



Menschen verbinden

Zuverlässig. Nachhaltig. Inklusiv.

Inhalt

Corporate Responsibility Report 2022

03	Zuverlässig.Nachhaltig.Inklusiv.
03	Über diesen Bericht
05	Vorwort
07	Telefónica Deutschland Gruppe im Porträt
08	Business-Strategie
10	Responsible Business Plan 2025
13	Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung
13	Governance
24	Compliance und ethische Prinzipien
28	Datenschutz und Informationssicherheit
34	Nachhaltiges Lieferkettenmanagement
42	Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten
51	Kund:innen und Gesellschaft
51	Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen
66	Netzqualität und -abdeckung
72	Mitarbeiter:innen
72	Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds
80	Arbeitsbefähigung für die Zukunft
85	Klima und Umwelt
85	Energie und CO ₂
95	Circular Economy
103	Anhang
103	ESG-Daten und Rahmenwerke
105	Mitgliedschaften
107	Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
112	Impressum



Zuverlässig.Nachhaltig.Inklusiv.

Über diesen Bericht

Nachhaltigkeit ist zentraler Bestandteil des unternehmerischen Denkens und Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. In diesem CR-Report werden die wesentlichen Informationen des Nachhaltigkeitsengagements der Telefónica Deutschland Gruppe dargelegt. Damit richtet sich das Unternehmen an seine Stakeholder:innen wie Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Geschäftspartner, Investor:innen, politische Entscheidungsträger:innen, die Wissenschaft, Nichtregierungsorganisationen (NGOs) und die interessierte Öffentlichkeit.

Berichtszeitraum und -grenzen

Dieser CR-Report beinhaltet die Informationen der Telefónica Deutschland Gruppe wie auch die der Telefónica Deutschland Holding AG. Mit dem vorliegenden CR-Report wird das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 erfasst. Der Bericht enthält darüber hinaus Informationen zu relevanten jahresübergreifenden Nachhaltigkeitsaktivitäten, die außerhalb dieses Zeitraums liegen. Alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2022 erhoben. Die angegebenen quantitativen Kennzahlen beziehen sich grundsätzlich auf die Telefónica Deutschland Gruppe im Geschäftsjahr 2022. Dabei werden alle Gesellschaften berücksichtigt, die zu 100% der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG zugehörig sind. Davon abweichende Kennzahlen sind entsprechend gekennzeichnet.

Redaktionsschluss des CR-Reports ist der 30. März 2023. Der vorliegende Bericht wurde im April 2023 in deutscher und englischer Sprache auf der Webseite des Unternehmens veröffentlicht: www.telefonica.de/nachhaltigkeit

Umfassende Berichterstattung nach den GRI-Standards und den UNGC-Prinzipien

Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist in Übereinstimmung mit den Global-Reporting-Initiative(GRI)-Standards 2021 (siehe „[ESG-Daten und Indizes/ GRI-Content-Index](#)“) verfasst, orientiert sich an den Rahmenwerken des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) (siehe „[ESG-Daten und Indizes/ SASB-Index](#)“) und den Vorgaben der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (siehe Kapitel „[Energie und CO₂](#)“

und „[ESG-Daten und Indizes/ TCFD-Index](#)“). Zudem berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu ihren menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten gemäß des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes in ihrem gesonderten [nichtfinanziellen Konzernbericht](#) sowie dem vorliegenden CR-Report. Weiter berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2020 auch zu den Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC). Ab dem Jahr 2023 wird der dazugehörige Fortschrittsbericht über die Online-Plattform des UNGCs veröffentlicht. Damit bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu dessen Zehn Prinzipien und verpflichtet sich zu deren Umsetzung im Sinne einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung. Außerdem berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu dem CDR-Kodex der Corporate Digital Responsibility Initiative des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV). Mit der Umsetzung des Responsible Business Plan 2025 unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls aktiv die Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen (siehe [Beitrag zu den SDGs](#)).


Die Auswahl der Berichtsinhalte basiert auf dem Wesentlichkeitsprinzip und bezieht die entscheidenden Erwartungen der Stakeholder:innen, die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit sowie unternehmensstrategische Entscheidungen mit ein. Das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse 2020 wurde 2022 erneut aktualisiert und dient als Basis für die Nachhaltigkeitsberichterstattung.

Der CR-Report 2022 umfasst die Kapitel „Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung“, „Kund:innen und Gesellschaft“, „Mitarbeiter:innen“ und „Klima und Umwelt“, in denen Auskunft zu Nachhaltigkeitsstrategie, Maßnahmen, Ergebnissen und Zielen sowie Herausforderungen gegeben wird. In dem [Dokument „ESG-Daten und Indizes“](#) sind alle relevanten Kennzahlen aufgeführt und es wird dargelegt, wie die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Nachhaltigkeitsperformance kontinuierlich auswertet. Abschließend werden die Rahmenwerke dargestellt, die die Telefónica Deutschland Gruppe bei der Ausrichtung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie und in ihrem Reporting berücksichtigt. Der CR-Report wurde von der externen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) nach dem ISAE 3000 (revised) Standard mit „limited assurance“ in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien geprüft. Die Energie- und CO₂-Daten sowie Berechnungen sind zudem von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert.



Berichtsformate, Berichtszyklus und Ansprechpartner:innen

Der CR-Report der Telefónica Deutschland Gruppe erscheint jährlich. Mit Hinweisen und Rückfragen können Leser:innen das Corporate Responsibility & Sustainability Team unter cr-de@telefonica.com  kontaktieren.

Der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht 2022 wurde am 1. März 2023 veröffentlicht und ist zugänglich unter www.telefonica.de/nfe . Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt diesen nichtfinanziellen Konzernbericht, um den 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.

Den Geschäftsbericht für das Jahr 2022 finden Sie unter folgender Webadresse: www.telefonica.de/geschaeftsbericht 



Vorwort

Liebe Leser:innen,

auch das vergangene Jahr hat grundlegende Veränderungen für Politik, Wirtschaft und Gesellschaft mit sich gebracht: Krieg in Europa, Inflation und Energiekrise, Lieferengpässe, dazu die immer präsenter werdenden Auswirkungen des Klimawandels und die Herausforderungen der digitalen Transformation. Als Telekommunikationsunternehmen treiben wir die nachhaltige Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft maßgeblich voran. Intelligente Mobilitätslösungen, Smart Grids in der Energieversorgung und Internet-of-Things-Anwendungen in der Industrie werden durch die Digitalisierung erst möglich und können den Klimaschutz entscheidend voranbringen.

Starke Telekommunikationsnetze gehören wie Strom oder Heizwärme zur Grundversorgung der Menschen, verbinden sie im Gespräch miteinander, eröffnen ihnen Zugang zu Informationen und ermöglichen freie Meinungsäußerung. Wir haben den Anspruch, möglichst vielen Menschen den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft zu ermöglichen und so einen besseren Alltag für alle zu schaffen. Mit mehr als 44 Mio. Anschlüssen sind wir der nach Kundenzahl größte Mobilfunkanbieter hierzulande. Damit die Vorteile der Digitalisierung allen zugutekommen, wollen wir die digitale Kluft, wo Menschen aus technischen, sozialen, ökonomischen oder anderen Gründen keinen Zugang haben, verringern. Wir versorgen bereits mehr als 80% der Bevölkerung in Deutschland mit dem modernen 5G-Mobilfunkstandard und machen mit fair bepreisten Tarifen und großen Datenpaketen digitale Hightech-Kommunikation für alle verfügbar.

Auch in einem schwierigen Konjunkturmilieu wachsen wir weiter. Unser Ziel ist dabei, nachhaltig zu wachsen und unseren Kund:innen ein grünes Netz zu bieten. Dazu wollen wir den Energieverbrauch pro Datenvolumen bis 2025 um 87% im Vergleich zu 2015 senken. 81,4% haben wir im Jahr 2022 bereits erreicht. Schon heute decken wir unseren Gesamtstromverbrauch komplett mit Grünstrom. Eine höhere Qualität im Gesamtstrombezug erreichen wir durch den Abschluss von Power Purchase Agreements (PPAs) und durch selbsterzeugten Strom.

Unsere Klimaziele sind ebenfalls ambitioniert: Im Jahr 2040 wollen wir entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette Netto-Null-Emissionen erreichen. Um unsere eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an CO₂-Emissionen einzuhalten, reduzieren wir die Emissionen gemeinsam mit unseren Lieferanten und Kund:innen. 2022 haben wir ein dreijähriges Energiesparprogramm gestartet mit dem Ziel, ab 2026 rund 20% Energie gegenüber 2021 einzusparen. Dabei helfen sollen uns u. a. KI-gestützte Standby-Technik für Netzkomponenten, eine umfangreiche Netzmodernisierung und eine cloudbasierte Infrastruktur für Daten und Systeme.

Unsere Kund:innen wollen wir nachhaltige Kaufentscheidungen ermöglichen: Seit vergangenem Jahr kennzeichnen wir Firmenkundenprodukte und Dienstleistungen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung von Energie, CO₂ und Wasser leisten und die Circular Economy fördern, mit dem „Eco Smart“-Siegel.



„Wir geben Deutschland einen Digitalisierungsschub, indem wir 5G noch schneller in immer mehr Städte und ländliche Regionen bringen. Unsere Investitionen in ein leistungsfähigeres und grünes Netz stärken den Digitalstandort Deutschland langfristig und nachhaltig.“

Markus Haas, Chief Executive Officer (CEO)
Vorstandsvorsitzender der Telefónica Deutschland Gruppe



„Der Schutz der digitalen Rechte kann nicht allein den Regulierungsbehörden überlassen werden. Die Unternehmen müssen Verantwortung für die Auswirkungen ihres Handelns auf die Gesellschaft übernehmen.“

Valentina Daiber, Chief Officer Legal & Corporate Affairs
Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Gruppe

Mehr als die Hälfte unserer Firmenkundenprodukte führen schon eine entsprechende Kennzeichnung und es sollen noch viel mehr werden. Verbraucher:innen können mit dem Eco-Rating in Erfahrung bringen, welche Auswirkungen der gesamte Prozess der Herstellung, Nutzung und Entsorgung eines Smartphones auf die Umwelt hat.

Neben den Chancen unseres Nachhaltigkeitsmanagements stehen für uns die Minimierung von potenziellen Risiken, die sich mit unseren Auswirkungen auf Menschen und Umwelt ergeben, im Fokus. Dabei ist die Vergütung für den Vorstand an das Erreichen von konkreten Nachhaltigkeitszielen in den Bereichen Umwelt, Diversity, Gesellschaft und Kundenverantwortung gekoppelt. Unsere Erfolge spiegeln sich in externen Bewertungen wider: 2022 konnten wir unsere guten bis sehr guten ESG-Ratingergebnisse stabil halten. Bei Sustainalytics erzielten wir den besten ESG-Risk-Score aller Telekommunikationsunternehmen in Deutschland und erhielten zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“. Unser Gesundheitsmanagement ist ebenfalls prämiert: Beim Corporate Health Award wurden wir zum fünften Mal in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft.

2022 haben wir Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement als wichtige Themen in bereichsübergreifenden Projekten vorangetrieben. Richtlinien und Prozesse haben wir an die Anforderungen des neuen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes angepasst, neue Methoden zur Risikoanalyse aufgesetzt und unser Hinweisgebersystem für betroffene und hinweisgebende Personen entlang der gesamten Wertschöpfungskette überarbeitet. Datenschutz und Datensicherheit, freie

Meinungsäußerung und Informationsfreiheit in der digitalen Welt, Gleichstellung und Nichtdiskriminierung, menschenwürdige Arbeitsbedingungen in einer globalen Wirtschaft sowie eine saubere und gesunde Umwelt – all das sind Rechte, für deren Wahrung unser Unternehmen Verantwortung übernimmt.

Auch gesellschaftliches Engagement gehört für uns untrennbar zu verantwortungsbewusstem Handeln und ist fest in der Kultur unseres Unternehmens verankert. Zentral waren dabei im Jahr 2022 unsere umfangreichen Hilfsaktionen für die Ukraine. Mitarbeiter:innen aus den Call-Centern unterstützten die Plattform „Unterkunft Ukraine“ und vermittelten mehr als 1.000 Betten an geflüchtete Menschen. Andere Mitarbeiter:innen sammelten Spenden, die wir später verdoppelten. So kamen 200.000 EUR zusammen. Um den Wiederaufbau der zerstörten Telekommunikationsinfrastruktur zu unterstützen, stellten wir der Ukraine ein umfassendes Paket an moderner Netztechnik zur Verfügung. Insgesamt lieferten wir unentgeltlich mehr als 3.500 Netzkomponenten im Wert von mehreren Millionen Euro.

Die Herausforderungen, vor denen wir alle stehen, sind enorm. Als Unternehmen werden wir auch weiterhin unseren klaren Beitrag hierzu leisten – bleiben Sie an unserer Seite!

Markus Haas
Chief Executive Officer (CEO)
Vorstandsvorsitzender der
Telefónica Deutschland Gruppe

Valentina Daiber
Chief Officer Legal & Corporate Affairs
Mitglied des Vorstands der
Telefónica Deutschland Gruppe

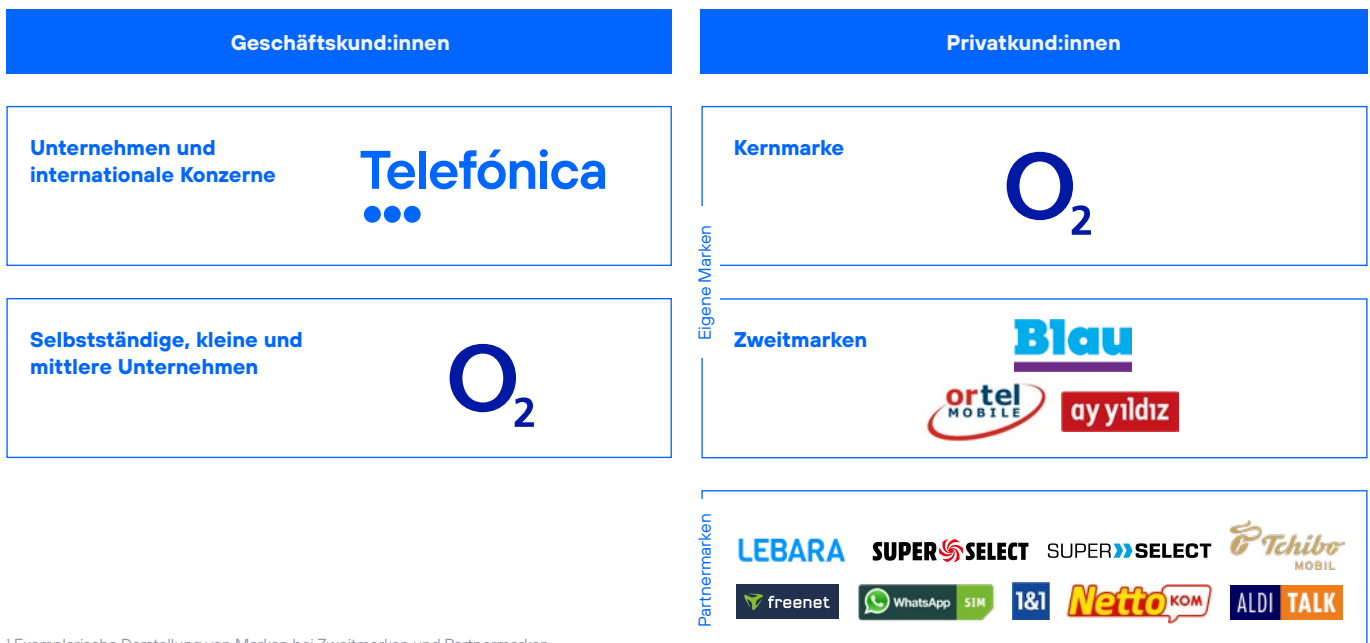
Telefónica Deutschland Gruppe im Porträt

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist einer der drei führenden integrierten Netzbetreiber in Deutschland. Sie bietet Mobilfunk- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskund:innen sowie innovative digitale Produkte und Services an. Des Weiteren beziehen zahlreiche Wholesale-Partner umfangreiche Leistungen der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Mobilfunk. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit insgesamt 44,3 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2022 ein führender Anbieter in diesem Markt. Im Jahr 2022 bildeten die Mobilfunkdienste mit 5.742 Mio. EUR den wichtigsten Umsatzstrom für die Telefónica Deutschland Gruppe (69,8% des Gesamtvolumens). In diesem Bereich bietet sie Privat- und Geschäftskund:innen mobile wie auch Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist das Mobilfunknetzwerk der Telefónica Deutschland Gruppe. Ergänzend zu den Mobilfunkdiensten bietet sie bundesweit Festnetzdienste an. Die Festnetz-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2022 rund 2,3 Mio. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt zudem viele Wege, um eine große Vielfalt an Endgeräten an die Kund:innen zu vertreiben.

Mehrmarkenstrategie zur Erfüllung von Kundenwünschen

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor des Marketing- und Vertriebsansatzes ist die Mehrmarkenstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe. Mit der Kernmarke O₂ bietet sie Privat- und Geschäftskund:innen eine große Bandbreite an hochwertigen Mobilfunk- und Festnetzprodukten. Internationale Großkonzerne spricht sie mit Produkten und Dienstleistungen der Marke Telefónica an. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt auf sich ergänzende Vertriebskanäle, um die verschiedenen Kundenbedürfnisse bestmöglich bedienen zu können. Zu der Vertriebslandschaft gehören sowohl direkte Vertriebskanäle, darunter eigene Läden, ein bundesweites Netzwerk unabhängig betriebener Franchise- und Premium-Partner-Shops, Online- und Telesales, als auch indirekte Vertriebskanäle, wie Partnerschaften und Kooperationen mit Einzelhändlern über physische oder Online-Kanäle. Mit den Zweit- und Partnermarken sowie über die Wholesale-Kanäle erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe weitere Kundenkreise, beispielsweise ethnische Zielgruppen in Deutschland. Zudem werden durch gemeinschaftliche Tätigkeiten und strategische Partnerschaften weitere Mobilfunkmarken angeboten. Hierzu zählen beispielsweise Tchibo MOBIL oder ALDI TALK in Kooperation mit MEDIONmobile. Der Mehrmarkenansatz gibt die Möglichkeit, das komplette Kundenspektrum mit einem maßgeschneiderten Produktangebot, Vertrieb und Marketing anzusprechen.

Telefónica Deutschlands Marken¹



¹ Exemplarische Darstellung von Marken bei Zweitmarken und Partnermarken.



Aktuelle Unternehmensstruktur

Die Telefónica Deutschland Holding AG ist eine Aktiengesellschaft (AG) deutschen Rechts mit Sitz in München, Deutschland. Die Telefónica Deutschland Holding AG ist die Obergesellschaft der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese wird in den Konzernabschluss der obersten Konzernmuttergesellschaft, der Telefónica, S.A., Madrid, Spanien (Telefónica, S.A.; deren Konzern: Telefónica, S.A. Group), einbezogen. Die direkte Muttergesellschaft der Telefónica Deutschland Gruppe ist die Telefónica Germany Holdings Limited, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der O₂ (Europe) Limited, Slough, Vereinigtes Königreich (O₂ (Europe) Limited), und eine mittelbare Tochtergesellschaft der Telefónica, S.A.

Business-Strategie

Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Welt demokratisieren

Für die Telefónica Deutschland Gruppe ist es der Anspruch, möglichst vielen den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft zu ermöglichen und so einen besseren Alltag für alle zu schaffen. Mit 44,3 Mio. Mobilfunkanschlüssen verbindet das Unternehmen mehr Menschen mit Mobilfunk als jeder andere Anbieter¹ hierzulande. Rechnerisch nutzt jeder:zweite Bundesbürger:in das O₂ Mobilfunknetz. Als integrierter Telekommunikationsanbieter bietet der Provider Privat- wie Geschäftskund:innen vielfältige Mobilfunk- und FestnetzsServices sowie Mehrwertdienste. Die damit verbundene Bedeutung dieser digitalen Infrastrukturen geht einher mit einer besonderen Verantwortung für Nachhaltigkeit und digitale Teilhabe. Das Unternehmen beschäftigt sich schon seit über 20 Jahren strukturiert mit Umwelt-, Klima- und Sozialfragen und hat zahlreiche Initiativen gestartet. So möchte das Unternehmen seinen Beitrag zu einer nachhaltigen Wirtschaft und Gesellschaft leisten.

Grundlage für die digitale Teilhabe aller Menschen sind leistungsfähige Telekommunikationsnetze. Die Telefónica Deutschland Gruppe greift bundesweit auf ein eigenes Mobilfunknetz zurück. Die Festnetzzugänge stehen den Kund:innen im Rahmen von partnerschaftlichen Kooperationen zur Verfügung. Damit kann das Unternehmen die bundesweit vielfältigen und modernen Zugänge zu schnellen Breitbandanschlüssen anbieten und hat ein breites und in Summe geografisch weitreichendes Angebot in Deutschland. Während die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G- und 5G-Mobilfunknetz selbst ausbaut und betreibt, setzt sie im Festnetzgeschäft auf starke Partnerschaften. Über die

Infrastruktur der Deutschen Telekom können den Kund:innen DSL und seit November 2022 auch Glasfaseranschlüsse angeboten werden. Darüber hinaus erweitern die Kooperationen mit Kabelanbietern, wie mit der Vodafone Gruppe und Tele Columbus, die Präsenz im Festnetzmarkt und eröffnen ebenfalls weitere Wachstumschancen.

Ein leistungsstarkes Netz und eine zuverlässige IT

Ein leistungsstarkes Netz und eine zuverlässige IT-Architektur bilden die Basis des Geschäftserfolgs. Während die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2022 Kapazitätserweiterungen für ihr LTE-Netz durchgeführt und insbesondere in ländlichen Gebieten den LTE-Netzausbau weiter vorangetrieben hat, legt das Unternehmen unverändert Fokus auf den Ausbau des 5G-Netzes. Bis Ende des Jahres 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits mehr als 80% der Bevölkerung mit 5G versorgt. Um die Position auf dem deutschen Markt für mobile Telekommunikationsdienstleistungen vollständig auszunutzen und zusätzliche Wachstumschancen zu monetarisieren, hat das Unternehmen innovative digitale Produkte und Mehrwertdienstleistungen in verschiedenen Bereichen wie Kommunikationsdienstleistungen oder Finanzdienstleistungen eingeführt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erschließt auch neue digitale Marktsegmente wie IoT für all ihre Kundengruppen. Die Telefónica Deutschland Gruppe treibt konsequent die digitale Transformation des Unternehmens und die damit verbundene Prozessoptimierung voran. Zum einen wird dadurch die Interaktion mit den Kund:innen einfacher und intuitiver, da Kund:innen z. B. automatisierte Selfcare-Angebote nutzen oder schneller das gewünschte Produkt identifizieren und kaufen können. Zum anderen nutzt das Unternehmen die digitale Transformation zur Verringerung, Vereinfachung und Automatisierung der Prozesse. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist darin bestrebt, insgesamt ein einheitliches Kundenerlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg zu schaffen.

Konsequente Wachstumsstrategie für die Zukunft

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzte im Geschäftsjahr 2022 ihren Wachstumskurs fort und erzielte eine anhaltend gute operative und finanzielle Performance. Basis des operativen und finanziellen Erfolgs der Telefónica Deutschland Gruppe ist das dreijährige Programm „Investment for Growth“ (Investitionen für Wachstum), das mit Ende des Geschäftsjahres 2022 erfolgreich abgeschlossen wurde. Dabei wurden die Ende 2019 gesteckten Ziele trotz der nunmehr drei Jahre anhaltenden Pandemie sowie der wirtschaftlichen Auswirkungen des Krieges in der Ukraine

¹ VATM-Marktstudie vom Oktober 2022, Präsentation S. 25/26, bei 1,7 Mio. M2M-Karten für O₂ Telefónica.



erreicht und teilweise übertroffen. Dem Ziel eines Umsatzwachstums von kumuliert mindestens 5% im Dreijahreszeitraum steht eine Zielerreichung von mehr als 10% gegenüber. Im Rahmen des gesteckten Investitionsrahmens hat die Telefónica Deutschland Gruppe mit einer Investitionsquote von 14,7% im Jahr 2022 die mittelfristig gesteckten 5G-Ausbauziele übererfüllt. Die Entwicklung unterstreicht, dass die Telefónica Deutschland Gruppe für Investor:innen ein Investment ist, das sich auch in gesamtwirtschaftlichen Krisen robust zeigt und überproportionales Wachstum aufweist. Die Telefónica Deutschland Gruppe will den aktuellen Wachstumskurs in Zukunft fortsetzen. Für das Geschäftsjahr 2023 strebt das Unternehmen ein Wachstum bei Umsatzerlösen und im um Sondereffekte bereinigten OIBDA¹ im niedrigen einstelligen Prozentbereich gegenüber dem Vorjahr an. Das Wachstum soll sich dabei sowohl aus dem Privat- als auch dem Geschäftskundensegment speisen.

Ein Bestandteil des Strategieprogramms „Investment for Growth“ war der Ausbau des Mobilfunkgeschäfts. Mit gesteigerten Investitionen in den beschleunigten Netzausbau sowie in die Weiterentwicklung der IT-Strukturen, die ihren Höhepunkt bereits im Jahr 2021 erreicht hatten, ist das Unternehmen im Mobilfunk in der Netzqualität auf Augenhöhe mit den Mitbewerbern vorgeückt. Im Jahr 2023 wird die Telefónica Deutschland Gruppe den Netzausbau weiter vorantreiben.

Auch im Bereich der Geschäftskund:innen strebt die Telefónica Deutschland Gruppe ein Wachstum und den damit verbundenen Gewinn neuer Marktanteile an. Der Fokus liegt darauf, kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sowie Small Offices/Home Offices (SoHo) über die Kernmarke O₂ mit einem bedarfsgerechten Produktportfolio gezielt anzusprechen.

Neben dem Schließen von grauen und weißen Flecken in der Mobilfunkversorgung investiert die Telefónica Deutschland Gruppe weiter in die Digitalisierung ihres Netzes und damit in die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Deutschland. So hat das Unternehmen Ende 2022 angekündigt, zukünftig ihr 5G-Kernnetz in die Cloud zu verlagern. Mit einem softwarebasierten 5G-Cloud-Kernnetz kann das Unternehmen noch schneller Updates im Netz einspielen und neue Vernetzungslösungen für Privat- und Geschäftskund:innen bereitstellen.

Der Ausbau des Netzes findet auch extern Anerkennung. Der renommierte „connect Netztest“ des Fachmagazins connect² hat dem O₂ Mobilfunknetz zum dritten Mal in Folge die Note „sehr gut“ verliehen. Mit einem Plus von 20 Punkten macht das O₂ Netz unter allen deutschen Netzbetreibern den größten Qualitätssprung nach vorne. Dabei konnte die Telefónica Deutschland Gruppe bei 5G bereits einen Teilsieg verbuchen:

Das O₂ Netz weist laut connect bundesweit den größten Anteil an „echtem 5G“ aus.

Gleichzeitig wird die Telefónica Deutschland Gruppe den eingeschlagenen Weg der digitalen Transformation weiterverfolgen, um Umsatzsteigerungen sowie Effizienzgewinne zu erzielen. Dabei setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf nachhaltiges Wachstum und treibt seine ESG-Strategie weiter voran. Das Unternehmen verfolgt intensiv seine gesteckten Klima- und Umweltziele. Gleichzeitig sind soziale Verantwortung und digitale Inklusion Kern des unternehmerischen Handelns.

Enge Verzahnung von Business und Nachhaltigkeitsstrategie

Nachhaltigkeit ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für das Geschäftsmodell und seit 2005 fester Bestandteil der DNA der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Purpose „Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für uns alle zu schaffen“ bildet den Kern des Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. Die Telefónica Deutschland Gruppe will dazu beitragen, dass Deutschland und Europa eine führende Rolle bei der Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft spielen können. Dazu zählt auch, Verantwortung zu übernehmen und bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf das Individuum, die Gesellschaft und die Umwelt im Blick zu behalten. Entscheidend für die verantwortungsvolle Gestaltung einer nachhaltig digitalen Welt ist die konsequente Weiterentwicklung des Geschäftsmodells und der Geschäftsprozesse. Das Unternehmen erneuert seine IT-Systeme permanent, um Kund:innen und Mitarbeiter:innen eine möglichst gute und nahtlose Interaktion zu bieten und insgesamt effizienter zu werden. In einer immer mehr vernetzten und schnelleren Welt ist der daraus resultierende, spürbare Nutzen für die Kund:innen von zunehmender Bedeutung. Das Unternehmen integriert Nachhaltigkeit daher über feste Strukturen in die Geschäftsprozesse, um das Unternehmen zukunftsorientiert aufzustellen. Mit dem Responsible Business Plan 2025 steuert die Telefónica Deutschland Gruppe aktiv das Nachhaltigkeitsengagement. Das klare Bekenntnis zu nachhaltigem Wirtschaften im Sinne des Kerngeschäfts zahlt zudem positiv auf die Reputation der Telefónica Deutschland Gruppe ein, trägt zur Minimierung von Geschäftsrisiken bei und leistet einen positiven Beitrag zur Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen.

¹ Das OIBDA entspricht dem Betriebsergebnis vor Abschreibungen auf immaterielle Vermögenswerte, Sachanlagen sowie Nutzungsrechte. Anhand des OIBDA misst die Telefónica Deutschland Gruppe die Ertragskraft des operativen Geschäfts.

² Connect-Mobilfunk-Netztest, Heft 1/2023: „sehr gut“ (894 Punkte); insgesamt wurde vergeben: einmal „überragend“ (952), zweimal „sehr gut“ (915 und 894 Punkte).



Responsible Business Plan 2025

Umfassende Nachhaltigkeitsstrategie dient als Kompass

Das Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, technologische Innovationen zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen einzusetzen und eine nachhaltige Entwicklung voranzutreiben. Das Unternehmen will die Digitalisierung zum Wohl der Menschen nutzen und die Verbindungen zwischen ihnen stärken. Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung behält die Telefónica Deutschland Gruppe zugleich bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt im Blick. Dies soll entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf allen Unternehmensebenen sichergestellt werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt ihre Nachhaltigkeitsstrategie kontinuierlich weiter, damit sie den sich verändernden Erwartungen ihrer Stakeholder:innen, zunehmender externer Regulierung und ihrem eigenen Anspruch als verantwortungsvoll handelndem Unternehmen gerecht wird. Die Nachhaltigkeitsstrategie ist bereits seit 2005 fester Bestandteil der Unternehmensstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe. Das Unternehmen integriert gezielt Nachhaltigkeitsaspekte in die Geschäftsprozesse, um zukunftsfähig zu bleiben. Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet transparent und offen über die Geschäftstätigkeit und bindet die Erwartungen der Stakeholder:innen und zunehmende Regulierungsanforderungen in die Geschäftsprozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein. Die Nachhaltigkeitsstrategie ist somit eng mit der Geschäftsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe verzahnt.

Der Responsible Business Plan 2025: zentrales Steuerungstool

Die Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe wird über den Responsible Business Plan 2025 (RBP) „Digital. Nachhaltig.Vernetzt.“ gesteuert und ist auf das Erreichen verschiedener Nachhaltigkeitsziele ausgerichtet. Der RBP bildet

den Rahmen für die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten der Fachbereiche und Unternehmensstandorte und schafft eine Grundlage, um nachhaltige Digitalisierung weiter voranzutreiben sowie das Nachhaltigkeitsmanagement effizient zu steuern.

Mit dem RBP 2025 will das Unternehmen auch in Zukunft die nachhaltige Digitalisierung und die Transformation der Wirtschaft und Gesellschaft verantwortungsbewusst gestalten. Dieses Ziel wird mit klar definierten Ambitionen in vier Themenfeldern verfolgt. Die durchgeführte Schärfung der strategischen Prioritäten soll die Fokussierung erhöhen und die Effektivität und Effizienz bei der Umsetzung steigern.

- 1. Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung:** Unser Geschäft als Digitalunternehmen beruht auf den Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung, die wir in allen Geschäftsprozessen konsequent und systematisch umsetzen.
- 2. Mitarbeiter:innen:** Wir treiben als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt voran.
- 3. Kund:innen und Gesellschaft:** Wir bieten Produkte und Services von hoher Qualität und stellen mit unserem modernen Netz digitale Inklusion für alle sicher.
- 4. Klima und Umwelt:** Wir bieten unseren Kund:innen ein grünes Netz.

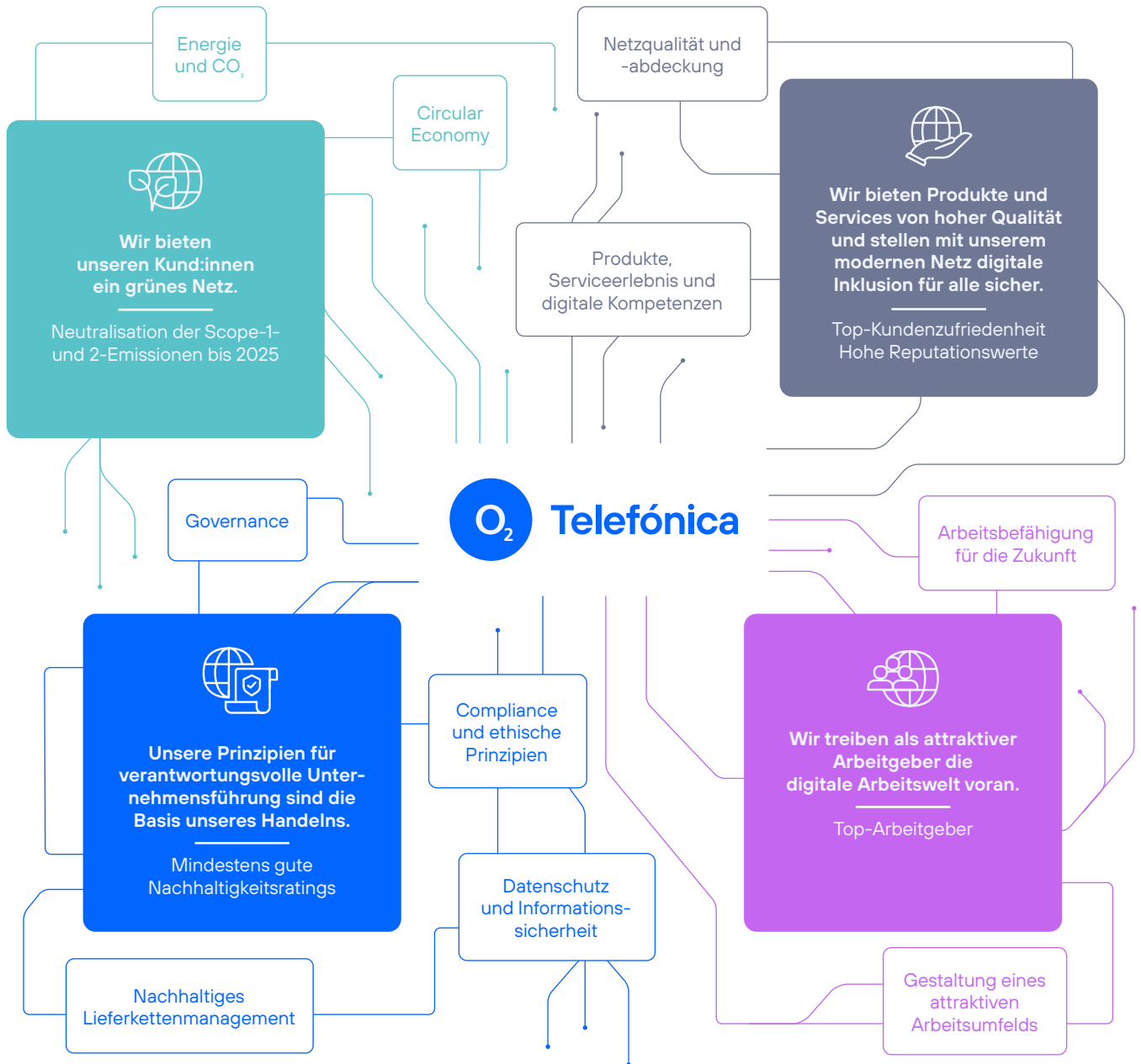
Pro Themenfeld hat das Unternehmen dabei bestimmte strategische Prioritäten gesetzt, welche sich in definierten Maßnahmen und Jahreszielen widerspiegeln. So sollen mit konkreten Maßnahmen Scope-1- und Scope-2-Emissionen spätestens bis 2025 vollständig neutralisiert werden, um das Ziel Netto-Null-Emissionen bis 2040 zu erreichen, die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit weiter gesteigert und den Menschen die sichere Teilhabe am digitalen Leben ermöglicht werden. Mit dem RBP 2025 will die Telefónica Deutschland Gruppe auch in Zukunft die nachhaltige Digitalisierung und die Transformation der Wirtschaft und Gesellschaft verantwortungsbewusst gestalten. Den Fortschritt misst das Unternehmen dabei auf der Ebene übergeordneter Themenfelder mit festgelegten nichtfinanziellen Steuerungskennzahlen. Für das Berichtsjahr ergibt sich dabei folgender Status:

Vier Handlungsfelder, vier Ambitionen 2025

	Erfolgsmessung	Ergebnisse 2022 (im Vergleich zum Vorjahr)	Status 2022
Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung umsetzen	Mindestens gute Nachhaltigkeitsratings	gute bis sehr gute Ergebnisse (stabil)	✓
Digitale Arbeitswelt vorantreiben	Top-Arbeitgeber (eNPS)	66,2 (+5,8 Punkte)	✓
Hohe Produkt- und Servicequalität anbieten und digitale Inklusion ermöglichen	Top-Kundenzufriedenheit (NPS) Hohe Reputationswerte (RepTrak)	Steigerung (+3 Punkte) 69,7 von 100 (+0,7 Punkte)	✓
Grünes Netz für Kund:innen anbieten	Neutralisierung der Scope-1- und 2-Emissionen bis 2025	5.781 t CO ₂ (-97% gegenüber Basisjahr 2015)	✓

Responsible Business Plan 2025

Digital.Nachhaltig.Vernetzt.





Identifikation der wesentlichen Themen nach GRI-Standard

Als Grundlage für die Entwicklung des RBP 2025 diente die im Jahr 2020 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse, bei der in einem strukturierten Verfahren sieben Handlungsfelder und 24 potenziell wesentliche Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe ermittelt wurden.

In diesem Rahmen wurden die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit, die kurzfristige Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe und die Stakeholderrelevanz erhoben. Dabei wurde sich auf quantitativ ausgerichtete Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, qualitativ orientierte Experteninterviews mit Kund:innen, Lieferanten, NGO-Vertreter:innen, Analyst:innen, Investor:innen und Verbandsrepräsentant:innen, Workshops mit dem Senior Management sowie unternehmens-, markt- und branchenspezifische Studien gestützt.


Zur Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse wurde im Jahr 2022 eine Impactanalyse durchgeführt. Für die Impactanalyse diente der „GRI-Standard 2021“ als Basis und der Fokus der Analyse wurde somit auf die erheblichen Auswirkungen des Unternehmens auf Wirtschaft, Umwelt und Menschen einschließlich der Auswirkungen auf die Menschenrechte gelegt. Auf dieser Grundlage wurden wesentliche Themen identifiziert, auf die die Telefónica Deutschland Gruppe einen signifikanten Einfluss hat. Zusätzlich zur Impactanalyse wurde anhand festgelegter Bewertungsaspekte die Geschäftsrelevanz für diese Themen bestimmt. Die daraus resultierenden wesentlichen Themen sind:

- Netzqualität und -abdeckung
- Datenschutz und Informationssicherheit
- Compliance und Integrität
- Energie und CO₂
- Menschenrechte mit Fokus auf Sozialstandards in der Lieferkette
- Produkt- und Serviceerlebnis
- Zugang zu digitalen Technologien für alle Menschen
- Verschiedene Mitarbeiterthemen¹
- Governance für verantwortungsvolle Unternehmensführung
- Kinder- und Jugendschutz
- Umweltstandards in der Lieferkette
- Digitale Bildung und Medienkompetenz
- Kreislaufwirtschaft

Diese wesentlichen Themen sind im Vorjahresvergleich nahezu gleich geblieben. Aufgrund der Schärfung gab es lediglich eine Veränderung im Hinblick auf die Themen „Digitale Nachhaltigkeitsinnovationen“ und „Transparenz und Dialog“. Die Inhalte aus „Digitale Nachhaltigkeitsinnovationen“ wurden den

Themen „Produkt, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen“ sowie „Netzqualität und -abdeckung“ zugeordnet. „Transparenz und Dialog“ wurde als Metathema bewertet, da der transparente Austausch mit Stakeholder:innen bei allen wesentlichen Themen mit einbezogen wird.

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 hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine Nettobetrachtung der Risiken vorgenommen. Eine ausführliche Beschreibung der Prozesse erfolgt im Kapitel „Risiko- und Chancenmanagement“ des [zusammengefassten Lageberichts](#)  2022.

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 hat die Telefónica Deutschland Gruppe beim Themenfeld Kundenbelange und Informationssicherheit das Potenzial für ein wesentliches Risiko gemäß § 289c HGB identifiziert, dem sie mit umfassenden Maßnahmen begegnet (siehe Kapitel „Kund:innen und Gesellschaft“ sowie „Datenschutz und Informationssicherheit“).

Regelmäßige Reviews und Integration neuer Anforderungen

Die Nachhaltigkeitsstrategie wird jährlich bezüglich der relevanten Themen verifiziert, die im Rahmen der Materialitätsanalyse ermittelt wurden. Hierfür werden Gespräche mit allen ESG-beteiligten Fachabteilungen geführt und neueste Entwicklungen bewertet. Zudem werden aktuelle Branchenaktivitäten und -studien sowie Gespräche mit Stakeholder:innen ausgewertet. Auf diese Weise kann gezielt auf Veränderungen hinsichtlich der Auswirkungen der Telefónica Deutschland Gruppe auf Menschen und Umwelt, der Relevanz für Stakeholder:innen sowie der Geschäftstätigkeit reagiert werden. Die Ergebnisse dieser Überprüfung werden in den Strategieprozess integriert.

¹ Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung, Mitarbeitergesundheit und -sicherheit, Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung, Aus- und Weiterbildung und lebenslanges Lernen.






Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung

Governance

„Nachhaltigkeit ist fest in unseren Geschäftsbereichen verankert. Über den Responsible Business Plan 2025 steuern wir Ziele und Maßnahmen.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  ESG-Fokus in neuer Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen aufgenommen, um eine nachhaltige Transformation des Unternehmens voranzubringen.
-  Bonussystem für nachhaltiges Verhalten bei der Vorstandsvergütung weiter geschärft: Der Frauenanteil in Führungspositionen fällt seit 2022 bei der Berechnung von Boni mit 3 % noch stärker ins Gewicht.
-  Im Jahr 2022 weiterhin gute bis sehr gute Ergebnisse bei den ESG-Ratings, die die Nachhaltigkeitsleistung des Unternehmens reflektieren.

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 Purpose der Telefónica Deutschland Gruppe und damit richtungsweisend für ihr Handeln. Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung will das Unternehmen bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt im Blick behalten. Ziel ist es, dies entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf allen Unternehmensebenen sicherzustellen. Technologische Innovationen sollen zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen eingesetzt werden und eine nachhaltige Entwicklung vorantreiben. Durch verantwortungsvolle Unternehmensführung möchte die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Beitrag leisten, damit marktwirtschaftliche Mechanismen funktionieren und das Vertrauen der Menschen in die Wirtschaft stärken.

Die [Geschäftsgrundsätze](#) bilden die Grundlage für das Handeln der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie dokumentieren


das 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 Telefónica Deutschland Gruppe möchte ein Unternehmen verkörpern, dem ihre Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die Gesellschaft als Ganzes vertrauen. Deshalb ist es der zentrale Anspruch der Gruppe, ihren Stakeholder:innen die Grundsätze, die ihr Handeln bestimmen, klar und deutlich darzulegen. Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter:innen einschließlich des Vorstands mit diesen Geschäftsgrundsätzen bestens vertraut sind, werden sie regelmäßig und verpflichtend auf die Einhaltung der Grundsätze geschult.

Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet transparent und offen über ihre Geschäftstätigkeit und bindet das Feedback ihrer relevanten Interessengruppen in die Entwicklung von Geschäftsprozessen entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein. Um ein fairer und vertrauensvoller Partner für ihre Stakeholder:innen sein zu können und mehr über ihre Bedürfnisse




zu erfahren, setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf einen transparenten Austausch und Dialog mit Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Politik und Gesellschaft. Das Unternehmen ist bestrebt, Netzwerke für den digitalen Fortschritt zu bilden und die Vorteile einer engen und nachhaltig ausgerichteten Zusammenarbeit aufzuzeigen. Es will sein Expertenwissen teilen und seine Interessen im politischen Meinungsbildungsprozess vertreten. Gerade in Krisenzeiten ist ein kurzer Draht zu politischen Entscheidungsträger:innen und Behörden wichtig, etwa wenn es um den Schutz und den Ausbau kritischer Infrastruktur geht. Gleichzeitig verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihrem Stakeholdermanagement das Ziel, die Auswirkungen ihres Handelns noch besser zu erkennen, damit sie ihr Geschäftsmodell mit dem Fokus auf den gesellschaftlichen Nutzen weiterentwickeln kann.

Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung

Es ist der Anspruch der Telefónica Deutschland Gruppe, dass digitale Lösungen so gestaltet werden, dass sie den Menschen und der Gesellschaft dienen. Da sich das Unternehmen als ein zentraler Treiber der Digitalisierung sieht, leitet es dabei eine besondere Verantwortung ab. Das Konzept einer Corporate Digital Responsibility (CDR) spielt deshalb eine wichtige Rolle im unternehmerischen Handeln der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie zählt zu den Gründungsunternehmen der 2018 vom damaligen Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ins Leben gerufenen [CDR-Initiative](#) , die inzwischen beim Bundesumweltministerium verortet ist.

Um ihre Nachhaltigkeitsleistungen weiter zu verbessern, nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig an relevanten Ratings für die Bereiche „Environment, Social und Governance“ (ESG) teil und berücksichtigt die entsprechenden Kriterien für die Optimierung ihrer Nachhaltigkeitsperformance sowie für die damit verbundene Berichterstattung. Sie sieht darin nicht nur ein großes Potenzial für die Stärkung ihres verantwortungsbewussten Handelns und die Resilienz des Unternehmens, sondern auch für die nachhaltige Unternehmensfinanzierung. Eine konsequente Orientierung an ESG-Kriterien ist immer mehr eine Voraussetzung für einen Zugang zum Kapitalmarkt. Daher wird es umso wichtiger, den eigenen Beitrag zu nachhaltigem Wirtschaften transparent zu machen und aussagekräftige nichtfinanzielle Informationen für Investitionsentscheidungen zur Verfügung zu stellen.

Auch über die Vertretung ihrer Standpunkte und Interessen im politischen Prozess gibt die Telefónica Deutschland Gruppe transparent Auskunft. Das verantwortliche Direktorat „Government Relations“ und der Bereich Lobbying liegen im Verantwortungsbereich des Chief Officer Legal & Corporate Affairs. Mit dem Anfang 2022 gestarteten Lobbyregister sind die Berichtspflichten von




Unternehmen gegenüber dem Deutschen Bundestag erweitert worden. Firmen müssen nun die Namen der politischen Interessenvertreter:innen sowie das Budget, das sie für politische Interessenvertretung einsetzen, offenlegen. Die Telefónica Deutschland Gruppe begrüßt die dadurch entstehende Transparenz im politischen Entscheidungsprozess und ist mit einem [Eintrag](#)  im Register vertreten. Sie berichtet offen über die Positionen, die sie vertritt: im BASECAMP, auf ihrem Telefónica Blog, im Public-Affairs-Blog des Telefónica BASECAMP, beim O₂ Telefónica TecTalk sowie in ihren Social-Media-Kanälen. Das Unternehmen handelt politisch neutral und bezieht weder direkt noch indirekt Stellung für oder gegen eine politische Partei; Spenden an politische Parteien sind nicht erlaubt.

Die Berichts- und Sorgfaltspflichten für Unternehmen unterliegen einer anhaltenden Dynamik, beispielsweise im Zusammenhang mit dem „Green Deal“ der Europäischen Union, dem Entwurf der EU-Kommission zu einer neuen Corporate Sustainability Reporting Directive oder der Nachhaltigkeit von Lieferketten (Stichworte: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) und EU-Lieferkettenrichtlinie). Auf diese neuen Anforderungen bereitet sich die Telefónica Deutschland Gruppe umfassend vor.

Nach Beginn des Ukrainekriegs hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine bereichsübergreifende Beobachtergruppe ins Leben gerufen, um das gesellschaftliche Engagement für die ukrainischen Menschen zu koordinieren und fortlaufend die Auswirkungen der politischen und wirtschaftlichen Geschehnisse auf das Unternehmen im Blick zu haben. Das Team bewertet regelmäßig und in einem strukturierten Prozess die möglichen Risiken, die sich für das operative Geschäft ergeben könnten. Als Reaktion auf die Sanktionierung von Russland und Belarus wurden relevante Prozesse und Geschäftspartner überprüft. Da die Telefónica Deutschland Gruppe kein importierendes oder exportierendes Unternehmen ist, ist das Risikoprofil gering.



STEUERUNG UND PROZESSE


Klare Governance-Strukturen und -Vorgaben

Der Vorstand und der Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG verpflichten sich zu den Grundsätzen einer transparenten [Corporate Governance](#)  und befassen sich regelmäßig mit den Vorgaben des [Deutschen Corporate Governance Kodex](#) . 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. Der Vorstand und der Aufsichtsrat informieren darüber in der [Erklärung zur Unternehmensführung](#)  der Telefónica Deutschland Holding AG.



Corporate Responsibility bzw. Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil des unternehmerischen Denkens und Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. Das Unternehmen legt Wert auf eine transparente Berichterstattung zur Nachhaltigkeitsperformance. Der Vorstand gibt jedes Jahr die wesentlichen nicht-finanziellen Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe frei, der Aufsichtsrat erhält sie zur Kenntnis. Auch die Sorgfaltspflichten sowie die Auswirkungen auf Menschen, Gesellschaft und Umwelt sind Gegenstand dieses Prozesses. Die wichtigsten Stakeholder:innen sind im Rahmen einer Materialitätsanalyse bei der Bestimmung der wesentlichen Themen einbezogen worden. Im Besonderen erhält der Vorstand einen jährlichen Vorstandsbericht zum vorhergehenden Geschäftsjahr zu den menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten des Unternehmens sowie zu aktuellen menschenrechtlichen Entwicklungen in Politik und Gesellschaft sowie innerhalb des Unternehmens. Der Vorstand trägt die Verantwortung für die Achtung der Menschenrechte. Die im Jahr 2022 ernannte Menschenrechtsbeauftragte ist für die Überwachung des Risikomanagements Menschenrechte, das Menschenrechts- und Umweltkomitee für die Umsetzung der Menschenrechtsstrategie sowie für das Beschwerdeverfahren bei Verletzungen oder Hinweisen zu Menschenrechten und Umweltaspekten verantwortlich.

Die unternehmenseigenen Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen haben eine zentrale Funktion in der Nachhaltigkeitssteuerung. Damit überführt die Telefónica Deutschland Gruppe grundlegende ökologische, soziale und Compliance-bezogene Standards in ihre Prozesse, konkretisiert Anforderungen an ihre Stakeholder:innen und schafft Instrumente der Selbstverpflichtung und Kontrolle. In einer [Grundsatzzerklärung](#)  bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zum Schutz der Menschenrechte und ihre [Menschenrechtsrichtlinie](#)  konkretisiert die dahingehenden Verpflichtungen des Unternehmens (mehr dazu im Kapitel „[Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten](#)“).

Die [Geschäftsgrundsätze](#)  der Telefónica Deutschland Gruppe setzen als verbindlicher Verhaltenskodex ethische, ökologische und soziale Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben. Im Berichtsjahr wurden die Geschäftsgrundsätze umfassend überarbeitet. Damit wollte das Unternehmen sicherstellen, dass sie auch weiterhin den aktuellen Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. Alle Mitarbeiter:innen werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen geschult. In den letzten drei Jahren wurden bis zum Ende des Berichtsjahres 2022 84,3% der Mitarbeiter:innen¹ zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult. Im Vergleich zum im Vorjahr berichteten Dreijahreswert (2021: 97,7%) nahmen insgesamt weniger Mitarbeiter:innen am Training teil. Hintergrund ist der Launch eines

überarbeiteten Trainings im Dezember 2022, was zur Folge hatte, dass viele Mitarbeiter:innen erst im Januar 2023 das Training absolvierten. Nach der Überarbeitung des Verhaltenskodexes wurde auch die Schulung angepasst: Der Fokus liegt nun auf den ESG-Themen, damit alle gemeinsam die nachhaltige Transformation des Unternehmens voranbringen können (siehe auch Kapitel „[Compliance und ethische Prinzipien](#)“).



Governance

	Einheit	2022	2021	2020
Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden ¹	%	84,3	97,7	95,8

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.055 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022.

Risikomanagement als Schutz vor negativen Auswirkungen

Jede Geschäftstätigkeit birgt Risiken, die den Prozess der Zielsetzung und -erfüllung beeinträchtigen können. Nicht erkannte Risiken können die erfolgreiche Entwicklung des Unternehmens gefährden. Um angemessen auf potenzielle Risiken reagieren zu können und fundierte Risikobewertungen in die Entscheidungsfindung einfließen zu lassen, arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit einem etablierten Risikomanagementprozess. Grundlage bildet die Risikomanagementstrategie, deren primäres Ziel es ist, unternehmerischen Erfolg anzustreben, sorgfältig Risiken abzuwägen, Risiken zu reduzieren und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

ESG-Themen sind Teil des Risikomanagementprozesses in der Telefónica Deutschland Gruppe. Dabei werden Risiken aus zwei Blickwinkeln betrachtet: zum einen die Wirkung der Risiken auf die Telefónica Deutschland Gruppe (Outside-in-Betrachtung), zum anderen ihre Wirkung auf die Umwelt und die Gesellschaft (Inside-out-Betrachtung). Outside-in-Risiken werden im Kapitel „[Risiko- und Chancenmanagement](#)“ im [zusammengefassten Lagebericht](#)  beschrieben und Inside-out-Risiken sind in den Kapiteln „[Energie und CO₂](#)“ sowie „[Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette](#)“ im separaten [nichtfinanziellen Konzernbericht 2022](#)  zu finden.

Die Abteilung Risikomanagement schult die Risikokoordinator:innen und Direktor:innen der Geschäftsbereiche individuell bei Bedarf. Auch neue Vorstandsmitglieder erhalten eine

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.055 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022.



entsprechende Schulung zum Umgang mit Risiken, auch im Kontext zu ESG-Themen. Alle Mitarbeiter:innen können auf der unternehmensweiten Schulungsplattform eine freiwillige Schulung zum Risikomanagement absolvieren, um ein Bewusstsein für Risiken und den Umgang mit Risiken bei der Telefónica Deutschland Gruppe zu entwickeln. Die Risikokoordinator:innen tauschen sich jährlich bei einem Round Table zu neuen regulatorischen Anforderungen sowie zu Prozessen und der Bewertungsmethodik aus. Ausführliche Informationen

zum Risikomanagement und zur Risikoberichterstattung der Telefónica Deutschland Gruppe sind im [Geschäftsbericht 2022](#) aufgeführt. 2022 hat sich das Unternehmen außerdem auf eine externe ISO-Zertifizierung des Business-Continuity-Managementsystems nach ISO 22301:2019 im nächsten Jahr vorbereitet. In allen Unternehmensbereichen sind Business-Continuity-Coordinators und -Manager:innen benannt. Eine interne Vorprüfung hat gezeigt, dass das Managementsystem für die Zertifizierung optimiert ist.

Die wichtigsten Richtlinien und Leitlinien für ein erfolgreiches Nachhaltigkeitsmanagement



Verantwortungsvolle Unternehmensführung

- Geschäftsgrundsätze
- Erklärung zur Unternehmensführung
- Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte
- Menschenrechtsrichtlinie
- Richtlinien zu Korruptionsprävention
- Richtlinien zum Umgang mit Interessenkonflikten, Einladungen und Geschenken sowie Incentives
- Whistleblowing-Policy
- Richtlinie Compliance Organisation
- Richtlinie Business Continuity Management
- Unternehmensrichtlinie Corporate Responsibility
- Spendenrichtlinie
- Richtlinie Risikomanagement
- Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation
- Social Media Guidelines
- Ethische KI-Prinzipien
- Verfahrensordnung für menschenrechtliche und umweltbezogene Hinweise



Nachhaltiges Lieferkettenmanagement

- Supply Chain Sustainability Policy (inkl. Konfliktmineralien)
- Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß
- Einkaufsrichtlinie
- Allgemeine Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen
- Supplier Management Instruction
- Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen und den Umgang mit Dienstleistern



Arbeitsumfeld

- Bonusregelungen für obere Führungsebene und Vorstand
- Diversity & Inclusion Policy
- Gleichstellungsrichtlinie
- Gesundheitspolitik
- Konzernstandard Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement
- Richtlinie Gefährdungsbeurteilung
- Richtlinie Arbeitsmedizin
- Richtlinie Beauftragtenwesen im Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Richtlinien zur Notfallorganisation
- Richtlinie Brandschutzordnung
- Richtlinie erste Hilfe



Umweltmanagement und Klima

- Umweltpolitik
- Richtlinie zum nachhaltigen Energiemanagement
- Konzernweite Verpflichtung zu Netto-Null-Emissionen



Datenschutz und Meinungsfreiheit

- Konzernstandard Datenschutz, inkl. Commitment und Leitlinien zum Umgang mit Daten
- Richtlinie Datenschutzverträge
- Richtlinie Datenschutz Informationspflichten
- Verfahrensanweisung Datenschutzkontrollen
- Verfahrensanweisung Datenschutzvorfälle



Informationssicherheit

- Informationssicherheitspolitik
- Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Corporate Rule on Minimum Controls)
- Vertraulichkeitsstufen
- Richtlinie Sicherheitsvorfälle
- Richtlinien Physische Sicherheit
- Cloud-Sicherheitsrichtlinie



Steuerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei der Telefónica Deutschland Gruppe

Unternehmensführung

Unabhängige Aufsicht über die Unternehmensrisiko- und Geschäftssteuerung gestützt auf das deutsche zweistufige Gremiensystem
Transparente und gute Unternehmensführung / jährliche Effektivitätsprüfung des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse / belastbare Geschäftsgrundsätze und Compliance-/Risikomanagement



Direktorat Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S)

- Koordiniert, prüft und berichtet bereichsübergreifend alle Nachhaltigkeitsaktivitäten, Kennzahlen, Ziele und zu ESG-Ratings
- Entwickelt die nationale Nachhaltigkeitsstrategie, formuliert eigene oder unterstützt Fachbereiche bei der Erstellung und Implementierung von Richtlinien
- Initiiert und steuert Sozialprogramme mit starkem Gesellschaftsbezug





Responsible Business Plan steuert Nachhaltigkeitsmanagement

Die Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe wird vom Vorstand verabschiedet. Sie ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und orientiert sich auch an der globalen Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica, S.A. Group. Um die Leitprinzipien und Vorgaben in die tägliche Praxis zu übersetzen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe klare Governance-Strukturen und -Prozesse etabliert. Der Responsible Business Plan ist das zentrale Steuerungsinstrument für ihr Nachhaltigkeitsmanagement. Er bildet den Rahmen für die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten der Fachbereiche und Unternehmensstandorte.

