

CSR RAPPORT

för Telenor Sverige 2009



INNEHÅLL

Faktaruta	4
VD:s förord.....	5
Hur gör vi affärer	7
Hur vi ser på miljön	11
Vårt sociala bidrag till samhället	15
Avslutningsvis.....	18
Bilaga.....	18

FAKTARUTA

Telenor Group

Telenor är en av världens största mobiloperatörer mätt i antal abonnenter med verksamhet i 14 länder i Europa och Asien. I Norden är Telenor marknadsledande inom telekommunikation, datatjänster och mediedistribution. År 2009 omsatte Telenor cirka 107 miljarder norska kronor. Telenor är noterat på Oslo Børs (TEL).

Telenors CSR-arbete internationellt

Telenor klassas som en av världens mest hållbara operatörer i Dow Jones Sustainability Index samt är medlem i FTSE4Good Index. Telenor är också medlem i Initiativ för Etisk Handel i Norge (systerorganisation till ETI) och har undertecknat Global Compact's tio principer för ansvarsfullt företagande. Under 2009 har Telenor inlett ett femårigt projekt mot barnarbete i Bangladesh tillsammans med UNICEF.

För mer information se www.telenor.com/en/corporate-responsibility

Telenor Sverige

Telenor Sverige är en ledande helhetsleverantör av moderna telekommunikationstjänster för privatpersoner och företag. Telenors nät för mobilkommunikation täcker 99 procent av befolkningen. I Telenor Sverige ingår även premiumleverantören Bredbandsbolaget och lågprisutmanaren Glocalnet. Telenor Sverige har idag cirka 2100 anställda fördelade på ett tiotal orter med huvudkontor i Karlskrona. Telenor har drygt 70 butiker runt om i landet och ett 20-tal Shops i varuhus och köpcentrum.

<http://www.telenor.se/privat/om-telenor/sverige/index.html>

VD:s förord

Telenors vision är "Here to help". Vi finns till för att hjälpa människor kommunicera var de än befinner sig. Vår ambition på den svenska marknaden är att stå för Mobilitet i världsklass. De telekomtjänster vi utvecklar under våra tre varumärken – Telenor, Bredbandsbolaget samt Glocalnet - spelar en viktig roll i samhällsutvecklingen både socialt och ekonomiskt. Vi vill därför att vår verksamhet utförs med ett etiskt, miljömässigt och socialt ansvar.

Under 2009 har vi gått igenom våra CSR-aktiviteter och konstaterat ett behov av att strukturera och koncentrera dem. Mot den bakgrunden har vi tillsatt en CSR-samordnare samt antagit en CSR-strategi som innebär att vi vill tydliggöra vårt samhällsansvar och fokusera på tre områden: Miljö, Barnsäkerhet och Open Mind-programmet (arbetsträning för funktionshindrade).

Miljö: Vårt fokus ligger på energieffektivisering samt återvinning av mobiltelefoner. Vi har påbörjat ett lyckat utbyte av basstationerna med ny typ av kylning som kan reducera energiförbrukningen med omkring 50%. Vi fortsätter samarbeta med Naturskyddsföreningen om mobilåtervinningen. 2009 lämnade kunderna in 70.000 mobiler i våra butiker för miljövänlig återvinning. Vi tog också beslut att implementera miljöledningssystem enligt ISO14001.

Barnsäkerhet: Allt fler barn använder idag mobiltelefon och Internet. Telenor utvecklar därför trygga tjänster som hjälper föräldrar hålla koll på både kostnader och innehåll. Vi har under året förnyat avtalet med Rikskriminalpolisen som innebär att vi blockerar sajter med barnpornografiska bilder. Via Bredbandsbolaget sponsrar vi också ECPAT:s hotline för anmälningar om barnpornografi på nätet. Vi har också haft en dialog med föreningen Surfa Lugnt som lett fram till att vi nu engagerar oss som medlem.

Open Mind: Det sägs att var tionde person har någon form av funktionshinder. Många funktionshindrade har svårt att komma ut i arbetslivet. Under 2009 erbjöds sju personer arbetsträna hos Telenor via programmet Open Mind med mål att få ett eget jobb – här eller hos något annat företag.

Denna rapport sammanställer vad Telenor Sverige gjort under 2009 på CSR-området.

