



ŽIVJETI ZAJEDNO



IZVJEŠTAJ O ODRŽIVOSTI ZA 2019. GODINU

Izvještaj o održivosti 2019.

NAŠ PRISTUP	4
PRISTUP UPRAVLJANJU	4
Riječ predsjednika Uprave	4
Naše vrijednosti	5
KLJUČNI UTJECAJI	6
Utjecaj na gospodarstvo, društvo i okoliš	6
Proces određivanja materijalnosti	6
Određivanje doprinosa Globalnim ciljevima održivog razvoja	8
Usporedni prikaz materijalnih pitanja i doprinosa ciljevima održivog razvoja	12
NAŠ DOPRINOS	14
DIGITALNO DRUŠTVO	14
Digitalna pismenost	15
Digitalna odgovornost	16
Digitalna uključenost	17
POSAO SA SVRHOM	18
Obrazovanje i obuka	19
Upravljanje učinkom	21
Zaštita i sigurnost na radu	23
Raznolikost i jednake mogućnosti	24
DOBROBIT KORISNIKA	25
Razvoj ključnih usluga	26
Održiva rješenja za pametne gradove	27
Briga o zdravlju korisnika	30
RAZVOJ ODRŽIVE INFRASTRUKTURE	31
Snažna ulaganja kao temelj za digitalizaciju i budući rast	31
Mobilna mreža	32
Fiksna mreža	33
Podatkovni centri	33
DOPRINOS GOSPODARSTVU	34

Poslovni rezultati	34
Mjerenje doprinosa.....	35
Odgovorno poslovanje.....	36
KLIMATSKE PROMJENE I ZAŠTITA OKOLIŠA	37
Energetska učinkovitost.....	37
Odgovornost prema okolišu	39
Materijali	41
O NAMA	43
PROFIL HT GRUPE	43
Vlasnička struktura	43
Uprava	44
Nadzorni odbor	45
Članice HT Grupe	46
Vanjske inicijative	47
O IZVJEŠTAJU	48
Praksa izvještavanja	48
GRI kazalo.....	49

NAŠ PRISTUP

PRISTUP UPRAVLJANJU

RIJEČ PREDSEDNIKA UPRAVE

Održivi razvoj po svojoj definiciji usmjeren je na dugoročne ciljeve, što znači da mi kao organizacija i kao pojedinci imamo veliku odgovornost stvoriti bolje sutra za buduće generacije.

Hrvatski Telekom, kao vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj, u potpunosti je posvećen cilju stvaranja boljeg sutra i zbog toga smo u 2019. godini obećali sebi, korisnicima, partnerima i zajednicama u kojima djelujemo da ćemo izgraditi svijet boljih mogućnosti. Dali smo hrabro obećanje, ali ono je sastavnim dijelom onoga za što se zalažemo i u što vjerujemo, te smo posvećeni aktivnom sudjelovanju u razvoju društva koje obogaćuje život ljudi.

2019. godina bila je još jedna uspješna godina za Hrvatski Telekom (HT) obilježena dobrim financijskim rezultatima, bržim tempom transformacije i najvećim ulaganjima u posljednjih deset godina. Investirali smo 1,9 milijardi kuna (što je 4,1 % više na godišnjoj osnovi) u infrastrukturu i razvoj inovativnih usluga. To smo popratili modernizacijom cjelokupne mobilne mreže što je rezultiralo postizanjem pokrivenosti 4G mrežom diljem zemlje i spremnosti za 5G mrežu, a također i udvostručenjem implementacije optike u fiksnom segmentu te primjenom inovativnih rješenja za razvoj pametnih gradova. Sve to su značajni iskoraci za kvalitetniju i jednostavniju budućnost.

Kao generacija imamo sreću živjeti u vremenu kada je tehnološki napredak dostupan na svakoj dodirnoj točki, u vremenu koje je obilježeno stalnom modernizacijom i inovacijama. Ponosan sam što Hrvatski Telekom predvodi digitalizaciju, neprestano podiže ljestvicu, postavlja nove industrijske standarde i promiče društvo znanja, pritom se vodeći s najvišim društvenim, okolišnim i etičkim kriterijima koji su integrirani u našoj strategiji, poslovnom modelu i nadasve u našoj korporativnoj kulturi.

Naša uloga lidera u industriji i ključnog pokretača povezivosti koji omogućuje društvu da napreduje u današnje je doba presudna. Pružajući neophodnu tehnologiju, pomažući digitalizaciji poslovanja i omogućavajući društvu da premosti digitalni jaz, mi ne samo da pružamo jasne koristi za gospodarstvo i društvo, već i poboljšavamo kvalitetu života i pomažemo u otključavanju većeg ljudskog potencijala. To su ujedno i neke od temeljnih osnova održivosti na kojima Hrvatski Telekom razvija svoje poslovanje.

Nastavit ćemo ulagati u nove tehnologije, stvarati i koristiti mogućnosti koje tehnologija pruža, te smo u potpunosti posvećeni povezivanju pojedinaca, poduzeća i zajednica. To je naša svrha, naš cilj i naša odgovornost.

Kostas Nebis, predsjednik Uprave, Hrvatski Telekom

NAŠE VRIJEDNOSTI

Naša vizija je povezivanje svih s prilikama koje nosi digitalizacija i stvaranje Svijeta boljih mogućnosti za sve u Hrvatskoj. Čvrsto vjerujemo da će nam ova vizija omogućiti postizanje naših strateških ciljeva:

- profitabilan rast našeg poslovanja
- postizanje najboljeg korisničkog iskustva na tržištu
- izgradnja digitalne kompanije koja je ujedno i najpoželjniji poslodavac
- biti kompanija koju društvo prepoznaje kao predvodnika digitalizacije čitave zemlje.

Tijekom 2019. godine provodili smo intenzivnu transformaciju kompanije praćenu značajnim ulaganjima u razvoj infrastrukture, inovacije te daljnje poboljšanje korisničkog iskustva.

Kompanija je podijeljena u sljedeće funkcionalne jedinice:

- poslovne jedinice
- funkcije podrške i upravljanja
- tehničke funkcije
- funkcije za unaprjeđenje korisničkog iskustva.

[Sustav korporativnih vrijednosti](#) kojim se Hrvatski Telekom rukovodi u svakodnevnom poslovanju naziva se Vodećim načelima, koja uz Kodeks ponašanja predstavljaju osnovne smjernice za rad. Upoznavanje s našim vrijednostima uključeno je i u Program dobrodošlice i uvođenja novih zaposlenika, a ponašanje u skladu s Vodećim načelima dio je i Kolektivnog ugovora te kompanijskoga kompetencijskog modela, što znači da su s njima upoznati svi zaposlenici i menadžment.

Hrvatski Telekom vodi se sljedećim vrijednostima:

- usmjerenost na korisnike
- povjerenje
- suradnja
- osnaživanje delegiranja ovlasti i odgovornosti
- inovativnost
- pripadnost timu
- komunikacija s empatijom prema drugima.

KLJUČNI UTJECAJI

UTJECAJ NA GOSPODARSTVO, DRUŠTVO I OKOLIŠ

Materijalne teme ključne su za održivo poslovanje kompanije te pokazuju najvažnije utjecaje Hrvatskog Telekoma na gospodarstvo, društvo i okoliš u okviru poslovanja. Ulaganjem u digitalna rješenja i suvremenu infrastrukturu osiguravamo mogućnost gospodarskog i društvenog razvoja.

Naša je svrha najnaprednijim rješenjima razvijati međusobnu povezanost te razvojem suvremene infrastrukture poput 5G mreže ili uvođenjem suvremenih tehnologija poput interneta stvari (IoT) omogućiti modernije poslovanje. Naša je uloga pružati podršku kompanijama i organizacijama u prilagodbi poslovanju u digitalnom dobu. To, osim poslovne, ima i znatnu društvenu dimenziju jer inovacijama i našim odnosima s dionicima izravno utječemo na razvoj obrazovanja i unapređenje sustava javnih servisa djelatnosti vitalnih za brigu o društvu. Pritom, stalno nastojimo unaprjeđivati načine na koje poslujeemo kako bismo omogućili smanjenje negativnih utjecaja na okoliš.

Osim toga, fokusirani smo na razvoj različitih rješenja koja, osim smanjenja utjecaja našeg svakodnevnog poslovanja i proizvoda, pomažu i u smanjenju utjecaja na strani korisnika i društva općenito, čime se omogućuje razvoj okolišno i društveno prihvatljivijeg poslovanja. Naši utjecaji i materijalne teme obuhvaćaju odgovornost naših doprinosa društvu - odgovorno ponašanje prema našim korisnicima, dioničarima, dobavljačima, zaposlenicima, poslovnim partnerima, državnoj administraciji, nevladinim udrugama i zajednicama u kojima poslujeemo.

PROCES ODREĐIVANJA MATERIJALNOSTI

Definiranje materijalnih tema i područja dio je sveobuhvatnog postupka pripreme naših izvještaja o održivosti. U određivanju materijalnih tema vodili smo se smjernicama koje propisuje GRI Standard, organizirajući proces u četiri faze: prepoznavanje materijalnih pitanja, određivanje njihove važnosti, potvrda važnosti i prikaz materijalnih pitanja.

Prva, analitička faza uključivala je sektorsku analizu, pregled ključnih utjecaja ICT i telekom industrije te pregled medijskih objava i drugih analitičkih prikaza o svim aspektima našeg poslovanja, kao i pregled prethodnih matrica materijalnih pitanja Hrvatskog Telekoma. Također, provjerili smo popis naših ključnih dionika na koje Hrvatski Telekom utječe svojim poslovanjem. U tom postupku prepoznali smo sljedeće dionike: korisnike, predstavnike vlasnika, dioničare, zaposlenike, regulatorna tijela, tijela državne uprave, lokalne samouprave i zajednice, poslovne partnere, dobavljače, financijske institucije, akademske i znanstvene ustanove, obrazovne institucije, interesna i strukovna udruženja, udruge civilnog društva i medije.

Tijekom druge faze održali smo internu radionicu na kojoj su članovi našeg tima za održivost razmatrali utjecaje Hrvatskog Telekoma na navedene skupine dionika kroz tri razine utjecaja – niski, srednji i visoki. Materijalne teme razmatrali smo u tri tematska područja: gospodarstvo, društvo i okoliš. Cilj je bio utvrditi je li došlo do pomaka ili promjena u

ključnim utjecajima. U određivanju materijalnih tema uzeli smo u obzir i materijalna pitanja Deutsche Telekom. Osim toga, provjeren je i doprinos Hrvatskog Telekom ostvarivanju Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda.

Treća faza uključivala je dva kruga savjetovanja s dionicima. Prvi krug proveden je putem anonimne *online* ankete. Drugi krug organiziran je kroz dubinske intervjue s pet istaknutih predstavnika iz područja državne uprave, regulatorne agencije, znanstvene i obrazovne zajednice te civilnog sektora. Cilj je bio omogućiti dublji uvid u izazove održivosti, konkurentnosti, odnosa s klijentima, upravljanja i društveno odgovornog poslovanja. Nakon prikupljenih evaluacija materijalnih tema i dubinskih razgovora konačno smo odredili materijalne teme i područja doprinosa Hrvatskog Telekom Globalnim ciljevima održivog razvoja.

Četvrta faza uključivala je prikaz materijalnih pitanja i ciljeva održivog razvoja UN-a. Utvrđeno je da se teme nisu značajnije mijenjale u odnosu na prethodna razdoblja. Međutim, ubrzani tehnološki razvoj i promjene koje utječu na poslovnu agilnost dovode do ponešto različitih interpretacija materijalnih tema u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja. U razmatranju materijalnih tema, dionici prepoznaju najveće utjecaje Hrvatskog Telekom u području razvoja i izgradnje održive infrastrukture, podržavanja digitalne pismenosti, odgovornosti za svoje zaposlenike te razvoja odgovornih proizvoda i usluga s dodanom društvenom vrijednosti. Nadalje, dionici prepoznaju značajna ulaganja Hrvatskog Telekom u razvoj digitaliziranih i pametnih gradova, digitalnu pismenost i izdržljivu infrastrukturu. Temama od izrazitog značaja smatraju ulaganja u 5G povezivost, dovođenje mobilne mreže i brzog interneta u sve dijelove Hrvatske te digitalnu pismenost.

Što su izjavili naši dionici?

- „HT je snažno usmjeren na inovacije i razvoj. Do sada je određivao trendove i bio katalizator pozitivnih promjena u društvu. To očekujemo i ubuduće.“
- „Za HT je iznimno važna izgradnja odnosa i dijalog s lokalnim zajednicama, posebno u pitanjima izgradnje infrastrukture.“
- „Europski zeleni plan donosi promjenu poslovne paradigme – telekomu u Hrvatskoj su uvijek bili inicijatori promjena, očekujemo da će tako biti i za Europski zeleni plan.“
- „U razvoju pametnih gradova HT mora voditi računa o individualnim karakteristikama i potrebama pojedinih sredina.“
- „Razvoj 5G infrastrukture ključan je za razvoj boljih uvjeta života u društvu. Ta tehnologija može znatno doprinijeti kvaliteti života u cijeloj Hrvatskoj. To treba biti prioritet HT-a.“
- „HT mora naučiti kako plesati s milenijalcima i generacijom Z kojima je izuzetno važna društvena i okolišna dimenzija proizvoda i usluga. Kompanije koje to ne razumiju neće opstati.“
- „HT ima odgovornost osigurati da online poslovanje postane svima dostupno.“
- „Obrazovanje i stjecanje vještina iz STEM segmenta ključni su za razvoj inovativnog i pametnog društva.“
- „Digitalnu pismenost potrebno je širiti i među starijim dijelovima stanovništva. Nitko ne smije biti isključen iz mogućnosti digitalnog svijeta koji svakodnevni život čini boljim.“

ODREĐIVANJE DOPRINOSA GLOBALNIM CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA

I za 2019. godinu provjeravali smo utjecaje Hrvatskog Telekoma unutar Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Naš cilj za buduća razdoblja ostaje biti pokretačem pozitivnih promjena čime ćemo omogućiti svim našim dionicima da koristeći naše inovativne proizvode i usluge dodatno pojačaju vlastiti doprinos ostvarenju ciljeva Agende 2030. Ujedinjenih naroda.

Prilikom interne radionice i savjetovanja s dionicima provjeravali smo i utjecaje Hrvatskog Telekoma unutar Globalnih ciljeva održivog razvoja. Tijekom radionice s izvještajnim timom prepoznati su ciljevi na koje Hrvatski Telekom ima najveći utjecaj vodeći se smjernicama 17 ciljeva i 169 specifičnih podciljeva Agende 2030 Ujedinjenih naroda. Pri povezivanju sadašnjih i budućih aktivnosti Hrvatskog Telekoma s ciljevima održivog razvoja i pokazatelja o kojima je Hrvatski Telekom već izvještavao u dosadašnjim izvještajima o održivosti, u pripremi ovog izvještaja primijenjena je i metodologija Međunarodne ekspertne skupine za telekomunikacije predstavljena u dokumentu *'Joint proposal of ICT indicators for the Sustainable Development Goal (SDG) indicator framework'*. U procjeni doprinosa Ciljevima održivog razvoja pogled dionika na doprinos Hrvatskog Telekoma ciljevima se u najvećoj mjeri podudara s procjenom same kompanije.

