

Gesonderter nichtfinanzieller Konzernbericht

Telefónica Deutschland Holding AG
für das Berichtsjahr 2022

Inhalt

Nichtfinanzieller Konzernbericht S. 02–58

03	Über diesen Bericht
04	Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe
05	Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken
07	Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung
10	Wesentliche nichtfinanzielle Themen
10	Kundenbelange
10	Produkt- und Serviceerlebnis
16	Netzqualität und -abdeckung
19	Datenschutz und Informationssicherheit
24	Antikorruption und Interessenkonflikte
27	Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette
33	Arbeitnehmerbelange
33	Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung
35	Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung
37	Aus- und Weiterbildung
39	Mitarbeitergesundheit und -sicherheit
41	Energie und CO ₂
46	Offenlegung zur EU-Taxonomie (Art. 8 Taxonomie-VO)
54	Kennzahlentabelle
56	Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
58	Impressum

Über diesen Bericht

Die Telefónica Deutschland Holding AG hat für das Geschäftsjahr 2022 gemäß den §§ 315b, c i. V. m. 289c – 289e HGB einen gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht für die Telefónica Deutschland Gruppe erstellt. Der vorliegende Bericht wurde am 1. März 2023 auf der Webseite www.telefonica.de/nfe veröffentlicht.

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

Bei der Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe insbesondere bei der Beschreibung der Konzepte und der Darstellung verschiedener Leistungsindikatoren (KPIs) an den GRI-Standards orientiert. Das Unternehmen nutzt diesen nichtfinanziellen Konzernbericht, um seinen regulatorischen Informations- und Berichtspflichten gemäß der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden EU-Taxonomieverordnung) nachzukommen.

Verweise auf Angaben außerhalb des zusammengefassten Lageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des nichtfinanziellen Konzernberichts. Für die umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung verweist die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihren Corporate Responsibility Report (CR-Report), der ab Mai 2023 unter www.telefonica.de/nachhaltigkeit zugänglich ist. Dieser Nachhaltigkeitsbericht wird nach den GRI-Standards (Option „in accordance“) sowie orientiert an den Rahmenwerken des Sustainability Accounting Standards Board (SASB), den Vorgaben der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) und den Prinzipien des UN Global Compacts verfasst.

Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe

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 die umfangreichen Leistungen der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Mobilfunk.

Im Mobilfunkbereich bedient das Unternehmen die Nachfrage nach mobilen Dienstleistungen, die sich aus der zunehmenden Digitalisierung in immer mehr Lebensbereichen ergibt. 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 stationäre Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist das Mobilfunk-Netzwerk des Unternehmens. Ergänzend zu ihren Mobilfunkdiensten bietet die Telefónica Deutschland Gruppe bundesweit Festnetzdienste an. Ihre Festnetz-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2022 rund 2,3 Mio. Die Telefónica Deutschland Gruppe gehört zur Telefónica, S.A. Group, einem der größten Telekommunikationsunternehmen weltweit.

Das Geschäftsmodell der Telefónica Deutschland Gruppe ist ausführlich unter „Grundlagen des Konzerns“ im [zusammengefassten Lagebericht 2022](#)  beschrieben.

Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken

Erstellungsprozess des nichtfinanziellen Konzernberichts

Zur Erstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Nachhaltigkeitsthemen im Hinblick auf die Anforderungen gemäß § 289c HGB analysiert und bewertet. Die Nachhaltigkeitsstrategie des Unternehmens wird über den Responsible Business Plan (RBP) 2025 in der Organisation gesteuert und ist auf die Erreichung verschiedener Nachhaltigkeitsziele ausgerichtet. Als Grundlage für die Entwicklung des RBP 2025 diente die im Jahr 2020 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse, bei der in einem strukturierten Verfahren sieben Handlungsfelder und 24 potenziell wesentliche Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe ermittelt und in eine Themenmatrix eingeordnet wurden.

In diesem Rahmen wurden die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf Menschen, Umwelt und Gesellschaft, die kurzfristige Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe und die Stakeholderrelevanz erhoben. Dabei hat sich das Unternehmen 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.

Impactanalyse und Prüfung kurzfristiger Geschäftsrelevanz

Zur Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse wurde im Jahr 2022 eine Impactanalyse durchgeführt. Auf dieser Grundlage wurden wesentliche Themen identifiziert, auf die die Telefónica Deutschland Gruppe einen signifikanten Einfluss hat. Zusätzlich zur Impactanalyse hat das Unternehmen anhand festgelegter Bewertungsaspekte die Geschäftsrelevanz für diese Themen bestimmt. Dabei konnten die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse 2020 erneut bestätigt sowie mit „Menschenrechte“ ein weiteres Thema als wesentlich identifiziert werden. Die daraus resultierenden wesentlichen Themen wurden abschließend vom Vorstand freigegeben und der Aufsichtsrat wurde darüber in Kenntnis gesetzt.

Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse

Aus der Analyse wurden insgesamt elf Themen als wesentlich abgeleitet, die zur besseren Lesbarkeit sieben übergeordneten Nachhaltigkeitsbelangen zugeordnet wurden:

Governancebelange mit dem Thema Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung

Kundenbelange mit den Themen:

Produkt- und Serviceerlebnis

Netzqualität und -abdeckung

Datenschutz- und Informationssicherheitsbelange mit den gleichlautenden Themen

Antikorruption/Bestechung mit dem Thema Compliance und Interessenkonflikte

Menschenrechte mit Fokus auf Sozialstandards in der Lieferkette

Arbeitnehmerbelange mit den Themen:

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

Aus- und Weiterbildung sowie lebenslanges Lernen

Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

Umweltbelange mit dem Thema Energie und CO₂

Die genannten weiteren Themen, die über die im § 289c HGB aufgelisteten Aspekte hinausgehen, haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe.