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

Das Direktorat CR&S ist 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 Konzernberichts zur Erfüllung der Anforderungen der §§ 315b i. V. m. 289c HGB eingebunden. Der Aufsichtsrat erörtert mit den Prüfenden die Ergebnisse der Prüfung des nichtfinanziellen Konzernberichts mit den dazugehörigen Leistungskennzahlen und fasst dazu nach eigener Begutachtung Beschluss.

Bonussystem setzt Anreize für nachhaltiges Verhalten

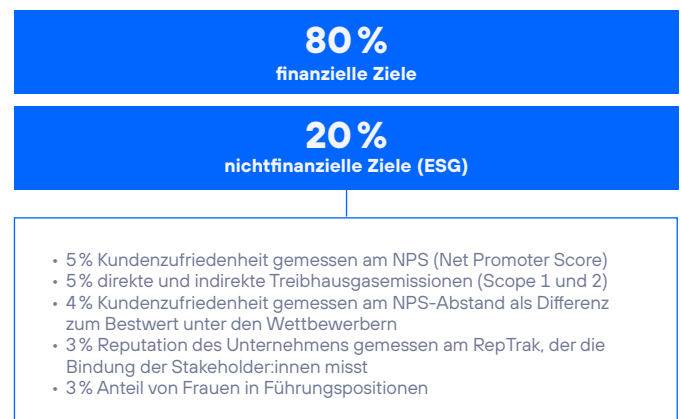
Über Bonuszahlungen für Führungskräfte setzt die Telefónica Deutschland Gruppe Anreize zur Erreichung ihrer Unternehmensziele. Sie verknüpft seit 2019 die Bonusregelungen in der Vergütung für Vorstand, Führungskräfte und gewisse Expertenrollen bewusst mit der Erreichung von Nachhaltigkeitszielen des Unternehmens. Neben finanziellen Kennzahlen, die zu 80% gewichtet werden, gelten deshalb auch nichtfinanzielle Kriterien mit einer Gewichtung von 20%. Dazu zählen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung der Reputation, die Reduktion von CO₂-Emissionen und die Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe für 2022 entsprechen den Kennzahlen aus dem

Vorjahr, allerdings mit einer etwas größeren Gewichtung auf den NPS-Abstand und den Anteil von Frauen in Führungspositionen. Der NPS hat im Vergleich zum Vorjahr eine geringere Gewichtung. Im Einzelnen werden folgende Kriterien einbezogen:

- Der Net Promoter Score (NPS) misst die Bereitschaft der Kund:innen, den Anbieter weiterzuempfehlen. Sein Wert macht 5% des Bonus aus.
- Die Reduktion von direkten und indirekten Treibhausgasemissionen des Unternehmens wird nach dem Greenhouse-Gas-Protokoll berechnet. Die Treibhausgasemissionen für Scope 1 und 2 machen 5% des Bonus aus.
- Der NPS-Abstand erfasst die Differenz zwischen dem NPS der Telefónica Deutschland Gruppe und dem NPS des besten Wettbewerbers. Sein Wert fließt mit 4% in den Bonus ein.
- Der RepTrak misst die Reputation des Unternehmens. 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 3% in den Bonus ein.

Alle bonusberechtigten Mitarbeiter:innen haben die gleichen Ziele, Gewichtungen und Auszahlungskurven in Bezug auf die Unternehmensziele der Telefónica Deutschland Gruppe. Informationen über das Verfahren zur Festlegung der Vorstandsvergütung sowie Angaben zur Vergütung der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe sind im [Vergütungsbericht](#) zu finden.

Variable Vergütung ist an Nachhaltigkeitsziele gekoppelt:





Stakeholder:innen werden auf vielfältige Weise einbezogen

Das Stakeholdermanagement wird innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe dezentral gesteuert. Die Abteilungen sind in ihrem jeweiligen Fachgebiet für das Stakeholderengagement zuständig. So sind verschiedene Abteilungen mit relevanten Stakeholder:innen (siehe Grafik auf Seite 20) im regelmäßigen Austausch. Um Investor:innen die ESG-Strategie zu erläutern und mit ihnen in den Dialog zu treten, hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2022 wieder eine [ESG-Roadshow](#) mit dem Aufsichtsratsvorsitzenden Peter Löscher und dem CEO Markus Haas in London veranstaltet. Stakeholder:innen in Verbänden und NGOs sowie politische Entscheidungsträger:innen werden nach Relevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe ausgewählt und beispielsweise zu Diskussionsrunden eingeladen. Maßgeblich ist dabei ihre Funktion bzw. ihr Amt. Zudem steht die Telefónica Deutschland Gruppe in Kontakt zu den wichtigsten Leitmedien und Technologiemedien mit dem Ziel, ihre Positionen in gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technologiebezogenen Debatten zu vertreten.

Die Geschäftsgrundsätze verpflichten die Telefónica Deutschland Gruppe zu Transparenz gegenüber ihren Stakeholder:innen. Diese sollen klare, wahrheitsgetreue und leicht zugängliche Informationen über die Strategie und die Aktivitäten der Telefónica Deutschland Gruppe erhalten und sich bei Fragen oder Anregungen jederzeit an sie wenden können. Dafür stehen beispielsweise das Corporate-Responsibility-Postfach (cr-de@telefonica.com) und die Social-Media-Kanäle zur Verfügung. Während der eigenen Veranstaltungen, etwa im BASECAMP, können Stakeholder:innen die Unternehmensvertreter:innen ebenfalls ansprechen und mit ihnen in den Austausch gehen. Auch die [Menschenrechtsrichtlinie](#) regelt den Umgang mit Stakeholder:innen, und das

Human-Rights-Postfach steht für den Dialog sowie Hinweise zu Menschenrechtsthemen zur Verfügung. Die im Berichtsjahr veröffentlichte [Verfahrensordnung](#) beschreibt den Beschwerdemechanismus zur Meldung von Verstößen oder Hinweisen über den Human-Rights-Meldekanal oder die Ombudsperson (mehr dazu im Kapitel „[Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten](#)“).

Um eine ethisch verantwortungsvolle Kommunikation mit Stakeholder:innen sicherzustellen, hat der Vorstand Anfang 2022 eine [Richtlinie für verantwortungsvolle Kommunikation](#) verabschiedet. Diese legt Handlungsleitlinien für das Unternehmen und seine Mitarbeiter:innen in Bezug auf Kommunikationskanäle, Werbung, Veranstaltungen und die Erstellung von Inhalten fest. Auch Nachhaltigkeit, Jugendschutz und ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen werden hier explizit im Rahmen der Unternehmenskommunikation und der Werbung behandelt. Aufbauend auf dieser Richtlinie wurde ein Praxisleitfaden mit ethischen Richtlinien für die Marketingkommunikation für Mitarbeiter:innen und Kommunikationspartner:innen erarbeitet.

Ihr Stakeholderengagement wertet die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus, z. B. mit dem RepTrak. Diese Kennzahl misst die Wahrnehmung der Unternehmensperformance durch die Gesellschaft. Im Berichtsjahr lag der RepTrak bei 69,7 (2021: 69,0) von 100 Punkten. Aufgrund der politischen und gesellschaftlichen Entwicklungen im Jahr 2022 war kein großer Anstieg zu erwarten, das Ziel für 2022 konnte erreicht werden. Die Gesellschaft ist deutlich stärker von Unsicherheit und Skepsis geprägt, sowohl im wirtschaftlichen als auch im sozialen Bereich. Dies wirkt sich auf die Reputation von Unternehmen aus. Der RepTrak fließt in die Berechnung der Bonuszahlungen für Führungskräfte ein.

Das Stakeholdermanagement der Telefónica Deutschland Gruppe beruht auf fünf Säulen:

- 1. Zusammenarbeit:** Im Rahmen von Projekten oder intensiven Dialogen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihren Stakeholder:innen aus und erarbeitet gemeinsam zukunftsfähige Lösungen.
- 2. Dialog:** Das Unternehmen steht über verschiedene Formate mit seinen Stakeholder:innen in engem Austausch und führt einen offenen Dialog – sowohl digital als auch durch persönlichen Kontakt.
- 3. Konsultation:** Die Telefónica Deutschland Gruppe bindet ihre Stakeholder:innen aktiv ein, z. B. durch Befragungen zur Einstufung der Relevanz von aktuellen Themen und zu ihrer Meinung gegenüber dem Unternehmen.
- 4. Information:** Die Stakeholder:innen werden über zahlreiche Kanäle über aktuelle Entwicklungen, Neuigkeiten zu Themen sowie über Angebote und Produkte des Unternehmens informiert.
- 5. Empowerment & Engagement:** Die Telefónica Deutschland Gruppe engagiert sich in Form von Programmen und Initiativen unter enger Einbindung verschiedener Organisationen, um Stakeholdergruppen in der digitalen Welt weiter zu befähigen.



Die Telefónica Deutschland Gruppe im regelmäßigen Dialog mit ihren Stakeholder:innen

Telefónica Deutschland Gruppe

Kommunen



Städte und Gemeinden sind für die Telefónica Deutschland Gruppe wichtige Partner beim Ausbau der Netzinfrastruktur.

- Zusammenarbeit zur Auswahl von Netzwerk-/ Antennenstandorten
- Aufklärung und Information zu Mobilfunk und Gesundheit
- Gemeinsame Pilotprojekte zu Infrastrukturmaßnahmen
- Teilnahme an Gemeinderatssitzungen
- Mitwirkung an Kommunikationsmaßnahmen zu Mobilfunk und 5G auf regionaler Ebene

Externe Initiativen



Zu nachhaltigkeitsrelevanten Themen arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit Vertreter:innen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft zusammen.

- Teilnahme am Umweltpakt Bayern und am Klimapakt Münchner Wirtschaft
- Partnerschaft mit der Initiative „Global Digital Women“
- Engagement im Rahmen von #SheTransformsIT und „Chefsache“ für mehr Chancengerechtigkeit für Frauen in der Digitalisierung
- Austausch in der Joint Audit Cooperation (JAC) über die Mitgliedschaft der Telefónica, S.A. Group
- Charta der Vielfalt e.V.

Kund:innen



Die Telefónica Deutschland Gruppe steht im ständigen Kontakt zu ihren Kund:innen und will ihnen in einer komplexer werdenden Welt Orientierung und Begleitung bieten.

- Shops, Hotlines, Chats, innovative Formate wie der „O₂ Pop-up“-Shop, Kurzvideos, Social Media, Foren (O₂ Community), Messaging (Whats App)
- O₂ my Service App
- KI-Sprachassistentin Aura
- Informationszentrum Mobilfunk als Wissensportal
- Messung der Kundenzufriedenheit entlang der Customer Journey

Mitarbeiter:innen



Die Telefónica Deutschland Gruppe legt großen Wert auf ein vertrauensvolles Miteinander und fördert das gesellschaftliche Engagement der Beschäftigten.

- Mitarbeiterumfragen
- Betriebsversammlungen
- Veranstaltungen mit dem Vorstand wie „Tower Talk“ mit aktiver Beteiligung der Mitarbeiter:innen via Chat-Funktion, „Vorstand im Dialog“
- Vorstandroadshow „Check-in mit der Zukunft“
- Interne Community für Frauen „Telefónica Connects“
- DigitalBrain: KI-basiertes Wissensmanagement-Tool mit Fragen und Antworten von Mitarbeiter:innen
- Kommentarfunktion für Mitarbeiter:innen bei Intranet-Meldungen
- O₂ Telefónica Run
- Führungskräfte-Calls zweiwöchentlich „Leaders 30 Minutes“
- Monatliches All-Hands-Meeting „30 Minutes @ Work“
- Volunteering Week und Corporate Volunteering Day
- „FEEL GOOD“ – Angebote zu Information, Hilfe & Selbsthilfe bei Gesundheitsthemen
- Mitarbeiterengagement für Hilfsorganisationen (z. B. Flutkatastrophe, Aktion Deutschland Hilft – Nothilfe Ukraine)
- Zielgruppenspezifische Newsletter-Formate für Mitarbeiter:innen und Führungskräfte
- Führungskräfte-Offsites
- Bereichsspezifische Meetings und Offsites

Influencer:innen aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft



Das BASECAMP ist sowohl digitale Plattform mit dem BASECAMP Blog als auch Debattenraum und Veranstaltungs-Location der Telefónica Deutschland Gruppe im Herzen Berlins. Zusammen mit Wirtschaft, Politik und Medien diskutiert, inspiriert und polarisiert die Telefónica Deutschland Gruppe mitten im Regierungsviertel und treibt die Debatte zum Thema Digitalisierung weiter voran. Zusätzlich gibt es ein gesamtheitliches CEO- und Vorstandspositionierungsprogramm zur Debatte um die Digitalisierung. Darunter fallen die Kooperation mit Verlagen, Medien, Instituten, Verbänden und Start-ups sowie ein eigenes Audio- und Videoformat, der O₂/Telefónica TecTalk sowie das Debattenformat „Data Debates“ mit dem Tagesspiegel.

Veranstaltungsreihen im BASECAMP:

- Nachgefragt! Auf ein Wort mit ...
- Masterminds
- Data Debates
- UdL Digital Talk
- FishBowl
- Kitchen Talk
- BASECAMP Themenwoche
- Video- und Audioformat O₂ Telefónica TecTalk

Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Verbände



Die Telefónica Deutschland Gruppe sucht den Dialog mit Akteur:innen aus Politik und Wirtschaft und engagiert sich in der Verbandsarbeit.

- Regelmäßiger Austausch mit Politik und Behörden zu Netzregulierung, Sicherheit und Datenschutz auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene
- Mitgliedschaften in relevanten Verbänden, z. B. bitkom, BDI, VATM, eco und econsense
- Gründungsmitglied der Corporate Digital Responsibility-Initiative der Bundesregierung
- Kommunikation mit Justiz sowie Sicherheits- und Datenschutzbehörden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben
- Gesprächsräume für das politische Umfeld in Berlin und aktiver Meinungsaustausch zur Digitalpolitik durch hybride Veranstaltungen im BASECAMP
- BASECAMP.digital Public-Affairs-Blog und Social-Media-Kanäle
- Video- und Audioformat O₂ Telefónica TecTalk
- Transparenzbericht bspw. über Informationsanfragen staatlicher Stellen

Lieferanten und Geschäftspartner



Die Telefónica Deutschland Gruppe pflegt eine faire Partnerschaft und den stetigen Austausch mit ihren Lieferanten, um die Wertschöpfungskette nachhaltiger zu gestalten.

- Lieferantenwebsite und Meldekanäle
- Stetiger Austausch auf Basis von Bewertungsergebnissen
- Aktionspläne zur Verbesserung bei Hochrisikolieferanten
- Lokale Audits
- Gelebte Feedbackkultur

Aktionär:innen und Investor:innen



Ziel ist es, die Strategie und das Geschäftsmodell des Unternehmens transparent und verständlich an die Kapitalmarktakteure zu vermitteln.

- Jährliche Hauptversammlung
- Regelmäßige Berichterstattung zur operativen, finanziellen und ESG-Performance im Geschäftsjahr
- Stakeholdermanagement im Kapitalmarkt
- Nichtfinanzieller Konzernbericht und CR-Report

NGOs



Nichtregierungsorganisationen und gemeinnützige Initiativen sind wichtige Partner und Ideengeber für die Umsetzung von Programmen in Richtung nachhaltige Digitalisierung.

Kooperationen und Wissenstransfer mit kontinuierlichem Austausch:

- Stiftung Digitale Chancen
- Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter
- Deutsches Kinderhilfswerk
- Cybermobbing-Hilfe
- AfB social & green IT
- B.A.U.M.
- UN Global Compact Netzwerk Deutschland
- NABU
- UPJ
- Klicksafe
- Initiative D21



STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Politische und gesellschaftliche Anforderungen bewerten

Das Direktorat CR&S steht regelmäßig mit den einzelnen Fachbereichen im direkten Kontakt und tauscht sich außerdem im Rahmen interner Steuerungsgremien – wie CR&S-Komitee, Energiekomitee, Datenschutz-Forum, Health-Forum sowie Menschenrechts- und Umweltkomitee – aus. Hier werden die allgemeinen Strategien diskutiert, potenzielle Risiken evaluiert, Fortschritte festgestellt und Projekte sowie Maßnahmen bewertet. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden an den Vorstand berichtet. Zu übergreifenden fachspezifischen und gruppenweit relevanten Fragestellungen zu Nachhaltigkeits-themen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe mit der Telefónica, S.A. Group aus.

Handlungsleitend für 2022 waren für die Telefónica Deutschland Gruppe die klaren Ambitionen zu jedem der Handlungsfelder sowie der Commitments der Themenfelder des Responsible Business Plan 2025 als zentrales Steuerungsinstrument für ihr Nachhaltigkeitsmanagement. Diese Bekenntnisse können lediglich in begründeten Ausnahmefällen durch einen Vorstandsbeschluss angepasst werden. Zu den Ambitionen und 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.

ESG-Ratings und nachhaltige Unternehmensfinanzierung

Ihre ESG-Performance steuert die Telefónica Deutschland Gruppe über die regelmäßige Analyse, aus der sie Verbesserungsmaßnahmen in den Bereichen Umwelt- und Klimaschutz, soziales Engagement und Unternehmensführung ableitet. Dazu nutzt sie auch Nachhaltigkeitsratings. In den wichtigen Ratings von Sustainalytics, Morgan Stanley Capital International (MSCI), ISS ESG und S&P Global hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr erneut verbessert und erreicht gute bis sehr gute Bewertungen. Bei Sustainalytics erzielte das Unternehmen den besten ESG-Risk-Score aller Telekommunikationsunternehmen in Deutschland und erhielt zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“. Weltweit belegt die Telefónica Deutschland Gruppe mit einem Score von 12,7 Rang 3 von 223 Unternehmen der Kategorie. Auch die erneute Aufnahme in den Bloomberg Gender-Equality Index spiegelt diese positive Entwicklung wider. Im EcoVadis-Assessment schneidet das Unternehmen mit „sehr gut“/„Gold“ ab. Bewertet wird die Geschäftstätigkeit in den Themenfeldern Umwelt, Arbeits- und Menschenrechte, Ethik und nachhaltige Beschaffung. Mit einem Gesamtscore von 72 aus 100 Punkten gehört das Unternehmen zu den besten 4 % der von EcoVadis bewerteten Telekommunikationsunternehmen.

Performance bei den ESG-Ratings und -Indizes



Hinweis: Die Grafik enthält die neuesten Bewertungen von Institutionen aus dem Jahr 2022 oder später, die jedoch auf Informationen aus diesem Jahr basieren.



Im Jahr 2019 hat die Telefónica Deutschland Gruppe einen Sustainability-Linked-Loan in Höhe von 750 Mio. EUR mit einer Laufzeit bis 2026 abgeschlossen. Bei diesem Konsortialkredit ist die Zinsmarge an die Entwicklung eines durch Sustainalytics jährlich erstellten Nachhaltigkeitsratings geknüpft, welches die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 gegenüber den Vorjahren in allen bewerteten ESG-Kategorien erneut verbessern und somit ihre Zinsmarge weiter reduzieren konnte. Positive Erfahrungen mit nachhaltigen, an Energieeffizienzziele gebundene Finanzierungen hat das Unternehmen bereits seit 2016 gesammelt: Mit der Europäischen Investitionsbank wurden seither entsprechende Darlehensverträge in Höhe von insgesamt 900 Mio. EUR zum Bau energieeffizienter Mobilfunknetze abgeschlossen.

Die Telefónica, S.A. Group ist im Berichtsjahr erneut in den Dow Jones Sustainability Index (DJSI) aufgenommen sowie vom CDP bereits zum neunten Mal in Folge für ihre weltweite Führungsrolle im Klimaschutz mit der Bestnote A ausgezeichnet worden. Telefónica, S.A. ist einer von nur 14 Telekommunikationsanbietern weltweit, die auf der A-Liste stehen. Der jährliche Offenlegungs- und Bewertungsprozess des CDP ist ein Richtwert für 590 Investor:innen mit einem verwalteten Vermögen von über 110 Bio. USD.

Gesellschaftliche Debatten mit Top-Entscheider:innen

Im Rahmen von verschiedenen Veranstaltungsreihen diskutieren Vertreter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe mit Top-Entscheider:innen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft, um unterschiedliche Perspektiven auf die Digitalisierung und die Zukunft des digitalen Lebens zusammenzubringen. Zu den Gesprächspartner:innen zählten auch im Jahr 2022 Bundesminister:innen und Verbandschef:innen, Wissenschaftler:innen, Journalist:innen und Vertreter:innen aus der Zivilgesellschaft (mehr zu den Gästen in der [Speaker-Übersicht](#)).

Im Berichtsjahr feierte die Telefónica Deutschland Gruppe das zehnjährige Bestehen ihres Berliner Debattenortes BASECAMP. Im Oktober drehte sich dort eine Woche lang alles um aktuelle Digitalisierungsthemen. Diskussionen u. a. zur Zukunft der Arbeit, zu Cybersicherheit, zur Wechselwirkung von Digitalisierung und Nachhaltigkeit sowie zur Bedeutung künstlicher Intelligenz standen auf dem [Programm der Themenwoche](#).

Als Initiator und Partner der Tagesspiegel [Data Debates](#) lädt die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig hochkarätige Gästen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Kultur ins BASECAMP ein, um die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesellschaft zu debattieren. Dank der installierten 5G-Indoor-Campus-Lösung ermöglicht das BASECAMP allen interessierten Politiker:innen, Wirtschaftsvertreter:innen, Gründer:innen und Verbraucher:innen, die neue Mobilfunktechnologie in der realen Welt auszuprobieren und kennenzulernen. Außerdem wird dort der Austausch über die wesentlichen Themen rund um 5G gefördert, z. B. in der im Berichtsjahr gestarteten Eventreihe [FishBowl](#). Dabei gibt es immer einen freien Stuhl, damit die Community direkt mitdiskutieren kann. Beim [UdL Digital Talk](#) – UdL bedeutet „Unter den Linden“ – treffen seit vielen Jahren hochrangige Politiker:innen und Meinungsführer:innen aufeinander, um aktuelle Themen der deutschen und europäischen Digitalpolitik zu diskutieren.

Im Audio- und [Videoformat](#) „O₂ Telefónica TecTalk“ trifft Markus Haas, CEO der Telefónica Deutschland Gruppe, in regelmäßigen Abständen namhafte Vertreter:innen aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, um sich mit ihnen über die Gestaltung und das Vorantreiben von Digitalisierung und Nachhaltigkeit auf Basis einer starken Netzinfrastruktur auszutauschen.

Weitere Informationen über Veranstaltungen zu Themen wie Fachkräftemangel und Diversität sind im Kapitel [„Mitarbeiter:innen“](#) aufgeführt.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI

Nachhaltigkeitsaspekte sollen weiter in bestehende Managementsysteme integriert, Compliance mit Nachhaltigkeitsregulierung sichergestellt sowie Chancen und Potenzial genutzt werden.

Ziel 2023

Umsetzung eines umfangreichen ESG-Transformationsprogramms

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Der Beitrag der Telefónica Deutschland Gruppe zu den Sustainable Development Goals (SDGs)

Im September 2015 wurden die 17 globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDGs) der Vereinten Nationen verabschiedet. Um einen aktiven Beitrag zu den SDGs zu leisten, hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2021 eine SDG-Analyse durchgeführt und diese im Jahr 2022 aktualisiert. Dabei wurden die

relevanten SDGs sowie deren Unterziele für die Telefónica Deutschland Gruppe identifiziert und dem Responsible Business Plan zugeordnet. Wie das Unternehmen seinen Beitrag zu den SDGs leistet, ist in den Bekenntnissen der nachfolgenden Grafik beschrieben.



- Durch unser Bildungsangebot für verschiedene Altersgruppen fördern wir digitale Kompetenzen. Unser Fokus liegt dabei auf schutzbedürftigen Gruppen wie Kindern und Jugendlichen sowie Senior:innen.
- Wir möchten digitale Inklusion und den Abbau von Ungleichheiten in der Gesellschaft fördern und sicherstellen, dass niemand von mobiler Kommunikation ausgeschlossen wird.
- Wir stellen unseren Kund:innen Informationen bereit, die helfen, Produkte unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten auszuwählen.
- Wir fördern Partnerschaften für eine Ausweitung der Internetnutzung und des Breitbandzugangs, um die Vorteile der digitalen Transformation zu gewährleisten.

- Ungleichheiten beseitigen wir durch Investitionen in digitale Kompetenzen, damit alle Mitarbeiter:innen gleichermaßen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können.
- Wir bieten hochwertige Beschäftigung für alle, einschließlich Jugendlicher und Menschen mit Beeinträchtigung, sowie gleiches Entgelt für gleichwertige Arbeit.
- Wir ermutigen unsere Mitarbeiter:innen, sich zu engagieren und benachteiligten Menschen zu helfen.

- Mit der Weiterentwicklung unseres Mobilfunknetzes, betrieben durch erneuerbare Energien, tragen wir zum Ausbau einer zukunftsfähigen Energieversorgung bei.
- Wir entwickeln Lösungen zur Optimierung des Energieverbrauchs, zur Verringerung der Emissionen und zur Verbesserung der Mobilität und Sicherheit für Menschen und Gemeinden.
- Mit unserem Circular-Economy-Ansatz möchten wir nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster fördern. Wir setzen bei der Verwendung unserer Produkte und Services auf Okodesign, Wiederverwendung und Recycling.

8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM

Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung

Wir arbeiten in allen Geschäftsbereichen mit Integrität, halten uns an strenge ethische Grundsätze für ein verantwortungsvolles Geschäft und fördern eine nachhaltige Lieferkette, die ethische, soziale und ökologische Kriterien in die Beschaffungsprozesse einbezieht.

16 FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN



Compliance und ethische Prinzipien

„Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle anwendbaren Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertvorstellungen.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Geschäftsgrundsätze umfassend überarbeitet und dazu ein neues verpflichtendes Training für ihre Mitarbeiter:innen gestartet.
- ✓ Das Unternehmen wendet sich gegen jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit einem klaren Nulltoleranz-Commitment.
- ✓ Mit dem Whistleblower-Meldekanal steht allen internen und externen Anspruchsgruppen ein anonymer und sicherer Kanal zur Meldung von Gesetzes- und Regelverstößen zur Verfügung.

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. Auch ein Verlust an Vertrauen in die Marktwirtschaft kann die Folge sein. Gesetzestreue (Compliance) ist für die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur eine unverzichtbare Grundvoraussetzung ihres Handelns, sie ermöglicht zugleich die Reduzierung von Risiken und die Erhaltung ihrer Geschäftsgrundlagen, die bei Nichteinhaltung von Vorschriften und Regeln ernsthaft gefährdet werden würden. Diese Faktoren tragen dazu bei, Antikorruption und Interessenkonflikte als wesentliche nichtfinanzielle Themen für das Unternehmen zu identifizieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist ein Unternehmen, dem Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die Gesellschaft vertrauen können. Um eine auf Vertrauen basierende Beziehung zu allen Stakeholder:innen aufbauen zu können, müssen alle Telefónica Mitarbeiter:innen stets integer, transparent und verlässlich handeln. Nur so können sie zu einer hohen Reputation des Unternehmens beitragen.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, internationaler Standards und interner Richtlinien ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Die [Geschäftsgrundsätze](#) dienen ihr dabei als Orientierungsrahmen. Sie wurden 2022 umfassend überarbeitet, um sicherzustellen, dass der Verhaltenskodex auch weiterhin mit größter Sorgfalt den aktuellen Anforderungen des

Marktes und der Gesellschaft gerecht wird. Den Geschäftsgrundsätzen 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 sich die Telefónica Deutschland Gruppe dezidiert bekennt. Die Geschäftsgrundsätze sind an Mitarbeiter:innen, Lieferanten und Geschäftspartner, Gesellschafter:innen und die Gesellschaft als Ganzes gerichtet. Als verbindlicher Verhaltenskodex setzen sie ethische, ökologische und soziale Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben.

Das Handeln nach den Prinzipien einer effizienten, nachhaltigen und transparenten Unternehmensführung ist für die Telefónica Deutschland Gruppe ein grundlegender Anspruch. Entsprechend orientiert sie sich an den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK). Die Entsprechenserklärung zu den Vorgaben des DCGK und die Erklärung zur Unternehmensführung sind im Geschäftsbericht sowie separat auf der [Website des Unternehmens](#) veröffentlicht.

Für die Telefónica Deutschland Gruppe geht es um mehr, als nur gesetzliche Vorgaben zu erfüllen. Es ist ihr Anspruch, dass sie sich stetig weiterentwickelt und integrires Handeln im digitalen Zeitalter gewährleistet. Der digitale Wandel bringt eine Vielzahl an rechtlichen Herausforderungen, eröffnet aber auch Gestaltungsspielräume, etwa bei der Entwicklung passgenauer E-Learning-Programme für Mitarbeiter:innen. 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

Nulltoleranz gegenüber Korruption

Das Compliance-Management hat eine zentrale 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 wendet sich gegen jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit einem klaren Zero-Tolerance-Commitment in ihren Geschäftsgrundsätzen. Sie verpflichtet die Mitarbeiter:innen der oberen Führungsebenen jährlich auf dieses Commitment sowie auf die Einhaltung der [Antikorruptionsrichtlinie](#) 🚩. Sehen Organe (z. B. Mitglieder des Vorstands) einen möglichen Interessenkonflikt, legen sie diesen gegenüber dem Aufsichtsrat offen.

Alle Mitarbeiter:innen werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen zu Antikorruption und Interessenkonflikten geschult. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, ihr Wissen zum Thema Korruptionsbekämpfung mittels eines Intensivtrainings auf freiwilliger Basis zu verbessern.

Mit der Digitalisierung befinden sich auch die Geschäftsprozesse von Unternehmen im Wandel. Daher müssen Compliance-Management-Systeme (CMS) stets überprüft und bei Bedarf angepasst werden, um Risiken proaktiv erkennen und effektiv steuern zu können. Es ist Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe, 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.

Zertifizierung des Compliance-Management-Systems

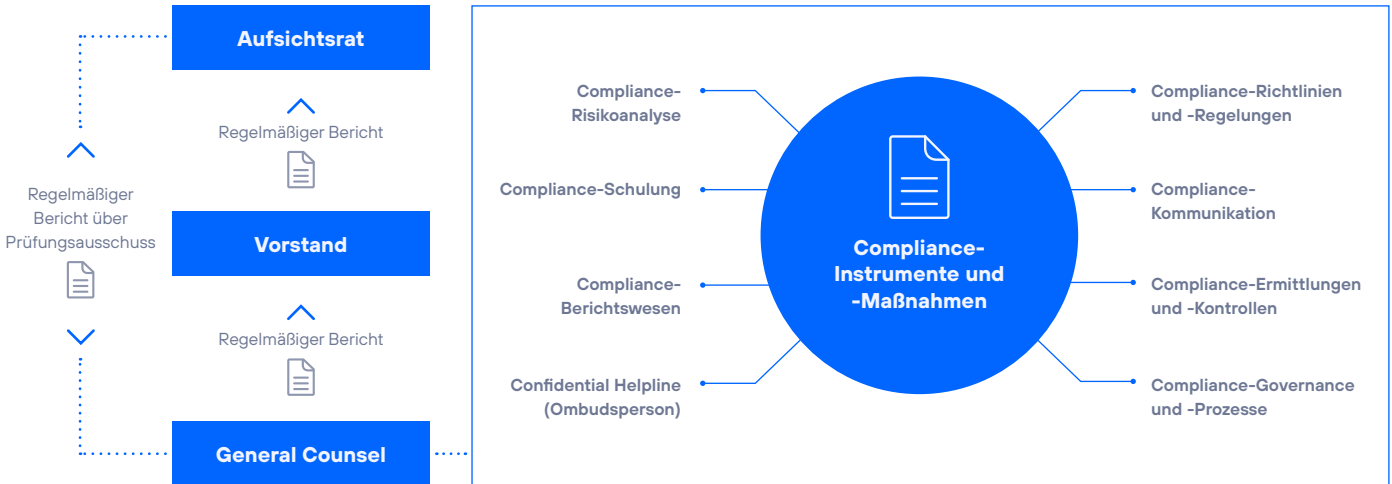
Das Vertrauen ihrer Kund:innen ist die Basis für den Erfolg der Telefónica Deutschland Gruppe. Deshalb ist es ihr zentrales Ziel, dieses Vertrauen zu bewahren und stetig zu stärken. Finanzielle Nachteile oder Reputationsschäden für das Unternehmen durch Compliance-Verstöße will die Telefónica Deutschland Gruppe unbedingt vermeiden. Sie hat deshalb bereits seit 2004 ein integriertes CMS, das die Einhaltung ihrer Vorgaben sicherstellen soll. Zu den Schwerpunkten des CMS zählt neben der Bekämpfung von Korruption ebenso die Vermeidung von unlauterem Wettbewerb und Interessenkonflikten. Die Gesamtverantwortung dafür liegt beim General Counsel, 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 das CMS, Teilbereich Antikorruption, im Jahr 2021 auf Angemessenheit nach dem Standard IDW PS 980 geprüft und zertifiziert. Damit wurde bestätigt, dass das CMS der Telefónica Deutschland Gruppe insoweit über alle zum Aufdecken von Compliance-Verstößen relevanten Elemente verfügt, diese implementiert sind und regelmäßig kontrolliert werden.

Zu den wichtigsten Compliance-Aspekten im täglichen Handeln hat die Telefónica Deutschland Gruppe klare Richtlinien und Vorgaben definiert. Neben den Geschäftsgrundsätzen zählen dazu u. a. die Richtlinien zu Korruptionsprävention und Kartellrecht, die Richtlinien zum Umgang mit Interessenkonflikten, Einladungen, Geschenken und Incentives sowie die Menschenrechtsrichtlinie. Daneben gelten Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen, so etwa die Verfahrensweisung zum Umgang mit Dienstleistern.

Um den rechtssicheren und verantwortungsvollen Umgang mit Hinweisen, Beschwerden und anonymen Meldungen von potenziell betroffenen Anspruchsgruppen sowie Dritten sicherzustellen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine Whistleblowing-Richtlinie definiert und damit den langjährig bestehenden und gelebten Prozess formalisiert. Die interne Richtlinie wurde 2022 überarbeitet, um die Anforderungen des neuen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) zu integrieren. Mit dem [Hinweisgebermeldekanal](#) 🚩 („Confidential Helpline“) steht allen Mitarbeiter:innen, externen Beschäftigten, Kund:innen, Lieferanten, Aktionär:innen, Partnern sowie sonstigen Stakeholder:innen ein anonymer und sicherer Kanal zur Meldung von Gesetzes- und Regelverstößen zur Verfügung. Die Whistleblowing-Richtlinie der Telefónica Deutschland Gruppe schreibt ausdrücklich vor, dass Hinweisgeber:innen keine Nachteile entstehen dürfen. Der Schutz von Hinweisgeber:innen vor Benachteiligungen ist durch die Einbindung eines externen Rechtsanwalts als Ombudsperson gewährleistet. Die Person nimmt vertrauliche Hinweise auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken, Verletzungen menschenrechtlicher oder umweltbezogener Pflichten, Korruption und andere kriminelle Vorgänge wie Betrug und Untreue sowie auf kartellrechtliche Verstöße entgegen. Ein weiterer Hinweisgeberkanal ist das [Human-Rights-Postfach](#) 🚩. Auch wenn die Meldung hier nicht anonym erfolgt, sind die Hinweisgeber:innen dennoch weitreichend geschützt durch die vertraglich geregelte Unparteilichkeit, Weisungsfreiheit und Verschwiegenheit der mit dem Beschwerdeverfahren beauftragten Personen. Dies ermöglicht der Telefónica Deutschland Gruppe, Hinweisgeber:innen im Verfahren einzubeziehen, was wiederum Transparenz und Vertrauen in das Verfahren stärkt. Alle Beschwerden werden dokumentiert, um auf diese Weise den Beschwerdemechanismus zu überprüfen und Verbesserungen abzuleiten.

Compliance bei der Telefónica Deutschland Gruppe



STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Stakeholder:innen in Prävention einbeziehen

Um die Compliance-Maßnahmen umsetzen zu können, ist eine enge Einbindung der Mitarbeiter:innen unerlässlich. Dies erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe durch zielgerichtete Kommunikation sowie Umfragen und Trainings. Auch für Geschäftspartner bzw. Lieferanten gelten verbindliche Vorgaben. Das Unternehmen verpflichtet seine Lieferanten und Sublieferanten zur Einhaltung der [Supply Chain Sustainability Policy](#) , hat eine [Menschenrechtsrichtlinie](#) mit Leitlinien für die Mitarbeiter:innen veröffentlicht und ist in Branchenvereinigungen vertreten. Der Antikorruptionserklärung müssen neue Lieferanten im Registrierungsprozess zustimmen.

Um ihre Mitarbeiter:innen für die wichtigen Compliance-Themen dauerhaft zu sensibilisieren, führt die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. Trainings auf Online-Basis und in einem festgelegten Turnus zwischen einem und drei Jahren durch. Verpflichtend ist die Teilnahme an Schulungen u. a. zu den Geschäftsgrundsätzen alle drei Jahre, zum Datenschutz jährlich, zur Informationssicherheit alle zwei Jahre und zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) alle drei Jahre. Letzteres fördert Diversität und wirkt Diskriminierung im Unternehmen entgegen. Die Führungskräfte der obersten Leitungsebene werden explizit auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze sowie der Antikorruptionsrichtlinie verpflichtet und dazu geschult. Dabei werden auch Menschenrechtsthemen behandelt. Die Mitarbeiter:innen des Senior Managements müssen jährlich die Durchsicht der Geschäftsgrundsätze digital bestätigen. Zum Ende des

Jahres 2022 sind 84,3% aller Mitarbeiter:innen in den letzten drei Jahren zu den Geschäftsgrundsätzen geschult worden, dies umfasste 6.055 Trainingsstunden¹.

Die Schulungsteilnahme wird über das Human-Resources-System „Success Factors“ gesteuert. Alle Mitarbeiter:innen 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 den Prüfungsausschuss 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. Ihr Schulungskonzept überprüft die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich und passt es an jeweils aktuelle Entwicklungen und den tatsächlichen Bedarf an. Nach der Überarbeitung der Geschäftsgrundsätze wurde 2022 auch die entsprechende Schulung für alle Mitarbeiter:innen angepasst. Der Schwerpunkt liegt dabei noch stärker auf den Themen Environment, Social und Governance (ESG), damit die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit ihren Mitarbeiter:innen die nachhaltige Transformation des Unternehmens vorantreiben kann. Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement, Klimaverantwortung, Circular Economy sowie verantwortungsvolle Nutzung von digitalen Technologien sind einige Beispiele des überarbeiteten Trainings. Auf die Neuerungen wurden die Mitarbeiter:innen über verschiedene interne Kommunikationskanäle hingewiesen.

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.055 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022.



Basierend auf dem im Jahr 2020 durchgeführten Risikoassessment zum Thema Antikorruption und Interessenkonflikte nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2021 ein neues, selbstentwickeltes E-Learning-Programm. Damit können relevante Gruppen von Mitarbeiter:innen noch besser für das Thema sensibilisiert werden. Neben rechtlichen Grundlagen vermittelt die Schulung, mit welchen Formen von Korruption und Interessenkonflikten die Mitarbeiter:innen 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 anlassbezogene Kommunikation zu korruptionsrelevanten Themen statt, z. B. über Mailings oder das Intranet. Bei Bedarf berät die Compliance-Abteilung Mitarbeiter:innen oder Gremien, wie etwa die Arbeitnehmervertreter:innen, zu allen Fragen ethischen und integren Verhaltens. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt anlassbezogene und prozessbegleitende Prüfungen und Beratungen hinsichtlich möglicher Compliance-Risiken vor. Die Abteilung Internal Audit sowie externe Prüfer:innen kontrollieren kontinuierlich das CMS sowie Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption.

Sorgfältige Untersuchung von Vorwürfen

Für die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie sämtliche Tochterunternehmen führt die Telefónica Deutschland Gruppe turnusmäßig Risikoassessments für die Bereiche Korruption und Interessenkonflikte durch, zuletzt im Jahr 2020. Sämtliche ihr bekannt gewordene Verdachtsfälle von unlauterem Handeln, beispielsweise mögliche Fälle von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, werden sorgfältig untersucht. Etwaig 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. Das Unternehmen definiert dabei Korruptionsfälle als jede Form des Missbrauchs der

Antikorruption und Interessenkonflikte

	Einheit	2022	2021	2020
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ¹	Anzahl	0	0	0

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

beruflichen Stellung zur Verschaffung unzulässiger materieller oder immaterieller Vorteile.

Im Berichtsjahr 2022 lagen der Telefónica Deutschland Gruppe keine Meldungen zu Verdachtsfällen bezüglich korrupter Handlungen vor. Somit gab es auch keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegenüber Mitarbeiter:innen. Gerichtsverfahren in Bezug auf AGG-Verstöße werden von der Personalabteilung erfasst; im Berichtsjahr 2022 sind ihr keine Vorfälle gemeldet worden. Fälle einer Verletzung der Vereinigungsfreiheit oder von Tarifverhandlungen wurden im Berichtsjahr ebenfalls nicht bekannt. Das Unternehmen hat 2022 keine Zuwendungen an politische Parteien geleistet.

Im Berichtszeitraum wurden keine Verfahren gegen die Telefónica Deutschland Gruppe aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung bekannt. Es gab vier Beanstandungen wegen unlauteren Wettbewerbsverstoß und damit vier Einwände gegen ihr Werbeverhalten. Beschwerden in Bezug auf ökologische Auswirkungen gingen keine ein. Es wurden auch keine Bußgelder oder nichtmonetäre Sanktionen wegen der Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen ausgesprochen. Die Anzahl von Bußgeldverfahren aufgrund der Verletzung gegen die Verordnung über das Nachweisverfahren zur Begrenzung elektromagnetischer Felder im aktuellen Berichtsjahr ist dem Unternehmen nicht bekannt. Wegen behördlichen Verzügen sind daher auch die Höhe und Anzahl von möglichen Bußgeldbescheiden aktuell nicht abschätzbar.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Gesamtzahl der Korruptionsfälle	Bestätigte Korruptionsfälle, die zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen oder Sanktionen führten	0	0	0
Trainingsquote der Geschäftsgrundsätze	Anteil der Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden	> 90%	84,3%	> 90%




[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Datenschutz und Informationssicherheit

„Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten bei den Kund:innen bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- 
 Umsetzung von Maßnahmen mit Fokus auf die Rechte und Freiheiten der Betroffenen im Zusammenhang mit der Vertraulichkeit der Kommunikation, dem Schutz personenbezogener Daten sowie der Sicherheit der Informationen, die durch ihre Netze laufen.
- 
 Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre datenschutzrechtliche Beratung für Mitarbeiter:innen weiter ausgebaut und macht mit einer neuen Awareness-Kampagne auf datenschutzrechtliche Risiken im Arbeitsalltag aufmerksam.
- 
 Vorgehensmodell „Zero Impact“ zur Stärkung der Resilienz der Telekommunikationsbranche gegen Cyberangriffe erfolgreich umgesetzt.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Verantwortungsbewusste Digitalisierung erfordert konsequenten Datenschutz und konsequente Informationssicherheit

Die Sicherheit und der Schutz personenbezogener Daten sind von höchster Bedeutung für die Telefónica Deutschland Gruppe, denn die digitale Transformation kann nur gelingen, wenn die Menschen Vertrauen in Unternehmen und deren Umgang mit sensiblen Daten haben. Im Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe werden Daten generiert und verarbeitet. Millionen Kund:innen vertrauen jeden Tag ihrem Mobilfunknetz und ihren Diensten. Der damit einhergehenden Verantwortung ist sich das Unternehmen bewusst: Die Telefónica Deutschland Gruppe legt besonderen Wert auf die Rechte und Freiheiten der Betroffenen im Zusammenhang mit der Vertraulichkeit der Kommunikation, den Schutz personenbezogener Daten sowie die Sicherheit derjenigen Informationen, die über ihre Netze transportiert werden. Dabei will sie sicherstellen, dass die Menschen die Hoheit über ihre Daten behalten.

Datenschutz und Informationssicherheit gewährleistet die Telefónica Deutschland Gruppe auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen sowie über detaillierte, interne Vorgaben, die teilweise über die rechtlichen Anforderungen hinausgehen. Besonderes Augenmerk legt sie dabei auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen (mehr im Kapitel „[Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten](#)“). Auch in ihren [Geschäftsgrundsätzen](#) verpflichtet sie sich 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 diesem Zusammenhang hat sich das Unternehmen dem [CDR-Kodex](#) der Corporate Digital Responsibility (CDR) Initiative verpflichtet. In ihrem [CDR-Maßnahmenbericht](#) stellt die Telefónica Deutschland Gruppe den Umgang mit Daten in den Vordergrund.

In ihren Prozessen und Produkten will die Telefónica Deutschland Gruppe die Daten ihrer Kund:innen sowie ihrer Mitarbeiter:innen, Partner und Investor:innen schützen und eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit sicherstellen. Damit schützt das Unternehmen auch sich selbst: 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.

Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen

Die Nutzung digitaler Formate und das inzwischen bevorzugt genutzte Homeoffice haben neue Herausforderungen für den Datenschutz und die Informationssicherheit gebracht. Auch 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.



Mit Beginn des Ukrainekriegs hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Bedrohungslage bezüglich Cyberattacken neu bewertet und das zugehörige Risiko bei der Eintrittswahrscheinlichkeit hochgestuft. Die Anzahl der Angriffe auf das Unternehmen und seine Infrastruktur schwankt, tendenziell steigt sie jedoch. Um dem Unternehmen und den Daten der Kund:innen bestmöglichen Schutz zu bieten, steht die Telefónica Deutschland Gruppe in intensivem Austausch mit staatlichen Stellen, überwacht die kritische Infrastruktur und stärkt dadurch die Resilienz ihrer Netze. Falls es zu einer Beeinträchtigung des Netzes oder der angebotenen Services durch Cyberangriffe kommt, kann dies negative wirtschaftliche Auswirkungen für Firmenkund:innen und persönliche Auswirkungen für Privatkund:innen haben, z. B. Einschränkungen ihres Rechts auf Meinungsfreiheit oder ihrer Privatsphäre. Um dies zu verhindern, betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe ein Cyber Defence Center.

Jüngst erlassene Gesetze und Vorschriften rund um Datenschutz und Informationssicherheit hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2022 konsequent umgesetzt: Dazu zählte beispielsweise die Verschärfung der Rechtslage bei Datenübermittlungen in Nicht-EU-Staaten infolge des Schrems-II-Urteils, die Änderung des Telekommunikationsgesetzes und die Einführung des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutzgesetzes (TTDSG) Ende 2021, der Sicherheitskatalog 2.0 und weitere neue Rechtsmaterien für Datenschutz und Sicherheit in der digitalen Welt. Im TTDSG wurden die wesentlichen Datenschutzvorschriften für Telekommunikations- und Telemediendienste gebündelt, um mehr Rechtsklarheit zum Schutz der Privatsphäre in der digitalen Welt zu schaffen. Im Berichtsjahr stand die Telefónica Deutschland Gruppe in intensivem Austausch mit den zuständigen Behörden, um Praxisfragen zur Anwendung dieses Gesetzes zu klären. Außerdem hat sich das Unternehmen mit den 2021 von der EU-Kommission beschlossenen neuen Standardverträgen zum internationalen Datentransfer beschäftigt. Als Handreichung wurden Anfang 2022 neue „European Data Protection Board“-Guidelines veröffentlicht, welche Regelbeispiele von Datenschutzvorfällen beinhalten und damit eine wichtige Hilfestellung für die DSGVO-konforme Auslegung und Bewertung entsprechender Vorfälle im Unternehmen bieten.

PROZESSE UND STEUERUNG

Klare Regeln und Prozesse etabliert

Klare Regeln und Prozesse tragen dazu bei, Datenschutzanforderungen konsequent zu erfüllen, Informationssicherheit zu gewährleisten und relevante Gesetze sowie Verordnungen einzuhalten. Dafür überarbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig bestehende Richtlinien und verabschiedet neue, sofern erweiterter Regelungsbedarf identifiziert wird, und implementiert diese im Unternehmen. Zu den maßgeblichen

Rahmenwerken gehört der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des Datenschutz-Management-Systems (DSMS) mit den Leitlinien zum Datenschutz. Damit stellt das Unternehmen seine Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit seinen Kund:innen sowie der Öffentlichkeit in einem internen Leitdokument übersichtlich dar. 2022 wurde der Konzernstandard Datenschutz überarbeitet, um der fortgeschrittenen Umsetzung des DSMS im operativen Bereich Rechnung zu tragen und den vollständig entwickelten Datenschutz-Standardprozess mit umfassenden Zuständigkeiten zu integrieren.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Sicherheit (Global Security Policy) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Minimum Security Controls). Diese werden durch eine Vielzahl weiterer Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehören die Richtlinien 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 Nutzer:innen bzw. Kund:innen, der PCP (Privacy Consulting Process), die Richtlinie zur Nutzung von Social Apps sowie verschiedene Verfahrensanweisungen. Die Vorgehensweise zur Identifizierung und Minderung von Informationssicherheitsrisiken ist im Sicherheitskonzept nach § 166 Telekommunikationsgesetz dokumentiert. Die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die oftmals sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Alle Mitarbeiter:innen 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. Beide berichten direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Gesamt-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 Datenschutz wird zu den Bereichen zudem kontinuierlich an den Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats berichtet; im Geschäftsjahr 2022 viermal. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses berichtet dem Aufsichtsrat zur Tätigkeit des Prüfungsausschusses, die Vorständin für Legal & Corporate Affairs berichtet ihrerseits zu Spezialthemen an den Aufsichtsrat.



Ziele: Verstöße verhindern und Sicherheit erhöhen

Vor der Verarbeitung von Daten werden in den IT-Entwicklungs- und Analyseprozessen sowie auch anderen unternehmensbereichsspezifischen Prozessen standardisierte Prüfungsschritte vorgenommen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit sind:

- das Unternehmen kontinuierlich sicherer machen
- 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

Die Telefónica Deutschland Gruppe etabliert konsequent effiziente Strukturen und Prozesse, um Verstöße im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit zu verhindern. Mit dem unternehmensweiten Datenschutz-Management-System (DSMS) und Informationssicherheits-Management-System (ISMS) steuert das Unternehmen die Prozesse zur Sicherung von Datenschutzstandards, Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten und Trainings sowie eine regelmäßige Kontrolle der realisierten Maßnahmen. Das ISMS ist an die Norm ISO 27001 angelehnt, für 2023 strebt das Unternehmen die Zertifizierung an. In den Fachbereichen sind außerdem Security Manager:innen für die Informationssicherheit sowie Datenschutzkoordinator:innen zur besseren Steuerung des DSMS als feste Ansprechpartner:innen etabliert. Systeme und Prozesse der Fachbereiche werden neben den Prüfungen durch Internal Audit regelmäßig internen Security- und Datenschutz-Assessments unterzogen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt zudem ein Cyber Defence Center (CDC), das rund um die Uhr besetzt ist, um die Cyberrisiken für das Unternehmen zu reduzieren. Das CDC ist ein zentrales Sicherheitszentrum, das das Unternehmen vor Cyberangriffen schützt und zusätzlich Hinweise auf Risiken aus weiteren einschlägigen Quellen (z. B. Internet) aufgreift, um präventiv Aktionen einzuleiten. Hierzu werden Schlüsselereignisse in den unternehmenseigenen Netzwerken und dem Internet permanent analysiert und bewertet. Dies hilft, Angriffe zu identifizieren und deren Auswirkungen durch schnelle Reaktionen zu minimieren. Den Folgen der stetig steigenden Bedrohung durch Cyberkriminalität begegnet die Telefónica Deutschland Gruppe zudem mit mitigierenden Maßnahmen im Rahmen ihres Risikomanagements für Informationssicherheit und Datenschutz.

Umgang mit Datenschutzvorfällen

Die Telefónica Deutschland Gruppe behandelt alle Daten von Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Lieferanten und anderen Unternehmen absolut vertraulich. Wenn sie Daten von Dienstleistern nutzt, prüft sie sorgfältig, ob ausreichende Datenschutzverträge und -regelungen abgeschlossen sind. Im Zweifel wird der Datenschutzbeauftragte eingebunden.

Das Unternehmen arbeitet mit Geschäftspartnern zusammen, die seine datenschutzrechtlichen Vorgaben gemäß der Richtlinie zu Datenschutzverträgen und den entsprechenden Verträgen akzeptieren. Lieferanten z. B. müssen sich vertraglich zur Einhaltung der [Supply Chain Sustainability Policy](#) der Telefónica Deutschland Gruppe inklusive der darin enthaltenen Vorgaben zur Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzstandards verpflichten. Darüber hinaus führt das Unternehmen 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. 2022 wurden die Verträge mit Vertriebspartnern überarbeitet und dabei neue Pflichten zur Selbstkontrolle sowie zur Kontrolle von Untervertriebspartnern eingeführt. Zudem werden Unternehmensprozesse auch immer wieder von der Bundesnetzagentur (BNetzA) und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) als zuständige Behörden auditiert.

Auch hinsichtlich der Meldung von Datenschutz- oder Sicherheitsvorfällen handelt die Telefónica Deutschland Gruppe nach festen Regeln, welche in der Richtlinie Sicherheitsvorfälle sowie in der Verfahrensanweisung Datenschutzvorfälle niedergelegt und im Unternehmen kommuniziert sind. Die [Datenschutz-Hotline](#) stellt für Kund:innen und Mitarbeiter:innen eine erste gut erreichbare Anlaufstelle für die Meldung von Vorfällen dar. Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen können sich bei Beschwerden zudem über das Lieferantenportal der Telefónica Deutschland Gruppe, über eine [Ombudsperson](#) oder über den [Human-Rights-Kanal](#) an das Unternehmen wenden.

Mitarbeiter:innen sind verpflichtet, Datenschutzvorfälle oder entsprechende Verdachtsfälle an ihre Vorgesetzten sowie den Datenschutzbeauftragten des Unternehmens zu übermitteln. Dafür gibt es ein Online-Meldeformular. Bei einem Datenschutzvorfall muss die Telefónica Deutschland Gruppe die Datenschutzaufsichtsbehörden unverzüglich informieren. Dafür gilt eine Frist von 24 Stunden, wenn der Vorfall auch Verkehrsdaten betrifft, sonst 72 Stunden. Die Meldung an die zuständigen



Behörden übernehmen der Datenschutzbeauftragte bzw. sein Team. Ist anzunehmen, dass durch die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten Menschen schwerwiegend in ihren Rechten oder schutzwürdigen Interessen beeinträchtigt werden, müssen auch diese Menschen über den Vorfall informiert werden.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden drei Verfahren wegen einer möglichen Verletzung des Datenschutzes und eines möglichen Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich eingeleitet. Zwei Verfahren wurden jedoch bereits auf dem Vergleichsweg eingestellt. Das dritte Verfahren wird im nächsten Geschäftsjahr weiterverfolgt. Es sind keine Sanktionen in Form von rechtskräftigen Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes und Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich verhängt worden.

2022 wurden 26 meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Hinblick auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit bezüglich der Netz- und Informationssicherheit identifiziert. Die aufgetretenen Ereignisse beziehen sich ausschließlich auf das Schutzziel Verfügbarkeit und sind 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.

Datenschutz und Informationssicherheit

	2022	2021	2020
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) ¹	1	0	3
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	26	16	25
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. Drei Verfahren aus dem Geschäftsjahr 2020 waren auch im aktuellen Berichtsjahr noch laufend. Ob diese im nächsten Berichtsjahr abgeschlossen werden, ist derzeit nicht absehbar. Abgeschlossene Verfahren führen i. d. R. zu einer Sanktion, einem Bußgeld oder zu einer Einstellung des Verfahrens, da sich ein Verdacht einer Behörde als unberechtigt erwiesen hat. Bußgelder werden im Indikator „Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr“ berichtet.

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung zum Datenschutz fließen nur die absolvierten Trainings des Berichtsjahres 2022 ein, da diese Schulung jährlich verpflichtend ist.

² Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung zu Informationssicherheit werden die absolvierten Trainings der Berichtsjahre 2021 und 2022 berechnet, da zweijährlich verpflichtend. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.658 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2022.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Sensibilisierung und Aufklärung

Die Telefónica Deutschland Gruppe klärt regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art ihrer Datenverarbeitung auf. Dabei richtet sie sich an den Prinzipien Selbstbestimmung, Transparenz, Schutz personenbezogener Daten sowie Innovation aus, die auch in ihren Leitlinien im Bereich Datenschutz verankert sind. Die Datenschutzinformationen zu ihren Verträgen erhalten Kund:innen bei Vertragsschluss und auf Wunsch jederzeit während der Vertragslaufzeit. Sie können sich darüber hinaus auf der Website über die Datenverarbeitung im Unternehmen informieren.

Zu den wichtigsten Informationsinstrumenten zählen die [Datenschutzwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites ihrer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff der Kund:innen. Dort ist detailliert erklärt, welche Arten von Daten die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt, wie sie die Daten ihrer Kund:innen schützt und was diese selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher:innen dort die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen. Über das „Consent Management“ können sie jederzeit die Einwilligung für Direktzwecke erteilen oder zurückziehen. So behalten sie die Kontrolle über ihre Daten.