Aktivnosti Hrvatskog Telekoma u većini slučajeva imaju i multiplikativne učinke, odnosno one često doprinose ostvarenju većeg broja ciljeva održivog razvoja, te su prožete kroz više materijalnih pitanja i provodi ih više organizacijskih jedinica istovremeno. Na taj se način osigurava cjelovit pristup upravljanju održivim razvojem kompanije u kojem doprinos daju svi zaposlenici, kako u svojem području stručnosti i djelovanja, tako i u aktivnostima koje se provode na razini kompanije.

Globalni ciljevi održivog razvoja čijem ostvarenju s ponosom doprinosimo:



Osigurati uključivo i pravedno kvalitetno obrazovanje i promicati mogućnosti cjeloživotnog učenja za sve

4.1 Do 2030. godine osigurati za sve djevojčice i dječake u potpunosti besplatno, ravnopravno i kvalitetno osnovnoškolsko i srednjoškolsko obrazovanje koje vodi do relevantnih i učinkovitih ishoda učenja.

4.3 Do 2030. godine osigurati svim ženama i muškarcima jednak pristup pristupačnom i kvalitetnom tehničkom, strukovnom i visokom obrazovanju, uključujući sveučilišta.

4.4 Do 2030. godine značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i strukovne vještine, za zapošljavanje, dostojanstveni rad i poduzetništvo.

4.5 Do 2030. godine ukloniti rodne nejednakosti u obrazovanju i osigurati jednak pristup svim razinama obrazovanja i strukovnog osposobljavanja za ranjive skupine, uključujući osobe s invaliditetom, autohtono stanovništvo i djecu u ranjivim područjima.

4.6 Do 2030. godine osigurati da svi mladi i znatan broj odraslih osoba, muškaraca i žena, budu pismeni i znaju računati.



Postići rodnu ravnopravnost i osnaživati sve žene i djevojčice

5.5 Osigurati ženama potpuno i učinkovito sudjelovanje i jednake mogućnosti za vodstvo na svim razinama odlučivanja u političkom, gospodarskom i javnom životu.

5.b Potaknuti upotrebu odgovarajuće tehnologije, posebice informacijske i komunikacijske tehnologije, za promicanje osnaživanja žena.



Promicati neprekidan, uključiv i održiv gospodarski rast, punu i produktivnu zaposlenost i dostojanstven rad za sve

8.1 Podržavati gospodarski rast po glavi stanovnika u skladu s nacionalnim okolnostima, u najmanje razvijenim zemljama bruto domaći proizvod bi trebao porasti za barem sedam posto godišnje.

8.2. Postići veću gospodarsku produktivnost diversifikacijom, tehnološkim unapređenjem i inovacijama stavljajući naglasak na visoko profitabilne i radno intenzivne sektore

8.3 Promicati politike orijentirane na razvoj koje podržavaju produktivne aktivnosti, stvaranje dostojanstvenih radnih mjesta, poduzetništvo, kreativnost i inovacije te poticati strukturiranje i rast mikro, malih i srednjih poduzeća, uključujući i pristup financijskim uslugama.

8.4 Kroz 2030. godine postupno poboljšati globalnu učinkovitost resursa u potrošnji i proizvodnji te nastojati razdvojiti gospodarski rast od degradacije okoliša, u skladu s 10-godišnjim okvirom za programe održive potrošnje i proizvodnje, čije provođenje trebaju predvoditi razvijene zemlje.

8.5 Do 2030. godine postići potpunu i produktivnu zaposlenost i dostojanstveni rad za sve žene i muškarce, uključujući mlade i osobe s invaliditetom, te jednaku plaću za rad jednake vrijednosti.

8.6 Do 2020. godine značajno smanjiti udio mladih koji nije u radnom odnosu ili u sustavu obrazovanja ili usavršavanja.

8.9 Do 2030. godine osmisliti i provoditi politike koje promiču održivi turizam koji stvara radna mjesta i promiče lokalnu kulturu i proizvode.

8.10 Jačati kapacitete domaćih financijskih institucija za poticanje i olakšati pristup bankarskim uslugama, osiguranju i financijskim uslugama za sve ljude.



Izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

9.1 Razviti kvalitetne, pouzdane, održive i fleksibilne infrastrukture, uključujući regionalne i prekogranične infrastrukture, za podršku gospodarskom razvoju i dobrobiti čovječanstva, s fokusom na pristupačan i pravedan pristup za sve.

9.3 Poboljšati pristup malih industrijskih i drugih poduzeća financijskim uslugama, osobito u zemljama u razvoju, uključujući pristupačne kredite i njihovu integraciju na tržište.

9.4 Do 2030. godine unaprijediti infrastrukturu i nadograditi industriju da bude održiva, s povećanom učinkovitosti korištenja resursa i veće usvajanje čistih i okolišno prihvatljivih tehnologija i industrijskih procesa, na način da sve zemlje postupe u skladu sa svojim mogućnostima.

9.5 Poticati znanstvena istraživanja, unaprijediti tehnološke sposobnosti industrijskog sektora u svim zemljama, a posebice u zemljama u razvoju, uključujući, do 2030. godine, poticanje inovacija i znatno povećanje broja zaposlenika koji rade na istraživanju i razvoju.

9.b Podržati razvoj domaće tehnologije, istraživanja i inovacija u zemljama u razvoju, na način da se osigura pogodna politika zaštite okoliša za, između ostalog, industrijsku diverzifikaciju i dodanu vrijednost robe.

9.c Značajno povećati pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i nastojati pružati univerzalan i pristupačan pristup internetu, barem u razvijenim zemljama do 2020. godine.



Učiniti gradove i ljudska naselja uključivim, sigurnim, otpornim i održivim

11.1 Do 2030. godine svim ljudima osigurati pristup odgovarajućim, sigurnim i pristupačnim objektima za stanovanje i osnovnim uslugama te unaprijediti uvjete stanovanja u sirotinjskim četvrtima.

11.2 Do 2030. godine osigurati pristup sigurnim, pristupačnim, dostupnim i održivim prometnim sustavima za sve ljude, poboljšati sigurnost na cestama, osobito širenjem javnog prijevoza, s posebnim naglaskom na potrebe onih u osjetljivim situacijama, žena, djece, osoba s invaliditetom i starijih osoba.

11.3 Do 2030. godine poboljšati uključivu i održivu urbanizaciju i sposobnost za participativno, integrirano i održivo planiranje i upravljanje naseljima u svim zemljama.

11.4 Ojačati napore za zaštitu i očuvanje svjetske kulturne i prirodne baštine.

11.5 Do 2030. godine značajno smanjiti broj smrtnih slučajeva i broj oboljelih osoba i značajno smanjiti direktne ekonomske gubitke u odnosu na globalni bruto domaći proizvod uzrokovan katastrofama, uključujući katastrofe povezane s vodom, s naglaskom na zaštitu siromašnih i ljudi u osjetljivim situacijama.

11.6 Do 2030. godine smanjiti nepovoljan utjecaj gradova na okoliš po glavi stanovnika, obraćajući posebnu pozornost na kvalitetu zraka i upravljanje komunalnim i drugim vrstama otpada.

11.a Podržati pozitivne ekonomske, socijalne i ekološke veze između gradskih, prigradskih i ruralnih područja kroz jačanje nacionalnog i regionalnog planiranja razvoja.

11.b Do 2020. godine znatno povećati broj gradova i naselja koji su usvojili i provode integrirane politike i planove koji vode prema uključivanju, učinkovitosti resursa, ublažavanju i prilagodbi klimatskim promjenama, otpornosti na katastrofe te izraditi i provoditi potpuno upravljanje rizicima od katastrofa na svim razinama, prema okviru za smanjenje rizika od katastrofa iz Sendaia (*Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*).



Osigurati održive obrasce potrošnje i proizvodnje

12.2 Do 2030. godine postići održivo upravljanje i učinkovito korištenje prirodnih dobara (resursa).

12.5 Do 2030. godine znatno smanjiti gomilanje otpada kroz prevenciju, smanjenje, recikliranje i ponovno korištenje.

12.8 Do 2030. godine osigurati da svi ljudi, svugdje u svijetu budu informirani i osjetljivi na pitanja održivog razvoja i načina života u skladu s prirodom.



Hitno djelovati u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica

13.1 Ojačati otpornost i kapacitet za prilagodbu na hazarde i prirodne katastrofe povezane s klimatskim promjenama u svim zemljama.

13.3 Poboljšati edukaciju, podizanje svijesti i ljudske i institucionalne kapacitete za ublažavanje klimatskih promjena, smanjenje utjecaja klimatskih promjena i pravodobna upozorenja.

13.b Promicanje mehanizama za povećanje kapaciteta planiranja i upravljanja temama vezanim za klimatske promjene, posebno se fokusirajući na žene, mlade, lokalne i marginalizirane zajednice.

USPOREDNI PRIKAZ MATERIJALNIH PITANJA I DOPRINOSA CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA

Zajedno s ključnim dionicima, naše smo materijalne teme razmatrali i u kontekstu našeg doprinosa ostvarenju ciljeva održivog razvoja UN-a. Izravni doprinosi Hrvatskog Telekomu ciljevima održivog razvoja i njihova povezanost s pojedinim materijalnim temama procijenjena je tijekom završne interne radionice, anonimnom online anketom te

pojedinačnim razgovorima s predstavnicima dionika. Svjesni smo nužnosti ostvarenja globalnih ciljeva održivog razvoja te ih integriramo u naše svakodnevno poslovanje, a posebno smo ponosni što nas radi multiplikativnih učinaka našeg poslovanja dionici smatraju i jednim od ključnih pokretača razvoja.

MATERIJALNA TEMA	IZJAVA O MATERIJALNOSTI	UTJEČE NA OSTVARENJE CILJEVA ODRŽIVOG RAZVOJA
Digitalno društvo	Razumijemo našu odgovornost predvodnika u poticanju ubrzane i sveobuhvatne digitalizacije Hrvatske s ciljem oblikovanja društva jednakih mogućnosti za sve. Fokusirani smo na tri segmenta razvoja digitalnog društva i gospodarstva: digitalnu pismenost, digitalnu odgovornost i digitalnu uključenost. Svjesni smo pozitivnih i negativnih utjecaja digitalizacije na sva područja života i rada te njima aktivno upravljamo kako bi svi ostvarili svoje potencijale u najvećoj mogućoj mjeri.	  
Posao sa svrhom	Briga o zaposlenicima danas više ne znači samo odgovornost za osiguranje izvrsne radne okoline, nego i pružanje prilike da rade posao sa svrhom. Znanje, entuzijazam i rad svakog našeg zaposlenika utkan je u naše proizvode i usluge, u razvoj naših rješenja kojima korisnicima omogućujemo njihov razvoj i poslovanje, a društvu pomažemo da koristi tehnologiju za razvoj.	   
Dobrobit korisnika	Želimo sve u Hrvatskoj povezati s prilikama koje danas pružaju najnovije tehnologije, uz postizanje najboljeg korisničkog iskustva na tržištu. Naše je obećanje da ćemo sve u Hrvatskoj, bez obzira gdje oni živjeli, povezati s prilikama koje nosi digitalizacija i da ćemo pažljivo voditi računa o mogućim negativnim utjecajima.	 
Razvoj održive infrastrukture	Nastavljamo s ulaganjima u digitalnu infrastrukturu i poboljšanje brzine pristupa internetu, koji predstavljaju temeljnu tehnologiju za razvoj digitalnog gospodarstva i društva u cjelini. Razvojem održive i otporne infrastrukture gradimo pretpostavke za smanjenje društvenih i gospodarskih razlika i nejednakosti. Omogućujemo pravo svake osobe na pristup internetu kao javnom dobru.	 
Doprinos gospodarstvu	Kao najveći privatni investitor Hrvatski Telekom ima iznimne ekonomske utjecaje na hrvatsko gospodarstvo. Uz razvojne projekte, nastojimo održivo i odgovorno upravljati našim dobavljačkim lancem, a našim proizvodima i uslugama poticati gospodarski razvoj i poduzetništvo.	
Klimatske promjene i zaštita okoliša	Kontinuirano razmatramo utjecaje naših poslovnih aktivnosti na okoliš i klimatske promjene, naši projekti i inicijative su usmjereni na što bržu i jednostavniju tranziciju prema društvu s bitno smanjenim CO ₂ emisijama.	 

NAŠ DOPRINOS

DIGITALNO DRUŠTVO

Hrvatski Telekom kao pokretač digitalnog gospodarstva u Hrvatskoj doprinosi razvoju digitalnog društva s ciljem pružanja usluge brzog interneta svim građanima, uvijek i svugdje. Digitalno društvo jedno je od ključnih materijalnih pitanja za odgovorno i održivo poslovanje Hrvatskog Telekoma. Cilj aktivnosti koje Hrvatski Telekom provodi u sklopu ovog materijalnog pitanja je građanima i poslovnim subjektima omogućiti najbolje iskorištavanje digitalne tehnologije.

Svoje aktivnosti vezane za ovo materijalno pitanje Hrvatski Telekom provodi kroz tri glavna područja: Digitalna pismenost, Digitalna odgovornost i Digitalna uključenost, ponosno doprinoseći Globalnim ciljevima održivog razvoja:



Digitalna pismenost

Digitalna pismenost uključuje opismenjavanje mladih naraštaja i budućih potrošača, podršku naporima države u digitalnom opismenjavanju, suradnju s državom na projektima digitalnog opismenjavanja i doprinos usvajanju STEM znanja i vještina potrebnih za suočavanje s novim valom tehnoloških promjena.

Digitalna odgovornost

Kao vodeći telekom operater i predvodnik digitalne transformacije u Hrvatskoj, osjećamo odgovornost osigurati što sigurnije okruženje u kojem građani, posebno mladi, koriste nove tehnologije. Potičemo naše zaposlenike da u svim dijelovima Hrvatske svoja znanja dijele s ljudima iz zajednice, te promiču odgovorno korištenje novih tehnologija.

Digitalna uključenost

Pomoći ćemo svima u korištenju novih tehnologija kako bismo živjeli bolje. Ulažemo u mreže, razvijamo rješenja i pokrećemo inicijative koje će svima pružiti više prilika za bolji život i omogućavamo korištenje prednosti digitalnog društva svim društvenim skupinama.

DIGITALNA PISMENOST

Hrvatski Telekom kao predvodnik digitalne transformacije Hrvatske edukativnim programima, među kojima se posebno ističe program Generacija Now, potiče razvoj digitalne pismenosti i usvajanja ključnih sposobnosti za korištenje modernih tehnologija te na taj način osigurava inkluzivno i kvalitetno obrazovanje, oprema obrazovne institucije suvremenim tehnologijama i postiže višu razinu ekonomske produktivnosti kroz diversifikaciju, tehnološko unaprjeđenje i inovaciju.