Vi har påbörjat en resa som ska hjälpa oss att vara ett ansvarskännande företag i en teknikintensiv bransch med tuff konkurrens och många spännande utmaningar som alla syftar till en sak: Att hjälpa människor kommunicera.

Lars-Åke Norling
VD TELENOR SVERIGE AB



Hur vi gör affärer

Etiken i vardagen – Telenor Way

Under 2009 har begreppet Telenor Way blivit ett begrepp inom hela Telenor-sfären. Telenor Way är vår kompass för hur vi ska agera och samarbeta inom organisationen för att nå vår vision. Förutom olika policies såsom Code of Conduct ingår också våra värderingar och våra ledarförväntningar, vilka är till för att skapa en stark kultur som är avgörande för hur vi lyckas i våra affärer. Telenor Way ska genomsyra allt det vi gör både internt och externt gentemot våra kunder. Exempel på extra punktinsatser som har gjorts under det gångna året för att förstärka att få Telenor Way levande i organisationen är ledarforum, ett nytt ledar- och kulturprogram för alla nya ledare inom Telenor, Performance Management och att ta fram verktyg för att säkerställa att de individer vi rekryterar in i organisationen delar våra värderingar. Den kommande tiden kommer vi inom organisationen arbeta mer med att få Telenor Way att leva genom alla våra processer som en naturlig del av vårt arbete. Allt för att göra oss starkare som organisation och skapa rätt förutsättningar för att nå våra strategiska mål och arbeta mot vår vision.

HSSE – Hälsa, Säkerhet, Miljö

Svåra olyckor hos Telenors underleverantörer i Bangladesh 2008 blev en väckarklocka för Telenor. Telenor Group har därför intensifierat HSSE-arbetet (Hälsa, Säkerhet och Miljö) i alla länder och det har påverkat även den svenska verksamheten med en översyn av leverantörsavtalen under 2009. En etablering av en samlad Business Assurance enhet har påbörjats under året med implementering av uppförandekod hos våra leverantörer (Supplier Conduct Principles).



Konsumentfrågor

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB)

Telenor är medlem i ERB och följer de riktlinjer som branschen frivilligt åtar sig gentemot konsumenterna. ERB ställer i sin tur krav på leverantörerna av innehållstjänster. Under 2009 har Konsumentverket särskilt uppmärksammat att många konsumenter har beställt innehållstjänster (typ mobilsignaler) utan att förstå att det varit ett abonnemang med löpande kostnader. Telenor har därför gemensamt med övriga operatörer arbetat hårt för att stärka de Code of Conduct som Innehållsleverantörerna enligt avtal med Telenor måste efterleva. ERB har numera fått mandat att utöva tillsyn över ovan nämnda Code of Conduct. Under hösten fann ERB att ett stort antal Innehållsleverantörer brutit mot gällande regler och beslöt att deras verksamhet skulle stängas ner i 60 dagar. Det självreglerande arbetet inom området har lett till en drastisk nedgång av inkomna ärenden relaterade till betaltjänster både till Telenor och till ERB.

Konsumenternas Tele-och Internetbyrå (KTIB)

Telenor är medlem i KTIB som är branschens frivilliga instans för konsumentklagomål. KTIB ger råd till konsumenter och sammanställer sådana klagomål som inte kunden löser direkt med operatören. Under 2009 har KTIB utökat sin verksamhet till att även omfatta TV-tjänster.

Råd och Rön

Konsumenttidningen Råd och Rön publicerade en jämförande artikel om mobiloperatörernas etik i nr 9/09 där det framgår att Telenor är den enda operatören i Sverige utan röd anmärkning. (Bygger på Fair Trade Centers rapport)

Media

Telenor välkomnar att media granskar vår verksamhet. Det gör oss bättre som leverantör. Men vi anser också att även mediareporteringen behöver granskas. Därför har Telenor blivit medlem i nyhetsföretaget Second-Opinion.



Hur vi ser på miljön

Telenor verkar för en hållbar affärsutveckling och strävar efter att minska vår egen miljöpåverkan. Våra kommunikationstjänster bidrar till att fler människor kan kommunicera med varandra och det kan ersätta fysiska möten. På så sätt bidrar vi till ett minskat resande och lägre miljöbelastning. Telenor har en heltidsresurs som miljöchef, samt har under 2009 påbörjat arbetet med att införa ett miljöledningssystem som motsvarar ISO 14001.