Die Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe werden regelmäßig und verpflichtend zum Datenschutz und zur Informationssicherheit geschult, auch mit Unterstützung externer Datenschutz- und Sicherheitsexpert:innen. Datenschutzkoordinator:innen, die als Schnittstelle zwischen den Mitarbeiter:innen im Fachbereich und dem Datenschutzteam fungieren, erhalten regelmäßig eine besonders umfangreiche Schulung. Im Berichtsjahr 2022 nahmen 85,6% der Mitarbeiter:innen¹ an dem jährlich verpflichtenden Training zum Datenschutz teil, dies entspricht 6.145 Stunden. Das zweijährliche Pflichttraining zur Informationssicherheit absolvierten 92,7% der Mitarbeiter:innen² in den letzten zwei Jahren, dies entspricht 4.994 Trainingsstunden. Diesen Anteil will die Telefónica Deutschland Gruppe weiter ausbauen.

Im Berichtsjahr konnte sie wieder verstärkt Präsenzworkshops für Mitarbeiter:innen anbieten, darunter ein Workshop des Datenschutzbeauftragten für das Datenschutzteam in Nürnberg sowie für die Datenschutzkoordinator:innen aller Fachbereiche.



Damit trug das Unternehmen nicht nur zur gesteigerten Sensibilisierung der Mitarbeiter:innen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Tagesgeschäft bei, sondern brachte auch die Erweiterung und Weitergabe von datenschutzrechtlichem Fachwissen in den Fachabteilungen voran.

2022 startete die Telefónica Deutschland Gruppe unternehmensweit eine neue Datenschutz-Awareness-Kampagne, welche mit Postern an hochfrequentierten Orten in den Niederlassungen auf datenschutzrechtliche Risiken im täglichen Arbeitsleben aufmerksam machte. Im November veranstaltete das Unternehmen eine Live-Hacking-Session, bei der die Teilnehmer:innen mehrere Hackertechniken vorgestellt bekamen und erfuhren, wie man sich dagegen schützen kann.

Im Berichtsjahr veröffentlichte das Datenschutzteam weitere Handreichungen für Mitarbeiter:innen auf der internen Website des Datenschutzbeauftragten, um die Arbeit mit datenschutzrechtlichen Fragestellungen zu erleichtern. Dazu gehören Übersichten zum Vorfall-Management ebenso wie ein Tool zur erleichterten Auffindung des passenden Vertragskonstrukts für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Datenschutzrechtliche Beratung als Kernaufgabe

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 unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen dabei, alle für den Datenschutz erforderlichen Maßnahmen zu beachten und zu dokumentieren. Alle Bereichsverantwortlichen sind laut DSGVO zudem verpflichtet, ihre Datenschutzmaßnahmen risikoorientiert zu strukturieren und zu managen.

Eine neue Plattform, die als zentrales Datenschutzmanagementsystem fungiert, vereinfacht die Beratung der Mitarbeiter:innen. Sie ermöglicht es beispielsweise, nach festgelegten Workflows zu arbeiten, die den Ablauf der datenschutzrechtlichen Beratung transparenter und effizienter werden lassen. Die Plattform wird kontinuierlich weiter ausgebaut und soll nach und nach andere Tools ablösen.

Den im Vorjahr im Intranet eingeführten Chatbot hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 weiter verbessert, sodass immer mehr Fragen unkompliziert beantwortet werden können. Außerdem wurde die Datenbank der Fragen und Antworten in den über die Kollaborationsplattform Microsoft Teams unternehmensweit verfügbaren Bot eingepflegt, damit Mitarbeiter:innen

die Antworten direkt in ihrem Arbeitskontext erhalten. Für wiederkehrende Anfragen, z. B. zu den richtigen Vertragstemplates für unterschiedliche Konstellationen, die aufgrund einer komplexeren Entscheidungslogik nicht durch den Bot beantwortet werden können, hat das Unternehmen einen sogenannten „Vertragsfinder“ im Intranet veröffentlicht, der die Kolleg:innen durch vorab definierte Fragen führt und so bei alltäglichen Aufgaben hilft.

Erhebung und Nutzung von Daten

Die Telefónica Deutschland Gruppe verwendet nur Daten ihrer Kund:innen mit einem konkreten Bezug zu deren Vertragsverhältnis und jegliche Analyse hat zum Ziel, die Durchführung des Vertragsverhältnisses mit den Kund:innen zu erleichtern bzw. zu verbessern. Das Unternehmen erfasst z. B. Name, Adresse und Bankverbindung sowie Informationen über die von den Kund:innen genutzten Produkte, Dienste und Tarife und weitere für die Vertragsabwicklung notwendige Daten. Besondere Arten personenbezogener Daten wie Angaben über die ethnische Herkunft, politische Meinungen oder sexuelle Neigung werden nicht erhoben. Auch kauft das Unternehmen keine personenbezogenen Daten über seine Kund:innen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erhebt und nutzt personenbezogene Daten im Rahmen der engen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes und der DSGVO. Dasselbe gilt für die Verkehrsdaten, die entstehen, wenn Handys beim Surfen oder Telefonieren mit dem Mobilfunknetz kommunizieren. Diese werden u. a. für Abrechnungszwecke genutzt und um Störungen zu beseitigen. Sie werden nach spätestens 90, in manchen Ausnahmefällen nach 180 Tagen gelöscht. Weder erfasst noch nutzt das Unternehmen verhaltensbasierte Daten, die Aufschluss über Schwächen oder Abhängigkeiten von Personen geben oder eine unangemessene Manipulation ermöglichen könnten. Kund:innen erhalten eine transparente Information, mit der sie darüber aufgeklärt werden, dass bestimmte Daten für Werbezwecke analysiert und zur Platzierung von Werbung verwendet werden. Dieser Verwendung können sie widersprechen.

Durch gut geplantes Modellierungs- und Analysedesign sowie eine entsprechende Qualitätssicherung möchte die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre algorithmischen Systeme niemanden ohne legitimen, rationalen Grund von ihren Leistungen ausschließen. Die Mitarbeiter:innen werden im Rahmen von Schulungen, beispielsweise zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, zum Thema Diskriminierung sensibilisiert. Dieses Wissen soll dabei unterstützen, mögliche Fälle von Diskriminierung im Modellierungsprozess zu erkennen und gezielt anzusprechen.



Für Analyse Zwecke anonymisiert und aggregiert die Telefónica Deutschland Gruppe Daten und berechnet daraus anonymisierte und extrapolierte Bewegungsströme. Aus den Analyseergebnissen ergeben sich wichtige Erkenntnisse, die für Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, ebenso wie für Kommunen, öffentliche Verkehrsbetriebe und die Gesellschaft insgesamt relevant sind. Dafür hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren unter strenger Einhaltung der Datenschutzvorgaben entwickelt: die Telefónica [Data Anonymization Platform \(DAP\)](#) . Damit soll sichergestellt werden, dass beim Erstellen von Statistiken keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind (Beispiele für den Nutzen anonymisierter Bewegungsströme sind im Kapitel „Netzqualität und -abdeckung“ aufgeführt).

Datenschutz- und Sicherheitsstandards weiter erhöht

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Informationssicherheits-Management-System weiter optimiert und den Risikomanagementprozess weiter verbessert. Mit den fortlaufenden Schulungen der Datenschutzkoordinator:innen in den Fachbereichen erhöht sie ebenso ihre Datenschutzstandards.

Um die Standards für den Schutz von Kunden- und Mitarbeiterdaten fortlaufend zu optimieren, arbeitet das Unternehmen kontinuierlich an der Einführung neuer und an der Überarbeitung bestehender Sicherheitsprozesse. Im Zuge des Projekts

Close-the-Gap wurden 2022 weitere Sicherheits- und Verifikationsmechanismen implementiert, z. B. durch die Ausweitung von SMS-TAN-Verfahren zur Legitimierung. Aktuell wird daran gearbeitet, die Legitimierung im Online-Bestellprozess zu optimieren. Auch eine weitergehende Pseudonymisierung von personenbezogenen Daten ist in Planung.

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 Kund:innen zeitnah maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde (BNetzA) eingereicht.

In enger Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom und Vodafone hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein gemeinsames Vorgehensmodell mit dem Namen „Zero Impact“ zur Stärkung der Resilienz der Telekommunikationsbranche gegen Cyberangriffe umgesetzt. Der Fokus der gemeinsamen Initiative lag auf der operativen Sicherheit der Netzprovider und der Herstellung eines vergleichbaren und verbesserten betrieblichen Sicherheitsniveaus. Dazu wurden gemeinsam Security-Kernkompetenzen identifiziert und mögliche Angriffsszenarien entwickelt. Das innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe gestartete Projekt konnte 2022 erfolgreich abgeschlossen werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat eine Reihe von Maßnahmen identifiziert, mit denen sie die gruppenweite Sicherheit weiter erhöht.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Sanktionen in Form von Bußgeldern	Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr	0	0	0
Sanktionen oder Geldstrafen aufgrund von Sicherheitsvorfällen	Sanktionen oder Geldstrafen aufgrund von Sicherheitsvorfällen im laufenden Berichtsjahr	0	0	0
Hohes Bewusstsein für Informationssicherheit bei Mitarbeiter:innen	Prozentsatz der Mitarbeiter:innen, die eine Online-Schulung zur Informationssicherheit erfolgreich abgeschlossen haben	90%	92,7%	90%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Nachhaltiges Lieferkettenmanagement

„Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitskriterien in unseren Einkaufsvorgängen und setzen uns für ökologische, soziale und insbesondere menschenrechtliche Standards in unserer Lieferkette ein.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre Supply Chain Sustainability Policy und andere Richtlinien an die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes angepasst.



Im Rahmen eines neuen Risikomanagementsystems werden alle direkten Lieferanten auf ethische, soziale und ökologische Kriterien überprüft.



Ein neues Hinweisgeberverfahren bietet direkten und indirekten Lieferanten und ihren Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, Hinweise oder Beschwerden zu melden.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Einkauf verantwortungsbewusst gestalten

Der Schutz von Menschen und Umwelt ist der Telefónica Deutschland Gruppe auch in komplexen globalen Lieferketten wichtig. Sie setzt sich für die Einhaltung der Menschenrechte entlang ihrer Lieferkette ein und fördert ein nachhaltiges Lieferkettenmanagement, das ethische, soziale und ökologische Kriterien einbezieht. Auf die Weise beabsichtigt das Unternehmen, überall auf der Welt zur Achtung der Menschenwürde beizutragen, Armut und Klimawandel zu bekämpfen, Arbeitnehmerrechte zu schützen und ein sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist bestrebt, sowohl den steigenden Erwartungen ihrer Stakeholder:innen als auch den Anforderungen aus den internationalen Rahmenwerken in Bezug auf eine nachhaltige Wertschöpfung gerecht zu werden. Dazu zählt das Unternehmen insbesondere die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte, die Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen, die UN-Kinderrechtskonvention, die Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), die Leitsätze der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), den UN Global Compact und die SDGs sowie die ISO-Normen.

Die Gestaltung nachhaltiger Lieferantenbeziehungen ermöglicht der Telefónica Deutschland Gruppe, Risiken von Verstößen gegen Regularien zu reduzieren. Voraussetzung dafür ist ein Höchstmaß an Transparenz, das das Unternehmen durch die Analyse seiner Lieferkettenstrukturen und die Ermittlung länderspezifischer sowie produktspezifischer Risiken erreichen

möchte. Im Rahmen ihrer Materialitätsanalyse hat die Telefónica Deutschland Gruppe festgelegt, dass sie entlang der Wertschöpfungskette vielfältige Einflussmöglichkeiten zur Verbesserung der Situation im Sozial- und Umweltbereich wahrnehmen sollte. Diese Möglichkeiten will sie mittels einer effizienten und verantwortungsbewussten Steuerung durch ihr Lieferantenmanagement engagiert nutzen. Das Thema Menschenrechte hat für die Telefónica Deutschland Gruppe eine hohe Relevanz, sie erkennt im eigenen Betrieb und bei ihren direkten Lieferanten umfangreiche Wirkungspotenziale.

Ziel sind stabile und faire Lieferketten

Die Telefónica Deutschland Gruppe legt großen Wert auf ausgewogene und vertrauensvolle Beziehungen zu ihren Lieferanten, die sich durch eine gemeinsame Verpflichtung zu Qualität, Innovation und Zufriedenheit der Kund:innen auszeichnet. Die Produkte und Dienstleistungen, die die Telefónica Deutschland Gruppe anbietet, sind das Ergebnis einer für beide Seiten vorteilhaften Beziehung zu Geschäftspartnern und Lieferanten.

Das beschlossene Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, das am 1. Januar 2023 in Deutschland in Kraft getreten ist, erhöht die Anforderungen an Unternehmen im Hinblick auf die Einhaltung der Menschenrechte über die gesamte Lieferkette hinweg. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt das mit dem Gesetz verbundene Ziel von stabilen und fairen Lieferketten, in denen hohe Menschenrechts- und Umweltstandards gelten, und hat im Berichtsjahr aktiv daran gearbeitet, notwendige Anpassungen im Hinblick auf das neue Gesetz in der Organisation vorzunehmen.



Die COVID-19-Pandemie führt nach wie vor zu Lieferengpässen. Der globale Mangel an Halbleitern, welcher alle Branchen und so auch die Telekommunikationsbranche betrifft, machte sich auch 2022 noch bemerkbar. Während die Auswirkungen auf mobile Endgeräte in der zweiten Hälfte des Berichtsjahres zurückgingen, bestehen gerade bei Routern weiterhin lange Lieferzeiten. Der Mangel wird sich 2023 auch in den Kosten für SIM-Karten niederschlagen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verpflichtet sich zu einem nachhaltigen Beschaffungs- und Lieferantenmanagement. Dieses beruht auf ihren Geschäftsgrundsätzen und den Prinzipien Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz. Das Unternehmen fördert so bei seinen Lieferanten nicht nur die Einhaltung von Qualitätsstandards für Produkte und Dienstleistungen, sondern auch die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben sowie ethischen, sozialen, Umwelt- und Datenschutzstandards in der gesamten Lieferkette. Die Telefónica Deutschland Gruppe legt darüber hinaus Wert auf Effizienz und Innovation, gestützt auf neue Technologien und eine möglichst weitgehende Digitalisierung des Beschaffungsprozesses. Sie strebt durch faire Partnerschaften eine langfristige Zusammenarbeit mit ihren Lieferanten an. Dabei ist ihr die Förderung des Dialogs – auch zu kritischen Themen – ein besonderes Anliegen.

In vorgelagerten Lieferketten verfügt die Telefónica Deutschland Gruppe allerdings nur über eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten. Sie ist zudem kein Produktionsunternehmen. Die zum Einsatz kommenden Endgeräte wie auch die Netzinfrastruktur einschließlich Sendemasten werden nicht vom Unternehmen hergestellt. Ferner ist im Bereich Smartphones und Netzwerkausstattung der globale Markt stark eingeschränkt und die hier agierenden Lieferanten sind kaum austauschbar.

Telefónica, S.A. und die Telefónica Deutschland Gruppe engagieren sich in internationalen Multi-Stakeholder-Initiativen für mehr Transparenz und Nachhaltigkeit in der Lieferkette, z. B. als Mitglied der Responsible Minerals Initiative (RMI). Über

Telefónica, S.A. gehört die Telefónica Deutschland Gruppe zudem der Joint Alliance for CSR (JAC)¹ an, in der die weltweit größten Telekommunikationsunternehmen vereinigt sind. Ihr Hauptanliegen ist neben dem Erfahrungsaustausch die effiziente und einheitliche Durchführung von Lieferantenaudits für alle Mitgliedsunternehmen auf globaler Ebene. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet eng mit Telefónica, S.A. zu aktuellen Themen, beim Engagement in den Initiativen, zu Lieferantenaudits sowie zu Bewertungen von Lieferanten zusammen. Im Berichtsjahr wechselten Telefónica, S.A. und die Telefónica Deutschland Gruppe in Bezug auf Lieferantenbewertungen und Risikoanalysen in der vorgelagerten Wertschöpfungskette von EcoVadis zur Risikomanagementplattform IntegrityNext.

PROZESSE UND STEUERUNG

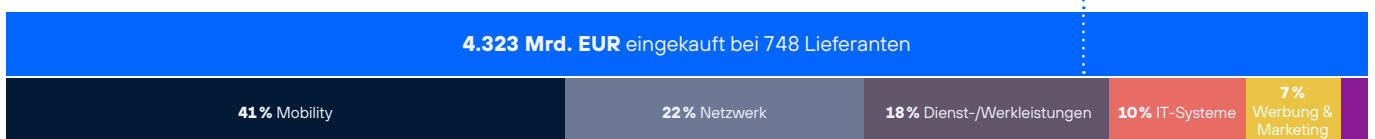
Klare Verantwortlichkeiten und Anforderungen für Lieferanten definiert

Die Telefónica Global Services GmbH (TGS) als Tochtergesellschaft von Telefónica, S.A. und als Vertragspartner der Telefónica Deutschland Gruppe steuert die Prozesse rund um den Einkauf von Waren und Dienstleistungen einschließlich der Registrierung neuer Lieferanten, die Prozesshoheit liegt bei der globalen Gesellschaft Telefónica Compras Electrónicas (TCE). TCE ist verantwortlich für Strategie, Entwicklung und Nutzung der im Beschaffungsprozess eingesetzten E-Commerce-Tools. Der Großteil der Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe wird im globalen Einkaufsmodell (MCT) geführt, das den standardisierten Beschaffungsprozess innerhalb von Telefónica, S.A. vorgibt. Dieses Modell steht im Einklang mit den Geschäftsgrundsätzen der Telefónica Deutschland Gruppe und basiert auf Transparenz, Chancengleichheit, objektiver Entscheidungsfindung und nachhaltigem Management ihrer Lieferkette. Es wird unterschieden zwischen MCT-Beschaffungsprozessen, die vom Einkauf gesteuert werden, und Non-MCT-Beschaffungsprozessen sowie Low-Value-Einkaufsvorgängen, die ohne Beteiligung des Einkaufs erfolgen. Die Telefónica, S.A. hat ein neues digitales

Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die Gesellschaft

Einkaufsvolumen in %/gesamt

79% davon eingekauft bei Lieferanten in Deutschland



2% B2B-/B2C-Lösungen

¹ Die Joint Audit Cooperation wurde unter dem neuen Namen „Joint Alliance for CSR“ (JAC) in eine juristische Person in der Rechtsform einer internationalen gemeinnützigen Organisation umgewandelt.



Einkaufssystem implementiert, in Deutschland im Januar 2022, das anders als das Vorgängersystem cloudbasiert arbeitet und allen Einkäufer:innen weiterhin Auskunft über finanzielle Risiken (Dun & Bradstreet), Risiken im Zusammenhang mit ethischem Verhalten und Korruption (Dow Jones Risk & Compliance), ESG-Risiken (insbesondere Menschenrechts- und Umweltaspekte) und Reputationsrisiken gibt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet weltweit mit den Ländergesellschaften des Konzerns zusammen und steht in engem Austausch mit der TGS und Telefónica, S.A. Die TGS stimmt sich zu Nachhaltigkeit in der Lieferkette eng mit den Abteilungen Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S), Compliance, Legal und Datenschutz der Telefónica Deutschland Gruppe ab. Die TGS ist zudem im Menschenrechts- und Umweltkomitee sowie bei Bedarf im Energiekomitee vertreten. Über das zentrale Einkaufssystem stellt die TCE den TGS-Einkäufer:innen mit dem EcoVadis-Score, seit Ende des Berichtsjahres neu mit der IntegrityNext-Bewertung, ESG-relevante Kriterien bezüglich der Risikolieferanten zur Verfügung. CR&S berichtet zum nachhaltigen Lieferkettenmanagement und Risikomanagement an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs.

Zu den wichtigsten Richtlinien und Standards, die der Telefónica Deutschland Gruppe als Handlungsprinzipien für ein nachhaltiges und verantwortungsvolles Lieferkettenmanagement dienen, gehören:

- die Supply Chain Sustainability Policy
- die Einkaufsrichtlinie
- die Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen
- die Menschenrechtsrichtlinie
- die Antikorruptionsrichtlinie
- die Antidiskriminierungsrichtlinie
- die Gleichstellungsrichtlinie
- der Konzernstandard Datenschutz
- die Sicherheitspolitik
- die Gesundheitspolitik mit dem Handbuch zum Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement
- die Umwelt- und Energierichtlinie
- die Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß

Supplier Code of Conduct legt Mindeststandards fest

Nachhaltiges Lieferantenmanagement ist Bestandteil des Responsible Business Plan 2025 der Telefónica Deutschland Gruppe. Dabei wird besonders auf Themen im Zusammenhang mit der Lieferkette geachtet, die hohe soziale und ökologische Auswirkungen haben. Die Basis für die Zusammenarbeit mit Lieferanten bildet die [Supply Chain Sustainability Policy](#) ↗

(SCSP) – ein Supplier Code of Conduct, der von der internen Supplier Management Instruction ergänzt wird. Diese Policy hat ihren Ursprung in den [Geschäftsgrundsätzen](#) ↗ der Telefónica Deutschland Gruppe, der [Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) ↗ und der [Menschenrechtsrichtlinie](#) ↗, die den Referenzrahmen in der Beziehung des Unternehmens zu seinen Stakeholder:innen bilden.

Die SCSP gilt für alle Einkäufe von Produkten und Dienstleistungen und bezieht sich auf die gesamte Lieferkette der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie gilt als Bestandteil der Einkaufsverträge mit Wirkung sowohl für unmittelbare als auch für mittelbare Lieferanten. Dies bedeutet, dass unmittelbare Lieferanten die hierin vereinbarten Standards und Sorgfaltspflichten auch innerhalb ihrer Lieferkette angemessen etablieren müssen und verantwortlich und ohne Einschränkungen auf Verstöße gegen die in dieser Richtlinie enthaltenen Mindeststandards innerhalb ihrer eigenen Lieferkette reagieren und einstehen werden. Einen vollständigen Überblick zu den inhaltlichen Mindestanforderungen liefert die Grafik auf S. 39.

Jedes Unternehmen, das als Lieferant der Telefónica Deutschland Gruppe berücksichtigt werden möchte, verpflichtet sich, die Mindestanforderungen und die im Handlungsrahmen der Telefónica Deutschland Gruppe verankerten menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Erwartungen einzuhalten und entlang der eigenen Lieferkette angemessen zu adressieren. Dazu gehört, unabhängig von der eigenen Verpflichtung des Lieferanten nach dem LkSG, die menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten in angemessener Weise zu beachten. Ziel ist es, menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken vorzubeugen, sie zu minimieren und die Verletzung menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten zu beenden. Verstöße eines Lieferanten oder Sublieferanten gegen die genannten Standards, Verpflichtungen und Verbote stellen auch einen Verstoß gegen den jeweiligen Liefervertrag dar und geben der Telefónica Deutschland Gruppe bei Vorliegen der entsprechenden weiteren Voraussetzungen das Recht, die geschäftliche Beziehung zum Lieferanten zu beenden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verpflichtet sich in der SCSP, in der Beziehung zu Lieferanten immer ethisch und verantwortungsbewusst zu handeln. Dazu gehört es u. a., Mechanismen anzuwenden, die für angemessene Transparenz beim Einkaufsmanagement sorgen und es den Lieferanten ermöglichen, Fragen zu stellen, vor allem in den Verhandlungen mit Lieferanten und bei der Entscheidungsfindung über die Vergabe von Aufträgen. Die Telefónica Deutschland Gruppe muss die Chancengleichheit aller an einem bestimmten Beschaffungsprozess beteiligten Lieferanten sicherstellen, indem die Auswahl von Lieferanten, die Auftragsvergabe und die Entscheidungsfindung nach objektiven Kriterien durchgeführt werden.



Sie arbeitet gemeinsam mit den Lieferanten daran, dass die Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln eingehalten werden, und unterstützt stetige Verbesserungen. Dazu gehört auch, Lieferanten zu ermutigen, Diversität in ihrem Wirkungsbereich zu fördern, denn die Telefónica Deutschland Gruppe sieht in Diversität einen klaren Wettbewerbsvorteil, der einen Wert für Unternehmen generiert. Zu all diesen Aspekten eines nachhaltigen Lieferkettenmanagements wird die Telefónica Deutschland Gruppe ab 2023 Schulungen und Weiterbildungen für eigene Mitarbeiter:innen sowie für Mitarbeiter:innen von unmittelbaren Lieferanten anbieten. Das Unternehmen fordert in seiner SCSP, dass Lieferanten ihren Mitarbeiter:innen entsprechende Schulungen der Telefónica Deutschland Gruppe ermöglichen müssen.

Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, zur Einhaltung der Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln Fragen zu stellen oder Beschwerden zu melden. Dazu können sie den Kanal auf der [Lieferantenwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe, das Human-Rights-Postfach für menschenrechts- und umweltbezogene Beschwerden sowie Hinweise nutzen oder Kontakt zu einem unabhängigen Anwalt als Ombudsperson aufnehmen. Hinweise können anonym oder unter Angabe des Namens gegeben werden. Alle Anfragen werden vertraulich behandelt und sorgfältig untersucht. In schriftlicher Form ist ein barrierefreier Zugang zur Ombudsperson in 21 Sprachen verfügbar. Lieferanten sind verpflichtet, auch ihre Zulieferer über die Meldekanäle der Telefónica Deutschland Gruppe in Kenntnis zu setzen. Weitere Informationen zu den im Jahr 2022 überarbeiteten Meldekanälen sind in den Kapiteln „[Compliance und ethische Prinzipien](#)“ sowie „[Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten](#)“ zu finden.

Der Lieferant muss die Telefónica Deutschland Gruppe so schnell wie möglich informieren, wenn er einen Verstoß gegen eine der in dieser Richtlinie dargelegten Verpflichtungen in seinem eigenen Betrieb oder in der Lieferkette (einschließlich der Sublieferanten) feststellt. Der Lieferant ist verpflichtet,

seinen eigenen Beschäftigten und auch seinen Sublieferanten adäquat einen barrierefreien Zugang und eine barrierefreie Nutzung der Telefónica Deutschland Meldekanäle zu ermöglichen. Ausführliche Informationen zum Hinweisgeberverfahren der Telefónica Deutschland Gruppe und Kontakte befinden sich auf der Website und in der Verfahrensordnung unter www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Risiken minimieren und Lieferantenleistungen verbessern

Das nachhaltige Lieferkettenmanagement der Telefónica Deutschland Gruppe basiert auf einem vierstufigen Prozess. Dieser ist darauf ausgerichtet, Risiken in der Wertschöpfung zu identifizieren, diese gemeinsam mit den Lieferanten wirksam zu begrenzen und deren Leistungen auf dem Gebiet der Unternehmensverantwortung zu verbessern. Die wichtigsten Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette der internationalen Telefónica Gruppe betreffen die Arbeitsbedingungen, die Umweltauswirkungen sowie den Datenschutz und die Informationssicherheit.

Schritt 1: Umsetzung von Mindestanforderungen

Alle Lieferanten müssen sich bei jeder neuen Beauftragung vertraglich zur Einhaltung der in der SCSP festgelegten Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln verpflichten. Die Richtlinie bildet die Basis für die Zusammenarbeit mit den Lieferanten und die Steuerung des gesamten Lieferkettenmanagements. Die globale SCSP müssen die Lieferanten während der Registrierung im Lieferantenregistrierungsportal akzeptieren, die lokale SCSP in der E-Sourcing-Vorlage. Neben den Anforderungen aus der SCSP gelten verbindlich die Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen (General Conditions for the Supply of Goods & Services), die Antikorruptionserklärung, die Datenschutzrichtlinie sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lieferantenwebsite.

Ansatz der Telefónica Deutschland Gruppe: nachhaltiges Lieferkettenmanagement





2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe den Umweltannex, der für Lieferanten bestimmter Produktgruppen verpflichtender Vertragsbestandteil ist, nach den Anforderungen des LkSG überarbeitet. Mit dem neuen Annex sichern Lieferanten u. a. zu, bei der Produktentwicklung auf einen möglichen Niedrigenergiebetrieb zu achten und bei der Behandlung und Entsorgung von Abfall die Kreislaufwirtschaft zu fördern.

Mit dem „Supplier Risk and Compliance Dashboard“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2020 ein Hilfsmittel im Einsatz, das den Mitarbeiter:innen im Einkauf und beim Direktorat CR&S Daten und Informationen über Lieferanten übersichtlich verfügbar macht. Die Daten lassen sich in Bezug auf die Themenfelder Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Sicherheit, Umwelt, Menschenrechte, Konfliktminerale, Privatsphäre und Datenschutz, Kundenversprechen sowie Soziales auswerten. Auch die bisherigen EcoVadis-Scores sowie demnächst die IntegrityNext-Bewertungen zu jedem Lieferanten sind über das Tool zugänglich.

Darüber hinaus hat der Bereich Digital & Data Competence Center (DDC) ein eigenes KI-basiertes Lieferantenmonitoring entwickelt. Mehr als 150 Mio. Websites und über 20 Social-Media-Plattformen in über 180 Sprachen werden dabei gescreent, um potenzielle Risiken in der Lieferkette frühzeitig zu erkennen. Nach einem Pilotversuch mit 80 unmittelbaren Lieferanten, in dem auch Umwelt- und Sozialkriterien berücksichtigt wurden, weitet die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 und 2023 das Monitoring sukzessive auf alle direkten Lieferanten aus. Die plausibilisierten Ergebnisse für die Lieferanten werden ebenfalls in das „Supplier Risk and Compliance Dashboard“ überführt und können damit auch dort eingesehen werden.

Um klare operative Verantwortlichkeiten entlang des Einkaufsprozesses (MCT) festzulegen und zu definieren, werden die Prozesse und Strukturen zur Umsetzung der Anforderungen aus der SCSP in die Einkaufsrichtlinie der Telefónica Deutschland Gruppe integriert. Die Implementierung der Einkaufsrichtlinie ist für 2023 geplant. Sie soll dem Einkauf mehr Verantwortung für das Nachhaltigkeitsmanagement in der Lieferkette geben. In der Richtlinie werden Aspekte eines nachhaltigen Lieferantenmanagements präzisiert. Dazu zählen Regeln zur Anwendung des SuMa-Tools (Supplier Management) für eine transparente Bewertung von strategischen Lieferanten und ihrer Leistungsfähigkeit im Bereich Nachhaltigkeit: Die so ermittelte Leistungsfähigkeit fließt konsequent in die Lieferantenbewertungen ein. Überdies sind in der Einkaufsrichtlinie auch die Grundsätze des verantwortungsbewussten Beschaffungs- und Lieferantenmanagements der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die zentralen Nachhaltigkeitsanforderungen auf ethischem, sozialem, ökologischem und datenschutzbezogenem Gebiet verankert.

Mit Stand zum Ende des Berichtsjahres 2022 haben 95,6% (2021: 100%) der vom Einkauf gesteuerten Lieferanten die Antikorruptionserklärung akzeptiert.¹ 100% der neuen Lieferanten haben sich zur Einhaltung der SCSP verpflichtet.² Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe Nachhaltigkeitskriterien bereits im Registrierungsprozess und für ihr gesamtes Einkaufsvolumen, welches über das Telefónica Einkaufsmodell MCT läuft. Zukünftig sollen auch Lieferanten die SCSP akzeptieren, die sich außerhalb dieses Einkaufsprozesses befinden (Non-MCT), wie beispielsweise Low-Value-Einkaufsvorgänge oder unternehmensübergreifende Abwicklungen wie Lizenzen oder Spenden.

Schritt 2: Identifizierung von Hochrisikolieferanten

Zu Beginn jedes Jahres führt Telefónica, S.A. für alle Lieferanten eine dreistufige Risikoanalyse durch. Das ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, potenziell risikobehaftete Lieferanten im Bestand unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten zu identifizieren. Im Fokus stehen die Lieferanten, die hinsichtlich ihres potenziellen Risikoniveaus und der Auswirkungen auf das Geschäft gemessen am Auftragsvolumen am bedeutendsten sind. Der Risikoanalyse liegen dabei drei Kriterien zugrunde.

- Erstes Kriterium: Es erfolgt zunächst eine Bewertung des möglichen Risikoniveaus der gelieferten Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der definierten Mindestanforderungen für Nachhaltigkeitsaspekte in der Lieferkette. Dazu zählen insbesondere Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Sicherheit, Umwelt, Menschenrechte (Kinder-/Zwangsarbeit), Mineralien aus Konfliktzonen, Wahrung der Privatsphäre und Datenschutz sowie Kundenversprechen.
- Zweites Kriterium: Das Risiko wird nach der Herkunft der Dienstleistung oder des Produkts sowie seiner Komponenten gewichtet. In dieser Analyse werden auch die Auswirkungen potenzieller Risiken im Zusammenhang mit der aktuellen Pandemie in den einzelnen Herstellungsländern berücksichtigt.
- Drittes Kriterium: Hier wird das Risiko einer möglichen Auswirkung auf die Reputation des Konzerns gewichtet. Dabei gilt die Annahme, dass die Auswirkungen umso größer sind, je enger die Beziehung zwischen Dienstleistung bzw. Produkt und Telefónica, S.A. ist.

Unterschieden wird nach Lieferanten mit geringem, mittlerem und hohem Risiko. 55 von 748 Lieferanten (2021: 59 von 760) wurden 2022 als potenzielle Hochrisikolieferanten identifiziert.

¹ Betrifft alle neuen Lieferanten, die in den letzten zwei Jahren beauftragt wurden.

² Alle neuen Lieferanten sind als Vertragspartner dazu verpflichtet, die Supply Chain Sustainability Policy zu akzeptieren.



Anforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln, die in der Supply Chain Sustainability Policy definiert sind



Meldestellen für potenziell betroffene und hinweisgebende Personen

Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, zur Einhaltung der vorgenannten Anforderungen für nachhaltiges Wirtschaften Fragen zu stellen oder Beschwerden zu melden, und zwar über den vertraulichen Kanal auf der [Lieferantenwebsite](#) ↗, durch den Kanal für [Menschenrechtsbeschwerden](#) ↗ und durch die anonyme Kontaktaufnahme mit einem unabhängigen Anwalt als [Ombudsperson](#) ↗.



Schritt 3: Bewertung der Leistung von Hochrisikolieferanten

In einem nächsten Schritt überprüft die Telefónica Deutschland Gruppe die möglichen Risiken derjenigen potenziellen Risikolieferanten, die in der ersten Analyse identifiziert wurden. Die Einkäufer:innen nutzen folgende Tools:

- **EcoVadis:** Der Anbieter führt eine 360-Grad-Bewertung der wichtigsten Risikolieferanten anhand von 21 Nachhaltigkeitskriterien durch, die ethische, soziale und ökologische Aspekte sowie Aspekte des Lieferkettenmanagements, einschließlich Konfliktmineralien, abdecken. Die Lieferantenbewertungen aus EcoVadis sind in der Beschaffungsplattform integriert, welche es den Einkäufer:innen in den verschiedenen Ländern ermöglicht, Informationen online einzusehen.
- **IntegrityNext:** Die Plattform ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, ihre Zulieferer standardisiert und automatisiert auf Nachhaltigkeit (ESG) und Compliance zu überprüfen. Die Fragebögen für Lieferanten behandeln u. a. die Themen Umweltschutz, Menschenrechte, Arbeitssicherheit, Vielfalt, Korruptionsbekämpfung, Lieferkettenverantwortung, Datenschutz, Cybersicherheit und Konfliktmineralien. Die Teilnahme ist für die Lieferanten kostenfrei, was es ermöglicht, alle Lieferanten zum Self-Assessment zu motivieren.
- **Dow Jones Risk & Compliance Service:** Die Einkäufer:innen überprüfen die Lieferantendatenbank mit Factiva, der von Dow Jones Risk & Compliance erstellten Datenbank. Dieses Screening findet täglich statt. Dank dieses Tools können potenzielle Risiken im Zusammenhang mit ethischem Verhalten und Korruption erkannt und so die bereits bestehenden Prozesse zur Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie verstärkt werden.

Wenn ein Lieferant die vereinbarten Standards, die über EcoVadis/IntegrityNext und Dow Jones Risk & Compliance Service überprüft werden, nicht erreicht oder nicht in der Lage ist, die angeforderten Informationen zu liefern, verlangt die Telefónica Deutschland Gruppe die Umsetzung von Verbesserungsplänen auf Basis der getroffenen vertraglichen Vereinbarungen. Zusätzlich können weitere Geschäfte mit dem Lieferanten ausgesetzt werden, bis die verlangte Korrektur nachgewiesen wurde.

80% der im Jahr 2022 identifizierten potenziellen Hochrisikolieferanten wurden nach ESG-Kriterien bewertet, entweder über EcoVadis oder IntegrityNext. Damit erhält die Telefónica Deutschland Gruppe die Möglichkeit, konkrete Verbesserungsmaßnahmen einzufordern und deren Umsetzung nachzuhalten.

Ab dem Geschäftsjahr 2023 werden alle Lieferanten unabhängig von der Risikoeinstufung zur Teilnahme an einem 360-Grad-Assessment auf der Risikomanagementplattform IntegrityNext aufgefordert, dem 15 ESG-Kriterien zugrunde liegen. Die Telefónica

Deutschland Gruppe verfolgt das Ziel, dass bis Ende 2023 100% der Hochrisikolieferanten eine ESG-Bewertung aufweisen, bis Ende 2025 alle Lieferanten – jeweils unter Berücksichtigung der neuen Anforderungen, die im Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz und in der vorgeschlagenen EU-Richtlinie über die Sorgfaltspflicht von Unternehmen im Bereich Nachhaltigkeit (Corporate Sustainability Due Diligence) enthalten sind.

Das Unternehmen hat im Berichtsjahr weiterhin Lieferanten über SuMa (Supplier Management der TGS) bewertet: So wurden 45 Bewertungen bei 36 Lieferanten durchgeführt. Auch im SuMa-Prozess werden EcoVadis-Bewertungen bzw. ab 2023 IntegrityNext-Bewertungen betrachtet und ausgewertet.

Im Berichtsjahr gab es keine Erkenntnisse zu Vorfällen bezüglich erheblicher tatsächlicher oder potenziell negativer Umweltauswirkungen bei einzelnen Lieferanten.

Schritt 4: Audits bei Hochrisikolieferanten und Maßnahmen

Die Leistungsbewertung der Hochrisikolieferanten wird durch den jährlichen Auditplan von Telefónica, S.A. ergänzt, um die Einhaltung der kritischen Aspekte zu überprüfen, die je nach Art des Lieferanten, der erbrachten Dienstleistung und des Produkts sowie der Risiken der einzelnen Regionen oder Länder ermittelt wurden. Die Audits beinhalten Verbesserungspläne, die mit 100% der Lieferanten vereinbart werden, die irgendeinen der Aspekte, die negative soziale oder ökologische Auswirkungen haben können, nicht einhalten. Hier setzt Telefónica, S.A. auf die Kooperation mit weiteren Unternehmen aus der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), die in der Initiative JAC zusammengeschlossen sind. Die Audits von JAC umfassen Produktionsstätten hauptsächlich in risikobehafteten Ländern in Asien, Lateinamerika und Osteuropa. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet eng mit Telefónica, S.A. zusammen, sie kann Vorschläge für Audits einbringen, überprüft Verbesserungspläne und führt den Dialog mit Lieferanten.

Im Jahr 2022 wurden über JAC 98 Vor-Ort-Audits (davon 59 gruppenweite Lieferanten von Telefónica, S. A.) durchgeführt und daraus 549 Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, um die identifizierten Risiken u. a. in den Bereichen Diskriminierung, Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Vereinigungsfreiheit, Arbeitszeit, Löhne und Gehälter, Gesundheit und Sicherheit, Umwelt und Ethik zu beheben.

Um Menschenrechte innerhalb der Lieferkette zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 bei ausgewählten Lieferanten insgesamt 184 Vor-Ort-Audits durchgeführt, z. B. in Bezug auf Mitarbeitergesundheit und -sicherheit sowie Datenschutz. Aus der 2020 durchgeführten Risikoanalyse für den Bereich „Services & Works“ ging hervor, dass risikobegünstigende Faktoren wie undurchsichtige Subunternehmerstrukturen oder



Scheinselbstständigkeit insbesondere auf Dienstleistungsprozesse in den Branchen Logistik sowie Kundenservice und Call-Center zutreffen. Deshalb hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 zwei Lieferanten aus diesen beiden Branchen gemeinsam mit einer internationalen Zertifizierungsfirma auditiert. Beide Lieferanten wiesen einen hohen Compliance-Grad von über 90% auf, lediglich einige Verbesserungsmaßnahmen wurden im Bereich Health & Safety, Arbeitsbedingungen und Umwelt identifiziert und in einen Maßnahmenplan aufgenommen.

Im Berichtsjahr führte die Telefónica Deutschland Gruppe zu dem 133 Vor-Ort-Überprüfungen bei zehn Lieferanten im Risikobereich Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz durch. Zehn Verbesserungspläne wurden erarbeitet und umgesetzt, sofern Nichtkonformitäten festgestellt wurden. Im Datenschutzbereich erfolgten im Jahr 2022 acht Audits mit jeweiligen Verbesserungsplänen, davon ein Vor-Ort-Audit. Auch in O₂ Partnershops wurden 48 Vor-Ort-Audits im Berichtsjahr durchgeführt.

Besondere Verantwortung im Umgang mit Konfliktmineralien

Ein besonderes Anliegen der Telefónica Deutschland Gruppe ist, menschenrechtliche Risiken in ihrer Lieferkette zu minimieren, die mit der Verwendung von sogenannten Konfliktmineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold einhergehen, deren Abbau möglicherweise unter menschenunwürdigen Bedingungen stattfindet und deren Verkauf potenziell für die Finanzierung bewaffneter Auseinandersetzungen in Krisengebieten genutzt wird. Hier stützt sich die Telefónica Deutschland Gruppe auf die globalen Aktivitäten von Telefónica, S.A., die auch den Rahmen für ihr Handeln setzen. Obwohl keine direkten Geschäftsbeziehungen zu Schmelzhütten oder Raffinerien in der vorgelagerten Lieferkette bestehen, stärkt der Konzern kontinuierlich die Transparenz der Herkunft und Kontrolle über die Verwendung dieser Mineralien in seiner gesamten Wertschöpfungskette.

Die Richtlinie für Mineralien von Telefónica, S.A. ist in der SCSP dargelegt und basiert auf den OECD-Leitlinien für die Sorgfaltpflicht bei Mineralien („Due Diligence Guidelines for Responsible Supply Chains for Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas“). Alle Lieferanten müssen diese Richtlinie akzeptieren und sich damit zu einer verantwortungsvollen Beschaffung von Mineralien verpflichten. Außerdem muss jeder Lieferant, der der Gruppe ein Angebot unterbreitet, Mindestanforderungen an die Nachhaltigkeit in der Lieferkette erfüllen, wie sie in den Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen festgelegt sind. Danach müssen die Lieferanten wirksame Due-Diligence-Prozesse durchführen, um die Rückverfolgbarkeit von 3TG-Mineralien (Zinn, Tantal, Wolfram und Gold) aus Konfliktgebieten sicherzustellen und die Risiken für Menschenrechtsverletzungen zu mindern.

Risikobehaftete Lieferanten werden hinsichtlich der Implementierung von Richtlinien und Due-Diligence-Prozessen zu Konfliktmineralien sowie von Risikominderungsmaßnahmen bewertet. Darüber hinaus verlangt Telefónica, S.A. von Hauptlieferanten die Conflict-Minerals-Berichtsvorlage der Responsible Minerals Initiative (RMI). Bei festgestellten Risiken werden Abhilfemaßnahmen geplant, deren Umsetzung weiterverfolgt und erforderlichenfalls über JAC-Audits überprüft wird. In der nachgelagerten Lieferkette arbeitet der Konzern im Bereich Hardware-Recycling mit einer in Europa angesiedelten Schmelzhütte zusammen.

Telefónica, S.A. engagiert sich als Mitglied in der Responsible Minerals Initiative (RMI) und der Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade (PPA) für Transparenz und Nachhaltigkeit in der Lieferkette. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist seit dem Berichtsjahr Mitglied bei econsense – Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft e. V. und engagiert sich dort in der Arbeitsgruppe „Menschenrechte & Wertschöpfung“.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
100% der potenziellen Hochrisikolieferanten werden bis Ende 2023 nach Nachhaltigkeitsaspekten (ESG-Kriterien) bewertet	Anzahl der Lieferanten mit potenziell hohem Risiko, die auf der Plattform EcoVadis/IntegrityNext nach Nachhaltigkeitsaspekten bewertet wurden, im Verhältnis zur Gesamtzahl der Lieferanten, die auf der Grundlage der Methodik der Telefónica, S.A. als risikoreich eingestuft wurden		80%	100% der potenziellen Hochrisikolieferanten

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Die Telefónica Deutschland Gruppe verschärft Sozialkriterien bei ihren Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln bei Lieferanten.
- ✓ Anpassung von Richtlinien und Managementprozessen an die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes.
- ✓ Neues Hinweisgeberverfahren für menschenrechtliche und umweltrechtliche Risiken oder Verstöße.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Menschenrechte wahren und Risiken minimieren

Die Wahrung von Menschenrechten ist für Wirtschaft und Gesellschaft ein zentrales Thema und steht zunehmend im Blickpunkt öffentlicher Debatten. Risiken für Verstöße und tatsächliche Menschenrechtsverletzungen wie Kinder- oder Zwangsarbeit sind dabei nicht nur in globalen Lieferketten und Produktionsstätten von Entwicklungs- und Schwellenländern anzutreffen. Auch die Industrieländer sind keineswegs vor menschenrechtlichen Risiken gefeit, sei es etwa hinsichtlich der Diskriminierung von Personen oder der Verletzung der Privatsphäre oder des Datenschutzes. Relevant in diesem Zusammenhang ist auch die Sicherstellung von menschenwürdiger Arbeit, wozu faire Arbeitsbedingungen durch Arbeits- und Sozialstandards u. a. im Hinblick auf Arbeitsschutz und Mitarbeitergesundheit, Einhaltung der Arbeitszeiten sowie eine gerechte Vergütung in der gesamten Lieferkette zählen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Einhaltung von Menschenrechten und Sozialstandards im eigenen Unternehmen und entlang ihrer Lieferkette ein. In Ergänzung zu ihren Geschäftsgrundsätzen und ihrem Digitalen Manifest bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe auch im Rahmen einer [Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) . Darin nimmt sie u. a. Bezug zu den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und dem Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation zu Arbeits- und Sozialstandards (ILO), der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und dem Global Compact der Vereinten Nationen, der UN-Kinderrechtskonvention sowie zum

UN-Verhaltenskodex gegen LGBTQI-Diskriminierung für Unternehmen. Die Telefónica Deutschland Gruppe respektiert das Recht auf Zugehörigkeit zu einer gewerkschaftlichen Organisation und tritt ein für Chancengleichheit und Gleichbehandlung aller Menschen unabhängig von Hautfarbe, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion, Geschlecht oder sexueller Orientierung. Auch die SDGs zielen ausdrücklich auf die Verbesserung der Menschenrechtssituation ab, insbesondere SDG 8 – menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum – steht im Zentrum unseres Handelns.

Die Telefónica Deutschland Gruppe lehnt jede Form der Kinder- oder Zwangsarbeit ab. Sie fühlt sich Kindern und Jugendlichen und ihrem Schutz in besonderer Weise verpflichtet. Das gilt für alle Geschäftsaktivitäten. Dabei orientiert sie sich an den Grundsätzen zu Kinderrechten und unternehmerischem Handeln von UNICEF („Children’s Rights and Business Principles“) sowie den Kinderrechtskonventionen der Vereinten Nationen und der ILO.

Ein besonderes Anliegen der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, menschenrechtliche Risiken in der Lieferkette zu minimieren, die mit der Verwendung von sogenannten Konfliktmineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold einhergehen, deren Abbau unter menschenunwürdigen Bedingungen stattfindet und deren Verkauf für die Finanzierung bewaffneter Auseinandersetzungen in Krisengebieten genutzt wird. Hier stützt sich das Unternehmen zum einen auf die globalen Aktivitäten von Telefónica, S.A., die auch den Rahmen für das eigene Handeln setzen. Alle Lieferanten der Telefónica, S.A. Group müssen die Richtlinie für Mineralien als Teil der [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#) akzeptieren und sich damit zu einer verantwortungsvollen Beschaffung von Mineralien verpflichten.



Wie andere Unternehmen der Branche erhält auch die Telefónica Deutschland Gruppe Informationsanfragen von Regierungsbehörden, Strafverfolgungsbehörden oder Gerichten. Dabei geht es z. B. um Informationen über die Kommunikation von Kund:innen oder Anfragen zur Sperrung des Zugangs zu bestimmten Websites. In solchen Fällen hält sich die Telefónica Deutschland Gruppe strikt an interne Verfahren, die die Einhaltung des geltenden Rechts gewährleisten und gleichzeitig die Grundrechte der betroffenen Personen schützen. Das gruppenweite Engagement für den Schutz der Privatsphäre und das Recht auf freie Meinungsäußerung zeigt sich zum einen in dem konsolidierten „[Transparency Report](#)“ des Mutterkonzerns Telefónica, S.A., in dem auch die Telefónica Deutschland Gruppe vertreten ist. Zum anderen erreichte die Telefónica, S.A. Group im Berichtsjahr zum dritten Mal in Folge den ersten Platz unter den zwölf globalen Telekommunikationsunternehmen in den Kategorien Governance, Datenschutz und Meinungsfreiheit, die von [Ranking Digital Rights](#) bewertet wurden.

Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette als wesentliches Thema

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich der Tatsache bewusst, dass es aufgrund der Geschäftstätigkeit das Risiko möglicher Menschenrechtsverletzungen entlang der Wertschöpfungskette geben kann. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette“ als wesentliches Thema identifiziert. Datenschutz und Datensicherheit, freie Meinungsäußerung in der digitalen Welt, menschenwürdige Arbeitsbedingungen in einer globalen Wirtschaft und eine saubere und gesunde Umwelt sind einige Beispiele für Rechte, bei deren Wahrung die Telefónica Deutschland Gruppe eine wesentliche Rolle spielt, sowohl intern (Mitarbeiter:innen) als auch extern (Lieferanten und Kund:innen). Allerdings ist die Konnektivität auch ein wichtiges Instrument zur Erleichterung und Förderung der Menschenrechte, z. B. durch den Zugang zu Informationen und den Austausch von Ideen. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht dieses Potenzial als Chance, Produkte und Dienstleistungen hervorzubringen, die wirtschaftliche und soziale Entwicklung fördern, beispielsweise durch die Verbesserung der Netzanbindung in ländlichen und abgelegenen Gebieten. Auf diese Weise möchte das Unternehmen den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft demokratisieren, um einen besseren Alltag für alle zu schaffen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist davon überzeugt, dass die Bewertung und das Management der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Menschenrechte von grundlegender Bedeutung für die Nachhaltigkeit ihres Geschäfts sind. Die Identifikation und Überwachung der Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette und an den eigenen Standorten ist für die Telefónica

Deutschland Gruppe besonders wichtig, um das Eintreten von gesetzlicher Haftung und Sanktionsmechanismen schon im Ansatz zu vermeiden. Eine effiziente Compliance im Menschenrechtsbereich dient darüber hinaus ihrer Reputation und Wettbewerbsfähigkeit.

Umfassende Vorbereitungen auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

Ab 2023 sind die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG und ihre dazugehörigen Tochtergesellschaften zur Einhaltung des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) verpflichtet. Hauptbestandteil des LkSG ist die Festlegung von menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten für Unternehmen, das heißt, es regelt die unternehmerische Verantwortung für die Einhaltung von Menschenrechten im eigenen Unternehmen und in den Lieferketten.

Im Berichtsjahr standen die umfassenden Vorbereitungen und Anpassungen in der Organisation vor dem Hintergrund des LkSG auf der Tagesordnung. Bestehende Prozesse wurden ausgeweitet, wie etwa der Risikomanagementprozess für den eigenen Geschäftsbetrieb und die unmittelbare Lieferkette, die Anpassung des Beschwerdeverfahrens sowie die Überarbeitung der Supply Chain Sustainability Policy, dem Code of Conduct für Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe (weitere Informationen dazu im Kapitel „[Nachhaltiges Lieferkettenmanagement](#)“).

2022 hat die Europäische Kommission einen Vorschlag für eine Richtlinie zur Corporate Sustainability Due Diligence (CSDD) vorgelegt, um Unternehmen zum Schutz der Menschenrechte und der Umwelt zu verpflichten. Die CSDD soll in Unternehmen nachhaltiges und verantwortungsvolles Verhalten fördern und Menschenrechts- sowie Umwelterwägungen in der Geschäftstätigkeit und Corporate Governance verankern. Der Richtlinien-vorschlag zur Lieferkettenregulierung ist umfassender als das deutsche LkSG. Die Telefónica Deutschland Gruppe wird sich 2023 intensiv mit der Vorbereitung auf die neue Gesetzgebung beschäftigen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Managementsystem zur Erfüllung der Sorgfaltspflichten

Für die Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht trägt der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe die Verantwortung. Die Direktorin von Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S), die im Berichtsjahr auch zur Menschenrechtsbeauftragten ernannt



wurde, steht im kontinuierlichen Austausch mit dem Vorstand. Das Direktorat CR&S obliegt die Steuerung des Menschenrechts- und Umweltkomitees, die Durchführung und Überwachung von menschenrechtsbezogenen Risikoanalysen sowie die Steuerung des Beschwerde- und Hinweisgeberverfahrens.

Das Menschenrechtskomitee, welches die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2022 zu einem Menschenrechts- und Umweltkomitee erweitert hat, treibt das Thema fachbereichsübergreifend voran. Mit der Kompetenzerweiterung und Umbenennung des Komitees trägt das Unternehmen zum einen den Anforderungen des LkSG und zum anderen der Tatsache Rechnung, dass die UN-Vollversammlung das Recht auf eine saubere Umwelt als eigenständiges Menschenrecht anerkannt hat. Im Komitee vertreten sind die Abteilungen CR&S, Compliance, Legal und Kapitalmarktrecht, Datenschutz, Human Resources sowie jeweils ein Vertreter von Telefónica, S.A. und der Einkaufsgesellschaft Telefónica Global Services (TGS). Die Mitglieder, die als zentrale Ansprechpartner:innen und Berater:innen für alle Mitarbeiter:innen – auch für verbundene Unternehmen – zur Verfügung stehen, übernehmen entsprechend ihres Bereichs weitere Aufgaben. Dazu zählt beispielsweise, die themenbezogene Expertise im Unternehmen zu bündeln und die Compliance mit dem LkSG sicherzustellen.

Mit dem Komitee ist die Telefónica Deutschland Gruppe schnell handlungsfähig, wenn es um die Beantwortung oder Behandlung von gemeldeten menschenrechts- und umweltrelevanten Vorfällen im Human-Rights-Postfach bzw. über die Ombudsperson oder um notwendige Anpassungen von Managementansätzen und Richtlinien geht. Das Direktorat CR&S gewährleistet zudem das Monitoring der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht im Unternehmen, so u. a. zur Funktionsweise des

Hinweisgeberverfahrens. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee berichtet u. a. regelmäßig an die Arbeitnehmervertreter:innen und den Wirtschaftsausschuss.

Das Managementsystem der Telefónica Deutschland Gruppe zum Schutz der Menschenrechte stellt den Prozess zur Erfüllung der Sorgfaltspflichten (Human Rights Due Diligence System) in den Mittelpunkt und richtet sich dabei an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte aus. Diese Leitprinzipien konkretisieren das Konzept im Zusammenhang mit möglichen und tatsächlichen Auswirkungen von unternehmerischer Tätigkeit auf die Menschenrechte im globalen Maßstab. Das sich daraus ableitende Konzept des Human Rights Due Diligence Systems sieht vor, dass Unternehmen Verfahren etablieren, um ihre möglichen und tatsächlichen negativen Auswirkungen auf Menschen zu ermitteln und Maßnahmen zu ergreifen, um solchen Auswirkungen vorzubeugen und sie zu vermeiden, zu beenden oder auch wiedergutzumachen, sofern bereits Schäden eingetreten sind. Der Prozess beinhaltet fünf Bausteine:


1. Richtlinie und Grundsatzerklärung
2. Risiko- und Wirkungsanalysen
3. Präventionsmaßnahmen und Integration in Prozesse
4. Monitoring und Berichterstattung
5. Beschwerden und Abhilfemechanismen

Der Due-Diligence-Prozess für Menschenrechte





Lieferanten hinsichtlich Sozialkriterien stärker in der Pflicht

Die Verantwortung zur Achtung der Menschenrechte hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits seit vielen Jahren auch auf ihre Lieferanten und Zulieferer ausgeweitet. Die Mindestanforderungen für Lieferanten und Zulieferer zur Einhaltung der Menschenrechte werden in der [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#)  dargelegt. Diese ist im Berichtsjahr umfänglich überarbeitet und um die menschenrechts- und umweltbezogenen Aspekte des LkSG erweitert worden. Lieferanten müssen interne Prozesse implementieren, bei welchen die im LkSG geregelten Sorgfaltspflichten in angemessener Weise beachtet werden. Zu weiteren Neuerungen der SCSP zählen beispielsweise die Ombudsperson und das Human-Rights-Postfach als Eingangskanäle für menschenrechts- und umweltbezogene Beschwerden und die Verpflichtung der Lieferanten, einen barrierefreien Zugang zu den Meldekanälen der Telefónica Deutschland Gruppe einzurichten.