Ističe se vodeća uloga Hrvatskog Telekoma d.d. u ulaganju u STEM programe u Hrvatskoj. Ulaganja u STEM izravno pridonose cilju promicanja digitalne pismenosti s obzirom na to da su STEM vještine ključne kako bi se društvo uspješno pripremilo i prihvatilo novi val tehnoloških promjena koji će rezultirati boljom kvalitetom života. Postojeće istraživanje digitalne pismenosti u Hrvatskoj ukazuje na značajne prepreke za pametniju upotrebu digitalne tehnologije. Rezultati pokazuju nisku razinu medijske pismenosti i obrazovanja o digitalnoj sigurnosti za mlade, postojanja osnovnih digitalnih vještina kod starije populacije, dok čak polovica hrvatskog stanovništva (49 % građana u dobnoj skupini 16-74) vjeruje da im nedostaju osnovne digitalne vještine.

Generacija NOW



Hrvatski Telekom i Institut za razvoj i inovativnost mladih (IRIM) donacijskim programom mlade pripremaju za poslove budućnosti. Cilj je povezivati postojeća i nova znanja u području tehnologije pri izradi kreativnih IoT projekata, razvijati kreativnost i poticati inovativnost. Od 2004. godine s više od 10 milijuna kuna poduprli smo 300 projekata. STEM znanja prenesena su na više od 2000 učenika diljem Hrvatske te su provedene edukacije mentora. U projekt je 2019. godine uključeno 110 škola, udruga i knjižnica, trostruko više nego godinu ranije, uz donaciju opreme i financijskih sredstva za stvaranje IoT projekata.

Očekivani rezultati donacijskog programa jesu unaprjeđenje sposobnosti učenika u povezivanju postojećih i novih znanja u području tehnologije i inženjerstva pri izradi kreativnih IoT projekata, razvijanje računalnog razmišljanja, sposobnosti rješavanja problema i vještine programiranja te razvijanje kreativnosti i inovativnosti kroz osmišljavanje, izradu i primjenu kreativnih projekata. Učenici će također biti sposobni kritički prezentirati, argumentirati i vrednovati svoj i tuđi rad uz razvoj poduzetnosti, razumjeti da se određeni problem može riješiti na više načina te razumjeti principe rada tehnologija, kao i prepoznati interese i sklonosti u vezi s nastavkom obrazovanja te usvojiti potrebu stalnoga usavršavanja i cjeloživotnoga učenja.

Dio projekta je i dokumentarni film 'Generacija inspiracija' u kojem su djevojčice i dječaci iz različitih sredina pokazali da sa STEM znanjima imaju jednake prilike za uspjeh.

Junior Engineer Academy



Projektom u suradnji obrazovnog i poslovnog sektora: Zaklade Deutsche Telekom, Instituta za razvoj i inovativnost mladih i Hrvatskog Telekom, usmjereni smo prema razvoju kompetencija koje će mlade pripremiti za budućnost. IRIM je odabrao 15

strukovnih škola, podijelio naprednu tehnološku opremu i donacije te održao edukaciju mentora koji će prenositi znanje na učenike te s njima raditi na procesu pretvorbe kreativnih ideja u rješenja upotrebom IoT tehnologija. Druga faza jest povezivanje škola s poslovnim sektorom. Konačan cilj je uspostaviti stalnu suradnju obrazovnog i poslovnog sektora.

Idea Knockout



Kao tehnološki lider u regiji snažno podržavamo razvoj inovativne tehnološke zajednice. Hrvatski Telekom je bio partner šestog izdanja 'Idea Knockouta' 2019., najvažnijeg regionalnog natjecanja tehnoloških ideja. Čak 22 tima s fantastičnim tehnološkim idejama odmjerila su snage u znanju, originalnosti i poduzetničkom talentu natječući se za glavnu nagradu, putovanje u Las Vegas na najveći svjetski sajam novih tehnologija, glasoviti CES. Nakon nastupa na CES-u svi su timovi zabilježili svjetski uspjeh, ostvarivši brojne kontakte i narudžbe.

Combis stipendije



Vodeći pružatelj IT usluga dodijelio je stipendije studenticama i studentima zagrebačkog Fakulteta elektrotehnike i računarstva. Combis se obvezao studentima osigurati i iskustvo na konkretnim razvojnim projektima iz područja mrežnih tehnologija i sigurnosti kroz svoj interni NeoStartup.

DIGITALNA ODGOVORNOST

Kao vodeći telekom operater i predvodnik digitalne transformacije u Hrvatskoj, osjećamo odgovornost osigurati što sigurnije okruženje u kojem građani, posebno mladi, koriste nove tehnologije. Potičemo naše zaposlenike da u svim dijelovima Hrvatske svoja znanja dijele s ljudima iz zajednice te promiču odgovorno korištenje novih tehnologija.

Igrajmo na sigurno



Želimo povećati informiranost mladih i njihovih roditelja o svim prednostima i rizicima svijeta videoigara. Kampanju su pokrenuli Hrvatski Telekom, Društvo za komunikacijsku i medijsku kulturu i Hrabri telefon. Izdan je prvi digitalni vodič s pregledom pozitivnih aspekata i rizika igranja videoigara uz konkretne savjete roditeljima. Dok jedni tvrde kako su videoigre dobre jer razvijaju reflekse, pružaju interaktivnu zabavu i priliku za opuštanje, drugi se boje ovisnosti i pretjerane stimuliranosti. Istina je, naravno, negdje između. Iz svoje perspektive ispričali su je dječaci Luka, Filip i Jošua i njihova majka u prvom domaćem dokumentarnom filmu o igranju videoigara 'Djeca virtualne stvarnosti'.

'Let's CHALLENGE – NB-IoT saves Croatian Trees'



Ponosni smo na naše srednjoškolce i njihovo tehnološko rješenje za spas hrvatskih šuma. GVG Firefighters tročlani tim srednjoškolaca iz Velike Gorice osvojio je drugo mjesto na međunarodnom izazovu 'Let's CHALLENGE – NB-IoT saves Croatian Trees'. Hrvatski Telekom je izazov pokrenuo 2018. godine kako bi potaknuo razvoj inovativnih rješenja temeljenih na tehnologiji interneta stvari, koja će pomoći u ranoj detekciji i prevenciji požara. U izazovu su sudjelovali timovi iz pet zemalja, a dva najbolja rješenja stigla su iz Hrvatske i Poljske.

DIGITALNA UKLJUČENOST

Pomoći ćemo svima u korištenju novih tehnologija kako bismo živjeli bolje. Ulažemo u mreže, razvijamo rješenja i pokrećemo inicijative koje će svima pružiti više prilika za bolji život i omogućavamo korištenje prednosti digitalnog društva svim društvenim skupinama.

Hrvatski Telekom dovodi brzi internet u sve dijelove Hrvatske



Zahvaljujući inovativnoj hibridnoj tehnologiji, Hrvatski Telekom je i u ruralnim i manje naseljenim područjima osigurao pristup velikim brzinama do čak 30 megabita u sekundi. Kroz kombinaciju fiksnih i mobilnih tehnologija te optičku infrastrukturu i optički baziran pristup, stanovnicima i urbanih i ruralnih područja pružiti ćemo više mogućnosti za fleksibilan rad, zabavu, brzo pronalaženje informacija i komunikaciju. Važnost razvoja održive infrastrukture detaljno je objašnjena unutar zasebnog materijalnog pitanja u sklopu ovog izvještaja.

Women STEM Awards 2019



U međunarodni projekt Deutsche Telekom, Hrvatska se na inicijativu Hrvatskog Telekom uključila prije šest godina. Cilj je bio potaknuti mlade žene na karijeru u STEM područjima i preuzimanje rukovodećih pozicija. Na međunarodnom natječaju od radova studentica završnih godina fakulteta diljem svijeta bira se najbolji diplomski ili magistarski rad i disertacija iz STEM područja. Strateške teme za 2019. godinu bile su: Internet stvari, Umjetna inteligencija, Cyber sigurnost, Mreže budućnosti i Cloud.

Volonterski program



Naši volonteri pomažu mnogim sugrađanima da najbolje iskoriste tehnologiju i poboljšaju svoj život. Aktivnosti uključuju edukacije tinejdžera o online sigurnosti, podsjećajući ih da poštuju starije generacije, brinu o okolišu i obogaćuju život na različite načine. Volontiranje pomaže našim zaposlenicima širenjem njihovih vidika, jačanjem njihovih društvenih vještina i jačanjem timskog duha kroz pomaganje drugima.

POSLO SA SVRHOM

Predvodnik smo digitalizacije hrvatskog gospodarstva i time utječemo na razvoj društva u cjelini. To je velika čast, ali i odgovornost. Samo kompetentni i predani zaposlenici koji rade sa srcem taj posao mogu obaviti prema najvišim standardima i ostvariti odlične rezultate. Naša je uloga stvoriti uvjete rada u kojima zaposlenici profesionalno i osobno rastu kako bi ostvarili puni potencijal i pritom se dobro osjećali u svom radnom okruženju.

U velikim promjenama koje nosi razvoj tehnologije važno je da zaposlenici mogu ostvariti ravnotežu privatnog i poslovnog života. Hrvatski Telekom prolazi kroz intenzivnu digitalnu transformaciju koja za cilj ima preoblikovati radna mjesta u skladu sa zahtjevima digitalne ere, definirati i primijeniti nove poslovne modele i osnažiti digitalne kompetencije kako bi organizacija mogla nastaviti privlačiti najbolje talente te nastaviti osiguravati poticajno i produktivno radno okruženje.

Naš sustav korporativnih vrijednosti promiče etično ponašanje, međusobno poštovanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti te stvaranje okruženja u kojemu se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati. Želimo privlačiti i razvijati najtalentiranije ljude. U fokusu je osobni razvoj, podržan brojnim alatima, što potiče zaposlenike na preuzimanje inicijative i odgovornosti za vlastiti rast i razvoj. Intenzivno razvijamo i vještine agilnog načina rada kako bi naši zaposlenici, mogli u potpunosti uživati u mogućnostima koje pruža digitalna tehnologija, uz kontinuirani doprinos Globalnim ciljevima održivog razvoja:



Tablica 1 - Broj zaposlenika

Hrvatski Telekom - stalni zaposlenici	4.280
Hrvatski Telekom - agencijski zaposlenici	1.012
Iskon	310
Combis	389
UKUPNO ZAPOSLENIKA	5.991

Tablica 2 - Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika

	Mlađi od 30 god.		30 do 50 god.		Stariji od 50 god.	
Spol	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Novozaposleni	76	30	48	25	4	3
Otišli	95	39	156	88	100	15

OBRAZOVANJE I OBUKA



Neprestano podižemo razinu znanja u organizaciji. Usavršavanje zaposlenika nam je prioritet te smo, osim klasičnih edukacija, još 2017. godine uveli digitalno učenje putem platforme koja nudi više od 20.000 *online* tečajeva. Ponosni smo što se u 2019.

godini broj završenih digitalnih edukacija utrostručio u odnosu na 2018. godinu što dokazuje kako naši zaposlenici rado prihvaćaju moderne alate za učenje i samoinicijativno posežu za kontinuiranim usavršavanjem.

Identificirali smo ključne talente iz svih područja kompanije te razvoju njihovih karijera pristupamo individualno kako bismo ciljano povećali kompetencije, angažiranost i motivaciju. U 2019. godini u suradnji s renomiranim predavačima s prestižnih svjetskih fakulteta, talenti su radili na konkretnim studijama slučajevima i na kraju talent programa izradili završne radove od kojih će neke ideje biti implementirano u redovne poslovne procese. U protekloj je godini 30 posto zaposlenika promovirano na višu poziciju.

Tablica 3 - Obuka zaposlenika

	UKUPNO SATI		Postotak promjene	Broj zaposlenika		Postotak promjene	Prosječni sati po zaposleniku		Postotak promjene
	2018.	2019.		2018.	2019.		2018.	2019.	
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	119.390	169.556	42 %	4.216	4.280	1,52 %	28	40	42,86 %
Izvršiteljsko	99.390	164.756	66 %	3.689	4.145	12,36 %	27	40	48,15 %
Rukovodeće¹	20.000	4.800	-76 %	527	135	-74,38 %	38	36	-5,26 %
Ukupno prema spolu	119.390	169.556	42 %	4.216	4.280	1,52 %	28	40	42,86 %
Muškarci	62.000	87.000	40 %	2.603	2.600	-0,12 %	24	33	37,50 %
Žene	57.390	82.556	44 %	1.613	1.680	4,15 %	36	49	36,11 %

Godina	Ukupno sati interne edukacije (*uključujući digitalne sate)	Ukupno sati eksterne edukacije	Broj sati interne edukacije po zaposleniku	Broj sati eksterne edukacije po zaposleniku	Ukupan broj zaposlenika
2019.	118.500	51.056	28,0	12,0	4.280
2018.	110.702	63.866	26,2	15,2	4.215
2017.	83.800	15.800	22,6	4,3	3.709

Digitalna platforma za učenje s više od 10.000 sadržaja za učenje putem SAP aplikacije Success Factors.

'Let's Grow' program jedan je od najznačajnijih programa na razini DT Grupe kojim se iz fiksnog mijenjamo u '*growth mindset*'.

Interni Hackaton kojim potičemo talente da se prijave na natjecanje inovativnih ideja, uz mogućnost da najbolje budu implementirane u radne procese.

Lokalni talent program proveden je u suradnji s Institutom za inovacije. Vrhunski stručnjaci međunarodnih sveučilišta ocjenjivali su radove polaznika.

Globalni talent program s ciljem identifikacije top zaposlenika u DT Grupi koji imaju mogućnost globalnog *networkinga*, razne razvojne mogućnosti i rotacije unutar Grupe.

¹ Rukovodećom pozicijom u ovom izvještaju smatraju se radna mjesta koja su hijerarhijski iznad voditelja grupe, te je iz tog razloga za 2019. g broj zaposlenika koji se smatra rukovodećim značajno smanjen, a posljedično se na rukovoditelje odnosi manji ukupan broj sati. Relevantan je podatak: prosječan broj sati po zaposleniku.

'Level UP Next Generation' razvojni program Deutsche Telekom podijeljen je na tri aspekta vođenja i namijenjen zaposlenicima koji imaju ključnu ulogu u transformaciji kompanije prema agilnom načinu rada.

Frontline razvojni program 2.0 sa setom raznih aktivnosti kako bi osigurali podršku i osnažili zaposlenike koji rade u direktnom kontaktu s korisnicima.

Društvo znanja omogućuje studentima STEM fakulteta prakse, mentorstvo i stipendije od 1.600 kuna mjesečno, a najbolji od njih imaju i priliku za zaposlenje.

