestechlichkeit. Jeder Verdachtsfall wird sorgfältig untersucht. Nachgewiesene Vorwürfe werden konsequent verfolgt und entsprechend sanktioniert. Das System hilft unternehmensweit, Korruptionsfälle zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich zu verhindern. Wir definieren dabei Korruptionsfälle als jede Form des Missbrauchs der beruflichen Stellung zur Verschaffung unzulässiger materieller oder immaterieller Vorteile. Im Berichtsjahr 2019 wurden uns drei Verdachtsfälle auf korruptive Handlungen gemeldet, die Gegenstand von internen Untersuchungen waren. In keinem dieser drei Fälle konnte der Verdacht bestätigt werden.

T 06

ANTIKORRUPTION

	EINHEIT	2019	2018	2017
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ¹	Anzahl	0	0	0

¹ Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Stakeholder in Prävention einbeziehen

Um die Compliance-Maßnahmen umsetzen zu können, ist eine enge Einbindung unserer Mitarbeiter unerlässlich. Dies erreichen wir durch Aufklärungskommunikation sowie Umfragen und Trainings. Auch für unsere Geschäftspartner bzw. Lieferanten gelten verbindliche Vorgaben wie etwa der Supplier Code of Conduct und die Antikorruptionserklärung, denen im Auftragsprozess zugestimmt werden muss.

Um unsere Mitarbeiter für dieses wichtige Thema zu sensibilisieren, führen wir regelmäßig Compliance-Trainings auf Online-Basis durch. Diese sind für alle Mitarbeiter verpflichtend. Unser Schulungskonzept überprüfen wir kontinuierlich und passen es an jeweils aktuelle Entwicklungen und den Bedarf an. Unsere Führungskräfte der obersten Leitungsebene verpflichten sich zudem jährlich auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze und der Antikorruptionsrichtlinie. In diesem Jahr haben wir das Pflicht-Online-Training zu unseren Geschäftsgrundsätzen komplett neu aufgesetzt. Die Trainingsinhalte reichen von Themen wie Datenschutz und Wettbewerbsverhalten über ein spezielles Schwerpunktkapitel zu Antikorruption bis hin zu umweltrelevanten und menschenrechtlichen Thematiken. Zudem haben wir unseren Mitarbeitern ein überarbeitetes verpflichtendes Training zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bereitgestellt. Darüber hinaus findet eine regelmäßige Kommunikation zu korruptionsrelevanten Themen statt, z. B. über Mailings oder das Intranet.

Wir nehmen anlassbezogene und prozessbegleitende Prüfungen und Beratungen hinsichtlich möglicher Compliance-Risiken vor. Die Abteilung Internal Audit sowie externe Prüfer kontrollieren regelmäßig das CMS sowie unsere Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption. Auch unsere Mitarbeiter werden zur Qualität und Effektivität des CMS befragt.

Zu den wichtigsten Compliance-Themen im täglichen Handeln haben wir ergänzend klare Richtlinien und Vorgaben definiert. Neben den [Geschäftsgrundsätzen](#) zählen auch die Richtlinie zu Korruptionsprävention und Kartellrecht sowie Richtlinien zum Umgang mit Einladungen, Geschenken, Interessenkonflikten und Incentives dazu. Ebenso werden Regelungen behandelt, welche die Beschaffung von Dienstleistungen betreffen, so etwa die Verfahrensanweisung zum Umgang mit Dienstleistern.

VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTSPRÜFERS

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung

An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

Wir haben den zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 289b Abs. 3 und 315b Abs. 3 HGB der Telefónica Deutschland Holding AG, München, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und

vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätssicherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrags ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im nichtfinanziellen Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u. a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeiter, die in die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im nichtfinanziellen Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts
- Einsichtnahme in ergänzende Unterlagen und unterstützende Systeme
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten in anderen relevanten Veröffentlichungen
- Beurteilung der Darstellung der Angaben
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen nach ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt.

Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

München, den 14. Februar 2020

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Conrad
Wirtschaftsprüfer

ppa. Annette Daschner

IMPRESSUM

Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG
Valentina Daiber, Chief Officer Legal & Corporate Affairs
Mitglied des Vorstands
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442-0
www.telefonica.de

Investor Relations

Telefónica Deutschland Holding AG
Marion Polzer, Head of Investor Relations
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442-1010
E-Mail institutionelle Investoren: ir-deutschland@telefonica.com
E-Mail Privatinvestoren: shareholder-deutschland@telefonica.com
www.telefonica.de/ir

Corporate Responsibility

Telefónica Deutschland Holding AG
Claudia von Bothmer, Head of Corporate Responsibility
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
E-Mail: cr-de@telefonica.com
www.telefonica.de/verantwortung

Der nichtfinanzielle Bericht ist online verfügbar unter
www.telefonica.de/nfe

Der Geschäftsbericht ist online verfügbar unter
www.telefonica.de/geschaeftsbericht

Inhaltliche Konzeption

Telefónica Deutschland Holding AG,
Corporate Responsibility, München

Redaktion und Umsetzung

Scholz & Friends Reputation, Berlin

Layoutkonzept und -umsetzung

heureka, Essen

Veröffentlichung

März 2020 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2019 erhoben. Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Die deutsche Ausgabe ist im Zweifel verbindlich.

Diese Veröffentlichung stellt weder ein Angebot zum Verkauf noch eine Aufforderung zum Kauf von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika dar. Wertpapiere dürfen bei fehlender Registrierung nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung oder fehlender Ausnahmen nach dem Gesetz nicht in den Vereinigten Staaten von Amerika angeboten oder verkauft werden. Der Emittent hat weder Wertpapiere nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung registriert noch beabsichtigt er eine solche Registrierung oder das Angebot von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen sind nicht zur Verteilung oder Weitergabe in die bzw. innerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika, in Kanada, Australien, Südafrika oder Japan bestimmt.