

Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht

Telefónica Deutschland Holding AG
für das Berichtsjahr 2021

Inhalt

Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht S. 03–41

03	Über diesen Bericht
04	Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe
05	Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken
07	Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung
10	Wesentliche nichtfinanzielle Themen
10	Kundenbelange
10	Produkt- und Serviceerlebnis
14	Netzqualität und -abdeckung
17	Datenschutz und Informationssicherheit
20	Antikorruption und Interessenkonflikte
23	Arbeitnehmerbelange
23	Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung
25	Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung
26	Aus- und Weiterbildung
28	Mitarbeitergesundheit und -sicherheit
29	Energie und CO ₂
34	Angaben zur EU-Taxonomie
37	Kennzahlentabelle
39	Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
41	Impressum

Über diesen Bericht

Die Telefónica Deutschland Holding AG hat für das Geschäftsjahr 2021 gemäß den §§ 315b, c i. V. m. 289b – 289e HGB einen gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht für die Telefónica Deutschland Gruppe erstellt. Der vorliegende Bericht wird am 2. März 2022 auf der Webseite www.telefonica.de/nfe veröffentlicht.

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

Bei der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts haben wir uns insbesondere bei der Beschreibung der Konzepte und der Darstellung verschiedener Leistungsindikatoren (KPIs) an den GRI-Standards orientiert. Wir nutzen diesen nichtfinanziellen Bericht, um unseren regulatorischen Informations- und Berichtspflichten gemäß der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im folgenden EU-Taxonomieverordnung) nachzukommen.

Verweise auf Angaben außerhalb des zusammengefassten Lageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Berichts. Für die umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung verweisen wir auf unseren Corporate Responsibility Report (CR-Report), der ab Mai 2022 zugänglich ist unter www.telefonica.de/verantwortung. Dieser Nachhaltigkeitsbericht wird nach den GRI-Standards (Option „Comprehensive“) sowie orientiert an den Rahmenwerken des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) und den Vorgaben der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) verfasst.

Redaktionelle Anmerkung

In diesem Bericht verwenden wir weitgehend geschlechtsneutrale Sprache. An einigen Stellen nutzen wir aus Gründen der Lesbarkeit und Verständlichkeit das generische Maskulinum. Diese Formulierungen gelten uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe

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

Im Mobilfunkbereich bedienen wir die Nachfrage nach mobilen Dienstleistungen, die sich aus der zunehmenden Digitalisierung in immer mehr Lebensbereichen ergibt. Wir sind mit insgesamt 45,7 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2021 ein führender Anbieter in diesem Markt. Im Jahr 2021 bildeten die Mobilfunkdienste mit 5.492 Mio. EUR den wichtigsten Umsatzstrom für die Telefónica Deutschland Gruppe (70,7 % des Gesamtvolumens). In diesem Bereich bieten wir Privat- und Geschäftskunden mobile Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist unser Mobilfunk-Netzwerk. Ergänzend zu unseren Mobilfunkdiensten bieten wir bundesweit Festnetzdienste an. Unsere Festnetz-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2021 rund 2,3 Mio. Wir gehören zur Telefónica, S.A. Group, einem der größten Telekommunikationsunternehmen weltweit.

Das Geschäftsmodell der Telefónica Deutschland Gruppe ist ausführlich unter „Grundlagen des Konzerns“ im [zusammengefassten Lagebericht 2021](#) beschrieben.

Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken

Erstellungsprozess des nichtfinanziellen Berichts

Zur Erstellung des nichtfinanziellen Berichts 2021 haben wir die Nachhaltigkeitsthemen im Hinblick auf die Anforderungen gemäß § 289c HGB analysiert und bewertet. Die CR-Strategie der Telefónica Deutschland Gruppe wird über den Responsible Business Plan (RBP) 2025 in der Organisation gesteuert und ist auf die Erreichung verschiedener Nachhaltigkeitsziele ausgerichtet. Als Grundlage für die Entwicklung des RBP 2025 diente die von uns im Jahr 2020 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse, bei der in einem strukturierten Verfahren sieben Handlungsfelder und 24 potenziell wesentliche Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe ermittelt und in eine Themenmatrix eingeordnet wurden.

In diesem Rahmen wurden die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit, die kurzfristige Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe und die Stakeholderrelevanz erhoben. Dabei haben wir uns auf quantitativ ausgerichtete Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, qualitativ orientierte Experteninterviews mit Kunden, Lieferanten, NGO-Vertretern, Analysten, Investoren und Verbandsrepräsentanten, Workshops mit dem Senior Management sowie unternehmens-, markt- und branchenspezifische Studien gestützt.

Impactanalyse und Prüfung kurzfristiger Geschäftsrelevanz

Zur Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse wurde im Jahr 2021 eine Impactanalyse durchgeführt. Auf dieser Grundlage wurden wesentliche Themen identifiziert, auf die die Telefónica Deutschland Gruppe einen signifikanten Einfluss hat. Zusätzlich zur Impactanalyse haben wir anhand festgelegter Bewertungsaspekte die Geschäftsrelevanz für diese Themen bestimmt. Dabei konnten die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse 2020 erneut bestätigt werden. Die daraus resultierenden wesentlichen Themen wurden abschließend dem Vorstand und dem Aufsichtsrat vorgestellt. Der Vorstand hat die wesentlichen Themen freigegeben.

Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse

Aus der Analyse wurden insgesamt zehn Themen als wesentlich abgeleitet, die wir zur besseren Lesbarkeit sechs übergeordneten Nachhaltigkeitsbelangen zugeordnet haben:

Governancebelange mit dem Thema Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung

Kundenbelange mit den Themen:

Kundenbeziehungen, Produkt- und Serviceerlebnis

Netzqualität und -abdeckung

Belange des Datenschutzes und der Informationssicherheit mit den gleichlautenden Themen

Antikorruption/Bestechung mit dem Thema Compliance und Interessenkonflikte

Arbeitnehmerbelange mit den Themen:

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

Aus- und Weiterbildung sowie lebenslanges Lernen

Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

Umweltbelange mit dem Thema Energie und CO₂

Die genannten weiteren Themen, die über die im § 289c HGB aufgelisteten Aspekte hinausgehen, haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe. Zugleich hat die Tätigkeit des Unternehmens relevante Auswirkungen auf diese Themenfelder.

Der Aspekt Menschenrechte ist von uns unverändert als nicht wesentlich im Sinne des § 289c HGB bewertet worden, da die Geschäftsrelevanz unseren Schwellenwert für dieses Geschäftsjahr in der Analyse nicht überschritten hat. Wir erachten das Thema Menschenrechte dennoch als grundsätzlich wichtig und erkennen die allgemeine gesellschaftspolitische Relevanz, auch im Hinblick auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, das für die Telefónica Deutschland Gruppe ab 2023 Gültigkeit erlangt. Menschenrechtsaspekte werden zudem innerhalb unserer wesentlichen Themen, über unser nachhaltiges Lieferkettenmanagement sowie unser Menschenrechtskomitee gesteuert und zusätzlich abgesichert. In unserem CR-Report und auf unserer Webseite www.telefonica.de/menschenrechte berichten wir detailliert über unsere Sorgfaltspflichten und unsere Maßnahmen zu diesem Aspekt.

Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Risiken

An die Analyse der Geschäftsrelevanz der identifizierten nichtfinanziellen Themen schloss sich die Beurteilung der Risikoszenarien im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Schadenspotenzial an. Analog zu den Kriterien des etablierten Risikomanagements haben wir eine Nettobetrachtung der Risiken vorgenommen. Eine ausführliche Beschreibung der Prozesse erfolgt im Kapitel „Risiko- und Chancenmanagement“ des [zusammengefassten Lageberichts 2021](#).

Ausgehend von der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit wurde ein konservativer Ansatz gewählt, dabei wurden Risiken berücksichtigt, deren Eintritt als „wahrscheinlich“ oder „sehr wahrscheinlich“ angesehen wird. Das Schadenspotenzial der Risiken für die relevanten Aspekte wurde durch die Kriterien der Schwere der Auswirkungen auf den jeweiligen Aspekt, der Anzahl der tatsächlich oder potenziell Betroffenen sowie der Möglichkeit zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands vor der Auswirkung bestimmt. Im Rahmen dieser Risikobetrachtung haben wir beim Themenfeld Kundenbelange das Potenzial für ein wesentliches Risiko gemäß § 289c HGB identifiziert, dem wir mit umfassenden Maßnahmen begegnen (siehe Kapitel „Kundenbelange“).

Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Verantwortungsvolle Unternehmensführung sichert nachhaltige Wertschöpfung

„Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für alle zu schaffen.“ Das ist der Unternehmenszweck der Telefónica Deutschland Gruppe und damit richtungsweisend für unser Handeln. Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung behalten wir bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt im Blick. Dies stellen wir entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf allen Unternehmensebenen sicher. Unser Ziel ist es, technologische Innovationen zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen einzusetzen und eine nachhaltige Entwicklung voranzutreiben.

Die [Geschäftsgrundsätze](#) der Telefónica Deutschland Gruppe bilden die Grundlage unseres Handelns. Sie dokumentieren unser Selbstverständnis für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung auf der Basis von ethischen Grundsätzen, Unternehmensstandards und Verhaltensweisen. Diese leiten sich aus den drei Grundwerten Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz ab und setzen als verbindlicher Verhaltenskodex Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben. Die Geschäftsgrundsätze sind an Mitarbeitende, Geschäftspartner, Gesellschafter und die Gesellschaft als Ganzes gerichtet. Um die Ernsthaftigkeit unseres Ansatzes zu bekräftigen, werden alle Mitarbeitenden einschließlich des Vorstands regelmäßig und verpflichtend auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze geschult.

Der Vorstand und der Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG fühlen sich darüber hinaus den Grundsätzen einer transparenten Corporate Governance verpflichtet und befassen sich regelmäßig mit den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex. Der Kodex legt Standards für die Überwachung und Leitung börsennotierter Unternehmen fest. Der Vorstand führt das Unternehmen in eigener Verantwortung und im Interesse des Unternehmens mit dem Ziel der nachhaltigen Wertschöpfung. Er wird hierbei vom Aufsichtsrat überwacht und beraten. Alle Maßnahmen und Entscheidungen, die von grundlegender Bedeutung für das Unternehmen sind, werden in enger Abstimmung zwischen Vorstand und Aufsichtsrat ausgeführt. In der Erklärung zur Unternehmensführung der Telefónica Deutschland Holding AG, die auch die jährlich abzugebende [Entsprechenserklärung](#) mit dem Deutschen Corporate Governance Kodex beinhaltet, informieren der Vorstand und der Aufsichtsrat über unsere Unternehmensführung.

Die Berichts- und Sorgfaltspflichten für Unternehmen unterliegen einer anhaltenden Dynamik, beispielsweise im Zusammenhang mit dem „Grünen Deal“ der Europäischen Union oder der Nachhaltigkeit von Lieferketten (Stichwort: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz). Auf die zusätzlichen Anforderungen bereiten wir uns mit verschiedenen Maßnahmen vor.

T 01

Governance

	Einheit	2021	2020	2019
Anteil der Mitarbeitenden und Direktoren, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden ¹	%	97,7	95,8	96,8

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG inklusive der Tochtergesellschaften, ohne Mitarbeitende in Auszeit und externe Berater sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.030, Vj. 7.717). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2021 bedeutet dies 6.870 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2021.

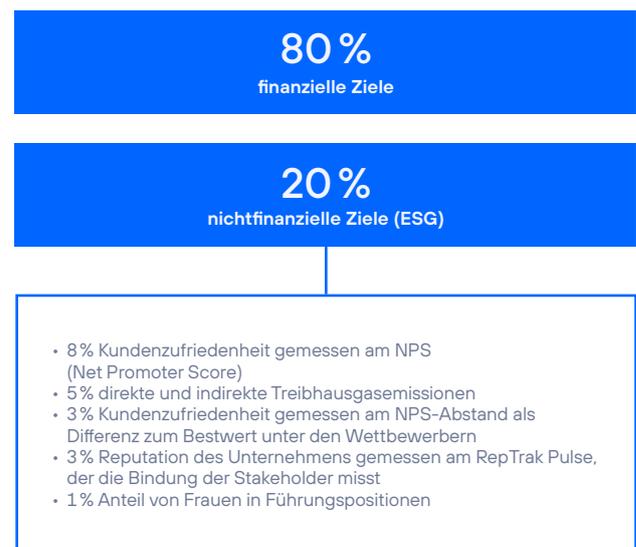
STEUERUNG UND PROZESSE**Klare Governance-Strukturen und -Vorgaben**

Unsere CR-Strategie wird vom Vorstand verabschiedet, ist in die Unternehmensstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe integriert und berücksichtigt die globale Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica, S.A. Group. Um die Leitprinzipien und Vorgaben in die tägliche Praxis zu übersetzen, haben wir klare Governance-Strukturen und -Prozesse etabliert. Der [Responsible Business Plan](#) ist das zentrale Steuerungsinstrument für unser Nachhaltigkeitsmanagement in Verantwortung der Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S) Abteilung. Er bildet den Rahmen für die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten der Fachbereiche und Unternehmensstandorte. Eine konkretere Auswertung unserer Fortschritte erfolgt im CR-Report 2021.

Für die Steuerung der Nachhaltigkeitsaktivitäten übergreifend für alle Fachbereiche und Unternehmensstandorte ist die CR&S-Abteilung verantwortlich. Sie überprüft die Erreichung der CR-Ziele und plant gemeinsam mit den Fachbereichen neue Maßnahmen. Für die Zielformulierung und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess nutzt die CR&S-Abteilung auch die im Unternehmen verankerten Managementsysteme nach den Normen [ISO 50001 \(Energiemanagement\)](#), [ISO 14001 \(Umweltmanagement\)](#) sowie [ISO 9001 \(Qualitätsmanagement\)](#).

Die CR&S-Abteilung ist als Stabsstelle dem Vorstandsbereich für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Holding AG zugeordnet und berichtet direkt an die Vorständin. Der Aufsichtsrat ist in die Erstellung des nichtfinanziellen Berichts zur Erfüllung der Anforderungen der §§ 315b i. V. m. 289b HGB eingebunden. Der Aufsichtsrat erörtert mit den Prüfenden die Ergebnisse der Prüfung des nichtfinanziellen Berichts mit den dazugehörigen Leistungskennzahlen und fasst dazu nach eigener Prüfung Beschluss.

Über Bonuszahlungen für Führungskräfte setzen wir Anreize zur Erreichung unserer Unternehmensziele. Die Telefónica Deutschland Gruppe verknüpft seit 2019 die Bonusregelungen in der Vergütung für Vorstand und Führungskräfte bewusst mit der Erreichung von Nachhaltigkeitszielen des Unternehmens. Neben finanziellen Kennzahlen, die zu 80% gewichtet werden, gelten dabei also weitere nichtfinanzielle Kriterien mit einer Gewichtung von 20%. Dazu zählen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung unserer Reputation, die Reduktion von CO₂-Emissionen und die Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen.

G 01**Variable Vergütung ist an Nachhaltigkeitsziele gekoppelt:**

Die Bonusregelungen zu den Zielen der Telefónica Deutschland Gruppe für das Geschäftsjahr 2021 entsprechen den Kennzahlen aus dem Vorjahr, allerdings mit einer größeren Gewichtung der Reduzierung von CO₂-Emissionen. Ziel ist, unsere Verantwortung als Mitglied der Gesellschaft und als Arbeitgeber weiter fest in unseren Unternehmenszielen zu verankern. Im Einzelnen werden dabei folgende Kriterien einbezogen:

- Der Net Promoter Score (NPS) misst die Bereitschaft unserer Kunden, den Anbieter weiterzuempfehlen. Sein Wert macht 8 % des Bonus aus.
- Die Reduktion von direkten und indirekten Treibhausgasemissionen des Unternehmens berechnen wir nach dem Greenhouse-Gas-Protokoll. Sie macht 5 % des Bonus aus.
- Der NPS-Abstand erfasst die Differenz zwischen unserem NPS und dem NPS des besten Wettbewerbers. Sein Wert fließt mit 3 % in den Bonus ein.
- Der RepTrak Pulse misst die Reputation des Unternehmens auf Grundlage eines eigens entwickelten Algorithmus. Er macht 3 % des Bonus aus.
- Der Anteil von Frauen in leitenden Führungspositionen (Berufung ins Senior Management) gilt als Kennzahl für die Geschlechtergleichstellung. Diese fließt mit 1 % in den Bonus ein.

Um eine gemeinsame Ausrichtung auf die gesetzten Ziele zu stärken, haben wir die Zielvorgabe- und Bonussystematik für bonusberechtigte Mitarbeitende in Gleichklang mit dem flexibleren Modell der oberen Führungsebene und des Vorstands gebracht. Das heißt, alle bonusberechtigten Mitarbeitenden haben seit 2020 die gleichen Ziele, Gewichtungen und Auszahlungskurven in Bezug auf die Unternehmensziele der Telefónica Deutschland Gruppe.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

CR-Policies setzen Handlungsrahmen

Unsere eigenen Policies im Sinne von Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen haben eine zentrale Funktion in der CR-Steuerung. Sie überführen grundlegende ökologische, soziale und Compliance-bezogene Standards in unsere Prozesse, konkretisieren Anforderungen an unsere Stakeholder und sind Instrumente der Selbstverpflichtung und Kontrolle.

Politische und gesellschaftliche Anforderungen bewerten

Der enge Austausch mit relevanten externen und internen Stakeholdern ist für die Telefónica Deutschland Gruppe besonders wichtig und trägt zu den globalen Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) bei. Die CR&S-Abteilung pflegt mit diesen Stakeholdern einen intensiven und kontinuierlichen Dialog, um die Erwartungen an das Unternehmen zu kennen und wichtige Themen sowie Trends frühzeitig zu identifizieren. Mit den einzelnen Fachbereichen steht die CR&S-Abteilung regelmäßig im direkten Kontakt und tauscht sich außerdem im Rahmen interner Steuerungsgremien – wie CR-Komitee, Umwelt- und Energiekomitee, Datenschutzforum sowie Menschenrechtskomitee – aus. Hier werden die allgemeinen Strategien diskutiert, Fortschritte festgestellt und Projekte sowie Maßnahmen bewertet. Darüber hinaus werden die an die CR&S-Abteilung herangetragenen Anliegen im Rahmen von Strategie-Workshops vom Senior Management analysiert. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden an den Vorstand berichtet. Zu übergreifenden fachspezifischen und gruppenweit relevanten Fragestellungen zu Nachhaltigkeitsthemen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe mit der Telefónica, S.A. Group aus.

Zielerreichung mit Leistungsindikatoren messen

Handlungsleitend für 2021 waren für uns die klaren Commitments zu jedem der Handlungsfelder und Themen des Responsible Business Plans 2025 als zentrales Steuerungsinstrument für unser Nachhaltigkeitsmanagement. Diese Commitments können lediglich in begründeten Ausnahmefällen durch einen Vorstandsbeschluss angepasst werden. Zu den Commitments werden jährlich gemeinsam mit den Fachbereichen konkrete CR-Ziele festgelegt und vom Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe als oberste Managementebene freigegeben. Mittels aussagekräftiger Key Performance Indicators (KPIs) werden die Ziele in die Steuerungsprozesse integriert und messbar gemacht. Regelmäßig wird gemeinsam mit dem Senior Management der beteiligten Fachbereiche kontrolliert, inwieweit die CR-Ziele erreicht wurden. Der Zielerreichungsgrad wird zusätzlich vom Vorstand halbjährlich überprüft und nachgehalten.

Unser Nachhaltigkeitsmanagement, das die Kriterien der Bereiche „Environment, Social and Governance“ (ESG) umfasst, ist bereits seit 2005 fester Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Wir steuern aktiv unsere ESG-Performance über die regelmäßige Analyse, aus der wir Optimierungen und Maßnahmen ableiten. So haben wir z. B. 2021 erstmals eine virtuelle [ESG-Roadshow](#) veranstaltet, um Investoren unsere Strategie zu erläutern. In den für uns wichtigsten ESG-Ratings (Sustainalytics, MSCI, ISS oekom) erreichen wir zunehmend gute bis sehr gute Bewertungen. Auch die wiederholte Aufnahme in relevante Indizes wie den [Bloomberg Gender-Equality Index](#), den Dow Jones Sustainability Index (DJSI) oder die [CDP-Klima-A-Liste](#) (von Telefónica, S.A./gruppenweit) spiegeln unsere starke Leistung wider.