Der globalen SCSP stimmen Lieferanten während des Lieferantenregistrierungsprozesses in digitaler Form zu, andernfalls können sie den Beauftragungsprozess nicht fortsetzen. Um an einer Ausschreibung in Deutschland teilnehmen zu können, müssen Lieferanten die neue lokale SCSP akzeptieren. Die folgenden Sozialkriterien wurden im Rahmen der Überarbeitung dieser Richtlinie angepasst und teilweise verschärft:

- Vorgaben zu Arbeitsverhältnis, Arbeitszeit und Vergütung (insbesondere existenzsichernder Lohn)
- Nulltoleranz gegenüber Gewalt und Belästigung
- Ausschluss von Zwangsarbeit und Menschenhandel inklusive Verbot des Einsatzes von Sicherheitskräften
- Ablehnung der Arbeit von Kindern und Jugendlichen
- Gewähren von Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen inklusive Streikrecht
- Förderung von Vielfalt, Inklusion und Nichtdiskriminierung
- Erfüllung von Sicherheits- und Gesundheitsstandards
- Sorgfalt im Umgang mit Konfliktmineralien
- Ausschluss von Zwangsräumung und Entzug von Land
- Schutz der Lebensgrundlagen


Im Geschäftsjahr 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe begonnen, für Lieferantenbewertungen neue Bewertungsmethoden einzuführen und erste Kennzahlen zu Menschenrechten und Sozialstandards entlang der Lieferkette zu definieren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2022 eine Schulung für Lieferanten zum Thema Nachhaltigkeit und Menschenrechte entwickelt, die sie ihren Lieferanten ab Anfang 2023 anbietet.

2022 wurde ebenso die Einkaufsrichtlinie der Telefónica Deutschland Gruppe überarbeitet, in der die Achtung von Menschenrechten und Umweltaspekten eine zentrale Stellung einnimmt. 2023 soll die neue Einkaufsrichtlinie implementiert und in dem Zuge dem Einkauf bei der Entwicklung von Beschaffungsstrategien und Lieferantenbewertungen eine größere Verantwortung zugesprochen werden. Mehr Informationen dazu finden sich im Kapitel „[Nachhaltiges Lieferkettenmanagement](#)“.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Der Human Rights Due Diligence Process in der Umsetzung

1. Policy: Menschenrechtsrichtlinie und Grundsatzerklärung

Die Telefónica Deutschland Gruppe bekennt sich in einer vom Vorstand unterzeichneten Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte und zur Verantwortung für ihre Wertschöpfungskette. Die [Menschenrechtsrichtlinie](#)  der Telefónica Deutschland Gruppe konkretisiert die Verpflichtungen des Unternehmens zur Wahrung der Menschenrechte und legt die allgemeinen Grundsätze und Leitlinien fest. Im Einzelnen wird auf die Handlungsleitlinien gegenüber maßgeblichen Stakeholdergruppen wie den Kund:innen, den Mitarbeiter:innen, der Gesellschaft und den Geschäftspartnern eingegangen, außerdem werden die Arbeitsschritte im Rahmen des Human Rights Due Diligence Process erläutert.

2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe an einem Handbuch zur Menschenrechtsstrategie gearbeitet, das Anfang 2023 auch im Regelportal des Unternehmens zur Verfügung steht. Das interne Handbuch definiert die Prozesse und Strukturen der Human Rights Due Diligence, die zur Erfüllung des LkSG nötig werden. Es soll Mitarbeiter:innen Orientierung bieten und sie arbeitsfähig machen in Bezug auf konkrete Menschenrechtsaspekte, die in ihren jeweiligen Fachbereichen relevant und zu beachten sind.

Im Rahmen des Pflichttrainings zu den Geschäftsgrundsätzen wurden in den vergangenen drei Jahren 84,3% der Mitarbeiter:innen¹ auch in Menschenrechtsfragen geschult. Die Schulung wurde 2022 umfassend überarbeitet, um einen stärkeren Fokus auch auf die Aspekte Environment, Social und Governance (ESG) zu legen (siehe Kapitel „[Compliance und ethische Prinzipien](#)“).

Mit einer weiteren Schulung, die 2022 erarbeitet wurde, will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter:innen das LkSG sowie die Menschenrechtsstrategie und

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.055 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022.



die dazugehörigen Richtlinien kennen, verstehen und richtig anwenden. Sie steht seit Anfang 2023 im unternehmensweiten Schulungsportal „Success Factor“ allen zur Verfügung, besonders relevanten Fachbereichen wie Einkauf, Legal, Compliance oder Risk Management wird sie explizit über das Trainingsportal zugewiesen. Anfang 2023 werden die Grundsatzerklärung und die Menschenrechtsrichtlinie entsprechend der Ergebnisse aus den aktuellen Risikoanalysen angepasst, im Sinne des LkSG und um neue sowie erweiterte Sorgfaltspflichtenprozesse darzulegen.

2. Risiko- und Wirkungsanalysen: menschenrechtliche Risiken und Handlungsfelder bestimmen

Regelmäßige Risikoanalysen und Folgenabschätzungen helfen der Telefónica Deutschland Gruppe zu verstehen, wie sich ihre Aktivitäten und Geschäftsbeziehungen sowie Produkte und Dienstleistungen auf die Menschenrechte auswirken und wie sie ihre internen Strategien und Prozesse anpassen kann, um identifizierte Risiken und Chancen anzusprechen. Die Telefónica Deutschland Gruppe führt halbjährlich eine Analyse von menschenrechtlichen Risiken im Rahmen des unternehmensweiten Risikomanagementprozesses durch. Dabei werden menschenrechtliche Risiken aus zwei Blickwinkeln betrachtet: Bei der Inside-out-Perspektive geht es um die menschenrechtlichen Risiken, die von der Geschäftstätigkeit des Unternehmens ausgehen. Bei der Outside-in-Perspektive werden die Risiken untersucht, die von außen auf die Geschäftstätigkeit einwirken können.

Das ab 2023 geltende LkSG verpflichtet Unternehmen dazu, ein angemessenes und wirksames Risikomanagement zur Einhaltung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten einzurichten, das in allen maßgeblichen Geschäftsabläufen durch angemessene Maßnahmen verankert wird. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat Ende 2022 eine Risikoanalyse für den eigenen Geschäftsbereich und die nachgelagerte Wertschöpfungskette nach dem LkSG und dem Mindestschutz der EU-Taxonomie (Minimum Safeguards) durchgeführt. Dabei wurde ein Großteil der Risiken als nicht relevant, mit einem sehr niedrigen oder niedrigen Risiko bewertet. Dies deckte sich auch mit den Erwartungen der Telefónica Deutschland Gruppe, da bereits eine Vielzahl von Maßnahmen implementiert worden sind, die auf die Risiken nach dem LkSG und dem Mindestschutz der EU-Taxonomie abzielen. Auch die Tatsache, dass die Gesellschaften in Deutschland ansässig sind, bedeutet ein niedriges Länderrisiko im eigenen Geschäftsbereich.

Die Risikoanalyse hat ein prioritäres Risiko nach dem LkSG identifiziert. Im Bereich Netzwerkbereitstellung besteht ein mittleres Risiko für Unfälle bei der Arbeit oder arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren. Trotz der gesetzlichen Vorgaben, der Health & Safety Policy und einer Vielzahl von umgesetzten Maßnahmen

in diesem Bereich wie Trainings, reguläre Audits oder Gefährdungsbeurteilungen kann die Telefónica Deutschland Gruppe Unfälle bei der Arbeit oder arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren nicht gänzlich ausschließen. Dieses Risiko wurde zwar mit einer niedrigen Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet, bei Auftreten eines Unfalls könnten die Auswirkungen auf die Rechteinhaber aufgrund der Tätigkeiten, die sie bei der Netzwerkbereitstellung ausüben, im schlimmsten Fall jedoch sehr gravierend sein. Deshalb ist die Telefónica Deutschland Gruppe insgesamt zu einer mittleren Risikobewertung gekommen. Neue Maßnahmen werden dennoch umgesetzt. Dazu zählen die Integration von Menschenrechtsaspekten in die „Health & Safety“-Politik, wie beispielsweise die Bekanntgabe der Meldekanäle für Beschwerden und Hinweise in Bezug auf Menschenrechte und Umweltaspekte für Mitarbeiter:innen an den Netzwerkstandorten. Weiterhin wird 2023 die Möglichkeit einer Durchführung einer ISO-45001-Zertifizierung (Arbeitsschutzmanagement) geprüft.

Es besteht zudem ein mittleres Risiko für die nachgelagerte Wertschöpfungskette, dass durch Produkte und Dienstleistungen, die die Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt und bewirbt, Personen diskriminiert und Ungleichbehandlung im direkten Kundenkontakt entsteht. Dieses Risiko betrifft die nachgelagerte Wertschöpfungskette und ist somit für den Mindestschutz der EU-Taxonomie relevant, jedoch nicht für das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, da im eigenen Geschäftsbereich Diskriminierung als niedriges Risiko bewertet wurde. Auch dieses Risiko wurde aufgrund der Vielzahl von bereits ergriffenen Maßnahmen – darunter ein interner Leitfaden für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation, ein Gesprächsleitfaden für Mitarbeiter:innen im Kundenservice, Schulungen sowie die Überprüfung von Mitarbeitergesprächen – mit einer niedrigen Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet. Diskriminierung kann jedoch unterschiedliche Formen annehmen und in diesem Fall auch potenziell eine Vielzahl von Personen treffen. Deshalb wurde auch dies als mittleres Risiko angesehen. Um dieses Risiko anzusprechen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. eine [Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) verabschiedet. 2023 soll die Bekanntheit der Richtlinie im Unternehmen weiter erhöht werden.

In Schulungen und in der Grundsatzerklärung wird die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt auf die beiden prioritären Risiken hinweisen. Ohnehin findet ein enger Austausch mit verschiedenen Fachbereichen zu menschenrechtlichen Themen statt, der im Zuge der jährlichen internen Risikoassessments und durch die gemeinsamen Vorbereitungen auf das LkSG intensiviert worden ist. Dadurch sind relevante Fachbereiche im Besonderen sensibilisiert.



Prioritäten der Telefónica, S.A. Group im Bereich Menschenrechte

Eigener Geschäftsbetrieb	Produkte und Dienstleistungen	Personalmanagement	Ethik und Unternehmensführung	Lieferkette (Upstream/ Downstream) ³
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsbedingungen Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit Datenschutz Datensicherheit Digitale Inklusion Liegenschaften Klimaschutz Circular Economy Biodiversität Wasser 	<ul style="list-style-type: none"> Datenschutz Datensicherheit Verantwortungsvoller Umgang mit neuen Technologien Meinungs- und Informationsfreiheit Digitale Inklusion Schutz von Minderjährigen Klimaschutz Circular Economy 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsbedingungen¹ Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung² Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit Datenschutz Datensicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> Steuerliche Verantwortung Wettbewerbsverhalten Antikorruption und Bestechung 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsbedingungen⁴ Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit Gleichstellung und Nichtdiskriminierung Datenschutz Datensicherheit Klimaschutz Konfliktmineralien Circular Economy
<ul style="list-style-type: none"> Eigene Mitarbeiter:innen Leiharbeiter:innen, Zeitarbeitskräfte und sonstige externe Mitarbeiter:innen Lokale Bevölkerung 	<ul style="list-style-type: none"> Jugendliche/Senior:innen Frauen Personen mit Beeinträchtigungen Weitere Gruppen, die potenziell benachteiligt sind 	<ul style="list-style-type: none"> Eigene Mitarbeiter:innen Jugendliche/Senior:innen Frauen Personen mit Beeinträchtigungen Ethnische Minderheiten Weitere Gruppen, die potenziell benachteiligt sind 	<ul style="list-style-type: none"> Gesellschaft im Allgemeinen 	<ul style="list-style-type: none"> Beschäftigte in der Lieferkette Arbeitsmigrant:innen Jugendliche/Senior:innen Frauen Personen mit Beeinträchtigungen Ethnische Minderheiten Weitere Gruppen, die potenziell benachteiligt sind Lokale und indigene Bevölkerung

¹ Einschließlich Vereinigungs- und Versammlungsfreiheit, Recht auf Tarifverhandlungen, Recht auf fairen Lohn und soziale Sicherheit.
² Einschließlich gleichberechtigte Vergütung, Gedanken-, Meinungs- und Religionsfreiheit.
³ Der Upstream- und Downstream-Bereich umfasst die Beziehungen zu Lieferanten und Zulieferern (vor- und nachgelagerte Wertschöpfungskette). Zum Downstream-Bereich gehören zudem die Beziehungen zu Kund:innen, aber auch M&A-Aktivitäten und Joint Ventures.
⁴ Einschließlich Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit, Menschenhandel.

■ identifizierte Menschenrechtsthemen ■ betroffene Personengruppen

Dem LkSG zufolge müssen alle Lieferanten hinsichtlich ihrer Performance in Bezug auf Menschenrechte und ausgewählte Umweltstandards überprüft werden, was die Telefónica Deutschland Gruppe zu einer neuen Strategie zur Identifizierung von Risiken geführt hat: Die potenziellen Hochrisikolieferanten wurden Ende 2022 aufgefordert, Self-Assessments über eine externe Risikomanagement-Plattform vorzunehmen. In einer Nachhaltigkeitsmatrix erhält die Telefónica Deutschland Gruppe über das Tool einen ersten Einblick in die kritischen Bereiche jedes direkten Lieferanten. Im Bereich Sozialkriterien sind die Themen Menschen- und Arbeitsrechte, Arbeitssicherheit sowie Vielfalt, Gerechtigkeit und Inklusion enthalten. Neben den Assessment-Ergebnissen werden die Informationen angereichert über ein Lieferantenmonitoring, zu dem u. a. ein Blick auf Negativmeldungen mit Fokus auf die Einhaltung von gesetzlichen Anforderungen und Nachhaltigkeitsstandards in den vergangenen zwölf Monaten gehört. 2023 soll die Bewertung sukzessive und vollständig auf alle Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe ausgeweitet werden.

Seit 2021 nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe zudem ein eigenes KI-basiertes Lieferantenmonitoring für soziale, menschenrechtliche und ökologische Nachhaltigkeitsaspekte. Mehr dazu im Kapitel „Nachhaltiges Lieferkettenmanagement“.

Darüber hinaus führt Telefónica, S.A. regelmäßig Impact Assessments auf globaler Ebene durch, so auch 2022. Dabei werden externe Expert:innen, z. B. der Organisationen „Business for Social Responsibility“ oder „Business and Human Rights“, hinzugezogen. Mithilfe dieser Assessments will der Konzern verstehen, wie sich Geschäftstätigkeit, Geschäftsbeziehungen sowie Produkte und Services auf die Menschenrechte auswirken, sowie die Themen ermitteln, die für ihn vorrangig sind und für die er spezifische Maßnahmen durchführen wird. Dazu zählen etwa die Bereiche Netzwerk und künstliche Intelligenz oder Menschenrechtsthemen wie sichere Arbeitsbedingungen, Kinderrechte, Privatsphäre und Meinungsfreiheit. Welche Menschenrechtsaspekte und Auswirkungen sowie betroffene Gruppen insgesamt begutachtet werden, zeigt die oben stehende Grafik.



3. Präventionsmaßnahmen und Integration in Prozesse

Die Telefónica Deutschland Gruppe versteht ihren Einsatz zur Wahrung der Menschenrechte und die Durchführung entsprechender Risikoanalysen als kontinuierlichen Prozess, den es stets anzupassen und weiterzuentwickeln gilt. Die Schlussfolgerungen aus den Risikoanalysen werden in die unternehmens-eigenen Prozesse integriert und Maßnahmen zu prioritären Themen festgelegt. Diese werden von der Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft.

Die Verantwortung, die Menschenrechte zu achten und die mit ihren Geschäftstätigkeiten und -beziehungen verbundenen Risiken anzusprechen, ist ein wesentlicher Teil des Risikomanagementsystems der Telefónica Deutschland Gruppe. Grundsätzliche potenzielle Risiken menschenrechtlicher und ökologischer Aspekte werden von den einzelnen Geschäftsbereichen in ihre bestehenden Managementprozesse integriert und entsprechende Maßnahmen zur Minimierung umgesetzt. Die Telefónica Deutschland Gruppe überwacht auch niedrig bewertete Risiken, um Präventionsmaßnahmen ergreifen zu können, sobald eine Verschlechterung eintritt.

Zu Beginn des Berichtsjahres hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine [Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) implementiert. Im Zuge dessen wurde ein interner Leitfaden für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation für jegliche Werbung, Werbemittel und Veranstaltungen erarbeitet, der auch für beauftragte Agenturen verbindlich ist.

Die Ziele zur Stärkung der Menschenrechte, die sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich nachhaltiges Lieferkettenmanagement in ihrem [Responsible Business Plan 2025](#) gesetzt hat, verfolgt sie weiter: Zum einen sollen nahezu 100% der Hochrisikolieferanten im Jahr 2023 eine externe Nachhaltigkeitsbewertung (einschließlich Menschenrechte) aufweisen können. Zum anderen will das Unternehmen den Wirkungsbereich ihrer SCSP ausweiten: Bereits heute haben 100% der neuen Lieferanten im Jahr 2022, die über das Einkaufssystem der Telefónica Deutschland Gruppe abgewickelt werden, die globale SCSP bestätigt.¹ Bis 2023 sollen auch die übrigen Lieferanten (rund 22% des Einkaufsvolumens), die außerhalb dieses Einkaufsmodells abgewickelt werden, etwa Low-Value-Einkaufsvorgänge oder unternehmensübergreifende Einkäufe wie Lizenzen, die SCSP akzeptiert haben.

Um Menschenrechte innerhalb der Lieferkette zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 bei ausgewählten Lieferanten Vor-Ort-Audits durchgeführt, z. B. in Bezug auf Mitarbeitergesundheit und -sicherheit sowie Datenschutz. Weitere Informationen zu den Ergebnissen dieser Audits finden sich im Kapitel „[Nachhaltiges Lieferkettenmanagement](#)“.

4. Monitoring und Reporting

Die analysierten Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf das Thema Menschenrechte werden von der Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich überwacht. Menschenrechtsrisiken sind zu diesem Zweck in ihrem Risikomanagementsystem erfasst, für die Überwachung ist die Menschenrechtsbeauftragte zuständig. Die Impact Assessments werden zudem durch Telefónica, S.A. regelmäßig in einem Vier-Jahres-Abstand und auf Seiten der Telefónica Deutschland Gruppe in einem halbjährlichen Rhythmus für den eigenen Geschäftsbetrieb aktualisiert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe engagiert sich überdies in Multistakeholder-Initiativen wie dem UN Global Compact und der Global Network Initiative (GNI) mit dem Ziel, die Trends und Erwartungen im Bereich Menschenrechte sowohl für die eigene Branche als auch für die Länder aufzunehmen, in denen Telefónica, S.A. tätig ist. In Deutschland ist die Telefónica Deutschland Gruppe im UN Global Compact Netzwerk aktiv. In einem jährlichen Bericht an den Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe fasst das Menschenrechts- und Umweltkomitee Informationen zu aktuellen menschenrechtlichen Entwicklungen in Politik und Gesellschaft sowie im Unternehmen zur Überwachung des menschenrechtlichen Risikomanagements zusammen. Darüber hinaus berichtet sie transparent zu Menschenrechtsthemen in ihrem jährlichen CR-Report und stellt Informationen auf ihrer [Unternehmensweb-site](#) zur Verfügung.

Über die Gleichstellung zwischen Männern und Frauen und den Umgang mit dem Gender Pay Gap wird im vorliegenden Bericht im Kapitel „[Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds](#)“ informiert.

5. Beschwerden und Abhilfemechanismen

Trotz der von der Telefónica Deutschland Gruppe implementierten Maßnahmen zum Schutz der Menschenrechte können Risiken oder Verstöße nicht vollständig ausgeschlossen werden. Damit Stakeholder:innen die Telefónica Deutschland Gruppe direkt auf solche (potenziellen) Missstände aufmerksam machen können, stellt sie ihnen ein Hinweisgeberverfahren zur Verfügung. Dieses umfasst drei Meldekanäle, die auf unterschiedliche Weise kontaktiert werden können, um das Verfahren so barrierefrei wie möglich und vertraulich zu gestalten. Der unternehmensexterne Meldekanal wird von einem Rechtsanwalt betreut, welcher die Rolle einer Ombudsperson einnimmt; das Human-Rights-Postfach wird von dem zuständigen internen Direktorat CR&S zusammen mit der Menschenrechtsbeauftragten geführt. Darüber hinaus ist ein dritter vertraulicher Kanal auf der Lieferantenwebsite der Telefónica, S.A. eingebunden. Sowohl die Ombudsperson als auch die Menschenrechtsbeauftragte sind nicht an Weisungen gebunden, sondern handeln unabhängig.

¹ Betrifft alle neuen Lieferanten (MCT), die im Berichtsjahr beauftragt wurden. Alle neuen Lieferanten sind als Vertragspartner dazu verpflichtet, die Supply Chain Sustainability Policy zu akzeptieren



Das Verfahren steht jeder Person offen, die eine Beschwerde oder einen Hinweis über menschenrechtliche Risiken oder Verstöße abgeben will, die im eigenen Geschäftsbereich oder in der Wertschöpfungskette der Telefónica Deutschland Gruppe vorgefallen sind oder potenziell vorkommen könnten. Dabei spielt es keine Rolle, ob die hinweisgebende Person selbst betroffen ist oder nicht. Hinweise werden ausführlich mit der hinweisgebenden Person besprochen und durch das Menschenrechts- und Umweltkomitee sowie relevante Fachabteilungen geprüft. Mit der hinweisgebenden Person wird dabei kontinuierlich kommuniziert, um das Verfahren so transparent und inklusiv wie möglich zu gestalten.

Sollte das Verfahren tatsächlich ergeben, dass ein Risiko oder eine Verletzung vorliegt, wird das Menschenrechts- und Umweltkomitee der Telefónica Deutschland Gruppe angemessene Präventions- und/oder Abhilfemaßnahmen einleiten, um Risiken oder Verletzungen zu verhindern, zu mildern oder zu beenden. Dabei werden Erwartungen der betroffenen Person in die Ausgestaltung der Maßnahmen einbezogen.

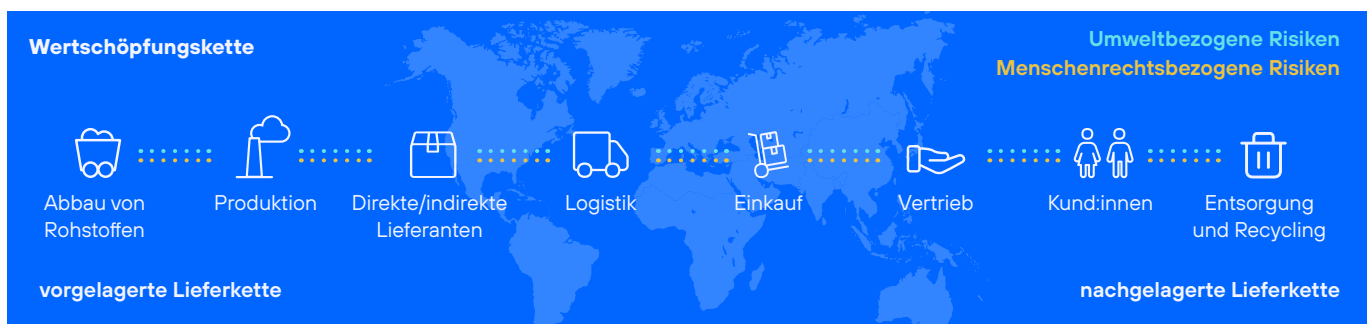
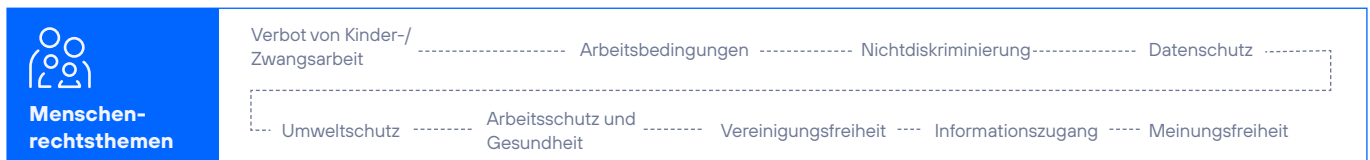
Zentrales Anliegen der Telefónica Deutschland Gruppe ist, die hinweisgebende Person vor Repressalien zu schützen. So werden alle Personen, die mit der Bearbeitung der Sachverhalte

beauftragt sind, vertraglich zur Verschwiegenheit und Unparteilichkeit verpflichtet, und ihre Weisungsfreiheit gewährleistet. Selbstverständlich bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auch die Möglichkeit einer anonymen Beschwerde über die Ombudsperson an. Die hinweisgebende Person wird nach Beendigung des Verfahrens kontaktiert, um sicherzugehen, dass sie keinerlei Benachteiligungen oder Bestrafungen aufgrund des Verfahrens erleiden musste.

Um sicherzustellen, dass das Verfahren seinen Zweck kontinuierlich erfüllt und gegebenenfalls verbessert werden kann, wird es regelmäßig auf seine Wirksamkeit überprüft. Auch dabei werden die Ansichten der hinweisgebenden Personen einbezogen, welche durch einen Fragebogen nach Beendigung des Verfahrens abgefragt werden. Zusätzlich werden Ergebnisse des Verfahrens in die Anpassung des Risikomanagements und der Risikoanalyse aufgenommen.

Gemäß den Anforderungen des LkSG hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine Verfahrensordnung in Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch und Chinesisch verfasst, welche die unterschiedlichen Meldekanäle sowie den Prozess des Verfahrens für (potenzielle) Nutzer:innen des Verfahrens im Detail beschreibt.

Menschenrechte in der Wertschöpfungskette





Diese Verfahrensordnung ist auf der [Website](#) der Telefónica Deutschland Gruppe zu finden und mit einer Vorlesefunktion verknüpft. Außerdem ist dort eine vereinfachte Version des Prozesses in einer Grafik dargestellt, um weitere Barrieren zu überwinden.

Im Jahr 2022 ist eine menschenrechtsbezogene Beschwerde über eine hinweisgebende Person auf eine Unterschreitung des Mindestlohns eingegangen. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee beschäftigte sich umfassend mit dem Fall, hielt Rücksprachen mit der hinweisgebenden Person und dem Lieferanten. Nach Prüfung von Compliance und Internal Audit seitens des Lieferanten sowie des Zulieferers konnte der Vorwurf nicht bestätigt werden. Im Rahmen der weiteren Risikoanalyse wird die Telefónica Deutschland Gruppe diesen Fall in ihrem Risikomanagement berücksichtigen und das Thema damit besonders im Blick behalten.

Sollte die Telefónica Deutschland Gruppe über andere Wege als über die genannten Meldekanäle von Menschenrechtverletzungen erfahren, wird sie auch dort Abhilfemaßnahmen und angemessene Konzepte zur Minimierung oder Beendigung solcher Missstände erarbeiten und implementieren.

Achtung der Kinderrechte im unternehmerischen Handeln

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich verpflichtet, Kinder und Jugendliche in allen Geschäftsaktivitäten besonders zu schützen. In ihrem Handeln orientiert sie sich vor allem an den Grundsätzen zu Kinderrechten und unternehmerischem Handeln von UNICEF. Als ein menschenrechtliches Handlungsfeld hat das Unternehmen für sich das Verbot von Kinderarbeit und den Schutz von Minderjährigen definiert. In seiner Richtlinie zu Menschenrechten wird Kinderarbeit in der eigenen

Geschäftstätigkeit ausgeschlossen und alle Lieferanten werden zum Ausschluss von Kinderarbeit in der Lieferkette der Telefónica Deutschland Gruppe verpflichtet.

Um ihrem Ziel nachzukommen, Kinderrechte zu stärken und Kinderarbeit zu verhindern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer Website [Commitments](#) veröffentlicht, die sowohl ihre Mitarbeiter:innen als auch andere Stakeholder:innen über ihre Haltung aufklären. Kinderrechte und Jugendschutz sind zudem Bestandteile der Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation sowie des internen Marketingleitfadens.

Seit vielen Jahren engagiert sich die Telefónica Deutschland Gruppe für die Stärkung der Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen und unterstützt Eltern mit Ratgebern und Broschüren (mehr dazu im Kapitel „[Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen](#)“). Seit mehr als 15 Jahren hat das Unternehmen einen internen Jugendschutzbeauftragten, der nach gesetzlichen Vorgaben gemäß § 7 Abs. 1 JMStV bestellt ist und direkt an die Vorständin Legal & Corporate Affairs berichtet. Der Jugendschutzbeauftragte berät und unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe, damit Produkte und Anwendungen den strengen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Über vertragliche Regelungen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe sicher, dass Jugendschutz darüber hinaus in die Produkt- und Angebotsgestaltung ihrer Geschäftspartner integriert ist. Auch in ihrer Kommunikation achtet sie darauf, keine Inhalte zu verbreiten, die Kindern und Jugendlichen schaden oder eine leichtere Manipulierbarkeit ausnutzen könnten (weitere Informationen im Kapitel „[Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen](#)“). Darüber hinaus will die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Kommunikationsmaßnahmen dazu nutzen, das Bewusstsein für die Menschenrechte und die Rechte von Kindern und Jugendlichen kontinuierlich zu fördern.



Kund:innen und Gesellschaft

Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen

„Wir bieten unseren Kund:innen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und Serviceerlebnis. Wir wollen alle Menschen an den Möglichkeiten der digitalen Welt teilhaben lassen und durch spezielle Initiativen ihre digitalen Kompetenzen fördern.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Mit überarbeiteten Leitlinien für den Kundenservice und der KI-Assistenzfunktion Aura hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihren ausgezeichneten Kundenservice weiter optimiert.



Mit der Gesamtnote 1,8 ist O₂ beim connect Kundenbarometer 2022 der Sprung von Platz drei im Vorjahr auf den ersten Platz gelungen, den O₂ mit zwei weiteren Netzbetreibern gemeinsam belegt.



Ihre digitalen Services rund um Internet of Things und cloudbasierte Netzwerke hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Firmenkundenbereich ausgebaut – und so Unternehmen und Kommunen bei der Digitalisierung unterstützt.



Mit Gesellschaftsprogrammen für jüngere und ältere Menschen fördert die Telefónica Deutschland Gruppe den Ausbau digitaler Kompetenzen und die Stärkung digitaler Teilhabe.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Die Kund:innen stehen 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 steht die Telefónica Deutschland Gruppe technologisch und mit ihrem Service für die Kund:innen im Zentrum dieser Entwicklung. Ihr Anspruch ist, allen Menschen die Teilhabe am digitalen Leben zu ermöglichen, damit sie ihre Zukunft nachhaltig gestalten können.

Die Telefónica Deutschland Gruppe befindet sich weiterhin in einem dynamischen und zugleich rationalen Marktumfeld und konnte im Jahr 2022 eine starke Kundenentwicklung verzeichnen. In diesem Umfeld, welches durch starken technischen Wandel gekennzeichnet ist, steht das Unternehmen vor der Herausforderung, technischen und regulatorischen Anforderungen

gerecht zu werden, die Wünsche der Kund:innen so weit wie möglich zu antizipieren und ihnen in einer komplexer werdenden Produktwelt Orientierung und Begleitung zu bieten. Anspruch ist es, die Welt mit den Augen der Kund:innen zu sehen und ihnen passend zu ihren Lebensgewohnheiten und individuellen Bedürfnissen stets ein exzellentes Serviceerlebnis zu bieten.

Im Rahmen der diesjährigen Validierung der Materialitätsanalyse hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema Kundenbeziehungen, Produkt- und Serviceerlebnis als wesentliches Nachhaltigkeitsthema bestätigt. Ausschlaggebend waren dafür zum einen die vielfältigen Auswirkungen ihres Handelns entlang der Wertschöpfungskette. Zentral ist dabei die Ermöglichung einer breiten und unkomplizierten Teilhabe am digitalen Leben für Kund:innen 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 der Telefónica Deutschland Gruppe, die sie mit ihrem Leistungsangebot stetig stärken will.



Für die Zufriedenheit der Kund:innen sind neben der Vertriebs- und Servicequalität vor allem das Preis-Leistungs-Verhältnis für innovative Produkte und Tarife, eine transparente Produktkennzeichnung und eine starke Marke entscheidende Faktoren. Ein fairer und respektvoller Umgang mit Kund:innen ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Den Kund:innen 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 möchte das Unternehmen das Kundenerlebnis im Online-Bereich weiter verbessern.

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist in diesem Zusammenhang wichtig, dass ihre Kund:innen jederzeit Transparenz hinsichtlich der Verwendung ihrer Daten haben und über deren Verwendung selbst entscheiden können. Sie sieht sich außerdem in der Verantwortung für den Gesundheitsschutz der Bevölkerung in Verbindung mit der Nutzung von Mobilfunktechnologie ebenso wie für einen verantwortungsvollen Jugendmedienschutz.

Erhöhter Beratungsbedarf im Berichtsjahr

Das Arbeiten vieler Kund:innen aus dem Homeoffice führte auch 2022 zu zusätzlichem Beratungsbedarf, wenn auch nicht in demselben Umfang wie während der Lockdowns in den Vorjahren. Einen erhöhten Beratungsbedarf im Kundenservice verzeichnete die Telefónica Deutschland Gruppe zudem Anfang 2022 nach 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 hat sich das Unternehmen im Vorfeld intensiv vorbereitet, sodass es seinen Kund:innen Service in gewohnter Qualität zur Verfügung stellen konnte.

Das TKG hat zur Folge, dass Kund:innen Verträge nach Erreichen der Mindestlaufzeit monatlich kündigen können. Die im deutschen Markt dadurch erwarteten etwas höheren Abwanderungsraten im Jahr 2022 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe jedoch durch den Gewinn neuer Kund:innen kompensieren, u. a. durch besondere Angebote zum 20. Geburtstag von der Marke O₂, Tarifinnovationen mit höherer Geschwindigkeit und bestmöglichen Service. Inflation und Energiekrise führen zu Unsicherheit und dazu, dass die Menschen Zurückhaltung beim Konsum üben. Befragungen zufolge wollen sie z. B. weniger Geld für Handys ausgeben, wogegen Mobilfunk inzwischen zur Grundversorgung zählt.¹ Auch im Firmenkundenbereich halten sich potenzielle Neukund:innen mit dem Anbieterwechsel zurück.

Verantwortung für junge Mediennutzer:innen

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte jungen Menschen einen kompetenten und sicheren Umgang mit digitalen Medien ermöglichen und dazu beitragen, sie vor problematischen Medieninhalten zu schützen. Viele Kinder nutzen bereits mobile Endgeräte und haben Zugang zum Internet. Pornografische Inhalte oder Gewaltdarstellungen sind ohne entsprechende Schutzvorkehrungen nur wenige Klicks entfernt. Zu den Herausforderungen beim Kinder- und Jugendschutz im Internet gehört, dass die Angebote nicht flächendeckend kontrollierbar sind und die Regulierung mit dem technischen Fortschritt nicht mithält.

Die Einhaltung der wichtigen gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz in Deutschland hat für die Telefónica Deutschland Gruppe hohe Priorität. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht ihre Verantwortung deshalb vor allem darin, ihre Produkte für Kinder und Jugendliche mit Sicherheitslösungen wie bspw. Sperrung von Zusatzoptionen zu versehen. Außerdem setzt sie sich für die [Wahrung der Kinderrechte](#) und für den Jugendschutz ein, indem sie digitale Kompetenzen von Kindern und Jugendlichen stärkt und sie über problematische Inhalte und Cybermobbing im Internet aufklärt (mehr dazu im nächsten Abschnitt). Eltern hilft sie dabei, einen verantwortungsvollen Umgang mit der mobilen Freiheit ihrer Kinder zu finden.

Mit ihrem Engagement, Kinderrechte zu stärken, minimiert sie mögliche negative Auswirkungen für junge Menschen, das Risiko für mögliche Sanktionen und stärkt zugleich die Reputation sowie die Kundenbindung als Voraussetzungen für ihren Erfolg. Im Jahr 2022 liegen dem Unternehmen keine Vorfälle bezüglich einer Verletzung von gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz vor.

Digitale Kompetenzen fördern

Im Rahmen ihres Responsible Business Plan 2025 verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe das Ziel, Menschen fit für die digitale Welt zu machen. Sie möchte ihre Kund:innen bei allen Neuerungen und Herausforderungen im Zusammenhang mit der Nutzung digitaler Services und digitaler Produkte unterstützen. Dies soll über die Kanäle Voice, Messaging, Videochat, Apps sowie über das Portal geschehen.

Allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter, Herkunft, Wohnort oder Einkommen – möchte die Telefónica Deutschland Gruppe Zugang zu den in der digitalen Welt verfügbaren Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten eröffnen. Voraussetzung dafür sind Kenntnisse und Fähigkeiten für den Umgang mit Technologien. Die Sicherheit digitaler Dienste sowie

¹ Market Intelligence & Research 08/2022.



die Möglichkeit, von überall aus auf Kommunikationsdienste zuzugreifen zu können, sind weitere essenzielle Faktoren. Mit einem leistungsstarken Netz, das Stadtbewohner:innen genauso gut anbindet wie Menschen im ländlichen Raum, will die Telefónica Deutschland Gruppe der digitalen Spaltung in der Gesellschaft entgegenwirken (mehr dazu im Kapitel „Netzqualität und -abdeckung“).

In verschiedenen Projekten und mit unterschiedlichen Produkten und Dienstleistungen baut das Unternehmen Zugangshürden ab. Die Maßnahmen richten sich vor allem an junge und ältere Menschen, die oft nicht über die technischen Voraussetzungen verfügen, um die Möglichkeiten der Digitalisierung zu nutzen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe sensibilisiert in ihren Programmen für digitale Teilhabe und Kompetenzvermittlung auch für die Risiken, die mit der Nutzung medialer Inhalte einhergehen können. Zu diesen Risiken gehört z. B., [Falschnachrichten](#) nicht als solche zu erkennen und sich von diesen beeinflussen zu lassen. Die Ergebnisse der [JIM-Studie 2022](#) zeigen, dass Fake News, extreme Ansichten, Verschwörungstheorien und Beleidigungen im Netz zunehmend die Normalität darstellen. Etwa die Hälfte der befragten Jugendlichen gab an, im zurückliegenden Monat einem oder mehreren dieser Phänomene begegnet zu sein. 34% der Jugendlichen ziehen aus der Zunahme an Hate-speech auf TikTok, Youtube und Co für sich die Konsequenz, ihre eigene Meinung aus Angst vor negativen Reaktionen nicht mehr öffentlich zu posten.

Die Kinder und Jugendlichen von heute sind die Fachkräfte von morgen. Indem die Telefónica Deutschland Gruppe die digitalen Kompetenzen junger Menschen fördert, investiert sie auch in die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Deutschland. 45% der 2022 in einer [Studie](#) befragten Lehrer:innen äußern, dass ihre Schule aktuell nicht ausreichend ausgerüstet sei, um digitale Kompetenzen adäquat zu vermitteln. Auch aus diesem Grund statet die Telefónica Deutschland Gruppe Schüler:innen mit Tablets und Internetzugang aus.

Mobilfunk und Gesundheit

Bei elektromagnetischen Feldern, die durch Antennen von Mobiltelefonen und Mobilfunk-Basisstationen erzeugt werden, lassen sich bei Einhaltung der gesetzlich definierten Grenzwerte keine gesundheitlich schädlichen Auswirkungen auf den menschlichen Körper nachweisen (BMUV). Zur Wirkung der elektromagnetischen Felder im vom Mobilfunk genutzten Frequenzbereich gibt es eine sehr große Anzahl an wissenschaftlichen Untersuchungen. Diese sind weitestgehend auch für die derzeit für 5G zur Verfügung stehenden Frequenzen

aussagekräftig: Innerhalb der gültigen Grenzwerte und bei Einhaltung der an Mobiltelefone gestellten Anforderungen gibt es demnach keine bestätigten Belege für eine gesundheitliche Auswirkung des Mobilfunks. Die Grenzwerte sind in der Verordnung über elektromagnetische Felder (26. Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes) festgelegt. Das Bundesamt für Strahlenschutz (BfS) überprüft laufend die Schutzwirkung der Grenzwerte und geht Hinweisen auf gesundheitsrelevante Effekte unterhalb der Grenzwerte mit weiterer Forschung nach. Ein Forschungsschwerpunkt liegt dabei auf neuen technologischen Entwicklungen, inklusive 5G.

Die Einschätzung zur gesundheitlichen Unbedenklichkeit des Mobilfunks wurde 2020 auch von der Internationalen Kommission für den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (ICNIRP) bestätigt. Diese hat nach umfangreichen Forschungs- und Dialogprozessen aktualisierte Richtlinien herausgegeben, die den Gesundheitsschutz insbesondere bei hochfrequenten elektromagnetischen Feldern gewährleisten, die auch im Rahmen von 5G zum Einsatz kommen und von der Telefónica Deutschland Gruppe eingehalten werden.

Erklärtes Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, einerseits die vielfältigen Chancen von 5G für Gesellschaft und Verbraucher:innen zu vermitteln und andererseits gleichzeitig angemessen zu berücksichtigen, dass Menschen zahlreiche Fragen zum Thema Mobilfunk und Gesundheit haben. Zu diesem Themenfeld stellt die Telefónica Deutschland Gruppe daher [umfangreiche Informationen](#) zur Verfügung. Dies ist allerdings eine Aufgabe, die Unternehmen nicht allein leisten können, da dabei auch Fragen der Unabhängigkeit und Objektivität berührt werden. Daher begrüßt die Telefónica Deutschland Gruppe insbesondere, dass die Bundesregierung das Kompetenzzentrum Elektromagnetische Felder (KEMF) beim Bundesamt für Strahlenschutz eingerichtet hat. Auch die Kommunikationsinitiative „Deutschland spricht über 5G“ und das Gigabitbüro des Bundes unterstützen die Versachlichung im Themenfeld Mobilfunk und Gesundheit.

PROZESSE UND STEUERUNG

Kundenzufriedenheit transparent messen und steigern

Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, die Bedürfnisse und Meinungen ihrer Kund:innen zu verstehen und zu antizipieren. Den Grad ihrer Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen möchte das Unternehmen möglichst genau messen und kontinuierlich verbessern. 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-Resort 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 u. a. durch die erfolgreiche Partnerstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Partnermarken wie ALDI TALK, Tchibo MOBIL oder NettoKOM ermöglichen den gezielten Marktzugang im Discountsegment und Marken wie AY YILDIZ, Ortel Mobile oder Lebara den im ethnischen Segment. Im Fokus der Firmenkundenstrategie steht neben dem Wachstum in den Kernbereichen Mobilfunk und Festnetz der weitere Ausbau der digitalen Services rund um 5G, Internet der Dinge (IoT), Cloud und Security. Ziel ist ein beschleunigtes Wachstum im Firmenkundenbereich.

Als Leistungskennzahlen und wichtige Steuerungsgrößen im Bereich Kundenbeziehungen verwendet die Telefónica Deutschland Gruppe den Net Promoter Score (NPS) sowie die Abwanderungsrate. Der NPS gibt Aufschluss über die Bereitschaft der Kund:innen zur Weiterempfehlung. Dieser Wert reflektiert damit die ganzheitliche Zufriedenheit der Kund:innen mit den Marken sowie mit ihren Produkten, Leistungen und Services. Grundsätzlich erhebt die Telefónica Deutschland Gruppe den NPS auf zwei Ebenen: den Top-down-NPS sowie den Bottom-up-NPS. Der Top-down-NPS wird mehrmals jährlich mithilfe einer extern durchgeführten telefonischen Befragung der eigenen Privatkund:innen für die Marken O₂, Blau, Tchibo MOBIL und ALDI TALK sowie die Wettbewerber ermittelt. Er folgt branchenübergreifenden Standards und ermöglicht so einen Vergleich mit dem Wettbewerb. Die Verantwortung für die Marktforschung liegt beim Director Digital & Data Competence Center (DDC) im Finanzbereich. Mit dem Bottom-up-NPS misst die Telefónica Deutschland Gruppe die Kundenzufriedenheit mit der Marke O₂ an allen Kontaktpunkten entlang der gesamten Kundenreise. Aus dem direkten Feedback leitet sie konkrete Maßnahmen ab, um die Kundenerfahrung weiter zu steigern, und prüft, ob die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen die Kundenanforderungen erfüllen und Wirkung zeigen.

Im Jahr 2022 verzeichnete die Telefónica Deutschland Gruppe eine positive Entwicklung des NPS. Entsprechend bewegten sich auch die Kundenabwanderungsraten im Postpaid-Bereich aufgrund nachhaltiger Optimierungsmaßnahmen sowie Qualitätsverbesserungen im O₂ Netz weiterhin auf niedrigem Niveau,

erwartungsgemäß aufgrund der Einführung des European Electronic Communications Code (EECC) jedoch etwas über dem Vorjahr. Die Abwanderungsrate der Marke O₂ lag daher im Geschäftsjahr 2022 bei 1,1% (+0,2 Prozentpunkte im Jahresvergleich), die implizierte annualisierte Abwanderungsrate der Marke O₂ bei 13,1% (2021: 11,1%).

Kundentreue: Abwanderungsrate der Marke O₂

	Einheit	2022	2021	2020
O ₂ Consumer Postpaid	%	1,1	0,9	1,1

Klare Leitlinien für den Kundenservice

Für den Kundenservice der Telefónica Deutschland Gruppe gelten klare Leitlinien, die Mitarbeiter:innen im Kundenkontakt und beim Service Orientierung geben. Diese Leitlinien wurden 2022 überarbeitet, um Mitarbeiter:innen neue Impulse zu geben und den ausgezeichneten Kundenservice weiterzuentwickeln. Im Fokus der sechs Leitlinien stehen die Kund:innen. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ihr digitales Leben begleiten und bereichern. Die Leitlinien werden durch folgende Maßnahmen präzisiert: ein gezieltes Initialtraining für alle Mitarbeiter:innen, Gesprächsleitfäden für den Kundenkontakt, das Qualitätshandbuch, die kontinuierliche Begleitung durch einen standardisierten Coachingprozess inklusive IAS (Internal Audit Score), Qualitätssicherungsprogramme und kontinuierliche Schulungsmaßnahmen beispielsweise zum Beschwerdemanagement oder zur Kommunikation im Kundenkontakt. Im Berichtsjahr wurde zudem ein Nachwuchsförderprogramm gestartet, um potenzielle Führungskräfte für den Kundenservice weiterzuentwickeln.

Die Rolle der verschiedenen Kontaktkanäle wird laufend überprüft und daraus werden Ziele und Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit abgeleitet. Auch in Zukunft will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass die Kund:innen das Unternehmen über ihren favorisierten 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 von Kund:innen und Mitarbeiter:innen werden in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zur Optimierung der Abläufe und damit auch des Kundenerlebnisses genutzt. Für telefonisch eingehende Gespräche verwendet die Telefónica Deutschland Gruppe nach Zustimmung ihrer Kund:innen z. B. eine automatisierte Sprachanalyse, um die Anrufgründe



und Kundenwünsche schneller zu evaluieren und systematisch zu erfassen. Auch aus dem Kundengespräch können Mitarbeiter:innen Verbesserungsvorschläge und Kundenwünsche gezielt aufnehmen und im Rahmen des KVP weitergeben und umsetzen. Speziell kreierte und geschulte Recall-Teams rufen Kund:innen bezüglich ihres Feedbacks an, wenn sie dies wünschen. Neben der schnellen Problemlösung steht vor allem das noch bessere Verständnis ihrer Bedürfnisse und Wünsche im Vordergrund. Einen dedizierten Rückrufservice bietet die Telefónica Deutschland Gruppe online oder auch über ihre App an, um längere Wartezeiten in der Hotline zu vermeiden. Der Beschwerdeprozess selbst wird in einer Prozessanweisung geregelt.

Über die Sprachanalyse, die intensive Beschäftigung mit dem Feedback der Kund:innen sowie regelmäßiges Feedback der Mitarbeiter:innen in den operativen Einheiten werden auffällige Schwankungen bei Kontaktgründen oder geäußerte Kundenprobleme gemeldet, aus denen die Telefónica Deutschland Gruppe konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableitet. Im Rahmen des KVP werden diese analysiert und möglichst zeitnah umgesetzt. Die ausgewählten Themen werden jeweils einem oder einer Verantwortlichen zugeordnet und die Fortschritte im Rahmen einer regelmäßigen Dokumentation nachgehalten. Die Sprachanalyse erfolgt in anonymisierter Form unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben.

Im Bereich Kundenzufriedenheit hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe ambitionierte Ziele gesteckt: Sie möchte einen exzellenten Kundenservice mit hoher Kundenzufriedenheit bieten. Den Status der Zielerreichung bewertet sie über interne Kennzahlen aus direkter Befragung der Kund:innen sowie aus externen Bewertungen wie den regelmäßigen Tests von Fachzeitschriften. Darüber hinaus verbessert und erweitert die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich ihre digitalen Angebote und möchte den Kund:innen rund um die Uhr und ortsunabhängig einen unkomplizierten Service ermöglichen. Das Ziel, dass bis Ende 2022 80% aller Kontakte zu O₂ und Blau digital im Self-Service-Bereich erfolgen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht.

Ethisch verantwortungsvolle Kommunikation und Marketing

Anfang 2022 ist die neue „[Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#)“ in Kraft getreten. Als Unternehmen, das sich nicht nur der Vereinfachung der Kommunikation verschrieben hat, sondern auch kulturelle, sportliche, Werbe-, Unterhaltungs-, Aufklärungs- sowie andere Inhalte generiert, verschreibt sich die Telefónica Deutschland Gruppe damit der verantwortungsvollen, ethischen und qualitativ hochwertigen Kommunikation. Die Richtlinie, die über die gesetzlichen Anforderungen

hinausgeht, ist Bestandteil des Brand-Guardianship-Prozesses. Das heißt, bei Veranstaltungen, in der Unternehmenskommunikation oder in Marketingkampagnen müssen die definierten Leitlinien vor Veröffentlichung auf Einhaltung geprüft werden. Die Verpflichtungen umfassen u. a. eine ehrliche und respektvolle Kommunikation, politische Neutralität sowie genderinklusive Sprache und legen ein besonderes Augenmerk auf den Jugendschutz und auf Nachhaltigkeit. Letzteres setzt die Telefónica Deutschland Gruppe z. B. durch die Verlagerung von Kommunikationsevents in den digitalen Raum oder den zunehmenden Verzicht auf gedruckte Kommunikationsmaterialien um.

Freiwillige Selbstregulierung beim Jugendmedienschutz

Seit mehr als 15 Jahren hat die Telefónica Deutschland Gruppe einen internen Jugendschutzbeauftragten, der nach gesetzlichen Vorgaben gemäß § 7 Abs. 1 JMStV bestellt ist und direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs berichtet. Der Jugendschutzbeauftragte berät und unterstützt das Unternehmen, damit Produkte und Anwendungen den strengen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Darüber hinaus hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe bereits im Jahr 2007 zu einer freiwilligen Selbstregulierung beim Jugendmedienschutz im Mobilfunk verpflichtet. Außerdem sind der Schutz von Kindern und Jugendlichen im Internet und die Förderung einer verantwortungsvollen Nutzung von Technik und Angeboten als klare Verpflichtungen in der unternehmenseigenen [Menschenrechtsrichtlinie](#) verankert. Dies wird auch in der tariflichen Gestaltung für junge Mobilfunknutzer:innen oder bei Sicherheitslösungen für den Schutz vor digitalen Risiken und jugendgefährdenden Inhalten berücksichtigt. Über vertragliche Regelungen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe zudem sicher, dass Jugendschutz in die Produkt- und Angebotsgestaltung von Geschäftspartnern integriert ist.

Um den Jugendmedienschutz weiter zu stärken, wirkt die Telefónica Deutschland Gruppe in entsprechenden Interessenvertretungen wie der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e. V. (FSM) mit. Hier engagiert sie sich im Vorstand des Vereins und tritt dafür ein, dass der praktische Jugendmedienschutz in Deutschland stets neue Trends im Nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen berücksichtigt. Das Unternehmen engagiert sich darüber hinaus seit mehreren Jahren im Advisory Board des Safer Internet Centre DE von Klicksafe und begleitet die medienpädagogische Arbeit dieser Initiative in Deutschland. Die EU fördert die Safer Internet Centres in 27 Ländern mit dem Ziel, die Medienkompetenz von Kindern, Eltern und Lehrer:innen zu fördern, für mögliche Risiken im Internet zu sensibilisieren und Kindern und Jugendlichen eine telefonische Beratung zu Online-Problemen anzubieten.



Zielgerichtete Weiterentwicklung der Gesellschaftsprogramme

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt die verantwortungsvolle Nutzung digitaler Medien von Kindern und Jugendlichen auch durch speziell dafür gestaltete Programme und Projekte. Das Direktorat CR&S ist verantwortlich für diese unternehmenseigenen Gesellschaftsprogramme, steuert deren Entwicklung sowie die Prozesse mit Kooperationspartnern und berichtet direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Digitale Inklusion ist als Teil der Verpflichtung des Unternehmens gegenüber der Gesellschaft in der [Menschenrechtsrichtlinie](#) verankert.

Um ihre Ziele für mehr digitale Teilhabe zu realisieren, wertet die Telefónica Deutschland Gruppe ihre bundesweiten Maßnahmen und Projekte regelmäßig aus und entwickelt sie auf Basis wissenschaftlicher Studien und Umfragen zielgerichtet weiter. Als zentrale Plattform für den gesellschaftlichen Dialog über Fragen der digitalen Inklusion dient dabei das Telefónica BASE-CAMP. Das Unternehmen wertet Feedback aus den Förderprojekten und den dazugehörigen Veranstaltungen aus und erfasst die Teilnehmerzahlen. Auch der Umfang der Nutzung seiner Ratgeber und der Website wird ermittelt.

Mit verschiedenen Maßnahmen wollte die Telefónica Deutschland Gruppe im Rahmen ihrer Gesellschaftsprogramme rund 2,5 Millionen Menschen erreichen – knapp 1 Million Menschen¹ wurden tatsächlich erreicht. Im Berichtsjahr erzielte das Unternehmen nicht die Medienreichweite wie in den letzten Jahren.

Verbraucherinformation zum Gesundheitsschutz

Um mögliche Auswirkungen von Mobiltelefonen auf den Menschen messen und bewerten zu können, wurde der SAR-Wert definiert. Dieser gibt die bei der Mobilfunknutzung maximal aufgenommene Leistung im Körper wieder. Entsprechend der Norm EN 50361 gilt in der EU ein Grenzwert beim Telefonieren von höchstens 2 W/kg. Die SAR-Werte von Handys liegen meist deutlich unter diesen Grenzwerten, da ihre Sendeleistungen automatisch geregelt und bei Bedarf minimiert werden. Kund:innen der Telefónica Deutschland Gruppe können sich in den Shops und auf der Unternehmenswebsite über den genauen SAR-Wert ihres Mobiltelefons sowie allgemein zum Thema Gesundheitsschutz informieren.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Ausgezeichnete Serviceleistungen für alle Kundengruppen

Mit dem Bottom-up-NPS misst die Telefónica Deutschland Gruppe die Kundenzufriedenheit auch im Kundenservice. Aus dem Kundenfeedback lassen sich konkrete Maßnahmen zur Optimierung des Kundenerlebnisses ableiten. Um den Kundenservice und die Zufriedenheit weiter zu verbessern, wurden im Berichtsjahr u. a. folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Einführung einer türkischen Service-Hotline
- Einführung einer Hotline für gehörlose Menschen
- Einführung eines neuen Kontaktformulars auf der O₂ Website

Nach der erfolgreichen Einführung des Programms „One Care“, mit dem Kund:innen kaufmännischen Service für O₂ Mobile und DSL aus einer Hand erfahren, konnte die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 auch ihr Programm „One Tech“ umsetzen. Mitarbeiter:innen wurden hierfür umfassend geschult und können jetzt Kund:innen zu technischen Themen im Mobil- und Festnetzumfeld beraten. Dadurch erfahren Kund:innen technischen Service aus einem Guss.

Gute Ideen gegen alle Widerstände umzusetzen und Visionen wahr werden zu lassen – das transportiert auch die neue O₂ Marken-Kampagne und entspricht dabei der „can do“-Haltung. Echtheit und reales Leben sowie die Bedeutung der digitalen Vernetzung stehen dabei im Mittelpunkt.

O₂ ist einer der beliebtesten Netzbetreiber in Deutschland: Das zeigt das [connect Kundenbarometer 2022](#) . Mit der Gesamtnote 1,8 ist O₂ der Sprung von Platz drei im Vorjahr auf den ersten Platz gelungen, den O₂ mit zwei weiteren Netzbetreibern gemeinsam belegt. In den Kategorien „Kundenservice“, „Marke“ und „Service-App“ teilt sich O₂ den jeweiligen Sieg sogar nur mit einem weiteren Anbieter (mehr über Auszeichnungen für den Kundenservice der Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer [Website](#)).

Für die Kund:innen ihrer Ethnomarken Ortel Mobile und AY YILDIZ – zu denen überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund oder Tourist:innen zählen – erweitert die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich die digitalen Zugangskanäle und stellt vereinfachte und jederzeit verfügbare digitale Zahlungsmethoden zur Verfügung. Kund:innen von Ortel Mobile

¹ Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher:innen, der Downloads der Handreichungen und Leitfäden, der Besucher:innen von Live- und Online-Veranstaltungen sowie Podcastaufrufe und Views der Erklärvideos. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterscheidet zwischen involvierten und erreichten Personen. Involvierte Personen sind diejenigen, die das Unternehmen u. a. auch geschult bzw. beraten hat. Als erreichte Personen gelten auch jene, die sich lediglich über ihre Angebote informiert haben, also inklusive der Medienreichweite. Da das Unternehmen bei diesen Personen nicht weiß, ob die Lernangebote nur wahrgenommen oder auch genutzt wurden, wird diese Unterscheidung getroffen.



und AY YILDIZ können seit 2021 ihre Prepaid-Karten auch per Sofortüberweisung, Kreditkarte und PayPal aufladen. Außerdem wurden Aufladungen für die Kund:innen der Marke Ortel Mobile in das Portfolio von Alipay integriert. Das Ziel, die Prepaid-Aufladungen über diese Lösungen im Berichtsjahr um mindestens 50% zu steigern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Fachhändler:innen und Partnership-Betreiber:innen der Mobilfunkbranche favorisieren AY YILDIZ und Ortel Mobile, wenn es um Ethno-Mobilfunkanbieter geht. Zu diesem Ergebnis kam die Leserwahl der Vertriebsfachzeitschrift Telecom Handel auch 2022 ([mehr Informationen im nächsten Abschnitt](#)).

