

# Corporate Responsibility – Schlüsselkennzahlen 2011

Telefónica Germany misst Fortschritte und Leistungen im Bereich Corporate Responsibility anhand von Schlüsselkennzahlen. Definiert wurden diese durch Telefónica S.A. Sie bilden die Basis für das konzernweite CR-Reporting und werden jährlich veröffentlicht.

Mit der vorliegenden Übersicht schreibt Telefónica Germany die Kennzahlen des [Corporate Responsibility Report 2010](#) ◀ fort. Die CR-Schwerpunktthemen für 2011 sind in der [CR-Broschüre 2011](#) ◀ dargestellt. Der nächste ausführliche CR-Bericht erscheint 2013.

Die nachfolgend aufgeführten Kennzahlen beziehen sich nur auf Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie deren 100-prozentige Tochtergesellschaft Fonice GmbH. Sie decken die im Jahr 2011 vollständig integrierte HanseNet GmbH ab diesem Zeitpunkt mit ab. Abweichungen bei den Berichtsgrenzen sind entsprechend gekennzeichnet.

Die nachfolgend aufgeführten Kennzahlen wurden im Rahmen des Berichterstellungsprozesses des CR-Reports 2011 der Telefónica S.A. durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer einer prüferischen Durchsicht unterzogen (siehe [Sustainability Report 2011](#) ◀, S. 169 ff).

Name	Einheit	2009	2010	2011
<b>Ökonomische Kennzahlen<sup>1</sup></b>				
Umsatz	Mio. EUR	3.746	4.826	5.036
Operatives Ergebnis (OIBDA)	Mio. EUR	918	1.145	1.219
Investitionen (Capex)	Mio. EUR	796	2.057 <sup>2</sup>	558
<b>Lieferanten</b>				
Einkaufsvolumen	Mio. EUR	1.632	1.731	1.786
Einkaufsvolumen Inland <sup>3</sup>	Mio. EUR	1.342	1.111	1.223
Anzahl beauftragter Lieferanten	Anzahl	1.843	1.832	1.578
<b>Compliance</b>				
Mitarbeiter, die das Training zu den Geschäftsgrundsätzen absolviert haben	Prozent	85	85	92
Verstöße gegen gesetzliche Regelungen im Bereich Datenschutz	Anzahl	0	1	1 <sup>4</sup>
Begründete Beanstandungen des Werbeverhaltens	Anzahl	0	26 <sup>5</sup>	22
Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, kartellrechtlicher Verstöße oder monopolistischer Praktiken und deren Folgen angestrengt wurden	Anzahl	0	0	0
<b>Mitarbeiter<sup>6</sup></b>				
Festangestellte Mitarbeiter <sup>7</sup>	Anzahl	5.000	5.500	5.000
Mitarbeiterfluktuation <sup>8</sup>	Prozent	5,7 <sup>9</sup>	12,5 <sup>10</sup>	23,5 <sup>11</sup>
Anteil Frauen	Prozent	35	37	34
Anteil Frauen im Senior Management	Anzahl	5	7	7
Anteil Frauen im Senior Management	Prozent	15	14	15
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Anzahl	1	1	2
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Prozent	14	10	20
Durchschnittliche Trainingsstunden pro Mitarbeiter	Anzahl	35	38	26
Arbeitsunfälle	Anzahl	35	35	25
Zufriedenheit der Mitarbeiter	Punkte (von 100)	82	77	75
<b>Kunden</b>				
Kundenanschlüsse <sup>12</sup>	Mio.	15,79	19,6	24,5
Gesamtzahl Beschwerden <sup>13</sup>	Mio.	1,47	1,74	1,11 <sup>14</sup>

Name	Einheit	2009	2010	2011
<b>Gesellschaft</b>				
Spenden und Investitionen in gemeinnützige Projekte	EUR	164.208	702.003 <sup>15</sup>	876.503 <sup>16</sup>
RepTrak Pulse: Die emotionale Wahrnehmung der O <sub>2</sub> Reputation in der Gesellschaft <sup>17</sup>	Punkte (von 100)	63,5	65,5	67,1
Teilnehmer am Corporate-Volunteering-Programm	Anzahl	632	1.205	914
<b>Umwelt<sup>18</sup></b>				
CO <sub>2</sub> -Emissionen durch Stromverbrauch und Fuhrpark <sup>19</sup>	Tonnen	170.700	173.204	214.067 <sup>20</sup>
CO <sub>2</sub> -Emissionen durch Geschäftsreisen <sup>21</sup>	Tonnen	5.046	5.493	6.807 <sup>20</sup>
Gesamtstromverbrauch	MWh	402.771	412.302	484.117
Anteil des Stromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	Prozent	58	61	60
Wasserverbrauch <sup>22</sup>	Kubikmeter	63.172	64.420	96.779 <sup>23</sup>
Anzahl der Althandys, die bei O <sub>2</sub> eingegangen sind	Anzahl	11.462	6.709	10.126