Wesentliche nichtfinanzielle Themen

Kundenbelange

Unser Anspruch ist es, unseren Privat- und Firmenkunden das am besten zu ihren individuellen Bedürfnissen passende Angebot im besten Netz zu bieten. Deshalb optimieren wir kontinuierlich das Produkt- und Serviceerlebnis und investieren in Qualität und Abdeckung unseres Telekommunikationsnetzes.

Produkt- und Serviceerlebnis

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Der Kunde steht im Mittelpunkt

Die fortschreitende Digitalisierung verändert alle Bereiche unseres Lebens. Politik und Wirtschaft sehen sich in der Verantwortung, diese Entwicklung im Sinne der Menschen zu gestalten. Ein Kernversprechen ist dabei, dass die Digitalisierung für mehr Wachstum, allgemeinen Wohlstand, soziale Gerechtigkeit und gleichzeitig Nachhaltigkeit sorgen wird. Als Anbieter digitaler Telekommunikation stehen wir technologisch und mit unserer Leistung für die Kunden im Zentrum dieser Entwicklung.

Unser Unternehmen steht in einem weiterhin rationalen und zugleich dynamischen Marktumfeld, konnte sich darin im Jahr 2021 behaupten und eine solide Kundenentwicklung verzeichnen. In diesem Umfeld, welches durch starken technischen Wandel gekennzeichnet ist, stehen wir vor der Herausforderung, technischen und regulatorischen Anforderungen gerecht zu werden, die Wünsche der Kunden so weit wie möglich zu antizipieren und ihnen in einer komplexer werdenden Produktwelt Orientierung und Begleitung zu bieten. Daher ist es unser Anspruch, allen Menschen zu ermöglichen, am digitalen Leben teilzuhaben, damit sie ihre Zukunft nachhaltig gestalten können. Dabei wollen wir auch die digitale Kluft verringern, die sich aufgrund sozialer und bildungsbezogener Benachteiligungen zwischen verschiedenen Nutzergruppen bildet. Für uns hat in diesem Zusammenhang oberste Priorität, dass unsere Kunden jederzeit Transparenz hinsichtlich der Verwendung ihrer Daten haben und über deren Verwendung selbst entscheiden können.

Die COVID-19-Pandemie und die veränderte Lebenssituation vieler Kunden führte im Berichtsjahr zu einem erhöhten Bedarf an Service- und Vertriebsberatung. Einerseits nahm der Onlineverkauf enorm zu und es entstand ein anderer Kanalmix in der Beratung aufgrund der geschlossenen Shops und der damit verbundenen gestiegenen Nutzung der Service-Hotlines. Andererseits ließ sich ein erhöhter Beratungsbedarf zu Festnetz-Themen verzeichnen, da viele Kunden aus dem Homeoffice gearbeitet haben. Um unsere Kunden auch in der Krise optimal betreuen zu können, haben wir für diese Phase zusätzliche Unterstützung bei unseren Outsourcing-Partnern beauftragt. Außerdem halfen Shop-Mitarbeitende im Hotline-Service, während die Shops im Lockdown geschlossen waren.

Eine weitere Auswirkung der anhaltenden Pandemie waren Lieferengpässe, die uns bei der Beschaffung von Hardware, Routern und Chips vor Herausforderungen stellten. Neben der COVID-19-Pandemie forderte uns auch das Hochwasser im Sommer 2021 in Deutschland heraus. Kunden, die von der Flutkatastrophe betroffen waren, boten wir über eine separate O₂ Hotline Unterstützung zu Fragen und Problemen rund um Produkte und laufende Aufträge. Dort bekamen sie durch bevorzugte Priorisierung und kürzere Wartezeiten rasch Hilfe. Allen Vertrags- und Prepaid-Kunden, die in den betroffenen Gebieten wohnen, schalteten wir außerdem unmittelbar nach der Flutkatastrophe kurzfristig zusätzliches Datenvolumen frei.

Unser Anspruch ist es, die Welt mit den Augen unserer Kunden zu sehen und ihnen passend zu ihren Lebensgewohnheiten und individuellen Bedürfnissen stets ein exzellentes Serviceerlebnis zu bieten. Für die Zufriedenheit unserer Kunden sind neben der Vertriebs- und Servicequalität vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis für unsere innovativen Produkte und Tarife, eine transparente Produktkennzeichnung und eine starke Marke entscheidende Faktoren. Ein fairer und respektvoller Umgang mit unseren Kunden ist für uns selbstverständlich. Unseren Kunden steht neben den persönlichen Kontaktkanälen eine Vielzahl von digitalen Self-Service-Angeboten zur Verfügung, sodass sie ihren bevorzugten Kanal frei wählen können. Durch den weiteren Ausbau von attraktiven und einfachen Self-Service-Angeboten wollen wir das Kundenerlebnis im Online-Bereich weiter verbessern.

Einen erhöhten Beratungsbedarf im Kundenservice erwarten wir auch mit dem Inkrafttreten des neuen Telekommunikationsgesetzes (TKG) am 1. Dezember 2021, denn damit gehen strengere Informationspflichten vor Vertragsabschluss sowie neue Anforderungen an die Vertragszusammenfassung einher. Auf diese veränderte Situation haben wir uns im Vorfeld intensiv vorbereitet, indem wir zusätzliche Unterstützung bei den Partnern beauftragt, Agenten geschult und Prozesse angepasst haben.

Im Rahmen der diesjährigen Validierung der Materialitätsanalyse wurde das Produkt- und Serviceerlebnis als wesentliches Nachhaltigkeitsthema bestätigt. Ausschlaggebend waren dafür zum einen die vielfältigen Auswirkungen unseres Handelns entlang der Wertschöpfungskette. Im Zentrum stehen dabei die Ermöglichung einer breiten und unkomplizierten Teilhabe am digitalen Leben für unsere Kunden sowie die Förderung eines nachhaltigen Konsumverhaltens durch Information, Aufklärung und das entsprechende Produkt- und Serviceangebot vom Kauf eines Handys bis zum Recycling. Zum anderen zählt eine hohe Kundenzufriedenheit zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Kerngeschäft unseres Unternehmens, die wir mit unserem Leistungsangebot stetig stärken wollen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Kundenzufriedenheit transparent messen

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

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt zielgruppenspezifische Produkt- und Servicestrategien: z. B. für Menschen mit Migrationshintergrund, ältere oder jüngere Menschen, Selbstständige sowie mittelständische oder große Unternehmen. Diese gezielte Kundensegmentierung wird unter anderem durch die erfolgreiche Partnerstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Partnermarken wie ALDI Talk, Tchibo Mobile oder Nettkom ermöglichen den gezielten Markteingang im Discountsegment und Marken wie AY Yildiz oder Ortel den im

ethnischen Segment. Im Fokus der Firmenkundenstrategie steht der Ausbau der digitalen Services rund um 5G, Internet der Dinge (IoT), Cloud und Security, um einen Mehrwert für die Unternehmen zu schaffen und ihnen mit Vernetzungslösungen bei der Digitalisierung zu helfen.

Wir messen die Kundenzufriedenheit, soweit datenschutzrechtlich erlaubt, auf Markenebene, an allen direkten und indirekten Berührungspunkten mit unseren Kunden. Daraus wollen wir jeweils relevante Erkenntnisse und Maßnahmen ableiten, um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Als Leistungskennzahlen verwenden wir den Net Promoter Score (NPS) als wichtige Steuerungsgröße im Bereich Kundenbeziehungen sowie die Abwanderungsrate bei der Marke O₂ (O₂ Consumer Postpaid).

Der NPS belegt die Bereitschaft des Kunden zur Weiterempfehlung der Marken O₂, Blau, Tchibo Mobil und ALDI TALK. Dieser Wert reflektiert die ganzheitliche Zufriedenheit mit den Marken sowie ihren Produkten, Leistungen und Services. Die Skala reicht dabei von 1 (sehr geringe Kundenzufriedenheit) bis 10 (sehr hohe Kundenzufriedenheit). Der NPS wird durch eine extern durchgeführte telefonische Befragung der Privatkunden unseres Unternehmens sowie der Kunden unserer Wettbewerber ermittelt. Die Verantwortung für die Marktforschung liegt beim Director Digital & Data Competence Center (DDC) im Finanzbereich.

Diese Befragung wird jährlich mehrfach nach genau definierten Kriterien vorgenommen. Alle Maßnahmen zur NPS-Verbesserung zielen auf die Optimierung der Customer Experience ab. Darüber hinaus ist es uns im Hinblick auf eine gute Customer Experience wichtig, zu prüfen, inwieweit die Kundenwünsche von der wahrgenommenen Leistung abweichen, wie es um die Gesamtzufriedenheit der Kunden steht und ob die Kundenerwartung erfüllt wird, sowie den Abstand zu einem fiktiven idealen Anbieter zu messen. Wir verzeichnen in diesem Jahr eine weitgehend stabile Entwicklung des NPS. Dies spiegelt sich auch in den Abwanderungsraten wider, die sich weiterhin auf historischen Tiefstwerten bewegten, so dass sich die implizierte annualisierte Abwanderungsrate der Marke O₂ auf 11,1 % verbesserte gegenüber 13,1 % im Jahr 2020.

Die monatliche Abwanderungsrate im Postpaid-Bereich verbesserte sich um 0,2 Prozentpunkte auf 1,2 %. Die Abwanderung bei der Marke O₂ (O₂ Consumer Postpaid) bewegte sich auf einem noch niedrigeren Niveau und verbesserte sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 Prozentpunkte auf 0,9 %¹. Dies ist ein Beleg für unsere Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit, nachhaltiger Qualitätsverbesserungen bei

¹ Ab diesem Berichtsjahr reporten wir die für das wesentliche Thema Kundenzufriedenheit relevantere Abwanderungsrate der Marke O₂ (O₂ Consumer Postpaid).

Produkten und Services sowie eine mehrfach ausgezeichnete Kundenerfahrung im O₂ Netz.

T 02

Kundentreue: Abwanderungsrate der Marke O₂¹

	Einheit	2021	2020	2019
O ₂ Consumer Postpaid	%	0,9	1,1	1,3

¹ Ab diesem Berichtsjahr reporten wir die für das wesentliche Thema Kundenzufriedenheit relevantere Abwanderungsrate der Marke O₂ (O₂ Consumer Postpaid).

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Klare Leitlinien für den Kundenservice

Wir haben für unseren Kundenservice entlang unserer Strategie klare Leitlinien entwickelt, die unseren Mitarbeitenden im Kundenkontakt und beim Service Orientierung geben. Für die Bereiche OC (Omnichannel) und CSS (Customer Sales & Services) haben wir sieben strategische Grundsätze für die Ausprägung unseres Kunden- und Vertriebsservices definiert. Im Fokus steht dabei immer der Kunde. Die Grundsätze werden präzisiert durch Gesprächsleitfäden für den Kundenkontakt, das Qualitätshandbuch, den IAS (Internal Audit Score), Qualitätssicherungsprogramme und diverse Schulungsmaßnahmen. Die Rolle der verschiedenen Kontaktkanäle wurde ebenfalls überprüft und daraus wurden Ziele und Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit abgeleitet. Auch in Zukunft wollen wir sicherstellen, dass uns die Kunden über ihren priorisierten Kanal erreichen können.

Feedback für Verbesserungen nutzen

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

Über die Sprachanalyse, die intensive Beschäftigung mit dem Feedback unserer Kunden sowie regelmäßiges Feedback der Mitarbeitenden in den operativen Einheiten werden auffällige

Schwankungen bei Kontaktgründen oder geäußerte Kundenprobleme gemeldet, aus denen wir konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten. Im Rahmen des KVP werden diese analysiert und möglichst zeitnah umgesetzt. Die ausgewählten Themen werden jeweils einem Verantwortlichen zugeordnet und die Fortschritte im Rahmen einer wöchentlichen Dokumentation nachgehalten. Die Sprachanalyse erfolgt in anonymisierter Form unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben.

Im Bereich Kundenzufriedenheit haben wir uns ambitionierte Ziele gesteckt: Wir wollen einen exzellenten Kundenservice mit hoher Kundenzufriedenheit bieten. Den Status der Zielerreichung bewerten wir über interne Kennzahlen aus direkter Kundenbefragung sowie aus externen Bewertungen wie den regelmäßigen Tests der Fachzeitschrift connect. Hier haben wir 2021 bei den verschiedenen Tests in puncto Mobilfunk- und Festnetzqualität gute Ergebnisse erhalten. Darüber hinaus verbessern und erweitern wir kontinuierlich unsere digitalen Angebote und wollen den Kunden rund um die Uhr und ortsunabhängig einen unkomplizierten Service ermöglichen. Unser Ziel ist es, dass bis Ende 2022 80% aller Kontakte zu O₂ und Blau digital im Self-Service-Bereich erfolgen (2021: 76 %, 2020: 73 %).¹

Seit 2021 nutzen wir das Programm „Medallia“ im Kundenservice. Damit lassen sich Kundenfeedback noch schneller analysieren und Möglichkeiten zur Optimierung des Kundenerlebnisses ableiten. Anmerkungen der Kunden bezogen sich z. B. auf technische Probleme mit der Website oder mit der App, die Tarifauswahl für Bestandskunden oder die Beratungsleistung.

Um unseren Kundenservice und die Zufriedenheit weiter zu verbessern, wurden im Berichtsjahr unter anderem folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Optimierungen im Sprachdialogsystem für Anrufer
- Einführung einer englischen Service-Hotline
- Kunden, die negatives Feedback äußern, werden von einem speziell geschulten Team zurückgerufen.

Für die Kunden unserer Ethnomarken Ortel und Ay Yildiz – zu denen überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund oder Touristen zählen – erweitern wir kontinuierlich die digitalen Zugangskanäle und stellen vereinfachte und jederzeit verfügbare digitale Zahlungsmethoden zur Verfügung. Unser Ziel, 2021 mindestens fünf neue Verfahren für digitale Aufladeservices bereitzustellen, haben wir erreicht. Kunden von Ortel und Ay Yildiz können ihre Prepaid-Karten seit diesem Jahr auch per Sofortüberweisung, Kreditkarte und PayPal aufladen. Außerdem haben wir Ortel in das Portfolio von Alipay integriert. Zum Thema digitale Inklusion informieren wir ausführlich in unserem CR-Report.

¹ Die Berechnungsgrundlage hat sich für diese Kennzahl in 2021 geändert aufgrund der Datenschutzverordnung. Deshalb wurde für Web (ab Januar 2021) und App (ab Juli 2021) das Volumen der User ohne Nutzungseinwilligung hochgerechnet.

Unseren Firmenkunden bieten wir inzwischen ein personalisiertes Service-Konzept an. Jeder von ihnen hat einen konkret benannten Ansprechpartner im Customer Service. Dadurch werden die Kunden individuell versorgt und fühlen sich entsprechend gut aufgehoben.

Darüber hinaus bauen wir unternehmensweit einheitliche IT-Systeme auf, mit deren Hilfe auch die Kommunikation mit unseren Privat- und Firmenkunden sowie das Kundenerlebnis weiter verbessert werden.

Digitale Angebote vorantreiben

Im Fokus unserer Maßnahmenplanung steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Deshalb optimieren wir neben der Qualität unseres Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten durch das Vorantreiben digitaler Lösungen anhand unseres digitalen Maßnahmenplans. Zugleich wollen wir unsere Kunden zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien durch unsere Produkte inspirieren und richten unsere Kommunikationsmaßnahmen darauf aus. Das Serviceportal „Mein O₂“ ermöglicht einen schnellen und intuitiven Zugriff auf Self-Service-Lösungen. 850.000 Kunden machen monatlich davon Gebrauch. Durch die stetige Analyse von Kundenfeedback und Optimierungen der Inhalte konnten im Berichtsjahr mehr als 90% der Kunden ihre Anliegen direkt online lösen. Künstliche Intelligenz (KI) und dynamische Ausspielungen anhand von Keywords erleichtern die Zugänge zu Informationen und verkürzen Klickschritte.

Die O₂ Community ist ein weiterer wichtiger digitaler Anlaufpunkt für O₂ Kunden. In diesem Dialog-Kanal finden sie für ihre konkreten Anliegen nicht nur Hilfestellung durch O₂ Experten, sondern auch die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen. Für O₂ bietet die Interaktion mit den Nutzern eine große Chance, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen. Mittlerweile sind rund 700.000 Mitglieder registriert und jeden Monat über 4 Mio. Besucher auf der Plattform aktiv.

Überzeugende Angebote für Privatkunden

Nachhaltiges Wachstum und eine ausgezeichnete Kundenzufriedenheit haben für die Telefónica Deutschland Gruppe oberste Priorität. Dafür bieten wir u. a. innovative Tarife an, die das Leben der Kunden einfacher, schneller und besser machen sollen. Im „Internet@Home“-Bereich bieten wir mit O₂ my Home einen Tarif an, der gleichermaßen für DSL, Kabel, Glasfaser und den mobilfunkbasierten O₂ HomeSpot gilt. Kunden erhalten in allen Vertriebskanälen nahezu automatisch das passende Internetangebot für ihr Zuhause. Im Berichtsjahr haben wir unter dem Dach „Internet@Home“ die Bindung unserer Internettarife an eine bestimmte Technologie aufgehoben. Damit brauchen sich unsere Kunden über die optimale Technologie keine Gedanken mehr zu machen.

Wir konnten unser Programm „One Care“ erfolgreich umsetzen. Unsere Kunden erfahren jetzt kaufmännischen Service für O₂ Mobile und DSL aus einer Hand. Noch in Umsetzung ist die Erweiterung, die technischen Service ebenfalls aus einer Hand bieten wird.

Bei allen höherwertigen Tarifen können Kunden ohne Aufpreis im 5G-Netz surfen. 2021 haben wir eine Reihe weiterer O₂ Tarife 5G-fähig gemacht. 5G ist bereits an ausgewählten Standorten verfügbar, schrittweise erfolgt der weitere Netzausbau. Mit der „Mein O₂ App“ können unsere Kunden die Vertragskonditionen selbst gestalten und über Anzahlung, Laufzeit, Datenvolumen oder Smartphone-Nutzung entscheiden.

Seit 2019 ermöglichen wir unseren Kunden, jederzeit Live-TV zu Hause und unterwegs zum guten Preis-Leistungs-Verhältnis zu empfangen. Neben TV und O₂ Cloud haben wir mit dem smarten Finanzassistenten O₂ Money und dem O₂ Banking weitere Produkte im Portfolio, die über Mobilfunk und Festnetz hinausgehen. Mit O₂ Money bieten wir eine Finanz-App, mit der die Nutzer den Überblick über ihre Einnahmen und Ausgaben, Verträge und Abos behalten. Kunden von O₂ Banking nutzen ein vollwertiges Girokonto unseres Partners comdirect und können mit unserer O₂ Banking App mobil Bankgeschäfte erledigen sowie kontaktlos bezahlen. Mittlerweile akzeptieren alle großen Anbieter von digitalen Diensten das Bezahlen per Handyrechnung. Seit Mitte 2021 bieten wir das Bezahlen per Handyrechnung auch in ausgewählten Szenarien für nichtdigitale Inhalte an, etwa beim Bike-Sharing via nextbike.

Auch bei diesen Optionen steht für uns die Sicherheit an erster Stelle. Mit der Teilnahme an Programmen wie der Clean-Market-Initiative, einer gemeinsamen Qualitätsoffensive aller Mobilfunkanbieter, verpflichtet sich die Telefónica Deutschland Gruppe, jederzeit die höchsten Standards im Verbraucherschutz zu erfüllen.

Über unsere sogenannte SIM-Swap-Schnittstelle können Anbieter von Sicherheitslösungen erkennen, wann eine SIM-Karte aktiviert oder getauscht wurde und dadurch mögliche Betrugsfälle aufdecken. Diese Dienstleistung nutzen unter anderem Banken, Fintechs, soziale Netzwerke und Behörden, um die Nutzer vor Identitätsdiebstahl und finanziellen Schäden zu schützen.