Ny miljöpolicy i koncernen

Telenor Group antog en ny Miljöpolicy 7 juli 2009 som innebär att alla bolag ska införa miljöledningssystem i enlighet med ISO 14001. I koncernens policydokument, "Group Policy Environment", har följande fokusområden lyfts fram:

- Klimatpåverkande utsläpp och energiförbrukning
- Minimering av miljöpåverkan på mark, luft och vatten
- Källsortering och återvinning
- Anläggningar och Elektromagnetiska fält (EMF)
- Miljöaspekter vid upphandlingar och inköp

Telenor Climate Change Initiative

Telenor Group's interna klimatarbete går ut på att reducera verksamhetens egna CO₂-utsläpp. För Telenor Sverige innebär det en stor satsning på energieffektivisering, främst i våra nät och serverhallar men också en minskning av resor samt ett dagligt arbete på varje kontor. För de anläggningar, teknikutrymmen och kontor, där vi har egen energiförsörjning köper vi in grön el.

Energieffektivisering

Under flera års tid har Telenor samarbetat med företag som utvecklat och effektiviserat kylningen i basstationerna. I takt med att vi byter ut basstationerna sätter vi in den nya kyltekniken och halverar därmed i princip elförbrukningen.

Vår IT-verksamhet har arbetat med att både minska antalet servrar och införa en funktion som gör att serverna stänger av sig själva om behovet av kapacitet minskar. På så sätt sänks energiförbrukningen, liksom den energi som krävs för att kyla datahallen.

Delad infrastruktur sparar energi

Telenor fortsätter dela infrastruktur med andra operatörer för att spara kostnader och minska miljöpåverkan. Under våren lanserades ett med Tele2 gemensamt bolag Net4Mobility som har till uppgift att bygga ett nationellt heltäckande 4:e generationens mobilnät främst för mobil datatrafik. Trots att Telenor kommer att dela basstationer och master med Tele2 kommer vi att vara konkurrenter mot slutkunden.

Resor

Arbetet med att minska resorna fortskrider och vi ser en tydlig minskning av flygresor under 2009. Det har naturligtvis att göra med det sparprogram vi inlett men också det faktum att vi installerat nya kommunikationsverktyg som underlättar videomöten, chat och delad information.

Återvinning Naturskyddsföreningen

Sedan 2007 har Telenor i samarbete med Naturskyddsföreningen samlat in över 145.000 mobiltelefoner i butikerna för miljövänlig återvinning. Under 2009 samlades 70.000 mobiler in. Det är viktigt för Telenor att bidra till en säker hantering av elektronikavfallet. Kunden har belönats med 250 kronor för inköp alternativt att skänka till Naturskyddsföreningens arbete. Mobiltelefonerna sänds till ett företag som garanterar en miljövänlig återvinning. Vårt interna elektronikavfall tas om hand enligt gällande lagstiftning.

Miljövänligt M2M

Telenors telematik-tjänster (eller maskin-till-maskin-kommunikation "M2M") innebär stora miljövinster på transportområdet med positionering och spårning eller genom fjärrövervakning av mätare. Många ton koldioxid kan sparas genom smarta M2M-lösningar. Under 2009 har ett stort steg tagits då vårt globala bolag Telenor Connexion invigdes i Karlskrona av infrastrukturminister Åsa Torstensson. Telenor har också blivit delägare i Lindholmen Science Park i Göteborg i syfte att utveckla nya M2M-tjänster tillsammans med andra aktörer.

Byggnation

Vid etablering av master och torn följer Telenor en branschöverenskommelse som innebär att vi ska söka den plats som tillgodoser ändamålet och dessutom ger minsta intrång och olägenhet för människors miljö och hälsa.

EMF

Vi arbetar med EMF-frågor (elektromagnetiska fält) genom att noga följa de vetenskapliga rönen på området. Telenor stöder aktivt cancerforskningen omkring eventuella risker med mobiltelefoni. Bland annat har Karolinska Institutet mottagit stöd för en längre studie. För att stödet inte ska kunna påverka inriktningen på forskningen kanaliseras det genom myndigheten Vinnova. Vi arbetar också efter rutiner som säkerställer att alla basstationer blir installerade och kontrollerade i enlighet med kraven i Svensk Standard.