Zugleich hat die Tätigkeit des Unternehmens relevante Auswirkungen auf diese Themenfelder. Der Aspekt „Menschenrechte“ ist von der Telefónica Deutschland Gruppe erstmals als wesentlich im Sinne des § 289c HGB bewertet worden. Die Geschäftsrelevanz des Aspekts hat in der Analyse den Schwellenwert in diesem Geschäftsjahr aus folgenden Gründen überschritten: Die Achtung der Menschenrechte sicherzustellen, ist mit Blick auf die aktuellen politischen und wirtschaftlichen Entwicklungen weltweit von höchster gesellschaftspolitischer Relevanz, auch im Hinblick auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, das für die Telefónica Deutschland Gruppe ab 2023 gilt, die EU-Taxonomie und die künftig anstehenden regulatorischen Initiativen der Europäischen Union. Als besonders geschäftsrelevant sieht das Unternehmen die Sicherstellung der Arbeits- und Sozialstandards in der Lieferkette an. Dazu zählen insbesondere die Bedingungen für Arbeitsschutz, Gesundheit, Einhaltung der Arbeitszeiten und gerechte Vergütung in der eigenen Wertschöpfungskette.

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 [„Kundenbelange“](#) sowie [„Datenschutz und Informationssicherheit“](#)).

Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Fokus auf die ESG-Themen bei neuer Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen, 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 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe ihre guten bis sehr guten ESG-Ratingergebnisse weiterhin stabil halten.

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.

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

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. Sie legt Wert auf eine transparente Berichterstattung zu ihrer Nachhaltigkeitsperformance. Der Vorstand gibt jedes Jahr die wesentlichen nichtfinanziellen 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 Policies im Sinne von 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 [Grundsatzerklärung](#)  bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zum Schutz der Menschenrechte und ihre [Menschenrechtsrichtlinie](#)  konkretisiert die dahingehenden Verpflichtungen des Unternehmens (mehr dazu im Kapitel „[Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette](#)“).

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. 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 „[Antikorruption und Interessenkonflikte](#)“).

T 01

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.

Responsible Business Plan steuert Nachhaltigkeitsmanagement

Die CR-Strategie 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. Eine konkretere Auswertung der Fortschritte erfolgt im CR-Report 2022.

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 die CR & S-Abteilung 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

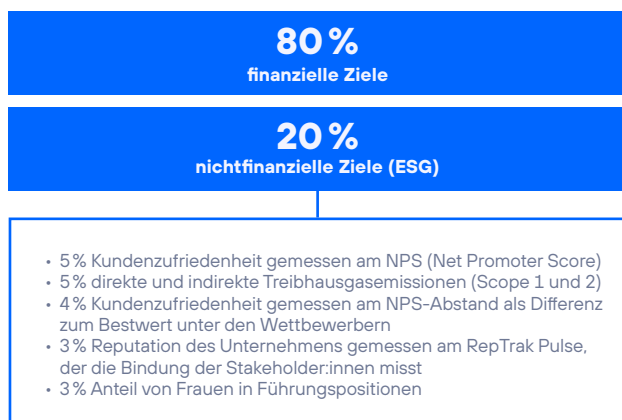
mit einer Gewichtung von 20%. Dazu zählen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung der Reputation, die Reduktion von CO₂-Emissionen und die Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe für 2022 entsprechen den Kennzahlen aus dem Vorjahr, 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 Pulse 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.

G 01

Variable Vergütung ist an Nachhaltigkeitsziele gekoppelt:



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-Komitee, Energiekomitee, Datenschutzforum sowie Komitee für Menschenrechte und Umwelt – 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 Nachhaltigkeitsthemen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe mit der Telefónica, S.A. Group aus.

Handlungsleitend für 2022 waren für die Telefónica Deutschland Gruppe die klaren Commitments zu jedem der Handlungsfelder und Themen des Responsible Business Plans 2025 als zentrales Steuerungsinstrument für unser Nachhaltigkeitsmanagement. Diese Bekenntnisse können lediglich in begründeten Ausnahmefällen durch einen Vorstandsbeschluss angepasst werden. Zu den Commitments werden jährlich gemeinsam mit den Fachbereichen konkrete CR-Ziele festgelegt und vom Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe als oberste Managementebene freigegeben. Mittels aussagekräftiger Key Performance Indicators (KPIs) werden die Ziele in die Steuerungsprozesse integriert und messbar gemacht. Regelmäßig wird gemeinsam mit dem Senior Management der beteiligten Fachbereiche kontrolliert, inwieweit die CR-Ziele erreicht wurden. Der Zielerreichungsgrad wird zusätzlich vom Vorstand halbjährlich überprüft und nachgehalten.

ESG-Führungsrolle erneut bestätigt

Ihre ESG-Performance steuert die Telefónica Deutschland Gruppe über regelmäßige Analysen, aus der sie Verbesserungsmaßnahmen in den Bereichen Umwelt- und Klimaschutz, soziales Engagement und Unternehmensführung ableitet. Dazu nutzt sie auch Nachhaltigkeitsratings. In den Ratings von Sustainalytics, Morgan Stanley Capital International (MSCI) sowie ISS ESG, auf die sich die Telefónica Deutschland Gruppe konzentriert, konnte die ESG-Performance im Berichtsjahr erfolgreich stabil gehalten werden und es wurden erneut gute bis sehr gute Bewertungen erreicht.

Wesentliche nichtfinanzielle Themen

Kundenbelange

Anspruch der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, ihren Kund:innen das am besten zu ihren individuellen Bedürfnissen passende Angebot im bestmöglichen Netz zu bieten. Deshalb optimiert das Unternehmen kontinuierlich das Produkt- und Serviceerlebnis und investiert in Qualität und Abdeckung seines Telekommunikationsnetzes.

Produkt- und Serviceerlebnis

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.

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 Onlinebereich 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 in 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.

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 in Postpaid 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%).

¹ Quelle: Market Intelligence & Research 08/2022.

T 02**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.