O₂ bietet zudem Informationen zu Produkten und Dienstleistungen an, die Kunden helfen, die angebotenen Smartphones unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten zu betrachten – von der Kaufentscheidung bis zum Recycling. Mit unserem 2021 gelaunchten O₂ Nachhaltigkeitsleitbild „Let’s Keep the Planet Blue“ haben wir unsere umweltschonenden Angebote

zusammengefasst: vom nachhaltigen Fairphone über das mit Grünstrom betriebene Mobilfunknetz bis zum Handyrecycling. Ebenfalls im Berichtsjahr gestartet ist unser neues Handyankauf-Programm: Altgeräte können nun in jedem O₂ Shop zum aktuellen Restwert verkauft werden – unabhängig davon, wo das Gerät ursprünglich gekauft wurde. Mit dem ebenfalls 2021 neu gestarteten branchenweiten Eco Rating, das den bisherigen Eco Index ablöst, können Verbraucher weiterhin in Erfahrung bringen, welche Auswirkungen auf die Umwelt der gesamte Prozess der Herstellung, Nutzung und Entsorgung eines Smartphones hat.

Innovative Lösungen für Firmenkunden

Im B2B-Bereich können unsere Geschäftskunden – wozu kleine, mittlere und große Unternehmen zählen – zwischen vielfältigen tariflichen Lösungen wählen, die sicher, fair und zuverlässig sind. Selbstständigen und kleinen Unternehmen bieten wir ein Gesamtprodukt aus datenstarken Tarifen, Top-Hardware, Konnektivität von mehreren Verträgen und Geräten pro Vertrag sowie einen umfassenden Service.

Unser Fokus im Berichtsjahr lag auf dem Ausbau digitaler Services für Firmenkunden rund um IoT und cloudbasierte Netzwerke. So wurden die beiden Technologien NB-IoT (Narrowband-IoT) und LTE-M (Long Term Evolution for Machines) dieses Jahr in unserem Netzwerk freigeschaltet. Diese ermöglichen unseren Kunden eine Vielzahl von IoT-Anwendungen, bei denen eine höhere Reichweite, bessere Gebäudedurchdringung, geringerer Energieverbrauch sowie möglichst geringe Betriebskosten benötigt werden.

Eine weitere Neuerung 2021: O₂ Business hat für den Mittelstand eine digitale Vernetzungslösung entwickelt, mit der Unternehmen ihre Standorte einfach vernetzen und bestehende Infrastrukturen sicher für das digitale Zeitalter aufstellen können. Das Produkt O₂ Business Smart Network basiert auf der SD-WAN-(Software Defined Wide Area Network)-Technologie. Durch die Bündelung aller Kommunikationstechnologien in einem Netzwerk wird die IT des Unternehmens leistungsstärker sowie stabiler und bleibt dabei flexibel.

Um unsere Geschäftskundensparte zu stärken, haben wir 2021 eine Partnerschaft mit der auf digitale Produkte und Services spezialisierten Telefónica Tech Gruppe aufgesetzt. Der Technologieanbieter ist Mitglied der internationalen Telefónica Gruppe und agiert künftig als bevorzugter Partner für digitale Dienstleistungen und zugehörige Vorleistungsprodukte. Zum Portfolio zählen Leistungen und Services in den Feldern Cybersicherheit, Cloud, IoT, Big Data und Blockchain.

Über das O₂ Handyankauf-Programm erhalten Geschäftskunden die Möglichkeit, ihre Daten auf dem Smartphone datenschutzgerecht zu löschen und das Smartphone umweltkonform entsorgen zu lassen.

Netzqualität und -abdeckung

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Zugang zu digitalen Technologien ermöglichen

Allein im Mobilfunk betreut die Telefónica Deutschland Gruppe mehr als 45,7 Mio. Mobilfunkanschlüsse und verbindet damit die meisten Menschen in Deutschland. Wir wollen möglichst überall und jederzeit den Zugang zu digitalen Technologien sicherstellen und tragen deshalb eine besondere gesellschaftliche Verantwortung: Damit möglichst alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können, wollen wir die digitale Kluft, wo Menschen aus technischen, sozialen, ökonomischen oder anderen Gründen keinen Zugang haben, verringern. Mit 5G machen wir den neuen Mobilfunkstandard für den Massenmarkt verfügbar und tragen mit günstigen 5G-Tarifen sowie großen Datenpaketen dazu bei, einen Zugang zu digitaler Hightech-Kommunikation für alle Menschen zu ermöglichen.

Der schnelle Ausbau des 5G-Netzes hilft uns dabei, unseren Kunden bis 2025 das grünste Mobilfunknetz in Deutschland zu bieten. 5G funkt deutlich energieeffizienter als die Vorgängerstandards¹, wodurch wir den Stromverbrauch pro übertragenem Byte um bis zu 90% reduzieren können, auch wenn das Datenvolumen stark ansteigen wird.

Wir entwickeln das Netz, auf dessen Basis Unternehmen und Nutzer digitale Geschäftsmodelle und Anwendungen verwirklichen können, beispielsweise um ihre Produktions- und Logistikabläufe zu flexibilisieren. Speziell bei Anwendungen aus dem Bereich der Industrie 4.0 kann die 5G-Technik durch ihre Datenübertragung in Echtzeit für eine schnellere Logistik sorgen – und so den Energieverbrauch im Produktionsprozess verringern. Unser 5G-Netz wird Unternehmen vieler Branchen dabei helfen, CO₂-Emissionen einzusparen und nachhaltige Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Im Berichtsjahr trug die Pandemie weiter zur Beschleunigung der Digitalisierung in allen Bereichen bei und führte damit zu einem erhöhten Datenaufkommen, was mit steigenden Anforderungen an die Netzstabilität einherging. Unsere Systeme und Prozesse gewährleisten dabei, dass Warnungen in Bezug auf Kapazitätsprobleme und anderes Fehlverhalten im Netz

¹ Quelle: Studie „Energie- und Ressourceneffizienz digitaler Infrastrukturen. Ergebnisse des Forschungsprojektes „Green Cloud-Computing““ im Auftrag des Umweltbundesamts, September 2020.

frühzeitig bei uns eingehen und damit die Stabilität unseres Netzes verbessert werden kann.

Die Flutkatastrophe im Westen Deutschlands führte im Sommer 2021 zu Ausfällen und Unterbrechungen der Energieversorgung. Davon waren auch etliche Mobilfunkstandorte betroffen, größere Zerstörungen an den meist höher gelegenen Mobilfunkanlagen blieben jedoch aus. Zahlreiche Techniker und Netzdienstleister unseres Unternehmens waren für den Wiederaufbau der Mobilfunkversorgung im Sondereinsatz, um den Betroffenen zügig wieder die Kommunikation mit der Außenwelt zu ermöglichen.

Im Rahmen der diesjährigen Validierung der Materialitätsanalyse wurde die Netzqualität und -abdeckung als wesentliches Nachhaltigkeitsthema bestätigt. Qualität und Abdeckung unseres Netzes haben direkten Einfluss auf die Zufriedenheit unserer Kunden und zählen damit zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Kerngeschäft unseres Unternehmens.

PROZESSE UND STEUERUNG

Netzstörungen frühzeitig erkennen und beseitigen

Unsere Privat- und Geschäftskunden vertrauen auf die Zuverlässigkeit unserer Leistungen. Sie erwarten, dass Störfälle in den Netzen zügig behoben werden. Durch umfassendes Monitoring unserer Netzwerkelemente und kontinuierliche Investitionen in unsere Netzwerkstruktur wollen wir sicherstellen, dass diese negativen Auswirkungen auf unsere Kunden so gering wie möglich gehalten werden.

Die Netzqualität und -abdeckung verantwortet der Chief Technology & Information Officer (CTIO). Für die effiziente Überwachung und Entstörung des Mobilfunk- und Festnetzes ist eine spezialisierte Netzwerkelemente verantwortlich. Sie sorgt dafür, dass die Auswirkungen von Arbeiten im Netz für die Kunden minimiert, Kundenbeschwerden analysiert und Ausfälle schnellstmöglich behoben werden. Die einzelnen Fachabteilungen optimieren nachfolgend die internen Prozesse unter Beachtung der technischen Rahmenbedingungen. Bei unseren Netzwerkelementen wollen wir den Grad der Automatisierung kontinuierlich weiter erhöhen. Für die Analyse und Qualitätsmessung des Netzes verwenden wir seit 2017 ein Messtool, das flächendeckend Werte liefert. So können wir Serviceeinschränkungen oder den Mehrbedarf an Kapazitäten an einem Mobilfunkstandort früher erkennen und entsprechend reagieren.

In den Ausbau des Netzes investieren

Maßgeblich für den Ausbau unseres Mobilfunknetzes ist unser Programm „Investitionen für Wachstum“. Dabei konzentrieren

wir uns auf drei Wachstumssäulen, die auf der erreichten paritätischen Netzqualität aufbauen:

- Steigerung des Mobilfunkmarktanteils in ländlichen Gebieten bei gleichzeitiger Festigung der starken Position in Städten
- intelligente Bündelung von Festnetz- und Mobilfunkprodukten sowie Festnetzersatzprodukten (FSM) auf Basis eines technologie-agnostischen Ansatzes
- Nutzung der Chancen im B2B-Markt, insbesondere im Mittelstandssegment (Klein- und Mittelbetriebe)

Für ein immer besseres Nutzungserlebnis unserer Kunden investieren wir im Rahmen unseres dreijährigen Investitionsprogramms insbesondere in den Netzausbau. Das Programm hatte seinen Investitionsschwerpunkt 2021 und zielt auf die verbesserte Versorgung der ländlichen Gebiete insbesondere mit 4G und in Städten vorzugsweise mit 5G ab.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Mit 5G neue Potenziale erschließen

2021 konnten wir unsere 5G-Netzabdeckung erheblich ausbauen: Beim Ausbau der neuen Mobilfunktechnik steht das „pure 5G“ über die leistungstärkste 3,6-GHz-Frequenz im Mittelpunkt. Mehr als 4.000 3,6-GHz-Antennen waren Ende 2021 live. Inzwischen bringen wir wöchentlich über 100 dieser 5G-Antennen ans Netz. Außerdem nutzen wir für die schnellere Erschließung der ländlichen Gebiete u. a. auch die Antennentechnologie Dynamic Spectrum Sharing (DSS), mit der sich 5G und LTE-Frequenzen parallel nutzen lassen, sowie 5G auf der reichweitenstarken 700 MHz-Frequenz. Unsere Kunden profitieren nun von deutlich höheren Datenraten und geringeren Verzögerungszeiten bei der Datennutzung. Unser Ziel, 2021 mindestens 30% der deutschen Bevölkerung mit 5G zu versorgen, haben wir durch die Kombination der drei Frequenzbänder „pure 5G“ (3,6 GHz), 5G DSS (1.800 MHz) und 700 MHz knapp erreicht. Die Telefónica Deutschland Gruppe liegt damit im Plan, bis Ende 2022 die Hälfte der Bevölkerung und bis Ende 2025 ganz Deutschland mit 5G zu versorgen.

T 03

5G-Abdeckung

	Einheit	2021
Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G ¹	gerundet in %	30

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, so dass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt inzwischen ein eigenständiges 5G-Kernnetz. Damit hat das Unternehmen die Basis geschaffen, den neuen Netzstandard aus der technischen Abhängigkeit von 4G zu lösen und als „5G Stand Alone“ auf eigene Beine zu stellen. Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden wird das reine 5G-Netz künftig auch anspruchsvollste Anwendungen wie das vernetzte Fahren ermöglichen. Aus technischer Sicht ist das Unternehmen bereits heute in der Lage, ein bundesweites „5G Stand Alone“-Netz auszurollen. Sobald „5G Stand Alone“ für die Kunden einen echten Mehrwert wie Anwendungen in Echtzeit oder separat abgesicherte Netzwerke bietet und genügend Endgeräte die Technologie unterstützen, werden wir unseren Kunden einen entsprechenden Zugang zu der Technologie ermöglichen. Unmittelbar nach dem 5G-Netzstart im vergangenen Jahr haben wir damit begonnen, unser 5G-Kernnetz zunächst für industrielle Anwendungen in die Cloud zu verlagern. Das vereinfacht deutlich die Errichtung von 5G-Campusnetzen, beschleunigt die Einführung neuer Industrieanwendungen und verkürzt die Zeit bis zur Markteinführung neuer Produkte und Anwendungen.

Offenes Funkzugangsnetz für mehr Wettbewerb und Vielfalt

Als erster deutscher Mobilfunk-Netzbetreiber hat die Telefónica Deutschland Gruppe Open RAN (Open Radio Access Network) in ihr Mobilfunknetz implementiert, sodass die ersten O₂ Kunden es bereits nutzen können. Dabei handelt es sich um ein offenes Funkzugangsnetz, das anders als bisherige Entwicklungen führender Mobilfunktechnik-Hersteller mit Hard- und Software verschiedener Produzenten modular aufgebaut ist. Dank der offenen Schnittstellen zwischen den technischen Komponenten sind diese untereinander leicht austauschbar. Die Telefónica Deutschland Gruppe engagiert sich darüber hinaus im Projekt „Open RAN Lab“: Das Open RAN Lab ist eine vom Bundesministerium für Wirtschaft und digitale Infrastruktur geförderte Plattform, die allen interessierten Marktteilnehmenden offensteht. Netzbetreiber, Netzwerklieferanten, Start-ups, Wissenschaftler, Forschungseinrichtungen oder KMUs können hier übergreifend die weitere Entwicklung von Open RAN – speziell für die Anforderungen des europäischen Marktes – vorantreiben. Mittel- bis langfristig soll die Öffnung zu mehr Wettbewerb und Anbietervielfalt auf dem Telekommunikationsmarkt führen und die Einführung neuer Dienste und Services beschleunigen.

3G abschalten, 4G weiter ausbauen

Parallel zum Ausbau von 5G verbessern wir unser 4G/LTE-Netz konsequent weiter. Unsere 3G-Standorte haben wir 2021 vom Netz genommen. Die freigewordenen Frequenzen nutzen wir für 4G, um unser Netz noch leistungsstärker zu machen und unseren Kunden höhere Datenraten, mehr Kapazitäten und eine bessere Sprachqualität zu bieten.

Ein kontinuierlich wachsendes 4G-Netz ist wichtig, da rund 99 % aller mobilen Daten über diese Netzinfrastruktur laufen und 4G auch in den kommenden Jahren das Rückgrat unseres Mobilfunknetzes bleiben wird. Bei unserem Ausbauprogramm haben wir nicht nur die Groß- und Kleinstädte im Blick, sondern vor allem bisher unterversorgte Regionen in Deutschland. In Regionen, in denen die Kapazität nicht ausreicht, ersetzen wir alte Standorte durch neue Plattformstandorte mit viel höherer Kapazität. 2021 erweiterten wir auf diese Weise über 9.000 Standorte für ein schnelleres Internet vor allem auch in ländlichen Regionen.

Inzwischen versorgen wir mehr als 99 % der Haushalte mit 4G/LTE. Damit erfüllt die Telefónica Deutschland Gruppe die bundesweite Auflage der Bundesnetzagentur von 98 % Haushaltsabdeckung mit einer Download-Geschwindigkeit von 50 Mbit/s. Wir konzentrieren uns darüber hinaus auf den 4G/LTE-Ausbau entlang wichtiger Verkehrsinfrastrukturen wie Autobahnen, Bundesstraßen und Zugstrecken. Die Telefónica Deutschland Gruppe schließt schrittweise die verbliebenen Abdeckungslücken, damit Kunden möglichst überall vom schnellen 4G/LTE-Netz profitieren.

Partnerschaften auf unserem leistungsstarken Mobilfunknetz

Im Rahmen von Wholesale-Verträgen stellen wir unser Mobilfunknetz auch anderen Telekommunikationsanbietern wie z. B. der Mobilcom-Debitel und 1&1 Gruppe zur Verfügung. So hat die Telefónica Deutschland Gruppe beispielsweise wie geplant im Frühjahr 2021 die künftige Ausgestaltung der bestehenden Partnerschaft mit der 1&1 Gruppe in einer National-Roaming-Vereinbarung auf eine neue vertragliche Basis gestellt.

Partnerschaften für ein leistungsstarkes Festnetz

Durch zukunftsfähige Breitband-Kooperationsmodelle stellen wir unseren Kunden eine breite Festnetzabdeckung in Deutschland bereit. Dabei bieten wir ihnen durch erfolgreiche Partnerschaften einen breiten Infrastrukturmix aus Kabel, Glasfaser, 4G/5G und DSL. Wir arbeiten mit mehreren Telekommunikationsdienstleistern wie auch mit anderen Netzbetreibern zusammen und setzen hierbei auch auf regionale Partnerschaften. Die leistungsstarke Kabelinfrastruktur von Vodafone und Tele Columbus ermöglicht es uns seit 2021, deutschlandweit Haushalte mit Breitbandkabel zu erreichen. Über unsere Kooperation mit der Deutschen Telekom können wir VDSL-Produkte aus dem Netz der Telekom an unsere Kunden vermarkten, perspektivisch auch Glasfaser.

Zudem bieten wir O₂ my Home Produkte über Glasfaser an, die von der Gesellschaft „Unsere Grüne Glasfaser“ (UGG) für unsere Marke O₂ seit Frühjahr 2021 zur Verfügung gestellt werden.

Als Großkunde vermarkten wir Breitbandprodukte über diese Infrastruktur. Bei der UGG handelt es sich um ein Joint Venture, welches die Telefónica, S.A. Group zusammen mit der Allianz gegründet hat. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit 10% beteiligt. In den kommenden fünf Jahren will die UGG 2,2 Mio. Haushalte in vorwiegend ländlichen und bisher unterversorgten Gebieten mit Glasfaser versorgen und dafür bis zu 5 Mrd. EUR in den Ausbau investieren.

Datenschutz und Informationssicherheit

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Verantwortungsbewusste Digitalisierung erfordert konsequenten Datenschutz und konsequente Informationssicherheit

Datensicherheit ist von höchster gesellschaftlicher Bedeutung, denn das Vertrauen der Menschen und ihr Schutz vor Risiken sind das Fundament für eine erfolgreiche Digitalisierung. Die fortschreitende Digitalisierung fordert uns dazu heraus, Datenschutz und Privatsphäre neu zu denken, auch vor dem Hintergrund der zunehmenden allgemeinen Bedrohungslage bezüglich Cyberattacken.

Vielfältige digitale Formate als sichtbarer Ausdruck einer veränderten Arbeitswelt, das während der Pandemie bevorzugt genutzte Homeoffice sowie der dabei insgesamt ausgelöste Digitalisierungsschub haben die Herausforderungen für den Datenschutz und die Informationssicherheit nochmals gesteigert – nicht nur in unserem Unternehmen, sondern auch in der Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern.

Große unternehmensweite IT-Projekte, bei denen die Infrastruktur neu geordnet und Daten in die Cloud verlagert werden, erfordern sorgfältige Planung und Prüfung der Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit. Zugleich gilt für unser Unternehmen, sich schnell wandelnden rechtlichen Rahmenbedingungen anzupassen. Außer auf die Verschärfung der Rechtslage bei Datenübermittlungen in Nicht-EU-Staaten infolge des Schrems-II-Urteils müssen wir auf weitere nationale und EU-weite Gesetzesinitiativen mit erheblichem Beratungs- und Umsetzungsbedarf reagieren, wie etwa die Änderung des Telekommunikationsgesetzes 2021, den Sicherheitskatalog 2.0 und weitere neue Rechtsmaterien für Datenschutz und Sicherheit in der digitalen Welt.

Wir sind ein Unternehmen, in dessen Kerngeschäft Daten generiert werden. Millionen Kunden vertrauen jeden Tag dem Mobilfunknetz und den Diensten der Telefónica Deutschland Gruppe. Datenschutz und Informationssicherheit sind daher wesentliche Themen unseres verantwortungsbewussten Unternehmenshandelns. Es geht hier um nichts weniger als den Schutz unseres Unternehmens und das Vertrauen der Kunden in uns. Gesetzeskonformität ist auf diesem Gebiet unerlässlich für die Reputation und Kundenbindung, die entscheidend für den Unternehmenserfolg sind. Zugleich ist dies ein wichtiger Beitrag zur Risikoprävention, indem Sanktionen wie etwa Bußgelder wirksam vermieden werden.