Ljetne prakse za studente omogućuju im u praksi primijeniti stečeno znanje. Namijenjene su studentima različitih fakulteta u Zagrebu, Vinkovcima, Splitu i Rijeci.

'*Digital Workplace*' je Combisova vizija suradnje i komunikacije zaposlenika unutar kompanija u kojoj se ne troši vrijeme na ono što tehnologija može odraditi umjesto nas.

Klub volontera entuzijasta velikog srca željnih pomoći onima koji su u potrebi.

UPRAVLJANJE UČINKOM



U 2019. uvažavajući različitosti i specifičnosti različitih radnih mjesta i dalje postoji nekoliko sustava procjene radne uspješnosti. Sva radna mjesta su obuhvaćena nekim od sustava upravljanja učinkom koji su podijeljeni u dvije grupe:

- *Frontline* radna mjesta (primjenjuje se na 50 % zaposlenika)
- *Non-Frontline* radna mjesta na koja se primjenjuje sustav 'Lead2Win' (primjenjuje se na 50 % zaposlenika)

Hvala Ti! je program prepoznavanja i nagrađivanja zaposlenika koji „rade sa srcem“ jer tako radimo bolje, učimo više i pružamo vrhunsku uslugu. Budući da smo svjesni činjenice da kao tehnološki lider postavljamo visoke standarde poslovanja, brinemo se i o usklađenosti privatnog i poslovnog života te o zdravlju svojih zaposlenika. Za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te kontinuirano unapređenje radnih procesa i praćenja globalnih trendova ocijenjeni smo visokom ocjenom čime smo potvrdili status Poslodavca Partnera.

Oblici nagrađivanja

Imamo definirane pakete nagrada i beneficija koje stalno unapređujemo novim pogodnostima. Važno je naglasiti da je većina nagrada dostupna svim zaposlenicima bez obzira na vrstu rada koji obavljaju i radni učinak, što predstavlja značajno ulaganje od strane kompanije, dok su samo neki benefiti kreirani za posebne situacije ili manje ciljne skupine. Osim benefita koji su usko vezani uz provedbu procesa rada (npr. naknada za prijevoz, nagrada za radni učinak i sl). posebno smo ponosi da cijelim nizom benefita, osim financijske podrške zaposlenicima potičemo zdrav način života i dobrobit u širem smislu. Sistematski pregled je jedan dobar primjer financijske podrške, ali i cjelokupnog pristupa očuvanju zdravlja jer zaposlenici obave cijeli niz preventivnih pregleda na brz i jednostavan način.

U 2019. godini zadržali smo sve oblike materijalnog i nematerijalnog nagrađivanja. Nekoliko benefita nadograđeno je novim uslugama, povoljni krediti za zaposlenike HT-a od njihovog pokretanja vrlo su traženi kao prihvatljiv oblik financiranja, a potpuno nova pogodnost usmjerena je poticanju zdravog života kroz sportske aktivnosti - Multisport kartica koju subvencionira kompanija i omogućuje svakodnevno uključivanje na razne sportske aktivnosti.

NOVČANE NAGRADE
Božićnica
Dar za dijete
Regres
Jednokratna pomoć kod rođenja djeteta
Novčana pomoć (za slučaj smrti, teške bolesti zaposlenika i/ili uže člana obitelji, stipendije za djecu poginulih zaposlenika)
Naknada za prijevoz
Programi nagrađivanja van bonus sheme i varijabilne plaće (npr. Hvala Ti!; <i>ad-hoc</i> bonusi i sl.)
Subvencioniranje roditeljskog dopusta
Kreditne kartice
Otpremnine iznad zakonskog minimuma
Povoljniji uvjeti bankovnog poslovanja i Telekom bankarstvo
NENOVČANE NAGRADE
Treći mirovinski stup
Osiguranje od nezgoda (van zakonskog minimuma)
Sistematski pregledi (van zakonski propisanih)
Mobitel u privatne svrhe
Plaćeni dopust (primjerice za dodatne edukacije)
Povoljniji krediti u banci (vlastiti krediti HT-a)
Beneficirani obroci (povoljnije cijene u restoranu)
Mali poticaji (kino ulaznice i događanja, knjižare, rođendanski poklon...)
Subvencionirane sportske aktivnosti (HT olimpijada)
Multisport kartica
Proizvodi tvrtke
Popusti za zaposlenike

ZAŠTITA I SIGURNOST NA RADU



U kompaniji je dobro organizirana zaštita na radu koja djeluje putem četiri Odbora za zaštitu na radu te Središnjeg odbora za zaštitu na radu. Odbori se sastaju kvartalno i razmatraju sustavno unapređivanje sigurnosti i zaštite zdravlja zaposlenika i osoba na radu, sprečavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i drugih bolesti u vezi s radom. Zaštita na radu redovito organizira edukacije za siguran rad. Osnovni pokazatelj koji prati su ozljede na radu i izvan procesa rada. Svi su zaposlenici osigurani na 24 sata za slučaj nezgode, a obuhvaćeni su i inozemnim putnim zdravstvenim osiguranjem.

Tablica 4 - Broj ozljeda na radu

	BROJ OZLJEDA		BROJ OZLJEDA %		IZGUBLJENI RADNI SATI		IZGUBLJENI RADNI DANI	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Ozljede na radu	34	32	0,81	1	8.889	9.688	1.108	1.211
U radnom procesu	18	21	0,43	0,49	4.185	6.744	520	843
Izvan radnog procesa	16	11	0,38	0,26	4.704	2.944	588	368

B2Run

Petu godinu zaredom partner smo najveće poslovne utrke u Hrvatskoj – HT B2Runa. Proteklih godina, HT B2RUN je izrastao u neizostavni događaj na kojem sudjeluju brojne hrvatske kompanije, koji služi i kao učinkovit alat za jačanje korporativne kulture, zadovoljstva zaposlenika, povezivanje s poslovnom zajednicom te poticanje na usvajanje zdravih životnih navika.

Poslovna utrka HT B2Run održana je u Splitu, Rijeci, Osijeku i Zagrebu, a nastupilo je 11.219 trkača iz 703 tvrtke, čime je HT B2Run-ova sezona 2019. postala kumulativno najveća utrka u Hrvatskoj, te druga najveća poslovna utrka u Europi. Više od 95 posto dosadašnjih sudionika poslovno-sportskog događaja HT B2Run smatra da bavljenje sportom poboljšava produktivnost na radnom mjestu i pozitivno utječe na zadovoljstvo korporativnom kulturom kompanije u kojoj rade. Svi sudionici svojim su 'trkačkim vremenom' na utrci mogli učiniti dobro djelo. Od četiri grada, do cilja je najbrže dotrčao Split koji je Hrvatski Telekom nagradio programom digitalnog opismenjavanja lokalnog stanovništva.

RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI



Jasno smo se opredijelili da smo kompanija jednakih prilika za sve, uz poštivanje različitosti zaposlenika. Protivimo se bilo kakvom obliku diskriminacije, uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju. Hrvatski Telekom je inicijalni potpisnik Povelje o Raznolikosti i Socijalne Povelje, a te smo vrijednosti ugradili i u Kolektivni ugovor te Kodeks ponašanja koji zabranjuju bilo kakvu diskriminaciju.

Svi unutarnji i vanjski dionici mogu prijaviti nepropisno ponašanje ili kršenje Kodeksa ponašanja putem 'Reci Mi' portala i 'Etičke linije', sustava dostupnim na korporativnom intranetu i mrežnim stranicama, koji zaposlenicima i trećim osobama omogućavaju potpunu povjerljivost i anonimnost dojava. U siječnju 2018. i 2019. od strane DT Group Compliance Management-a (GCM) provedeno je mjerenje napretka percepcije zaposlenika o kulturi usklađenosti i etičnosti DT Grupe, te je HT Grupa pokazala zavidan, dvoznamenkasti postotni rast u svim segmentima istraživanja. Povećanje stope sudjelovanja zajedno s velikim poboljšanjem u mnogim područjima pokazuje visok standard etike na radnom mjestu u cijeloj organizaciji, a s ciljem daljnjeg napretka u području usklađenosti i etičnosti poslovanja nastavljamo razvijati mjere i alate za prijave nesukladnosti (obuke, e-učenje) i razvijanje kulture otvorenosti.

U Kolektivnom ugovoru je još jednom naglašeno kako je Hrvatskom Telekomu neprihvatljiv bilokakav oblik diskriminacije na radnom mjestu i opredjeljuje se za promicanje jednakih prilika i poštivanje različitosti zaposlenika. Kompanija štiti dostojanstvo zaposlenika za vrijeme obavljanja posla, tako da osigura uvjete rada u kojima neće biti izloženi bilo kakvom obliku izravne ili neizravne diskriminacije, uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju prilikom obavljanja svojih radnih zadataka. Zaposlenik je obavezan u kontaktu s poslovnim partnerima Poslodavca i trećim osobama poštivati osobno dostojanstvo svakog pojedinca te se posebno suzdržavati od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle utjecati na ravnopravnost ostalih zaposlenika zbog: rase, boje kože, spola, bračnog stanja, obiteljskih obveza, dobi, jezika, vjere, političkog ili društvenog položaja, članstva ili ne-članstva u nekoj političkoj stranci, sindikatu ili nekoj društvenoj organizaciji te tjelesnih ili duševnih poteškoća.

S visokim udjelom žena od čak 46 posto u svojem menadžerskom timu na dan 31. prosinca 2019. godine, Hrvatski Telekom je jedna od vodećih hrvatskih, ali i europskih telekomunikacijskih kompanija. Posebnu pažnju posvećujemo ravnoteži privatnog i poslovnog života koja je ugrađena u temeljne vrijednosti korporativne kulture.

Tablica 5 - Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti

		UKUPNO ČLANOVA	SPOL		DOB			MANJINSKE SKUPINE
			M	Ž	MLAĐI OD 30	30 DO 50	STARIJI OD 50	
2019.	Uprava	6	5	1	0	5	1	nepoznato
	Svi zaposlenici	4.280	2.600	1.680	816	2.713	751	nepoznato
2018.	Uprava	6	4	2	0	6	0	nepoznato
	Svi zaposlenici	4.210	2.602	1.608	808	2.683	719	nepoznato

Tablica 6 - Omjer osnovne plaće i naknada muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika

KATEGORIJA ZAPOSLENIKA	OMJER BRUTO ISPLAĆENE PLAĆE ŽENA/MUŠKARACA	POJAŠNJENJE
Ne-menadžeri	97,10 %	Žene u prosjeku imaju za 2,9 % nižu plaću od muškaraca, što je neznatna razlika na ukupan broj zaposlenika Hrvatskog Telekomu.
Menadžeri	86,60 %	Žene u prosjeku imaju za 13,4 % nižu plaću od muškaraca. Međutim, tu se radi o statističkoj devijaciji koja je rezultat većeg broja muškaraca primjerice u Upravi, a što statistički utječe na postotak.

Programi usmjereni roditeljima

'Dan s mamom i tatom na poslu' postao je tradicija i jedan od najzabavnijih u našoj kompaniji. Na njihovom danu mališanima smo pokazali kako funkcionira najmodernija tehnologija. Svi zaposlenici - roditelji prvašića prvog dana škole dobivaju slobodan dan kako bi svojoj djeci omogućili što bezbrižniji prijelaz u novo životno razdoblje. U Hrvatskom Telekomu je aktivna i 'Zaklada PrijaTelj' za pomoć zaposlenicima i njihovoj djeci u slučaju da se zbog raznih životnih prilika nađu u teškim situacijama.

DOBROBIT KORISNIKA

Obećavamo, sve u Hrvatskoj povezat ćemo s prilikama koje nosi digitalizacija

Briga o korisnicima iznimno nam je važna kako bismo sve u Hrvatskoj povezali s prilikama koje danas pružaju najnovije tehnologije. Naše je obećanje da ćemo sve u Hrvatskoj, bez obzira gdje živjeli, povezati s prilikama koje nosi digitalizacija.

Osim toga, naš je cilj postizanje najboljeg korisničkog iskustva na tržištu. Naši korisnici su ujedno i prvi test našeg kredibiliteta. Zbog proaktivnog pristupa korisničke pritužbe smanjile su se 22 posto u usporedbi s istim razdobljem prošle godine.

Hrvatskom Telekomu su u 2019. godini dodijeljene još dvije nagrade: za najbržu mobilnu mrežu u Hrvatskoj i za najbolju pokrivenost. Rezultat je to naših kontinuiranih investicija u izgradnju i modernizaciju mobilne mreže.

S 31.12.2019. godine Hrvatski Telekom bilježi 839.000 korisnika fiksnih linija, 2.359.000 pretplatnika mobilne mreže, 740.000 širokopojasnih pristupnih linija i 490.000 korisnika TV usluga.

Želimo da naša mrežna infrastruktura i proizvodi budu što je moguće učinkovitiji, ekološki prihvatljiviji i sigurniji za zdravlje. Zato se zalažemo za odgovoran dijalog na temu mobilnih komunikacija i potencijalnog utjecaja na zdravlje, osiguravajući transparentne informacije koje se temelje na objektivnim, stručnim i znanstveno utemeljenim saznanjima. Naša obveza odgovornog ponašanja potvrđena je još 2005. godine kroz odluku Uprave HT-a o usvajanju politike elektromagnetskih polja DT Grupe (Deset smjernica o elektromagnetskim poljima), čime Hrvatski Telekom kontinuirano ide i korak dalje od zakonskih zahtjeva, doprinoseći sljedećim Globalnim ciljevima održivog razvoja:



RAZVOJ KLJUČNIH USLUGA



Kako bismo korisnicima pružili proizvode i usluge koje im najbolje odgovaraju, kontinuirano povećavamo njihovu brzinu, količine uključenog podatkovnog prometa i dodajemo nov, atraktivan sadržaj. Bolje korisničko iskustvo omogućujemo i uspješnim prebacivanjem korisnika na digitalne kanale komunikacije.

Aplikacija Moj Telekom

Aplikacija Moj Telekom korisnicima daje detaljan pregled svih telekomunikacijskih usluga u fiksnoj i mobilnoj mreži. Do kraja 2019. aplikacija je dosegla penetraciju od 32,2 posto, utrostručen je broj korisnika koji svoje račune plaćaju putem aplikacije, a broj korisnika e-računa dosegao je 37 posto.

Magenta 1

Naš Magenta 1 koncept koji spaja mobilnu, fiksnu i ponudu rješenja 'u oblaku' te nudi *premium* uslugu i sadržaje i dalje je predvodnik na tržištu s 31.000 poslovnih korisnika i

244.000 kućanstava. S Evo TV uslugom dodatno smo proširili paletu svojih usluga na rastućem Pay TV tržištu u Hrvatskoj.