Upphandlingar

I våra upphandlingar och inköp ska vi ta in miljökriterier. Vi arbetar med att ta fram kriterier inom området och har även provat dem i några av våra upphandlingar under året.

Hållbarhetsgranskning

Under 2009 har organisationen Fair Trade Center granskat vilket ansvar de svenska mobiloperatörerna tar för etik och miljö. Granskningen gjordes som en del av ett EU-finansierat internationellt projekt över tio mobiloperatörer i fyra länder (Sverige, Finland, Nederländerna och Tyskland). Av rapporten framgår att Telenor är den enda svenska operatör som arbetar aktivt med mobilåtervinning: Telenor betalar kunder för att lämna in sin gamla mobil. Telenor utmärker sig också internationellt genom att ge kunden lägre samtalstaxa om kunden avstår att ta ut ny mobil vid förlängning av abonnemang. En kritik vi tagit till oss av rapporten är att vi bör förstärka kommunikationen om etik och miljö mot konsumentkunder.



Vårt sociala bidrag till samhället

Funktionshinder inget hinder



Open Mind - Telenors program för att hjälpa funktionshindrade in i arbetslivet är en vinst för alla: Arbetstagaren får arbetsträning, företaget får motiverade medarbetare och samhället får i slutändan färre bidragstagare och fler skattebetalare. Var tionde person har någon form av funktionshinder. Den onda cirkeln för funktionshindrade som står utanför arbetsmarknaden ser ut så här: "Utan erfarenhet krymper dina chanser att få jobb. Utan jobb får du ingen erfarenhet." Den onda cirkeln vill vi på Telenor bryta. Under ett år kan vi erbjuda arbetsträning vilket ger möjlighet att öka sin kompetens.

Idén till programmet för människor med funktionshinder kommer ursprungligen från Telenor i Norge där detta program funnits i drygt 10 år. Programmets resultat är att cirka 75 % av deltagarna efter avslutat program gått från bidragsberoende till anställning i ett företag. Man kan säga att Telenor Open Mind dels fungerar som en "språngbräda" för människor med funktionshinder att komma ut i arbete, dels är det ett bra exempel på hur företag kan bidra till att bredda mångfalden av människor på arbetsmarknaden.

Telenor har i Sverige haft Open Mind sedan 2007 och under 2009 har vi tagit in sju nya personer med funktionshinder. Våra lokaler är handikappanpassade men alla funktionshindrade är inte rullstolsbundna. Vi tar även emot personer med psykiska funktionshinder. Vårt enda krav är att man ska ha en bedömd arbetskapacitet på minst 50%. Skälet till det är främst att man ska kunna komma in i jobbet, delta i möten i tillräcklig omfattning och hinna bygga upp sin kompetens för framtiden.

Samhall har uppmärksammat Open Mind och därför sitter vår ledare för Open Mind med i Samhalls jury för "Visa Vägen-priset" som syftar till att uppmuntra företag och enskilda som hjälper till att öppna upp arbetsmarknaden för funktionshindrade. Vi på Telenor önskar att fler företag inspireras av Open Mind till liknande engagemang.

Barnsäkerhet

Allt fler barn får använda egen mobiltelefon och är dagligen ute på Internet. Telenor utvecklar därför trygga tjänster för mobilen och på nätet. Ett särskilt barn-abonnemang där föräldrarna har koll på kostnaderna (saldogräns), positionering (var telefonen finns) samt en chatt-funktion har lanserats. Skulle pengarna på saldodot ta slut kan barnet ändå alltid ringa hem och be om påfyllning. För bredbandet har vi säkerhetspaket som skyddar mot spam, virus och spionprogram samt ett särskilt program för Föräldrakontroll.



Telenor samarbetar med Rikskriminalpolisen i syfte att hindra tillgång till och spridning av material på Internet som skildrar övergrepp mot barn. Samarbetet går praktiskt till så att polisen tillhandahåller en lista med webbadresser till sajter där materialet förekommer. Om Telenors kunder surfar till - eller hamnar på - någon av dessa sajter blockeras åtkomsten, samtidigt som en stoppskylt visas upp. Skylten meddelar att sidan innehåller barnpornografiskt material och att spridning av dylikt material är straffbart. På detta sätt skyddas de kunder som annars ofrivilligt kunde ha hamnat på dessa sidor. Blockeringen stävjar också rekryteringen av nya konsumenter av barnpornografi och därmed nya övergrepp på barn. Telenor har under 2009 förnyat avtalet med Rikskriminalpolisen.