Wir räumen deshalb dem Schutz und der Sicherheit der Kundendaten oberste Priorität ein und stellen sicher, dass die Menschen die Hoheit über ihre Daten behalten. Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten wir auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen sowie über interne Vorgaben, die teilweise über die rechtlichen Anforderungen hinausgehen. Auch in unseren Geschäftsgrundsätzen verpflichten wir uns zum Datenschutz sowie zur Wahrung der Informationssicherheit und Transparenz. Personenbezogene und sensible Daten behandelt die Telefónica Deutschland Gruppe vertraulich und sichert sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten ab.

In unseren Prozessen und Produkten schützen wir die Daten unserer Kunden sowie unserer Mitarbeitenden, Partner und Investoren. Mit geeigneten Maßnahmen stellen wir eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe sicher. Entscheidend in diesem Zusammenhang ist die kontinuierliche Sensibilisierung der Mitarbeitenden für neue Datenschutzerfordernungen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Klare Regeln und Prozesse etabliert

Klare Regeln und Prozesse tragen dazu bei, Datenschutzerfordernungen konsequent zu erfüllen, Informationssicherheit zu gewährleisten und relevante Gesetze sowie Verordnungen einzuhalten. Dafür überarbeiten wir regelmäßig bestehende Richtlinien und verabschieden neue, sofern erweiterter Regelungsbedarf identifiziert wird, und implementieren diese im Unternehmen. Zu den maßgeblichen Rahmenwerken gehört der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des Datenschutz-Management-Systems (DSMS) mit unseren Leitlinien zum Datenschutz. Damit stellen wir unsere Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit unseren Kunden sowie der Öffentlichkeit transparent dar.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Sicherheit (Security Global Policy) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Corporate Rule on Minimum Controls). Diese werden durch eine Vielzahl weiterer Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehören die Richtlinie zur Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen, die Richtlinie Datenschutz-Informationspflichten, die Richtlinie Datenschutzverträge, die Checkliste für Betroffenenrechte nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bezüglich der Verarbeitung von Daten von Nutzern bzw. Kunden, der PCP (Privacy Consulting Process), die Richtlinie zur Nutzung von Social Apps sowie verschiedene Verfahrensanweisungen. Die Vorgehensweise zur Identifizierung und Minderung von Informationssicherheitsrisiken ist in unserem Sicherheitskonzept nach § 166 Telekommunikationsgesetz (TKG) dokumentiert. Unsere Datenschutzrichtlinie umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die oftmals sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Alle Mitarbeitenden erhalten dazu jedes Jahr eine Datenschutzbildung, die verpflichtend ist. Zudem sind alle Beschäftigten auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet.

Die Verantwortung für die Steuerung und strategische Ausrichtung des Datenschutzes und der Informationssicherheit tragen der Datenschutzbeauftragte sowie der Chief Security Officer. Diese berichten direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Vorstand wird mindestens zweimal pro Quartal über die Informationssicherheit und den Datenschutz umfassend in Kenntnis gesetzt. Neben dem regelmäßig tagenden Sicherheitsausschuss der Gesellschaft und dem Deep Dive Corporate Security sowie dem Deep Dive Datenschutz berichten die Bereiche zudem regelmäßig an den Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats, im Geschäftsjahr 2021 viermal. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses berichtet dem Aufsichtsrat zur Tätigkeit des Prüfungsausschusses.

Effiziente Strukturen und Prozesse sollen Verstöße im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit verhindern. Mit unserem unternehmensweiten Datenschutz-Management-System (DSMS) und Informationssicherheits-Management-System (ISMS) steuern wir die Prozesse zur Sicherung von Datenschutzstandards, unsere Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten und Trainings sowie eine regelmäßige Kontrolle der realisierten Maßnahmen. In den Fachbereichen sind außerdem Security Manager für die Informationssicherheit sowie Datenschutzkoordinatoren zur besseren Steuerung des DSMS als feste Ansprechpartner etabliert. Systeme und Prozesse der Fachbereiche werden regelmäßig internen Security- und Datenschutz-Assessments unterzogen.

Wir arbeiten mit Geschäftspartnern zusammen, die unsere datenschutzrechtlichen Vorgaben gemäß der Richtlinie zu Datenschutzverträgen und den entsprechenden Verträgen akzeptieren. Darüber hinaus führen wir u. a. bei Dienstleistern vor Ort Audits zu Datenschutz und Informationssicherheit durch. Für die Einbindung von Subdienstleistern verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls klare Prozesse und Regelungen und macht entsprechende Vorgaben für Verträge. Zudem werden Unternehmensprozesse auch immer wieder von der Bundesnetzagentur (BNetzA) und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) als zuständige Behörden kontrolliert.

Auch hinsichtlich der Meldung von Datenschutz- oder Sicherheitsvorfällen handeln wir nach festen Regeln, welche in der Richtlinie Sicherheitsvorfälle sowie in der Verfahrensanweisung Datenschutzvorfälle niedergelegt und im Unternehmen kommuniziert sind. Unsere Datenschutz-Hotline stellt für unsere Kunden eine erste gut erreichbare Anlaufstelle für die Meldung von Vorfällen dar. Unsere Lieferanten und ihre Mitarbeitenden können sich bei Beschwerden zudem über das Lieferantenportal der Telefónica Deutschland Gruppe an uns wenden. Bei allen Anfragen zum Datenschutz streben wir eine schnelle und eindeutige Beantwortung an und haben dafür klare operative Prozesse definiert.

Vor der Verarbeitung von Daten nehmen wir in den IT-Entwicklungs- und Analyse-Prozessen sowie auch anderen unternehmensbereichsspezifischen Prozessen standardisierte Prüfungsschritte vor. Unsere Ziele im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit sind:

- durch bestmögliche Einhaltung der Datenschutzbestimmungen die Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ausschließen
- Datennutzung transparent darstellen
- bei eintretenden Großstörungen und Gefährdungslagen wie Netzausfällen, Datenmissbrauch, Bombendrohungen o. Ä. schnell reagieren können
- Handlungsfelder im Bereich Informationssicherheit lokalisieren

Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurde ein Verfahren wegen Verletzung des Datenschutzes und Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich eingeleitet, das allerdings ohne Bußgeldverhängung eingestellt wurde. Es sind keine Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes verhängt worden. 2021 wurden 16 meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Hinblick auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit bezüglich der Netz- und Informationssicherheit identifiziert. Die aufgetretenen Ereignisse beziehen sich ausschließlich auf das Schutzziel Verfügbarkeit

und sind u. a. auf Störungen bei Carriern oder von Netzelementen zurückzuführen. Es sind keine Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit verhängt worden.

T 04

Datenschutz und Informationssicherheit

In Anzahl	2021	2020	2019
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) ¹	0	3	0
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr	0	0	0
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit	16	25	26
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	0	0	0

¹ Unter eingeleiteten Verfahren während des Berichtszeitraums sind nur laufende und nicht abgeschlossene Verfahren zu verstehen. Die drei Verfahren, die für das Geschäftsjahr 2020 berichtet wurden, waren auch im aktuellen Berichtsjahr noch laufend. Abgeschlossene Verfahren führen i. d. R. zu einer Sanktion, einem Bußgeld oder zu einer Einstellung des Verfahrens, da sich ein Verdacht der Behörde nicht erwiesen hat. Bußgelder werden im Indikator „Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr“ berichtet.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Sensibilisierung und Aufklärung vorantreiben

Wir klären regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art unserer Datenverarbeitung auf. Dabei richten wir uns an den Prinzipien Selbstbestimmung, Transparenz, Schutz personenbezogener Daten sowie Innovation aus, die auch in unseren Leitlinien im Bereich Datenschutz verankert sind.

Zu den wichtigsten Informationsinstrumenten zählen die [Datenschutzwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites unserer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff unserer Kunden. Hier erklären wir detailliert, welche Arten von Daten die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt, wie wir die Daten unserer Kunden schützen und was sie selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher hier die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen. Die Datenschutzinformationen zu unseren Verträgen erhalten die Kunden zusätzlich auch bei Vertragsschluss.

Unsere Mitarbeitenden werden regelmäßig und verpflichtend zum Datenschutz und zur Informationssicherheit geschult,

auch mit Unterstützung externer Datenschutz- und Sicherheitsexperten. Datenschutzkoordinatoren, die als Schnittstelle zwischen den Mitarbeitenden im Fachbereich und dem Datenschutzteam fungieren, erhalten regelmäßig eine besonders umfangreiche Schulung.

2021 haben wir die im Vorjahr gestartete Mitarbeiterkampagne zur Sensibilisierung bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Tagesgeschäft weitergeführt, um das Bewusstsein aller Mitarbeitenden für die Bedeutung von Datenschutz zu schärfen und konkrete Tipps zu geben, wie sie unser Unternehmen, unsere Kunden und sich selbst schützen können. Zum Thema Cybersicherheit gab es mehrere Veranstaltungen, darunter den Cyber Security Month im Oktober sowie die Weiterbildungsinitiative „Digital Basics“ für alle Mitarbeitenden.

Im Berichtsjahr implementierte das Datenschutzteam eine Initiative zur Verbesserung und Vereinfachung der Datenschutzprozesse und Kommunikationsmittel, die die Mitarbeitenden in den Fokus stellt. So wurden die Datenschutz-Bereichsseiten und die Darstellung der relevanten Prozesse im Intranet optimiert. Zusätzlich wurden Maßnahmen identifiziert und teilweise bereits umgesetzt, die die Zusammenarbeit mit den relevanten Projekten und internen Ansprechpartnern optimieren. Als weitere Maßnahme im Rahmen der Initiative hat Chatbot Dascha seine Arbeit aufgenommen. Er gibt Mitarbeitenden im Intranet schnell und einfach Antworten auf Fragen zu Datenverarbeitung und Datenschutz.

Nach der DSGVO muss ein effektiver Schutz personenbezogener Daten bereits bei der Konzipierung („Datenschutz durch Technikgestaltung“/„privacy by design“) und Konfigurierung („datenschutzfreundliche Voreinstellungen“/„privacy by default“) eines Prozesses oder einer Anwendung wirksam umgesetzt sein. Mit eigenen Tools und Checklisten unterstützen wir unsere Mitarbeitenden dabei, alle für den Datenschutz erforderlichen Maßnahmen zu beachten und zu dokumentieren. Jeder Bereichsverantwortliche ist laut DSGVO zudem verpflichtet, seine Datenschutzmaßnahmen risikoorientiert zu strukturieren und zu managen. Im Rahmen eines 2021 abgeschlossenen Projekts zur dauerhaften Implementierung des Datenschutzrechts haben wir den Prozess zur Datenschutzberatung überarbeitet und standardisiert. Dieser Prozess soll sicherstellen, dass schon bei der Entwicklung neuer Produkte oder neuer technischer Systeme alle relevanten Datenschutzfragen geklärt werden.

Im Berichtsjahr optimierten wir unser Informationssicherheitsmanagement-System weiter und verbesserten unseren Risikomanagementprozess. Außerdem verstärkten wir die Kontrolltätigkeiten bei unseren Vertriebspartnern.

Datenschutz- und Sicherheitsstandards weiter erhöht

Die Telefónica Deutschland Gruppe verlagert zunehmend Daten in die Cloud, nicht nur um die Ausfallsicherheit zu erhöhen und die Betriebskosten zu reduzieren, sondern insbesondere um unseren Kunden zeitnah maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde eingereicht.

Zur Erhöhung der betrieblichen IT-Sicherheit entwickelte die Telefónica Deutschland Gruppe in enger Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom und Vodafone ein gemeinsames Vorgehensmodell mit dem Namen „Zero Impact“ zur Stärkung der Resilienz der Telekommunikationsbranche gegen Cyberangriffe. Der Fokus der gemeinsamen Initiative liegt auf der operativen Sicherheit der Netzprovider und der Herstellung eines vergleichbaren und verbesserten betrieblichen Sicherheitsniveaus. Dazu wurden gemeinsam Security Capabilities (Security-Kernkompetenzen) identifiziert und Szenarien entwickelt, die mögliche Angriffsvarianten abbilden. Das innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe gestartete Projekt identifizierte durch diesen Perspektivwechsel eine Reihe von Maßnahmen, die es bis zum Jahr 2022 umzusetzen gilt, um die gruppenweite Sicherheit weiter zu erhöhen.

Antikorruption und Interessenkonflikte

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Gesetzestreue als Fundament unseres Handelns

Integrität und Rechtskonformität sind die Grundlage für gesellschaftliches und wirtschaftliches Leben. Verstöße gegen Regeln und Gesetze haben negative ökonomische, ökologische und soziale Auswirkungen und können die Wahrung der Menschenrechte sowie der Chancengleichheit beeinträchtigen. Gesetzestreue (Compliance) ist nicht nur eine unverzichtbare Grundvoraussetzung unseres Handelns, sie ermöglicht zugleich die Reduzierung von Risiken und die Erhaltung unserer Geschäftsgrundlagen, die wir bei Nichteinhaltung von Vorschriften und Regeln ernsthaft gefährden. Diese Faktoren tragen dazu bei, Antikorruption und Interessenkonflikte als wesentliche nichtfinanzielle Themen für unser Unternehmen zu identifizieren.

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

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, internationaler Standards und interner Richtlinien ist für uns selbstverständlich. Die [Geschäftsgrundsätze](#) der Telefónica Deutschland Gruppe dienen uns als weiterer Orientierungsrahmen. Diesen wiederum liegen u. a. die UN-Menschenrechtscharta, die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organization, ILO) und die Prinzipien des UN Global Compact zugrunde, zu denen wir uns dezidiert bekennen. Unsere Geschäftsgrundsätze sind an Mitarbeitende, Geschäftspartner, Gesellschafter und die Gesellschaft als Ganzes gerichtet. Als verbindlicher Verhaltenskodex setzen sie Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben.

Das Handeln nach den Prinzipien einer effizienten, nachhaltigen und transparenten Unternehmensführung ist für die Telefónica Deutschland Gruppe ein umfassender Anspruch. Entsprechend orientieren wir uns an den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK). Die [Entsprechenserklärung](#) zu den Vorgaben des DCGK und die [Erklärung zur Unternehmensführung](#) sind in unserem [Geschäftsbericht](#) sowie separat auf unserer [Website](#) veröffentlicht.

Für uns geht es um mehr, als nur gesetzliche Vorgaben zu erfüllen. Es ist unser Anspruch, dass wir uns stetig weiterentwickeln und integres Handeln im digitalen Zeitalter gewährleisten. Der digitale Wandel bringt eine Vielzahl an rechtlichen Herausforderungen, eröffnet aber auch Gestaltungsspielräume, etwa bei der Entwicklung passgenauer E-Learning-Programme für Mitarbeitende. Eine effiziente Verankerung des Compliance-Management-Systems (CMS) im Unternehmen und gezielte Compliance-Maßnahmen tragen dazu bei, Risiken im Bereich Wirtschaftskriminalität proaktiv zu erkennen und wirksam zu bekämpfen.

PROZESSE UND STEUERUNG
Null-Toleranz gegenüber Korruption

Das Compliance-Management hat eine hohe Bedeutung für die Telefónica Deutschland Gruppe. Ein besonderer Fokus liegt auf dem Thema Antikorruption, denn Korruptionsvorfälle können nicht nur zu hohen finanziellen Schäden, sondern auch zu erheblichen Reputationsschäden führen. Die Telefónica Deutschland Gruppe verurteilt jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit dem Zero-Tolerance-Commitment. Wir verpflichten die Mitarbeitenden unserer oberen Führungsebenen jährlich auf dieses Commitment sowie auf die Einhaltung unserer [Antikorruptionsrichtlinie](#). Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen zu Antikorruption und Interessenkonflikten geschult.

Mit der Digitalisierung befinden sich auch die Geschäftsprozesse von Unternehmen im Wandel. Daher müssen Compliance-Management-Systeme (CMS) an die neuen Gegebenheiten angepasst werden, um Risiken proaktiv erkennen und effektiv steuern zu können. Es ist unser Ziel, unlauteres Handeln wie Korruption, Wirtschaftskriminalität und Betrug durch präventive Maßnahmen bestmöglich zu verhindern und – wenn das im Einzelfall nicht gelingen sollte – konsequent aufzudecken sowie gegebenenfalls die Maßnahmen anzupassen.

2021 haben wir ein Risikoassessment zum Thema Geldwäsche gestartet. Damit sollen alle Unternehmensbereiche identifiziert werden, die potenziell mit Geldwäsche in Berührung kommen könnten. Aufbauend auf der Analyse der Risikofelder werden wir 2022 Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden dieser Bereiche entwickeln.

Zertifizierung unseres Compliance-Management-Systems
 Das Vertrauen unserer Kunden ist die Basis für unseren Erfolg. Deshalb ist es unser zentrales Ziel, dieses zu wahren und stetig zu stärken. Finanzielle Nachteile oder Reputationsschäden für unser Unternehmen durch Compliance-Verstöße wollen wir unbedingt vermeiden. Wir haben deshalb bereits seit 2004 ein integriertes CMS, das die Einhaltung unserer Vorgaben sicherstellt. Zu den Schwerpunkten unseres CMS zählt neben der Bekämpfung von Korruption ebenso die Vermeidung von unlauterem Wettbewerb und Interessenkonflikten. Die Gesamtverantwortung dafür liegt beim Director Integrity Services, der an den Chief Officer Legal & Corporate Affairs berichtet. Vorstand und Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Gruppe werden regelmäßig über die Compliance-Aktivitäten und die Weiterentwicklung des CMS informiert. Die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat unser CMS, Teilbereich Antikorruption, im Berichtsjahr auf Angemessenheit nach dem Standard IDW PS 980 geprüft und zertifiziert.

Sämtliche uns bekannt gewordenen Verdachtsfälle von unlauterem Handeln, beispielsweise mögliche Fälle von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, werden sorgfältig untersucht. Nachgewiesene Vorwürfe werden konsequent verfolgt und entsprechend sanktioniert. Das integrierte CMS hilft unternehmensweit, Korruptionsfälle zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich zu verhindern. Wir definieren dabei Korruptionsfälle als jede Form des Missbrauchs der beruflichen Stellung zur Verschaffung unzulässiger materieller oder immaterieller Vorteile. Im Berichtsjahr 2021 lagen uns keine Meldungen zu Verdachtsfällen bezüglich korrupter Handlungen vor. Somit gab es auch keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegenüber Mitarbeitenden.

Zu den wichtigsten Compliance-Aspekten im täglichen Handeln haben wir klare Richtlinien und Vorgaben definiert. Neben den Geschäftsgrundsätzen zählen dazu die Richtlinien zu Korruptionsprävention und Kartellrecht, Richtlinien zum Umgang mit Interessenkonflikten, Einladungen, Geschenken und Incentives sowie die Menschenrechtsrichtlinie der Telefónica Deutschland Gruppe. Daneben gelten Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen, so etwa die Verfahrensanweisung zum Umgang mit Dienstleistern. Um den rechtssicheren und verantwortungsvollen Umgang mit Hinweisen, Beschwerden und anonymen Meldungen von potenziell betroffenen Anspruchsgruppen sicherzustellen, haben wir eine Whistleblower-Richtlinie definiert und damit den langjährig bestehenden und gelebten Prozess formalisiert. Mit unserem Whistleblower-Meldekanal („Confidential Helpline“) steht allen Mitarbeitenden, externen Beschäftigten, Kunden, Lieferanten, Aktionären, Partnern sowie sonstigen Stakeholdern ein anonymer und sicherer Kanal zur Meldung von Gesetzes- und Regelverstößen zur Verfügung. Der Schutz von Hinweisgebenden vor Benachteiligungen ist auf diese Weise gewährleistet. Darüber hinaus gibt es einen weiteren Kanal für die Meldung von Verstößen gegen Menschenrechte.

T 05

Antikorruption

	Einheit	2021	2020	2019
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ¹	Anzahl	0	0	0

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

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**Stakeholder in Prävention einbeziehen**

Um die Compliance-Maßnahmen umsetzen zu können, ist eine enge Einbindung unserer Mitarbeitenden unerlässlich. Dies erreichen wir durch zielgerichtete Kommunikation sowie Umfragen und Trainings. Auch für unsere Geschäftspartner bzw. Lieferanten gelten verbindliche Vorgaben, wie etwa die [Supply Chain Sustainability Policy](#) oder die [Antikorruptionserklärung](#), denen im Auftragsprozess zugestimmt werden muss.