Napredna rješenja za digitalizaciju hrvatskih tvrtki

Jedna od strateških odrednica kompanija iz HT Grupe je i digitalizacija tvrtki svih veličina, bilo da je riječ o digitalizaciji procesa, dokumentacije ili poslovanja. Ciljevi su poboljšati efikasnost, produktivnost i konkurentnost poslovanja tvrtki. Posebno se u ponudi rješenja za digitalnu transformaciju poslovanja i digitalizaciju radnog mjesta ističu Hrvatski Telekom i Combis. U 2019. godini smo značajno unaprijedili naš podatkovni centar udvostručivši kapacitet za korisnike te smo im ponudili pristup najnaprednijim rješenjima 'u oblaku'.

EDI

Digitalizacija poslovanja preduvjet je konkurentnosti, a prednosti prelaska na elektroničku razmjenu dokumenata višestruke su. Poslovni korisnici koji koriste elektroničku razmjenu dokumenata kroz uslugu EDI ostvaruju znatne uštede – više nema potrebe za tiskanjem, arhiviranjem i slanjem poslovnih dokumenata pa se troši neusporedivo manje papira nego u prethodnim razdobljima. Postupci obrade podataka se automatiziraju, čime se uklanjaju repetitivni ručni procesi te smanjuje mogućnost ljudske pogreške prilikom kreiranja i slanja dokumenata, a time se povećava preciznost i točnost podataka.

Poslovanje 'u oblaku'

U suradnji s Microsoftom, kompanije Deutsche Telekom iz Srednje i Istočne Europe, zajedno s Hrvatskim Telekomom i Combisom, nastavljaju s pružanjem visoko standardiziranih usluga digitalne transformacije kroz Microsoft Azure platformu, Dynamics 365 i Office 365 u devet zemalja, od Poljske do Grčke. Riječ je o automatiziranim uslugama koje korisnicima, malim i srednjim poduzećima te velikim kompanijama, omogućavaju prelazak na usluge u 'oblaku' u vrlo kratkom vremenu. Na taj način, korisnici ubrzavaju svoje poslovanje i mogu uštedjeti 30 do 50 posto troškova u odnosu na tradicionalnu IT operaciju koju bi obavili unutar kompanije. Ovom suradnjom sve prednosti digitalizacije i suvremene tehnologije činimo dostupnijim svim tvrtkama u Hrvatskoj koje time postaju konkurentnije na domaćem i svjetskom tržištu.

ODRŽIVA RJEŠENJA ZA PAMETNE GRADOVE



Strateški smo orijentirani prema izgradnji pametnih gradova i njihovoj digitalnoj transformaciji koja uključuje primjenu suvremenih tehnologija radi povećanja kvalitete života građana, optimizacije lokalnih resursa i razvoja poduzetništva. Hrvatski Telekom je prošle godine nastavio s razvojem rješenja koja poboljšavaju kvalitetu života u hrvatskim gradovima, smanjuju emisije štetnih plinova, povećavaju razinu javnih usluga i učinkovitost javne potrošnje. Neka od tih rješenja jedinstvena su u svijetu. U ukupno 67 gradova i općina u Republici Hrvatskoj implementirana su HT-ova rješenja za pametne gradove.

Pametni parking

Procjenjuje se da do 30 posto prometa u gradovima uzrokuju vozači koji traže parking. Pametni parking omogućava brže i lakše lociranje slobodnih parkirnih mjesta zahvaljujući senzorima ugrađenim u parkirna mjesta. Koristi za građane su višestruke – od manjih prometnih gužvi i uštede vremena i goriva, do manje razine stresa i manje emisije štetnih plinova. Projekt pametnog parkinga implementiran je u Splitu, Krku i Dubrovniku. U Dubrovniku smo predstavili dosad najveći projekt iz područja pametnih gradova u Hrvatskoj i regiji te jedan od najvećih projekata pametnog parkinga realiziranih na NB-IoT mreži u svijetu.

E-punionice

U 2019. godini otvoreno je 60 novih e-punionica tako da mreža Hrvatskog Telekoma broji 183 e-punionice u Hrvatskoj i na stranim tržištima. To je dvostruko više e-punionica nego godinu ranije. Uz postojeće punionice u Albaniji, Rumunjskoj i Makedoniji, e-punionice su uvedene na tri nova tržišta – Češku, Crnu Goru i Kosovo. S više od 160 e-punionica u 80 gradova razvili smo najširu mrežu električnih punionica u Hrvatskoj koja je zabilježila gotovo 50 posto više korištenja u odnosu na 2018. godinu. Projekt e-punionica značajno pomaže očuvanju okoliša jer potiče sve veći broj vozača na korištenje električnih vozila, čime se neposredno smanjuje emisija štetnih plinova.

Senzori za praćenje kvalitete zraka

Hrvatski Telekom je u suradnji s tvrtkom Smartsense razvio uslugu za nadzor kvalitete zraka ('Air Quality'). Riječ je o mjernim uređajima koji mjere pet vrsta štetnih plinova i tri vrste mikročestica, temperaturu i vlagu u zraku, indeks kvalitete zraka i buku u okolini. Platforma je dostupna na internetskoj stranici i mobilnoj aplikaciji. Rješenje je implementirano u Koprivnici i Dubrovniku te u Bonnu i Grčkoj.

Pametno gospodarenje otpadom

Pametni sustav elektroničke evidencije komunalnog otpada 'Smart Waste' omogućuje gradovima lakše rješavanje problema odvoza otpada te pametno gospodarenje otpadom, a građanima naplatu usluge prema stvarnoj potrošnji. Pametni spremnici za otpad s ugrađenim čipovima (tzv. 'Bigbelly'), u realnom vremenu javljaju da je spremnik pun, nakon čega sustav samostalno planira i predviđa najbolji raspored odvoza. 'Bigbelly' spremnik je potpuno samostalan, napaja se putem sunčeve energije, preša miješani otpad te omogućuje recikliranje. Rješenje je implementirano u Zagrebu, Splitu, Dubrovniku, Korčuli, Koprivnici, Makarskoj, Sv. Ivanu Zelini, Dugom Selu i Velikoj Gorici.

Pametno mjerenje

Hrvatski Telekom nastavlja s razvojem tehnologija pametnog mjerenja potrošnje plina i vode te mjerenja protoka vode u gradskim cijevima s ciljem smanjenja gubitka vode. Tehnologija pametnog mjerenja korisnicima omogućuje da na svom mobitelu prate potrošnju energenata, kontrolu troškova te uštede kroz promjene navika. Radnici više ne moraju izlaziti na teren kako bi očitavali brojila, a ako dođe do greške ili problema, u realnom vremenu se pale

alarmi i službe mogu reagirati. Tako se smanjuju puknuća u vodovodima i potencijalno opasni problemi s plinovodima. Hrvatski Telekom je u Sisku proveo pilot projekt u kojem je isporučeno i testirano 200 vodomjera na NB-IoT mreži, koji učinkovito mjere potrošnju vode u tom gradu.

Pametni prijevoz

Kad je riječ o pametnom prijevozu, Hrvatski Telekom planira na jednome mjestu stvoriti sustav multi-modalnog prijevoza koji će povezivati cestovni, željeznički i brodski prijevoz, a putem kojeg bi korisnik na jednome mjestu mogao kupiti sve karte koje mu trebaju. Radi se na sklopu hardverskih i softverskih rješenja za kupnju i očitavanje karata koji će u potpunosti ukloniti papirnate karte. Mreža senzora će pratiti sav javni prijevoz i javljati korisnicima i operaterima sve ključne informacije. Sada su komercijalno dostupna rješenja uređaja ("ticketing") i softvera ("T-transport online booking", WiFi u autobusima i nadzor vozila 'u oblaku').

WiFi u javnom prijevozu i WiFi4EU

HT je omogućio uvođenje otvorene, brze i stabilne WiFi mreže u tramvaje. Rješenje je implementirano u 80 od 142 tramvaja. Kroz projekt WiFi4EU Europska komisija promiče uvođenje besplatnog WiFi-ja u javnim prostorima kao što su parkovi, trgovi, javne zgrade, knjižnice, zdravstvene ustanove i muzeji, omogućujući jedinicama lokalne samouprave sredstva za nabavku najsuvremenije opreme. Hrvatski Telekom kao tehnološki partner jedinicama lokalne samouprave nudi najbolja rješenja za njihove potrebe. Hrvatska je dosad dobila 224 takva projekta.

PRIZNANJA I NAGRADE

Dvije Ookla nagrade

Dvije nagrade potvrdile su vrhunsku kvalitetu mobilne mreže Hrvatskog Telekoma: nagrada za najbržu mobilnu mrežu u Hrvatskoj ('Fastest Mobile Network') i za najbolju pokrivenost ('Best Coverage Award'). Nagrade je dodijelila kompanija Ookla, svjetski lider u testiranju i analizi interneta, s preko 10 milijuna testova pokrenutih od strane korisnika dnevno, dok su ukupno telekom korisnici diljem svijeta napravili više od 24 milijarde testova brzine putem Speedtest platformi. Testiranje na Ookla Speedtest platformi je besplatno i korisnici testiraju mrežu putem koje pristupaju internetu u stvarnom okruženju i na vlastitim uređajima, što daje najbolji uvid u njihovo korisničko iskustvo.

Microsoftov partner godine za 2019.

Kompanija je prepoznata među najboljim globalnim partnerima Microsofta za izvrsnost u inovacijama i implementaciji korisničkih rješenja temeljenih na Microsoftovoj tehnologiji. Pobjednici su izabrani iz skupine od preko 2.900 sudionika iz 115 zemalja. Hrvatski Telekom je prepoznat po pružanju izvanrednih rješenja i usluga, kao i izvrsnom angažmanu podružnica u Hrvatskoj. Ovo je priznanje velika pohvala za cijeli naš tim, ali i snažan poticaj da našu suradnju razvijamo i dalje. Suradnja Hrvatskog Telekoma i Microsofta nastavlja se s

pružanjem visoko standardiziranih usluga digitalne transformacije kroz Microsoft Azure platformu, Dynamics 365 i Office 365.

BRIGA O ZDRAVLJU KORISNIKA

Broj korisnika mobilne telefonije svakodnevno raste i mnogi danas ne mogu zamisliti život bez mobitela. Mobiteli poboljšavaju svakodnevicu u različitim segmentima života – omogućuju nam da smo u svakom trenutku u vezi s dragim osobama, povećavaju efikasnost u poslovanju, starima i nemoćnima ponekad predstavljaju jedinu vezu sa svijetom, za mnoge znače spas iz opasne situacije, stoga koristi od mobilnih komunikacija ima cjelokupna zajednica, bilo da se one koriste u poslovne, društvene ili hitne svrhe. O utjecaju na zdravlje korisnika brinemo sukladno svim Direktivama EU, međunarodnim i hrvatskim standardima i propisima:

- Svi mobilni uređaji koje Hrvatski Telekom ima u ponudi zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve prema Direktivi Europske unije i hrvatskom Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. SAR vrijednost (*Specific Absorption Rate*) svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2W/kg.
- U sklopu modernizacije radijske opreme mobilnih mreža tijekom 2018. i 2019. stara oprema zamijenjena je novom, koja ima sve funkcionalnosti za novu tehnološku generaciju. Hrvatski Telekom je tijekom 2019. od mjernih laboratorija ovlaštenih od strane Ministarstva zdravstva zatražio i dobio mjerenja na preko 1300 svojih baznih stanica. Rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravstva koje je izdalo rješenja za uporabu izvora. U Hrvatskom Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja uvedene su strože granice u odnosu na direktivu 1999/519/EC i smjernice Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja.
- Hrvatski Telekom je u 2019. godine pustio u rad 19 testnih 5G baznih stanica na području Zagreba, Samobora, Svete Nedjelje, Osijeka i Krka, a mjerni laboratoriji koji su od strane Ministarstva zdravstva ovlašteni za zaštitu od elektromagnetskih polja izmjerili su razine elektromagnetskih polja u njihovoj blizini. Izmjerene vrijednosti su bile daleko ispod hrvatskog propisanog ograničenja, koje je značajno strože od gore međunarodnih smjernica i nadležne direktive EU. Hrvatska udruga poslodavaca pokrenula je u 2019. godine edukativno-informativnu kampanju 'Povezani smo sigurni' s ciljem davanja odgovora na pitanja o tehnologiji i njezinom utjecaju na naše živote i zdravlje, te očekujemo da će ova platforma povećati razinu objektivnih informacija u hrvatskome društvu.

Tijekom proteklih nekoliko godina, priznate stručne organizacije poput Svjetske zdravstvene organizacije i Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja u više su navrata pregledavale trenutno važeće pragove za mobilne komunikacije i na temelju postojećih znanstvenih saznanja potvrdile da je, ako se te vrijednosti poštuju, uporaba mobilne tehnologije sigurna. Svjetska zdravstvena organizacija na svojim službenim web stranicama zaključuje: „S obzirom na vrlo nisku razinu izloženosti i rezultate istraživanja prikupljene do danas, nema uvjerljivih znanstvenih dokaza da slabi radiofrekvencijski signali iz baznih

stanica i bežičnih mreža uzrokuju štetne zdravstvene učinke.⁴² Značajke izlaganja radijskim signalima novih bežičnih aplikacija kao što je 5G istovjetne su onima za postojeće mobilne tehnologije. Stručno povjerenstvo Europske komisije zaključilo je da se sadašnje znanje o načinu interakcije elektromagnetskih polja s ljudskim tijelom može koristiti za postavljanje granica izlaganja za cijeli frekvencijski raspon do 300 GHz, te stoga postojeće procjene zdravstvenog rizika vrijede za cijeli frekvencijski raspon, neovisno o bežičnoj tehnologiji.

RAZVOJ ODRŽIVE INFRASTRUKTURE

Bez obzira gdje živite brzim internetom želimo svima omogućiti pristup digitalnim uslugama

Temeljna infrastruktura kao što je brz i kvalitetan internet ključni je preduvjet razvoja digitalno intenzivnih poduzeća i njihove sposobnosti predvođenja gospodarstva k višim razinama dohotka i boljem životnom standardu. Brzi internet u svim regijama u Hrvatskoj, svima omogućuje pristup digitalnim uslugama bez obzira na to tko su i gdje žive. Razvoj održive infrastrukture nametnuo se kao zasebno materijalno pitanje Hrvatski Telekom Grupe prilikom procjene materijalnosti 2019. godine. Ono je strateško područje djelovanja Hrvatskog Telekoma, najveće kompanije u HT Grupi, koja je vlasnik fiksne telekomunikacijske infrastrukture te značajnog dijela mobilne infrastrukture u Republici Hrvatskoj i aktivnostima unutar ove teme doprinosi ostvarenju Globalnih cilja održivog razvoja:



[Karte pokrivenosti](#)

Provjerite dostupne brzine interneta na svojoj adresi i pokrivenost mobilnog signala u Hrvatskoj i pratite kako se brzina može povećati uvođenjem novih tehnoloških rješenja.