Ihren Firmenkund:innen bietet die Telefónica Deutschland Gruppe inzwischen ein personalisiertes Servicekonzept an. Sie alle haben konkret benannte Ansprechpartner:innen im Customer Service. Dadurch werden sie individuell versorgt und können sich entsprechend gut aufgehoben fühlen. Ihr Serviceangebot für Firmenkund:innen baut die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus. Mit O₂ Switch hat sie 2022 einen neuen Migrationservice gelauncht, der Neukund:innen den Umzug vom Bestandsanbieter zu O₂ erleichtert.

Digitale Servicelösungen vorantreiben

Im Fokus der Maßnahmenplanung der Telefónica Deutschland Gruppe steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Deshalb optimiert sie neben der Qualität des Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten durch das Vorantreiben digitaler Lösungen anhand eines digitalen Maßnahmenplans. Zugleich will sie Kund:innen zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien durch ihre Produkte inspirieren und richtet ihre Kommunikationsmaßnahmen darauf aus. Das Serviceportal „Mein O₂“ ermöglicht einen schnellen und intuitiven Zugriff auf Self-Service-Lösungen. Durch die stetige Analyse von Kundenfeedback und Optimierungen der Inhalte konnten im Berichtsjahr 98% der Kund:innen ihre Anliegen direkt online lösen.

Künstliche Intelligenz (KI) und dynamische Ausspielungen basierend auf natürlicher Sprache (NLU = Natural Language Understanding) erleichtern die Zugänge zu Informationen und verkürzen Klickschritte. Die KI-Assistenzfunktion Aura begrüßt Kund:innen der Marke O₂ inzwischen im Chat des O₂ Online-Webportals, im WhatsApp-Service-Kanal und seit 2022 auch

Ethik der künstlichen Intelligenz

Die ethischen Prinzipien zum Einsatz künstlicher Intelligenz der Telefónica Deutschland Gruppe stellen den Menschen in den Mittelpunkt. Alle Projekte mit KI werden nach folgenden ethischen Grundsätzen bewertet.



Fair und für alle zugänglich

Es ist der Telefónica Deutschland Gruppe wichtig, dass die KI-Anwendungen zu fairen Ergebnissen führen. Außerdem sollten alle Teile der Gesellschaft Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten.



KI soll der Gesellschaft dienen

Das Unternehmen wird die Skepsis der Menschen nur überwinden, wenn KI greifbare Vorteile für den Einsatz schafft.



Regelwerk für KI

Nicht alles, was möglich ist, ist moralisch legitim – KI müssen Grenzen gesetzt werden.



Überprüfung Dritter

Die Telefónica Deutschland Gruppe behält sich vor, die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Logik von Daten Dritter zu überprüfen.






Transparenz und Datenschutz

Die Verwendung von Daten muss transparent und die Daten müssen geschützt sein.

Als Mitglied der CDR-Initiative bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls zu den neun handlungsleitenden Prinzipien und den Zielsetzungen des [CDR-Kodexes](#).



in der Hotline. Damit bietet die Telefónica Deutschland Gruppe eine über alle Kontaktkanäle konsistente Nutzererfahrung. Die Assistenz nutzt personalisierte Daten, um Kundenanliegen selbstständig zu lösen oder eine:n Mitarbeiter:in zur Lösung hinzuzuziehen. Zu den aktuellen Anwendungsfeldern zählen etwa die Netzstörungsprüfung, das Einsehen des Zahlungsstatus von Rechnungen und Tarifen, die Abfrage von Datenvolumen, die Aufladung von Guthaben im Prepaid-Bereich oder die Nutzung von Multimedia-Angeboten. Die Telefónica Deutschland Gruppe trägt als Unternehmen beim Einsatz von KI eine besondere Verantwortung und folgt daher [ethischen Prinzipien](#) , mit denen sie die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt stellt und ihr Vertrauen in diese Technologie stärken möchte. Dafür hat die Telefónica Deutschland Gruppe Leitlinien mit Kriterien erarbeitet, nach denen alle Projekte mit KI-Bezug bewertet werden. Zudem hat sich das Unternehmen dem Kodex für Corporate Digital Responsibility (CDR) verpflichtet. Damit bekennt es sich zu neun handlungsleitenden Prinzipien digitaler Verantwortung mit fünf CDR-Handlungsfeldern, zu denen es seine Maßnahmen u. a. zum Umgang mit Daten im [CDR-Bericht](#)  veröffentlicht hat. Darüber hinaus richtet die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Handeln auf diesem Gebiet am [Digitalen Manifest](#)  der Telefónica, S.A. aus.

Die O₂ Community ist mit mehr als 730.000 registrierten Mitgliedern und jährlich mehr als 4 Mio. Besucher:innen ein weiterer wichtiger digitaler Anlaufpunkt für O₂ Kund:innen. In diesem Dialogkanal finden sie für ihre individuellen Anliegen Hilfestellung durch andere Kund:innen und O₂ Mitarbeiter:innen, können sich untereinander austauschen, Feedback zu den Produkten und Prozessen aus Kundensicht geben sowie selbst O₂ Produkte und von O₂ vertriebene Geräte und Gadgets kostenlos testen. Für O₂ bietet die Interaktion mit den Nutzer:innen eine große Chance, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und sie direkt in die Produktverbesserung einfließen zu lassen. Um möglichst viele Kund:innen, aber auch Interessenten zu erreichen, ist die O₂ Community sowohl im Portal www.o2online.de  und in der „Mein O₂“-App integriert, als auch über die O₂ Social-Media-Kanäle verlinkt. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht anhand der geführten Konversationen, wie sehr Nutzer:innen die offene, transparente und ehrliche Kommunikation zu aktuellen Themen und Problemen wertschätzen.

Nachhaltige Kaufentscheidungen fördern

O₂ bietet Informationen zu Produkten und Dienstleistungen an, die Kund:innen helfen, die angebotenen Smartphones unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten zu betrachten – von der Kaufentscheidung bis zum Recycling. Ihre umweltschonenden Angebote hat die Telefónica Deutschland Gruppe unter dem Leitbild „Let’s Keep the Planet Blue“ zusammengefasst: vom

nachhaltigen Fairphone über das mit 100% Grünstrom betriebene Mobilfunknetz bis zum Handyrecycling. Im Rahmen des 2021 gestarteten Handyankauf-Programms können Kund:innen gebrauchte Geräte über die Hotline und den Onlinekanal sowie in jedem O₂ Shop sogar über Sofortverrechnung zum aktuellen Restwert verkaufen – unabhängig davon, wo das Gerät ursprünglich gekauft wurde. Mit dem branchenweiten Eco-Rating können Verbraucher:innen in Erfahrung bringen, welche Auswirkungen auf die Umwelt der gesamte Prozess der Herstellung, Nutzung und Entsorgung eines Smartphones hat (mehr über unsere Maßnahmen im Kapitel „Circular Economy“).

Kund:innen von O₂ können seit dem Berichtsjahr über die Telefónica Deutschland Gruppe die Treibhausgasprämie als Ausgleichszahlung für den klimafreundlichen Betrieb ihres E-Autos beantragen. Das Unternehmen ist der erste Mobilfunkanbieter, der diesen Service offeriert. Kooperationspartner ist die eQuota GmbH.

Die Telefónica, S. A. hat das „Eco Smart“-Siegel eingeführt, um Produkte und Dienstleistungen auszuzeichnen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO₂“, „Wasserverbrauch“ sowie zur „Förderung der Kreislaufwirtschaft“ leisten. Mithilfe des Siegels können auch deutsche Firmenkund:innen Nachhaltigkeitskriterien in ihrer Kaufentscheidung berücksichtigen: 2022 haben 57% der Firmenkundenprodukte der Telefónica Deutschland Gruppe eine entsprechende Kennzeichnung erhalten. Die Vergabe des Siegels wird von der Zertifizierungsgesellschaft AENOR geprüft.

Überzeugende Angebote für Privatkund:innen

Nachhaltiges Wachstum und eine ausgezeichnete Kundenzufriedenheit haben für die Telefónica Deutschland Gruppe hohe Priorität. Dafür bietet sie u. a. innovative Tarife an, die das Leben der Kund:innen einfacher, schneller und besser machen sollen. Zum 20. Markengeburtstag von O₂ hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 den O₂ Grow Tarif gelauncht, der der erste mitwachsende Tarif Deutschlands ist. Kund:innen erhalten jedes Jahr automatisch und ohne Aufpreis zusätzliches Datenvolumen pro Monat. Bei allen höherwertigen Mobilfunk-Postpaid-Tarifen können Kund:innen ohne Aufpreis im 5G-Netz surfen. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine Reihe weiterer O₂ Tarife für mittelständische Unternehmen und Selbstständige 5G-fähig gemacht. Mit einem neuen Portfolio spricht sie dediziert die Bedürfnisse von Kleinunternehmen an. Mit der „Mein O₂“-App können Kunden:innen relevante Informationen wie Datenvolumen oder Vertragskonditionen einsehen und bei Bedarf weitere Produkte kaufen.



Im „Internet@Home“-Bereich gibt es mit O₂ my Home ein einheitliches Tarifangebot, welches gleichermaßen für DSL, Kabel, Glasfaser und den mobilfunkbasierten O₂ HomeSpot gilt. Kund:innen erhalten in allen Vertriebskanälen nahezu automatisch das passende Internetangebot für ihr Zuhause. Im Mai 2022 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe durch die Ausweitung der Kooperation mit Vodafone und Tele Columbus erstmalig mehr als 22 Mio. Kabelhaushalten in Deutschland einen O₂ my Home Tarif mit 1 Gbit/s anbieten. Im Oktober 2022 hat das Unternehmen mit dem Launch eines neuen 500-Mbit/s-Tarifs sein Highspeed-Angebot zusätzlich erweitert. Und im November sorgte die Telefónica Deutschland Gruppe durch den Anschluss des Glasfasernetzes der Deutschen Telekom dafür, dass sie mit O₂ my Home die größte Gigabit-Verfügbarkeit im deutschen Markt hat.

Seit 2019 ermöglicht die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen, jederzeit und überall Live-TV in HD zu einem attraktiven Preis zu nutzen. Durch das Bundling des Produkts O₂ TV mit Streaming-Angeboten z. B. von Netflix und WOW konnte für Kund:innen das TV-Erlebnis um weitere digitale Optionen erweitert werden. Das Entertainmentangebot wird durch Gamingangebote abgerundet, die den Kund:innen Zugang zu diversen Online-Plattformen ermöglichen, u. a. zum Produkt Microsoft Cloud Gaming. Neben den unterhaltungsnahen Angeboten komplettieren O₂ Cloud und das aktualisierte O₂ Protect Portfolio das Angebot an Services, die das digitale Leben von Kund:innen bereichern und erleichtern.

Mittlerweile akzeptieren alle großen Anbieter von digitalen Diensten das Bezahlen per Handyrechnung. Auch 2022 bietet die Telefónica Deutschland Gruppe das Bezahlen per Handyrechnung in ausgewählten Szenarien für nicht digitale Inhalte an, etwa beim Bike-Sharing via nextbike. Auch bei diesen Optionen steht 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 die sogenannte SIM-Swap-Schnittstelle der Telefónica Deutschland Gruppe können Anbieter von Sicherheitslösungen erkennen, wann eine SIM-Karte aktiviert oder getauscht wurde und dadurch mögliche Betrugsfälle aufdecken. Diese Dienstleistung nutzen u. a. Banken, Fintechs, soziale Netzwerke und Behörden, um die Nutzer vor Identitätsdiebstahl und finanziellen Schäden zu schützen. Zusätzliche Sicherheit schafft ein Dienst, den die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 im Rahmen ihres „Smart Digits“-Portfolios gelauncht hat: Damit können Partner die von Kund:innen angegebene Rufnummer mit der tatsächlichen Rufnummer des mobilen Geräts abgleichen.

Innovative Lösungen für Firmenkund:innen

Im B2B-Bereich können Geschäftskund:innen zwischen vielfältigen tariflichen Lösungen wählen, die sicher, fair und zuverlässig sind. Selbstständigen und kleinen Unternehmen bietet die Telefónica Deutschland Gruppe ein Gesamtprodukt aus datenstarken Tarifen, Top-Hardware, Konnektivität von mehreren Verträgen und Geräten pro Vertrag sowie einen umfassenden Service. Seit 2022 können Geschäftskund:innen Endgeräte über O₂ Business Flex Device mieten statt kaufen. Auf diese Weise sichern sie sich zusätzlichen finanziellen Spielraum und können ihren Mitarbeiter:innen immer aktuelle Geräte zur Verfügung stellen.

Der Fokus im Berichtsjahr lag auf dem Ausbau digitaler Services für Firmenkund:innen rund um IoT und cloudbasierte Netzwerke – mit dem Ziel, das Wachstum in diesem Kundensegment zu beschleunigen. Die beiden Technologien NB-IoT (Narrowband-IoT) und LTE-M (Long Term Evolution for Machines) ermöglichen Kund:innen eine Vielzahl von IoT-Anwendungen, bei denen eine höhere Reichweite, bessere Gebäudedurchdringung, geringerer Energieverbrauch sowie möglichst geringe Betriebskosten benötigt werden. Ob für Zähleranwendungen (Wasser, Gas oder Strom), Sensorik in der Abfallwirtschaft oder Gebäudeautomation: Anwendung finden die Technologien vor allem dort, wo Funkmodule regelmäßig über eine lange Zeit – oftmals ohne externe Stromquelle – kleine Datenmengen übertragen müssen. NB-IoT und LTE-M basieren auf der 4G-Technologie. Es ist geplant, dass sie künftig Teil des 5G-Standards sein werden.

O₂ Business hat für den Mittelstand und für Großkund:innen eine digitale Vernetzungs- und Security-Lösung auf Basis der Technologie SD-WAN entwickelt, mit der Unternehmen ihre Standorte einfach vernetzen und bestehende Infrastrukturen sicher für das digitale Zeitalter aufstellen können. Dabei wird das Management des Netzwerks durch eine spezialisierte Software übernommen, die z. B. die in einem Firmennetz genutzten physischen Netzwerkverbindungen in einem einzigen cloudbasierten Netzwerk zusammenlegt. Durch die Bündelung aller Kommunikationstechnologien in einem Netzwerk wird die IT des Unternehmens leistungstärker sowie stabiler und bleibt dabei flexibel.

Um die Geschäftskundensparte zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe die 2021 aufgesetzte Partnerschaft mit der auf digitale Produkte und Services spezialisierten Telefónica Tech Gruppe um die Themen IoT und Big Data erweitert. Der Technologieanbieter ist Mitglied der internationalen Telefónica, S.A. Group und agiert bereits als bevorzugter Partner für digitale Dienstleistungen und zugehörige Vorleistungsprodukte in den Bereichen Cybersicherheit und Cloud.



IoT: Quantensprung bei Vernetzung von Geräten

Mit 5G erfährt die intelligente Vernetzung über das Internet der Dinge noch einmal eine deutlich größere Anwendungsbreite. Hierbei wird von „Massive IoT“ gesprochen – der Vernetzung von Millionen Geräten untereinander. Die Telefónica Deutschland Gruppe verzeichnete auch 2022 eine hohe Nachfrage des Mittelstands in Bezug auf IoT und rechnet mit einem weiteren Wachstum dieses Geschäftsfelds. Für die automatisierte Datenübertragung zwischen Objekten und Maschinen können Kund:innen die beiden Netzstandards Narrowband (NB) IoT und LTE-M nutzen. Diese LTE-Subtechnologien, die auf derselben Frequenz laufen, haben eine besonders gute Gebäudedurchdringung. Dadurch lassen sich Smart Meter Gateways beispielsweise auch in Kellerräumen erreichen und durch den Sleep-Modus besonders energieschonend betreiben.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt bereits eine Vielzahl von Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftslösungen im IoT-Bereich. Das breite Spektrum reicht dabei von Mobilitäts- und Logistikunternehmen über Hersteller von Wearables und Roboterproduzenten bis zu Energieversorgern und Energiewende-Start-ups. Die Lanthan Safe Sky GmbH z. B. setzt auf eine IoT-Lösung der Telefónica Deutschland Gruppe, um die nächtliche Signalbeleuchtung von bis zu 10.000 Windenergieanlagen umzurüsten. Ab 2023 darf diese sogenannte Nachtkennzeichnung nur aufleuchten, sobald sich ein Flugzeug oder Hubschrauber auf weniger als vier Kilometer nähert. Mit ihrer IoT-Lösung reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe die Signalbeleuchtung an Windenergieanlagen um 98%. So soll sie nicht nur dazu beitragen, die negativen Auswirkungen einer dauerhaften Beleuchtung auf Tiere zu minimieren, sondern auch die Akzeptanz dieser nachhaltigen Energiegewinnung speziell bei den Anwohner:innen zu erhöhen.

5G wird durch hohe Zuverlässigkeit und kurze Reaktionszeiten zu einer wichtigen Unterstützung bei hochsensiblen, automatisierten Produktionsprozessen, wie etwa der Robotik, und dient der Industrie als enormer Effizienzhebel. 5G ermöglicht eine komplett digitale Fabrik und voll vernetzte (Intra-)Logistikprozesse. Waren und Güter sind dadurch ununterbrochen verfolgbar und Lieferketten können digital dokumentiert werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe hilft Unternehmen, ihre Produktionsstätten zu Smart Factories zu entwickeln und ihre Digitalisierung voranzutreiben. So nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Erfahrung bei der Planung und Errichtung von Mobilfunknetzen auch für den Aufbau von 5G-Campusnetzen. In einem solchen Netz lassen sich digitale Dienste individuell auf Unternehmens- und Anwendungsanforderung sicher vernetzen. Entsprechende 5G-Campusnetze hat die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. für Mercedes Benz Cars im Werk Factory 56, für den Gesundheitskonzern Helios auf einem Klinikgelände in Leipzig und für die Technische Universität München realisiert.

Wayra: erfolgreiche Partnerschaften mit Start-ups

Wayra ist das Open Innovation Hub der Telefónica Deutschland Gruppe, das Start-ups dabei hilft, Lösungen und Produkte zu testen und zu skalieren. So steht jedes der von Wayra geförderten Start-ups in direktem Austausch mit einem Fachbereich des Unternehmens – mit dem Ziel der Integration der Produkte in vorhandene Systeme und in das Kerngeschäft.

Im Berichtsjahr feierte Wayra sein zehnjähriges Bestehen. Bayerns Ministerpräsident Markus Söder gratulierte dem Münchner Innovationslabor bei einem [Event](#) 🚩. Wayra bietet jungen Unternehmer:innen ein einmaliges Innovationsnetzwerk über neun Länder hinweg und direkten Zugang zu neuesten digitalen Technologien wie 5G oder Edge Computing. Hinzu kommen Coaching, Mentoring und Consulting, moderne Büros in der Münchener Innenstadt sowie finanzielle Förderung. Mehr als 450 Start-ups haben bislang zusammen mit Wayra Hightech-Lösungen für Endkund:innen und Industrie entwickelt.

Wayra ist 2022 vom [Capital Magazin](#) 🚩 erneut zum besten Innovationslabor in Deutschland gekürt worden. Wayra überzeugte die Jury erneut mit hervorragendem Scouting: **90% aller Start-ups** 🚩, mit denen Wayra ein Pilotprojekt umgesetzt hat, sind noch auf dem Markt aktiv oder wurden erfolgreich verkauft.

2022 förderte die Telefónica Deutschland Gruppe über Wayra 22 neue Start-ups aus den Bereichen KI, Fintech, IoT, Datenanalyse und Nachhaltigkeit. Im Berichtsjahr waren laut [Deutschem Startup Monitor](#) 🚩 20,3% der Menschen, die hierzulande ein Start-up gegründet haben, weiblich. Auch wenn ihr Anteil im Vergleich zum Vorjahr (17,7%) gestiegen ist, bedarf es weiter einer gezielten Förderung von Frauen in Start-ups. Daher hat Wayra in seiner Strategie das Thema Diversity fest verankert und entsprechende KPIs für alle Mitarbeiter:innen vereinbart. So müssen die Venture Development Manager:innen geeignete weiblich geführte Start-ups scouten und ins Programm aufnehmen, d. h. Start-ups, die von Frauen geführt werden oder die mindestens eine Frau auf C-Level-Ebene vorweisen können. Zu den von Frauen geführten Start-ups, die von Wayra gefördert werden, zählt beispielsweise Amelia, ein Mentoringprogramm für junge berufstätige Frauen.

Die Förderung von Wayra konzentriert sich zunehmend auf Start-ups, die nachhaltige und klimaschonende 5G-Anwendungen vorantreiben. 2021 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zu diesem Zweck das [5G Tech Lab](#) 🚩 eröffnet. In einem Showroom in München, dem mehr als 1.000 m² großen Wayra Office, können Start-ups, die nachhaltige Innovationen im Bereich 5G und IoT entwickeln, die neueste Technologie-Infrastruktur nutzen, mit 5G-Expert:innen und Entwickler:innen zusammenarbeiten und ihre Ideen Unternehmen aus dem Telefónica Netzwerk vorstellen. Zu den Start-ups, die ihre Lösungen im 5G Tech Lab



präsentieren, zählt z. B. [Astrocast](#) 🚀. Das Schweizer Unternehmen bringt Minisatelliten in den Orbit, um IoT-Daten zu empfangen. Kund:innen können mit der entsprechenden Hardware und dazugehörigen Sensoren wo auch immer auf der Welt Informationen über Standort, Temperatur, Feuchtigkeit und ähnliche Parameter erfassen. Das ermöglicht z. B. das Auffinden von Containern, die von Schiffen ins Meer stürzen.

Ein weiteres Wayra Start-up mit nachhaltigem Ansatz ist [Motiontag](#) 🚀. Das Potsdamer Unternehmen hat sich auf die Analyse von anonymisierten Mobilitätsdaten spezialisiert und eine selbstlernende Software entwickelt, mit der Reisende per App den passenden Fahrschein kaufen können, ohne sich vorher mit komplizierten Tarifzonen und Ticketoptionen beschäftigen zu müssen. Die Verkehrsbetriebe gewinnen durch Machine-Learning-Technologien präzise Daten über das Reiseverhalten ihrer Kund:innen, mit denen sie ihre Planung sowie den Personal- und Materialeinsatz optimieren, den CO₂-Ausstoß verringern und eine Verkehrsüberlastung frühzeitig erkennen können.

Bei der Dekarbonisierung von Unternehmen hilft auch das von Wayra geförderte Start-up ClimateChoice aus Berlin. Dessen Fokus liegt auf der Lieferkette. Auch die Telefónica Deutschland Gruppe kooperiert mit ClimateChoice, um die Emissionen in der eigenen Lieferkette zu analysieren und schließlich zu reduzieren (mehr dazu im Kapitel „Energie und CO₂“). [Haltian](#) 🚀 ist ein weiteres Start-up, dessen Lösungen bei der Telefónica Deutschland Gruppe im Einsatz sind. In den 2022 eröffneten Pilot-Arbeitsflächen im O₂ Tower können Mitarbeiter:innen auf Bildschirmen sehen, welche Räume belegt sind, und auf Wunsch ihren Arbeitsplatz für den Tag markieren, damit Kolleg:innen sie schneller finden. Haltian erstellt zu diesem Zweck einen digitalen Zwilling der Räume und erfasst mithilfe von IoT-Sensoren neben der Belegung die Temperatur und die Luftqualität.

Von Smart Metering bis Smart City

5G unterstützt intelligente Lösungen in der Wertschöpfungskette der Energiewirtschaft. Über Smart Grids wird die erzeugte Energie an die Nutzer:innen verteilt, während Smart Meter kontinuierlich den Energieverbrauch messen und Energie ganz nach dem aktuellen Bedarf der Nutzer:innen bereitstellen. Die Telefónica Deutschland Gruppe realisiert für Messdienstleister nicht nur die Mobilfunkanbindung der Smart Meter Gateways, sondern vereinfacht auch mit der Kite Plattform die Administration der SIM-Karten.

Auch im Bereich Smart Mobility können über den 5G-Mobilfunk oder den neuen IoT-Mobilfunkstandard LTE-M energieeffizientere Lösungen umgesetzt werden, beispielsweise im Betrieb der Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Zudem können ganze Industriezweige wie die Logistik, aber auch alle anderen Unternehmen von der Möglichkeit zur Digitalisierung ihrer Fuhrparks und Fahrzeuge profitieren. Mit Smart Mobility bietet die Telefónica Deutschland Gruppe Geschäftskund:innen Analyseapplikationen zur Verbesserung der Fahrersicherheit, Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und Senkung von Wartungskosten. Telematiklösungen wie Geotab ermöglichen beispielsweise ein intelligentes Fuhrparkmanagement aus einer Hand. Die Telematikgeräte sind bereits ab Werk mit den IoT-SIM-Karten der Telefónica Deutschland Gruppe ausgestattet. Mit einer Plug-and-Play-Lösung werden Fahrzeuge innerhalb von wenigen Minuten intelligent und können Fahrzeug- und Motordaten erfassen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte einen Beitrag zur Entwicklung von Smart Citys leisten, in denen die Menschen von einer nachhaltigen Lebensqualität profitieren können. Das Smart-City-Konzept beruht darauf, dass das Unternehmen als Telekommunikationsanbieter Erfahrung damit hat, wie Menschen Technologie verwenden und was die Bewohner:innen einer modernen Stadt erwarten. Dieses Wissen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe kommunalen Entscheider:innen unter strikter Einhaltung des Datenschutzes zur Verfügung und entwickelt mit ihnen, den Produkten der Gruppe und offenen Plattformen vielfältige digitale Lösungen. Im O₂ Tower macht die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2022 in einer Innovation Experience Area interaktive Lösungen für eine smarte Stadt, eine smarte Produktion und eine smarte Logistik für Partner, Kund:innen und Mitarbeiter:innen erlebbar.

Plattform für sichere Identitäten auf Smartphones

Smartphones dienen immer öfter zur persönlichen Identifizierung. Um hier ein dem Personalausweis oder anderen ID-Systemen vergleichbares Sicherheitsniveau zu schaffen, bedarf es allerdings noch weiterer Schritte. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich deshalb gemeinsam mit der Bundesdruckerei sowie Unternehmen und Forschungseinrichtungen für die Schaffung einer Sicherheitsarchitektur für Dienste mit hohem Schutzbedarf ein: Das Projekt „ONCE“ soll Prozesse von hoher Alltagsrelevanz mithilfe vertrauenswürdiger, sicherer digitaler Identitäten vereinfachen. Das betrifft Verwaltungsvorgänge im Serviceportal einer Kommune oder eines Landkreises, den Vertragsabschluss bei einem Autovermieter oder das Einchecken in einem Hotel. Die ID-Systeme werden derzeit in der Region Hessen sowie in Kommunen in Nordrhein-Westfalen erprobt. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie fördert das Projekt.




Tarife und Sicherheitslösungen für Jugendmedienschutz

Ein eigenes Handy gewinnt bei Kindern meist ab dem achten bis zehnten Lebensjahr an Bedeutung. Mit der wachsenden Eigenständigkeit der Kinder wird die mobile Erreichbarkeit mehr zum Thema, z. B. während der Klassenfahrt oder in Notfallsituationen. Wichtig dabei: Ein Handytarif sollte altersgerecht sein. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt Eltern durch Produktgestaltung sowie Informationsangebote dabei, kindgerechte Handynutzung und Inhalte auszuwählen.


Für die enge und zugleich sichere Kommunikation zwischen Eltern und Kindern bietet die Telefónica Deutschland Gruppe mit dem O₂ Free Starter Flex den passenden Einsteigertarif an. Dieser sorgt für mobile Erreichbarkeit und gibt den Eltern gleichzeitig Sicherheit und Kostenkontrolle. Beispielsweise sind kostenpflichtige Datenpakete und Zusatzoptionen von vornherein gesperrt. Der Basistarif O₂ Free Starter Flex ist auf das Nutzungsverhalten von Kindern abgestimmt. Neben einer Allnet Flat zum Telefonieren in alle deutschen Mobilfunknetze sowie ins Festnetz sind mobiles Datenvolumen sowie EU-Roaming enthalten. Eltern und wichtige Kontaktpersonen können also jederzeit erreicht werden. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zusätzlich eine Kinder-Smartwatch mit SIM-Karte, GPS, Schrittzähler und weiteren nützlichen Funktionen gelauncht.


Bei Partnerangeboten von O₂, bei denen ein direkter Zugang zu Medieninhalten angeboten wird, setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf Altersverifikationslösungen. Mit der Sicherheitslösung O₂ Protect erhalten Kund:innen und deren Kinder einen zusätzlichen wirksamen Schutz vor digitalen Risiken. Über die Funktionen Inhaltsfilter, Webschutz und Programmblockierung können die Eltern einzelne Schutzmechanismen aktivieren. Mit O₂ Protect Mobile können Kund:innen zudem ihr Android-Smartphone absichern. Anfang 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr O₂ Protect Portfolio erweitert und bietet in der Familienversion auch die Parental-Control-Funktion an.


Auf einer speziellen Website stellt O₂ zudem Tipps und Informationen zur Sicherheit von Kindern im Internet zur Verfügung. Dazu zählt auch die Möglichkeit, ausgewählte Services automatisch zu sperren, etwa Data Upgrades, Datenroaming oder Zusatzoptionen. Für Drittanbieterdienste und Anrufoptionen sowie Premium-Rufnummern stellt die Telefónica Deutschland Gruppe Eltern detaillierte Anleitungen zur Verfügung und weist sie auf weiterhin bestehende Risiken hin.

Nützliche Hinweise finden Eltern und Kinder auch im Ratgeber „Genial Digital“  für eine sichere Nutzung von Internet und Smartphone. Als Weiterentwicklung der bisherigen Internet- und Handyguides hat die Telefónica Deutschland Gruppe dieses Magazin zusammen mit dem Deutschen Kinderhilfswerk, der FSM e. V. und dem Frag Finn e. V. im Oktober 2022 veröffentlicht, um Familien noch mehr Sicherheit beim Thema Surfen und Internet zu geben. Kinder von acht bis elf Jahren können das Magazin gemeinsam mit Eltern oder Lehrkräften durcharbeiten.

Zeichen setzen gegen Cybermobbing

Cybermobbing ist zu einem wachsenden gesellschaftlichen Problem geworden, das junge Menschen besonders betrifft. Laut einer Studie des Bündnisses gegen Cybermobbing aus dem Jahr 2022  wurden allein in Deutschland mehr als 1,8 Millionen Kinder und Jugendliche Opfer von Bedrohungen und Beleidigungen im Netz. Das entspricht 16,7 % der Kinder und Jugendlichen im Alter zwischen acht und 21 Jahren. Angst- und Schlafstörungen oder Depressionen können Folgen von Cybermobbing sein. Besonders alarmierend: 15 % der betroffenen Kinder und Jugendlichen haben aus Verzweiflung schon mal zu Alkohol, Tabletten oder Drogen gegriffen und 25 % äußerten Suizidgedanken.

Mit ihrer Initiative „WAKE UP!“ macht sich die Telefónica Deutschland Gruppe gegen Cybermobbing stark: In einer sechsteiligen Webserie lernen Schüler:innen, Lehrer:innen und Eltern, welche Formen Cybermobbing annehmen kann, und erfahren, wie sie zu einem fairen und respektvollen Umgang im Netz beitragen können. Wichtiges Element sind hier die sogenannten eduStories – digitale Lernmodule mit spielerischem Charakter, bei denen den Schüler:innen Aufgaben gestellt werden, die sie mithilfe von multimedialen Inhalten lösen können. Alle Angebote und Informationen sowie weitere Hintergründe rund um das Thema Cybermobbing sind auf der Website [wakeup.jetzt](#)  gebündelt und kostenfrei zugänglich.

Außerdem unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe die Online-Beratungsplattform des Vereins Cybermobbing-Hilfe e. V.  mit Spendengeldern. Per Mausklick gelangen Hilfesuchende von der Website auf die Beratungsplattform. Innerhalb von maximal 24 Stunden erhalten sie eine persönliche Antwort von Gleichaltrigen mit entsprechender Ausbildung. Zum einjährigen Bestehen wurde die Evaluation der Online-Beratungsplattform vorgestellt: Eines der Ergebnisse war, dass Beratungsangebote für Kinder und Jugendliche möglichst individuell zugeschnitten sein müssen. Die bisherigen Erfahrungen weisen darauf hin, dass die Beratungsplattform der Cybermobbing-Hilfe e. V. mit ihrem Peer-to-Peer-Ansatz auf hohen Zuspruch stößt.




Im Berichtsjahr veranstaltete die Telefónica Deutschland Gruppe eine Reihe von Workshops an Schulen und im BASECAMP, um die digitale Souveränität von Jugendlichen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt weiter zu stärken: Beispielsweise fand anlässlich des Safer Internet Days im Februar 2022 im BASECAMP ein Cybermobbing-Projekttag in Form eines interaktiven Hybridformats statt. Dabei wurde auch das Siegervideo des „WAKE UP!“-Videowettbewerbs gekürt. Mit digitaler Gewalt gegen Mädchen und junge Frauen befassten sich Schüler:innen in einem Workshop im BASECAMP. Gemeinsam erarbeiteten sie Lösungsstrategien für den Umgang damit.

Mit dem Programm „WAKE UP!“ konnten im Jahr 2022 rund 170.000 Menschen erreicht werden.¹

Schulen für die Digitalisierung fit machen

Auch mithilfe ihrer Produkte und Services möchte die Telefónica Deutschland Gruppe einen Beitrag für den Digitalisierungsschub im Bildungsbereich leisten. So ermöglicht O₂ Business mit einem ebenso einfachen wie effizienten Digitalpaket für Schulen einen schnellen Zugang in das Zeitalter des digitalen Lernens. Abhängig davon, ob an der jeweiligen Schule WLAN und/oder mobile Endgeräte bereits vorhanden sind, umfassen die Pakete Hardware von Apple, einen Mobilfunktarif mit unbegrenzter Datennutzung, Lern-Apps sowie IT-Support. Mit technischen Voreinstellungen ist sichergestellt, dass die Internetnutzung nur für die Lern-Apps und damit ausschließlich für schulische Zwecke ermöglicht wird. Im Jahr 2022 wurde außerdem der Grundstein für die Kooperation mit Cornelsen, einem der führenden Anbieter von Bildungsmedien im deutschsprachigen Raum, gelegt, um das Angebot contentseitig weiterzuentwickeln.

Kinder und Jugendliche aus sozial schwachen Familien stehen im Fokus des [Sozialprojekts „HAYDEE!“](#) , das die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit der Ethnomarke AY YILDIZ mit Sachspenden unterstützt. Die Initiative ermöglicht Schüler:innen mit Migrationshintergrund u. a. kostenlosen Zugang zu Nachhilfe.


Kommunikation für Migrant:innen und geflüchtete Menschen erleichtern

Die Marke AY YILDIZ der Telefónica Deutschland Gruppe bietet türkischstämmigen Menschen in Deutschland seit 15 Jahren Produkte für die mobile Telefonie und Internetnutzung in Deutschland und der Türkei. Ebenso lange ist Ortel Mobile, ein

bedeutender Prepaid-Anbieter für Menschen mit Migrationshintergrund, der ebenfalls zur Telefónica Deutschland Gruppe gehört, am Markt. Mit beiden Ethnomarken ermöglicht das Unternehmen zugewanderten Menschen den einfachen Zugang zur mobilen Kommunikation in Deutschland. Hierfür werden kontinuierlich die digitalen Zahlungsmethoden erweitert. Kund:innen können ihr Guthaben mit PayPal, Kreditkarte, Sofortüberweisung und einem innovativen WhatsApp-Dialog aufladen. Über Tarife und Vertragsbedingungen informiert die Telefónica Deutschland Gruppe mit mehrsprachigen Dokumenten und über eine Service-Hotline auf Türkisch.

Wie wertvoll der uneingeschränkte Zugang zu Informationen und zu Telekommunikation ist, erleben insbesondere Menschen, die von Krieg oder staatlicher Unterdrückung betroffen sind. Um Geflüchteten aus der Ukraine unkompliziert zu helfen, stellte die Telefónica Deutschland Gruppe mehr als 100.000 SIM-Karten sowie 2.000 WLAN-Router kostenfrei zur Verfügung. Die damit verbundenen Sonderkonditionen waren jeweils sechs Monate ab dem Tag gültig, an dem die SIM-Karte von den Nutzer:innen aktiviert wurde. Bis zum 30. Juni 2022 konnten Kund:innen zudem kostenfrei in der Ukraine anrufen oder SMS dorthin verschicken. Seit dem 1. Juli 2022 können ukrainische Geflüchtete einen günstigen Prepaid-Tarif über Ortel nutzen, der neben einer Flatrate für Telefonie in alle deutschen Netze monatlich 300 Freiminuten für die Telefonie in die Ukraine umfasst. Informationen über das persönliche Engagement der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe sind im Kapitel [„Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds“](#) zu finden.

Digitale Teilhabe für Senior:innen fördern

Seit zehn Jahren setzt sich die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen für mehr digitale Teilhabe von Senior:innen ein. So ermöglichen die Kooperationspartner älteren Menschen im Projekt [„Digital mobil im Alter“](#)  beispielsweise, acht Wochen lang unter fachkundiger Begleitung Tablets auszuprobieren und Online-Erfahrungen zu sammeln. Die Telefónica Deutschland Gruppe, die Stiftung Digitale Chancen und die Partner Emporia und Huawei hatten zu Beginn der Corona-Krise ein digitales Versorgungspaket konzipiert, das speziell auf die Anforderungen älterer Menschen abgestimmt ist. Dieses Paket wurde auch im Berichtsjahr angeboten. Besonders geschulte O₂ Helfer:innen stehen telefonisch für Fragen von Senior:innen zur Verfügung und beraten sie bei allen Themen rund um Handys und Tablets. Die Partner stellen Einrichtungen und Organisationen für Senior:innen Smartphones und Tablets auf Leihbasis zur Verfügung, auf denen

¹ Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher:innen, der Downloads der Handreichungen und Leitfäden, der Besucher:innen von Live- und Online-Veranstaltungen sowie Podcastaufrufe und Views der Erklärvideos. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterscheidet zwischen involvierten und erreichten Personen. Involvierte Personen sind diejenigen, die das Unternehmen u. a. auch geschult bzw. beraten hat. Mit dem Programm „WAKE UP!“ wurden im Berichtsjahr 22.394 Personen involviert. Als erreichte Personen gelten auch jene, die sich lediglich über ihre Angebote informiert haben, also inklusive der Medienreichweite. Da das Unternehmen bei diesen Personen (2022: 170.000) nicht weiß, ob die Lernangebote nur wahrgenommen oder auch genutzt wurden, wird diese Unterscheidung getroffen.



hilfreiche Apps vorinstalliert sind. 2022 bekamen 565 Senior:innen¹ in ganz Deutschland Endgeräte² samt SIM-Karten ausgeliehen.

Im Projekt „Digital mobil im Alter“ [↗](#) können Senior:innen nicht nur sicherer im Umgang mit digitalen Technologien werden, sondern auch ihre Gedanken, Wünsche und Ängste in Bezug auf die Digitalisierung mitteilen. Im Jahr 2022 wurden 737.000 Senior:innen erreicht.³ 2022 standen Dialogformate und interaktive Formate im Fokus. Zum [Digitaltag am 24. Juni 2022](#) [↗](#) konnten Senior:innen auf einem digitalen Erlebnisparcour im BASECAMP verschiedene Technologien ausprobieren. Im Oktober fand im Rahmen der BASECAMP-Themenwoche Digitalisierung eine Dialogveranstaltung gemeinsam mit Expert:innen und Senior:innen zum Thema künstliche Intelligenz statt. Dabei wurden u. a. die Fragen „Wie lernen Computersysteme?“, „Wofür kann KI nützlich sein?“ und „Welche Risiken gibt es?“ diskutiert. Im Rahmen eines Generationendialoges begegneten sich Senior:innen und Schüler:innen, um über die Themen Desinformation und digitale Medien zu sprechen. Das Event war die erste gemeinsame Aktion der beiden Sozialprogramme „WAKE UP!“ und „Digital mobil im Alter“.

2022 veranstaltete die Stiftung Digitale Chancen erneut virtuelle Spielerunden für Senior:innen an Ostern und in der Weihnachtszeit. Die Mitratenden teilten nicht nur Wissen, Erfahrungen und Ideen, sondern lernten nebenbei auch den Umgang mit einer Videokonferenz-Software oder konnten ihr Wissen vertiefen. Bei der Vorbereitung und Umsetzung halfen Mitarbeiter:innen im Rahmen des Corporate-Volunteering-Programms der Telefónica Deutschland Gruppe mit (mehr zu dem Programm im Kapitel „[Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds](#)“). Im September 2022 gingen Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe und der Stiftung Digitale Chancen mit einer Gruppe Senior:innen in München auf eine digitale Schnitzeljagd mit der Actionbound-App.

Unter dem Titel „Digital(es) einfach erklärt“ bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer [Website](#) [↗](#) Videos an, die Nutzer:innen in den Gebrauch von Suchmaschinen, Videoplattformen und Betriebssystemen von mobilen Geräten einführen. Mit online abrufbaren „Expeditionen ins Digitalreich“ möchte das Unternehmen bei älteren Menschen das Interesse für digitale Medien wecken und bereits versierte Nutzer:innen animieren, Einsteiger:innen auf dem Weg in die digitale Welt mitzunehmen. Senior:innen können die Expeditionen allein, in Tandems mit digitalaffinen Teilnehmer:innen oder in größeren Lerngruppen absolvieren.

Mit einem Informationspaket unter dem Titel „Faktisch betrachtet – Fit gegen Fake News“ stellt die Telefónica Deutschland Gruppe einen Themenüberblick und eine Checkliste zur Enttarnung von Falschinformationen zur Verfügung. Auch Erklärvideos, ein Online-Quiz und eine Videogesprächsreihe gehören dazu. Die Materialien können z. B. von Trainer:innen im Rahmen von Weiterbildungsangeboten genutzt werden. Eine wichtige Unterstützung bei der Gestaltung von Lernangeboten für Senior:innen bietet der [Leitfaden „Digitale Kompetenzen für ältere Menschen“](#) [↗](#).

Barrieren in der digitalen Kommunikation abbauen

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist bestrebt, den Zugang zu Informationen und Vertragsinhalten so leicht und intuitiv wie möglich zu gestalten, damit alle Personen einfach mit dem Unternehmen in Kontakt treten können und schnell allgemeine Informationen zu Produkten und Services sowie zu den eigenen Vertragsdaten finden. Zu diesem Zweck bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auch Videotelefonie sowie die digitale Assistenz Aura an. Mit ihrem digitalen Serviceangebot auf [o2online.de](#) [↗](#) ermöglicht sie auch Anfänger:innen im digitalen Umfeld intuitiven Zugang zu Vertragsangelegenheiten und anderen Informationen. Ein [Leitfaden für Einsteiger:innen](#) [↗](#) erklärt digitale Alltagsbegleiter und technologische Entwicklungen allen, die sich bislang nicht oder kaum damit beschäftigt haben.

Die Mitarbeiter:innen in den Shops und in der Hotline sind so geschult, dass sie Kund:innen bei Fragen zu digitalen Themen zur Seite stehen können. Im direkten Gespräch vor Ort und über Videochat haben sie auch 2022 Nutzer:innen unterschiedlichen Alters den Umgang mit digitalen Technologien nähergebracht. Die Videoberatungsmöglichkeiten wurden im Berichtsjahr 2,9 Mio. Mal genutzt.

Gehörlose Menschen können sich über die O₂ Servicenummer 089 66 66 300 74 des Gebärdensprachdolmetschdienstes „Tess Relay-Dienste“ an die Telefónica Deutschland Gruppe wenden und erhalten schnelle Hilfe zu Mobilfunk-, Internet- und Festnetz-Themen. Damit wird sichergestellt, dass Anrufe von gehörlosen Menschen priorisiert werden und speziell geschulte Agent:innen erreichen. Menschen mit Hörbehinderung erhalten von der Telefónica Deutschland Gruppe eine Nachrichtenspauschale, damit sie ohne Limit SMS versenden können. Über den SMS-Notfallservice können gehörlose Kund:innen zudem eine SMS mit dem Präfix 329 und der Faxnummer ihres Notfallkontaktes an das Unternehmen senden. Ein spezialisierter

¹ Bei der Summe der Tablet-Ausleihen wurden zzgl. der 565 getätigten Ausleihen an Einzelpersonen ca. 50 % der Geräte zusätzlich von einer weiteren Person mitgenutzt.

² In 50 % der Fälle werden die Tablets von Personen im Umfeld des Leihnehmers mitgenutzt (Lebenspartner:innen). Diese Zweitnutzer:innen sind in die Anzahl der Senior:innen eingerechnet.

³ Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher:innen, der Downloads der Handreichungen und Leitfäden, der Besucher:innen von Live- und Online-Veranstaltungen sowie Podcastaufrufe und Views der Erklärvideos. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterscheidet zwischen involvierten und erreichten Personen. Involvierte Personen sind diejenigen, die das Unternehmen u. a. auch geschult bzw. beraten hat. Im Programm „Digital mobil im Alter“ wurden im Berichtsjahr rund 71.000 Senior:innen involviert. Als erreichte Personen gelten auch jene, die sich lediglich über ihre Angebote informiert haben, also inklusive ihrer Medienreichweite. Da das Unternehmen bei diesen Personen (2022: 737.000) nicht weiß, ob die Lernangebote nur wahrgenommen oder auch genutzt wurden, wird diese Unterscheidung getroffen.



Dienstleister schickt die Nachricht dann per Fax weiter. Sehbeeinträchtigte Nutzer:innen können sich bestimmte Inhalte der Website vorlesen lassen.

O₂ bietet zudem Endgeräte an, die durch komfortable Vorinstallation wichtiger Anwendungen Senior:innen und Menschen mit Beeinträchtigungen das Leben leichter machen, wie z. B. das Android-Smartphone emporiaSMART.3 und das Klapphandy emporiaTOUCHsmart. Alle Modelle des Anbieters verbindet eine einfache Bedienbarkeit, ein übersichtliches Display, die Kompatibilität mit Hörgeräten und eine Notrufnummer.

Auch bei der Tarifgestaltung will die Telefónica Deutschland Gruppe die Möglichkeiten für Senior:innen erweitern, die Digitalisierung einfach und unbeschwert zu nutzen. Kund:innen ab 60 Jahren erhalten dauerhaft 10 EUR Rabatt auf die monatliche Grundgebühr der aktuellen O₂ Free Mobilfunktarife. Dieser Preisvorteil erleichtert es der Zielgruppe, sich anstelle eines Basistarifs gleich von Anfang an für mehr Datenvolumen zu entscheiden. Mit ihrer Bewegtbildreihe „Video4You“ [inspiert](#) die Telefónica Deutschland Gruppe Senior:innen und andere Kundengruppen zur Nutzung digitaler Medien und erklärt z. B., wie man O₂ TV einrichtet oder seine SIM-Karte aktiviert.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
O ₂ NPS	Der Top-down-NPS beurteilt die generelle Weiterempfehlungsbereitschaft der O ₂ Kund:innen auf Basis ihrer ganzheitlichen Erfahrung mit dem Unternehmen (unabhängig davon, ob Kontakt zum Unternehmen bestand). An der Skala 0–10. NPS= % Promotoren - % Detraktoren	Steigerung	Steigerung	Weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit (O ₂ NPS)
B2P NPS	Der Top-down-NPS beurteilt die generelle Weiterempfehlungsbereitschaft der Kund:innen von den Partnermarken auf Basis ihrer ganzheitlichen Erfahrung mit dem Unternehmen (unabhängig davon, ob Kontakt zur Telefónica Deutschland Gruppe bestand). An der Skala 0–10. NPS= % Promotoren - % Detraktoren	Stabil gute NPS-Performance	Stabil	Weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit (B2P NPS)
RepTrak	Reputationsmessung: Wahrnehmung der Unternehmensperformance durch die Gesellschaft (Skala: 1–100 Punkte)	69,1	69,7	Stabile Reputationswerte
Anzahl involvierter Menschen in den Sozialprogrammen der Telefónica Deutschland Gruppe	Anzahl der beteiligten Personen in den Programmen der Telefónica Deutschland Gruppe für digitale Kompetenzen	150k	100k	150k

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Netzqualität und -abdeckung

„Wir bieten unseren Kund:innen eine moderne und leistungsstarke Netzinfrastruktur und ermöglichen den Zugang zur digitalen Welt.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Ihr 5G-Ausbauziel für 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits im Sommer erreicht: Seitdem versorgt sie 50% der Bevölkerung mit 5G. Zum Jahresende waren es mehr als 80%.
- ✓ Das Unternehmen hat seine Kooperationen im Glasfasernetz ausgeweitet, sodass die Kund:innen jetzt mit Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s surfen.
- ✓ Mit einer Ausbaukooperation im ländlichen Raum schließt die Telefónica Deutschland Gruppe Funklöcher und sorgt für besseren Mobilfunk in den sogenannten „grauen Flecken“.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Zugang zu digitalen Technologien ermöglichen

Allein im Mobilfunk betreut die Telefónica Deutschland Gruppe 44,3 Mio. Mobilfunkanschlüsse und verbindet viele Menschen in Deutschland. Ziel ist, möglichst überall und jederzeit den Zugang zu digitalen Technologien sicherzustellen, daraus leitet sich die Telefónica Deutschland Gruppe eine besondere gesellschaftliche Verantwortung ab: Damit möglichst alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können, will das Unternehmen die digitale Kluft dort, wo Menschen aus technischen, sozialen, ökonomischen oder anderen Gründen keinen Zugang haben, verringern. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte den neuen Mobilfunkstandard 5G für den Massenmarkt verfügbar machen und mit günstigen 5G-Tarifen sowie großen Datenpaketen dazu beitragen, einen Zugang zu digitaler Hightech-Kommunikation für alle Menschen zu ermöglichen.

Das Netz bildet die Grundlage des Geschäfts der Telefónica Deutschland Gruppe. Ziel ist es, das Netz kontinuierlich leistungsfähiger und nachhaltiger zu machen, um die mit der Digitalisierung rasant steigenden Datenmengen zuverlässig und verantwortlich zu transportieren. Der schnelle Ausbau des 5G-Netzes hilft dabei, Kund:innen bis 2025 ein grünes Mobilfunknetz in Deutschland zu bieten. 5G funkt deutlich energieeffizienter als die Vorgängerstandards (4G und 3G)¹, wodurch sich der Stromverbrauch pro übertragenem Byte um bis zu 90% reduzieren lässt.

Der Mehrwert, den 5G für die gesamte Gesellschaft durch eine enge Vernetzung von Verkehr, Städten, der Berufswelt sowie

des täglichen Lebens bietet, wird weit über die individuelle Nutzung hinausgehen. Mit 5G lassen sich erstmals Anwendungen in Echtzeit realisieren und Millionen von Geräten miteinander vernetzen, was z. B. dabei hilft, die Sicherheit im Straßenverkehr zu erhöhen oder die Energieversorgung von Haushalten effizienter zu gestalten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt das Netz, auf dessen Basis Unternehmen und Nutzer:innen 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 den Energieverbrauch im Produktionsprozess verringern. Das 5G-Netz der Telefónica Deutschland Gruppe wird Unternehmen vieler Branchen dabei helfen, CO₂-Emissionen einzusparen und nachhaltige Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Im Rahmen der diesjährigen Validierung der Materialitätsanalyse wurden die Netzqualität und -abdeckung als wesentliche Nachhaltigkeitsthemen bestätigt, auch im Rahmen des Risikomanagements. Qualität und Abdeckung des Netzes haben direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kund:innen und zählen damit zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe. Als Teil der kritischen Infrastruktur leistet das Unternehmen einen zentralen Beitrag zum Funktionieren von Wirtschaft und Gesellschaft: Ein Ausfall des Netzes würde Einnahmeausfälle für Geschäftskund:innen bedeuten, die Kommunikation öffentlicher Stellen lahmlegen und

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



das Leben der Kund:innen stark einschränken. Auch das Notrufsystem oder Medikamentenlieferungen hängen von einer funktionierenden Telekommunikation ab.

Über Mobilfunk und Netzausbau informieren

Die Gesundheit von Kund:innen, Anwohner:innen und Techniker:innen zu schützen, hat für die Telefónica Deutschland Gruppe eine hohe Priorität. Dazu zählt zum einen die Einhaltung der Grenzwerte von Mobilfunkbasisstationen, die von der Bundesnetzagentur geprüft wird. Außerdem stellt die Telefónica Deutschland Gruppe die Einhaltung der elektromagnetischen Grenzwerte bei den von ihr vertriebenen Handys sicher. Kund:innen können sich dazu auf den unternehmenseigenen Kanälen informieren oder sich beraten lassen. Schon 2001 ist die Telefónica Deutschland Gruppe diesbezüglich eine Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung eingegangen. Durch externe Gutachten wird die Erfüllung der Auflagen kontinuierlich überprüft. So führt das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) bereits seit 2002 regelmäßige Umfragen und Untersuchungen zum Thema Mobilfunk in Städten und Gemeinden durch.

Die Umsetzung der politisch geforderten flächendeckenden Versorgung mit Mobilfunk – insbesondere die Frequenzauflagen für den Ausbau im ländlichen Raum – verlangt bis spätestens 2024 die technische Umrüstung zahlreicher Mobilfunkstandorte und überall dort, wo Lücken geschlossen werden sollen, den Neubau von Standorten für 4G und 5G. Diese Entwicklungen sind anlassgebend für die Sorge vor Gesundheitsrisiken durch Funkwellen, die in Öffentlichkeit und Medien artikuliert wird. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt das darin zum Ausdruck kommende Informationsbedürfnis sehr ernst und arbeitet weiterhin daran, die Bevölkerung bestmöglich mit Informationen zu versorgen. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Grenzwerte wird durch die zuständigen Behörden überwacht und regelmäßig überprüft.

Der Beratungsbedarf in Kommunen im ländlichen Raum steigt, weil die Telefónica Deutschland Gruppe im Zuge ihres Netzausbaus zunehmend neue Standorte erschließt und viele von diesen Kommunen zuvor keine Erfahrung mit Mobilfunkanlagen und den damit verbundenen Beteiligungs- und Genehmigungsverfahren gemacht haben. Dabei stellt die Telefónica Deutschland Gruppe auch ein politischer Zielkonflikt vor Herausforderungen: Sie ist einerseits gefordert, neue Standorte zu erschließen, die eine möglichst große Akzeptanz in der Bevölkerung finden, andererseits ergeben sich aus den Lizenzaufgaben seitens der Politik strenge zeitliche Vorgaben für den Ausbau. Die pandemische Situation führte im Berichtszeitraum zu Verzögerungen, da nicht alle von

den Kommunen zu organisierenden Vor-Ort-Termine in der üblichen Zeit durch digitale Formate ersetzt werden konnten.

Besondere Herausforderungen im Berichtsjahr

Der Ukrainekrieg hat die durch die Pandemie ausgelösten Verzögerungen in den Lieferketten weiter verschärft. Durch die Energiekrise ist besonders die Liefersituation bei Stahl angespannter geworden. Dennoch ist die Telefónica Deutschland Gruppe in der Lage, die Engpässe zusammen mit ihren Partnern zu managen. Der Krieg führte auch zu Herausforderungen bei Subunternehmern, die in Teilen auf ukrainische Monteure:innen setzen. Sie konnten den Mangel jedoch kompensieren.

Um den Wiederaufbau von zerstörter Telekommunikationsinfrastruktur in der Ukraine zu unterstützen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 3.500 Netzkomponenten im Wert von mehreren Millionen Euro gespendet und damit als einer der ersten europäischen Anbieter auf eine Anfrage der ukrainischen Regulierungsbehörde für Telekommunikation reagiert.

PROZESSE UND STEUERUNG

Netzstörungen frühzeitig erkennen und beseitigen

Privat- und Geschäftskund:innen der Telefónica Deutschland Gruppe vertrauen auf die Zuverlässigkeit des Unternehmens und seiner Leistungen. Sie erwarten, dass Störfälle in den Netzen zügig behoben werden. Durch umfassendes Monitoring der Netzwerkelemente und kontinuierliche Investitionen in die Netzwerkstruktur will das Unternehmen sicherstellen, dass diese negativen Auswirkungen auf Kund:innen 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 Netzwerkabteilung verantwortlich. Sie sorgt dafür, dass die Auswirkungen von Arbeiten im Netz für die Kund:innen minimiert, Kundenbeschwerden analysiert und Ausfälle schnellstmöglich behoben werden. Die einzelnen Fachabteilungen optimieren nachfolgend die internen Prozesse unter Beachtung der technischen Rahmenbedingungen. Bei ihren Netzwerkelementen will die Telefónica Deutschland Gruppe den Grad der Automatisierung kontinuierlich weiter erhöhen. Für die Analyse und Qualitätsmessung des Netzes verwendet sie verschiedene Werkzeuge, die flächendeckend Werte liefern. So lassen sich Serviceeinschränkungen oder ein Mehrbedarf an Kapazitäten an einem Mobilfunkstandort früher erkennen und es kann entsprechend reagiert werden.



In den Ausbau des Netzes investieren

Maßgeblich für den Ausbau des Mobilfunknetzes ist das Programm „Investitionen für Wachstum“. Dabei konzentriert sich die Telefónica Deutschland Gruppe auf drei Wachstumssäulen, die auf der erreichten gleichwertigen Netzqualität aufbauen:

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

Für ein immer besseres Nutzungserlebnis ihrer Kund:innen hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Rahmen ihres dreijährigen Investitionsprogramms von 2020 bis 2022 insbesondere in den Netzausbau investiert. In den nächsten Jahren sind weitere Investitionen in das Netz vorgesehen.

Strikte Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Grenzwerte

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Grenzwerte bei der Implementierung, der Instandhaltung und der Umrüstung des Netzes auf neue Technologien wird von der Telefónica Deutschland Gruppe überwacht und durch die zuständigen Behörden überprüft und bescheinigt. Zur Verifizierung der Einhaltung der Grenzwerte hat das Unternehmen eine Verfahrensanweisung implementiert und führt mit eigenen Teams kontinuierlich interne Audits an den durch Techniker:innen der Telefónica Deutschland Gruppe und durch Dienstleister gewarteten Mobilfunkstandorten durch. Die Verantwortung für die Kontrolle übernimmt eine interne Abteilung im Bereich Radio Networks. Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit der Telefónica Deutschland Gruppe achten im Rahmen ihrer Aufsichts- und Kontrollfunktion auf die Einhaltung bestehender Regelungen wie auch gesetzlicher Vorgaben und tragen damit zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Beschäftigten bei.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Mit 5G neue Potenziale erschließen

2022 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die 5G-Netzabdeckung erheblich ausbauen: Beim Ausbau der neuen Mobilfunktechnik steht das „pure 5G“ über die leistungsstärkste 3,6-GHz-Frequenz im Mittelpunkt. Mehr als 7.000 3,6-GHz-Antennen waren Ende 2022 live. Inzwischen bringt das Unternehmen wöchentlich rund 56 dieser 3,6-GHz-Antennen ans Netz.