Um unsere Mitarbeitenden für diese wichtigen Themen dauerhaft zu sensibilisieren, führen wir u. a. Compliance-Trainings auf Online-Basis und in einem festgelegten Turnus zwischen einem und drei Jahren durch. Verpflichtend ist die Teilnahme an Schulungen unter anderem zu den [Geschäftsgrundsätzen](#) alle drei Jahre, zum Datenschutz jährlich und zur Informationssicherheit alle zwei Jahre sowie zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) alle drei Jahre. Letzteres fördert Diversität und wirkt Diskriminierung in unserem Unternehmen entgegen. Unsere Führungskräfte der obersten Leitungsebene werden zudem explizit auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze sowie der Antikorruptionsrichtlinie verpflichtet und dazu geschult.

Die Schulungsteilnahme wird über das Human-Resources-System „Success Factors“ überwacht. Alle Mitarbeitenden erhalten automatische Erinnerungsmails, sobald ein verpflichtendes Training fällig wird. Nach Trainingsabschluss wird im System ein elektronisches Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme hinterlegt. Der aktuelle Stand der Trainingsquoten wird einmal pro Quartal an das Audit Committee als Teilgremium des Aufsichtsrats berichtet. Der Vorstand erhält ebenfalls quartalsweise einen Report über den Status der Durchführung der verpflichtenden Compliance-Trainings, aufgeschlüsselt für jedes Vorstandsressort. Unser Schulungskonzept überprüfen wir kontinuierlich und passen es an jeweils aktuelle Entwicklungen und den tatsächlichen Bedarf an.

Basierend auf dem im Jahr 2020 durchgeführten Risikoassessment zum Thema Antikorruption und Interessenkonflikte haben wir 2021 ein neues E-Learning-Programm entwickelt, um relevante Mitarbeitergruppen noch besser für das Thema sensibilisieren zu können. Das Assessment hatte ergeben, dass die allgemeine, alle drei Jahre obligatorische Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen das Thema Antikorruption und Interessenkonflikte zwar behandelt, jedoch bestimmte Bereiche im Unternehmen gezielter und regelmäßiger geschult werden sollten. Das neue Training bietet nun die Möglichkeit dazu. Neben rechtlichen Grundlagen vermittelt die Schulung, mit welchen Formen von Korruption und Interessenkonflikten die Mitarbeitenden im Arbeitsalltag in Berührung kommen könnten und wie man Bestechungsversuche erkennt und adäquat darauf reagiert. Zudem werden die Lerninhalte mithilfe von Praxisbeispielen vertieft.

Darüber hinaus findet eine regelmäßige Kommunikation zu korruptionsrelevanten Themen statt, z. B. über Mailings oder das Intranet. Bei Bedarf berät die Compliance-Abteilung Mitarbeitende oder Gremien, wie etwa den Betriebsrat, zu allen Fragen ethischen und integren Verhaltens. Wir nehmen anlassbezogene und prozessbegleitende Prüfungen und Beratungen hinsichtlich möglicher Compliance-Risiken vor. Die Abteilung Internal Audit sowie externe Prüfer kontrollieren regelmäßig das CMS sowie unsere Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption.

Arbeitnehmerbelange

Qualifizierte und motivierte Mitarbeitende sind zentrale Bestandteile für unseren Unternehmenserfolg. Wir wollen ihnen ein Arbeitsumfeld bieten, in dem sie ihr Potenzial voll entfalten können und investieren kontinuierlich in Weiterbildung und Talententwicklung. Zugleich stärken wir Vielfalt und Chancengleichheit und achten auf Gesundheit und Sicherheit.

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Auf dem Weg in die digitale Arbeitswelt

In der Telefónica Deutschland Gruppe wollen wir ein wertschätzendes Arbeitsumfeld schaffen, in dem alle Mitarbeitenden ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit ausbauen, ihr Wohlbefinden erhalten und die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen können. Indem wir stärker als je zuvor auf hybride Zusammenarbeit, Flexibilität und Produktivität setzen, treiben wir die digitale Transformation in unserem Unternehmen voran – mit den Bedürfnissen des Einzelnen und unserem Beitrag für die Gesellschaft im Blick.

Seit Beginn der Pandemie ist es den Mitarbeitenden der Telefónica Deutschland Gruppe gelungen, nahezu ausschließlich virtuell produktiv zusammenzuarbeiten. Doch persönliches Zusammenkommen bleibt wichtig. Künftig wollen wir deshalb in einer hybriden Arbeitswelt beide Optionen verbinden. Dieses „neue Normal“ erfordert eine gute Balance zwischen unternehmerischen Interessen und den Bedürfnissen unserer Mitarbeitenden sowie klare Absprachen. Entscheidend ist aber auch der Perspektivenwechsel von der ausschließlichen Arbeit im Homeoffice zu einem hybriden Arbeitsmodell, das das Beste aus digitaler Zusammenarbeit und dem Zusammenkommen vor Ort verbindet. So wollen wir uns die positiven Veränderungen aus der Pandemiezeit auch zukünftig bewahren.

Unsere „5 Bold Moves“, die wir 2020 beschlossen haben, bilden unsere Leitlinien für den Weg in die digitale Arbeitswelt von morgen. Ein wichtiges Ziel dieser fünf Schlüsselinitiativen ist es, Engagement und Bindung der Mitarbeitenden durch flexible Arbeitsmöglichkeiten zu stärken. Wir wollen das Potenzial unserer Mitarbeitenden über alle Generationen, Geschlechter und fachlichen sowie persönlichen Hintergründe hinweg nutzen und die Vereinbarkeit ihrer verschiedenen Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen ermöglichen.

Das Engagement unserer Mitarbeitenden ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Telefónica Deutschland Gruppe – und entsprechend groß ist das Potenzial unserer mehr als 7.400 Mitarbeitenden, mit vereinten Kräften in der Gesellschaft einen verantwortungsvollen Umgang mit der digitalen Transformation zu fördern. Aus diesem Grund schaffen wir unter Einbindung der Führungskräfte ein Arbeitsumfeld, in dem sich unsere Mitarbeitenden aktiv mit ihrer Leistung, ihren Ideen und ihrem sozialen Engagement, beispielsweise über Freiwilligenaktionen mit der „ReDi School of Integration“, einbringen können.

Wir legen Wert auf ein faires Miteinander, eine partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie ein inspirierendes, motivierendes Arbeitsklima. Mit den entsprechenden Maßnahmen und im kontinuierlichen Austausch mit unseren Mitarbeitenden möchten wir für sie und für externe Bewerber auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber sein.

PROZESSE UND STEUERUNG

Mitarbeitende geben regelmäßig Feedback

Die übergeordnete Verantwortung für den Personalbereich trägt der Chief Human Resources Officer (CHRO). Darüber hinaus vertreten mehrere Betriebsratsgremien die Interessen der Mitarbeitenden. Um die Attraktivität unseres Arbeitsumfeldes und das Vorankommen bei Kernthemen unserer Transformation zu bewerten, führen wir regelmäßige Mitarbeiterumfragen durch. Dazu gehören mehrere unterjährige Kurzumfragen – sogenannte Pulse Surveys – und eine jährliche globale „Employee Experience Survey“. Beide Umfragen werden online, anonym und auf freiwilliger Basis unter allen Mitarbeitenden der Telefónica Deutschland Gruppe durchgeführt. Zu den gemessenen Werten zählen der „employee Net Promoter Score“ (eNPS), der darüber Auskunft gibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit Mitarbeitende Telefónica als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Er ist damit ein wesentlicher Indikator für unsere Arbeitgeberattraktivität. Darüber hinaus werden Scores für Agilität, Führungsstärke und Mobilität ermittelt.

Im Jahr 2021 haben wir einen eNPS von 60,4 Punkten (Vj. 53,8) erreicht und damit erneut den Wert aus dem Vorjahr übertrafen. Schon ein Wert über Null bedeutet, dass die Mehrheit der Mitarbeitenden zufrieden ist und ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würde. Wesentliche Treiber waren die hohe Flexibilität bei Arbeitszeit und Arbeitsort sowie die Unterstützung während der Pandemie. Themen, die außerdem besonders auf den eNPS einzahlen, sind das Zusammengehörigkeitsgefühl der Mitarbeitenden, gemeinsames gesellschaftliches Engagement sowie Entwicklungs- und Karrierechancen.

Weitere Ergebnisse zeigen, dass sich 93 % unserer Mitarbeitenden trotz des virtuellen Arbeitens in der anhaltenden Pandemiesituation weiterhin als Teil eines Teams fühlen, und dass Kernthemen der Transformation wie Führungskräfteentwicklung, Mobilität im Unternehmen und der Aufbau wesentlicher Zukunftskompetenzen auch während der COVID-19-Pandemie erfolgreich vorangebracht werden konnten. Mit dem Unternehmenszweck der Telefónica Deutschland Gruppe identifizieren sich 92 % der Befragten: Sie stimmen der Aussage zu, dass das, was wir bei Telefónica in Deutschland tun, einen bestimmten Zweck hat, von dem die Gesellschaft profitieren wird.

T 06

Arbeitgeberattraktivität: jährliche Mitarbeiterumfrage

	Einheit	2021	2020	2019
Rücklaufquote	%	77	77	79
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Punktzahl	60,4	53,8	21,5

Die Rücklaufquote der globalen Umfrage betrug 2021 77 % und bewegte sich damit im Vergleich zum Vorjahr stabil auf hohem Niveau (2020: 77 %). Zusammen mit den unterjährigen Pulse Surveys trägt die globale Employee Experience Survey dazu bei, unsere Fortschritte bei unseren personalstrategischen Schwerpunktthemen regelmäßig datenbasiert zu überprüfen und gezielt Maßnahmen zu ergreifen. Führungskräften stellen wir die Ergebnisse zudem in einem digitalen Dashboard bereit, in dem sie die Werte für ihren Bereich einsehen und mit Unterstützung des Personalbereichs sowie externer Coaches an identifizierten Verbesserungspotenzialen arbeiten können.

Mithilfe unserer Personalstrategie steuern wir unsere Maßnahmen und Prozesse und legen Schwerpunkte fest. Unsere Geschäftsgrundsätze gelten für alle Mitarbeitenden.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Hohe Flexibilität im Arbeitsalltag

Mit unseren „5 Bold Moves“ haben wir 2020 unsere Arbeitsweisen der Zukunft definiert. 2021 ging es vor allem darum, die fünf Schlüsselinitiativen Schritt für Schritt zu verankern, beispielsweise durch spezifische Informationsveranstaltungen, Begleitmaterial und Coachings für Führungskräfte und Mitarbeitende.

Die fünf Schlüsselinitiativen tragen dazu bei, die Transformation unseres Unternehmens zu einer anpassungsfähigen und auch in Zukunft leistungsfähigen Organisation zu beschleunigen, und sind damit wichtiger Bestandteil unserer Personalstrategie. Die Schlüsselinitiativen umfassen:

- „Working Anywhere – arbeiten, wo es am produktivsten ist“
- „Working Anytime – größtmögliche Zeitflexibilität“
- „Outcome-based Leadership – konsequenter Fokus auf Ergebnisse“
- „Digital by Default – virtuelle Meetings als neuer Standard“
- „70% Less Travel – signifikant weniger interne Dienstreisen“

Mit der verstärkt digitalen Arbeitsweise, die mit diesen Initiativen einhergeht, verbessern wir die Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen, fördern die Inklusion und bieten unter anderem auch neue Möglichkeiten für Frauen in Führungspositionen (siehe Kapitel „[Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung](#)“).

Angesichts der anhaltenden Pandemie versuchen wir, unseren Mitarbeitenden möglichst viel Flexibilität im Arbeitsalltag zu ermöglichen. Der Gesundheitsschutz steht dabei weiterhin an erster Stelle (mehr dazu im Kapitel „[Mitarbeitergesundheit und -sicherheit](#)“). Bereits zu Beginn der Pandemie hatten wir nahezu ein Drittel aller Beschäftigten mit IT-Equipment für die Arbeit zu Hause versorgt. Um auch allen anderen Mitarbeitenden im Homeoffice die Arbeit zu erleichtern, bieten wir ihnen seit April 2021 eine kostenfreie IT-Ausstattung und vergünstigte Büromöbel an.

Um den offenen Austausch im Unternehmen zu fördern, bestehen u. a. verschiedene Formate der Kommunikation zwischen Vorstand und Mitarbeitenden. Dazu zählen beispielsweise regelmäßige digitale Austauschmeetings mit den Führungskräften sowie ein 2021 neu geschaffenes digitales Format, in dem Mitarbeitende die Möglichkeit haben, im direkten Austausch mit dem Chief Human Resources Officer (CHRO) Informationen zu für sie relevanten Neuerungen zu erhalten, Fragen zu stellen und Feedback zu geben. 2021 hat sich die Führung der Telefónica Deutschland Gruppe in einem „Leaders Commitment“ zu den Grundpfeilern des hybriden Arbeitsmodells bekannt und damit den Mitarbeitenden größtmögliche Flexibilität in der zeitlichen und räumlichen Arbeitsgestaltung zugesichert. Vertrauen, Freiheit und Verantwortung machten den Kern der künftigen Zusammenarbeit aus, heißt es in dem Commitment.

Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Vielfalt auf allen Ebenen stärken

Als Unternehmen und Arbeitgeber mit über 7.400 Mitarbeitenden haben wir eine wichtige gesellschaftliche Verantwortung für Chancengleichheit. Dies gilt nicht nur für den Zugang zur Digitalisierung, den wir als Telekommunikationsunternehmen allen Menschen bieten wollen, sondern auch für Karriere-möglichkeiten, die Raum für individuelle Lebensmodelle lassen. Vielfalt macht uns zu einem leistungsstärkeren Unternehmen, denn gerade in Zeiten des beschleunigten Wandels ist das Zusammenspiel unterschiedlicher Kompetenzen, Sichtweisen, Erfahrungen und Hintergründe ein maßgeblicher Faktor für Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit.

Wir wollen das volle Potenzial aller Beschäftigten über alle Geschlechter und Generationen hinweg nutzen. Das wird vor allem vor dem Hintergrund des voranschreitenden demografischen Wandels immer wichtiger. Deshalb kommt es darauf an, die Mitarbeitenden in allen Lebensphasen und Karrierestufen kontinuierlich zur internen Mobilität und zur Weiterentwicklung zu ermutigen.

Unser Bestreben, Frauen in Führungspositionen erfolgreich zu machen und ihren Anteil im Top-Management zu erhöhen, haben wir fest in unseren Unternehmenszielen verankert. Eine Herausforderung in diesem Zusammenhang ist, weibliche Nachwuchsführungskräfte in ausreichender Zahl zu gewinnen, um den Anteil von Frauen in Führungspositionen wie geplant ausbauen zu können.

Im Pandemiejahr 2021 war die Flexibilisierung der Arbeitszeit wie bereits im Vorjahr für all jene Mitarbeitenden von entscheidender Bedeutung, die Betreuungspässe in Kindertagesstätten oder Schulen ausgleichen mussten. Im Rahmen der „5 Bold Moves“ wollen wir den Fokus auch über das Ende der Pandemie hinaus auf Flexibilität legen und auf diese Weise für eine bessere Vereinbarkeit von unterschiedlichen Lebensmodellen mit der beruflichen Rolle sorgen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Diskriminierung verhindern

Mit unserer [Menschenrechtsrichtlinie](#) verpflichten wir uns zu einem fairen, respektvollen und diskriminierungsfreien Umgang als Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Unserem Anspruch verleihen wir darüber hinaus durch die Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ Ausdruck. 2021 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zudem eine Nichtdiskriminierungsrichtlinie verabschiedet, die nochmals bekräftigt, dass unser Arbeitsumfeld frei von Belästigung und Diskriminierung sein sowie Chancengleichheit bei Beschäftigung, beruflicher Einstufung und beruflicher Entwicklung gewahrt werden sollte. Das Managementteam fördert die Vielfalt von Wissen, Erfahrung, Geschlecht, Nationalität und anderen Aspekten auch in Führungspositionen.

Bei etwaigen Verstößen gegen unsere Geschäftsgrundsätze, z. B. durch Mobbing oder Belästigung, steht unseren Mitarbeitenden ein vertrauliches Hinweisgebersystem mit einem unabhängigen Ombudsmann oder der Human-Rights-Meldekanal zur Verfügung. Mehr zum Whistleblowing-Kanal und unseren Trainings für Mitarbeitende zum ethischen Umgang miteinander und zu unseren Geschäftsgrundsätzen finden sich im Kapitel [Antikorruption und Interessenkonflikte](#). Die webbasierte Schulung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) mit Fokus auf Vielfalt und Inklusion ist für alle Mitarbeitenden alle drei Jahre verpflichtend. Zum Ende des Berichtsjahres sind 94,9% der Mitarbeitenden in den letzten drei Jahren zum AGG geschult worden, dies umfasste insgesamt 5.003 Trainingsstunden.¹

Wir sind bestrebt, Gehaltsunterschiede zwischen den Geschlechtern in der Telefónica Deutschland Gruppe weiter zu verringern. Dazu soll auch unser einheitliches Vergütungssystem in der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG dienen, das eine objektive Beurteilung und Gleichbehandlung von Stellen und Gehältern sicherstellt.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Ausgezeichnete Chancengleichheit

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet aktiv im Global Diversity Council des Telefónica Konzerns mit und fördert Diversität auf unterschiedlichste Weise: Bei uns arbeiten Menschen aus 67 Nationen, junge Talente wie Angehörige älterer Generationen und seit mehreren Jahren zwei Frauen im Vorstand. Für unser Engagement bei Gleichberechtigung und Inklusion wurden wir bereits mehrfach ausgezeichnet. 2021 sind wir zum zweiten Mal in Folge in den viel beachteten [Bloomberg Gender-Equality Index \(GEI\)](#) aufgenommen worden.

Auch die Mitarbeitenden selbst zeigen sich sehr zufrieden: 94% von ihnen (Vj. 93%) gaben bei der unternehmensweiten Befragung im Mai 2021 an, dass sie bei der Telefónica Deutschland Gruppe eine ausgeprägte Chancengleichheit erfahren. Das

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeitendenanzahl der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG inklusive der Tochtergesellschaften, ohne Mitarbeitende in Auszeit und externe Berater sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.030, Vj. 7.717). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2021 bedeutet dies 5.003 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2021.

umfasst für uns auch den gleichberechtigten Zugang zu digitalen Kompetenzen – ein wichtiger Baustein für die Teilhabe an der Arbeitswelt von morgen. Deshalb haben wir 2021 die Digital Basics Learning Journey gestartet – mit Lerninhalten, die in jeden Arbeitsalltag passen (mehr dazu im Kapitel „[Aus- und Weiterbildung](#)“).

Bessere Karriereperspektiven für Frauen

Den Anteil von Frauen in Führungspositionen in der Telefónica Deutschland Gruppe wollen wir weiter ausbauen: Wir haben uns das Ziel von 30% Frauenanteil in Top-Führungspositionen bis 2022 (bis 2024 über 33%) gesetzt, mit dem wir uns deutlich von den in der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche geltenden Zielwerten abheben. Mit der Steigerung des Anteils von 27,8% im Jahr 2020 auf 28,8% im Jahr 2021 haben wir einen wesentlichen Fortschritt erzielt, unser Ziel jedoch knapp verfehlt.

Auf neue Karriereperspektiven in der Digitalisierung zielt das „Women in Data“-Stipendium ab. Die Initiative von Telefónica Deutschland/O₂ und dem Wayra-Start-up StackFuel hat im Mai 2021 insgesamt 50 Stipendien für Frauen ausgelobt. Damit können sie eine Weiterbildung zur Data Analystin absolvieren. Da noch zu wenige Frauen im Datenbereich arbeiten, wollen wir gerade sie mit dem Stipendium ermutigen, einen neuen, zukunftsrelevanten Karriereweg einzuschlagen und aktiv die digitale Transformation mitzugestalten.

Eine Plattform zur Vernetzung finden Frauen in der lebendigen internen Community „TelefónicaConnects“. Die Initiative inspiriert nicht nur durch regelmäßige Fachvorträge spannender Persönlichkeiten und Vorbilder, sondern erhöht auch die generelle Sichtbarkeit von Frauen im Unternehmen. 2021 waren bereits rund 330 Mitarbeitende in dem Netzwerk aktiv und trugen dazu bei, die Geschlechtervielfalt in unserem Unternehmen zu fördern.