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 einer Hand.

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 [Webseite](#) 🏆).

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 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 Partnershop-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.

Ihren Firmenkunden 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 Firmenkunden baut die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus. Mit O₂ Switch hat sie 2022 einen neuen Migrationsservice gelauncht, der Neukunden den Umzug vom Bestandsanbieter zu O₂ erleichtert.

Digitale Service-Lösungen 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 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 Dialog-Kanal 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 Online-Kanal 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.

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 Firmenkunden 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 Firmenkunden

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 Firmenkunden 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 Großkunden 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 leistungsstärker 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.

Netzqualität und -abdeckung

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 das „grünste“ Mobilfunknetz in Deutschland zu bieten. 5G funkt deutlich energieeffizienter als die Vorgängerstandards (4G und 3G), wodurch sich der Stromverbrauch pro übertragenem Byte um bis zu 90%¹ 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 das Leben der Kund:innen stark einschränken. Auch das Notrufsystem oder Medikamentenlieferungen hängen von einer funktionierenden Telekommunikation ab.

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.

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

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 Mittelstandssegment (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.

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.

T 03

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.

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.

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 Glasfaser-Produkte 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.

Datenschutz und Informationssicherheit

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 „[Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette](#)“). 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 Firmenkunden 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 regelmäßig 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 in 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 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 rechtskräftiger Bußgelder 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.

T 04

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.

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 [Daten-schutzwebsite](#)  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 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe 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.

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 (BNNetzA) 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.

Antikorrupktion und Interessenkonflikte

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 Zero-Tolerance-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, Antikorrupktion 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. Ihre [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 integriertes 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 Antikorrupktion, 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 Anti-korruption 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.

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 Verfahrensanweisung 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 Hinweisgeber-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.

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.

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.

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 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.

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

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.

T 05

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.

Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette

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 in 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 in 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 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.

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 Sorgfaltspflicht

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. Der Abteilung 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 und 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. Die Abteilung 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. Wirkungs- und Risikoanalysen
3. Präventionsmaßnahmen und Integration in Prozesse
4. Monitoring und Berichterstattung
5. Beschwerde- und Abhilfemaßnahmen

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 Menschenrechte 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.

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 „[Antikorrupktion und Interessenkonflikte](#)“).

Mit einer weiteren Schulung, die 2022 erarbeitet wurde, will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter:innen das LkSG sowie die Menschenrechtsstrategie und 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 Grundsatzserklärung und die Menschenrechtsrichtlinie entsprechend der Ergebnisse aus den aktuellen Risikoanalysen angepasst, im Sinne des LkSG und um neue sowie erweiterte Sorgfaltspflichtenprozesse darzulegen.

2. Wirkungs- und Risikoanalysen: 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 Grundsatzserklärung 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.

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.

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.

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, und 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.

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, die auch für beauftragte Agenturen verbindlich ist.

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. Aus der 2020 durchgeführten Risikoanalyse für die Produktgruppe „Services & Works“ ging hervor, dass es potenzielle Risikofaktoren im Bereich soziale Kriterien insbesondere bei Dienstleistungsprozessen in den Branchen Logistik sowie Kundenservice und Callcenter gibt. Deshalb hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 beispielhaft zwei wichtige 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 einem Maßnahmenplan aufgenommen. Bei der Durchführung weiterer Prüfungen, etwa in Bezug auf Arbeitsbedingungen wie Kinder- und Zwangsarbeit, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe die Joint Audit Cooperation (JAC) Initiative.

Die Ziele zur Stärkung der Menschenrechte, die sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich 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 in 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.

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.

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.

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 [Unternehmenswebsite](#) zur Verfügung.

5. Beschwerde- und Abhilfemaßnahmen

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 der zuständigen internen Abteilung CR & S zusammen mit der Menschenrechtsbeauftragten geführt. Darüber hinaus ist ein dritter vertraulicher Kanal auf der Lieferanten-Website der Telefónica, S.A. eingebunden. Sowohl die Ombudsperson als auch die Menschenrechtsbeauftragte sind nicht an Weisungen gebunden, sondern handeln unabhängig.

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 vorfallen 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. 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 Menschenrechtsverletzungen erfahren, wird sie auch dort Abhilfemaßnahmen und angemessene Konzepte zur Minimierung oder Beendigung solcher Missstände erarbeiten und implementieren.

Arbeitnehmerbelange

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter:innen sind zentrale Bestandteile für den Unternehmenserfolg der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie möchte ihnen ein Arbeitsumfeld bieten, in dem sie ihr Potenzial voll entfalten können, und investiert kontinuierlich in Weiterbildung und Talententwicklung. Zugleich stärkt sie Vielfalt und Chancengleichheit und achtet auf Gesundheit und Sicherheit.

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



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



Der Vorstand besuchte das erste Mal seit 2019 wieder alle sieben Standorte der Telefónica Deutschland Gruppe.



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

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

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.

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.

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 Arbeitsumfeldes und das Vorankommen bei Kernthemen der unternehmensweiten digitalen Transformation zu bewerten, werden regelmäßige

Mitarbeiterumfragen durchgeführt. Dazu gehört eine unterjährige Kurzumfrage – 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.

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 den unterjährigen Pulse Surveys 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.

T 06

Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

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

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.

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 und sich mit den Mitarbeiter:innen vor Ort austauschte.

Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Flexible Arbeitsmodelle haben in der Telefónica Deutschland Gruppe einen hohen Stellenwert.



Im Berichtsjahr hat das Unternehmen eine Gleichstellungsrichtlinie verabschiedet.



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

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Vielfalt auf allen Ebenen stärken

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 Karrieremöglichkeiten, 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.

Die Telefónica Deutschland Gruppe will das volle Potenzial aller Beschäftigten über alle Generationen und Geschlechter hinweg fördern und 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.