Außerdem nutzt es für die schnellere Erschließung der ländlichen Gebiete 5G auf der reichweitenstarken 700-MHz-Frequenz. Ergänzend kommt die Technologie Dynamic Spectrum Sharing (DSS) zum Einsatz, mit der sich Frequenzen parallel für 5G und LTE nutzen lassen. Kund:innen profitieren von deutlich höheren Datenraten und geringeren Verzögerungszeiten bei der Datennutzung. Seit Juni 2022 versorgt die Telefónica Deutschland Gruppe 50% der Bevölkerung mit 5G. Damit hat sie ihr 5G-Ausbauziel ein halbes Jahr früher als geplant erreicht und konnte die Versorgung bis Ende 2022 sogar auf mehr als 80% ausweiten. Bis Ende 2025 will sie ganz Deutschland mit 5G versorgen.

Seit Mitte 2022 kann die Telefónica Deutschland Gruppe mit 60 neuen, mobilen Funkstationen bei Großveranstaltungen wie dem Oktoberfest oder bei durch Unwetter ausgelösten Notfällen zusätzliche Netzkapazitäten zur Verfügung stellen. Auch wenn ein Gebiet bis zur Fertigstellung eines neuen Standorts abgedeckt werden soll, können die mobilen 5G-Sendemasten überbrücken.

5G-Abdeckung

	Einheit	2022	2021	2020
Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G ¹	gerundet in %	80	30	n. a.

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, sodass 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. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2022, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.

Vorreiter bei technologischen Innovationen

5G stellt höchste Anforderungen an das sogenannte Transportnetz im Mobilfunk, das die Mobilfunksignale der Nutzer:innen von den Sendestationen des Zugangsnetzes vor Ort zum Kernnetz leitet. Bisher versprach allein Glasfaser im Transportnetz die Geschwindigkeit zu liefern, die Kund:innen für die Nutzung aller Vorteile von 5G benötigten. Parallel bindet die Telefónica Deutschland Gruppe ihre 5G-Mobilfunkstationen ergänzend dort über hochkapazitive Richtfunksysteme an, wo in absehbarer Zeit keine Glasfaserinfrastruktur zur Verfügung stehen wird. Mit der Verschiebung der bisher geltenden physikalischen Grenzen für Richtfunksysteme und aufgrund der hohen Flexibilität sowie der Kosten- und Zeitersparnis unterstützt die Richtfunklösung somit das Ziel eines schnellen 5G-Netzausbaus.

Gemeinsam mit ihren Technologiepartnern nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe seit Ende 2021 eine herstellerübergreifende



Schnittstelle für Software Defined Networking (SDN) in ihrem Mobilfunknetz. Die Schnittstelle ist mit verschiedenen Richtfunkssystemen kompatibel, sodass sich Änderungen an den Richtfunkverbindungen einheitlich über alle Hersteller und nahezu in Echtzeit umsetzen lassen. Alle Anwendungen für das Netzmanagement und die weitere Automatisierung sind somit herstellerunabhängig angelegt. SDN und andere softwarebasierte Ansätze unterstützen die Telefónica Deutschland Gruppe dabei, die Komplexität ihrer Netzarchitekturen zu reduzieren und ihren Netzausbau durch einen stärkeren Automatisierungsgrad noch schneller und mit höherer Qualität voranzutreiben.

Als erster deutscher Netzbetreiber hat die Telefónica Deutschland Gruppe Anfang 2022 in München Minifunkzellen mit innovativer Open RAN-Technik (ORAN) aktiviert. Dort, wo besonders viele Menschen mit ihren Smartphones unterwegs sind, ermöglichen die Minifunkzellen zuverlässigen Zugang in ein leistungsstarkes Netz. Bei ORAN handelt es sich um ein Funkzugangsnetz, das anders als bisherige Entwicklungen führender Mobilfunktechnikhersteller mit Hard- und Software verschiedener Produzenten modular aufgebaut ist. Bei einer Modernisierung muss so künftig weniger feste Infrastruktur ersetzt oder ausgetauscht werden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt beim Einsatz von ORAN eine technologische Vorreiterrolle ein: Als erster deutscher Anbieter betreibt sie ORAN-Basisstationen in ihrem Live-Netz. Aktuell erprobt das Unternehmen die Technologie und sammelt Erfahrungen. Dazu gehört auch, dass die Telefónica Deutschland Gruppe seit Februar 2022 im Berliner Stadtteil Hellersdorf mit dem RAN-Intelligent Controller von Nokia künstliche Intelligenz nutzt, um ihr Mobilfunknetz nahezu in Echtzeit zu optimieren, Probleme zu erkennen und zu beheben.

In einem ganzheitlichen Transformationsprozess flexibilisiert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Netz- und IT-Systeme und verlagert bis 2025 Systeme aus den Rechenzentren in die Cloud. Dazu wurde eine detaillierte Strategie ausgearbeitet, die alle technologischen Vorteile der Cloud-Strukturen für das Geschäft berücksichtigt. In Schulungen eignen sich Entwickler:innen zusätzliche Kompetenzen für den Aufbau neuer Architekturen oder die Entwicklung und den Betrieb neuer Anwendungen an (mehr zum Thema Weiterbildung im Kapitel „Arbeitsbefähigung für die Zukunft“).

Weißer und grauer Flecken reduzieren

Parallel zum Ausbau von 5G verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G/LTE-Netz konsequent weiter. Ein kontinuierlich wachsendes 4G-Netz ist wichtig, da ca. 94 % aller mobilen Daten über diese Netzinfrastruktur laufen und 4G auch in den kommenden Jahren das Rückgrat des Mobilfunknetzes bleiben

wird. Bei ihrem Ausbauprogramm hat die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur die Groß- und Kleinstädte im Blick, sondern vor allem bisher unterversorgte Regionen in Deutschland. In Regionen, in denen die Kapazität nicht ausreicht, ersetzt sie alte Standorte durch neue Plattformstandorte mit viel höherer Kapazität. 2022 erweiterte sie auf diese Weise rund 7.000 Standorte für ein schnelleres Internet, vor allem auch in ländlichen Regionen.

Inzwischen versorgt die Telefónica Deutschland Gruppe 99,9 % der Haushalte mit 4G/LTE. Das Unternehmen erfüllt die bundesweite Auflage der Bundesnetzagentur von 98 % Haushaltsabdeckung mit einer Download-Geschwindigkeit von 100 Mbit/s in jedem Bundesland. Die Bundesnetzagentur wird die gemeldeten Ergebnisse im Laufe des Jahres prüfen. Weitere Informationen zu den regulatorischen Anforderungen sind im [zusammengefassten Lagebericht 2022](#) im Kapitel „Geschäftsentwicklung im Konzern“ zu finden. Die Telefónica Deutschland Gruppe konzentriert sich darüber hinaus auf den Netzausbau entlang wichtiger Verkehrsinfrastrukturen wie Autobahnen, Bundesstraßen und Zugstrecken. Sie schließt schrittweise die verbliebenen Abdeckungslücken, damit Kund:innen möglichst überall vom schnellen Netz profitieren. So konnte im September 2022 mit einem neuen Mobilfunkmast bei Augsburg einer der größten weißen Flecke in Bayern geschlossen werden.

Lücken schließen will die Telefónica Deutschland Gruppe auch mit ihren beiden 2021 gemeinsam mit der Telekom und Vodafone vereinbarten Kooperationen zur besseren Abdeckung grauer Flecken. An mehreren hundert ausgewählten Antennenstandorten wollen sie Netztechnik gemeinsam nutzen, um Flächen, in denen nicht alle Anbieter einen mobilen Netzzugang über 4G für ihre Kund:innen bieten können, besser zu erschließen. Im Gegensatz zu bisherigen Kooperationen wie Site-Sharing oder dem Betreiber-Abkommen zur Schließung weißer Flecken müssen in diesem Ansatz keine zweite separate Funktechnik oder zusätzliche Antennen installiert werden. Mit dem gegenseitigen Zugang zu jeweils 200 Mobilfunkstandorten haben die Telefónica Deutschland Gruppe und die Deutsche Telekom im September 2022 den Livebetrieb ihrer Zusammenarbeit gestartet.

Der schnelle Ausbau des Netzes macht sich in einer deutlich besseren Netzqualität und damit auch einem starken Anstieg der Datennutzung der Kund:innen bemerkbar. Das liegt vor allem an der steigenden Beliebtheit von Musik- und Videostreaming sowie dem Teilen von Fotos und Videos auf Social Media oder über Messaging-Apps wie WhatsApp. Im Gesamtjahr 2022 transportierte das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe 3,5 Mrd. Gigabyte an Datenvolumen in Deutschlands Mobilfunknetzen. Damit hat sich die Datennutzung in dem Netz der Telefónica Deutschland Gruppe um 43 % gegenüber dem Vorjahr erhöht.



Partnerschaften für ein leistungsstarkes Netz

Durch zukunftsfähige Breitband-Kooperationsmodelle stellt die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen eine größere Festnetzabdeckung in Deutschland zur Verfügung und bietet einen leistungsstarken Infrastrukturmix aus Kabel, Glasfaser, 4G/5G und DSL. Sie arbeitet mit mehreren Telekommunikationsdienstleistern und Netzbetreibern zusammen, darunter Vodafone, Tele Columbus und die Deutsche Telekom. Seit April 2022 können die Kund:innen dank einer erweiterten Kooperation mit Vodafone Surfgeschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s nutzen. Zuvor war die Geschwindigkeit auf 300 Mbit/s begrenzt. Über ihre Kooperation mit der Deutschen Telekom kann die Telefónica Deutschland Gruppe seit Ende November 2022 auch Glasfaserprodukte vermarkten. Zudem bietet sie O₂ my Home Produkte über Glasfaser an, die von der Gesellschaft „Unsere Grüne Glasfaser“ (UGG) für die Marke O₂ zur Verfügung gestellt werden. Bei der UGG handelt es sich um ein Joint Venture, welches die Telefónica, S.A. Group zusammen mit der Allianz SE gegründet hat. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit 10% beteiligt.

Enger Austausch mit Kommunen und Politik

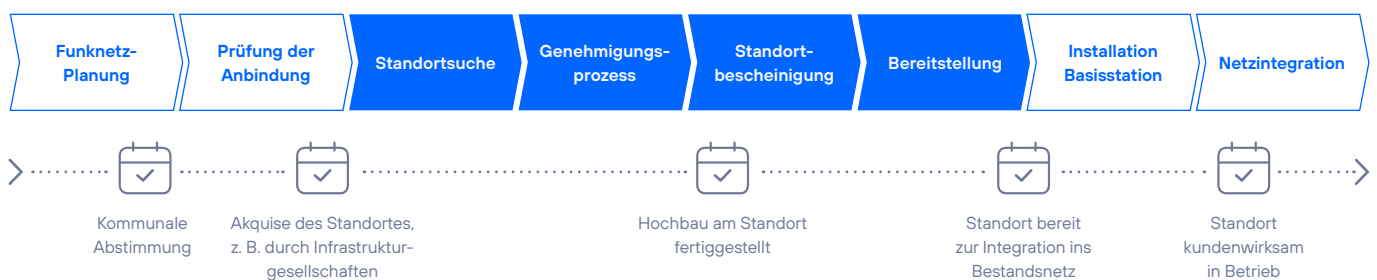
Für den Auf- und Ausbau der Telekommunikationsinfrastruktur sind vor allem die Kommunen wichtige Partner. So stimmt sich die Telefónica Deutschland Gruppe beim Netzausbau eng mit den Städten und Gemeinden ab, auf deren Gebiet die technischen Anlagen errichtet werden sollen. Damit erfüllt sie die Anforderungen der Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung, des Bundes-Immissionsschutzgesetzes und einer Vereinbarung mit den kommunalen Spitzenverbänden, der sich die vier deutschen Mobilfunkunternehmen angeschlossen haben. Diese Vereinbarung wurde 2020 den aktuellen Erfordernissen mit dem Ziel angepasst, die Einbindung der Kommunen auch beim Aufbau der 5G-Netze und dem Ausbau der Netzinfrastruktur sicherzustellen und gleichzeitig einen möglichst raschen und konfliktfreien Infrastrukturausbau zu ermöglichen. Neu aufgenommen wurden detaillierte Regeln zur Erweiterung

und gemeinsamen Nutzung von bestehenden Mobilfunkstandorten, zum Umgang mit Standortalternativen sowie Empfehlungen für die Nutzung kommunaler Liegenschaften. Die Vereinbarungen zwischen Mobilfunknetzbetreibern, Bundesregierung und kommunalen Spitzenverbänden bieten den Kommunen zudem ein breites Spektrum an wirksamen Dialog- und Mitwirkungsmaßnahmen.

Ihre Expertise hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2022 bei verschiedenen Informationsveranstaltungen vor Ort eingebracht. So unterstützte sie z. B. die Landkreistour der Initiative „Deutschland spricht über 5G“ in den Landkreisen Garmisch-Partenkirchen und Forchheim, indem Vertreter:innen des Unternehmens als Ansprechpartner:innen zum Mobilfunkausbau zur Verfügung standen. Das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen des Landes Baden-Württemberg hat 2022 zusammen mit dem Gigabitbüro des Bundes eine Informationsreihe für die Kommunen in den Regionen des Bundeslandes gestartet, die die Telefónica Deutschland Gruppe personell durch Ansprechpartner:innen und einzelfallbezogen durch Referent:innen unterstützt. Um Möglichkeiten zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Fachexpert:innen und der Bevölkerung zu erörtern, war die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 auf der Jahrestagung des Fachverbands Strahlenschutz vertreten.

Gemeinsam mit den Mobilfunkanbietern Telekom Deutschland, Vodafone und 1&1 betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe das Informationsportal www.informationszentrum-mobilfunk.de. Im Fokus dieses Informationsangebotes stehen der Auf- und Ausbau der Mobilfunknetze im gesellschaftlichen Konsens, Verbrauchertemen und der Gesundheitsschutz. Im Berichtsjahr hat das Informationszentrum Mobilfunk die Ende 2021 entwickelte Landing-Page www.kommunalinfo-mobilfunk.de erweitert, die die für Kommunen wesentlichen Informationen des allgemeinen Internetauftritts komprimiert. Außerdem wurde mit dem „MobilfunkTalk“ eine neue Podcastserie aufgelegt.

Schritte beim Aufbau einer Mobilfunk-Basisstation¹



¹ Quelle: <https://www.informationszentrum-mobilfunk.de/mediathek/grafiken/schritte-beim-aufbau-einer-mobilfunk-basisstation>



Datenanalysen zum Nutzen der Gesellschaft

Als Mobilfunkanbieter mit mehr als 48 Mio. Anschlüssen verfügt die Telefónica Deutschland Gruppe im Zuge des Netzbetriebs über enorme Datenmengen. Oftmals liegen diese – wie etwa Mobilitätsdaten – ausschließlich ihr als Netzbetreiber vor. Mit dem Geschäftsfeld Mobility Insights unterstützt das Unternehmen Forschungsprojekte, die das innovative Potenzial der Datenanalyse für alle Lebensbereiche und zum Nutzen der Gesellschaft erschließen – von der klimafreundlichen Mobilität und der Gesundheitsvorsorge über ein effizientes Energiemanagement bis hin zum privaten Konsum.

Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) z. B. greifen mithilfe der Telefónica Deutschland Gruppe auf Datenanalysen des Mobilfunks zurück, um ihr Angebot für Busse und Bahnen besser zu planen und zu koordinieren. So erhält das Unternehmen anonyme Analyseergebnisse zu Ein-, Aus- und Umstiegen und Verkehrsverflechtungen. Sie basieren auf anonymisierten und aggregierten Daten der Telefónica Deutschland Gruppe und werden der BVG vom Analysepartner Teralytics AG in

extrapolierter Form zur Verfügung gestellt. Neben der BVG ist u. a. weiterhin die Deutsche Bahn Kunde von Teralytics. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Rahmen der Förderrichtlinie „Digitalisierung kommunaler Verkehrssysteme“ unterstützt.

Die Relevanz von Mobilitätsanalysen auf Basis von Mobilfunkdaten hat sich auch bei der Auswertung des 9-Euro-Tickets gezeigt. Auf Basis anonymisierter und aggregierter Mobilfunkdaten konnte das Statistische Bundesamt ermitteln, dass sich das Reiseaufkommen im Schienenverkehr im ersten Monat nach Einführung des Tickets deutlich erhöht hat. Im Juni 2022 lagen die bundesweiten Bewegungen im Schnitt 42% höher als im Juni 2019. Im Straßenverkehr war hingegen ein moderater Rückgang zu verzeichnen.

Um auszuschließen, dass Daten aus digitalen Quellen wie dem Mobilfunk einer bestimmten Person zugeordnet werden können, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren (mehr dazu im Kapitel „Datenschutz und Informationssicherheit“).

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G	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, sodass 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. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt	50%	80%	2025: 99%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Mitarbeiter:innen

Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds

„Wir setzen auf ein faires Miteinander, Chancengleichheit, Vielfalt und partnerschaftliche Zusammenarbeit, um die Arbeitswelt gemeinsam zu gestalten.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Hybrides Arbeiten hat sich bei der Telefónica Deutschland Gruppe gut etabliert.



2023 ist die Telefónica Deutschland Gruppe zum vierten Mal in Folge im Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) vertreten.



Auch 2022 stiegen die Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Identifikation mit dem Unternehmen.

GRUNDVERSTÄNDNIS

Hybride Zusammenarbeit ist der neue Standard

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ein wertschätzendes Arbeitsumfeld schaffen, in dem alle Mitarbeiter:innen ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit ausbauen, ihr Wohlbefinden erhalten und die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen können. Das Unternehmen setzt stärker als je zuvor auf hybride Zusammenarbeit, Flexibilität und Produktivität und will so die digitale Transformation vorantreiben – mit den Bedürfnissen der einzelnen Mitarbeiter:innen und seinem Beitrag für die Gesellschaft im Blick. Auf diese Weise möchte die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Wettbewerbsposition stärken, ihre Innovationsfähigkeit sichern und den Herausforderungen des Fachkräftemangels begegnen.

Als Unternehmen, das rund 7.500 Mitarbeiter:innen hat, sind der Telefónica Deutschland Gruppe Chancengleichheit und Geschlechtervielfalt ein zentrales Anliegen. Dies gilt nicht nur für den Zugang zur Digitalisierung, den sie als Telekommunikationsunternehmen allen Menschen bieten will, sondern auch für Karriere-möglichkeiten, die Raum für individuelle Lebensentwürfe lassen. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist davon überzeugt, dass Vielfalt das Unternehmen kreativer und leistungsstärker macht. Denn gerade in Zeiten des beschleunigten Wandels ist das

Zusammenspiel unterschiedlicher Kompetenzen, Sichtweisen, Erfahrungen und Hintergründe ein maßgeblicher Faktor für Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit. Mit einem Arbeitsumfeld, in dem Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit Wertschätzung erfahren, will die Telefónica Deutschland Gruppe einen Beitrag zur Schaffung einer resilienten Gesellschaft und Wirtschaft leisten.

Seit Beginn der Pandemie haben viele Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe nahezu ausschließlich virtuell produktiv zusammengearbeitet. Doch persönliches Zusammenkommen bleibt wichtig. Daher arbeiten sie in einem hybriden Arbeitsmodell zusammen. Dieses „neue Normal“ erfordert eine gute Balance zwischen unternehmerischen Interessen und den Bedürfnissen der Mitarbeiter:innen sowie klare Absprachen. Der Perspektivwechsel von der ausschließlichen Arbeit im Homeoffice zu einem hybriden Arbeitsmodell ist der Organisation im Jahr 2022 bereits gut gelungen.

Die „5 Bold Moves“ bilden die Leitlinien der Telefónica Deutschland Gruppe für die digitale Arbeitswelt. Ein wichtiges Ziel dieser fünf Schlüsselinitiativen ist es, Engagement und Bindung der Mitarbeiter:innen durch flexible Arbeitsmöglichkeiten zu stärken. So soll das Potenzial der Mitarbeiter:innen über alle Generationen, Geschlechter und fachlichen sowie persönlichen Hintergründe hinweg genutzt und die Vereinbarkeit ihrer verschiedenen



Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen ermöglicht werden. (Details zu den „5 Bold Moves“ sind im Abschnitt „Strategische Prioritäten“ zu finden).

Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, das volle Potenzial aller Beschäftigten über alle Generationen und Geschlechter hinweg zu fördern und zu nutzen. Das wird vor allem vor dem Hintergrund des voranschreitenden demografischen Wandels und des damit einhergehenden Fachkräftemangels immer wichtiger. Deshalb kommt es darauf an, die Mitarbeiter:innen in allen Lebensphasen und Karrierestufen kontinuierlich zur internen Mobilität und zur Weiterentwicklung zu ermutigen.

Das Bestreben, Frauen in Führungspositionen erfolgreich zu machen und ihren Anteil im Top-Management zu erhöhen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe fest in ihren 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.

Das Engagement der Mitarbeiter:innen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Telefónica Deutschland Gruppe – und entsprechend groß ist das Potenzial der rund 7.500 Mitarbeiter:innen, mit vereinten Kräften in der Gesellschaft einen verantwortungsvollen Umgang mit der digitalen Transformation zu fördern. Aus diesem Grund schafft die Telefónica Deutschland Gruppe unter Einbindung der Führungskräfte ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Mitarbeiter:innen aktiv mit ihrer Leistung, ihren Ideen und ihrem sozialen Engagement einbringen können, beispielsweise im Zuge einer Freiwilligenwoche rund um das Thema Umwelt.

Das Unternehmen legt Wert auf ein faires Miteinander, eine partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie ein inspirierendes, motivierendes Arbeitsklima. Mit den entsprechenden Maßnahmen und im kontinuierlichen Austausch mit ihren Mitarbeiter:innen möchte die Telefónica Deutschland Gruppe für sie und für externe Bewerber:innen auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber sein.

PROZESSE UND STEUERUNG

Mitarbeiter:innen geben regelmäßig Feedback

Die übergeordnete Verantwortung für den Personalbereich trägt die Personalvorständin als Chief Human Resources Officer (CHRO). Darüber hinaus setzen sich Arbeitnehmervertreter:innen an allen Standorten für die Interessen der Mitarbeiter:innen ein. Um die Attraktivität des Arbeitsumfelds und das Vorankommen bei Kernthemen der unternehmensweiten digitalen Transformation zu bewerten, werden regelmäßige Mitarbeiterumfragen durchgeführt. Dazu gehört eine unterjährige Kurzumfrage – die sogenannte Pulse Survey – und eine jährliche globale „Employee Experience Survey“. Beide Umfragen werden online,

anonym und auf freiwilliger Basis unter allen Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe durchgeführt. Zu den gemessenen Werten zählt der „employee Net Promoter Score“ (eNPS), der darüber Auskunft gibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit Mitarbeiter:innen die Telefónica Deutschland Gruppe als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Er ist damit ein wesentlicher Indikator für die Arbeitgeberattraktivität. Darüber hinaus werden Scores für Agilität, Führungsstärke und Mobilität ermittelt.

In der Mitarbeiterbefragung zum Jahresende 2022 hat das Unternehmen einen eNPS von 66,2 erreicht und damit den Wert aus der Jahresendbefragung 2021 (60,4) übertroffen. Schon ein Wert über Null bedeutet, dass die Mehrheit der Mitarbeiter:innen zufrieden ist und ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würde. Wesentliche Treiber waren u. a. die hohe Flexibilität bei Arbeitszeit und Arbeitsort. Themen, die außerdem besonders auf den eNPS einzahlen, sind das Zusammengehörigkeitsgefühl der Mitarbeiter:innen, gemeinsames gesellschaftliches Engagement sowie Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten.

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

	Einheit	2022	2021	2020
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Punktzahl	66,2	60,4	53,8
Rücklaufquote	%	79	77	77

Weitere Ergebnisse zeigen, dass sich 94 % der Mitarbeiter:innen in der hybriden Arbeitswelt der Telefónica Deutschland Gruppe als Teil eines Teams fühlen, und dass Kernthemen der Transformation wie Führungskräfteentwicklung, Mobilität im Unternehmen und der Aufbau wesentlicher Zukunftskompetenzen erfolgreich vorangebracht werden. Mit dem Unternehmenszweck der Telefónica Deutschland Gruppe identifizieren sich 93 % der Befragten: Sie stimmen der Aussage zu, dass das, was die Telefónica Deutschland Gruppe tut, einen bestimmten Zweck hat, von dem die Gesellschaft profitieren wird. Dieser Wert ist im Vergleich zum Vorjahr (92 %) leicht gestiegen.

Die Rücklaufquote der globalen Umfrage betrug 2022 79 % und hat damit den Wert vom Vorjahr (2021: 77 %) übertroffen. Zusammen mit der unterjährigen Pulse Survey trägt die globale Employee Experience Survey dazu bei, die Fortschritte der Telefónica Deutschland Gruppe bei ihren personalstrategischen Schwerpunktthemen regelmäßig datenbasiert zu überprüfen und gezielt Maßnahmen zu ergreifen. Führungskräften werden die Ergebnisse zudem in einem digitalen Dashboard bereitgestellt, in dem sie die Werte für ihren Bereich einsehen.

Mithilfe ihrer Personalstrategie steuert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Maßnahmen und Prozesse und legt Schwerpunkte fest. Ihre Richtlinien zu Menschenrechten, Gleichstellung



und Antidiskriminierung enthalten Grundsätze und Leitlinien zum Umgang mit ihren Mitarbeiter:innen. Darüber hinaus gelten die Geschäftsgrundsätze für alle Mitarbeiter:innen.

Starke Vertretung der Mitarbeiterinteressen

Arbeitnehmervertreter:innen setzen sich an allen Standorten für die Interessen der Mitarbeiter:innen ein. Das deutsche Betriebsverfassungsgesetz erteilt Arbeitnehmervertreter:innen weitreichende Befugnisse und stärkt so die Arbeitnehmerrechte. Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Arbeitnehmer:innen sind rechtlich durch das neunte Sozialgesetzbuch in besonderem Maße geschützt. Ihre Interessen nehmen Schwerbehindertenvertreter:innen im Unternehmen wahr. Der Schutz von Arbeitnehmer:innen durch das deutsche Betriebsverfassungsrecht ist an vielen Stellen deutlich besser als der Schutz in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern. Unabhängig von der betriebsverfassungsrechtlichen Vertretung steht es Arbeitnehmer:innen hierzulande frei, sich gewerkschaftlich zu organisieren. Auch in den Betrieben der Telefónica Deutschland Gruppe sowie im Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG sind Gewerkschaften vertreten. Sie bestimmen die Arbeitsbedingungen im Unternehmen mit. Aus diesen Gründen ist in der Telefónica Deutschland Gruppe keine ausgewiesene Politik zur Wahrung der „Koalitions- und Tarifverhandlungsfreiheit“ nötig.

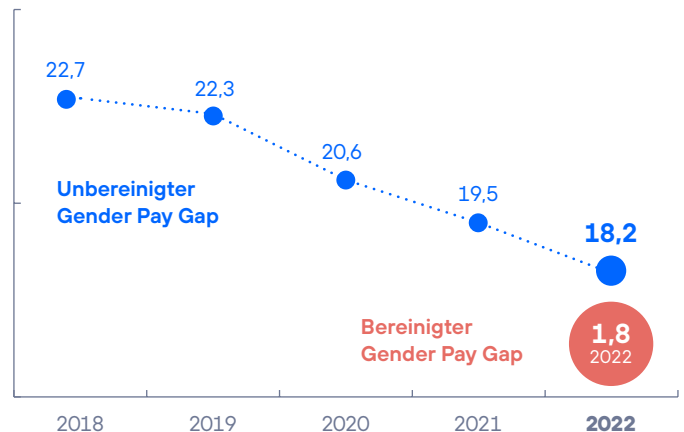
Diskriminierung verhindern

Mit der [Menschenrechtsrichtlinie](#) und der [Antidiskriminierungsrichtlinie](#) hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu einem fairen, respektvollen und diskriminierungsfreien Umgang als Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit verpflichtet. Dem Anspruch verleiht das Unternehmen darüber hinaus durch die Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ Ausdruck. Zusätzlich sind die Verhaltensstandards der Vereinten Nationen gegen LGBTQI-Diskriminierung für die Telefónica Deutschland Gruppe als Unterzeichnerin (2021) handlungsleitend. 2022 hat sie eine [Gleichstellungsrichtlinie](#) verabschiedet, die nochmals bekräftigt, dass das Arbeitsumfeld frei von Belästigung und Diskriminierung sein sowie Chancengleichheit bei Beschäftigung, beruflicher Einstufung und beruflicher Entwicklung gewahrt werden sollte. Damit verbunden ist auch das Bestreben, den Anteil von Mitarbeiter:innen mit Behinderung im Unternehmen zu erhöhen. Im Berichtsjahr wurde eine neue Direktorenrolle geschaffen, die direkt an den Chief Officer Human Resources berichtet und die Themen Diversität, Inklusion, Innovation und Kultur verantwortet. Das Managementteam fördert die Vielfalt von Wissen, Erfahrung, Geschlecht, Nationalität und anderen Aspekten über alle Funktionen und Hierarchiestufen hinweg.

Bei etwaigen Verstößen gegen die Geschäftsgrundsätze, z. B. durch Mobbing oder Belästigung, steht den Mitarbeiter:innen ein vertrauliches Hinweisgebersystem mit einer unabhängigen Ombudsperson oder dem Human-Rights-Meldekanal zur Verfügung. Mehr zum Whistleblowing-Kanal, zu den Trainings für Mitarbeiter:innen zum ethischen Umgang miteinander und zu den Geschäftsgrundsätzen findet sich im Kapitel „[Compliance und ethische Prinzipien](#)“. Die webbasierte Schulung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) mit Fokus auf Vielfalt und Inklusion ist für alle Mitarbeiter:innen alle drei Jahre verpflichtend. Zum Ende des Berichtsjahres sind 91,2% der Mitarbeiter:innen in den letzten drei Jahren zum AGG geschult worden, dies umfasste insgesamt 4.913 Trainingsstunden¹.

Der Gender Pay Gap in der Telefónica Deutschland Gruppe lag im Berichtsjahr bei 18,2% (2021: 19,5%). Das Unternehmen verpflichtet sich, Gehaltsunterschiede zwischen den Geschlechtern im Unternehmen weiter zu verringern, und steht dazu im engen Austausch mit Vorstand und Aufsichtsrat. Dazu soll auch das einheitliche Vergütungssystem in der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG beitragen, das eine objektive Beurteilung und Gleichbehandlung von Stellen und Gehältern sicherstellt. Die Telefónica Deutschland Gruppe analysiert den Gender Pay Gap im Unternehmen, d. h. den Unterschied in der durchschnittlichen Bezahlung zwischen Männern und Frauen im Detail und konnte die Lohnlücke in den letzten Jahren verringern. Von 2018 bis 2022 sank der Gender Pay Gap um 4,5 Prozentpunkte. Zusätzlich wird mithilfe eines Schätzmodells auch der sogenannte bereinigte Gender Pay Gap berechnet, welcher den Verdienstunterschied zwischen Männern und Frauen in vergleichbaren Positionen und mit vergleichbarer Erfahrung misst und damit einer zielgerichteteren Steuerung von fairer Bezahlung dient. Der bereinigte Gender Pay Gap betrug im Berichtsjahr 1,8%.

Gender Pay Gap in Prozent



¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.181, Vj. 7.030). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2022 bedeutet dies 6.550 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022.



Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

	Einheit	2022	2021	2020
Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)	%	32,1	28,8	27,8
Bestätigte Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Anzahl	0	0	0
Gender Pay Gap	%	18,2	19,5	20,6
Gender Pay Gap (bereinigt) ¹	%	1,8	n. a.	n. a.

¹ Die Berechnung des Gender Pay Gap (bereinigt) erfolgt auf Basis der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe, die entweder aktiv oder in bezahlter Auszeit sind (2022: 6.995).

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Hohe Flexibilität im Arbeitsalltag

Mit ihren „5 Bold Moves“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Arbeitsweisen der Zukunft definiert und Schritt für Schritt im Unternehmen verankert, beispielsweise durch spezifische Informationsveranstaltungen, Begleitmaterial und Coachings für Führungskräfte und Mitarbeiter:innen. 2022 konnte das Unternehmen sein hybrides Arbeitsmodell weiter etablieren, auch weil persönliches Zusammenkommen wieder häufiger möglich war. Die fünf Schlüsselinitiativen tragen dazu bei, die Transformation des Unternehmens zu einer anpassungsfähigen und auch in Zukunft leistungsfähigen Organisation zu beschleunigen, und sind damit wichtiger Bestandteil der unternehmensweiten 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, verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe die Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen, fördert die Inklusion und möchte dadurch auch neue Möglichkeiten für Frauen in Führungspositionen schaffen. Sie versucht, ihren Mitarbeiter:innen möglichst viel Flexibilität im Arbeitsalltag zu ermöglichen, z. B. indem sie ihnen während der pandemiebedingten Einschränkungen eine kostenfreie IT-Ausstattung und vergünstigte Büromöbel für das Homeoffice angeboten hat.

Mit zeitgemäßer Arbeitsplatzgestaltung ermöglicht die Telefónica Deutschland Gruppe den Mitarbeiter:innen zudem, ihre persönliche Klimabilanz zu verbessern. Indem sie verstärkt das Homeoffice sowie Videokonferenzen nutzen, leisten sie einen Beitrag zur

Senkung des Verkehrsaufkommens sowie der entsprechenden Schadstoffemissionen.

Um den offenen Austausch im Unternehmen zu fördern, bestehen u. a. verschiedene Formate der Kommunikation zwischen Vorstand und Mitarbeiter:innen. Dazu zählen beispielsweise regelmäßige digitale Austauschmeetings mit den Führungskräften sowie ein digitales Format, in dem Mitarbeiter:innen 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.

Im Jahr 2022 war es erstmals seit Ausbruch der Pandemie wieder möglich, dass der Vorstand nacheinander alle sieben Standorte besuchte. Die Mitglieder tauschten sich im Rahmen eines „Check-ins mit der Zukunft“ mit den Mitarbeiter:innen aus, beantworteten Fragen und zeigten wesentliche strategische Initiativen für den weiteren Weg des Unternehmens auf. Dabei verliehen sie an jedem Standort den „Warp Award“, einen Mitarbeiterpreis für zukunftsweisende Ideen.

In Verhandlungen mit den Arbeitnehmervertretungen, insbesondere zu den Themen mobile Arbeit und Flexibilisierung der Arbeitszeit, konnten 2022 wichtige Meilensteine erreicht werden. Für die beiden größten Standorte der Telefónica Deutschland Gruppe, München und Düsseldorf, konnten sich die Verhandlungsparteien auf einheitliche und verlässliche Regeln einigen. Auch an weiteren Standorten bzw. in weiteren Gesellschaften konnten Einigungen erzielt werden. Telefónica, S.A. und der europäische Betriebsrat haben Grundsätze zur Erreichbarkeit im Homeoffice („Right to disconnect“) vereinbart, die selbstverständlich weiterhin Bestand haben.

Im Juni 2022 hat sich der Konzernbetriebsrat der Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit Arbeitnehmervertreter:innen anderer Unternehmen bei einem Treffen mit Bundeskanzler Olaf Scholz zum sozial-ökologischen Transformationsprozess in der deutschen Wirtschaft ausgetauscht. Dabei ging es u. a. um die Sicherung von Arbeitsplätzen und um die betrieblichen Herausforderungen in einer Zeit des Systemumbruchs.

Ausgezeichnete Chancengleichheit

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet aktiv im Global Diversity Council des Telefónica Konzerns mit und fördert Diversität auf unterschiedlichste Weise: Bei der Telefónica Deutschland Gruppe arbeiten Menschen aus 74 Nationen, junge Talente wie Angehörige älterer Generationen und seit mehreren Jahren zwei Frauen im Vorstand. Für ihr [Engagement bei Gleichberechtigung und Inklusion](#) wurde die Telefónica Deutschland Gruppe bereits mehrfach ausgezeichnet. 2023 ist sie zum vierten Mal in



Folge in den **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** aufgenommen worden.

Auch die Mitarbeiter:innen selbst zeigen sich sehr zufrieden: 94% von ihnen (2021: 94%) gaben bei der unternehmensweiten Befragung Ende 2022 an, dass sie bei der Telefónica Deutschland Gruppe eine ausgeprägte Chancengleichheit erfahren. Die Flexibilität zu entscheiden, wann und wo man in Deutschland arbeitet, macht sie zu einem attraktiven Arbeitgeber für Mitarbeiter:innen in verschiedenen Lebensphasen. Chancengleichheit umfasst für die Telefónica Deutschland Gruppe aber auch den gleichberechtigten Zugang zu digitalen Kompetenzen – ein wichtiger Baustein für die Teilhabe an der Arbeitswelt. So bekommen Mitarbeiter:innen z. B. bei der Digital Basics Learning Journey Inhalte angeboten, die sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lassen. Mit dem Programm bietet das Unternehmen für alle Mitarbeiter:innen das Erlernen wichtiger Zukunftskompetenzen an, unabhängig von Ausbildungshintergrund, Lebensphase oder Arbeitsrealität, und fördert somit Chancengleichheit (mehr dazu im Kapitel „Arbeitsbefähigung für die Zukunft“).

Verbesserte Karriereperspektiven für Frauen

Es ist zentrales Anliegen der Telefónica Deutschland Gruppe, den Anteil von Frauen in Führungspositionen weiter auszubauen: Das Ziel, wonach bis Ende 2022 31% des Senior Managements mit Frauen besetzt sein sollten, hat das Unternehmen mit

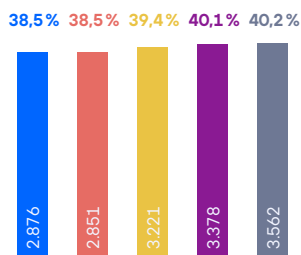
32,1% übertroffen. Das bisher gesetzte Ziel, dass bis 2024 der Frauenanteil auf mindestens 33% wachsen soll, hat das Unternehmen geschärft und soll bereits Ende 2023 übertroffen werden. Mit dieser Zielmarke hebt sich die Telefónica Deutschland Gruppe von den in der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche geltenden Zielwerten ab. Zudem gewichtet sie seit 2022 dieses nichtfinanzielle Ziel bei der variablen Vergütung der Vorstandsgehälter stärker: Es fließt mit 3% ein, zuvor lag die Gewichtung bei 1% (mehr im Kapitel „Governance“).

Eine Plattform zur Vernetzung finden Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe 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. 2022 waren über 340 Mitarbeiter:innen in dem Netzwerk aktiv und trugen dazu bei, die Geschlechtervielfalt im Unternehmen zu fördern.

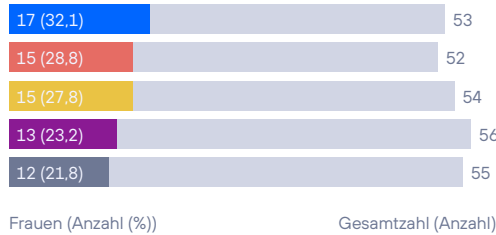
Die Telefónica Deutschland Gruppe ist zudem auf gesellschaftlicher Ebene in der Initiative „Chefsache“ aktiv, die sich mit hochkarätiger Unterstützung aus Wirtschaft, Wissenschaft, Medien und Politik für Chancengerechtigkeit von Frauen und Männern einsetzt. Darüber hinaus ist das Unternehmen Beiratsmitglied in der Initiative #SheTransformsIT, die sich für mehr Präsenz von Frauen in der Digitalisierung engagiert.

Vielfalt¹

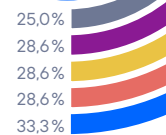
Frauen im gesamten Unternehmen Anzahl und Prozent



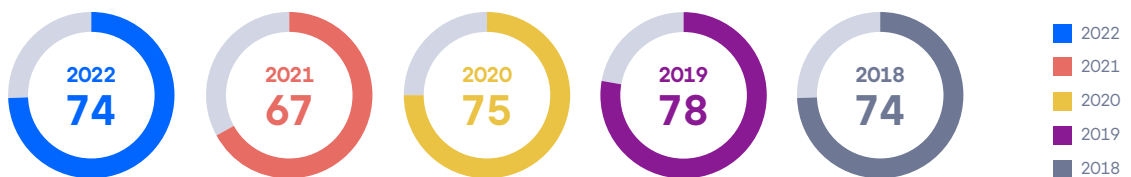
Senior Management 1. Berichtsebene (inkl. Vorstand)



Frauen im Vorstand in %



Nationalitäten der Mitarbeiter:innen Anzahl

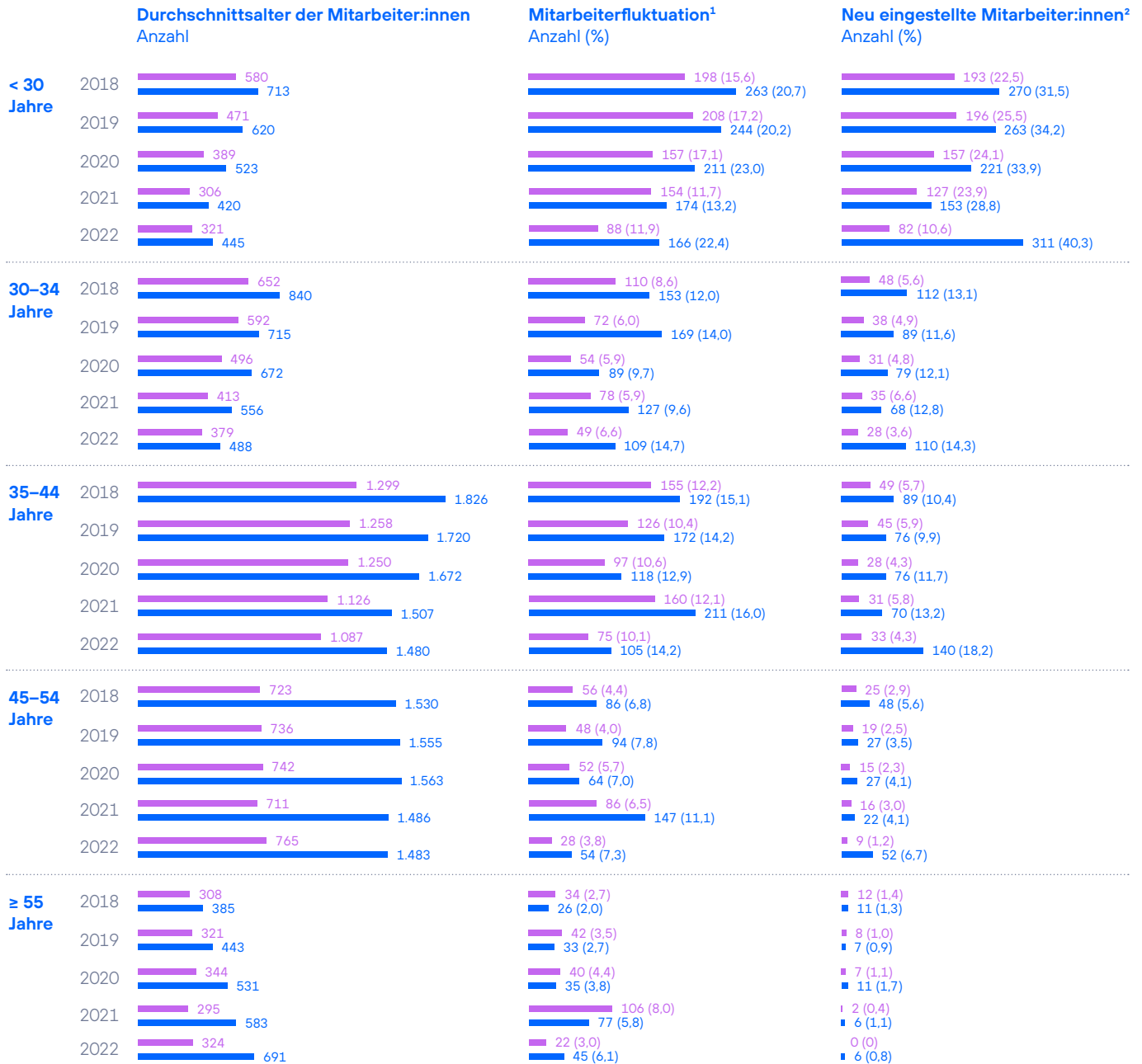


¹ Diverse Mitarbeiter:innen (< 10) werden für das Unternehmen erfasst, aber aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht öffentlich dargestellt.



Mitarbeiterkennzahlen

Frauen Männer



Gesamt	Jahr	Durchschnittsalter (Ø)	Mitarbeiterfluktuation (%)	Neu eingestellte (%)
	2018	Ø 40,1 Jahre	1.273 Mitarbeiter:innen (14,1%)	857 Mitarbeiter:innen (9,5%)
	2019	Ø 40,9 Jahre	1.208 Mitarbeiter:innen (14,0%)	768 Mitarbeiter:innen (9,0%)
	2020	Ø 41,7 Jahre	917 Mitarbeiter:innen (11,1%)	652 Mitarbeiter:innen (7,9%)
	2021	Ø 42,4 Jahre	1.320 Mitarbeiter:innen (16,9%)	530 Mitarbeiter:innen (6,8%)
	2022	Ø 42,7 Jahre	741 Mitarbeiter:innen (10%)	771 Mitarbeiter:innen (10,4%)

¹ Grundlage ist die Anzahl der Austritte im Zeitraum 31. Dezember 2021 bis 30. Dezember 2022/Mittelwert der PIP der fünf Stichtage 31. Dezember 2021, 31. März 2022, 30. Juni 2022, 30. August 2022, 31. Dezember 2022.
² Grundlage ist jeweils die Anzahl der Eintritte im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres.



Unternehmensweites Engagement

Gesellschaftliches Engagement gehört für die Telefónica Deutschland Gruppe untrennbar zu verantwortungsbewusstem Handeln und ist fest in der Kultur des Unternehmens verankert. Zusammen mit ihrem Partner Aktion Deutschland Hilft e. V. rief die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen im März und im Juni 2022 zu Spenden für Menschen auf, die durch den Krieg in der Ukraine in Not geraten sind. Das Unternehmen verdoppelte jeden Spendenbeitrag. Insgesamt kamen so innerhalb von vier Monaten mehr als 200.000 EUR an Spenden zusammen. Das Geld setzte die Aktion Deutschland Hilft ein, um Auffanglager entlang der ukrainischen Grenze auszustatten. Auch der Global Volunteering Day am 1. Juli 2022 stand in Deutschland ganz im Zeichen der Unterstützung für geflüchtete Menschen aus der Ukraine. Volunteers engagierten sich in der kreativen Vermittlung von Sprachkenntnissen für Kinder, bei Online-Bewerbungs-Coachings oder dem Ausrichten eines Sommerfestes. Mitarbeiter:innen aus den Call-Centern der Telefónica Deutschland Gruppe unterstützten mehrere Monate lang die Plattform „Unterkunft Ukraine“ und vermittelten mehr als 1.000 Betten an geflüchtete Menschen.

Auch für den lokalen Umweltschutz setzten sich Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr ein. Vom 16. Mai bis zum 3. Juni 2022 fanden die unternehmensweiten Umweltwochen statt. Gemeinsam mit Partnerorganisationen konnten sich die Volunteers bei Aufräumaktionen und in der Biotoppflege beteiligen oder gemeinsam gärtnern.

Als unternehmensweites Teamevent für einen guten Zweck stärkte der „O₂ Telefónica Run 2022“ das Wir-Gefühl, die Mitarbeiterbindung und die gemeinsam getragene gesellschaftliche Verantwortung. Vom 16. bis zum 21. September zeigten mehr als 2.000 Volunteers Engagement und Sportsgeist. Sie liefen, radelten und schwammen gemeinsam und erzielten so eine Spende in Höhe von 50.000 EUR für Tafel Deutschland e. V., der bundesweit zwei Millionen armutsbetroffene Menschen mit geretteten Lebensmitteln unterstützt.

In der Adventszeit haben die Volunteers der Telefónica Deutschland Gruppe viele Menschen in schwierigen Zeiten mit drei Weihnachtsaktionen ehrenamtlich unterstützt. So haben sie rund 1.145 kg Lebensmittel an Tafel Deutschland e. V. gespendet. Mit dem digitalen Weihnachtsquiz, das gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen organisiert wurde, haben die O₂ Telefónica Volunteers einen Nachmittag für Senior:innen mitgestaltet und begleitet. Mit einer Bastelaktion von O₂ Telefónica, der Fundación Telefónica und der Caritas-Integrationsberatung haben die Volunteers das Pilotprojekt „Kreativtherapie“ unterstützt. Das Projekt bietet ukrainischen Kindern einen sicheren Raum, an dem sie ein Gefühl von Stabilität aufbauen können.

Die Bastelarbeiten haben dazu beigetragen, die Caritas-Räumlichkeiten weihnachtlich zu schmücken und den Kindern eine Freude zu machen.

Insgesamt gab es im Berichtsjahr 3.086 Teilnahmen an den Volunteering-Aktionen, bei denen sich nicht nur festangestellte Mitarbeiter:innen beteiligen können, sondern bei mehreren gemeinnützigen Aktionen auch Zeitarbeiter:innen, Praktikant:innen und weitere externe Mitarbeiter:innen. Im Jahr 2022 haben sich 29,5%¹ der festangestellten Mitarbeiter:innen ehrenamtlich engagiert, somit konnte das Ziel von 30% fast erreicht werden. Informationen über Volunteering-Einsätze im Rahmen des Sozialprogramms „Digital mobil im Alter“ finden sich im Kapitel „[Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen](#)“.

Umfangreiche Zusatzleistungen

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist nicht tarifgebunden. Sämtliche mitbestimmungspflichtige Regelungen zu Vergütungssystemen und Arbeitsbedingungen verhandelt das Unternehmen mit ihren Betriebspartner:innen direkt und vertrauensvoll, um sicherzustellen, dass die Besonderheiten der Telekommunikationsbranche und die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen berücksichtigt werden können.

Als wichtigen Baustein ihrer Arbeitgeberattraktivität sieht die Telefónica Deutschland Gruppe die umfassenden Zusatzleistungen, welche sie ihren Mitarbeiter:innen bietet. Dazu zählen in Abhängigkeit von der Konzerngesellschaft sowie der Mitarbeitergruppe Zuschüsse zur betrieblichen Altersvorsorge, Vergünstigungen im öffentlichen Nahverkehr, Versicherungsverträge, Essensgeldzuschüsse, Familienservice oder auch Mitarbeiterguthaben für die unternehmenseigenen Produkte und Services.

Bei folgenden Leistungen unterscheidet das Unternehmen nicht zwischen vollzeitbeschäftigten und teilzeitbeschäftigten Angestellten: Gruppenunfallversicherung (inklusive Erwerbsunfähigkeits- und Invaliditätsschutz), Gesundheitsvorsorge, Aktienbeteiligung, Essensgeldzuschuss, Nutzung von betrieblichen Einrichtungen wie der Kantine, Sportprogramm und vermögenswirksame Leistungen. Für unbefristet Beschäftigte besteht der Anspruch auf eine betriebliche Altersvorsorge. Die Personalaufwendungen lagen im Berichtsjahr bei 622 Mio. EUR (2021: 585 Mio. EUR).

Zu Leistungen, bei denen teilzeitbeschäftigte Mitarbeiter:innen den gleichen Betrag erhalten wie vollzeitbeschäftigte, gehören der Fahrtkostenzuschuss sowie Gesprächsguthaben für eigene Services. Die meisten Nebenleistungen werden Teilzeitkräften auf Basis ihres anteiligen Beschäftigungsgrads oder auf Basis

¹In der Berechnung für das Berichtsjahr 2022 sind ausschließlich individuelle Teilnehmer:innen (2.180) berücksichtigt, die zum definierten Kreis der Mitarbeiter:innen zählen, also ohne Praktikant:innen, Zeitarbeiter:innen und externe Mitarbeiter:innen. Die Anzahl der gesamten Teilnahmen für 2022 beläuft sich auf 3.086.



des Teilzeitgehalts gewährt. Für Mitarbeiter:innen in Arbeitnehmerüberlassung gilt der Grundsatz der Gleichstellung gemäß § 8 des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes.

Im Berichtsjahr wurde ein neuer globaler Aktiensparplan aufgelegt, bei dem Mitarbeiter:innen aus allen Gesellschaften des Konzerns zu besonderen Konditionen Anteile des Unternehmens Telefónica, S.A. kaufen können. „Plan100“ heißt der Aktiensparplan anlässlich des hundertjährigen Geburtstags der Unternehmensgruppe. Mehr als 3.000 Mitarbeiter:innen aus Deutschland nehmen teil: Sie entscheiden, welchen Betrag sie zwölf Monate lang von ihrem Gehalt für den Kauf von Telefónica, S.A. Aktien investieren möchten. Für jede so erworbene Aktie erhalten sie am Ende der Haltefrist im April 2024 eine weitere Aktie gratis dazu. Zusätzlich gibt es für alle Teilnehmer:innen am Ende der Laufzeit des Plans 100 weitere Aktien gratis.

Den Familienservice bietet die Telefónica Deutschland Gruppe allen Mitarbeiter:innen in Kooperation mit famPLUS an. Dazu gehört u. a. die Unterstützung berufstätiger Eltern bei der

Organisation qualifizierter Kinderbetreuung. Auch die Backup-Betreuung zählt zu den Angeboten. Sie dient der Abfederung von Notfällen bei unvorhergesehenem Ausfall der Regelbetreuung. Anspruchsberechtigt sind alle festangestellten Beschäftigten mit bis zu fünf Tagen pro Kind und Kalenderjahr.

2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe die alljährlichen Kindertage erneut virtuell durchgeführt. Gemeinsam mit famPLUS bot sie ihren Mitarbeiter:innen und deren Nachwuchs an drei Tagen im November das „Silicon Valley Kids“-Event. Sie konnten an einem kindgerechten Online-Escape-Room, Zaubrerunterricht und an einem Quiz teilnehmen.

Seit 2021 bietet die Telefónica Deutschland Gruppe „Blue Bike Fahrradleasing“ an: Mit einem geleasteten Fahrrad können Mitarbeiter:innen sich umweltschonend fortbewegen und gleichzeitig etwas für ihre Gesundheit tun. Das Unternehmen hat zudem einen digitalen Prozess aufgesetzt, der die Bestellung der Bikes mit wenigen Klicks ermöglicht. Das Leasing erfolgt über eine Bruttogehaltsumwandlung.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)	Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)	31%	32,1%	2024: 33%
Wahrgenommene Ausgewogenheit zwischen Arbeit und Privatleben	Wahrgenommene Ausgewogenheit zwischen Arbeit und Privatleben gemessen an der Mitarbeiterbefragung bei gleichzeitigem positiven Einfluss auf die Produktivität	über 80%	85%	über 80%
Bereinigter Gender Pay Gap	Die Berechnung des Gender Pay Gap (bereinigt) erfolgt auf Basis der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe, die entweder aktiv oder in bezahlter Auszeit sind	–	1,8%	ca. 2,5%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Arbeitsbefähigung für die Zukunft

„Wir schaffen einen Rahmen, in dem alle Mitarbeiter:innen sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten einbringen und weiterentwickeln können, und stärken so ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit. Dabei sind uns Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen ein besonderes Anliegen.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat den Zugang zu Aus- und Weiterbildung, vor allem zu wichtigen Zukunftskompetenzen, in allen Lebensphasen weiter gestärkt.



Mehr als die Hälfte der ausgeschriebenen Stellen konnten intern besetzt werden – auch dank der Förderung interner Mobilität.



Zum vierten Mal ist das Unternehmen mit dem Corporate Health Award in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft worden.

GRUNDVERSTÄNDNIS

Kompetenzen ausbauen und Gesundheit erhalten

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ihren Mitarbeiter:innen über Generationen, Karrierelevel, Arbeitsrealitäten und Lebensphasen hinweg hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote unterbreiten. Damit verfolgt sie das Ziel, sich gemeinsam mit der Belegschaft auf die digitale Transformation einzustellen und die Chancen der Digitalisierung für alle nutzbar zu machen. Der Fokus liegt dabei auf dem Auf- und Ausbau digitaler und datenzentrierter Kompetenzen sowie der Verankerung von interner Mobilität und Agilität im Unternehmen.

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit ihrer Mitarbeiter:innen zu erhalten und zu fördern. Vor allem angesichts der sich stetig verändernden Anforderungen der digitalen Welt. Vor diesem Hintergrund betreibt das Unternehmen ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement, um die Gesundheit der Mitarbeiter:innen zu fördern und arbeitsbedingte Erkrankungen sowie Arbeitsunfälle zu verhindern. Damit möchte die Telefónica Deutschland Gruppe auch einen wichtigen Beitrag leisten, Gesundheit und Wohlergehen in der Gesellschaft zu fördern und die Beschäftigungsfähigkeit von Menschen zu erhalten.

Die Tatsache, dass sich derzeit mit COVID-19, Ukrainekrieg, Inflation und Energiekrise mehrere Krisen überlagern, erhöht das Risiko gesundheitlicher, insbesondere psychischer Belastungen. Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist, diese Belastungen

frühzeitig zu erkennen und ihnen durch gezielte gesundheitsfördernde Maßnahmen wirksam zu begegnen. Ansteckungen und Erkrankungen rund um das COVID-19-Virus bergen nach wie vor vielfältige Gesundheitsrisiken für Arbeitnehmer:innen. Durch die Umsetzung gezielter Maßnahmen zum Infektionsschutz konnten Infektionsrisiken minimiert und damit die Gefahr arbeitsbedingter Erkrankungen reduziert werden.

Ein großer Teil der Belegschaft arbeitete auch im Berichtsjahr aus dem Homeoffice virtuell zusammen. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist bestrebt, die Gesundheit aller Mitarbeiter:innen mit umfassenden digitalen Programmen zu unterstützen. Darüber hinaus ging es 2022 darum, das persönliche Zusammenkommen zu ermöglichen, um durch das überwiegende Arbeiten von zu Hause entstandene Defizite im beruflichen Miteinander auszugleichen.