SNAŽNA ULAGANJA KAO TEMELJ ZA DIGITALIZACIJU I BUDUĆI RAST

Investicije u digitalnu infrastrukturu pozitivno utječu na sektor visokih tehnologija, poput proizvođača telekomunikacijske opreme i programske podrške, dodatno utječu na poboljšanje tehnološke osnove i produktivnosti hrvatskog gospodarstva. Investicije u mobilnu mrežu imaju najveći multiplikativni učinak na BDV jer podrazumijevaju ugradnju visokotehnološke telekomunikacijske opreme domaće proizvodnje velike dodane vrijednosti. Ulaganja u digitalnu infrastrukturu imaju i trenutne i trajne učinke na poboljšanje poslovanja.

² <https://www.who.int/peh-emf/publications/facts/fs304/en/>

HT Grupa ukupno je u razdoblju od 2010. do 2018. investirala 12 milijardi kuna, što je jednako 1,35 milijardi kuna prosječnih ulaganja u navedenom razdoblju. Tijekom 2019. godine u infrastrukturu i razvoj inovativnih usluga uloženo je 1,9 milijardi kuna, što je rast ulaganja od 4,1 % u odnosu na prethodnu godinu.

MOBILNA MREŽA

Ulaganjima od milijardu kuna povećavamo pokrivenost i brzine uz jednaku kvalitetu mreže

Hrvatski Telekom je početkom 2018. godine pokrenuo više od milijardu kuna vrijedan program modernizacije radijske pristupne mreže, koji obuhvaća modernizaciju infrastrukture, proširenje transportnih kapaciteta i zamjenu radijske opreme.

Cilj je, osim primjene najmodernijih implementacijskih koncepata u industriji, osigurati mogućnosti uvođenja inovativnih rješenja s ciljem poboljšanja kvalitete usluge i performansi mobilne mreže, a sve kako bi se povećala korisnička percepcija. Tijekom modernizacije mobilne mreže osim zamjene postojeće opreme osigurava se i proširenje postojećih kapaciteta pristupne mreže koji omogućavaju:

- povećanu pokrivenost 3G i 4G usluga mobilne mreže na kompletom teritoriju RH
- ujednačenu kvalitetu usluge mobilne mreže u ruralnim i urbanim područjima kao važan infrastrukturni preduvjet razvoja
- povećane dostupne brzine prijenosa podataka (do 1 Gbps)
- povećanu kvalitetu govorne usluge
- dodatne kapacitete za pristup povećanog broja korisnika tijekom turističke sezone.

Zahvaljujući povećanim ulaganjima, krajem 2019. godine uspješno je završen program modernizacije radijske pristupne mreže. Modernizacija je omogućila dostupnost LTE-a na gotovo svim lokacijama HT-ove mobilne mreže (98 %), čime je omogućen trostruko veći kapacitet i 75 posto veća propusnost. Osim poboljšanja performansi 4G-a, modernizacija je osigurala preduvjete za uspješno uvođenje 5G mreže. Pokrivenost stanovništva 4G mrežom u mobilnoj mreži u zatvorenom prostoru iznosi 89,1 posto, a u otvorenom 99,4 posto. Nastavilo se s povećanjem brzine 4G mreže na brzine preuzimanja do 350 Mbit/s za 79 posto stanovništva i na brzine preuzimanja do 300 Mbit/s za 6 posto stanovništva.

5G

5G nije samo nova telekomunikacijska mreža, već obuhvaća cijeli sustav baziran na novim naprednim uslugama. Implementacijom 5G tehnologije u stvarnim uvjetima otvaramo vrata 4. industrijske revolucije i gigabitnog društva u Hrvatskoj. Vjerujemo da na taj način možemo aktivirati potencijal svih krajeva Hrvatske, potaknuti pozitivne gospodarske trendove te otvoriti niz novih mogućnosti i osigurati bolje uvjete za život građanima diljem Hrvatske. Glavne značajke 5G tehnologije su velika maksimalna brzina po korisniku (preko 1 Gbps), izrazito brzi odziv mreže od svega nekoliko mili sekundi te veliki kapacitet u smislu broja korisnika i istovremeno povezanih uređaja. Nova tehnologija donosi nove mogućnosti vezane uz razvoj umjetne inteligencije, interneta stvari i širokopojasnog pristupa internetu, a otvara široku primjenu u industriji, poljoprivredi, obrazovanju i zdravstvu te će potaknuti brojne

inovacije i doprinijeti snažnijem ekonomskom rastu i većoj globalnoj kompetentnosti. Značajnu ulogu 5G imati će i za rezidencijalne korisnike te će omogućiti *broadband* brzine korisnicima fiksnog interneta uz pomoć mobilne tehnologije. Sve relevantne informacije i odgovore na pitanja vezane uz 5G tehnologiju možete pronaći na posebnoj internetskoj stranici.

FIKSNA MREŽA

Prva primjena hibridne tehnologije omogućila brzi internet i u ruralnim područjima

U 2019. godini fokus modernizacije fiksne pristupne mreže nove generacije (NGA) bio je na optičkim mrežama, uz pokrivanje dodatnih 50.100 kućanstava FTTH tehnologijom. Ukupna pokrivenost optikom do stana povećala se na 280.358 kućanstava. Dodatno, tijekom 2019. godine provedene su dodatne intenzivne aktivnosti vezano za hibridni pristup za korisnike koji su izvan dosega fiksnih mreža velikih brzina. Veće brzine kroz hibridni pristup dobilo je 110.356 korisnika.

HT je pokrio 60,2 posto kućanstava tehnologijama koje omogućuju brzine >30 Mbit/s, od čega 23,6 posto tehnologijama koje omogućuju brzinu >100 Mbit/s. Optički bazirana pristupna mreža (FTTx) dostupna je za 438.000 kućanstava.

Pored investicija u optičku infrastrukturu, u područjima s postojećom bakrenom pristupnom mrežom investicije su usmjerene u skraćivanje duljine bakrene parice kako bi se korisnicima omogućile brzine od minimalno trideset megabita u sekundi te dodatno implementacija naprednih tehnoloških rješenja poput tzv. *supervectoring* funkcionalnosti koja omogućuje korisničke brzine veće od 100 megabita u sekundi korisnicima spojenima putem bakrenih parica kratkih duljina.

Hrvatski Telekom je prvi na tržištu uveo Hybrid Access fiksno-mobilnu konvergentnu uslugu s ciljem podizanja brzina korisnicima na fiksnim priključcima koji imaju tehničke mogućnosti ostvarenja nižih brzina. Zahvaljujući ovoj inovativnoj hibridnoj tehnologiji i u ruralnim i manje naseljenim područjima Hrvatske omogućen je pristup velikim brzinama do čak 30 megabita u sekundi. Radi se o kombinaciji najdostupnije fiksne i najbolje mobilne mreže u jedinstvenu uslugu koja omogućuje stabilan i brz pristup internetu. U prednostima koje pruža ova inovativna tehnologija na hrvatskom tržištu već danas uživa više od 110.000 korisnika.

PODATKOVNI CENTRI

Virtualizacija opreme omogućuje visoku dostupnost s manje resursa

Podatkovni centri su samo srce svih telekomunikacijskih i ICT usluga koje nudi HT te se stoga značajno investira kako bi se održala i podigla razina sigurnosti podatkovnih centara od ispada (Tier3 standardizacija). To znači da prilikom nestanka električne energije podatkovni centri rade bez prekida omogućujući korisnicima korištenje svih ponuđenih usluga. Pored ulaganja u energetske dio, paralelno se ulaže i u IT infrastrukturu, pogotovo u virtualizaciju opreme u podatkovnim centrima, čime se omogućuje da usluge rade na razini visoke dostupnosti uz smanjenu potrošnju električne energije i drugih resursa.

DOPRINOS GOSPODARSTVU

Imamo znanja, tehnologiju i infrastrukturu za digitalizaciju Hrvatske

Digitalizacija i povezivanje svih građana s modernim tehnologijama nužni su za brži gospodarski i društveni napredak Hrvatske. Imamo potrebna znanja, tehnologiju i infrastrukturu za digitalizaciju Hrvatske, koja može u potpunosti izmijeniti sliku društva. Kao veliki poslodavac i vodeća telekomunikacijska kompanija značajno doprinosimo domaćem gospodarstvu.

Neizravan doprinos još je i veći, jer pomažemo poduzećima da budu produktivnija, a javnom sektoru da građanima ponudi kvalitetnije usluge. Ulaganja u fiksnu mrežu imaju pozitivan učinak na poslovanje domaćih poduzeća. Povećanje dostupne internetske brzine ima povoljniji utjecaj na produktivnost poduzeća u slabije razvijenim područjima zemlje, na taj način olakšavajući digitalno poduzetništvo poticanjem osnivanja novih digitalno intenzivnih kompanija.

Hrvatski Telekom organiziran je na način koji kompaniji omogućuje fleksibilnost i učinkovitost te potpunu posvećenost korisnicima i korisničkom iskustvu. Vizija nam je ostvariti održiv i profitabilan rast povezujući sve stanovnike s mogućnostima koje pruža digitalizacija te im omogućiti bolji život, a aktivnosti koje smo tijekom 2019. godine provodili u okviru ove materijalne teme u najvećoj su mjeri doprinosile cilju održivog razvoja



POSLOVNI REZULTATI

U 2019. godini uspjeli smo ostvariti kvalitetan poslovni rezultat uz značajno ubrzanje transformacije kompanije i povećanje investicija na najvišu razinu u posljednjih 10 godina. Konsolidirani neto prihod iznosio je 7.704 milijuna kuna, 1 posto niže nego godinu ranije. Ostvaren je rast prihoda u područjima mobilnih komunikacija, TV usluga i sistemskih rješenja. EBITDA prije jednokratnih stavki nakon najмова u 2019. godine iznosi 2.908 milijuna kuna te je za 4,1 posto niža u odnosu na godinu ranije, uglavnom zbog povećanih materijalnih i roaming troškova te troškova zaposlenih. Zadržana je visoka marža EBITDA-e nakon najмова na razini od 37,7 posto.

- 7.704 milijuna kuna neto prihodi u 2019. godini
- Najveća ulaganja u zadnjih 10 godina
- 45 % tržišni udio korisnika

- Uspješno završena modernizacija mobilne mreže, u potpunosti spremne za 5G
- Dvostruko povećanje brzine uvođenja optike, uz poboljšanje fiksne mreže i značajan napredak u penetraciji optičkih brzina
- Značajno smanjen broj korisničkih pritužbi i neproduktivnih poziva agentima uz istovremeni pad broja tehničkih pogrešaka
- Odlično prihvaćanje digitalnih kanala Grupe i povećan broj korisnika usluge Magenta 1
- Rast u Mobilnom segmentu, TV segmentu i Sistemskim rješenjima nakon izlaska iz Energetskog poslovanja i smanjenja Fiksne govorne usluge
- Kroz četverogodišnji program otkupa vlastitih dionica pokrenut u lipnju 2017. godine, HT je stekao 453.318 dionica Društva u iznosu od 73 milijuna kuna.

MJERENJE DOPRINOSA

O izravnom doprinosu gospodarstvu Hrvatski Telekom svake godine detaljno izvještava u godišnjim financijskim izvještajima, koji se objavljuju na mrežnim stranicama Hrvatskog Telekoma, kao i na Zagrebačkoj burzi, gdje se mogu pronaći statistički podaci o konsolidiranom računu dobiti i gubitka, bilanci, izvješću o novčanom toku i ključnim podacima o redovnom poslovanju, kao i detaljan opis upravljačkih tijela, odbora, naknada i drugih informacija usko vezanih uz financijsko poslovanje.

U suradnji sa zagrebačkim Ekonomskim institutom, Hrvatski Telekom objavljuje i analize doprinosa digitalnoj transformaciji Hrvatske. Ekonomski atlas Hrvatskog Telekoma, kao prva analiza socioekonomskih utjecaja objavljena je 2015. godine. U rujnu 2019. godine objavljen je i Digitalni atlas, analiza utjecaja koji kompanije iz sastava Hrvatskog Telekoma već danas ostvaruju na digitalnu transformaciju hrvatskog društva i gospodarstva. Ova publikacija sadrži:

- procjenu ukupnog doprinosa Hrvatskog Telekoma hrvatskom gospodarstvu
- procjenu multiplikativnih ekonomskih učinaka ulaganja u različite vrste digitalne infrastrukture
- procjenu učinka povećanja dostupne brzine interneta na poslovanje hrvatskih poduzetnika
- procjenu učinka povećanja podatkovnog prometa na poslovanje hrvatskih poduzetnika.

Analiza Ekonomskog instituta pokazala je da je HT Grupa najveći privatni investitor u digitalnu infrastrukturu u Hrvatskoj te je u 2018. godini izravno doprinijela hrvatskom BDP-u s 3 posto. Izravni i neizravni doprinos još su značajniji: 11,3 milijarde kuna induciranog BDP-a, 30,2 tisuće zaposlenih i 3,26 milijardi kuna poreza i doprinosa. Investiranjem u digitalnu infrastrukturu Hrvatski Telekom je u tri godine povećao i bruto dodanu vrijednost kompanije sa 8,95 na 9,77 milijardi kuna. Hrvatski Telekom se kontinuirano suočava i s brojnim izazovima, a među najznačajnijima su i dalje parafiskalne naknade vezane uz elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, čije smanjenje bi otvorilo mogućnosti za dodatne investicije. Oslobođanjem investicijskog potencijala generirala bi se nova radna mjesta i rast BDP-a, uz nove porezne prihode kojima bi se nadoknadio pad proračunskih prihoda zbog smanjenja naknada. U 2019. godini smo nastavili provoditi aktivnosti koje su se pokazale kao

najučinkovitije za rast BDP-a, a to su snažan investicijski ciklus, digitalna transformacija kompanije te povećanje brzina fiksnog i mobilnog interneta.

ODGOVORNO POSLOVANJE



Od 2015. godine HT Grupa i sve njene članice primjenjuju 'Politiku o društvenoj odgovornosti' koja je temelj na kojem se kontinuirano utvrđuje, održava, prati i razvijaju aktivnosti vezane uz s korporativnu odgovornost. Usklađenost sa zakonima i drugim propisima, pridržavanje internih pravila i Kodeksa ponašanja osnova su odgovornog korporacijskog upravljanja.

Revizija Deutsche Telekomu provedena u kolovozu 2019. godine potvrdila je integraciju brige o okolišu u sve relevantne radne procese i visoku ekološku svijest zaposlenika te pokazala da Integrirani sustav Hrvatskog Telekomu funkcionira na najvišoj profesionalnoj razini kao dio Sustava integriranog upravljanja DTAG-a, u skladu sa zahtjevima normi ISO 14001 i OHSAS 18001.

Kompanija redovito provodi provjere organizacije i edukacije o pravilima usklađenosti i sprječavanju korupcije. Svi zaposlenici upoznati su s antikorupcijskim politikama i procedurama. U 2019. godini nije bilo potvrđenih incidenata korupcije, što pokazuje efikasnost okruženja za sprječavanje korupcije. Sve odgovore ili nedoumice vezane uz prevenciju i sprečavanje izlaganja riziku korupcije, zaposlenici i članovi upravljačkog tijela mogu dobiti neposredno od stručnjaka za usklađenost poslovanja te preko konzultacijskog portala „Pitaj me“.