2022 war die Flexibilisierung der Arbeitszeit wie bereits in den Vorjahren für alle Mitarbeiter:innen von entscheidender Bedeutung. Auch über das Ende der Pandemie hinaus legt das

Unternehmen den Fokus auf Flexibilität, um so für eine bessere Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle mit der beruflichen Rolle zu sorgen.

PROZESSE UND STEUERUNG 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 „[Antikorrruption und Interessenkonflikte](#)“. 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 Trainingsstunden.¹

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 %.

T 07

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

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 „Aus- und Weiterbildung“).

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 % der Top-Führungspositionen mit Frauen besetzt sein sollten, hat das Unternehmen mit 32,1 % übertroffen. Bis 2024 soll der Frauenanteil auf mindestens 33 % wachsen. 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 für verantwortungsvolle Unternehmensführung“).

Eine Plattform zur Vernetzung finden Mitarbeiterinnen 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.

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.

Aus- und Weiterbildung

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



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



Das Unternehmen entwickelt Führungskräfte und Nachwuchstalente gezielt weiter.



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

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Angebote für unterschiedliche Lebensphasen

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.

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.

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.

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.

PROZESSE UND 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.

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.

T 08

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 Zeitarbeitskräfte.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Kompetenzen aufbauen und Perspektiven wechseln

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. 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 einen 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 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.

Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat eine Schulung für Führungskräfte zur mentalen Gesundheit im hybriden Arbeitsumfeld etabliert.



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



Den O₂ Telefónica Run+ und die Feel Good Nutrition Challenge hat die Telefónica Deutschland Gruppe mit einer neuen App begleitet.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Oberste Priorität für Gesundheit und Sicherheit

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit 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.

STEUERUNG UND PROZESSE

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

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 Ausfallquote aufgrund von Arbeitsunfällen ging aber deutlich zurück.

T 09

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).

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.

Energie und CO₂

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 UND HERAUSFORDERUNGEN

Digitalisierung als Chance für den Klimaschutz

Digitale Technologien können einer Bitkom-Studie¹ zufolge bei einer beschleunigten Digitalisierung den CO₂-Ausstoß in Deutschland um ein Fünftel verringern und so zum Erreichen der nationalen Klimaziele beitragen. Dies ist ein Potenzial, das es insbesondere in den Bereichen Energieinfrastruktur, Mobilität, Industrie und Landwirtschaft zu heben gilt. Die Telekommunikationsbranche kann dabei eine wesentliche Rolle in der Bekämpfung des Klimawandels und für die Dekarbonisierung der Wirtschaft spielen 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 daher ein dreijähriges Energiesparprogramm mit dem Ziel etabliert, 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 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.

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-Treibhausgasemissionen 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

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

in der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, CO₂-Emissionen¹ bis 2025 im Vergleich zu 2015 um 39 % zu senken. Bei den eigenen direkt (Scope 1) und durch Stromeinkauf indirekt (Scope 2) verursachten Emissionen inklusive der Emissionen aus ihrer Reisetätigkeit will die Telefónica Deutschland Gruppe spätestens 2025 die CO₂-Emissionen neutralisieren. Nicht vermeidbare Emissionen neutralisiert sie und investiert in zertifizierte Klimaschutzprojekte mit hohen ökologischen und sozialen Standards („nature-based solutions“).

T 10

Unser Ziel bis 2025: 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 (marktbasierte Methode).

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

Die Scope-3-Emissionen, z. B. aus der Lieferkette, werden koordiniert über die gesamte Telefónica, S.A. Group ausgewertet, mit Maßnahmen belegt und gesenkt. Damit 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 selbsterzeugten 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 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.

- Nichtvermeidbare Emissionen neutralisieren wir seit 2021 sukzessive durch hochwertige CO₂-Reduktionsprojekte, vorzugsweise durch Projekte, die der Atmosphäre CO₂ entziehen.

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 das „grünste“ 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 Finanzmarktratings erreichen. Der Klimawandel und damit einhergehende Änderungen der klimatischen Bedingungen wie eine mögliche Häufung von Extremwetterereignissen bergen auch konkrete Risiken für die Mobilfunkinfrastruktur. Für alle Mobilfunknetze in Deutschland gibt es für Stromausfälle und andere Katastrophenszenarien ein präventives und ein reaktives Notfallmanagement, um die Mobilfunk-Grundversorgung aufrecht zu erhalten.

PROZESSE UND STEUERUNG

Managementsysteme im Unternehmen verankert

Neben 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

¹ Wir nutzen den Begriff CO₂-Emissionen, da CO₂ im Fokus unserer Reduktion steht. Trotzdem beziehen wir neben Kohlendioxid (CO₂) auch die anderen Treibhausgase Methan (CH₄), Lachgas (N₂O) und klimarelevante Kältegas (F-Gase) in unsere Berechnung ein und verwenden dafür CO₂-Äquivalente.

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 der nachhaltigkeitsorientierten Einkaufsrichtlinie, 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.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Energieeffizienz verbessern und CO₂-Emissionen senken

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer kohlenstoffarmen 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.

Im Grünstrombezug erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2021 100 % an allen Standorten, auch an denen, die gemeinschaftlich mit anderen Netzbetreibern genutzt werden. Das Unternehmen investiert damit in hochwertige erneuerbare Energiequellen wie Offshore-Wind und plant so ab 2025 ca. 30 % seines Energiebedarfs durch den Direktbezug von Windstrom zu sichern. 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.

Scope-3-Emissionen sind für die Telefónica Deutschland Gruppe von zentraler Bedeutung. So berichtet sie seit vielen Jahren die Emissionen von Scope 3.6 (Reisetätigkeiten) und bezieht diese in ihre Neutralisationsstrategie ein. 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. Bis 2040 sollen hier ebenfalls Netto-Null-CO₂-Emissionen erreicht werden.

T 11

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.