Die digitale Arbeitswelt stellt mit veränderten Arbeitsweisen und hybriden Arbeitsmodellen nicht nur Mitarbeiter:innen vor neue Herausforderungen, sondern auch Führungskräfte. Damit alle gemeinsam die Transformation aktiv gestalten können, investiert die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt in eine kontinuierliche, gesteuerte Weiterentwicklung von Mitarbeiter:innen und Führungskräften, z. B. im Hinblick auf Eigenverantwortung, Ergebnisorientierung und Teamentwicklung. Auf diese Weise will die Telefónica Deutschland Gruppe die Beschäftigungsfähigkeit der Einzelnen sicherstellen, in die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens investieren und einen Beitrag für die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Volkswirtschaft leisten.



Unterschiedliche Arbeitsrealitäten, etwa in den Zentralfunktionen, im Kundenservice oder in den Shops, erfordern ein durchdachtes Design von Lern- und Weiterbildungsoptionen, um die Angebote allen Mitarbeiter:innen gleichermaßen zugänglich zu machen. Die in den beiden vorhergehenden Pandemiejahren erprobten digitalen Formate wie interaktive virtuelle Live-Sessions wurden auch 2022 genutzt. Es war zudem wieder möglich, Entwicklungsmeetings für die Führungskräfte oder Treffen für Teambuilding und Teamentwicklung als persönliches Zusammenkommen zu organisieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt zudem das Ziel, hochqualifizierte neue Mitarbeiter:innen zu gewinnen. Mit verschiedenen Initiativen will sie insbesondere junge Talente für sich begeistern und ihre Entwicklung fördern. Damit sichert sie sich qualifizierte Nachwuchskräfte und sorgt für eine gute Balance zwischen den Generationen. Beides zusammen – die berufliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter:innen sowie das Gewinnen neuer Talente – wird langfristig die Beschäftigungsfähigkeit der Belegschaft und die Zukunftsfähigkeit der Organisation stärken.

PROZESSE & STEUERUNG

Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen im Fokus

Die Mitarbeiterbefragung, die 2021 erstmals zum Thema Weiterentwicklung in unterschiedlichen Lebensphasen durchgeführt worden war, diente auch 2022 als Grundlage für die Erarbeitung neuer Weiterbildungsangebote. Wie die Befragung zeigte, ist die generelle Bereitschaft, sich weiterzuentwickeln, über alle Generationen und Lebensphasen in der Belegschaft hoch. Viele Mitarbeiter:innen wünschen sich aber auch mehr Entwicklungsmöglichkeiten, die ihre individuellen Bedürfnisse berücksichtigen. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe diesem Wunsch mit dem Launch neuer Programme mit dem Ziel entsprochen, Mitarbeiter:innen aller Arbeitsrealitäten zu inkludieren. Darunter sind beispielsweise Basistrainings zu Daten und künstlicher Intelligenz sowie E-Trainings zu digitalen Grundlagen – beides im Rahmen der etablierten Digital-Basics-Lernangebote.

Etablierung einer Feedback- und Lernkultur

Die Bedeutung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen ist in den [Geschäftsgrundsätzen](#) („Berufliche Entwicklung“) verankert und in der Personalstrategie weiter ausgeführt. Im Berichtsjahr haben die Mitarbeiter:innen im Durchschnitt 16 Stunden mit Aus- und Weiterbildung verbracht. Im Vergleich zum Vorjahr (2021: 17) ist der Wert leicht gesunken. Der Rückgang liegt darin begründet, dass die Telefónica Deutschland Gruppe 2021 ein größeres Angebot zum Start der Digital-Basics-Module hatte.

90% der Mitarbeiter:innen haben laut Mitarbeiterbefragung 2022 mindestens einmal im Jahr ein Gespräch mit ihrer Führungskraft zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse, 69% mindestens einmal in sechs Monaten. Diese Quoten will die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihrem neuen Performance-Management-Programm weiter erhöhen: Jährliche Entwicklungsgespräche für Mitarbeiter:innen werden ab 2023 verpflichtend sein. Ziel ist eine wachstums- und lösungsorientierte Feedbackkultur als Lernkultur, die Weiterentwicklung fördert und motivierend ist.

Aus- und Weiterbildung

	Einheit	2022	2021	2020
Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten ¹	Anzahl	16	17	11

¹ Die Berechnung für die Berichtsjahre 2021 und 2022 erfolgten auf durchschnittlicher Mitarbeiterbasis des jeweiligen Berichtsjahres (PIP 2021: 7.779; 2022: 7.390) der Telefónica Deutschland Gruppe inklusive Mitarbeiter:innen in Auszeit, aber ohne externe Berater:innen und Zeit- arbeitskräfte.

Ganzheitliche Gesundheitspolitik als Basis

Die Telefónica Deutschland Gruppe baut auf ihr integriertes Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem, das von einer ganzheitlichen Gesundheitspolitik mit folgenden Zielen geleitet wird:

- die Verhinderung von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen
- die Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter:innen 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“, welches für alle Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe gilt. Dieses Handbuch bildet den Umsetzungsrahmen für eine ganzheitliche Gesundheitspolitik und beschreibt die Zuständigkeiten, Prozesse und Regeln für alle Akteure im betrieblichen Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement, die dafür erforderlich sind. Ziel ist es, durch ein einheitliches, konsistentes und nachhaltiges Managementsystem die vom Vorstand festgelegten Ziele zur Gesundheitspolitik zu erreichen. Das Managementsystem gilt für alle Gesellschaften der Telefónica Deutschland Gruppe, deren Organe, Führungskräfte und Mitarbeiter:innen.



Das Managementsystem und das Handbuch sind an den Zertifizierungsstandard DIN EN ISO 45001:2016 angelehnt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterliegt 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 HR Digital, Data & Solutions berichtet zu relevanter und aktueller Entwicklung des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagements an den Vorstand.

Für die Schaffung und Erhaltung sicherer und gesunder Arbeitsplätze führt das Unternehmen entsprechend des Arbeitsschutzgesetzes physische und psychische Gefährdungsbeurteilungen durch und geht dabei nach einer bundesweit einheitlichen Richtlinie vor. Die Beurteilungen umfassen alle mit der Arbeit verbundenen Unfallrisiken und Gesundheitsgefahren. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilungen werden mögliche Gefahren identifiziert und daraufhin entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Dies dient vor allem der Minimierung der Unfallrisiken und der Gesunderhaltung der Beschäftigten¹ in Büros, Shops und an Technikstandorten. Die Auswertung des Unfallgeschehens obliegt den Arbeitssicherheitsausschüssen in den jeweiligen Gesellschaften. Das Gefahrstoffkataster des Unternehmens ist Bestandteil der ISO-14001-Dokumentation und wird jährlich von externer Stelle im Rahmen der Überwachungsaudits eingesehen und geprüft.

Die Telefónica Deutschland Gruppe führt 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 der Teilnahme am Corporate Health Award wurde die Telefónica Deutschland Gruppe zum vierten Mal in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft. Zur weiteren Verbesserung des Sicherheitsbewusstseins der Mitarbeiter:innen werden regelmäßige Schulungen und Unterweisungen durchgeführt. Dazu zählen beispielsweise webbasierte Trainings zur allgemeinen Arbeitssicherheit in den Büros und Shops sowie zum Brandschutz oder zu Tätigkeiten auf hoch gelegenen Arbeitsplätzen sowie Informationsveranstaltungen und Kurse zur Minimierung von psychischen Belastungen.

Darüber hinaus findet halbjährlich unternehmensweit ein Health Forum unter Leitung des Corporate Health Managements statt, das sich aus Vertreter:innen von Arbeitgeber und Arbeitnehmer:innen sowie weiteren internen Stakeholder:innen zusammensetzt. Als strategisches Gremium befasst es sich mit der Planung und Steuerung der Gesundheitsthemen und der

Umsetzung der Gesundheitspolitik im gesamten Konzern. Der Anteil der in Arbeitssicherheitsausschüssen und Gremien vertretenen Belegschaft beträgt 100% der Mitarbeiter:innen. Außerdem dient das Health Forum dem Informationsaustausch und als Impulsgeber sowie der Beratung. Vereinbarungen mit den Sozialpartnern (Arbeitnehmervertreter:innen) sind in formellen Betriebsvereinbarungen zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes schriftlich geregelt.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Digitales Know-how vermitteln und Resilienz trainieren

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte allen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bieten, persönlich und beruflich zu wachsen. Eine der Initiativen, die Mitte 2021 in diesem Sinne gestartet worden ist, ist das Lernprogramm „Digital Basics Learning Journey“: Dort werden Basiswissen und Grundbegriffe der wichtigsten Technologien und Trends der digitalen Transformation vermittelt, um die „Digital Fluency“, also das „digitale Grundverständnis“ der Belegschaft, zu erhöhen. Auf diese Weise befähigt die Telefónica Deutschland Gruppe alle Mitarbeiter:innen, an der digitalen Transformation teilzuhaben. Chancen zu ergreifen und ihr volles Potenzial zu entfalten. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Lernprogramm „Agile Learning Journey“ gestartet mit dem Ziel, allen Mitarbeiter:innen und Führungskräften ein einheitliches Lernangebot zu agilen Arbeitsweisen anzubieten. Lernformate auf drei unterschiedlichen Pfaden gehören zu dem Programm: Selbstlernformate, Vertiefungsformate und Expertenformate. Zu letzterem Pfad gehören zertifizierte Weiterentwicklungen, etwa zum Scrum Master oder Product Owner. Diese sollen dem Unternehmen dabei helfen, kundenorientierte Ergebnisse zu erzielen, sich besser auf die sich ändernden Marktanforderungen einzustellen und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu etablieren.

Seit der Einführung im Jahr 2021 haben mehr als 3.500 Mitarbeiter:innen an dem Programm teilgenommen und grundlegendes Wissen über Themen wie Daten, Cloud Computing oder Cyber Security und Datenschutz erlangt. Zudem wurde das Angebot 2022 erweitert: Mitarbeiter:innen haben nun die Gelegenheit, ihr Grundlagenwissen zu Daten und künstlicher Intelligenz mithilfe der Lernplattform des langjährigen Partners StackFuel auszubauen. Um einem der zentralen Ansprüche des Programms – der Inklusion aller Mitarbeiter:innen – gerecht zu werden, wurden im Berichtsjahr E-Trainings für die Zielgruppen der Sales- und Call-Center-Agent:innen entwickelt, die sich im Hinblick auf Format, Dauer und Inhalt besser in deren Arbeitsrealität integrieren lassen. Schließlich wurden zwei neue Live-Termine für alle Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe angeboten, in denen für das Unternehmen bedeutende

¹ Externe Beschäftigte, die keine Angestellten der Telefónica Deutschland Gruppe sind, haben zudem – neben den Maßnahmen gem. Gefahrstoffkataster – auch unsere Anweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen zu berücksichtigen.



Makrotrends „Metaverse“ und „AI & Automation“ detailliert beleuchtet wurden. Insgesamt konnten mit diesem und weiteren zentralen „Upskilling“-Lernangeboten (ohne LinkedIn Learning) mehr als 1.500 Mitarbeiter:innen erreicht werden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt im Rahmen der Initiative BEYOND eine auf künstlicher Intelligenz basierende Plattform ein, die Mitarbeiter:innen auf Basis ihres Kompetenzprofils passende Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen aufzeigt. Diese können z. B. offene Stellen, Jobrotationen oder Projekteinsätze umfassen. Damit ermutigt sie ihre Mitarbeiter:innen, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und durch dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen. Im Berichtsjahr konnten insgesamt mehr als 43% der Stellen intern besetzt werden und es gab über 50 Jobrotationen. BEYOND fördert damit die Bereitschaft zur internen Mobilität. Die Initiative integriert darüber hinaus längerfristige „Learning Journeys“ zu ausgewählten, strategisch relevanten Zukunftskompetenzen. 2022 wurde die Learning Journey „Data Analytics & Science“ mit zusätzlichen Trainingsangeboten ausgestattet.

Führungskräfte stärken und Nachwuchstalente fördern

Mit den Leadership Journeys investiert die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt in ihre Führungskräfte, um sie in ihrer Rolle als Treiber:in 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 2022 individuelle Coachings und Team-Workshops mit Begleitung durch professionelle Trainer:innen.

2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zudem gemeinsam mit einer externen Institution Entwicklungs-Audits für das gesamte „Extended Leadership Team“, d. h. die 200 obersten Führungskräfte, durchgeführt. Ziel der Entwicklungs-Audits war es, objektives Feedback, auch mit Blick auf den Markt, zur Verfügung zu stellen und individualisierte Entwicklungspläne zu erarbeiten.

Das im Vorjahr gestartete „Telefónica Digital Transformation Program“ mit jungen berufserfahrenen Talenten wurde 2022 fortgesetzt. Ausgerichtet ist das Programm auf Kompetenzen im Bereich „Data“, „Technology“ oder „Commercial“. Diese Qualifikationsprofile sind für das Unternehmen strategisch und bereichsübergreifend von großer Bedeutung. Zu den Stationen der Young Professionals zählen Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie beim unternehmenseigenen Start-up- und Innovationslabor Wayra. Als Mentor:in steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite.

Das Angebot für Auszubildende und duale Student:innen wurde fortgesetzt. 2022 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe 22 Neuzugänge verzeichnen. Darüber hinaus erhalten auch Praktikant:innen und Werkstudent:innen die Chance, ihren späteren Berufseinstieg mittels erster Einblicke ins Unternehmensumfeld erfolgreich zu gestalten. Im Jahr 2022 wurde bei den Auszubildenden eine Übernahmequote von 72,7% erzielt. Viele Auszubildende haben trotz Übernahmezusage andere Optionen gewählt und sich z. B. für eine neue Herausforderung in einer anderen Branche entschieden. Die Telefónica Deutschland Gruppe strebt weiter eine Steigerung der Übernahmequote für Auszubildende an.

Gesundheitliche Fürsorge

Angesichts des anhaltenden Infektionsgeschehens mit COVID-19 hat die Telefónica Deutschland Gruppe der gesundheitlichen Fürsorge ihrer Mitarbeiter:innen auch 2022 eine besondere Bedeutung zugemessen und im Rahmen ihres Gesundheitsmanagements erneut vielfältige Maßnahmen ergriffen, um angemessen mit dieser Herausforderung umzugehen. Die vom Unternehmen erarbeiteten, permanent aktuell gehaltenen Infektionsschutzpläne hatten weiterhin Bestand.

Mit digitalen Programmen unterbreitete die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Mitarbeiter:innen vielfältige Angebote, damit sie sich bewegen, gesund ernähren, Stress und Überbelastung abbauen und ihre Resilienz stärken konnten. Der besondere Fokus lag auch 2022 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 Mitarbeiter:innen über eine Online-Mediathek abrufbar sind.

Im Berichtsjahr wurde im Rahmen eines Pilotprojekts das erste Mal eine neue Gesundheits-App eingesetzt. Diese App bildet eine digitale Basis für bedarfsorientierte und gezielte Angebote der präventiven Gesundheitsförderung und ermöglicht den Mitarbeiter:innen einen einfachen Einstieg in das FEEL-GOOD-Programm der Telefónica Deutschland Gruppe. Die App wurde bei der „O₂ Telefónica Run+ Challenge 2022“ und der „FEEL-GOOD Nutrition Challenge“ erstmals verwendet. Mehr als 30% der Belegschaft nahmen an den Challenges teil.

Im Rahmen einer bereits im Vorjahr gestarteten Gesundheitskampagne hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Führungskräften auch 2022 wieder ein innovatives Mentaltraining angeboten, um ihre psychische Gesundheit zu stärken. Zusätzlich wurde das Angebot für Führungskräfte um eine Schulung zur mentalen Gesundheit im digitalen (hybriden) Arbeitsumfeld



erweitert. Sie beschäftigt sich mit der Frage, wie Führungskräfte psychische Probleme ihrer Mitarbeiter:innen erkennen und damit umgehen können, auch wenn sie nicht am selben Ort arbeiten. Mit digitalen Lösungen konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die Reichweite ihrer gesundheitsfördernden Angebote weiter ausbauen. Zu den Hilfestellungen gehörten in puncto Work-Life-Balance auch virtuelle Beratungsangebote für die Bereiche Lebenslagen-Coaching sowie Kinder- und Seniorenbetreuung.

Die Abwesenheitsrate lag im Berichtsjahr bei 5,9%. Die Zunahme der Unfälle im Jahr 2022 ist mit der gestiegenen Zahl der Wegeunfälle zu begründen. Dies ist auf die erhöhte Mobilität infolge der Änderungen der Corona-Infektionsschutzmaßnahmen

für Unternehmen zurückzuführen. Dadurch war es 2022 wieder möglich, mehr im Büro und weniger im Homeoffice zu arbeiten. Folglich waren mehr Arbeitnehmer auf dem Weg zur Arbeit im Büro als 2021. Die Ausfalltagequote aufgrund von Arbeitsunfällen ging aber deutlich zurück.

Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

	Einheit	2022	2021	2020
Abwesenheitsrate ¹	%	5,9	4,9	5,9

¹ Die Abwesenheitsrate ergibt sich aus der Anzahl der Kranktage geteilt durch das Ergebnis von 250 Sollarbeitstagen multipliziert mit dem Durchschnitt der Gesamtbelegschaft (Ø PIP 2022: 7.390).

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Weiterbildung im Bereich Digital & Data	Prozentsatz der Mitarbeiter:innen, die an Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Digital & Data teilgenommen haben	–	66,8%	2025: 90%
Mitarbeitermobilität: Jobrotationen	Anzahl der Jobrotationen pro Jahr. Als Job Rotation wird ein zeitlich befristeter Wechsel in einen anderen Abteilungs- oder Geschäftsbereich bezeichnet, der den Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bietet, Neues zu lernen, das Portfolio zu erweitern und sich persönlich weiterzuentwickeln.	50	≥ 50	≥ 50

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Klima und Umwelt

Energie und CO₂

„Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um Energieverbrauch zu reduzieren und CO₂-Ausstoß zu vermeiden.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Bis spätestens 2025 strebt die Telefónica Deutschland Gruppe eine Neutralisation der Scope-1- und Scope-2-Emissionen an.



Bis 2040 sollen alle Emissionen, auch die des Scope 3, auf Netto-Null sinken.



Power Purchase Agreements (PPA) gehören zu den Kernelementen der unternehmensweiten Klimastrategie: Damit investiert die Telefónica Deutschland Gruppe direkt in erneuerbare Energien und erhöht die Planungssicherheit für ihre Energieversorgung.

GRUNDVERSTÄNDNIS

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 und auf diese Weise dabei helfen, die Lebensgrundlage der Gesellschaft nachhaltig zu gestalten. 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 98% den größten Anteil am Stromverbrauch aus. Telekommunikationsunternehmen sind daher gefordert, durch gesteigerte Energieeffizienz ihrer Netze und Rechenzentren im Sinne des Klimaschutzes voranzugehen. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat aus diesem Grund ein dreijähriges Energiesparprogramm etabliert mit dem Ziel, bis Ende 2025 rund 20% Energie gegenüber 2021 durch KI-gestützte Netz-Standby-Technik, Netzmodernisierung und Cloudifizierung einzusparen. 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 und dafür Energie- und Klimaziele für die Jahre 2025, 2030 und 2040 formuliert. Diese Ziele orientieren sich am 1,5-Grad-Szenario des Pariser Klimaabkommens und schließen Emissionen von Scope 1, 2 und 3 ein: Bis 2040 sollen alle Emissionen – auch die in der

¹ Bitkom-Studie „Klimaeffekte der Digitalisierung“, März 2021.



eigenen Wertschöpfungskette – auf Netto-Null gesenkt werden. Telefónica, S. A. ist das erste Telekommunikationsunternehmen, dessen Ziele von der Science Based Targets Initiative (SBTi) validiert wurden. Damit sind auch die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe validiert und sie trägt mit ihren Programmen und Maßnahmen zum Erreichen des 1,5-Grad-Ziels bei. Telefónica, S. A. 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.

Bei der Telefónica, S.A. Group ist der Umgang mit dem Klimawandel bereits in den Bereichen Unternehmensführung, Strategie, Risiken und Ziele integriert. Schon heute stammen 82 % des Stroms, den der Telefónica Konzern weltweit einsetzt, aus Grünstrom, in Deutschland sind es 100%. Die Telefónica, S.A. Group strebt bis 2040 in den vier Hauptmärkten Spanien, Großbritannien, Deutschland und Brasilien Netto-Null-Emissionen an. Die Telefónica, S.A. Group legt ihre Umwelt- und Klimadaten jährlich im Report des CDP  offen und erhielt von der Organisation im Berichtsjahr für ihre Leistungen erneut und im neunten Jahr in Folge die Bestnote A. Bestandteil der Prüfung ist u. a. die Transparenz bei der Reduzierung von Emissionen und die Minderung von Klimarisiken.

Die Telefónica Deutschland Gruppe bewertet die Themen Umwelt und Klimaschutz als wesentliche Themen ihrer Nachhaltigkeitsstrategie. Sie setzt auf verschiedene Bausteine, um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren: Sie investiert in energieeffiziente Technik, nutzt erneuerbare Energien, fördert eine schadstoffarme Mobilität und bietet Kund:innen zunehmend nachhaltige Produkte und Dienstleistungen an. Unternehmen und Menschen können mithilfe der Infrastruktur und Angebote der Telefónica Deutschland Gruppe ihre nachhaltigen digitalen Geschäftsmodelle verwirklichen und so die Umwelt schonen.

Netto-Null-Emissionen bis 2040 angestrebt

Die Übernahme von Verantwortung für Umwelt und Klima ist ein Grundverständnis der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie bildet den Kern ihrer Klimastrategie, mit der sie sich eng an die konzernweite Verpflichtung anlehnt: Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas(THG)-Emissionen einzuhalten, möchte das Unternehmen seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die eigenen direkt (Scope 1) und durch Stromeinkauf indirekt (Scope 2) verursachten Emissionen inklusive der Emissionen aus ihrer Reisetätigkeit bis spätestens 2025 zu neutralisieren. Nicht vermeidbare Emissionen neutralisiert und investiert die Telefónica Deutschland Gruppe in zertifizierte Klimaschutzprojekte mit hohen ökologischen und

sozialen Standards. Die weiteren Scope-3-Emissionen sollen bis 2025 im Vergleich zu 2016 um 39 % gesenkt werden.

Neutralisation der Scope-1- und Scope-2-Emissionen

	Einheit	2021	2022	Ziele 2025
CO ₂ -Reduktion ¹	%	97	97	95
Energieeffizienz ²	%	78	81	87

¹ Scope 1 und 2, Bezugsjahr 2015 (marktbasierter Methode).

² Die Energieeffizienz stellt die Veränderung der Energieintensität gegenüber dem Basisjahr 2015 dar. Die Energieintensität berechnet sich aus: Energieverbrauch gesamt (Strom- und Kraftstoffverbrauch)/Datenvolumen pro Petabyte.

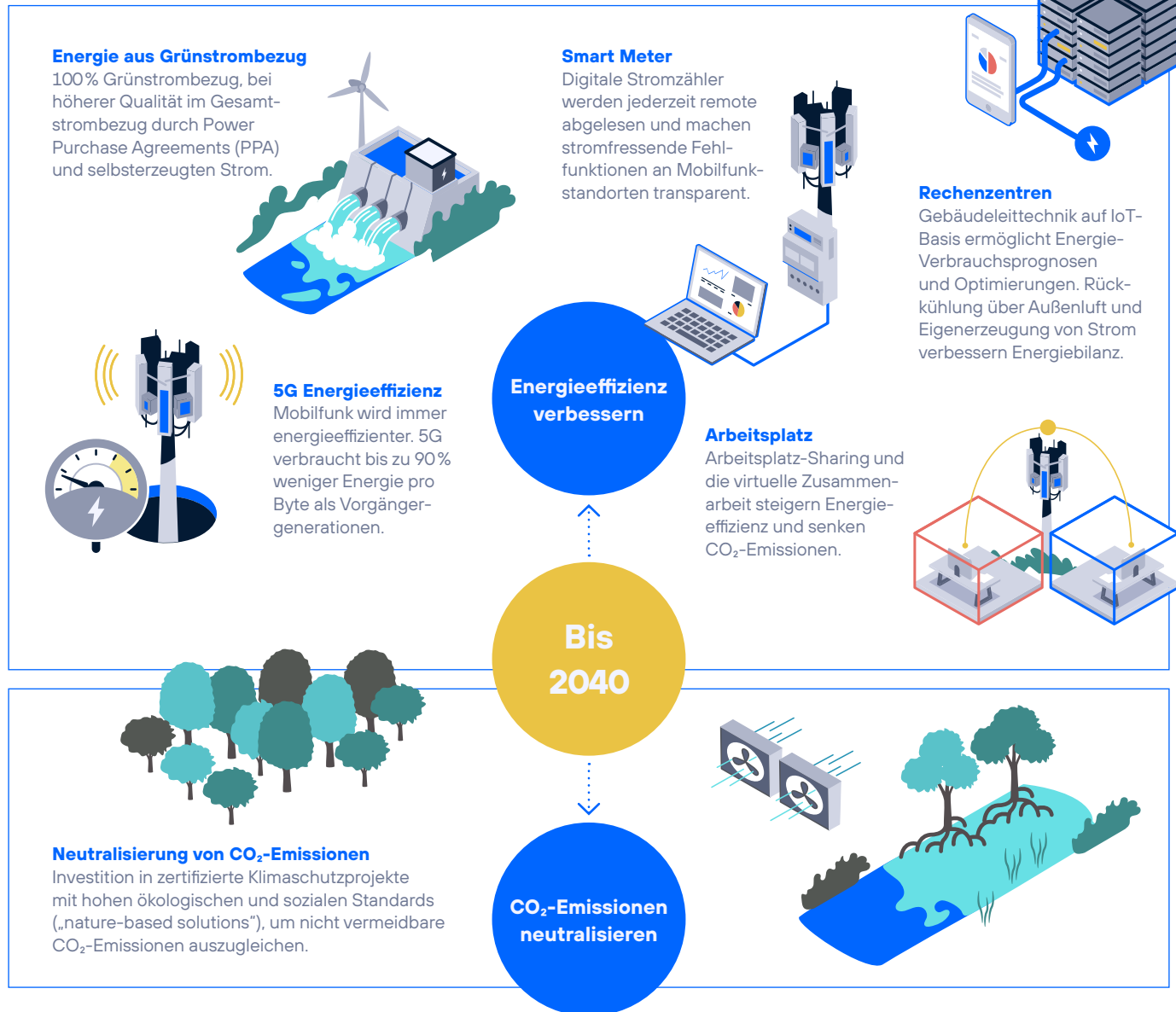
Die Scope-3-Emissionen, z. B. aus der vorgelagerten Lieferkette, wurden für das Berichtsjahr 2022 koordiniert über die gesamte Telefónica, S.A. Group ausgewertet und mit Maßnahmen belegt und gesenkt. Dabei folgt der Konzern den Erkenntnissen und Empfehlungen anerkannter internationaler Institutionen wie dem Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) und der Science Based Targets Initiative (SBTi), nach deren Kriterien auch die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Klimastrategie entwickelt hat.

Um die Neutralisation von Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis spätestens 2025 zu erreichen, geht die Telefónica Deutschland Gruppe folgende konkrete Maßnahmen an, die jährlich festgelegt und mit Zwischenzielen untermauert werden:

- Die Telefónica Deutschland Gruppe steigert die Effizienz ihres Netzes durch Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen (GWh/PB) um 87 % bis 2025 im Vergleich zu 2015.
- Ihr Gesamtstromverbrauch wird bereits heute mit 100 % Grünstrom gedeckt. Sie strebt eine höhere Qualität im Gesamtstrombezug durch Power Purchase Agreements (PPA) und selbst erzeugten Strom an. Bis 2025 sollen zwei Drittel des erwarteten Strombedarfs mithilfe von PPA gedeckt werden. Für das Jahr 2025 wurden bereits zwei große PPA-Deals für den Direktbezug von Windstrom abgeschlossen.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt Gebäudetechnik auf IoT-Basis in ihren Rechenzentren für Verbrauchsprognosen und Energiebilanz-Optimierungen.
- Der Einbau von digitalen Stromzählern (Smart Meter) an Antennenstandorten erleichtert durch die Datenauswertung Verbrauchsanalysen, Prognosen und die Optimierung des Energieverbrauchs.
- Die Förderung virtueller Arbeit im Unternehmen reduziert die CO₂-Emissionen, weil die Mitarbeiter:innen seltener ins Büro pendeln und geschäftlich verreisen.
- Nicht vermeidbare Emissionen neutralisiert die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2021 sukzessive durch hochwertige CO₂-Reduktionsprojekte, vorzugsweise durch Projekte, die der Atmosphäre CO₂ entziehen.

Ziel: Netto-Null-Emissionen bis 2040

Ein Auszug der Maßnahmen



Immer weniger Strom pro Byte

5G arbeitet effizienter als die Vorgängertechnologien. Mit der Erweiterung ihres Netzes um 5G und dem damit verbundenen Plus an Netzabdeckung, Datenvolumen und Geschwindigkeit erwartet die Telefónica Deutschland Gruppe jedoch eine deutliche Erhöhung des Gesamtenergieverbrauchs. Das stellt das Unternehmen vor große Herausforderungen, auch wegen der im Berichtsjahr stark gestiegenen Energiepreise infolge des Ukrainekriegs. Mit der von der Telefónica Deutschland Gruppe gewählten Kenngröße „Energieverbrauch pro Datenvolumen

(GWh/PB)“ lassen sich Fortschritte im Bereich Energieeffizienz am besten messen und dokumentieren. Das 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 strebt die Telefónica Deutschland Gruppe eine Vorreiterrolle für Nachhaltigkeit in der deutschen Telekommunikationsbranche an. Ihren Kund:innen will sie so in Zukunft ein grünes Netz bieten.



Klimaschutz ist relevant für Unternehmenserfolg

Mit diesem Ziel will die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur ihre Umweltbilanz verbessern, sondern auch nachhaltig wirtschaften und ihre Wettbewerbsfähigkeit sichern. Sie möchte auf diese Weise eine wirksame Risikoprävention, eine starke Reputation und Markenwahrnehmung sowie hohe Bewertungen des Unternehmens in Finanzmarkt ratings erreichen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erkennt an, dass der Klimawandel reale Risiken für das Unternehmen mit sich bringt. Diese Risiken können einerseits physischer Natur sein, etwa Risiken für die Mobilfunkinfrastruktur durch eine Häufung von Extremwetterereignissen, und andererseits durch Regularien entstehen (Transitionsrisiken). Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich ebenfalls bewusst, dass sich durch den Klimawandel Chancen ergeben, die es zu nutzen gilt. Eine standardisierte und transparente Berichterstattung zu Klimarisiken gemäß den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) soll das Risiko finanzieller Effekte des Klimawandels auf die Kapitalmärkte verringern und den Unternehmen als Vorbereitung auf die Folgen des Klimawandels dienen. Im nächsten Abschnitt werden die für die Telefónica Deutschland Gruppe relevanten Klimarisiken und -chancen gemäß den Empfehlungen der TCFD näher beleuchtet.

PROZESSE UND STEUERUNG

Managementsysteme im Unternehmen verankert

Neben der Klimastrategie 2025 bildet die unternehmensweit verbindliche [Umweltpolitik](#), welche zusätzlich durch eine [Richtlinie zum nachhaltigen Energiemanagement](#) gestützt wird, die Basis für alle Aktivitäten der Telefónica Deutschland Gruppe. Beide Richtlinien zielen auf ihre Betriebsabläufe in den Bereichen Netz, Büroflächen und Mobilität, auf den verantwortungsbewussten Einkauf sowie auf ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio mit dem Schwerpunkt auf nachhaltigen Innovationen ab. Ihre Umweltpolitik ist gemäß ISO 14001 in der Umweltrichtlinie verankert. Die Richtlinie hat insbesondere die Identifikation und Einhaltung aller relevanten Gesetze, Normen, Standards und sonstiger bindender Verpflichtungen zum Ziel. Das Umweltmanagementsystem dient dazu, mögliche negative Umweltauswirkungen von Aktivitäten und Infrastrukturen der Telefónica Deutschland Gruppe zu verhindern und zu minimieren sowie insgesamt ihre umweltbezogenen Leistungen immer weiter zu verbessern. Weitere Vorgaben im Klima- und Umweltbereich hat das Unternehmen in internen Richtlinien wie beispielsweise in den nachhaltigkeitsorientierten Einkaufsrichtlinien (SCSP und den Umweltannex), in der Abfallrichtlinie oder der Reiserichtlinie verankert. Das Ziel, die Umweltleistung des Unternehmens sowie seiner Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, will die Telefónica Deutschland Gruppe vor allem durch eine

systematische Performancebewertung anhand der definierten Ziele aus dem Responsible Business Plan 2025 erreichen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 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 orientiert sich das Unternehmen ebenfalls an der Norm ISO 14001. Um diese Prozesse zu steuern, gibt es intern Energie- und Umweltmanagementbeauftragte. Umweltbelange und -ziele sowie alle Maßnahmen werden jedes Jahr im Vorfeld zum externen Audit 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.

Das Unternehmen bietet den Mitarbeiter:innen eine onlinebasierte Energie- und Umweltschulung an. Im Berichtsjahr gab es zudem Workshops zur CO₂-armen Beschaffung für die damit befassten Abteilungen wie den Einkauf oder die Technik. Dabei wurde die 2022 von Telefónica, S.A. überarbeitete gruppenweite Einkaufsrichtlinie für eine CO₂-reduzierte Beschaffung vorgestellt. Ziel ist eine Produktauswahl, die neben den Anschaffungskosten auch die Energie- und CO₂-Kosten über den Lebenszyklus einbezieht.

Prozesse zum Umgang mit Klimarisiken und -chancen

Klimarisiken werden in das Risikomanagementmodell der Telefónica Deutschland Gruppe integriert und haben damit einen direkten Bezug zu strategischen Entscheidungen der Gruppe. Der Vorstand ist eng in die Entwicklung der Strategien zur Abwendung von Klimarisiken und der daraus resultierenden Chancen eingebunden. So findet regelmäßig unter Leitung des CEOs ein Steering Committee statt, welches sich mit der Klimastrategie, der Energiebeschaffung, den Maßnahmen zur Minderung des CO₂-Fußabdrucks des Unternehmens, aber eben auch mit den transitorischen und regulatorischen Klimarisiken auseinandersetzt, und in Absprache mit den wesentlichen Fachbereichen richtungswesende Entscheidungen zur Maßnahmenentwicklung vorgibt.

Die relevanten Fachbereiche der Telefónica Deutschland Gruppe berichten quartalsweise ihre klimabezogenen Themen inklusive klimabedingter Risiken an das allgemeine Risikomanagement.



Das Unternehmen integriert damit diese Risiken und nimmt im Hinblick auf potenzielle Risiken aus nichtfinanziellen Themen eine Nettobewertung vor. Anhand der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit wurde ein konservativer Ansatz gewählt, bei dem Risiken mit einer als „wahrscheinlich“ oder „hochwahrscheinlich“ eingestuften Eintrittswahrscheinlichkeit betrachtet wurden.

Der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe wird über die Ergebnisse unterrichtet. Sollten sich neue Risiken oder geänderte Bewertungen der klimabezogenen Risiken ergeben, werden diese analysiert und gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Ergänzend berichtet das Unternehmen im Rahmen des gruppenweiten Risikomanagements zu klimabezogenen Risiken auch an die Telefónica, S.A. Group.

Um eine ganzheitliche Methodik bei der Risikoeermittlung zu gewährleisten, ermittelt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Risiken sowohl global (top-down) als auch lokal (bottom-up). Der Bottom-up-Ansatz erfolgt auf Grundlage einer Risikoselbstbewertung, wobei die lokalen Manager:innen für die Identifizierung von Risiken in ihren Bereichen verantwortlich sind.

Die Bewertung der Klimarisiken folgt einem ganzheitlichen Ansatz und berücksichtigt Risiken aus vier verschiedenen Blickwinkeln: lokale Risiken (bottom-up), globale Risiken (top-down), Risiken in Prozessen und Projektrisiken. Die Bewertung der Risiken erfolgt hauptsächlich durch den Top-down-Ansatz und wird durch die Bewertung spezifischer Standorte unterstützt (bottom-up). Globale Risiken sind als „Basisrisiken“ definiert und werden von den globalen operativen Bereichen (Compliance, Strategie usw.) bewertet und regelmäßig überprüft. Der Klimawandel ist eines der globalen Basisrisiken und hat das Potenzial, die Infrastrukturen sowie Geschäftsbereiche der Telefónica Deutschland Gruppe kurz-, mittel- und langfristig zu beeinflussen. Dazu gehören neben den Risiken des Klimawandels an sich auch Transitionsrisiken, welche durch Klimawandelvorschriften und/oder mangelnde Ressourcen entstehen.

Priorisierte Risiken sowie deren Ergebnisse werden in langfristige Geschäftsentscheidungen einbezogen. Dabei basiert die Entscheidungsfindung, welche Risiken im allgemeinen Risikomanagement priorisiert werden, auf den bei der Risikobewertung geschätzten finanziellen Auswirkungen und ihrem Einfluss auf die betriebliche Effizienz, den Zugang zu neuen Märkten, den Ruf usw. Da Klimarisiken unter dem von der Telefónica Deutschland Gruppe definierten Schwellenwert für signifikante Risiken liegen, werden sie im Kapitel 1.3. Risikomanagement des jährlichen [Geschäftsberichts](#) nicht genannt.

Die Erarbeitung geeigneter Maßnahmen und Managementlösungen erfolgt sowohl top-down als auch bottom-up. Beim

Bottom-up-Ansatz sind die lokalen Manager:innen für die Festlegung spezifischer Reaktionen in ihren Bereichen verantwortlich. Sie müssen geeignete Pläne zur Risikominderung und zur Vermeidung bzw. Übertragung dieser Risiken vorlegen.

Mit dieser Strategie hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Möglichkeit, sich an physische Risiken sowie an Transitionsrisiken anzupassen. Damit kommt sie dem übergeordneten Ziel, Risiken zu minimieren und Chancen zu optimieren, am nächsten.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Risiken und Chancen des Klimawandels bewerten

Klimarisiken werden in Anlehnung an den Empfehlungen der TCFD und unter Berücksichtigung von zwei unterschiedlichen Klimaszenarien bewertet. Dabei erfolgt die Risikobewertung quantitativ, sofern dies möglich ist. Die potenziellen Auswirkungen der Risiken werden am operativen Cashflow gemessen. Die Szenarioanalyse sowie die Bewertung der Resilienz hat die Telefónica Deutschland Gruppe anhand von zwei verschiedenen Szenarien des IPCC vorgenommen. Die TCFD sieht es als unerlässlich an, dass standardisierte Szenarien, die von unabhängigen Institutionen wie dem IPCC entworfen wurden, verwendet werden. Dies erleichtert es Investor:innen, die Klimaresilienz von Unternehmen zu vergleichen. Hierzu wurden die Klimaszenarien RCP2.6 (Temperaturanstieg überschreitet zum Ende des Jahrhunderts nicht die 2-Grad-Grenze) und RCP8.5 (Temperaturanstieg liegt zum Ende des Jahrhunderts bei 4 °C) unter Berücksichtigung von Zeithorizonten bis 2030, 2040 und 2050 analysiert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterteilt Klimarisiken, wie von der TCFD empfohlen, in die beiden Kategorien Transitionsrisiken und physische Risiken. Transitionsrisiken umfassen Änderungen in der Gesetzgebung, Richtlinien und Änderungen des Marktes. Zu den Transitionsrisiken zählen die Reduzierung von Emissionen, die CO₂-Abgabe sowie Preisänderungen für Energie. Weiterhin sind nicht nur Änderungen in der Regulierung, sondern auch Änderungen der Marktsituation wichtig zu betrachten. Hierzu zählen geänderte Angebots- und Nachfragemengen für bestimmte Produkte oder Dienstleistungen.

Zu den akut physischen Risiken zählen Extremwetterlagen wie Überflutungen, Waldbrände, Trockenheit und Hitzewellen. Die Folgen dieser Extremwetterlagen können für die Infrastruktur der Telefónica Deutschland Gruppe kurz- und langfristig zu erheblichen Herausforderungen führen. Als chronisch physische Risiken gelten langfristige Klimaveränderungen, langfristige Niederschlagsveränderungen, der Anstieg des Meeresspiegels sowie der Anstieg der Durchschnittstemperatur. Um Kund:innen weiterhin die gewohnten Produkte und Services anbieten zu

können, ist eine Anpassung an diese Gegebenheiten unerlässlich und somit ein wichtiger Teil der Risikoanalyse des Unternehmens.

Neben den Risiken erkennt die Telefónica Deutschland Gruppe Chancen sowohl für ihr internes Energiemanagement als auch für das Unternehmenswachstum durch den Verkauf von emissionsarmen Produkten und Dienstleistungen. Mit Technologien wie IoT, Big Data, Cloudlösungen und Breitband-Konnektivität möchte die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen ermöglichen, ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren.

Interne Chancen ergeben sich durch den Plan für erneuerbare Energien mit der Nutzung eigener Energieerzeugungskapazitäten und langfristiger Stromabnahmeverträge sowie den Plan für

Energieeffizienz, der sich auf die Netzmodernisierung und den Ausbau von 4G und 5G konzentriert. Diese Maßnahmen sollen die mittel- und langfristigen Betriebskosten des Unternehmens senken, was angesichts der stark gestiegenen Energiekosten umso wichtiger wird.

Energieeffizienz verbessern und CO₂-Emissionen senken

Die Telefónica Deutschland Gruppe stellt Energieeffizienz und CO₂-Reduzierung in den Mittelpunkt ihrer Klimastrategie und will damit einen Beitrag zur nachhaltigen Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer kohlenstoffarmen

Chancen und Risiken des Klimawandels

Risiken des Klimawandels					
Übergangsrisiken			Physische Risiken		
 Regulierung Preissteigerung bestimmter Produkte und Dienstleistungen infolge von Steuern oder Abgaben in Bereichen, von denen das Unternehmen abhängig ist (Energie, Transport usw.).	 Technologie Notwendigkeit eines vorzeitigen Abbaus von Anlagen im Bereich Heizung, Lüftung, Klima (HLK) oder Energie aufgrund der Umstellung auf saubere Energie.	 Markt Höherer Energie-OPEX, beispielsweise in Ländern, die von Wasserkraft abhängig sind.	 Ansehen Weitere Informationen zu diesem Thema von wichtigen Stakeholder:innen (Investor:innen, Analyst:innen, Kund:innen usw.).	 Dauerhaft Steigende Temperaturen könnten zu höherem Kühlungsbedarf führen.	 Einmalige Ereignisse Mehr extreme Wetterereignisse würden die Risiken für die betriebliche Kontinuität erhöhen.
Die physischen Risiken wurden von der Telefónica, S.A. Group in einer Studie zur Klimaanfälligkeit detailliert untersucht.					

Chancen durch den Klimawandel			
 Ressourceneffizienz Mit dem Plan für Energieeffizienz optimiert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Betriebs- und Netzwerkkosten.	 Eco-Smart-Produkte und -Dienstleistungen Die Vernetzungs- und Digitalisierungslösungen sind der Schlüssel zu einer Reduzierung von Kohlendioxid in anderen Bereichen und bieten dem Unternehmen neue Geschäftschancen.	 Energiequellen Mit dem Plan für erneuerbare Energien können die CO ₂ -Emissionen und die Energiekosten des Netzwerks gesenkt werden.	 Resilienz Durch Anpassungsmaßnahmen können Risiken und Chancen in der Unternehmensstrategie berücksichtigt werden, was Investitionsentscheidungen, die Modernisierung und die Netzwerkbereitstellung beeinflusst.



Wirtschaft ein. Sie verbessert ihre Energieeffizienz kontinuierlich, indem sie unternehmensweit auf energiesparende Komponenten umsteigt. Damit trägt sie aktiv zur Reduzierung von Treibhausgasemissionen bei. Darüber hinaus setzt sie auf den effizienten Einsatz natürlicher Ressourcen und wendet Umweltkriterien in ihren Beschaffungsprozessen an, um ihren ökologischen Fußabdruck weiter zu verringern.

2022 belief sich der Energieverbrauch pro Datenvolumen auf 0,08 GWh/PB. Damit konnte die Telefónica Deutschland Gruppe den Verbrauch gegenüber dem Vergleichsjahr 2015 um 81,40% reduzieren. Um das Ambitionslevel aufrechtzuerhalten, hat das Unternehmen sein Energieeffizienzziel für das Jahr 2025 im Berichtsjahr von 82% auf 87% angehoben. In einem Pilotprojekt testet die Telefónica Deutschland Gruppe derzeit den Einsatz von Photovoltaikanlagen an ausgewählten Antennenstandorten, um einen eigenen Beitrag zur erneuerbaren Energieerzeugung zu leisten. Inzwischen sind mehrere Anlagen im Testbetrieb. Auch im Bereich der Virtualisierung von Rechenzentren sieht die Telefónica Deutschland Gruppe großes Potenzial, da die Effizienz von Rechenzentren u. a. mit ihrer Auslastung und den Möglichkeiten der Abwärmenutzung zusammenhängt. Durch die stärkere Nutzung von Cloud-Services und den damit verbundenen Wechsel zu externen Anbietern geschieht in diesem Bereich eine Verschiebung von Scope-2- zu Scope-3-Emissionen. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, ausschließlich mit Cloud-Anbietern zusammenzuarbeiten, die mindestens grünen Strom einsetzen oder die anfallenden Emissionen zu kompensieren, um die eigenen Emissionen nicht etwa auf diesem Weg zu erhöhen. Dabei ergeben sich auch Vorteile in der Skalierbarkeit und in der ressourcenschonenden Nutzung von Rechenkapazität durch den Umzug in die Cloud.

Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas (THG)-Emissionen einzuhalten, möchte das Unternehmen seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis 2025 zu reduzieren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2022 7.766 t CO₂-Emissionen nach marktbasierter Methode verursacht (2021: 6.266 t). Im Berichtsjahr sind durch Scope-1-Emissionen 5.520 t CO₂-Äquivalente zustande gekommen. Dabei stammen die Scope-1-Emissionen hauptsächlich aus zwei Quellen: dem Kraftstoffverbrauch des Fuhrparks und der Netzersatzanlagen sowie den flüchtigen Emissionen von Kältemittelgasen, die in den Klimaanlagen des Netzes verwendet werden. Die Scope-2-Emissionen der Telefónica Deutschland Gruppe entstehen hauptsächlich durch Zukauf von Elektrizität und Fernwärme, wobei die Elektrizität zu 100% als Grünstrom mit 0 t CO₂-Äquivalenten bilanziert wurde. Somit wurden im Jahr 2022 insgesamt 261 t CO₂-Äquivalente marktbezogen (market-based) emittiert. Scope-3-Emissionen sind für die Telefónica

Deutschland Gruppe ebenfalls von zentraler Bedeutung. So berichtet sie seit vielen Jahren die Emissionen von Scope 3.6 (Reisetätigkeiten) und bezieht diese in ihre Neutralisationsstrategie ein (mehr dazu im Abschnitt „Betriebliche Mobilität emissionsarm ausgerichtet“). Die direkten und indirekten CO₂-Emissionen (Scopes 1, 2 und 3) sind in der Kennzahlentabelle zu finden. Die weiteren wesentlichen Scope-3-Emissionskategorien teilen sich in eingekaufte Güter und Dienstleistungen, Kapitalgüter, Brennstoff- und energiebezogene Emissionen sowie Nutzung der verkauften Produkte auf. Ziel ist, die Scope-3-Emissionen vom Referenzjahr 2016 bis zum Jahr 2025 um 39% zu senken. Um diesem Ziel näher zu kommen, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe die Softwareplattform von The Climate Choice und erfasst klimafokussierte Daten von rund 700 Lieferanten. Auf Basis dieser Daten sollen Potenziale zur Senkung der CO₂-Emissionen identifiziert werden. Die so erschlossenen qualitativen und quantitativen Daten sollen als Grundlage einer Strategie zur Dekarbonisierung der Telefónica Deutschland Gruppe im Scope 3 dienen.

Energie und CO₂: Klimaziele

	Einheit	2022	2021	2020
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,08	0,09	0,12
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus Grünstrom ¹	%	100	100	96

¹ Grünstrom besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung 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.

Energie und CO₂: Energieverbrauch

In GWh	2022	2021	2020
Energieverbrauch gesamt	799	755	736
Stromverbrauch gesamt ²	775	732	710
davon Netzwerk und Rechenzentren ³	757	711	686
davon Büros, Shops, Call-Center	18	21	24
Kraftstoffverbrauch gesamt ⁴	24	23	26
Energie aus Grünstrombezug ⁵	775	732	679

² Der Stromverbrauch ergibt sich aus den tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

³ 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.

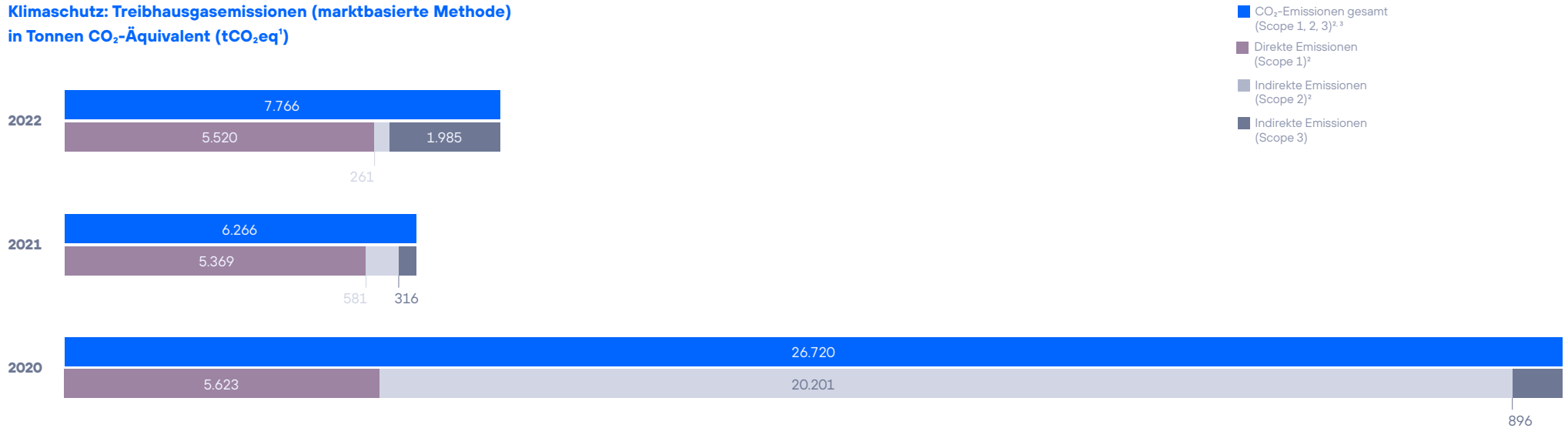
⁴ Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und der Telefónica Deutschland Gruppe belieferten Einheiten. Die Berechnung des Kraftstoffverbrauchs erfolgt in Übereinstimmung mit Telefónica, S.A., folglich unter Verwendung der internationalen Umrechnungsfaktoren, und ist von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert.

⁵ Grünstrom besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung 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.

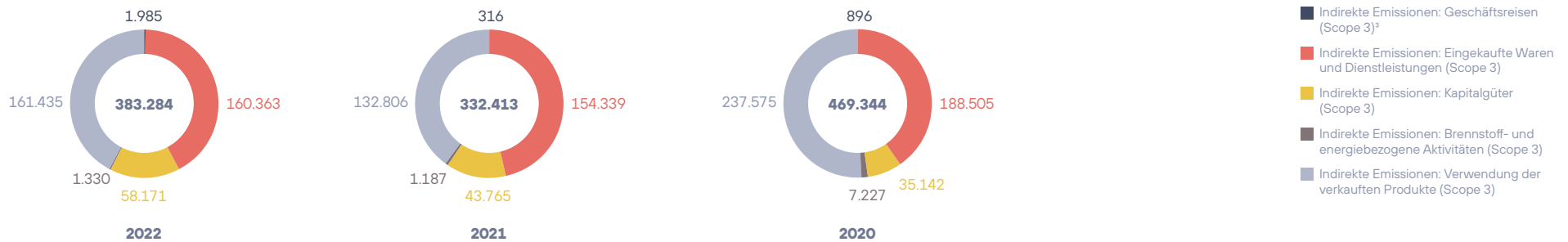


G 02

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



Indirekte Emissionen im Detail
(Scope 3)



¹ CO₂eq = CO₂, CH₄, N₂O und klimarelevante Kühltgase (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 marktbasierte 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 2020 bis 2022 wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2022). Es gibt auch andere Scope-3-Emissionen, die nicht in der Gesamtsumme enthalten sind. Diese werden separat aufgeführt. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen.



Intelligente Helfer für effiziente Netzwerktechnik

In einem Mobilfunknetz verbraucht die Netzwerktechnik die meiste Energie. Hierbei werden jedoch die für Spitzenlastzeiten ausgelegten Ressourcen nicht über den gesamten Tagesverlauf benötigt. In Niedriglastzeiten werden an einem Standort typischerweise nur 20% der zu Hochlastzeiten zugewiesenen Ressourcen belegt. Mit dem Ziel, Energie dort einzusparen, wo sie nicht benötigt wird, lassen sich Sendeanlagen in einen Energiesparmodus versetzen und temporär nicht genutzte Ressourcen in Form eines oder mehrerer Frequenzbänder herunterfahren, wenn – wie beispielsweise in den Nachtstunden – wenig Sprach- und Datenverkehr herrscht. Eine Grundversorgung bleibt dabei immer bestehen, während einzelne Kapazitäts-Layer abhängig von der aktuellen Last hoch- oder heruntergefahren werden können. Intelligente Systeme ermöglichen individuelle Energiesparmaßnahmen für jede einzelne Funkzelle. Dabei ist der Anspruch der Telefónica Deutschland Gruppe, dass für die Mobilfunkkund:innen kein Unterschied hinsichtlich der Netzqualität zu bemerken ist. Bei einem Test im Juli 2022 ließ sich ein deutliches Energieeinsparpotenzial erzielen. Eine Einführung ist für das Jahr 2023 geplant.

Die Messung des Stromverbrauchs im Bereich Netzwerk erfolgt 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, die frühzeitige Identifizierung von Fehlfunktionen erleichtert und die damit verbundenen Kosten senkt.

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 kommt die Telefónica Deutschland Gruppe ihrem Ziel näher, die CO₂-Emissionen auf null zu senken. Bis Ende des Berichtsjahres sollten 27.000 Standorte mit Smart Metern ausgerüstet werden. Der durch die Corona-Pandemie ausgelöste Chipmangel hat dazu geführt, dass diese Zielmarke nicht erreicht werden konnte. Insgesamt verfügten Ende 2022 mehr als 22.000 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

2022 wieder zugenommen hat. Im Vergleich zu 2019, dem letzten Jahr, das nicht von der Pandemie eingeschränkt war, hat das Unternehmen im Berichtsjahr rund 63% weniger Kilometer bei Flugreisen und über 22% 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 der Mitarbeiter:innen zwischen nationalen und internationalen Telefónica Standorten um 70% gegenüber 2019 zu reduzieren. Das betrifft interne Meetings und Workshops. Mit den Schlüsselinitiativen ihrer Personalstrategie („5 Bold Moves“) will die Telefónica Deutschland Gruppe die Mitarbeiter:innen dabei unterstützen – wo immer möglich und sinnvoll – virtuell zusammenzuarbeiten. Nähere Informationen zu den „5 Bold Moves“ finden sich im Kapitel „Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds“.

Über ihre Reiserichtlinie fördert die Telefónica Deutschland Gruppe den Umstieg auf die Bahn. Sie will ihre Dienstwagen sukzessive auf Hybrid- und Elektroantrieb umstellen. Der Fuhrpark konnte bis Ende 2022 zu fast 70% teilelektrifiziert werden. Somit wurde das Ziel von 50% erreicht. Alle E-Fahrzeuge erhalten neben den Tankkarten auch Ladekarten. An den Standorten München, Hamburg und Düsseldorf sind inzwischen 26 Ladepunkte installiert und aktiv. Der durchschnittliche CO₂-Wert¹ für die 2022 neu zugelassenen Dienstwagen betrug 55,7 g CO₂/km (2021: 51 g CO₂/km).

Standorte energieeffizient betreiben

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet gezielt daran, auch die Energieversorgung ihrer eigenen betrieblichen Prozesse möglichst klimafreundlich und effizient zu gestalten. So liegt ein wichtiger Fokus darauf, den ökologischen Fußabdruck der Bürostandorte und Shops zu verringern. Dabei hat das Unternehmen 2022 gesetzliche Vorgaben zum Energiesparen umgesetzt und zusätzlich freiwillige Maßnahmen ergriffen. So hat die Telefónica Deutschland Gruppe die erforderliche Mindesttemperatur in Geschäftsräumen von bislang 20 auf 19 °C reduziert. Zudem sind die Shop-Teams und Vertriebspartner:innen zu den gesetzlichen Neuerungen informiert worden und der Austausch mit den Vermieter:innen der Ladenflächen wurde gesucht. In den meisten eigenen Filialen lässt sich die Raumtemperatur exakt über Klimageräte steuern. Die Beleuchtung stand 2022 bei den Shops auf dem Prüfstand. Seit Anfang September bleiben wie vom Gesetzgeber gefordert die beleuchteten Logos im Außenbereich zwischen 22 und 6 Uhr aus. Das gilt auch für das Logo am O₂ Tower. Darüber hinaus wurde der Großteil der Werbe- und Info-Screens in den Shops so umprogrammiert, dass sie

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



nachts ausgeschaltet werden. Vorher liefen die Screens rund um die Uhr. Diese Maßnahme bringt eine wöchentliche Energieeinsparung von rund 8.800 kWh.

Im Münchener O₂ Tower und an weiteren Standorten kommen moderne Konzepte des „Arbeitsplatz-Sharings“ zum Tragen, über die die Telefónica Deutschland Gruppe vorhandenen Büroraum auch energetisch effizienter nutzen kann. 2022 wurde der Standort in Nürnberg renoviert und im Zuge dessen wurden die angemieteten Flächen angepasst. Auch am Standort Rostock hat das Unternehmen die angemieteten Flächen reduziert. Im O₂ Tower in München wurden im Berichtsjahr neue Kollaborationsflächen eröffnet (mehr dazu im Kapitel „Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds“). Konzernweit konnten so mehr als 10.000 m² Bürofläche eingespart werden.