Bredbandsbolaget samarbetar med ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking in Children for Sexual Purposes) bl a genom finansiellt bidrag till ECPAT hotline till vilken allmänheten anonymt kan rapportera misstanke om barnpornografi, människohandel av barn för sexuella syften samt barnsexturism.

På våra hemsidor ger vi goda råd till föräldrar, framtagna av experter på barn och ungdomars användning av Internet.

Surfa Lugnt.se Under 2009 har en dialog förts med Surfa Lugnt som lett fram till att vi under 2010 blir medlemmar i föreningen. Surfa Lugnt är ett unikt samarbete mellan myndigheter, ideella organisationer och företag med syfte att öka säkerheten på Internet för barn och unga.

Ge blod

Telenor uppmanar medarbetarna att bli blodgivare och man får lämna blod på arbetstid.

Lokala engagemang

Telenor blev genom övertagandet av Vodafone's verksamhet i Karlskrona den största privata arbetsgivaren på orten. Den nybyggda idrottsarenan döptes om från Vodafone Arena till Telenor Arena och vi har fortsatt stötta den verksamheten. Telenor har även haft ett avtal med Karlskrona kommun om ett program - Sport Support - som gått ut på att stödja lokala unga idrottsförmågor. Under året har avtalet omförhandlats vilket lett fram till att hela stödet kommer att förlängas och i framtiden riktas helt och hållet emot Telenor Arena.

I Karlskrona stöder vi också nattvandrande föreningars telefonkostnader i samarbete med Socialkontoret.

Vi sponsrar även telefonkostnaderna för en tidning - MediaBoom - som görs av funktionshindrade i Karlskrona.

I Stockholm har under året avslutats ett samarbete med Rektorsakademien där chefer på Telenor haft utbyte med skolledare i Stockholm. Syftet har varit att överbrygga klyftan mellan skola och näringsliv.

Telenor har också påbörjat ett engagemang i projektet Transfer som syftar till samverkan mellan skola och näringsliv. Genom att föreläsa i skolor kan Telenor och andra företag förmedla kunskap om branschen, inspirera till lärande och skapa ingångar till näringslivet.

Avslutningsvis

Telenor Group har undertecknat de tio principerna hos FN:s Global Compact. Därigenom är vi i Telenor Sverige också förpliktade att följa principerna och genom vår non-financial rapportering till Telenor Group bidrar vi till att koncernen kan rapportera enligt principerna som fastställts i Global Reporting Initiative (GRI).

BILAGA:

CSR strategi Telenor Sverige

- Telenors primära ansvar är att hjälpa människor kommunicera var än de befinner sig och att maximera nyttan av de tjänster vi levererar.
- Ett ansvarsfullt tänkande ska prägla allt vi gör. Vår etiska kod talar om hur vi skapar värden för våra ägare, kunder och det omgivande samhället på ett respektfullt sätt.

Våra fokusområden

Inspirerade av våra värderingar *Make it easy, Keep promises, Be inspiring, Be respectful*, arbetar vi för att:

- **Minimera vår inverkan på miljön.** Även om våra tjänster bidrar till miljön påverkar de också utsläpp och avfallet. Vi fokuserar på att minska energiförbrukningen i våra basstationer samt hanterar återvinningen av mobiltelefoner på ett ansvarsfullt sätt.
- **Öka barnsäkerheten.** Barn använder mobiltelefon och Internet i allt yngre åldrar. Vi utvecklar tjänster som hjälper barn och deras föräldrar hantera både kostnader och innehåll. Vi samarbetar med Rikskriminalpolisen och ECPAT mot barnpornografi och trafficking.
- **Hjälpa funktionshindrade in i arbetslivet.** Telenors program Open Mind hjälper funktionshindrade in i arbetslivet och det gynnar både företaget, den funktionshindrade och samhället.

<http://www.telenor.se/privat/om-telenor/csr/index.html>

Kontakt: CSR-samordnare Johnny Gylling, johnny.gylling@telenor.com

telenor.se