T 12

Energie und CO₂: Energieverbrauch

In GWh	2022	2021	2020
Energieverbrauch gesamt	799	755	736
Stromverbrauch gesamt ¹	775	732	710
davon Netzwerk und Rechenzentren ²	757	711	686
davon Büros, Shops, Call-Center	18	21	24
Kraftstoffverbrauch gesamt ³	24	23	26
Energie aus Grünstrombezug ⁴	775	732	679

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

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

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

⁴ 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.

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.

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 unserer 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 [„Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung“](#).

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).

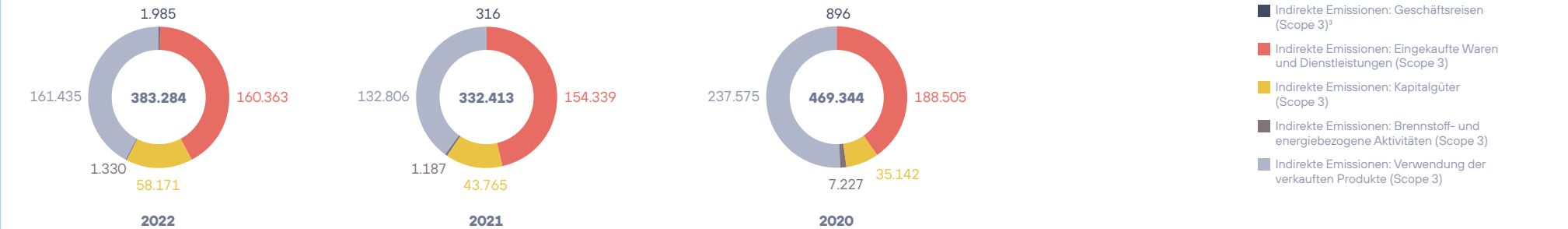
¹ Berechnet nach dem Prüfverfahren der „Worldwide Harmonised Light-Duty Vehicles Test Procedure“ (WLTP).

G 02

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



**Indirekte Emissionen im Detail
(Scope 3)**



¹ CO₂eq = CO₂, CH₄, N₂O und klimarelevante Kältegas (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.

Offenlegung zur EU-Taxonomie (Art. 8 Taxonomie-VO)

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

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

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

Die EU hat aktuell für zwei Umweltziele (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel) Vorgaben zu nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten im Sinne der EU-Taxonomie veröffentlicht (sog. delegierter Klimarechtsakt, delegierte Verordnung (EU) 2021/2139).

Im Hinblick auf die Klassifizierung einer Wirtschaftstätigkeit als „ökologisch nachhaltig“ im Sinne der EU-Taxonomie ist eine Unterscheidung zwischen Taxonomiefähigkeit und Taxonomiekonformität erforderlich. Im ersten Schritt ist zu prüfen, ob eine Wirtschaftstätigkeit im Delegierten Klimarechtsakt beschrieben ist und somit taxonomiefähig ist. Ausschließlich taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten können bei Erfüllung bestimmter Kriterien als „ökologisch nachhaltig“ und damit als taxonomiekonform gelten. Entsprechend ist im zweiten Schritt zu evaluieren, ob die Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag zu einem Umweltziel leistet, kein anderes Umweltziel erheblich beeinträchtigt und die Vorgaben des Mindestschutzes sicherstellen. Zur Einhaltung des Mindestschutzes gibt der Art. 18 der Taxonomie-VO die die OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen, die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, die ILO-Kernarbeitsnormen und die Internationalen Menschenrechtscharta als relevante Rahmenwerke vor. Sofern diese Kriterien

kumulativ erfüllt sind, kann die Wirtschaftstätigkeit als taxonomiekonform klassifiziert werden.

Mit der Verpflichtung zur Offenlegung einer nichtfinanziellen Erklärung ist die Telefónica Deutschland Gruppe dazu verpflichtet, die Regulatorik der Taxonomie-VO anzuwenden. Gemäß § 315e Abs. 1 HGB ist der Konzernabschluss der Telefónica Deutschland Gruppe zum 31. Dezember 2022 nach den IFRS aufgestellt worden.

Für das Geschäftsjahr 2022 sind die Anteile der taxonomiefähigen und nicht taxonomiefähigen sowie taxonomiekonformen und nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten an Umsatz sowie Investitions- (CapEx) und Betriebsausgaben (OpEx) offenzulegen.

Für das Geschäftsjahr 2021 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Aktivitäten den Wirtschaftstätigkeiten 8.1 (Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten) und 8.2 (Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen) aus Annex I zum delegierten Klimarechtsakt zugeordnet. Um den bestehenden Auslegungsunsicherheiten der Tätigkeitsbeschreibung Rechnung zu tragen, hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe für das Jahr 2021 dazu entschieden, ein erweitertes Kennzahlen-Set mit einer minimalen und maximalen Ausprägung je Kennzahl zu veröffentlichen, um so eine größere Transparenz der durchgeführten Analyse zu gewährleisten. Der Unterschied zwischen den beiden Ausprägungen ergab sich aus der Berücksichtigung von Telekommunikationsnetzen als Konnektivitätslösungen, die von der Auslegung der Beschreibung der Wirtschaftstätigkeit 8.2 abhängt. Bei der ausgewiesenen minimalen Ausprägung wurden die drei KPIs (Umsatz, CapEx und OpEx) berechnet allein unter der Berücksichtigung der Entwicklung oder Nutzung digitaler Dienste, nicht aber der Datenübertragung oder der für die Durchführung des Prozesses erforderlichen Technologien. Die maximale Ausprägung umfasste unter anderem die Datenübertragung durch den Einsatz von Technologien wie Glasfaser oder 4G/5G.

Am 19. Dezember 2022 hat die Europäische Kommission die „Draft Commission Notice“ zur Auslegung und Umsetzung der Delegierten Rechtsakte der EU-Taxonomie (FAQs) veröffentlicht, welche bislang noch nicht im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht wurde. Dieses Dokument enthält eine eingeschränkte Berücksichtigung von Telekommunikationsnetzen als Element innerhalb der Aktivität 8.2.