Kompensation nicht vermeidbarer Emissionen

Trotz 100-prozentiger Verwendung von Grünstrom, einem nachhaltigeren Grünstromeinkauf, hohen Energieeffizienzzielen, Optimierung der Netzwerke, Nutzbarmachung der Potenziale von Green-Cloud-Anbietern und ähnlichen Maßnahmen werden am Ende nicht vermeidbare Emissionen entstehen. So lassen sich z. B. nicht alle Kühlmittel der im Unternehmen genutzten Klimaanlage durch CO₂-freie Alternativen ersetzen. Die verbliebenen Emissionen neutralisiert die Telefónica Deutschland Gruppe durch den Zukauf von CO₂-Zertifikaten. Die Projekte, die für die Emissionszertifikate in Frage kommen, müssen nach dem [Gold Standard](#)¹ oder dem [Verified Carbon Standard \(Verra\)](#)² zertifiziert sein. Im Jahr 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe 40 % der verbleibenden Emissionen kompensiert; diese Quote wird jährlich um 20 Prozentpunkte erhöht, bis 2025 werden 100 % der nicht vermeidbaren Scope-1- und Scope-2-Emissionen neutralisiert werden.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
Reduktion von CO ₂ -Emissionen Scope 1 und 2 (Basisjahr 2015)	Einsparungen CO ₂ -Emissionen im Vergleich zu 2015 (Scope 1: direkte Emissionen aus eigenen oder kontrollierten Quellen; Scope 2: indirekte Emissionen aus der Erzeugung von zugekaufter Energie)	96 %	96,7 %	95 %
Reduktion von CO ₂ -Emissionen Scope 3 (Basisjahr 2016)	Reduktion CO ₂ -Emissionen in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette im Vergleich zu 2016	–	–	bis 2025 -39 %
Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen (Basisjahr 2015)	Die Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen stellt die Veränderung der Energieintensität gegenüber dem Basisjahr 2015 dar. Die Energieintensität berechnet sich aus: Energieverbrauch gesamt (Strom- und Kraftstoffverbrauch)/Datenvolumen pro Petabyte	79,4 %	81,4 %	81 %

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)

¹ Der Gold Standard ist der weltweit strengste Standard für Emissionsminderungsprojekte, die nicht nur den Ausstoß von Treibhausgasen senken, sondern darüber hinaus für nachhaltige Entwicklung sorgen und eine zusätzliche soziale und/oder ökologische Komponente haben. Der Gold Standard wurde unter Federführung des WWF entwickelt.

² Verra setzt die weltweit führenden Standards für Klimaschutz und nachhaltige Entwicklung. Die Projekte umfassen Standards für unterschiedliche Aktivitäten wie die Verringerung der Abholzung, die Verbesserung landwirtschaftlicher Praktiken, die Bekämpfung von Plastikmüll und die Gleichberechtigung der Geschlechter.



Circular Economy

„Wir richten immer mehr Aspekte unserer Geschäftstätigkeit an Prinzipien der Kreislaufwirtschaft aus.“

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat das Ziel „Zero ICT-Waste Company bis 2030“ verabschiedet.



Über ihr Handyrecyclingprogramm sammelte die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2022 rund 187.000 gebrauchte Handys ein.



Durch die Nutzung von virtueller Desktop-Infrastruktur verringert sich der Bedarf an Hardware für externe Mitarbeiter:innen.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Ressourcenschonung und Abfallvermeidung im Fokus

Die Endlichkeit natürlicher Ressourcen und Umweltauswirkungen entlang des Lebenszyklus eines Produktes gehören zu den großen ökologischen Herausforderungen der Gegenwart. Sie erzeugen einen erheblichen Handlungsdruck in Richtung Ressourceneffizienz, Abfallvermeidung und Kreislaufwirtschaft, der bereits deutlich veränderte rechtliche und politische Rahmenbedingungen bewirkt hat. Die Regulierung wird in den nächsten Jahren weiter zunehmen: So plant die EU beispielsweise ein Energielabel für Mobilgeräte und möchte einer kreislauforientierten Wirtschaftsweise in der Taxonomie-Verordnung höhere Priorität einräumen.

Die Circular Economy umfasst nicht nur die Abfall- und Rohstoffwirtschaft, sondern bezieht sich auf sämtliche Wertschöpfungsstufen. Es geht also um eine systemische Transformation mit dem Ziel, Kreisläufe zu schließen und den Einsatz von Rohstoffen zu reduzieren. Die Circular Economy bietet Unternehmen damit auch die Möglichkeit, Kosten zu sparen sowie den Kund:innen nachhaltig erzeugte und zu nutzende Produkte und Dienstleistungen anzubieten. So steigt nicht nur ihre Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch ihre Glaubwürdigkeit als verantwortungsbewusste Akteure in der Gesellschaft. Die Telefónica Deutschland Gruppe verwendet daher den umfassenden Begriff der Circular Economy und geht damit über das Verständnis des Kreislaufwirtschaftsgesetzes (KrWG) hinaus, das sich im Wesentlichen mit der Abfall- und Sekundärrohstoffwirtschaft auseinandersetzt.

Vor diesem Hintergrund hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein eigenes Circular-Economy-Konzept entwickelt, das den Rahmen für die Ausrichtung ihrer Aktivitäten setzt. Es basiert auf den Prinzipien von Wiederverwendung und Recycling, der Kontrolle ökologischer Kriterien in der Lieferkette, nachhaltigen Produktangeboten und der Förderung von Ökodesign in der Produktentwicklung. In ihrem 2020 durchgeführten Materialitätsprozess zur Nachhaltigkeitsstrategie hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Circular Economy als wesentliches Thema identifiziert und 2021 darauf aufbauend ein Konzept zur Circular Economy entwickelt. Dessen Fokus liegt auf den drei unternehmensspezifischen Bereichen Produkte und Services, Verwaltung und Shops sowie Netzinfrastruktur und -betrieb.

Während die anfängliche Umstellung von Prozessen und Produkten, beispielsweise der Ersatz gedruckter Werbematerialien durch digitale Lösungen, umfassende Ressourceneinsparungen ermöglicht, wird das Erzielen weiterer Erfolge mit der fortschreitenden Umsetzung der Circular Economy schwieriger. Es bedarf deshalb eines engen Austauschs mit den Herstellern von Produkten, um auf deren Gestaltung Einfluss zu nehmen und so beispielsweise Kunststoffverpackungen in der Lieferkette zu reduzieren.

Auch menschenrechtliche Konsequenzen müssen einbezogen werden, wenn man den gesamten Lebenszyklus von Produkten betrachtet. Durch die Substitution von Primärrohstoffen durch Sekundärrohstoffe lässt sich der Abbau von Rohstoffen insgesamt verringern. Dieser kann z. B. bei Konfliktmineralien mit Menschenrechtsverletzungen einhergehen (mehr zu dem Thema im Kapitel „Nachhaltiges Lieferkettenmanagement“).



PROZESSE UND STEUERUNG

Ressourceneffizienz zielgerichtet managen

Im Kreislaufwirtschaftsgesetz ist die Vermeidung als erste Priorität der Abfallhierarchie rechtlich verankert. Weitere Gesetze beinhalten darüber hinaus spezifische Anforderungen, um die Kreislaufführung von Elektrogeräten wie Handys oder Tablets zu verbessern. Insbesondere reguliert eine Reihe von Gesetzen und EU-Verordnungen das Design und Inverkehrbringen von Elektrogeräten und ihre fachgerechte Entsorgung. Dabei rückten in der Vergangenheit insbesondere die Verschärfung von Kennzeichnungs- und Rücknahmepflichten durch das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) in den Fokus. Auch eine Erweiterung der Ökodesignrichtlinie auf Mobilgeräte zeichnet sich ab. Die EU plant hier beispielsweise Anforderungen an die Langlebigkeit von Akkus, die Garantie von Sicherheitsupdates und ein Energielabel für Mobilgeräte. Eine Richtlinie für einheitliche Ladekabel ist bereits beschlossen – mit der Maßgabe, dass ab Ende 2024 alle in der EU verkauften Mobiltelefone, Tablets und eine Reihe weiterer Geräte einen USB-C-Anschluss haben müssen. Zudem ist die Förderung der Circular Economy ein zentraler Aspekt des Green Deal der Europäischen Union mit entsprechenden Aktionsplänen, auch für die Elektronik- und IT-Branche. Die EU-Taxonomie-Verordnung räumt einer ressourceneffizienten und kreislauforientierten Wirtschaftsweise einen besonderen Stellenwert ein und strebt hier eine Lenkungswirkung bei Investitionen und Kapitalmarktaktivitäten an.

Für die grundsätzliche Ausrichtung und Steuerung der Circular Economy in der Telefónica Deutschland Gruppe sind ihre Umwelt- und Energierichtlinien maßgebend, die auf die Schonung wertvoller Ressourcen sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Abfällen und das Recycling abzielen. Der Schutz natürlicher Ressourcen gehört für die Telefónica Deutschland Gruppe zu den wichtigen Gebieten, die im Rahmen des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 gezielt angesprochen werden. Der Umweltmanagementbeauftragte, der im CR&S-Bereich angesiedelt ist, berichtet zu Maßnahmen und Zielerreichung im Rahmen des RBP 2025 an die Direktorin CR&S, aber auch direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs. Jährliche Managementreviews zu Energie- und Umweltaspekten im Rahmen der ISO-Normen 14001 und 50001 werden direkt mit dem Chief Executive Officer und Chief Officer Legal & Corporate Affairs erörtert.

Mit dem 2021 entwickelten Circular-Economy-Konzept steuert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre diesbezüglichen Aktivitäten. Auch mit der Klimastrategie und dem Ziel, bis 2025 die Neutralisation von Emissionen in Scope 1 und 2 zu erreichen sowie bis 2040 sämtliche Emissionen auf Netto-Null zu senken, setzt das Unternehmen ein deutliches Zeichen für Ressourcenschonung.

Der sparsame Einsatz von technischer Ausrüstung spart neben Energie auch Ressourcen. Beispielsweise ermöglicht die Nutzung effizienter Cloud-Server bei Partnern eine optimale Auslastung der technologischen Ressourcen, da sich dort sowohl im Energieverbrauch als auch beim Ressourceneinsatz Skaleneffekte ergeben. Mit IoT-Lösungen hilft die Telefónica Deutschland Gruppe Unternehmen z. B. dabei, Logistikprozesse effektiver zu gestalten (mehr dazu im Kapitel „Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen“). Auch Leasing, etwa von Routern, bietet eine Möglichkeit, Ressourcen gesichert zurückzuerlangen.

Zero ICT-Waste Company bis 2030

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt das Ziel der Telefónica, S.A. Group, bis 2030 „Zero ICT-Waste Company“ zu werden. Das Ziel bezieht sich auf die Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) aus dem Bereich Netzwerktechnik und soll durch Ökodesign, Wiederverwendung und Recycling von Ressourcen erreicht werden. Statt ICT-Abfall auf Deponien zu entsorgen oder ihn zu verbrennen, soll er in Rohstoffe umgewandelt werden, die in die Wertschöpfungskette zurückgeführt werden. Um dieses übergeordnete Ziel zu erreichen, wurden diese Teilziele für Deutschland formuliert:

- Bis 2024 werden 90% der stationären Endgeräte wie Router und Decoder, die von den Kund:innen zurückkommen, wiederaufbereitet und wiederverwendet.
- Bis 2025 werden für alle Einkäufe von elektronischen Geräten für Kund:innen Zirkularitäts-Kriterien eingeführt.
- Ende 2025 wird kein Abfall von Geräten der Netzwerktechnik mehr auf Deponien entsorgt.
- Mit dem branchenweiten Eco-Rating können Verbraucher:innen schon heute in Erfahrung bringen, welche Auswirkungen der gesamte Prozess der Herstellung, Nutzung und Entsorgung eines Smartphones auf die Umwelt hat. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich dafür ein, die Anzahl der teilnehmenden Hersteller zu steigern.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe kennzeichnet Firmenkundenprodukte und Dienstleistungen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO₂“ sowie „Wasserverbrauch“ leisten und/oder die Circular Economy fördern, mit dem „Eco Smart“-Siegel. Das Unternehmen möchte den Anteil der „Eco-Smart“-Siegel bei Firmenkundenprodukten kontinuierlich erhöhen.

Konzept für die Circular Economy

Verbesserte Zirkularität durch Digitalisierung



Das Thema „Reduzierung von Abfall“ wird bei der Telefónica Deutschland Gruppe prozess- und bereichsübergreifend verstanden. Bei der Entsorgung unvermeidbarer Abfälle wird konsequent darauf geachtet, dass die umweltrechtlichen Standards eingehalten werden. Im Bereich Abfallmanagement

handelt die Telefónica Deutschland Gruppe nach einer eigenen Richtlinie. Die relevanten Abfallmengen dokumentiert sie über das Abfallmanagementsystem „GReTel“ (Gestión de Residuos de Telefónica). Mit diesem System lassen sich u. a. die Abfallarten jeweils mit Anfallort und Menge sowie die jeweiligen



Entsorgungswege und benötigten Nachweise hinterlegen. Diese zusätzliche Transparenz ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, Optimierungen in der Entsorgungskette vorzunehmen, mit dem Ziel, eine nahezu vollständige Recyclingquote zu erreichen.

Darüber hinaus unterstützen eine Reihe von Richtlinien und Selbstverpflichtungen das Handeln zu einer ressourceneffizienteren Wirtschaftsweise des Unternehmens. Dazu zählen das Bekenntnis zum UN Global Compact und dessen Umweltprinzipien, die [Umweltrichtlinien](#) und [Energierichtlinien](#), die [Menschenrechtsrichtlinie](#) sowie die [Supply Chain Sustainability Policy](#) einschließlich der Vorgaben in Bezug auf Konfliktminerale und der [Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß](#). Des Weiteren verpflichtet die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Lieferanten zusätzlich zu kreislaufwirtschaftlichen Maßnahmen mit dem verpflichtenden Umwelt-Annex bei produkt- oder dienstleistungsspezifischen Verträgen, die Auswirkungen auf die Umwelt haben (siehe Kapitel „Nachhaltiges Lieferkettenmanagement“). Für die eigenen Mitarbeiter:innen gibt die Richtlinie für [ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) Vorgaben für umweltbewusstes und soziales Handeln bspw. für Werbematerialien oder Druckartikel.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Produkte und Services

Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet über ihre Marken Geschäfts- und Privatkund:innen ein breites Hardware-Sortiment an Handys und weiteren elektronischen Geräten (z. B. Tablets, Spielekonsolen oder Smartwatches) mit und ohne Verbindung zu einem Mobilfunkvertrag. Die gesteigerte Leistungsfähigkeit und die Bündelung von Funktionen in diesen Endgeräten bergen signifikante Potenziale zur Ressourcenschonung. Dazu zählen z. B. der Ersatz von Fotokamera oder Festnetztelefon, aber auch Smart-Home-Anwendungen zur Gestaltung eines energie- und ressourceneffizienten Alltags.

Dieser Vorteil wird jedoch wieder aufgewogen, wenn in Summe mobile Endgeräte bereits vorzeitig ersetzt werden und ausgediente Geräte nicht dem Recycling zugeführt werden. Denn bei der Herstellung von Handys und Elektrogeräten kommt es über den Lebenszyklus betrachtet zu wesentlichen Umweltauswirkungen. Insbesondere der Rohstoffabbau von Primärrohstoffen ist sehr ressourcenintensiv und mit sozialen und ökologischen Risiken verbunden. Auch die Relevanz für den Klimaschutz zeigt sich bei der Betrachtung der CO₂-Emissionen in den unterschiedlichen Lebenszyklusphasen: Rund 70% der Emissionen fallen bereits in der Herstellung an.¹

Die Zusammensetzung von Handys und anderen mobilen Geräten wie Tablets und Laptops ist komplex und die fachgerechte Wiedernutzbarmachung der gebrauchten Geräte verlangt hohe technische Standards bei Recyclingunternehmen. Bei der Auswahl ihrer Partner achtet die Telefónica Deutschland Gruppe konsequent auf die Erfüllung dieser Standards. Eine Barriere der Circular Economy ist dabei auch die Schubladenlagerung in Unternehmen und Privathaushalten und damit die fehlende Rückführung vor allem von Handys und kleineren Elektrogeräten. Die mit Umweltschäden verbundene illegale Entsorgung von Elektroschrott über den Hausmüll sowie der illegale Export von Elektroschrott in Länder mit nur niedrigen Umweltstandards sind ebenfalls problematisch. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat in ihren Shops Hinweise angebracht, dass sie gebrauchte Geräte, SIM-Karten und Batterien zurücknimmt.

Gemeinsam mit Tochtergesellschaften und Kooperationspartnern arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe daran, die Circular Economy über die Sortimentsgestaltung und das ökologische Produktdesign von Eigenmarken-Produkten, Informationen für Kund:innen sowie durch Ansätze zu Wiederverwendung und Recycling mobiler Endgeräte zu stärken. Auch der Sensibilisierung und Aufklärung von Mitarbeiter:innen kommt dabei große Bedeutung zu: Im Berichtsjahr standen mehrere Workshops für Mitarbeiter:innen aus dem Privatkundenbereich im Mittelpunkt. Dabei wurden u. a. Maßnahmen abgeleitet, die fortan weiterentwickelt werden.

Sortimentsgestaltung und Verpackungsdesign nach Ökodesignkriterien

Im Rahmen des Einkaufs richtet die Telefónica Deutschland Gruppe zunächst den Blick auf die Auswahl der Smartphones, die sie Kund:innen anbieten möchte. Über ihre [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#) verpflichtet sie ihre Lieferanten zur Einhaltung hoher ökologischer und sozialer Standards – angefangen bei der Rohstoffgewinnung, über den Wasserverbrauch, die Produktion und den Transport bis hin zum Umgang mit Abfällen. Dabei ist dem Unternehmen der gemeinsame Schutz von Umwelt und Menschenrechten sehr wichtig (mehr dazu im Kapitel „Nachhaltiges Lieferkettenmanagement“). Die Umweltverträglichkeit der verwendeten Ressourcen wird durch die SCSP sowie die umweltbezogenen Punkte in den Allgemeinen Einkaufsbedingungen kontrolliert. Die Telefónica Deutschland Gruppe erwartet von den Herstellern zudem, dass Ökodesignprinzipien und Reparierbarkeit so weit wie möglich berücksichtigt werden und eine bevorzugte Verwendung von Recyclingmaterial erfolgt.

¹ Quelle: Greenpeace (2017): „10 JAHRE SMARTPHONE – Die globalen Umweltfolgen von 7 Milliarden Mobiltelefonen“.



Mit der zunehmenden Gestaltung des Produktsortiments nach den Prinzipien einer ressourcenschonenden Circular Economy will die Telefónica Deutschland Gruppe die Entwicklung und den Absatz ökologisch vorteilhafter Mobilfunkgeräte, Gadgets und Zubehörteile fördern. Mit dem Fairphone 4 bietet das Unternehmen z. B. im Rahmen von „O₂ My Handy“ ein besonders nachhaltiges Gerät an. Dessen Hersteller legt Wert auf faire Arbeitsbedingungen bei der Produktion, recycelte Materialien, Transparenz bezüglich verwendeter Rohstoffe, Reparierbarkeit und Langlebigkeit sowie einen durchdachten Recyclingansatz. Das Fairphone 4 ist Anfang 2022 mit dem Umweltzeichen „Blauer Engel“ ausgezeichnet worden. Das Siegel dürfen bislang nur dieses Smartphone und das Vorgängermodell Fairphone 2 tragen.

Auch die unter der Marke O₂ angebotenen Produkte mit ihrer Verpackung will die Telefónica Deutschland Gruppe durch ein gezieltes Ökodesign weiter optimieren. Insbesondere die nächsten Router-Generationen werden dabei in den Blick genommen:

Die Außenverpackung des Routers „O₂ HomeSpot 5G SA“ soll bis Mitte 2023 zu 100% aus recyceltem Papier (FSC-zertifiziert) bestehen. Ein weiteres Beispiel ist die Umstellung auf das Half-SIM-Trägerformat. Dieses ist im Vergleich zum vorher genutzten Scheckkartenformat nur halb so groß und halb so schwer, was den ökologischen Fußabdruck bei Herstellung und Transport verkleinert und die Abfallmenge reduziert. 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe rund 11,3 Mio. SIM-Karten in dieser Trägerausführung an Kund:innen und Partner ausgeliefert. Dadurch konnten im Berichtsjahr rund 23 t Plastik eingespart werden. Darüber hinaus versendet das Unternehmen seine aus Recyclingmaterial bestehenden Pakete auf klimaneutralem Weg mit DHL GoGreen an Kund:innen sowie Shops – und das ohne Aufpreis. Um Transportvolumen zu sparen und Füllmaterial zu vermeiden, werden die Pakete für nahezu jedes versandte Gerät individuell zugeschnitten. Die Verpackung der O₂ DSL-Router wurde so entworfen, dass der weitere Versand ganz ohne Umverpackung auskommt und lediglich ein Adresslabel angebracht werden muss.





Reparaturservice, Wiederaufbereitung und Recycling

Über den Kooperationspartner Teqcycle nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe noch funktionsfähige Handys in Zahlung. Teqcycle bereitet die Handys wieder auf und bringt sie zurück in den Verkehr. Handys, die das Unternehmen innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf oder aus Kulanzgründen zurücknimmt, werden bei Bedarf repariert und dann preisreduziert verkauft. In beiden Fällen kommt ein von der DEKRA zertifizierter Prozess zur Datenlöschung zum Einsatz.

2022 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe insgesamt ca. 31.570 Geräte wiederaufbereiten und erneut in den Markt geben – überwiegend 14-Tages-Rückläufer. Dabei werden z. B. kleine äußere Schönheitsfehler nicht durch den Einbau komplett neuer Gehäuse behoben. Kund:innen, die bei der Telefónica Deutschland Gruppe eine Handyversicherung abgeschlossen haben, können ihr Gerät ebenfalls zur Reparatur einschicken. Auf diesem Weg wurden im Berichtsjahr zusätzlich 11.866 Geräte repariert.

Das O₂ Handyrecyclingprogramm ermöglicht es Verbraucher:innen darüber hinaus, ihre gebrauchten Geräte verantwortungsvoll zu entsorgen. Sie können die Geräte in den Shops der Telefónica Deutschland Gruppe, über das Onlineportal www.o2online.de und über die Sammelstellen des Kooperationspartners NABU e. V. abgeben. Die Daten auf funktionsfähigen Mobiltelefonen werden über ein zertifiziertes Verfahren gelöscht und die Geräte von dem IT-Unternehmen AfB, soweit möglich, zur Wiedervermarktung aufbereitet. Das spart Emissionen, Metalle und Energie im Vergleich zur Produktion eines neuen Handys. Funktionsunfähige Geräte, beispielsweise Smartphones mit gebrochenem Display, werden durch einen mechanischen Schredder zerstört. Die nur wenige Millimeter kleinen Einzelteile werden an zertifizierte und von der Telefónica Deutschland Gruppe überprüfte Betriebe übergeben, die eine fachgerechte und ökologisch einwandfreie Entsorgung garantieren. Über ihr Handyrecyclingprogramm konnte die Telefónica Deutschland Gruppe allein im Jahr 2022 über 187.000 gebrauchte Handys einsammeln. Ressourceneffizienz im Produktbereich bestimmt überdies den Umgang mit DSL-Routern, die das Unternehmen von Kund:innen zurückerhält. Auch diese Geräte werden technisch geprüft und, wenn möglich, so aufbereitet, dass sie danach in einem neuwertigen Zustand sind. Nicht wiederaufbereitbare Router werden fachgerecht entsorgt. Durch das Refurbishment von etwa 73.900 Routern im Jahr 2022 wurden ca. 37 t Elektroschrott vermieden.

Information über Geräteeigenschaften und Modellbewertungen

Kundenberatung und Information sind entscheidende Faktoren für den Erfolg der unternehmenseigenen Strategie, denn auf diese Weise werden den Kund:innen die Produkte und Services im Zusammenhang mit einer ressourcenschonenden Circular Economy vorgestellt. Unter dem Leitmotiv „Let’s Keep

the Planet Blue“ werden ökologische Initiativen an unterschiedlichen Touchpoints entlang der Customer Journey ausgebaut und kommuniziert, etwa zur Nutzung von gebrauchten Handys. Auf einer Microsite im O₂ Onlineshop „O₂ My Handy“ bündelt die Telefónica Deutschland Gruppe darüber hinaus ihre nachhaltigen Kundenangebote und Informationen. Damit verfolgt sie das Ziel, Kund:innen transparent über entsprechende Geräteeigenschaften und ökologische Vorteile aufzuklären und sie über die Reparatur-, Wiederaufbereitungs- und Recyclingprogramme zu informieren.

Ein zentraler Ansatz in dem Zusammenhang ist die Produktbewertung über das Eco-Rating. Auf der Produktseite von „O₂ My Handy“ werden die Modellbewertungen der teilnehmenden Hersteller transparent angezeigt. Kund:innen können sich so auf einen Blick über Langlebigkeit, Wiederverwendbarkeit, Reparaturbarkeit, Ressourceneffizienz und Klimaeffizienz von Mobilfunkgeräten informieren. Das Eco-Rating hat 2021 den Eco-Index, den die Telefónica Deutschland Gruppe bereits 2011 einführte, ersetzt. Dieser Eco-Index wurde als Bewertungskatalog ins Leben gerufen, um transparent über Produkte zu informieren. Am Nachfolger **Eco-Rating** sind nun weitere Telekommunikationsunternehmen und Hersteller beteiligt, was den Informationswert für Kund:innen weiter erhöht. Zugleich wurde der Anforderungskatalog für verschiedene Kategorien verschärft.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt die längere Nutzungsdauer von Smartphones auch dadurch, dass sie im „O₂ My Handy“-Programm u. a. Laufzeiten von 36 und 48 Monaten anbietet, Vertragslaufzeiten verlängern sich nicht automatisch. Auf diese Weise wird kein Anreiz zum Austausch des Handys geschaffen. Sobald sie das Handy abbezahlt haben, zahlen die Kund:innen nur den reinen Mobilfunktarif.

Verwaltung und Shops

Auch an Verwaltungsstandorten und in Shops gelten die Prinzipien der Circular Economy prozess- und bereichsübergreifend. Als Dienstleister hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Vergleich zu Produktherstellern hier einen relativ geringen direkten ökologischen Fußabdruck. Aufgrund seiner Größe sieht sich das Unternehmen in der Verantwortung, auch kleine Hebel für eine hohe Ressourceneffizienz am Arbeitsplatz umzulegen.

Maßnahmen entwickelt die Telefónica Deutschland Gruppe entlang der relevanten Materialeinsätze im Betriebsalltag: von einem effizienten Papiereinsatz über die konsequente Reduzierung von Verpackungsabfällen in Kantinen und Cafés sowie umweltschonende Werbematerialien bis hin zur IT- und Büroausstattung. Die Maßnahmen zum Energiesparen in den Shops und Büros sind im Kapitel „Energie und CO₂“ aufgeführt.



Papierverbrauch senken und Recyclingmaterial nutzen

Um ihren Papierverbrauch deutlich zu reduzieren, hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr einen digitalen Flyer entwickelt, der die auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer in den Shops von O₂ sukzessive ersetzen wird. Zuvor waren jährlich 3 Mio. Flyer auf 75 t Papier gedruckt und an die Verkaufsstandorte versendet worden. Gemeinsam mit dem Start-up Webmag, das von der unternehmenseigenen Start-up-Schmiede Wayra gefördert wird, hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Flyer in eine webbasierte Plattform eingebunden. Kund:innen können per QR-Code auf die Web-Publikationen zugreifen. Durch die Umstellung von Papier- auf Digitalflyer lassen sich jährlich 87 t CO₂ einsparen.

Auch im Kundenservice reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe den Einsatz von Papier, indem sie z. B. den Dialog mit Kund:innen über digitale Services wie Apps und Assistenten sucht und Rechnungen bevorzugt online versendet, etwa über die „Mein O₂“-App. Der Anteil der Online-Rechnungen lag Ende 2022 bei 92,5%, womit die Telefónica Deutschland Gruppe ihr für das Berichtsjahr gestecktes Ziel von 92% erreicht hat. In den kommenden Jahren möchte das Unternehmen mit weiteren Maßnahmen den Anteil der Online-Rechnungen weiter steigern, um papiersparendes Verhalten zu fördern.

Die Dokumentation von Rahmenvertragsvereinbarungen im B2B-Bereich wird seit Anfang 2022 zu einem deutlich überwiegenden Teil in digitaler Form vorgenommen. Vertragsdokumente werden zu mehr als 90% digital ausgefertigt und mithilfe eines Signaturdienstleisters digital von den Parteien unterzeichnet. Auf diese Weise können pro Rahmenvertragsdokument bis zu 100 Seiten Papier eingespart werden. Zuvor waren die Dokumente immer zweifach ausgefertigt worden, um den Kund:innen und der Telefónica Deutschland Gruppe je ein Exemplar zur Verfügung zu stellen. Nun entfällt auch die Papierarchivierung der Unterlagen. Postwege zwischen Kund:innen und Unternehmen sowie zwischen verschiedenen Unternehmensstandorten werden ebenfalls eingespart. 2021 war der Großteil der Rahmenverträge noch in Papierform ausgefertigt worden.

Ihren Mitarbeiter:innen erleichtert die Telefónica Deutschland Gruppe den ressourcenschonenden Umgang mit Papier, indem sie die digitale Dokumentenverwaltung vorantreibt. An den Bürostandorten wird ausschließlich Recyclingpapier mit dem Zertifikat „Blauer Engel“ verwendet. Der Vergleich zwischen Frischfaser- und Recyclingpapier zeigt das Potenzial zur Ressourcenschonung: Bei Recyclingpapier wird vollständig auf den Primärrohstoff Holz verzichtet und laut Initiative Pro

Recyclingpapier der Energie- und Wasserverbrauch um 60% reduziert. Knapp 10% der Abfallmenge entfielen 2022 auf Papier- und Kartonabfälle. 100% davon recycelte die Telefónica Deutschland Gruppe.

Optimierung des Wasserverbrauchs

Auch 2022 lag der Fokus der Telefónica Deutschland Gruppe auf der Optimierung des Wasserverbrauchs an ihren Bürostandorten. Bei Ersatzanschaffungen werden ausschließlich sparsame Maschinen eingebaut sowie – wo technisch möglich – wassersparende Perlatoren eingesetzt. Bei Umbauvorhaben achtet das Unternehmen darauf, gleich ganze Bereiche mit Perlatoren und effizienten Spülmaschinen auszustatten. Im Berichtsjahr lag der Verbrauch bei rund 95.000 m³ (2021: rund 73.000 m³).¹ Aufgrund der zunehmenden Rückkehr der Mitarbeiter:innen an den Bürostandorten und des vermehrten Betriebs in den Shops ist im Vergleich zu 2021 der Wasserverbrauch gestiegen.

Verpackungen in Kantinen und Cafés reduzieren



An den Standorten mit Kantine oder Café ist das RECUP-Pfandsystem für Coffee-to-go-Becher etabliert, das Einwegmüll vermeidet und Ressourcen schont. Auch für warme Speisen werden nur noch Mehrwegverpackungen ausgegeben. REBOWL heißt das System, bei dem die Reste in einer Verpackung mit Deckel auch mit nach Hause genommen werden können.

Hardware einsparen und gebrauchte Geräte wiederaufbereiten

In den Büros, Call-Centern und Daten-Centern der Telefónica Deutschland Gruppe wird kontinuierlich gebrauchte Hardware durch neue, leistungsfähigere und auch energieeffizientere Modelle ersetzt. Die fachgerechte Entsorgung oder Wiederaufbereitung von gebrauchten Laptops, Monitoren oder Druckern übernimmt ein IT-Servicepartner.

Externe Mitarbeiter:innen erhalten einen Zugang zur virtuellen Desktop-Infrastruktur der Telefónica Deutschland Gruppe. So können sie mit ihren eigenen Geräten auf das Netzwerk und die Applikationen des Unternehmens zugreifen und benötigen keine Laptops der Telefónica Deutschland Gruppe mehr. Das verringert den Bedarf an Hardware. Die CO₂-Einsparung für das Berichtsjahr betrug rund 121 t.

Umstellung auf nachhaltige Büromaterialien

Für die Beschaffung von verbrauchs-basierten Materialien gelten die [Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß](#)  sowie die [Supply Chain Sustainability Policy](#) . 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Kernsortiment an verbrauchs-basierten

¹ Die Daten des Wasserverbrauchs des Jahres 2022 beruhen auf Rechnungswerten (soweit vorliegend). Zusätzlich wurde bei den Standorten, an denen noch keine Rechnung vorlag, eine Hochrechnung vorgenommen. Office: Aufgrund der zunehmenden Rückkehr der Mitarbeiter an die Bürostandorte und der Wiedereröffnung der Kantinen wurde für die Officestandorte – wenn kein aktueller Verbrauchswert für das Jahr 2022 vorlag – der Mittelwert aus den Verbräuchen der Jahre 2019 und 2021 berechnet. Aufgrund der durch das Unternehmen beschlossenen „5 Bold Moves“ wird es keine Auslastung der Standorte wie vor Corona mehr geben. Shops: Da die Shops 2022 ganzjährig im Normalbetrieb geöffnet waren, wurde der Verbrauchswert der vorliegenden Rechnungen für die Wertermittlung zugrunde gelegt und auf die Gesamtzahl der Shops hochgerechnet. Der Wasserverbrauch des Jahres 2021 wurde aufgrund der Pandemieauswirkungen sehr niedrig geschätzt. Der Verbrauchswert für das Jahr 2021 enthält immer noch Schätzwerte, konnte jedoch aufgrund von inzwischen vorliegenden Jahresabrechnungen aktualisiert werden.



Büromaterialien überprüft und alle Produkte, bei denen es möglich war, auf nachhaltige Produkte umstellen lassen. Der Artikelbestand wird weiter fortlaufend geprüft. Des Weiteren gilt für das Unternehmen die [Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) . Die darin enthaltenen Anforderungen für Nachhaltigkeit setzt das Unternehmen z. B. durch die Verlagerung von Kommunikationsevents in den digitalen Raum oder den weitgehenden Verzicht auf Plastik oder gedruckte Kommunikationsmaterialien um.

Netzinfrastruktur und -betrieb

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt ihr Mobilfunknetz mit rund 31.000 Mobilfunkstandorten. Davon befinden sich rund 20.000 Standorte (Dach- und Turmstandorte) und ihre passive Infrastruktur im Besitz von TowerCos, wobei die Telefónica Deutschland Gruppe die Technik der Anlagen besitzt. Die Verantwortung für diese aktive Infrastruktur (Antennen, Kabel und Systemtechnik) der gesamten Mobilfunkstandorte liegt bei der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Materialeinsatz für den Netzausbau aus Antennen, Kabeln, Stahlstrukturen etc. sowie die Abfälle beim Um- oder Rückbau sind entsprechend hoch. Da nur wenige Anbieter die benötigten Netzbauteile bereitstellen, ist der Handlungsspielraum beim Einkauf begrenzt. In erster Linie setzt das Unternehmen daher auf eine ressourceneffiziente Modernisierung der Netzinfrastruktur und die fachgerechte Entsorgung zur Kreislaufführung des Elektroschrotts und der Metalle.

Im Zuge der Modernisierung ihrer Netzinfrastruktur nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe Abbauten bei Technikwechseln oder der Erweiterung von Standorten vor. Auf Rückbau wird zunächst bei den Standorten verzichtet, die in Zukunft als 5G-Standort relevant sein können. Die rückgebaute und funktionsfähige Technik der Basisstationen wird, soweit technologisch sinnvoll, wiederverwendet. Mit der Unterstützung eines spezialisierten Recyclingunternehmens wird die nichtwiederverwertbare rückgebaute Technik einer schnellen und effizienten Verwertung zugeführt.

Aus dem Elektronikschrott werden wertvolle Rohstoffe wie Eisen, Aluminium und Buntmetalle weitestgehend zurückgewonnen und können bei hoher Ausbeute direkt in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt werden. Verbleibende Abfälle werden entsprechend den geltenden gesetzlichen Bestimmungen ordnungsgemäß entsorgt. Das Recycling erfolgt analog zur Umweltzertifizierung nach ISO 14001, die eine schnelle, fachgerechte und nachweisbare Verwertung sicherstellt. Der Abtransport des Elektronikschrotts zur Verwertungsanlage wird überdies durch eine effektive Transportlogistik unterstützt, die Leerfahrten der LKWs vermeidet und zur Verringerung des CO₂-Ausstoßes beitragen soll.

2022 belief sich die Abfallmenge von Elektronik und Elektronikgeräten durch den Netzbetrieb, Büros und Kund:innen auf rund 1.201 t¹ (2021: 849,6 t). Davon hat die Telefónica Deutschland Gruppe 100% an Fachentsorgungsunternehmen zum Recycling gegeben.

Status CR-Ziele 2022 und CR-Ziele 2023

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2022	Status Ende 2022	Ziel 2023
„Eco Smart“-Siegel-geprüfte B2B-Lösungen	Gesamtzahl der mit dem „Eco Smart“-Siegel geprüften B2B-Lösungen im Vergleich zur Gesamtzahl der B2B-Lösungen im Portfolio.	50%	57%	> 50%
Prozentzahl der Mobiltelefone mit Eco-Rating Bewertung	Gesamtzahl der Mobiltelefone, die mit dem Eco-Rating bewertet wurden, bezogen auf die Gesamtzahl der Mobiltelefone im Portfolio	75%	88%	80%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)

¹ Es handelt sich hier nur um Recycling, nicht um kompletten Elektroschrott. Im Vergleich zu den Vorjahren werden im Berichtsjahr 2022 Monitore und Kühlmittelgase einberechnet. Aus diesem Grund sind die Vorjahreswerte nicht vergleichbar.



Anhang

ESG-Daten und Rahmenwerke

ESG-Daten

[ESG-Daten und Indizes](#)

Das Dokument „ESG-Daten und Indizes“ umfasst alle veröffentlichten ESG-Kennzahlen ab dem Geschäftsjahr 2018 inklusive ESG-Berichtsstandards, EU-Taxonomieangaben, CR-Ziele, Beitrag zu den SDGs und Indizes (GRI, SASB und TCFD).

GRI-Standards 2021

[ESG-Daten und Indizes \(GRI-Content-Index inkl. UNGC-Prinzipien\)](#)

Mit ihrem CR-Report 2022 berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe in Übereinstimmung mit den Global-Reporting-Initiative(GRI)-Standards 2021 für den Zeitraum vom 1. Januar 2022 bis zum 31.Dezember 2022. Die GRI-Standards dienen dazu, Transparenz über die Auswirkungen von Unternehmen auf die Wirtschaft, Umwelt und die Menschen zu schaffen und aufzuzeigen, wie eine Organisation zu einer nachhaltigen Entwicklung beiträgt oder beitragen will. Die Telefónica Deutschland Gruppe leitet aus einem kontinuierlichen CR-Strategieprozess, der sowohl Stakeholdererwartungen als auch Auswirkungen auf die Gesellschaft und die Geschäftsrelevanz reflektiert, die CR-Schwerpunkte ab. Für die Berichterstattung nach den GRI-Standards sind insbesondere die gesellschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Telefónica Deutschland Gruppe relevant.

UN Global Compact (UNGC)

[ESG-Daten und Indizes \(GRI-Content-Index inkl. UNGC-Prinzipien\)](#)

Seit 2020 berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu den Zehn Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC). Ab dem Jahr 2023 wird der dazugehörige Fortschrittsbericht über die Online-Plattform des UNGCs befüllt. Damit bekennt sich das Unternehmen zu den Zehn Prinzipien und verpflichtet sich zu deren Umsetzung im Sinne einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung. Im Zentrum stehen dabei die Themen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Kapitel „[Nachhaltiges Lieferkettenmanagement](#)“ und „[Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten](#)“ und auf der [Webseite](#)

Mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) sollen die Rechte von betroffenen Menschen und schutzbedürftigen Gruppen entlang der Lieferkette gestärkt werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet zu ihrer menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht in ihrem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht sowie dem vorliegenden CR-Report.

EU-Taxonomie

www.telefonica.de/nfe

Die Taxonomie-Verordnung ((EU) 2020/852) räumt beispielsweise einer ressourceneffizienten und kreislaforientierten Wirtschaftsweise einen besonderen Stellenwert ein und strebt hier eine Lenkungswirkung bei Investitionen und Kapitalmarktaktivitäten an. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt den CR-Report auch, um zur Nachhaltigkeit ihres Geschäftsmodells zu berichten. Weitere Informationen finden Sie im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht.



Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Kapitel „[Energie und CO₂](#)“ und [ESG-Daten und Indizes \(TCFD-Index\)](#) ↗

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist bewusst, dass sich aus dem Klimawandel auch für das Geschäftsmodell verschiedene Chancen und Herausforderungen ergeben, denen sich das Unternehmen stellt. Zu den finanziellen Auswirkungen des Klimawandels auf das Unternehmen berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe im CR-Report sowie im TCFD-Index in Anlehnung an die Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Die Empfehlungen der TCFD gliedern sich in die vier Bereiche Governance, Strategie, Risikomanagement sowie Kennzahlen und Ziele, zu denen das Unternehmen berichtet.

Sustainability Accounting Standard (SASB)

[ESG-Daten und Indizes \(SASB-Index\)](#) ↗

Die Telefónica Deutschland Gruppe orientiert sich am Rahmenwerk des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) für die Offenlegung von finanziell wesentlichen Nachhaltigkeitsinformationen und berichtet zu relevanten Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen.

Sustainable Development Goals (SDGs)

Kapitel „[Governance](#)“

Mit der Umsetzung des Responsible Business Plan 2025 unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe aktiv die Erreichung der globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals (SDGs)) der Vereinten Nationen. Mit den Aktivitäten im Rahmen der drei Handlungsfelder und dazugehörigen Themenfeldern ist die Telefónica Deutschland Gruppe darin bestrebt, einen Beitrag zur Erreichung der SDGs und zu einem nachhaltigen Wandel der Gesellschaft zu leisten.

CDR-Initiative

[CDR-Initiative](#) ↗

Die CDR-Initiative hat sich zum Ziel gesetzt, eine gute Verantwortungspraxis und konkrete Lösungsansätze für die nachhaltige Digitalisierung zu erarbeiten. Zudem soll sie die Sichtbarkeit des Themas in der Öffentlichkeit und auf Seiten der Unternehmen erhöhen. Als Mitglied der Initiative bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu den handlungsleitenden Prinzipien und Zielsetzungen des CDR-Kodexes und bezieht diese in die Berichterstattung mit ein.



Mitgliedschaften

Die Auswahl der Mitgliedschaften der Telefónica Deutschland Gruppe orientiert sich an den strategischen Prioritäten. Ziel ist, dass die Mitgliedschaften der Telefónica Deutschland Gruppe die Geschäftstätigkeit unterstützen und einen Rahmen bieten, in dem ein gesellschaftlicher Mehrwert generiert wird. Es ist der Telefónica Deutschland Gruppe zudem ein besonderes

Anliegen, den Austausch zu wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Themen innerhalb der Branche zu fördern. Weiterhin beteiligt sich die Telefónica Deutschland Gruppe an Initiativen, die verantwortliches Handeln stärken. Im Folgenden finden Sie einen Auszug der Mitgliedschaften und Kooperationen.

Mitgliedschaft bzw. Kooperation	Beschreibung
AfB gGmbH (Arbeit für Menschen mit Behinderung)	Gemeinnütziges Unternehmen, das ausgemusterte IT-Hardware von großen Konzernen und öffentlichen Institutionen wieder aufbereitet (inklusive Löschung vorhandener Daten) und auf den Markt bringt; mindestens 50% der Arbeitskräfte sind Menschen mit Handicap
AmCham – American Chamber of Commerce in Germany e. V.	Unternehmensnetzwerk zur globalen Wirtschaftsförderung und für eine deutsch-amerikanische Partnerschaft
Arbeitskreis der Deutschen UNTERNEHMENSSICHERHEIT (AKDU)	Interessenvertretung im Bereich Wirtschaft, Industrie, Logistik, Finanzdienstleistung, kritische Infrastrukturen u. v. m. für den Arbeitsbereich der Organisationseinheit respektive der Schlüsselfunktion Unternehmenssicherheit und den angrenzenden Prozessen
B.A.U.M. e. V. – Bundesdeutscher Arbeitskreis für umweltbewusstes Management	Unternehmensnetzwerk für nachhaltiges Wirtschaften in Deutschland
Bitkom – Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.	Verband von Unternehmen aus den Branchen IT, Telekommunikation und neue Medien; u. a. mit Arbeitsgruppen zu den Themen Datenschutz, Medienpolitik und Arbeitssicherheit
BVDW – Bundesverband Digitale Wirtschaft e. V.	Verband der digitalen Wirtschaft, der sich gegenüber Politik und Gesellschaft für Markttransparenz und innovationsfreundliche Rahmenbedingungen einsetzt
Cybermobbing-Hilfe e. V.	Verein, der Opfern von Cybermobbing hilft und Präventionsarbeit in der Gesellschaft fördert
Deutsches Kinderhilfswerk e. V.	Verein zur Stärkung von Kinderrechten und zur Abschaffung von Kinderarmut
DICO – Deutsches Institut für Compliance e. V.	Institut, das Maßstäbe für die Compliance-Praxis entwickelt und an der Gestaltung guter Unternehmensführung mitwirkt
DIRK – Deutscher Investor Relations Verband e. V.	Größter europäischer Fachverband zur Förderung des Dialogs zwischen Unternehmen und Kapitalmärkten
eco – Verband der Deutschen Internetwirtschaft e. V.	Verband für Unternehmen aus den Branchen IT und Telekommunikation mit Fokus auf zukünftige Internetthemen
econsense - Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft e. V.	Nachhaltigkeitsnetzwerk der deutschen Wirtschaft mit dem Ziel, gemeinsam mit Unternehmen den Wandel zu einer nachhaltigeren Wirtschaft und Gesellschaft aktiv zu gestalten
Europäische Bewegung Deutschland e. V.	Netzwerk für Europapolitik in Deutschland
FSM Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e. V.	Zusammenschluss zur Bekämpfung illegaler, jugendgefährdender und entwicklungsbeeinträchtigender Inhalte in Online-Medien, Bereitstellung einer Beschwerdestelle sowie Medienkompetenzförderung von Kindern und Jugendlichen
Förderkreis Zentrum für Telekommunikations- und Medienwirtschaft e. V.	Gemeinnütziger Verein für den Wissens- und Erfahrungsaustausch für Telekommunikation, Informationstechnik, Medien, Entertainment und elektronische Sicherheit
GDD – Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.	Vereinigung für Datenschutz und Datenschutzbeauftragte
GDW – Global Digital Women	Netzwerk, um die Gleichstellung zu beschleunigen und Frauen mit Digitalfokus branchenübergreifend in der Wirtschaft und im täglichen Leben sichtbar zu machen
Grüner Wirtschaftsdialog e. V.	Parteiunabhängiger Zusammenschluss von Unternehmen und Personen, die für gegenseitiges Verständnis und offene Kommunikation zwischen Unternehmen und der Politik im Allgemeinen sowie politischen Entscheidungsträger:innen sorgen wollen
GSM Association – weltweite Branchenvereinigung der GSM-Mobilfunkanbieter	Weltweite Branchenvereinigung der GSM-Mobilfunkanbieter
Information Security Forum	Unabhängige Non-Profit-Organisation zur Vernetzung bei den Themen Cyber- und Informationssicherheit sowie Risikomanagement; aktive Partizipation im Rahmen der Mitgliedschaft von Telefónica, S.A.
Initiative „Chefsache“	Netzwerk von Führungskräften aus Wirtschaft, Wissenschaft, öffentlichem Sektor und Medien zur Förderung der Chancengerechtigkeit von Frauen und Männern
Internationale Fernmeldeunion (International Telecommunication Union)	Sonderorganisation der Vereinten Nationen, die sich offiziell und weltweit mit technischen Aspekten der Telekommunikation beschäftigt



Mitgliedschaft bzw. Kooperation	Beschreibung
Initiative D21 e. V.	Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die digitale Gesellschaft; Engagement für die Herausforderungen im digitalen Wandel und Anstoß von Debatten, um die Zukunft der digitalen Gesellschaft sinnvoll zu gestalten
Klicksafe	Initiative, die in Deutschland im Auftrag der EU-Kommission Kompetenzen zur sicheren Nutzung von Internet und neuen Medien vermittelt
Klimapakt Münchner Wirtschaft	Pakt von in München ansässigen Großunternehmen, die sich der freiwilligen CO ₂ -Emissionsreduktion verpflichtet haben
MINT Zukunft e. V.	Initiative zur Förderung des MINT-Profiles von Schulen im Allgemeinen sowie des Informatik- bzw. Digitalisierungsprofils im Besonderen durch die Programme „MINT-freundliche Schule“ und „Digitale Schule“ und die Erhöhung des Frauenanteils in MINT-Studiengängen
Mission Female – Netzwerk für erfolgreiche Frauen	Netzwerk für erfolgreiche Frauen zum Austausch auf Augenhöhe und Stärkung der persönlichen und beruflichen Entwicklung
MÜNCHNER KREIS – Übernationale Vereinigung für Kommunikationsforschung e. V.	Gemeinnütziger Verein, der sich mit Fragen der Technologie, der Gesellschaft, der Ökonomie und der Regulierung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechniken sowie der Medien befasst
Naturschutzbund Deutschland e. V. (NABU)	Engagement für Mensch und Natur durch zahlreiche Projekte zum Arten-, Umwelt- und Naturschutz in Deutschland
SheTransformsIT	Initiative für mehr Präsenz von Frauen in der Digitalisierung und bessere Karrierechancen für Mädchen und Frauen
Stiftung Digitale Chancen	Stiftung, die Menschen bei der Nutzung des Internets unterstützt, um dem Ausschluss benachteiligter Bevölkerungsgruppen aus der Entwicklung zur Informationsgesellschaft entgegenzuwirken
Umweltpakt Bayern	Freiwillige Vereinbarung zwischen der Bayerischen Staatsregierung und der bayerischen Wirtschaft zum Schutz der Umwelt
UN Global Compact und Deutsches Global Compact Netzwerk	Weltweit größte Initiative für verantwortungsvolle Unternehmensführung und Verfolgung der Vision einer inklusiven und nachhaltigen Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte
UPJ e. V. – Unternehmen als Partner der Jugend 2005	Netzwerk von Unternehmen und Zivilgesellschaft zu Corporate Citizenship und Corporate Social Responsibility
VATM – Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V.	Interessenvereinigung von rund 100 Telekommunikationsunternehmen und Multimediaunternehmen, die im Wettbewerb zum ehemaligen Monopolisten Deutsche Telekom stehen
VDE – Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e. V.	Organisation, die Wissenschaft, Standardisierung, Prüfung, Zertifizierung und Anwendungsberatung unter einem Dach vereint und sich für die Forschungs- und Nachwuchsförderung einsetzt. Fördermitglied im Ausschuss für Blitzschutz und -forschung (ABB)
Wirtschaftsforum der SPD e. V.	Unabhängiger unternehmerischer Berufsverband zur Förderung und zum Ausbau eines nachhaltigen und innovativen, ökonomischen Fortschritts; Themen der Fachforen sind u. a. Energie und Klima, Mobilität und Infrastruktur sowie Ressourcen und Nachhaltigkeit
Wirtschaftsrat der CDU e. V.	Bundesweit organisierter unternehmerischer Berufsverband; Netzwerk und Kompetenzzentrum zur Mitgestaltung der Wirtschafts- und Gesellschaftspolitik durch Dialog zu Themen wie Internet und digitale Wirtschaft, Umwelt-, Klima- und Energiepolitik, Verkehr und Arbeitsmarkt
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V.	Bundesweit tätige Selbstkontrollinstitution zur Durchsetzung des Rechts gegen den unlauteren Wettbewerb



Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit über Nachhaltigkeitsinformationen

An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

Wir haben die Angaben im Corporate Responsibility Report der Telefónica Deutschland Holding AG, München (im Folgenden die „Gesellschaft“), für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022 (im Folgenden der „Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den in den Sustainability Reporting Standards der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden die „GRI-Kriterien“).

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

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

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

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

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

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

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Angaben im Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

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 Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über ausgewählte Angaben im Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im Bericht unter Zugrundelegung der GRI-Kriterien
- Analytische Beurteilung ausgewählter Angaben im Bericht
- Einsichtnahme in ergänzende Unterlagen und unterstützende Systeme
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernabschluss und Konzernlagebericht



- Beurteilung der Darstellung der ausgewählten Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen nach ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten
- Beurteilung der CO₂ Kompensationszertifikate ausschließlich hinsichtlich ihres Vorhandenseins, jedoch nicht hinsichtlich ihrer Wirkung

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 die Angaben im Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

München, den 25. April 2023

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Conrad
Wirtschaftsprüfer

Annette Fink



Verification Statement of AENOR for Telefónica Germany on the Inventory of greenhouse gas emissions corresponding to the year 2022

DOSSIER: 2009/1133/GHG/01

Introduction

Telefónica (hereinafter the company) commissioned AENOR to make a limited revision of the inventory of greenhouse gases (GHG) of its activities in the period 2022.

Inventory of GHG emissions issued by the Organisation:

- Corporate: C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid (Spain).
- Germany: Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (Germany).

Representatives of the Organisation: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Climate Change and Energy Efficiency Office, and Jürgen Franke, Energy Manager NT Network Implementation/Real Estate & Energy of Telefónica Deutschland.

Objective

The objective of the verification is to provide the interested parties with an independent and professional opinion on the GHG emissions reported by Telefónica.

Scope of the Verification

During the verification the information was analysed according to the operational control approach. Under this approach the geographic scope is established in the following regions:

Organizational and geographic boundaries
Europe
Germany (Fixed and Mobile Network)

The GHG inventory of the organization includes the following GHGs: CO₂, CH₄, N₂O and HFCs.

Direct, indirect activities and exclusions from the verification.

- Scope 1- Direct GHG emissions
- Scope 2 – Energy indirect GHG emissions
- Scope 3- Other indirect emissions. It is included:
 - o Business travel

General Exclusions:

The organization has not excluded any GHG source.



Materiality

For the verification it was agreed to consider as material discrepancies those omissions, distortions or errors that could be quantified and result in a difference of more than 5% with respect to the total of emissions declared.

Criteria

The criteria and information that have been taken into consideration to carry out the verification were the following:

1. GHG Protocol. Corporate accounting and reporting standard. Rev 01.
2. Referential ITU-T L.1420 (02/2012) Methodology for energy consumption and greenhouse gas emissions impact assessment of information and communication technologies in organizations.
3. Standard ISO 14064-3:2006: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions.

AENOR waives any responsibility for decisions, regarding investment or of any other type, based on this declaration.

Verified activity data

Scope 1	Stationary combustion (natural gas)	Nm ³	343.077,11
Scope 1	Stationary combustion (diesel)	Litres	19.862,00
Scope 1	Mobile combustion (gasoline)	Litres	606.210,43
Scope 1	Mobile combustion (diesel)	Litres	1.120.471,13
Scope 1	Fugitive emission (fluorinated gases)	Kg	237,73
Scope 2	District Heating	kWh	3.908.056,00
Scope 2 (Location)	Electricity consumption	kWh	774.908.337,75
Scope 2 (Market)	Electricity consumption renewable	kWh	774.967.177,50
Scope 3	Business trips, km plane (short)	Km	2.381.324,00
Scope 3	Business trips, km plane (medium)	Km	2.770.718,00
Scope 3	Business trips, km plane (long)	Km	1.962.173,00
Scope 3	Business trips, km (train)	Km	3.749.893,00



Conclusion

As a conclusion and according to the limited level of assurance agreed, AENOR states:

Based on the above, in our opinion *there is no evidence to suggest that the information on GHG emissions reported by Telefónica Germany for the period 2022 is not a true reflection of the emissions from its activities.*

In consequence with this Declaration below is a list of the emissions data that were finally verified.

GHG emissions	t CO2eq
Scope I+II (market method)	5.781,01
Scope I	5.519,91
Mobile Combustion	4.385,89
Stationary Combustion	702,08
Fugitive Emissions	431,94
Scope II (Location)	325.722,60
Electricity	325.461,50
District Heating	261,09
Scope II (Market)	261,09
Electricity	0,00
District Heating	261,09
Scope III	
Cat. 6 - Business travel	1.985,39
Emissions offsets	3.107,00

Lead Verifier: Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Technical Reviewer: Fernando SEGARRA ORERO

22697070A Firmado digitalmente por
 FERNANDO 22697070A
 SEGARRA FERNANDO
 (C:A830766 SEGARRA
 87) (C:A83076687)
 Fecha: 2023.02.01
 15:44:01 +01'00'

Madrid, January 31 th, 2023



Impressum

Herausgeber

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

Corporate Responsibility & Sustainability

Kontakt: cr-de@telefonica.com
www.telefonica.de/nachhaltigkeit

Investor Relations

Kontakt institutionelle Investor:innen:
ir-deutschland@telefonica.com
Kontakt Privataktionär:innen:
shareholder-deutschland@telefonica.com
www.telefonica.de/ir

Social Media

www.youtube.com/telefonicadeutschland
www.youtube.com/O2de
www.twitter.com/telefonica_de
www.linkedin.com/company/telefonica-germany
www.instagram.com/telefonica_de/

Verantwortlich für den Inhalt

Claudia von Bothmer

Projektverantwortung

Melanie Borsos, Lisa Schwarzmaier

Konzeption, Redaktion, Design und Umsetzung

Telefónica Deutschland Holding AG,
Corporate Responsibility & Sustainability, München
Scholz & Friends Reputation, Berlin
heureka, Essen

Veröffentlichung

April 2023 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2022 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.

Der CR-Report ist online verfügbar unter
www.telefonica.de/cr-report

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

Bildnachweise

S. 01 Brand Bildpool: Fernanda Vilela, Tom Merton, Hero Images, lorenzoantonucci
S. 05/06 Telefónica Deutschland Gruppe