Aus- und Weiterbildung

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Digitale Kompetenzen für alle

Wir wollen unseren Mitarbeitenden über Generationen, Karrierelevel, Arbeitsrealitäten und Lebensphasen hinweg hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote unterbreiten. Damit verfolgen wir das Ziel, uns gemeinsam auf die digitale Transformation einzustellen und die Chancen der Digitalisierung für alle nutzbar zu machen. Unser Fokus dabei liegt auf dem Auf- und Ausbau digitaler und datenzentrierter Kompetenzen sowie der Verankerung von interner Mobilität und Agilität im Unternehmen.

Die digitale Arbeitswelt stellt mit veränderten Arbeitsweisen und hybriden Arbeitsmodellen nicht nur Mitarbeitende vor neue Herausforderungen, sondern auch Führungskräfte. Damit wir gemeinsam die Transformation aktiv gestalten können, investiert die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt in eine kontinuierliche, selbstgesteuerte Weiterentwicklung von Mitarbeitenden und Führungskräften, z. B. im Hinblick auf Eigenverantwortung, Ergebnisorientierung und Teamentwicklung.

Zudem ist es unser Ziel, hochqualifizierte neue Mitarbeitende zu gewinnen. Mit verschiedenen Initiativen wollen wir insbesondere junge Talente für uns begeistern und ihre Entwicklung fördern. Damit sichern wir dem Unternehmen qualifizierte Nachwuchskräfte und sorgen für eine gute Balance zwischen den Generationen. Beides zusammen – die berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden sowie das Gewinnen neuer Talente – wird langfristig die Beschäftigungsfähigkeit der Belegschaft und die Zukunftsfähigkeit der Organisation stärken.

Unterschiedliche Arbeitsrealitäten, etwa in den Zentralfunktionen, im Kundenservice oder in den Shops, erfordern ein durchdachtes Design von Lern- und Weiterbildungsoptionen, um die Angebote allen Mitarbeitenden gleichermaßen zugänglich zu machen. Im Pandemiejahr 2021 war dabei erneut herausfordernd, dass ein persönliches Zusammenkommen über längere Zeiträume nicht möglich war und viele Weiterbildungsangebote nur virtuell umgesetzt werden konnten. Digitale Formate wie interaktive virtuelle Live-Sessions haben sich bei der Vermittlung wesentlicher Lerninhalte bewährt. Auf diese Weise konnten Mitarbeitende beispielsweise Grundlagenkompetenzen zu zentralen Themenfeldern der Digitalisierung aufbauen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Bedürfnisse der Mitarbeitenden im Fokus

Im Berichtsjahr haben wir zum ersten Mal eine Mitarbeiterbefragung zum Thema Weiterentwicklung in unterschiedlichen Lebensphasen durchgeführt, um unsere Angebote in Zukunft noch passgenauer ausrichten zu können. Mehr als 1.100 Mitarbeitende nahmen teil. Die generelle Bereitschaft, sich weiterzuentwickeln, ist über alle Generationen und Lebensphasen in der Belegschaft hoch. Etwa 50% können sich eine Jobrotation innerhalb des Unternehmens vorstellen, um andere Geschäftsbereiche kennenzulernen. Viele Mitarbeitende wünschen sich aber auch mehr Entwicklungsmöglichkeiten, die ihre individuellen Bedürfnisse berücksichtigen, wie die Befragung zeigt. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für die Erarbeitung neuer Weiterbildungsangebote. Für 2022 ist der Launch neuer Programme vorgesehen.

Im Jahr 2021 konnten wir bei den Auszubildenden eine Übernahmequote von 71 % erzielen. Diese wollen wir steigern und streben für 2022 eine Quote von 90 % an.

Die Bedeutung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden ist in den Geschäftsgrundsätzen („Berufliche Entwicklung“) verankert und in der Personalstrategie weiter ausgeführt. 89 % der Mitarbeitenden haben mindestens einmal im Jahr ein Gespräch mit ihrer Führungskraft zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse, 68 % mindestens einmal in sechs Monaten. Unser Ziel ist eine wachstums- und lösungsorientierte Feedbackkultur als Lernkultur, die Weiterentwicklung fördert und motivierend ist.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Kompetenzen aufbauen und Perspektiven wechseln

Mitte 2021 haben wir das Lernprogramm „Digital Basics Learning Journey“ gestartet, um allen Mitarbeitenden grundlegende Digitalkompetenzen zu vermitteln. Es besteht aus sieben interaktiven Modulen zu Themenfeldern, die in der digitalen Transformation immer mehr an Relevanz gewinnen – von datengetriebenem Arbeiten über die Grundlagen des Internet of Things bis hin zu Ethikfragen, die mit der Digitalisierung einhergehen. Zum anderen umfasst das Lernprogramm Zusammenfassungen und Aufzeichnungen, sodass die Inhalte jederzeit und passend zu jedem Arbeitsalltag genutzt werden können. Die gesamte Belegschaft soll so Zugang zu den Lerninhalten erhalten. Jede der Live Sessions hatte rund 1.000 Teilnehmer, weitere Mitarbeitende schauten sich die Aufzeichnungen und Kurzzusammenfassungen an. Bis Jahresende 2021 erreichte das Programm 3.072 Mitarbeitende.

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt im Rahmen der Initiative BEYOND seit 2020 eine auf künstlicher Intelligenz basierende Plattform ein, die Mitarbeitenden auf Basis ihres Kompetenzprofils passende Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen aufzeigt. Diese können z. B. offene Stellen, Jobrotationen oder Projekteinsätze umfassen. Damit ermutigen wir unsere Mitarbeitenden, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und durch dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen. Die Initiative fördert die Bereitschaft zur internen Mobilität: Im Berichtsjahr konnten wir über 50 % (Vj. über 43 %) der Stellen intern besetzen und es gab 79 Jobrotationen, obwohl die Plattform bislang nur in der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG verfügbar ist. BEYOND integriert darüber hinaus längerfristige „Learning Journeys“ zu ausgewählten, strategisch relevanten Zukunftskompetenzen. 2021 haben wir die Learning Journey „Data Analytics & Science“ mit zusätzlichen Trainingsangeboten ausgestattet.

Zusätzlich haben wir im Berichtsjahr das „Women in Data“-Stipendium ausgelobt, um die Weiterbildung in digitalen Zukunftskompetenzen auch über die Bereichsgrenzen hinaus zu fördern (mehr dazu im Kapitel „[Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung](#)“).

Führungskräfte stärken und Nachwuchstalente fördern

Mit den Leadership Journeys investieren wir gezielt in unsere Führungskräfte, um sie in ihrer Rolle als Treiber für Veränderung, Leistungsfähigkeit und Engagement zu stärken und auch ihnen kontinuierliche Weiterentwicklung zu ermöglichen. Zu den weiteren unterstützenden Maßnahmen für Führungskräfte zählten auch im Jahr 2021 individuelle Coachings und Team-Workshops mit Begleitung durch professionelle Trainer.

2021 haben wir gemeinsam mit einer externen Beratung Entwicklungs-Audits für alle Vorstandsmitglieder sowie Senior-Leadership-Teammitglieder durchgeführt. Ziel der Entwicklungs-Audits war es, objektives Feedback, auch mit Blick auf den Markt, zur Verfügung zu stellen und individualisierte Entwicklungspläne zu erarbeiten. Im September 2021 starteten zudem die Audits für alle Mitglieder des Extended Leadership Teams. Sie werden 2022 fortgesetzt.

Anfang 2021 ist unser neues „Telefónica Digital Transformation Programme“ mit jungen berufserfahrenen Talenten gestartet. Ausgerichtet ist das Programm auf Kompetenzen im Bereich „Data“, „Technology“ oder „Commercial“. Diese Qualifikationsprofile sind für unser Unternehmen strategisch und bereichsübergreifend von großer Bedeutung. Zu den Stationen der Young Professionals zählen Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie bei unserem Innovationslabor Wayra. Als Mentor steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite.

Unser Angebot für Auszubildende und duale Studierende haben wir weiter ausgebaut. 2021 konnten wir 49 Neuzugänge verzeichnen. Darüber hinaus bieten wir auch für Praktikanten und Werkstudenten die Chance, ihren späteren Berufseinstieg mittels erster Einblicke ins Unternehmensumfeld erfolgreich zu gestalten.

Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Oberste Priorität für Gesundheit und Sicherheit

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit unserer Mitarbeitenden zu erhalten und zu fördern. Vor allem angesichts der sich stetig verändernden Anforderungen der digitalen Welt sehen wir uns als Arbeitgeber in der Verantwortung unseren Mitarbeitenden gegenüber. Vor diesem Hintergrund betreiben wir ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement, um die Gesunderhaltung unserer Mitarbeitenden zu fördern und arbeitsbedingte Erkrankungen sowie Arbeitsunfälle zu verhindern.

Die COVID-19-Pandemie stellt uns dabei vor besondere Herausforderungen, denn sie birgt vielfältige Gesundheitsrisiken für Arbeitnehmer, die z. B. mit Ungewissheit und Stress oder der im Homeoffice schwerer umzusetzenden Balance zwischen Berufs- und Privatleben einhergehen. Im Umgang mit der Pandemie haben wir der Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeitenden oberste Priorität gegeben. Ein großer Teil der Belegschaft arbeitete auch im Berichtsjahr aus dem Homeoffice virtuell zusammen. Unser Bestreben ist es, die Gesundheit aller Mitarbeitenden der Telefónica Deutschland Gruppe mit umfassenden, digitalen Programmen zu unterstützen – ob im Homeoffice oder an anderen Arbeitsplätzen.

STEUERUNG UND PROZESSE Ganzheitliche Gesundheitspolitik bildet die Basis

Wir bauen auf unser integriertes Arbeits- und Gesundheitschutzmanagementsystem, das von einer ganzheitlichen Gesundheitspolitik mit folgenden Zielen geleitet wird:

- die Verhinderung von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen
- die Förderung der Gesundheit unserer Mitarbeitenden durch gezielte Maßnahmen
- die Erhöhung der Arbeitszufriedenheit und Leistungsbereitschaft
- die Förderung einer konstruktiven und wertschätzenden Zusammenarbeit

Die Grundlage hierfür bildet das „Handbuch integriertes Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement“, das sich an der Norm DIN EN ISO 45001:2016 orientiert. Im Handbuch sind konkrete Ziele mit entsprechenden Kennzahlen (KPIs) definiert, auf deren Basis wir das Managementsystem steuern und verbessern sowie Gesundheits- und Sicherheitsrisiken nachhaltig minimieren.

Im Berichtsjahr haben wir unser Kennzahlensystem zum Arbeits- und Gesundheitsschutz weiterentwickelt und in ein digitales Dashboard überführt. Damit bilden wir die Anforderungen besser ab, die sich infolge der Pandemie sowie mit der neuen Personalstrategie und den „5 Bold Moves“ für die Arbeitswelt der Mitarbeitenden ergeben. Das Gesundheitsmanagement lässt sich so effizienter umsetzen und qualitativ verbessern.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterliegt dabei den Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes und des Arbeitssicherheitsgesetzes sowie weiteren gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Anforderungen. Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung tragen der Vorstand bzw. die Geschäftsführung der jeweiligen Gesellschaft sowie die Führungskräfte. Der Direktionsbereich Integrity Services berichtet regelmäßig zur aktuellen Entwicklung des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagements an den Vorstand.

Für die Schaffung und Erhaltung sicherer und gesunder Arbeitsplätze führen wir entsprechend des Arbeitsschutzgesetzes physische und psychische Gefährdungsbeurteilungen durch und gehen dabei nach einer bundesweit einheitlichen Richtlinie vor. Die Beurteilungen umfassen alle mit der Arbeit verbundenen Unfallrisiken und Gesundheitsgefahren. Dies dient vor allem der Minimierung der Unfallrisiken und der Gesunderhaltung der Beschäftigten in Büros, Shops und an Technikstandorten. Die Auswertung des Unfallgeschehens obliegt den Arbeitssicherheitsausschüssen in den jeweiligen Gesellschaften.

Wir führen zudem regelmäßig Arbeitssicherheits- und Gesundheitsaudits durch, so etwa die Überprüfung der Managementsysteme im Rahmen der Rezertifizierung nach den Normen **ISO 9001**, **14001** sowie **50001**. Beim externen Audit im Rahmen unserer Teilnahme am Corporate Health Award wurden wir zum vierten Mal in Folge seit 2018 mit dem „Exzellenz-Siegel“ ausgezeichnet, im Berichtsjahr belegten wir den 1. Platz der ITK-Branche. Zur weiteren Verbesserung des Sicherheitsbewusstseins unter unseren Mitarbeitenden führen wir regelmäßige Schulungen und Unterweisungen durch. Dazu zählen beispielsweise webbasierte Trainings zur allgemeinen Arbeitssicherheit in den Büros und Shops sowie zum Brandschutz oder hinsichtlich von Tätigkeiten auf hoch gelegenen Arbeitsplätzen.

Darüber hinaus findet vierteljährlich unternehmensweit ein Health Forum unter Leitung des Corporate Health Managements statt, das sich aus Vertretern von Arbeitgeber und Arbeitnehmern sowie weiteren internen Stakeholdern zusammensetzt. Als strategisches Gremium befasst es sich mit der Planung und Steuerung der Gesundheitsthemen und der Umsetzung der Gesundheitspolitik im gesamten Konzern. Außerdem dient das Health Forum dem Informationsaustausch und als Impulsgeber sowie der Beratung.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**Gesundheitliche Fürsorge unter Pandemiebedingungen**

Angesichts der anhaltenden Corona-Pandemie haben wir der gesundheitlichen Fürsorge unserer Mitarbeitenden auch 2021 eine besondere Bedeutung zugemessen und im Rahmen unseres Gesundheitsmanagements erneut vielfältige Maßnahmen ergriffen, um angemessen mit dieser Herausforderung umzugehen. Die von uns erarbeiteten Infektionsschutzpläne hatten weiterhin Bestand. Außerdem führten wir Assessments zur Überprüfung der Einhaltung dieser Schutzmaßnahmen durch. Um unsere Mitarbeitenden vor den negativen Folgen einer COVID-19-Infektion zu schützen und die Ausbreitung des Virus einzudämmen, boten wir im Sommer 2021 Impfungen an unseren Standorten an.

Im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung befragten wir von Frühjahr bis Frühsommer 2021 unsere Mitarbeitenden zum Thema „Psychische Belastung durch COVID-19“. Führungskräfte baten wir im Mai 2021 in einer Befragung um ihre Einschätzung, welchen Bedarf an zusätzlichen gesundheitsfördernden Maßnahmen sie in ihren Teams sehen und bei welchen Angeboten sie sich eine Ausweitung wünschen. Am häufigsten wurden die Themen „Work-Life-Balance“ sowie „Stress und Resilienz“ genannt – sowohl beim identifizierten Bedarf als auch beim Wunsch nach einem Ausbau des Angebots.

Mit den digitalen Programmen „StayFit4you“ und „StayFit@home“ unterbreiteten wir den Mitarbeitenden im Jahr 2021 vielfältige Angebote, damit sie sich bewegen, gesund ernähren, Stress und Überbelastung abbauen und ihre Resilienz stärken konnten. Der besondere Fokus lag auf der Gesunderhaltung im Homeoffice. Die Online-Angebote in Form von Impulsvorträgen, „Deep Dive Workshops“, Betroffeneninterviews und Fitness-Specials wurden größtenteils aufgezeichnet, sodass die Inhalte unabhängig von Ort und Zeit für alle Mitarbeitenden über eine Online-Mediathek abrufbar sind.

Im Rahmen einer im Berichtsjahr gestarteten Gesundheitskampagne boten wir den Führungskräften der Telefónica Deutschland Gruppe ein innovatives Mentaltraining an, um ihre psychische Gesundheit zu stärken. In einem zweiten Schritt werden die Führungskräfte das Programm 2022 in adaptierter Form in ihre Teams tragen können.

Mit digitalen Lösungen etwa für Unterweisungen, Schulungen und Betriebsmedizin konnten wir die Reichweite unserer gesundheitsfördernden Angebote enorm steigern. Zu den Hilfestellungen gehörten in puncto Work-Life-Balance virtuelle Beratungsangebote für die Bereiche Lebenslagen-Coaching sowie Kinder- und Seniorenbetreuung.

Energie und CO₂

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN**Digitalisierung als Chance für den Klimaschutz**

Digitale Technologien können einer Bitkom-Studie¹ zufolge bei einer beschleunigten Digitalisierung den CO₂-Ausstoß in Deutschland um ein Fünftel verringern und so zum Erreichen der nationalen Klimaziele beitragen. Dies ist ein Potenzial, das es insbesondere in den Bereichen Energieinfrastruktur, Mobilität, Industrie und Landwirtschaft zu heben gilt. Die Telekommunikationsbranche kann dabei eine wesentliche Rolle in der Bekämpfung des Klimawandels und für die Dekarbonisierung der Wirtschaft spielen. Der Energiesektor beispielsweise kann die Energiewende ohne Digitalisierung nicht bewältigen. Stromnetzbetreiber und Energieversorger müssen immer mehr dezentrale Quellen für erneuerbare Energien überwachen und Stromflüsse steuern. Erst durch die Verbindung mit Telekommunikationsleistungen werden die entsprechenden Stromnetze zu Smart Grids, mit denen sich Stromerzeugung und -verbrauch effizient steuern lassen.

Allerdings benötigt der Anstieg der über die Netze gesendeten Daten als Teil der fortschreitenden Digitalisierung zusätzlichen Strom und beeinflusst so wiederum Umwelt und Klima. Bei der Telefónica Deutschland Gruppe macht im Berichtsjahr die Netzwerktechnik mit rund 97 % den größten Anteil am Stromverbrauch aus. Telekommunikationsunternehmen sind daher gefordert, durch gesteigerte Energieeffizienz ihrer Netze und Rechenzentren im Sinne des Klimaschutzes voranzugehen.

Bereits 2016 verpflichtete sich die Mobilfunkbranche als weltweit erster Industriezweig, die [Sustainable Development Goals](#) (SDGs) der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung zu unterstützen. In der UN-Agenda 2030 steht mit dem Ziel Nummer 13 auch der Klimawandel im Fokus. Daher ergreift die Branche vielfältige Maßnahmen, um gegen den Klimawandel und seine Auswirkungen vorzugehen. Der spanische Mutterkonzern der Telefónica Deutschland Gruppe hat sich verpflichtet, gemeinsam mit den Vereinten Nationen dem Klimawandel entgegenzuwirken. Das Unternehmen ist Teil des Aktionsbündnisses „Business Ambition for 1.5 °C“. Mit gezielten Maßnahmen und einschneidenden Veränderungen wollen die Teilnehmer des Bündnisses die globale Erwärmung auf ein Niveau begrenzen, das 1,5 °C über dem vorindustriellen Durchschnitt liegt.

¹ Bitkom-Studie „[Klimaeffekte der Digitalisierung](#)“, März 2021.

Schon heute stammen 79,4% des Stroms, den der Telefónica Konzern weltweit einsetzt, aus erneuerbaren Quellen, in Deutschland sind es bereits 100%. Die Telefónica, S.A. Group strebt bis 2025 in den vier Hauptmärkten Spanien, Großbritannien, Deutschland und Brasilien Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ an. Sie legt ihre Umwelt- und Klimadaten jährlich im Report des Carbon Disclosure Project (CDP) offen und erhielt von der Organisation im Berichtsjahr für ihre Leistungen erneut und im achten Jahr in Folge die Bestnote A.

Klimaschutz bewerten wir in der Telefónica Deutschland Gruppe angesichts unserer Auswirkungen auf Umwelt und Klima und der Geschäftsrelevanz als wesentliches Thema unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Wir setzen auf verschiedene Bausteine, um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren: Wir investieren in energieeffiziente Technik, nutzen erneuerbare Energien, fördern eine schadstoffarme Mobilität und bieten unseren Kunden zunehmend nachhaltige Produkte und Dienstleistungen an. Unternehmen und Menschen können mithilfe unserer Infrastruktur und Angebote ihre nachhaltigen digitalen Geschäftsmodelle verwirklichen und so die Umwelt schonen.

Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ bis 2025 angestrebt

Die Übernahme von Verantwortung für die Umwelt ist ein Grundverständnis der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie bildet den Kern unserer Klimastrategie, mit der wir uns eng an die konzernweite Verpflichtung anlehnen: Wir haben uns das Ziel „Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ bis 2025“ gesetzt. Das bedeutet für uns konkret, dass wir spätestens ab diesem Zeitpunkt keine unternehmenseigenen Treibhausgas-(THG)-Emissionen mehr verursachen werden. Hierbei berücksichtigen wir neben Kohlendioxid (CO₂) auch die beiden Treibhausgase Methan (CH₄) und Lachgas (N₂O) und die klimarelevanten Kühlgase (F-Gase). Darüber hinaus werden wir nichtvermeidbare Emissionen neutralisieren und in zertifizierte Klimaschutzprojekte mit hohen ökologischen und sozialen Standards („nature-based solutions“) investieren.

T 07

Unser Ziel „Netto-Null-CO₂-Emissionen“¹

	Einheit	Ziele 2025	2021
CO ₂ -Reduktion ¹	%	95	97
Energieeffizienz ²	%	87 ³	78

¹ Scope 1 und 2, Bezugsjahr 2015 (marktbasierte Methode)

² Energiedaten, Bezugsjahr 2015

³ Das Ziel wurde 2021 von 82% auf 87% angehoben.

Unser Ziel „Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ bis 2025“ bezieht sich auf die Emissionen in Scope 1 und 2 sowie die Emissionen aus unserer Reisetätigkeit. Bis 2040 will die Telefónica Deutschland Gruppe die THG-Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette (Scope 3) auf Netto-Null senken. Die Scope-3-Emissionen, z. B. aus der Lieferkette, werden wir koordiniert über die gesamte Telefónica, S.A. Group auswerten, mit Maßnahmen belegen und senken. Das Gruppenziel sieht hier eine Reduktion von 39% des CO₂-Ausstoßes bis 2025 (Basisjahr: 2015) vor. Wir folgen damit den Erkenntnissen und Empfehlungen anerkannter internationaler Institutionen wie dem Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) und der Science Based Targets Initiative (SBTi), nach deren Kriterien wir unsere Klimastrategie entwickelt haben.

Zur Erreichung von Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ bis 2025 gehen wir folgende konkrete Maßnahmen an, die jährlich festgelegt und mit Zwischenzielen untermauert werden:

- Effizienzsteigerung des Netzes durch Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen (GWh/PB) um 87% bis 2025 im Vergleich zu 2015.
- Wir streben eine höhere Qualität im Grünstrombezug durch Power Purchase Agreements und selbsterzeugten Strom an, um den Ausbau von erneuerbaren Energien zu fördern.
- Der Gesamtstromverbrauch wird bereits heute mit 100% Grünstrom gedeckt.
- Wir nutzen Gebäudetechnik auf IoT-Basis in unseren Rechenzentren für Verbrauchsprognosen und Energiebilanz-Optimierungen.
- Der Einbau von digitalen Stromzählern (Smart Meter) an unseren Antennenstandorten erleichtert eine Optimierung des Energieverbrauchs.
- Die Förderung virtueller Arbeit in unserem Unternehmen reduziert die CO₂-Emissionen, weil die Mitarbeitenden seltener ins Büro pendeln und geschäftlich verreisen.
- Nichtvermeidbare Emissionen werden seit 2021 sukzessive durch hochwertige CO₂-Reduktionsprojekte neutralisiert, vorzugsweise durch Projekte, die der Atmosphäre CO₂ entziehen.

Mit der Erweiterung unseres Netzes um die 5G-Technologie und dem damit verbundenen Plus an Netzabdeckung, Datenvolumen und Geschwindigkeit erwarten wir eine deutliche Erhöhung des Gesamtenergieverbrauchs. Das stellt uns vor große Herausforderungen. Zur Energieeffizienz trägt jedoch bei, dass das 5G-Netz effizienter arbeitet als die Vorgängertechnologien. Mit der von uns gewählten Kenngröße „Energieverbrauch pro Datenvolumen (GWh/PB)“ können wir unsere Fortschritte im Bereich Energieeffizienz am besten messen und

¹ Wir nutzen den Begriff Netto-Null-CO₂-Emissionen, da CO₂ im Fokus unserer Reduktion steht. Trotzdem beziehen wir, neben Kohlendioxid (CO₂) auch die anderen Treibhausgase (Methan (CH₄), Lachgas (N₂O) und klimarelevanten Kühlgase (F-Gase)) in unsere Berechnung ein und verwenden dafür CO₂-Äquivalente. Eine detaillierte Beschreibung unserer Netto-Null-CO₂-Emissionen ist [hier](#) zu finden.

dokumentieren. Unser Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, die Stromeffizienz im Netz mit dem neuesten Mobilfunkstandard und technischen Modernisierungen deutlich zu steigern, also immer weniger Strom pro Byte zu verbrauchen. Damit streben wir eine Vorreiterrolle für Nachhaltigkeit in der deutschen Telekommunikationsbranche an. Unseren Kunden wollen wir so in Zukunft das „grünste“ Netz bieten.

Klimaschutz ist relevant für Unternehmenserfolg

Mit unserem Ziel der „Netto-Null-CO₂-Emissionen¹ bis spätestens 2025“ wollen wir nicht nur unsere Umweltbilanz verbessern, sondern auch nachhaltig wirtschaften und unsere Wettbewerbsfähigkeit sichern. Wir möchten auf diese Weise eine wirksame Risikoprävention, eine starke Reputation und Markenwahrnehmung sowie hohe Bewertungen des Unternehmens in Finanzmarkttratings erreichen. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2021 6.266 (Vj. 26.720) Tonnen CO₂-Emissionen nach marktbasierter Methode verursacht. Für die CO₂-Emissionen (Scope 1 und Scope 2) bedeutet dies nach gleicher Methode eine Reduzierung von 97 % auf 5.950 Tonnen gegenüber dem Bezugsjahr 2015 mit 175.300 Tonnen. Dieser Rückgang ergibt sich vor allem aus dem inzwischen 100%igen Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energiequellen auch dort, wo wir indirekt Strom beziehen.

Der Klimawandel und damit einhergehende Änderungen der klimatischen Bedingungen wie eine mögliche Häufung von Extremwetterereignissen bergen auch konkrete Risiken für unsere Mobilfunkinfrastruktur: Das Hochwasser 2021 im Westen Deutschlands hat zu Stromausfällen geführt, auch einige unserer Anlagen waren betroffen. Wir konnten sie mit Notstromaggregaten schnell wieder in Betrieb nehmen. Für alle Mobilfunknetze in Deutschland gibt es für Stromausfälle und andere Katastrophenszenarien ein präventives und ein reaktives Notfallmanagement, um die Mobilfunk-Grundversorgung aufrecht zu erhalten.

PROZESSE UND STEUERUNG

Managementsysteme im Unternehmen verankert

Neben unserer Klimastrategie 2025 bildet unsere unternehmensweit verbindliche **Umweltpolitik**, welche zusätzlich durch eine **Richtlinie zum nachhaltigen Energiemanagement** gestützt wird, die Basis für alle Aktivitäten. Beide Richtlinien zielen auf unsere Betriebsabläufe in den Bereichen Netz, Büroflächen und Mobilität, auf den verantwortungsbewussten Einkauf sowie auf unser Produkt- und Dienstleistungsportfolio mit dem Schwerpunkt auf nachhaltigen Innovationen ab. Unsere Umweltpolitik ist gemäß **ISO 14001** in der Umweltrichtlinie verankert. Sie hat insbesondere die Identifikation und Einhaltung aller relevanten Gesetze, Normen, Standards und sonstiger bindender Verpflichtungen

zum Ziel. Unser Umweltmanagementsystem dient dazu, mögliche negative Umweltauswirkungen unserer Aktivitäten und Infrastrukturen zu verhindern und zu minimieren sowie insgesamt unsere umweltbezogenen Leistungen immer weiter zu verbessern. Weitere Vorgaben im Klima- und Umweltbereich haben wir in internen Richtlinien wie beispielsweise in unseren nachhaltigkeitsorientierten Einkaufsrichtlinien, in der Abfallrichtlinie oder der Reiserichtlinie verankert. Zudem bieten wir den Mitarbeitenden eine onlinebasierte Energie- und Umweltschulung an.

Wir haben außerdem eine eigene Energierichtlinie gemäß **ISO 50001** im Unternehmen etabliert. Die Erstzertifizierung nach diesem Standard wurde 2016 durch eine externe Zertifizierungsstelle vorgenommen. Diese baut auf dem Umweltmanagement auf und präzisiert dessen Grundsätze im Bereich Energie. Die Bürostandorte der Telefónica Deutschland Gruppe sind bereits seit 2004 nach der Umweltmanagementnorm ISO 14001 und der Qualitätsmanagementnorm **ISO 9001** zertifiziert. In den Shops orientieren wir uns ebenfalls an der Norm ISO 14001. Um diese Prozesse zu steuern, haben wir intern Energie- und Umweltmanagementbeauftragte ernannt sowie je ein Umwelt- und Energiekomitee eingerichtet. Umweltbelange und -ziele sowie alle Maßnahmen werden jedes Jahr einer Managementreview unterzogen. Die Beauftragten berichten zu den Managementsystemen in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten direkt an den Chief Executive Officer. Klima- und Umweltstrategien werden in den jeweils betreffenden Vorstandsbereichen Technology, Finance sowie Legal & Corporate Affairs erarbeitet und vom Vorstand gesamthaft beschlossen.

Unser Ziel der Verbesserung der Umweltleistung unseres Unternehmens sowie unserer Produkte und Dienstleistungen wollen wir vor allem durch eine systematische Performancebewertung anhand der definierten Ziele aus dem Responsible Business Plan 2025 erreichen.

T 08

Energie und CO₂: Klimaziele

	Einheit	2021	2020	2019
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,09	0,12	0,17
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus erneuerbaren Energien ¹	%	100	96	84
Grünstromanteil bei selbst beschaffter und kontrollierter Energie	%	100	100	100

¹ Energie aus erneuerbaren Energiequellen besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung der Energie aus erneuerbaren Energiequellen beinhaltet seit 2020 neben der durch die Telefónica Deutschland Gruppe bezogenen Grünstrommenge auch den Grünstrom aus gemeinsam mit anderen Unternehmen genutzter Netz- und IT-Infrastruktur.

¹ Wir nutzen den Begriff Netto-Null-CO₂-Emissionen, da CO₂ im Fokus unserer Reduktion steht. Trotzdem beziehen wir, neben Kohlendioxid (CO₂) auch die anderen Treibhausgase (Methan (CH₄), Lachgas (N₂O) und klimarelevanten Kühlgase (F-Gase)) in unsere Berechnung ein und verwenden dafür CO₂-Äquivalente. Eine detaillierte Beschreibung unserer Netto-Null-CO₂-Emissionen ist [hier](#) zu finden.

T 09

Energie und CO₂: Energieverbrauch

In GWh	2021	2020	2019
Energieverbrauch gesamt	755	736	727
Stromverbrauch gesamt ¹	732	710	696
davon Netzwerk und Rechenzentren ²	711	686	668
davon Büros, Shops, Call-Center	21	24	28
Kraftstoffverbrauch gesamt ³	23	26	31
Energie aus erneuerbaren Energiequellen ⁴	732	679	584

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

² Der Stromverbrauch Netzwerk ergibt sich aus der Anzahl der Standorte für Mobilfunk und Festnetz multipliziert mit einem durchschnittlichen Stromverbrauch je Standort. Dieser wurde auf Basis von historischen Verbrauchsdaten ermittelt. Perspektivisch lösen durch Smart Meter tatsächlich gemessene Werte die hier statistisch erhobenen Werte ab.

³ Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und der Telefónica Deutschland Gruppe belieferten Einheiten.

⁴ Energie aus erneuerbaren Energiequellen besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung der Energie aus erneuerbaren Energiequellen beinhaltet seit 2020 neben der durch die Telefónica Deutschland Gruppe bezogenen Grünstrommenge auch den Grünstrom aus gemeinsam mit anderen Unternehmen genutzter Netz- und IT-Infrastruktur.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**Energieeffizienz gezielt verbessern**

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer kohlenstoffarmen Wirtschaft ein. Wir verbessern unsere Energieeffizienz kontinuierlich, indem wir im gesamten Unternehmen auf energiesparende Komponenten umsteigen. Damit tragen wir aktiv zur Reduzierung von Treibhausgasemissionen bei. Darüber hinaus setzen wir auf den effizienten Einsatz natürlicher Ressourcen und wenden Umweltkriterien in unseren Beschaffungsprozessen an, um unseren ökologischen Fußabdruck weiter zu verringern.

2021 belief sich der Energieverbrauch pro Datenvolumen auf 0,09 GWh/PB. Damit konnten wir den Verbrauch gegenüber dem Vergleichsjahr 2015 um 78 % reduzieren. Im Vorjahr betrug der Rückgang im Vergleich zu 2015 71 %.

Der Gesamtstromverbrauch wird seit 2021 auch dort mit 100 % Grünstrom gedeckt, wo wir indirekt Strom beziehen. Im Berichtsjahr haben wir wie geplant das Fundament für einen verbesserten Stromeinkauf gelegt. In einem Pilotprojekt testen wir derzeit den Einsatz von Photovoltaikanlagen an ausgewählten Antennenstandorten, um einen eigenen Beitrag zur erneuerbaren Energieerzeugung zu leisten. Inzwischen sind erste Anlagen im Testbetrieb.

Zentral für die Steigerung der Stromeffizienz sind vor allem die in diesem Jahr erfolgte Abschaltung des 3G-Netzwerks, der 5G- und 4G-Ausbau und Modernisierungen in Rechenzentren, denn mit jeder neuen Mobilfunkgeneration steigt die Stromeffizienz. 5G verbraucht bis zu 90 % weniger Strom¹ pro Datenvolumen als die Vorgängergenerationen.

2021 hat die Telefónica Deutschland Gruppe die 3G-Technik abgeschaltet und wird die Breitbandversorgung der Kunden künftig mit 4G oder 5G sicherstellen. Bis Anfang Dezember dieses Jahres wurden über 17.000 3G-Standorte final abgeschaltet. Gleichzeitig baut das Unternehmen neben 4G auch 5G schnell aus und konnte auf diese Weise bis Ende des Berichtsjahres rund 30 % der deutschen Bevölkerung mit 5G versorgen. Ende 2022 sollen es über 50 % und 2025 ganz Deutschland sein. Auch stetige Modernisierungen, Softwareupdates, der Einsatz von Smart Metern im O₂ Netz und die neue „All in one“-Mobilfunkantenne, die alle Frequenzbänder und Mobilfunkstandards unterstützt, verbessern die Stromeffizienz (siehe Kapitel „Netzqualität und -abdeckung“).

2021 hat der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe das Budget für einen neuen CO₂-Fonds beschlossen. Ab Januar 2022 können sich Mitarbeitende um Mittel für die Umsetzung von Stromeffizienzprojekten im Unternehmen bewerben. Maßgeblich für die Förderung der Projekte werden der Innovationsgrad sowie die Realisierbarkeit sein. Fragen der kurzfristigen Rentabilität werden dabei nachrangig betrachtet.

Smart Metering als Schlüssel für effiziente Netzwerktechnik

Die Netzwerktechnik ist für rund 97 % des Stromverbrauchs des Unternehmens verantwortlich. Die Messung des Stromverbrauchs im Bereich Netzwerk erfolgt dabei bereits an vielen Standorten über Smart-Metering-Systeme. Der Stromverbrauch jeder mit einem Smart Meter ausgerüsteten Mobilfunkanlage wird im Sekundentakt erfasst und mit einer Internet-of-Things-Funkeinheit über das O₂ Netz an einen Cloud-Server übermittelt. Anschließend soll bei der Überschreitung von Schwellenwerten mittels Alarmierung eine Analyse des Stromverbrauchs über alle Standorte hinweg erfolgen, was eine vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) ermöglicht und die frühzeitige Identifizierung von Fehlfunktionen erleichtert.

Mit Smart Metering vollzieht das Unternehmen einen weiteren Schritt auf dem Weg zur erhöhten Energieeffizienz, indem mit Echtzeitdaten der Energieverbrauch besser gemanagt werden kann. Auch damit kommen wir unserem Ziel näher, die Netto-CO₂-Emissionen auf null zu senken. Bis Ende des Berichtsjahres sollten 27.000 Standorte mit Smart Metern ausgerüstet

¹ Quelle: Studie „Energie- und Ressourceneffizienz digitaler Infrastrukturen. Ergebnisse des Forschungsprojektes „Green Cloud-Computing“ im Auftrag des Umweltbundesamts, September 2020.

werden. Der durch die Corona-Pandemie ausgelöste Chipmangel hat dazu geführt, dass diese Zielmarke nicht erreicht werden konnte. Insgesamt verfügten Ende 2021 17.596 Standorte über Smart Meter.

Betriebliche Mobilität emissionsarm ausgerichtet

Pandemiebedingt fiel im Berichtsjahr die Reisetätigkeit innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe erneut deutlich niedriger aus als vor der Pandemie, auch wenn die Reisetätigkeit im zweiten Halbjahr 2021 wieder leicht zugenommen hat. Im Vergleich zu 2019, dem letzten Jahr, das nicht von der Pandemie eingeschränkt war, haben wir im Berichtsjahr 92,8% weniger Kilometer bei Flugreisen und 90,9% weniger Kilometer bei Bahnreisen verzeichnet.

Die Aussagefähigkeit des Wertes der weiteren indirekten Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen) im Vergleich zu den Vorpandemiejahren ist allerdings begrenzt. Das Unternehmen strebt jedoch weiterhin an, die Anzahl der

Geschäftsreisen unserer Mitarbeitenden zwischen nationalen und internationalen Telefónica Standorten um 70% gegenüber 2019 zu reduzieren. Das betrifft interne Meetings und Workshops. Mit den Schlüsselinitiativen unserer Personalstrategie („5 Bold Moves“) wollen wir die Mitarbeitenden dabei unterstützen – wo immer möglich und sinnvoll – virtuell zusammenzuarbeiten. Nähere Informationen zu den „5 Bold Moves“ finden sich im Kapitel „[Arbeitnehmerbelange](#)“.

Über unsere Reiserichtlinie fördern wir den Umstieg auf die Bahn. Wir wollen unsere Dienstwagen sukzessive auf Hybrid- und Elektroantrieb umstellen. Bis Ende 2022 soll unser Fuhrpark zu 50% teilelektrifiziert sein. Alle E-Fahrzeuge erhalten neben den Tankkarten auch Ladekarten. An den Standorten München und Düsseldorf sind inzwischen 20 Ladepunkte installiert und aktiv. Der durchschnittliche CO₂-Wert¹ für die 2021 neu zugelassenen Dienstwagen betrug 51 g CO₂/km (2020: 71 g CO₂/km).

G 02

Klimaschutz: Treibhausgasemissionen (marktbasierter Methode) in Tonnen CO₂-Äquivalent (tCO₂eq¹)

- CO₂-Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3)^{2,3}
- Direkte Emissionen (Scope 1)²
- Indirekte Emissionen (Scope 2)²
- Weitere indirekte Emissionen (Scope 3)³



¹ CO₂eq = CO₂, CH₄, N₂O und klimarelevante Kühlgase (F-Gase).

² Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Die Daten und Berechnungen sind von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt. Für die marktbasierter Methode werden 588,83 g CO₂ pro kWh genutzt (Quelle: Association of Issuing Bodies (AIB), European Residual Mixes 2020). Informationen zur standortbasierten Methode sind in der **Kennzahlentabelle** aufgeführt.

³ Scope-3-Emissionen: Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen). Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen für die Jahre 2019 bis 2021 wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2021). Es gibt auch andere, hier nicht enthaltene, Scope-3-Emissionen. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen.

¹ Berechnet nach dem Prüfverfahren der „Worldwide Harmonised Light-Duty Vehicles Test Procedure“ (WLTP).