In Erwartung eines formell bindenden Rechtsdokuments berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe bei der Anwendung

der EU-Taxonomie den von der EU Kommission veröffentlichten Entwurf der FAQs unter der Annahme der Veröffentlichung der endgültigen Fassung dieser und der Berücksichtigung zukünftiger Klarstellungen seitens der Europäischen Kommission.

In genanntem Entwurf der FAQ vom 19. Dezember 2022 wird ein Ansatz gewählt, der sich auf den wesentlichen Beitrag von digitalen Diensten zum Klimaschutz konzentriert. Somit wird nicht das gesamte Potenzial von Telekommunikationsnetzen als Konnektivitätslösungen berücksichtigt, mit den folgenden Ausnahmen:

- Anteil des Netzwerks der in direktem Zusammenhang mit einer Lösung zur Reduktion von THG-Emissionen steht
- Ausbau der (öffentlichen) Netzwerkinfrastruktur, der erforderlich ist, um die Konnektivität für Lösungen zur THG-Emissionsreduzierung bereitzustellen
- IKT-Lösungen, die die Energieeffizienz des 5G Netzwerks verbessern

Jedoch ist in diesem Zusammenhang zu beachten, dass solche digitalen Lösungen zur Reduktion von THG-Emissionen nur auf Basis eines ganzheitlichen Telekommunikationsnetzwerk bereitgestellt werden können und nicht als losgelöste Teile der Technologie betrachtet werden sollten.

Durch die Anwendung der FAQs für das Geschäftsjahr 2022 sind die taxonomiefähigen Kennzahlen vergleichbar mit der minimalen Ausprägung des Geschäftsjahres 2021.

Um den Unterschied zur Maximalausprägung der letztjährigen Berichtserstattung nachvollziehbar zu machen wird zusätzlich der Beitrag von Festnetz sowie des 4G/5G Netzwerks in drei Kennzahlen berichtet (jeweils am Ende des jeweiligen Unterkapitels). Hierbei handelt es sich um nicht-taxonomiefähigen Umsatz/CapEx/OpEx nach Anwendung der FAQ.

Basierend auf den Beschreibungen der Wirtschaftstätigkeiten in den Delegierten Klimarechtsakten der Taxonomie-VO wurden die Aktivität der Telefónica Deutschland analysiert, ob und in welchem Umfang die Wirtschaftstätigkeiten taxonomiefähig in Bezug auf die Umweltzielen Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel sind. Hierbei wurden analog zum Vorjahr insbesondere die Tätigkeiten 8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“ und 8.2 „Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen“ im Bereich „Information und Kommunikation“ im Umweltziel Klimaschutz als taxonomiefähig identifiziert. Die Tätigkeiten von der Telefónica Deutschland Gruppe sind nicht taxonomiefähig unter Annex II zum delegierten Klimarechtsakt (Umweltziel Anpassung an den Klimawandel).

Die Aktivität der Telefónica Deutschland Gruppe im Cloud Geschäft wird der Tätigkeit 8.1 zugeordnet und ist im Sinne der EU-Taxonomie fähig, einen wesentlichen Beitrag zum Umweltziel „Klimaschutz“ zu leisten. Das IoT Geschäft der Telefónica Deutschland wird der Tätigkeit 8.2 zugeordnet und ist ebenfalls

dem Umweltziel „Klimaschutz“ zuzuordnen. In der folgenden Tabelle wird ein genauerer Überblick über die Zuordnung der Wirtschaftsaktivitäten dargestellt:

Taxonomie Aktivitäten

Telefónica Deutschlands Aktivitäten

Hauptaktivitäten, die wesentlich zum Klimaschutz beitragen	Aktivität 8.1. Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	Cloud-Dienste für die Speicherung, Verwaltung, Kontrolle oder Verarbeitung von Daten über das Internet
	Aktivität 8.2. Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	IKT-Lösungen wie M2M und Private Network , die Daten sammeln, übermitteln und speichern, die eine Verringerung der Treibhausgasemissionen anderer Tätigkeiten ermöglichen

Die als taxonomiefähig identifizierten Wirtschaftsaktivitäten wurden im nächsten Schritt hinsichtlich des wesentlichen Beitrags zum Umweltziel „Klimaschutz“ beurteilt.

Der wesentliche Beitrag der Aktivität 8.1 zum Klimaschutz erfordert die Einhaltung von zwei technischen Bewertungskriterien:

- Umsetzung der Praktiken, die in der neuesten Fassung des Europäischen Verhaltenskodex für die Energieeffizienz von Rechenzentren vorgesehen sind, sowie deren Überprüfung durch eine dritte Partei mindestens alle drei Jahre.
- Verwendung von Kältemitteln im Kühlsystem des Rechenzentrums, deren Treibhauspotenzial (GWP) unter 675 liegt.

Für das Cloud Geschäft arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit Anbietern von Rechenzentren zusammen, über die, die Cloudlösungen abgewickelt werden. Aus diesem Grund wurden Nachweise für die oben genannten Kriterien bei den Geschäftspartnern angefragt.

Die FAQs vom 19. Dezember 2022 beinhalten eine Klarstellung zu den Kriterien für die Einhaltung und Überprüfung des vorgenannten Verhaltenskodex. Anfang 2023 wird der Verhaltenskodex um einen Bewertungsrahmen für die externe Überprüfung der Einhaltung der im Verhaltenskodex festgelegten Praktiken ergänzt.

Da dieser Bewertungsrahmen noch nicht veröffentlicht ist, ist es nicht möglich, das technische Bewertungskriterium für das Geschäftsjahr 2022 zu erfüllen.

Der wesentliche Beitrag der Aktivität 8.2 zum Klimaschutz erfordert die Einhaltung von zwei technischen Bewertungskriterien:

- Die IKT-Lösung wird hauptsächlich zur Bereitstellung von Daten und Analysen zur Ermöglichung der Senkung der Treibhausgasemissionen eingesetzt.