- 1 Ökonomische Kennzahlen enthalten für 2011 und 2010 HanseNet.
- 2 Die erhöhten Investitionen resultieren aus dem LTE-Lizenzkauf im Jahr 2010.
- 3 Die Kennzahl beinhaltet Lieferanten, die ihren Firmensitz, eine Tochtergesellschaft oder eine Betriebsstätte in Deutschland haben.
- 4 Der Verstoß ist noch nicht endgültig bestätigt, da das Verfahren noch anhängig ist. Die Beschwerde eines Kunden wegen eines vermeintlichen Datenschutzverstoßes und unerlaubte Werbung richtet sich gegen die Fonic GmbH.
- 5 Anstieg aufgrund angepasster Reportingdefinition ab 2010 (es wurden von Telefónica nicht angefochtene einstweilige Verfügungen und berechtigte Beschwerden der Verbraucherzentralen mit Abgabe von Unterlassungserklärungen mit aufgenommen).
- 6 Alle Mitarbeiterkennzahlen beinhalten folgende Mitarbeitergruppen: festangestellte Mitarbeiter, ruhende Verträge, eingruppierte Aushilfen und Auszubildende (6.036 Mitarbeiter im Jahresdurchschnitt 2011).
- 7 Diese Kennzahl beinhaltet nur festangestellte Mitarbeiter.
- 8 Die Mitarbeiterfluktuation war nicht Bestandteil der prüferischen Durchsicht.
- 9 2009 erfolgte die Berechnung der Fluktuation nur auf Basis der festgestellten Mitarbeiter.
- 10 Der Anstieg resultiert aus dem Einbezug weiterer Mitarbeitergruppen (festangestellte Mitarbeiter, ruhende Verträge, eingruppierte Aushilfen und Auszubildende) ab 2010. In der Kennzahl sind alle Abgänge von Mitarbeitern 2010 enthalten.
- 11 Der Anstieg von 2010 auf 2011 erklärt sich durch die Integration von HanseNet und dem erfolgten Stellenabbau. In der Kennzahl sind alle Abgänge von Mitarbeitern im Jahr 2011 enthalten.
- 12 In die Angaben zu Kundenanschlüssen ist HanseNet integriert. 2009 und 2010 wurde die Kundenanzahl berichtet, ab 2011 die Kundenanschlüsse. Die Zahlen sind daher nicht vergleichbar.
- 13 Die Angaben zu den Kundenbeschwerden beziehen sich ausschließlich auf Telefónica Germany und nicht auf die Fonic GmbH und beinhalten keine Beschwerden von Pre-Paid-Kunden.
- 14 Die Zahlen für 2011 sind mit denen aus den vorhergehenden Jahren nicht vergleichbar, da ein neues Dokumentationsinstrument eingeführt wurde sowie die Erfassung und Definition von Beschwerde angepasst wurden.
- 15 Diese Zahl beinhaltet 429.007 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 272.996 Euro.
- 16 Diese Zahl beinhaltet 555.000 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 321.503 Euro.
- 17 Der RepTrak Pulse war nicht Bestandteil der prüferischen Durchsicht.
- 18 Die hier aufgeführten Umweltkennzahlen waren – abgesehen vom Wasserverbrauch – nicht Teil der prüferischen Durchsicht von Ernst & Young. Die Angaben zu den CO<sub>2</sub>-Emissionen und zum Stromverbrauch wurden von der spanischen Prüfgesellschaft AENOR überprüft.
- 19 Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen nach konzernweiten Vorgaben durch Telefónica S.A. nach Greenhouse Gas Protocol (Scope 1+2).
- 20 Der Anstieg im Jahr 2011 erklärt sich hauptsächlich durch die Integration von HanseNet. Der Wert für 2011 wurde am 15.03.2013 aufgrund angepasster CO<sub>2</sub>-Emissionsfaktoren aktualisiert.
- 21 Die Zahlen für 2009 und 2010 wurden aufgrund neuer Berechnungsgrundlagen (eine genauere Zahlenbasis und Änderungen in der Datenerhebung) angepasst.
- 22 Die Berechnung des Wasserverbrauchs für die Büros und Shops erfolgt in Form einer Hochrechnung und auf Basis von Vergleichswerten.
- 23 Der Anstieg im Jahr 2011 erklärt sich hauptsächlich durch die Integration von HanseNet.