Angaben zur EU-Taxonomie

Im Rahmen des Aktionsplans zur Finanzierung nachhaltigen Wachstums („EU Action Plan on Sustainable Finance“) ist die Umlenkung von Kapitalströmen in nachhaltige Investitionen eine wesentliche Zielsetzung. Vor diesem Hintergrund ist die Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden Taxonomie-VO) in Kraft getreten, die als einheitliches und rechtsverbindliches Klassifizierungssystem festlegt, welche Wirtschaftstätigkeiten in der EU als „ökologisch nachhaltig“ gelten. Über die Ergebnisse dieser Klassifikation ist unternehmensspezifisch jährlich zu berichten.

In Artikel 9 der Taxonomie-VO werden die folgenden sechs Umweltziele genannt:

- a) *Klimaschutz;*
- b) *Anpassung an den Klimawandel;*
- c) *die nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen;*
- d) *der Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft;*
- e) *Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung;*
- f) *der Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme.*

Die EU hat aktuell für zwei Umweltziele (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel) Vorgaben zu nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten im Sinne der EU-Taxonomie veröffentlicht.

Im Hinblick auf die Klassifizierung einer Wirtschaftstätigkeit als „ökologisch nachhaltig“ im Sinne der EU-Taxonomie ist eine Unterscheidung zwischen Taxonomiefähigkeit und Taxonomiekonformität erforderlich. Im ersten Schritt ist zu prüfen, ob eine Wirtschaftstätigkeit im delegierten Rechtsakt beschrieben ist und somit taxonomiefähig ist. Ausschließlich taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten können bei Erfüllung bestimmter Kriterien als „ökologisch nachhaltig“ gelten. Entsprechend ist im zweiten Schritt zu evaluieren, ob die genannten technischen Bewertungskriterien erfüllt sind sowie der soziale Mindestschutz eingehalten wird, um als taxonomiekonform klassifiziert

und daher angemessen als ermöglichende Tätigkeit oder Übergangstätigkeit bezeichnet zu werden.

Für das Berichtsjahr 2021 sind lediglich die Anteile der taxonomiefähigen und nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an Umsatz sowie an Investitions- (CapEx) und Betriebsausgaben (OpEx) offenzulegen.

Als taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten wurden insbesondere die Tätigkeiten 8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“ und 8.2 „Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen“ im Bereich „Information und Kommunikation“ im Annex I identifiziert.

Angesichts der laufenden Beratungen der „Platform on Sustainable Finance“ sowie der Europäischen Kommission hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe dazu entschlossen, im ersten Jahr der Anwendung der EU-Taxonomie ein erweitertes Kennzahlen-Set mit einer minimalen und maximalen Ausprägung je Kennzahl zu veröffentlichen. Dabei spiegelt die minimale Ausprägung den Wert bei enger Auslegung der EU-Taxonomie wider. Bei der von uns vertretenen und befürworteten weiteren Auslegung werden hingegen Werte bis hin zum zusätzlichen genannten Maximalwert erreicht. Hierdurch wird den bestehenden Unsicherheiten in der Auslegung der Anforderungen an die Berichterstattung nach der Taxonomie-VO Rechnung getragen.

Dabei beruhen die unten genannten Minimumangaben zu taxonomiefähigen Kennzahlen auf dem Verständnis, dass nur die Bereitstellung von Daten und Analysen zur Ermöglichung der Senkung der Treibhausgasemissionen als datenbasierte Lösungen zu verstehen ist. Diese umfassen unsere kunden-spezifischen, datenbasierten Lösungen wie beispielsweise das Private Network.

Die Maximumangaben zu taxonomiefähigen Kennzahlen basieren auf der weitergehenden Sichtweise, dass die Nutzung von Technologien wie 5G, 4G und festnetz-basierten Netzwerkdiensten als Informations- und Kommunikationstechnologie-Lösung zur Bereitstellung von Daten inhärenter Bestandteil der

Wirtschaftstätigkeit 8.2 ist. Demzufolge fallen alle datenbasierten Leistungen auf Basis der mobilen und festnetzbasieren Netzwerkdienste unter diese Tätigkeit. Aufgrund dieses Verständnisses werden im Verlauf die quantitativen Auswirkungen dieser Auffassung dargestellt.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick:

Taxonomieaktivitäten	Telefónica Aktivitäten	
Hauptaktivitäten, die wesentlich zum Klimaschutz beitragen	Aktivität 8.1. Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	Cloud-Dienste für die Speicherung, Verwaltung, Kontrolle oder Verarbeitung von Daten über das Internet
	Aktivität 8.2. Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	Digitale Dienste, die Daten sammeln, übermitteln und speichern, die eine Verringerung der Treibhausgasemissionen anderer Tätigkeiten ermöglichen Technologien, die in den IKT-Lösungen enthalten sind, die die Daten übertragen, d. h. 5G

Die für die Berechnung der Umsatz-, CapEx- und OpEx-Kennzahl genutzten Beträge basieren entsprechend auf den im Konzernabschluss berichteten Zahlen. In diese Betrachtung werden grundsätzlich alle vollkonsolidierten und quotalkonsolidierte Konzerngesellschaften einbezogen.

Die „Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets“ vom 2. Februar 2022 fand Anwendung.

Für das Reporting der Taxonomiefähigkeit werden die Technischen Bewertungskriterien nicht berücksichtigt. Da es sich bei den Tätigkeiten 8.1 und 8.2 um Tätigkeiten handelt, die von der Taxonomie als Übergangs- bzw. Ermöglichungstätigkeiten eingestuft werden, sollte diese Taxonomiefähigkeit als „eligible-to-be-transitional“ und „eligible-to-be-enabling“ gemäß den FAQ vom 2. Februar 2022 zur Auslegung bestimmter Aspekte der delegierten Offenlegungsverordnung betrachtet werden. In dem Bericht für das Geschäftsjahr 2022 muss Telefónica gemäß den geltenden Vorschriften den Prozentsatz der taxonomiekonformen Tätigkeiten angeben und dabei die Einhaltung der technischen Bewertungskriterien analysieren.

Umsatz-Kennzahl

Die Umsatz-Kennzahl ergibt sich aus dem Verhältnis der Umsatzerlöse aus taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten eines Geschäftsjahres zu den Gesamtumsatzerlösen dieses Geschäftsjahres.

Die Gesamtumsatzerlöse des Geschäftsjahres 2021 von 7.765 Mio. EUR bilden den Nenner der Umsatz-Kennzahl und können der „Konzerngewinn- und Verlustrechnung“ des [Konzernabschlusses](#) entnommen werden.

Die in der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesenen Umsätze der Telefónica Deutschland Gruppe werden über alle Konzerngesellschaften hinweg daraufhin untersucht, ob sie mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten gemäß Annex I (Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz) und Annex II (Wesentlicher Beitrag zur Anpassung an den Klimawandel) der Delegierten Verordnung 2021/2139 zur Taxonomie-VO erzielt wurden. Durch eine Detailanalyse der in den Umsatzerlösen enthaltenen Posten erfolgt die Zuordnung des jeweiligen Umsatzes zu den taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten. Die Summe der Umsatzerlöse in Höhe von 30 Mio. EUR der für das Geschäftsjahr 2021 taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten bildet den Zähler. Die taxonomiefähigen Umsätze beinhalten die Cloud-Services, datenbasierte Lösungen sowie IoT-Lösungen. Somit ergibt sich eine taxonomiefähige Umsatz-Kennzahl von 0,4 %.

Unter Einbeziehung der Umsatzerlöse von 3.588 Mio. EUR, die sich darüber hinaus aus der Datennutzung im mobilen und festnetzbasieren Netzwerkdiensten ergeben, beträgt die taxonomiefähige Umsatz-Kennzahl 47 %.

CapEx-Kennzahl

Die CapEx-Kennzahl gibt gemäß Taxonomie-VO Art. 8 Annex I 1.1.2.2 den Anteil der Investitionsausgaben an, der entweder mit einer taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit in Zusammenhang steht, mit einem glaubwürdigen Plan zur Ausweitung oder Erreichung einer ökologisch nachhaltigen Wirtschaftstätigkeit verbunden ist oder sich auf den Erwerb von Produkten und Leistungen aus einer taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit bezieht.

Basis der Investitionsausgaben sind die Zugänge an Sachanlagen und immateriellen Vermögenswerten sowie Nutzungsrechte nach IFRS 16 vor Abschreibungen und etwaigen Neubewertungen für das betreffende Geschäftsjahr und ohne Änderungen des beizulegenden Zeitwerts. Die gesamten Investitionsausgaben gemäß Taxonomie-VO Art. 8 Annex I 1.1.2.1

betragen 2.613 Mio. EUR (siehe jeweilige Angaben in den Kapiteln „5.2. Sonstige immaterielle Vermögenswerte“, „5.3. Sachanlagen“ und „5.4. Nutzungsrechte“ des Konzernabschlusses).

Anhand der Beschreibung der Zugänge erfolgt eine Analyse bezüglich der Taxonomiefähigkeit und ein Abgleich mit den Vorgaben des Annex I (Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz) und Annex II (Wesentlicher Beitrag zur Anpassung an den Klimawandel) der Delegierten Verordnung 2021/2139 zur Taxonomie-VO. Die Summe der Zugänge, welche eine taxonomiefähige Investition widerspiegeln, bildet den Zähler der CapEx-Kennzahl in Höhe von 55 Mio. EUR im Zusammenhang mit dem Erwerb taxonomiefähiger Dienstleistungen und Produkte in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie, Gebäude, Fuhrpark- und Energiemanagement. Daraus resultiert eine taxonomiefähige CapEx-Kennzahl von 2%.

Unter Berücksichtigung der mobilen und festnetzbasier-ten Netzwerkdienste mit einem Investitionsvolumen von 2.023 Mio. EUR im Jahr 2021 beträgt die taxonomiefähige CapEx-Kennzahl 79%.

OpEx-Kennzahl

Die OpEx-Kennzahl gibt den Anteil der Betriebsausgaben im Sinne der EU-Taxonomie an, der mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten, mit einem oben beschriebenen CapEx-Plan oder dem Erwerb von Produkten aus einer taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit verbunden ist.

Basis für die Ermittlung der Kennzahl bildet die Summe der Aufwendungen für Gebäudesanierungsmaßnahmen, kurzfristiges Leasing sowie Wartung und Instandhaltung. Die gesamten Betriebsausgaben gemäß Taxonomie-VO Art. 8 Annex I 1.1.3.1 betragen 285 Mio. EUR.

Der Zähler der OpEx-Kennzahl gemäß Taxonomie-VO Art. 8 Annex I 1.1.3.2. ergibt sich aus einer Analyse der mit den auf den oben genannten Konten erfassten Ausgaben in Zusammenhang stehenden Vermögenswerte bezüglich ihrer Taxonomiefähigkeit. Daher werden 0,05 Mio. EUR für Maßnahmen im Energiemanagementbereich als taxonomiefähig eingestuft. Dies entspricht einer taxonomiefähigen OpEx-Kennzahl von 0,02%.

Bei der Einbeziehung der Instandhaltungsaufwendungen für die mobilen und festnetzbasier-ten Netzwerkdienste in Höhe von 148 Mio. EUR beträgt die taxonomiefähige OpEx-Kennzahl 52%.

Bei der Ermittlung der oben genannten Kennzahlen wurden über diverse Prüfschritte, unter anderem die Dokumentation der Datengenerierung sowie die Sicherstellung der Abstimmbarkeit zu übrigen Finanzinformationen, jegliche Doppelzählungen über die Wirtschaftstätigkeiten vermieden.

Im Geschäftsjahr 2022 werden noch tiefergehende Analysen zur Erfüllung der Kriterien in Bezug auf die identifizierten Wirtschaftstätigkeiten notwendig. Hierzu zählt insbesondere die Beurteilung, ob die taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten einen wesentlichen Beitrag zu einem von der Taxonomie-VO definierten Umweltziel leisten und ob kein anderes Umweltziel wesentlich beeinträchtigt ist. Zudem sind weitere Angaben zur Erfüllung der sozialen Mindeststandards entsprechend den OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen, den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, den ILO-Kernarbeitsnormen und der Internationalen Menschenrechtscharta zu machen.

Ein wesentlicher Teil der derzeitigen regulatorischen Anforderungen ist auslegungsbedürftig und öffnet eine Vielzahl an Interpretationsspielräumen. Als Teil der Telekommunikationsindustrie unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe eine Klarstellung und detailliertere Bezugnahme der derzeitigen Regulatorik auf den Sektor. Wir erwarten daher im nächsten Jahr entsprechende Anpassungen und Weiterentwicklungen des regulatorischen Rahmens.

Kennzahlentabelle

	Einheit	2021	2020	2019
Governance				
Anteil der Mitarbeitenden und Direktoren, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden ¹	%	97,7	95,8	96,8
Kundenbelange				
Abwanderungsrate der Marke O ₂ (O ₂ Consumer Postpaid) ²	%	0,9	1,1	1,3
5G-Bevölkerungsabdeckung (3,6 GHz, DSS/1.800 MHz, 700 MHz) ³	gerundet in %	30	n. a.	n. a.
Datenschutz und Informationssicherheit				
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) ⁴	Anzahl	0	3	0
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr	Anzahl	0	0	0
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit	Anzahl	16	25	26
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	Anzahl	0	0	0
Antikorruption und Interessenkonflikte				
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ⁵	Anzahl	0	0	0
Arbeitnehmerbelange				
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Punktzahl	60,4	53,8	21,5
Rücklaufquote	%	77	77	79
Energie und CO₂				
Energieverbrauch gesamt	GWh	755	736	727
Stromverbrauch gesamt ⁶	GWh	732	710	696
davon Netzwerk und Rechenzentren ⁷	GWh	711	686	668
davon Büros, Shops, Call-Center	GWh	21	24	28
Kraftstoffverbrauch gesamt ⁸	GWh	23	26	31
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,09	0,12	0,17
Energie aus erneuerbaren Energiequellen ⁹	GWh	732	679	584
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus erneuerbaren Energien ⁹	%	100	96	84

	Einheit	2021	2020	2019
Grünstromanteil bei selbst beschaffter und kontrollierter Energie	%	100	100	100
CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) (marktbasierte Methode) ^{10,11}	tCO ₂ eq	6.266	26.720	93.470
CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) (standortbasierte Methode) ^{11,12}	tCO ₂ eq	274.190	292.214	342.524
Direkte Emissionen (Scope 1)	tCO ₂ eq	5.369	5.623	7.000
Indirekte Emissionen (Scope 2) (marktbasierte Methode)	tCO ₂ eq	581	20.201	81.513
Indirekte Emissionen (Scope 2) (standortbasierte Methode)	tCO ₂ eq	268.505	285.695	330.567
Weitere indirekte Emissionen (Scope 3) ¹¹	tCO ₂ eq	316	896	4.957

Die Werte in den Kennzahlentabellen sind auf- bzw. abgerundet. Aufgrund dieser Rundungen ist es möglich, dass sich in einigen Zeilen der Tabellen die gerundeten Zahlen nicht genau zur angegebenen Summe addieren.

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeitendenanzahl der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG inklusive der Tochtergesellschaften, ohne Mitarbeitende in Auszeit und externe Berater sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.030, Vj. 7.717). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2021 bedeutet dies 6.870 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2021.

² Ab diesem Berichtsjahr reporten wir die für das wesentliche Thema Kundenzufriedenheit relevantere Abwanderungsrate der Marke O₂ (O₂ Consumer Postpaid).

³ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, so dass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden.

⁴ Unter eingeleiteten Verfahren während des Berichtszeitraums sind nur laufende und nicht abgeschlossene Verfahren zu verstehen. Die drei Verfahren, die für das Geschäftsjahr 2020 berichtet wurden, waren auch im aktuellen Berichtsjahr noch laufend. Abgeschlossene Verfahren führen i. d. R. zu einer Sanktion, einem Bußgeld oder zu einer Einstellung des Verfahrens, da sich ein Verdacht der Behörde nicht erwiesen hat. Bußgelder werden im Indikator „Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr“ berichtet.

⁵ Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.

⁶ Der Stromverbrauch ergibt sich aus den tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

⁷ Der Stromverbrauch Netzwerk ergibt sich aus der Anzahl der Standorte für Mobilfunk und Festnetz multipliziert mit einem durchschnittlichen Stromverbrauch je Standort. Dieser wurde auf Basis von historischen Verbrauchsdaten ermittelt. Perspektivisch lösen durch Smart Meter tatsächlich gemessene Werte die hier statistisch erhobenen Werte ab.

⁸ Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und der Telefónica Deutschland Gruppe belieferten Einheiten.

⁹ Energie aus erneuerbaren Energiequellen besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung der Energie aus erneuerbaren Energiequellen beinhaltet seit 2020 neben der durch die Telefónica Deutschland Gruppe bezogenen Grünstrommenge auch den Grünstrom aus gemeinsam mit anderen Unternehmen genutzter Netz- und IT-Infrastruktur.

¹⁰ Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Die Daten und Berechnungen sind von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt. Für die marktbasierte Methode werden 588,83 g CO₂ pro kWh genutzt (Quelle: Association of Issuing Bodies (AIB), European Residual Mixes 2020).

¹¹ Scope-3-Emissionen: Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen). Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen für die Jahre 2019 bis 2021 wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2021). Es gibt auch andere, hier nicht enthaltene, Scope-3-Emissionen. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen.

¹² Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Die Daten und Berechnungen sind von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt, unabhängig davon, dass ein Anteil von 100% (Vorjahr: 96%) aus regenerativen Energiequellen bezogen wurde. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt die Strom-Umrechnungsfaktoren des Umweltbundesamts (Entwicklung der spezifischen Kohlendioxid-Emissionen des deutschen Strommix in den Jahren 1990–2019 und erste Schätzungen 2020) und damit 366 g CO₂ pro kWh aus dem Jahr 2020 für die Berechnungsgrundlage nach standortbasierter Methode im Berichtsjahr 2021.

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

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

An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

Wir haben den zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht der Telefónica Deutschland Holding AG, München, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Nicht Gegenstand unserer Prüfung sind die in dem nichtfinanziellen Bericht genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB und Artikel 8 der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden die „EU-Taxonomieverordnung“) und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie mit deren eigenen in Abschnitt „Angaben zur EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung der in der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten enthaltenen Formulierungen und Begriffe.

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

frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (Manipulation des nichtfinanziellen Berichts) oder Irrtümern ist.

Die EU-Taxonomieverordnung und die hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte enthalten Formulierungen und Begriffe, die noch erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch nicht in jedem Fall Klarstellungen veröffentlicht wurden. Daher haben die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der EU-Taxonomieverordnung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte im Abschnitt „Angaben zur EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Berichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

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

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

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft, mit Ausnahme der in dem nichtfinanziellen Bericht genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Angaben zur EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist.

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

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

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

Die gesetzlichen Vertreter haben bei der Ermittlung der Angaben gemäß Artikel 8 der EU-Taxonomieverordnung unbestimmte Rechtsbegriffe auszulegen. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, sind die Rechtskonformität der Auslegung und dementsprechend unsere diesbezügliche Prüfung mit Unsicherheiten behaftet.

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Angaben zur EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist. Wir geben kein Prüfungsurteil zu den in dem nichtfinanziellen Bericht genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen ab.

Verwendungsbeschränkung für den Vermerk

Wir weisen darauf hin, dass die Prüfung für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt wurde und der Vermerk nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt ist. Folglich ist er möglicherweise für einen anderen als den vor genannten Zweck nicht geeignet. Somit ist der Vermerk nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung. Unser Prüfungsurteil ist in dieser Hinsicht nicht modifiziert.

München, den 17. Februar 2022

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Conrad
Wirtschaftsprüfer

ppa. Annette Daschner

Impressum

Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442 0
www.telefonica.de

Investor Relations

Telefónica Deutschland Holding AG
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442 1010
E-Mail Institutionelle Investoren:
ir-deutschland@telefonica.com
E-Mail Privatinvestoren:
shareholder-deutschland@telefonica.com
www.telefonica.de/ir

Corporate Responsibility & Sustainability

Telefónica Deutschland Holding AG
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
E-Mail: cr-de@telefonica.com
www.telefonica.de/verantwortung

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

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

Inhaltliche Konzeption

Telefónica Deutschland Holding AG,
Corporate Responsibility & Sustainability, München

Redaktion und Design

Scholz & Friends Reputation, Berlin
heureka, Essen

Veröffentlichung

März 2022 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2021 erhoben. Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Die deutsche Ausgabe ist im Zweifel verbindlich.

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

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