- Ist eine alternative Lösung/Technologie bereits am Markt verfügbar, so erzielt die IKT-Lösung im Vergleich zu der leistungsfähigsten alternativen Lösung/Technologie nachweisbar erhebliche Einsparungen an Lebenszyklus-THG-Emissionen.

Die digitalen Lösungen der Telefónica Deutschland Gruppe tragen dazu bei die Konnektivität/Vernetzung für die Bereitstellung von Daten und Analysen zur Senkung von Treibhausgasemissionen sicherzustellen. Diverse Sektor Studien, wie beispielsweise „The Enablement Effect“¹ von GSMA und „GeSI Mobile Carbon Impact“², unterstreichen, dass IKT-Lösungen die Reduktion von THG-Emissionen ermöglichen. Beispielsweise ermöglichen M2M-Lösungen Verhaltensänderungen zur Reduzierung von Emissionen, indem sie einfache Steuerungssysteme für den Energie- und Wasserverbrauch bereitstellt, z.B. durch Smart Metering. Der Aufbau dedizierter lokaler Netze (vgl. private networks) ermöglicht im Bereich Smart Manufacturing Einsparungen von Emissionen, da hierdurch Fertigungsmaschinen optimal aufeinander abgestimmt werden und effizient gesteuert werden können.

Die Einordnung der von der Telefónica Deutschland Gruppe angebotenen spezifischen Lösungen erfolgte auf einer Marktbeurteilung. Hierbei wurden keine am Markt verfügbaren alternativen Technologien identifiziert, weshalb die Durchführung einer Lebenszyklusanalyse nicht vorgesehen ist.

Im nächsten Schritt ist zu evaluieren, ob die identifizierten Produkte von der Telefónica Deutschland Gruppe kein anderes Klimaziel erheblich beeinträchtigen. Hierfür müssen die DNSH Kriterien 2) Anpassung an den Klimawandel und 4) Kreislaufwirtschaft untersucht werden.

Zur Erfüllung des DNSH Kriterium 2) wurde eine Klimarisikoprüfung für die über 30.000 Antennenstandorte des Telekommunikationsnetzwerks durchgeführt. Hierzu wurden die Klimaszenarien RCP2.6 (Temperaturanstieg überschreitet zum Ende des Jahrhunderts nicht die 2°C Grenze) und RCP8.5 (Temperaturanstieg liegt zum Ende des Jahrhunderts bei 4°C) unter Berücksichtigung von Zeithorizonten bis 2030, 2040 und 2050 analysiert.

Das DNSH Kriterium 4) umfasst das Umweltziel Kreislaufwirtschaft inkl. geltender EU Richtlinien und weiterer Vorgaben hinsichtlich Abfallmanagement. Die Instandhaltung der Netzwerkinfrastruktur ist der Hauptverursacher von Telefónica Deutschlands Abfällen. In geringerem Maße sind es auch Verwaltungstätigkeiten in den Büros und Geschäftstätigkeiten mit Kunden. Die Einhaltung rechtlicher Verpflichtungen im Bereich Abfallmanagement wird im Rahmen von internen und externen Audits der ISO 14001 regelmäßig überprüft. In Bezug auf die Entsorgung von Abfällen am Ende der Nutzungsdauer von Elektro- und Elektronikgeräten unterhält die Telefónica Deutschland Gruppe vertragliche Vereinbarungen mit ihren Zulieferern und Abfallentsorger für die Sammlung und das Recycling von Abfällen. Dabei wird überprüft, ob der Abfallentsorger die entsprechende Befugnis besitzt

und angemessene Kontrollen implementiert hat. Darüber hinaus liegen für Netzwerkkomponenten wie Repeater, Funkverbindungen und andere elektronische Geräte über die Konformitätserklärungen gemäß der RoHS-Richtlinie (Richtlinie 2011/65/EU), der CE-Kennzeichnung (Richtlinie 2009/125/EG) und der WEEE Kennzeichnung (Richtlinie 2012/19/EU) vor.

Als letzter Schritt muss die Einhaltung des Mindestschutzes gewährleistet werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe achtet und unterstützt die Menschenrechte einschließlich Arbeits- und Verbraucherrechte und Anti-Korruption und Bestechung in seiner gesamten Wertschöpfungskette. Aus diesem Grund verfügt die Telefónica Deutschland Gruppe über einen Due Diligence Prozess (Prozess zur Erfüllung der Sorgfaltspflichten) für Menschenrechte bestehend aus Richtlinien und Verpflichtungserklärungen, Risikoanalysen, der Ableitung und Implementierung von Maßnahmen, der Überwachung der Umsetzung dieser Maßnahmen und ihrer Ergebnisse und der Kommunikation hierüber sowie einem Beschwerdemechanismus. Des Weiteren kann auf Richtlinien, Prozesse und Managementsysteme für die Themen Anti-Korruption und Bestechung, Fairer Wettbewerb und Besteuerung zurückgegriffen werden. Insgesamt tragen unsere Systeme und Prozesse dazu bei, die Einhaltung der in Art. 18 der Taxonomie-VO genannten Rahmenwerke sicherzustellen. Sie werden regelmäßig auf Angemessenheit und Wirksamkeit überprüft und stetig weiterentwickelt.

Während des gesamten Prozesses wurden die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um Doppelzählungen zu vermeiden:

- Abstimmung mit den Rechnungslegungsdaten, die eine angemessene Berücksichtigung von Eliminierungen und Anpassungen während des Konsolidierungsprozesses gewährleistet.
- Verwendung von miteinander konsistenten Informationsquellen, wodurch vermieden wird, dass ein und derselbe Posten in zwei verschiedenen Kennzahlen oder zweimal innerhalb derselben Kennzahl berücksichtigt wird.
- Überprüfung der Integrität und Genauigkeit der Daten.