Hrvatski Telekom ima certificiran Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja (*Compliance Management System - CMS*) čija je efikasnost potvrđena certifikatom. Antikorupcijska klauzula je, bez iznimke, sastavni dio svih ugovora Hrvatskog Telekomu i povezanih društava prema trećim stranama, a sve kako bismo osigurali transparentno poslovanje i upoznali poslovne partnere s antikorupcijskim politikama i procedurama. U svakodnevnom poslovanju ističemo kako je etično poslovanje ključ za uspjeh te iznimno bitno za daljnje jačanje povjerenja među našim korisnicima i partnerima. Uprava Hrvatskog Telekomu također je posvećena načelima čistog poslovanja. Osobni interesi nikada nisu i ne smiju biti poticaj za poslovne odluke.

Očekujemo od svih svojih partnera, dobavljača i kupaca da postupaju prema najvišim međunarodnim standardima i utvrđenom dobrom poslovnom praksom u vezi s usklađenim, etičkim i antikoruptivnim ponašanjem. HT izbjegava poslovanje s dobavljačima koji mogu ugroziti njegovu reputaciju ili su na bilo koji drugi način rizični za njegovo poslovanje. U 2019. godini približno dvije trećine ukupnog proračuna za nabavu potrošeno je na lokalne dobavljače. HT-ov Certificirani sustav upravljanja okolišem prema međunarodnoj normi ISO 14001 zahtijeva da s principima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za i u ime kompanije, što uključuje sve dobavljače roba i usluga, kao i druge ugovorne partnere.

KLIMATSKE PROMJENE I ZAŠTITA OKOLIŠA

Kako bi što učinkovitije smanjili vlastiti utjecaj na okoliš i klimatske promjene, u poslovnim procesima koristimo brojne upravljačke alate i procedure, od kojih se ističe certificirani Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. Redovito pratimo i utjecaj baznih stanica mobilnih mreža kroz nadzor razine elektromagnetskih polja. Evidencije internih i vanjskih upita, zahtjeva i pritužbi služe kao alat kojim se procjenjuje izvedba HT-a u zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu, a vanjska revizija potvrdila je integraciju brige o okolišu u sve naše relevantne radne procese i svjesnost svih naših zaposlenika o važnosti zaštite okoliša te su Hrvatskom Telekomu uručeni obnovljeni certifikati koji vrijede do 13. rujna 2021. Naš cilj je pronaći rješenja za energetske učinkovite proizvode i usluge, uštedu prirodnih resursa te očuvanje zdravlja i okoliša, čime doprinosimo ostvarenju Globalnih ciljeva održivog razvoja:



ENERGETSKA UČINKOVITOST



Kompanija svake godine definira ciljeve zaštite okoliša usmjerene na energetske učinkovitost i smanjenje potrošnje energije vodeći se definiranim Energetskom politikom i postupkom Upravljanje energijom. Modernizacija telekomunikacijske opreme, sve veće korištenje IT resursa, obnova nekretnosti i optimizacija sustava napajanja i klimatizacije glavni su razlozi smanjenja porasta potrošnje energije u 2019.

U sklopu modernizacije radijske opreme mobilnih mreža koju smo započeli 2018., a intenzivno nastavili provoditi i tijekom 2019. godine, stara oprema zamijenjena je novom, značajno energetske učinkovitijom. Ponosni smo što je tijekom 2019. godine 12 vjetrosolarnih sustava proizvodilo električnu energiju za napajanje baznih stanica mobilnih mreža. Tijekom 2019. godine započela je i konsolidacija podatkovnih centara, tijekom koje će se prelaskom na zajedničku infrastrukturu i instalacijom serverskih jedinica velike procesorske snage ostvariti smanjenje potrebnog prostora za 65 posto, uz značajno povećanje energetske učinkovitosti. S ciljem povećanja otpornosti mreže na utjecaj vremenskih nepogoda i osiguranjem kontinuiteta poslovanja, u okviru redovitih operativnih aktivnosti ulažu se financijska sredstva kako bi se nadzemna mreža na posebno izloženim lokacijama zamijenila podzemnom. Također, Hrvatski Telekom provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere osiguranja stacionarnih i mobilnih sustava rezervnog napajanja za sve važnije infrastrukturne objekte.

Svojim proizvodima i uslugama Hrvatski Telekom doprinosi smanjenju potrošnje električne energije i resursa svojih korisnika. Rješenja 'u oblaku' korisnicima omogućavaju razvoj i primjenu različitih oblika on-line poslovanja uz uporabu visokoučinkovite dijeljene IT infrastrukture, čime se smanjuje potrošnja električne energije i CO₂ emisija bez smanjenja sigurnosti. Razvojem i sve širom ponudom ICT usluga 'u oblaku' HT dodatno doprinosi povoljnom utjecaju ICT tehnologija i usluga na klimatske promjene kroz smanjenje potrebe za putovanjima, smanjenje uporabe papira i drugih materijalnih resursa, te racionalnije i efikasnije korištenje energije.

Tablica 7 - Potrošnja energije unutar organizacije

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	109.949	111.561
▪ od toga prirodni plin	30.034	31.387
▪ od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, lng	65.273	67.331
▪ od toga druga goriva	14.642	12.843
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	90.316	93.599
▪ od toga kupljena električna energija	77.558	82.674
▪ od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	12.757	10.925
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije)	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	401.306	396.436

Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora tijekom 2019. godine je povećana za 1,5 posto u odnosu na 2018. godinu, čemu je najviše doprinijelo povećanje potrošnje dizel goriva za vozila i povećanje potrošnje prirodnog plina, dok je potrošnja drugih goriva smanjena za 12,3 posto u odnosu na 2018. godinu, ponajviše radi smanjenja potrošnje ekstra lakog loživog ulja i dizel goriva iz agregata. Ukupna neizravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora energije je povećana za 3,6 posto, dok je ona iz obnovljivih izvora energije smanjena za 1,2 posto, čemu je uzrok nabava nešto manje CO₂ neutralne električne energije ZelEn od HEP-Opkrbe nego što je to bio slučaj u 2018. godini.

ComEnergy

Combis, ASR Group i Fakultet Elektrotehnike i Računarstva tijekom izvještajnog razdoblja završili su razvoj proizvoda ComEnergy, uz sufinanciranje EU. ComEnergy je platforma za praćenje energetske potrošnje koja se sastoji od napredne analitike za veliku količinu podataka te aplikacije za praćenje energetske potrošnje i ambijentalnih uvjeta. Ovo rješenje omogućuje precizno praćenje potrošnje energenata, a povezuje različite izvore podataka, integrira ih i obrađuje te omogućuje uvid u stvarno stanje potrošnje, osigurava niže troškove, optimizaciju potrošnje, te smanjivanje rizika i kvarova.

ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU



Održivi razvoj i zaštita klime strateške su odrednice Hrvatskog Telekoma i DT Grupe. Kao jedina telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj certificirana prema ISO 14001 standardu za upravljanje okolišem Hrvatski Telekom se usredotočio na implementaciju zelenih tehnologija i rješenja koja štede energiju i povoljno djeluju na stvaranje društva sa sniženim emisijama stakleničkih plinova.

Od 2016. godine nabavljamo „zelenu“ električnu energiju dobivenu isključivo iz obnovljivih izvora. U mobilnim mrežama upotrebljavamo i obnovljive izvore za napajanje baznih stanica. Ulaganjem u najnovije tehnologije podižemo energetske učinkovitost, a uvođenjem najmodernijih ICT tehnologija i usluga utječemo na smanjenje kako vlastitog, tako i ugljičnog otiska svojih korisnika. Kontinuirano potičemo svoje zaposlenike na ekološko promišljanje i djelovanje, a brojne inicijative omogućuju nam smanjenje potrošnje energije i nepovoljnog utjecaja na klimu te kvalitetnu brigu o otpadu. Vozni park Hrvatskog Telekoma konstantno se obnavlja i modernizira, što nam omogućuje unaprjeđenje kvalitete i učinkovitosti te smanjenje štetnih utjecaja na okoliš.

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, kroz postupak Planiranje, priprema i izgradnja mreža definirano je postupanje koje minimizira utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu. Pri postavljanju baznih stanica mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode Hrvatski Telekom surađuje s Ministarstvom zaštite okoliša i prirode, Ministarstvom graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstvom kulture, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima. Dodatno, Hrvatski Telekom i ostali mobilni operatori već godinama grade zajedničke lokacije baznih stanica, čime se smanjuje utjecaj mobilnih mreža na okoliš, pogotovo u zaštićenim dijelovima prirode.

Emisije

Kroz dokumentirani proces Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj provodimo nadzor i upravljanje aktivnostima s mogućim utjecajem na atmosferu. Ukupna emisija stakleničkih plinova u 2019. godinu za 2 posto je veća u odnosu na godinu ranije. Ukupna izravna emisija ugljikovog dioksida iz neobnovljivih izvora u porastu je od 0,8 posto, zbog smanjenja potrošnje ekstra lakog goriva za loženje, dok je istovremeno povećana potrošnja prirodnog plina i dizel goriva za vozni park. Potrošnja ekstra lakog loživog ulja i dizel goriva za agregate u padu je 12 posto zbog prodaje dva objekta i manje potrebe za uključivanjem agregata u mobilne mreže. Značajno smanjenje ukupne neizravne emisije CO₂ od 2017. do 2019. godine rezultat je nabave CO₂ neutralne električne energije ZelEn od HEP-Opskrbe. Zbog manje potrošnje energenata kroz godine, trend emisija NO₂ i SO₂ je generalno u padu. Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš, dok njihova automatska regulacija nadzire parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš.

Tablica 8 - Izravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 1)³

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO ₂ e)	2017. HT Grupa	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	16.613	15.250	15.591
▪ od toga ukupna izravna emisija CO ₂ (iz neobnovljivih izvora)	7.102	7.446	7.503
▪ od toga prirodni plin	1.556	1.456	1.521
▪ od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	4.220	4.708	4.857
▪ od toga loživo ulje	1.326	1.282	1.125
▪ od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	9.511	7.804	8.088

Tablica 9 - NO_x, SO_x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini⁴

NO _x , SO _x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)	2017.	2018.	2019.
Ukupna emisija NO ₂	3,678	1,3	2,75
Ukupna emisija SO ₂	3,504	3,353	3,04

Kružno gospodarstvo

Hrvatski Telekom fokusira se na pristup kružnog gospodarstva u ključnim područjima svoje djelatnosti vezanim uz energetska učinkovitost svojih proizvoda i usluga, održivo upravljanje materijalima i ponovno korištenje i recikliranje. Cilj je minimizirati vlastiti i korisnički negativni utjecaj na klimu i okoliš. Kad god je moguće traže se rješenja za prodaju funkcionalnih uređaja i opreme, kako bi se produljio njezin vijek trajanja. Do sada je Hrvatski Telekom sveukupno prikupio i ekološki zbrinuo više od 152.000 starih mobilnih uređaja, baterija i pripadajuće opreme. Gotovo sav otpad koji nastaje poslovnim procesima Hrvatskog Telekoma se dalje obrađuje kroz postupke recikliranja, čime se omogućava ponovno korištenje vrijednih komponenti. Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje također konstantno doprinose smanjenju potrošnje papira.

Otpad

Količine otpada u industriji ovise o poslovnim aktivnostima te je tako tijekom 2019. godine zabilježen porast ukupne količine otpada od 46 posto u odnosu na prethodnu godinu, uzrokovan modernizacijom infrastrukture, zbrinjavanjem stare i nefunkcionalne opreme te čišćenjem većeg broja objekata i skladišta. Najviše je porasla količina elektroničkog otpada. Većina otpada je reciklirana, dok je vrlo mali udio zbrinut kroz postupke odlaganja.

³ Izvori za izračunavanje: 1. World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6.; 2. GHG Emissions from Purchased Electricity version 4.8, May 18, 2015, Added IEA emission factors for year 2012 and latest GWP values from IPCC Fifth Assessment Report

⁴ Podaci se odnose samo na HT d.d.

Tablica 10 - Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja

Ukupna težina otpada (u tonama)	2017. ⁵	2018. ⁶	2019. ⁷
Ukupna težina otpada	1077,82	794,99	1162,856
▪ od toga opasni otpad	271,47	229,52	638,014
▪ od toga neopasni otpad	806,35	565,47	524,842

MATERIJALI



Papir

U svakodnevnom uredskom poslovanju provodimo mjere i pravila ponašanja Zelenog ureda. Digitalizacijom internih procesa i e-poslovanjem konstantno doprinosimo smanjenju potrošnje papira u uredima koja je u 2019. godini manja za 6,3 posto. Odjel prodaje kontinuirano provodi digitalizaciju prodajne dokumentacije i procesa, čime se također smanjuje potrošnja papira. Kad je riječ o korisnicima broj e-računa kontinuirano raste. Digitalne platforme kao što je Moj Telekom HR pružaju korisnicima sve potrebne informacije o ugovoru, uslugama i računima, osiguravaju jednostavno i brzo plaćanje računa čime se korisnici usmjeravaju s klasičnih papirnatih dokumenata na digitalnu dokumentaciju dostupnu uvijek i svuda.

Tablica 11 - Potrošnja papira

Potrošnja papira (u tonama)	2017.	2018.	2019.
	70	61	57

⁵ Podaci za HT d.d.

⁶ Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

⁷ Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

Voda

Kontrola potrošnje vode rezultat je dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i rekonstrukcija na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže. Hrvatski Telekom vodu ne koristi u tehnološke svrhe te ni jedan od poslovnih procesa Hrvatskog Telekom-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se tehnička sredstva koja osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina. Potrošnja vode je u odnosu na 2018. godinu porasla zbog iznajmljivanja uredskih prostora, kao i zbog gubitaka i propuštanja na dotrajalim instalacijama hidrantske mreže, koji su u međuvremenu sanirani.

Tablica 12 - Potrošnja vode

Ukupno crpljenje vode (u tisućama litara)	2017. ⁸	2018. ⁹	2019. ¹⁰
	61.755	69.058	77.266

⁸ Podaci za HT d.d.

⁹ Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

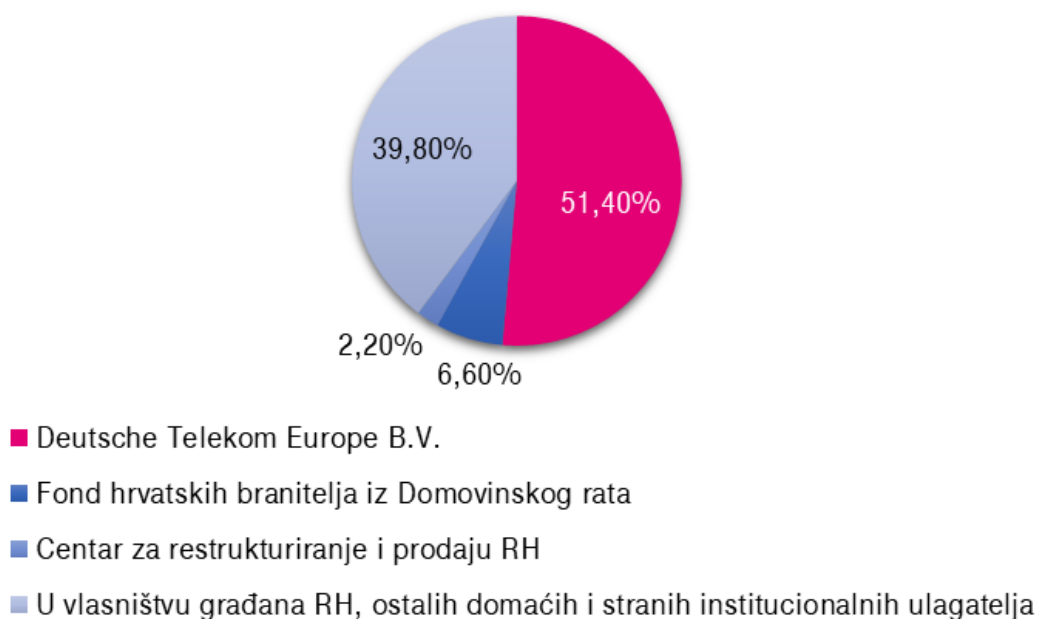
¹⁰ Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

O NAMA

PROFIL HT GRUPE

HT Grupa vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj i pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije te veleprodajne, internetske i podatkovne usluge. Uz usluge nepokretne telefonije (pristup i promet usluga nepokretne telefonije te dodatne usluge nepokretne mreže), HT Grupa također pruža internetske usluge, usluge IPTV-a i ICT-a, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

VLASNIČKA STRUKTURA



Temeljni kapital Hrvatskog Telekoma d.d. iznosi 10.244.977.390,25 kuna te je podijeljen na 81.219.547 dionica bez nominalnog iznosa. Dionice Hrvatskog Telekoma uključene su u usluge depozitorija Središnjeg klirinškog depozitarnog društva 12. srpnja 2002. ISIN dionice glasi: HRHT00RA0005.

UPRAVA

Sukladno Zakonu o trgovačkim društvima i internim dokumentima Društva (Statut Društva i Poslovnik o radu Uprave), Uprava vodi sve poslove na vlastitu odgovornost, prilikom čega je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke potrebne za uspješno poslovanje društva. Istim dokumentima su propisana i pitanja o kojima Uprava nije ovlaštena samostalno donositi odluke, već je dužna za njihovu provedbu tražiti suglasnost Nadzornog odbora (npr. pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja).



Kostas Nebis,
predsjednik Uprave i glavni
direktor od 1. travnja 2019.



Ivan Bartulović,
član Uprave i glavni direktor
za ljudske resurse od 1. ožujka
2019.



Daniel Daub,
član Uprave i glavni direktor za
financije



Boris Drilo,
član Uprave i glavni direktor za
tehniku i informacijske
tehnologije.



Nataša Rapaić,
članica Uprave i glavna
operativna direktorica za
privatne korisnike¹¹

Davor Tomašković, Predsjednik Uprave i glavni direktor, do 1. travnja 2019. godine

Marija Felkel, Članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse, do 18. siječnja 2019.

Saša Kramar, Član Uprave i glavni operativni direktor za poslovne korisnike, do 1. siječnja 2020. godine

¹¹ Uprava na dan 31. prosinca 2019. godine

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor imenuje i opoziva članova Uprave te provodi nadzor nad vođenjem poslova Društva u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora Društva.

Jonathan Richard Talbot, predsjednik Nadzornog odbora

Dr. sc. Ivica Mišetić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Vesna Mamić, članica Nadzornog odbora, predstavница radnika

Dolly Predovic, članica Nadzornog odbora

Marc Stehle, član Nadzornog odbora

Eirini Nikolaidi, članica Nadzornog odbora

Eva Somorjai-Tamassy članica Nadzornog odbora

Tino Puch, član Nadzornog odbora

Davor Majetić, član Nadzornog odbora od 6. svibnja 2019.

Damir Grbavac, član Nadzornog odbora do 6. svibnja 2019.

ČLANICE HT GRUPE

▪ Hrvatski Telekom

Osnovne djelatnosti su pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Sjedište kompanije HT d.d. nalazi se na adresi Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, Hrvatska.

▪ Iskon Internet

Telekom kompanija prepoznata po dinamičnoj i poduzetničkoj poslovnoj kulturi i kvaliteti usluga te razvijenom odnosu s privatnim i poslovnim korisnicima kojima pruža usluge temeljene na širokopojasnom (*broadband*) pristupu internetu. Osim interneta, omogućava usluge telefonije i digitalne televizije (IPTV) te praćenje TV sadržaja putem mobilnih uređaja. Kompanija posluje kao samostalno trgovačko društvo, a od 2006. godine je članica HT Grupe i u potpunom vlasništvu HT-a.

▪ Combis

Kompanija je usmjerena na razvoj aplikativnih, komunikacijskih, sigurnosnih i sistemskih rješenja te pružanje usluga razvoja i integracije ICT rješenja, upravljanja ICT infrastrukturom te podrške. Integracijom naprednih tehnologija pruža cjelovita poslovna rješenja, izrađena prema specifičnim zahtjevima korisnika, po načelu "ključ u ruke". S osam servisnih lokacija prisutan je Hrvatskoj, a već je više godina aktivan i u regiji, s tri servisne lokacije u Bosni i Hercegovini te u Srbiji. Combis je od 2010. član HT Grupe i u potpunom je vlasništvu HT-a.

▪ KDS

KDS - Kabelsko distributivni sustav je društvo s ograničenom odgovornošću za telekomunikacijske usluge.

▪ OT-Optima Telekom

Fiksni telekomunikacijski operator čija je mreža, temeljena na IP tehnologiji koja osigurava veću umreženost kroz dominaciju širokopojasnih veza, prisutna u više od 100 hrvatskih gradova. Korištenjem najnovijih tehnologija i globalnih telekomunikacijskih rješenja, Optima kreira dodanu vrijednost na tržištu fiksne telefonije u Hrvatskoj. Građanima je pružena mogućnost odabira uz nadogradnju govornih usluga, prijenosa podataka, interneta i video sadržaja. Nakon predstečajne nagodbe, uz striktnu uvjete Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN), HT je 2014. preuzeo upravljanje Optima Telekomom.

▪ Crnogorski Telekom AD

Najveća telekomunikacijska kompanija u Crnoj Gori koja pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (govorne usluge, usluge slanja poruka, internet, TV, iznajmljeni vodovi, mreže podataka i ICT rješenja). U sklopu HT Grupe posluje od 10. siječnja 2017., kada HT d.d. preuzima 76,53 posto vlasničkog udjela.

▪ E-tours

Kompanija pruža usluge prodaje avionskih karta, ugovaranja smještaja, putničkih paket-aranžmana, iznajmljivanja automobila i brodova. U sklopu strategije restrukturiranja temeljnih dijelova HT-ovog poslovanja, u studenom 2019. godine s društvom Uniline d.o.o. zaključen je Ugovor o prijenosu i prodaji udjela koje HT holding d.o.o. drži u društvu E-tours d.o.o. Transakcija je zaključena 31. prosinca 2019. godine.

VANJSKE INICIJATIVE

Hrvatski Telekom je od 2007. godine član Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. HT na nacionalnoj razini sudjeluje u radu Udruženja za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Član je međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkoga komunikacijskog sektora na razini EU-a. HT sudjeluje i u radu Udruga za energetiku i Udruga za informatičke i komunikacijske djelatnosti u okviru Hrvatske udruge poslodavaca, član je Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK, Udruženja stranih ulagača (FIC) te Američke gospodarske komore u Hrvatskoj. Combis je član i Hrvatske udruge distributera novih tehnologija (HUDNT). HT je član i Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne ustanove osnovane 1997. godine, a koja okuplja ponajprije privatni sektor, potiče održivi razvoj u gospodarstvu i zastupa gospodarstvo u održivom razvoju.

O IZVJEŠTAJU

PRAKSA IZVJEŠTAVANJA

HT Grupa izdaje godišnje izvještaje o održivosti. Izvještaj obuhvaća vremensko razdoblje 1. siječnja 2019. do 31. prosinca 2019. godine. Prethodni izvještaj o održivosti HT Grupe izdan je 13. prosinca 2019. Ovaj je izvještaj pripremljen u skladu s GRI standardima: temeljna opcija. Svi prethodni izvještaji o održivosti, odgovornom poslovanju i zaštiti okoliša dostupni su na sljedećoj [poveznici](#).

Kontakt osoba za pitanja o izvještavanju o održivosti - Lucija Brkić, Odjel za korporativne komunikacije, lucija.brkic@t.ht.hr.

GRI KAZALO

GRI	ZAHTJEVI	POGLAVLJE
102	Organizacijski profil	
102-1	Ime organizacije	Članice HT Grupe
102-2	Aktivnosti, robne marke, proizvodi i usluge	Članice HT Grupe
102-3	Sjedište organizacije	Članice HT Grupe
102-4	Lokacija poslovnih aktivnosti	Članice HT Grupe
102-5	Vlasništvo i pravni oblik	Vlasnička struktura
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	Članice HT Grupe
102-7	Veličina organizacije	Posao sa svrhom
102-8	Informacije o zaposlenicima i ostalim radnicima	Posao sa svrhom
102-9	Dobavljački lanac	Doprinos gospodarstvu
102-10	Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	Odgovorno poslovanje
102-11	Pristup predostrožnosti	Upravljački pristup
102-12	Vanjske inicijative	Vanjske inicijative
102-13	Članstvo u udruženjima	Vanjske inicijative
102	Strategija	
102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Riječ predsjednika Uprave
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	Doprinos gospodarstvu
102	Etika i integritet	
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Naše vrijednosti
102-17	Mehanizmi traženja savjeta i izražavanja zabrinutosti vezanih uz etičnost	Raznolikost i jednake mogućnosti
102	Upravljanje	
102-18	Upravljačka struktura	Uprava
102	Uključivanje interesnih skupina	
102-40	Popis uključenih skupina dionika	Ključni utjecaji
102-41	Kolektivni ugovori	Naše vrijednosti
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Ključni utjecaji
102-43	Pristup uključivanju dionika	Ključni utjecaji
102-44	Ključne teme i otvorena pitanja	Ključni utjecaji

102 Praksa izvještavanja		
102-45	Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Članice HT Grupe
102-46	Određivanje sadržaja izvještaja i granica tema	Ključni utjecaj
102-47	Popis materijalnih pitanja	Proces određivanja materijalnosti
102-48	Izmjene u informacijama	Proces određivanja materijalnosti
102-49	Promjene u izvještavanju	Proces određivanja materijalnosti
102-50	Izvještajno razdoblje	Praksa izvještavanja
102-51	Datum zadnjeg izvještaja	Praksa izvještavanja
102-52	Izvještajni ciklus	Praksa izvještavanja
102-53	Osoba za kontakt	Praksa izvještavanja
102-54	Izjava o izvještavanju u skladu s GRI Standardom	Praksa izvještavanja
102-55	Kazalo	GRI indeks
Digitalno društvo		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Digitalno društvo
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Digitalno društvo
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Digitalno društvo
413-1	Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	Digitalno društvo
Posao sa svrhom		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Posao sa svrhom
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Posao sa svrhom
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Posao sa svrhom
201-3	Definirani plan beneficija i drugi mirovinski planovi	Upravljanje učinkom
401-1	Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	Posao sa svrhom
401-2	Povlastice osigurane radnicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane radnicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	Upravljanje učinkom
403-1	Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	Zaštita i sigurnost na radu
403-2	Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	Zaštita i sigurnost na radu
403-3	Zdravstvene usluge na radnom mjestu	Zaštita i sigurnost na radu
403-5	Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	Zaštita i sigurnost na radu

403-6	Promocija zdravlja radnika	Zaštita i sigurnost na radu
403-8	Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	Zaštita i sigurnost na radu
403-9	Ozljede na radu	Zaštita i sigurnost na radu
404-1	Prosječan broj sati obuke po radniku	Obuka i obrazovanje
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja radnika	Obuka i obrazovanje
404-3	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	Upravljanje učinkom, Obuka i obrazovanje
405-1	Raznolikost upravljačkih tijela i zaposlenika	Raznolikost i jednake mogućnosti
405-2	Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	Raznolikost i jednake mogućnosti
406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere	Raznolikost i jednake mogućnosti
Dobrobit korisnika		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Dobrobit korisnika
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Dobrobit korisnika
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Dobrobit korisnika
416-1	Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	Briga o zdravlju korisnika
416-2	Incidenti nepoštovanja u pogledu utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	Briga o zdravlju korisnika
417-1	Označavanje proizvoda i usluga i zahtjevi za informacije o proizvodima i uslugama	Briga o zdravlju korisnika
Razvoj održive infrastrukture		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Razvoj održive infrastrukture
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Razvoj održive infrastrukture
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Razvoj održive infrastrukture
203-1	Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge	Snažna ulaganja kao temelj za digitalizaciju i budući rast
Doprinos gospodarstvu		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Doprinos gospodarstvu
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Doprinos gospodarstvu
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Doprinos gospodarstvu
201-1	Izravna, stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	Poslovni rezultati
203-2	Značajan neizravan ekonomski utjecaj	Mjerenje doprinosa
204-1	Udio potrošnje na lokalne dobavljače	Odgovorno poslovanje

205-1	Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	Odgovorno poslovanje
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i procedurama	Odgovorno poslovanje
205-3	Potvrđeni incidenti korupcije i poduzete mjere	Odgovorno poslovanje
Klimatske promjene i okoliš		
103-1	Objašnjenje materijalne teme i njenih granica	Klimatske promjene i okoliš
103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Klimatske promjene i okoliš
103-3	Ocjena pristupa upravljanju	Klimatske promjene i okoliš
201-2	Financijske posljedice i drugi rizici vezani uz klimatske promjene	Energetska učinkovitost
301-1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	Materijali
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	Energetska učinkovitost
302-4	Smanjenje potrošnje energije	Energetska učinkovitost
302-5	Smanjivanje potrebe za energijom u proizvodima i uslugama	Energetska učinkovitost
303-1	Interakcije s vodom kao zajedničkim resursom	Materijali
303-2	Upravljanje utjecajima nastalim ispuštanjem vode	Materijali
304-1	Lokacije poslovanja u vlasništvu, zakupu, pod upravom ili u neposrednoj blizini zaštićenih područja visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja	Odgovornost prema okolišu
305-1	Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG)	Odgovornost prema okolišu
305-2	Neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (Opseg 2)	Odgovornost prema okolišu
305-5	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	Odgovornost prema okolišu
305-7	Dušikovi oksidi (NO _x), sulfatni oksidi (SO _x) i ostale značajne emisije u zrak	Odgovornost prema okolišu
306-2	Otpad prema vrsti i metodi odlaganja	Odgovornost prema okolišu