Für die Berechnung der Umsatz-, CapEx- und OpEx-Kennzahl wird die dem Konzernabschluss zugrunde liegende Datenbasis herangezogen. Dabei werden grundsätzlich alle vollkonsolidierten und quotal konsolidierte Konzerngesellschaften einbezogen.

Umsatz-Kennzahl

Die Umsatz-Kennzahl ergibt sich aus dem Verhältnis der Umsatzerlösen aus taxonomiefähigen/ -konformen Wirtschaftstätigkeiten zu den Gesamtumsatzerlösen des Geschäftsjahres. Die Basis des Umsatzes ist der Nettoumsatz resultierend aus Waren oder Dienstleistungen, einschließlich immaterieller Güter gem. IAS 1.82(a).

¹ Quelle: GSMA Enablement Effect

² Quelle: GeSI Mobile Carbon Impact

Die Gesamtumsatzerlöse des Geschäftsjahres 2022 von 8.224 Mio. EUR bilden den Nenner der Umsatz-Kennzahl und können der Konzerngewinn- und verlustrechnung entnommen werden.

Die in der Konzerngewinn- und verlustrechnung ausgewiesenen Umsätze der Telefónica Deutschland Gruppe werden über alle Konzerngesellschaften hinweg daraufhin untersucht, ob sie mit den identifizierten taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten gemäß des Annex I (Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz) des delegierten Klimarechtsakts erzielt wurden. Durch eine Detailanalyse der in den Umsatzerlösen enthaltenen Posten erfolgt die Zuordnung des jeweiligen Umsatzes zu den taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten. Die Summe der Umsatzerlöse in Höhe von 33 Mio. EUR der für das Geschäftsjahr 2022 taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten bildet den Zähler. Dieser setzt sich aus Umsätzen aus der Wirtschaftstätigkeit 8.1 in Höhe von 15 Mio. EUR und der Wirtschaftstätigkeit 8.2 in Höhe von 18 Mio. EUR zusammen. Somit ergibt sich eine taxonomiefähige Umsatz-Kennzahl von 0,4 %. Eine Analyse der taxonomiefähigen Umsätze hinsichtlich der Konformitätskriterien hat ergeben, dass die entsprechenden Kriterien bzgl. Aktivität 8.2 erfüllt werden. Demzufolge beträgt der taxonomiekonforme Umsatz 0,2 %.

Wesentliche Elemente für die Veränderung der Umsatz-KPI im Vergleich zum vorherigen Geschäftsjahr ergeben sich durch die Klarstellung der EU Kommission in den FAQs, wodurch die minimale Ausprägung der Kennzahlen des Geschäftsjahres 2021 im Geschäftsjahr 2022 Anwendung findet.

Im Gesamtumsatz der Telefónica Deutschland Gruppe sind außerdem 49 % an Umsätzen enthalten, die in Verbindung mit dem Festnetz und 4G/5G Netzwerk stehen. Der Wert ist somit vergleichbar mit der Vorjahresangabe von 47 % in der maximalen Ausprägung. Für diese Konnektivitätslösungen wurde in 2022 eine Lebenszyklusanalyse durchgeführt. Hierbei wurde nachgewiesen, dass das 4G/5G Netz im Vergleich zum 2G/3G Netz zu erheblichen Einsparungen an Lebenszyklus-THG-Emissionen führt. Diese Analyse wurde sowohl für die Telefónica Deutschland Gruppe als auch innerhalb der Telefónica, S.A. Group durchgeführt.

CapEx-Kennzahl

Die CapEx-Kennzahlen geben gemäß Unterabschnitt 1.1.2.2 des Annex I der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 Inhalt und Darstellung den Anteil der Investitionsausgaben an, der:

- a. sich auf Vermögenswerte oder Prozesse bezieht, die mit taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind, oder
- b. Teil eines Plans zur Ausweitung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten oder zur Umwandlung taxonomiefähiger in taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten („CapEx-Plan“)

unter den im zweiten Unterabsatz dieser Nummer 1.1.2.2 spezifizierten Bedingungen ist, oder

- c. sich auf den Erwerb von Produktion aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten und einzelnen Maßnahmen bezieht, durch die die Zieltätigkeiten kohlenstoffarm ausgeführt werden oder der Ausstoß von Treibhausgasen gesenkt wird, insbesondere aus in Anhang I Nummern 7.3 bis 7.6 des Delegierten Rechtsakts zur EU-Klimataxonomie aufgeführten Tätigkeiten, sowie aus anderen Wirtschaftstätigkeiten, die in den gemäß Artikel 10 Absatz 3, Artikel 11 Absatz 3, Artikel 12 Absatz 2, Artikel 13 Absatz 2, Artikel 14 Absatz 2 und Artikel 15 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2020/852 erlassenen delegierten Rechtsakten aufgeführt sind, und sofern diese Maßnahmen innerhalb von 18 Monaten umgesetzt und einsatzbereit sind.

Basis der Investitionsausgaben sind die Zugänge an Sachanlagen und immateriellen Vermögenswerten sowie Nutzungsrechten nach IFRS 16 vor Abschreibungen und etwaigen Neubewertungen für das betreffende Geschäftsjahr und ohne Änderungen des beizulegenden Zeitwerts. Die gesamten Investitionsausgaben gemäß Unterabschnitt 1.1.2.1 des Annex I der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 betragen 1.804 Mio. EUR (siehe Kapitel 5.2. sonstige immaterielle Vermögenswerte, 5.3 Sachanlagen, 5.4 Nutzungsrechte des [Konzernabschlusses](#) .

Die gesamten Zugänge wurden u. a. basierend auf Projektbeschreibungen daraufhin untersucht, ob sie in Zusammenhang mit einer taxonomiefähigen/-konformen Wirtschaftstätigkeit (CapEx a)) stehen, oder Teil eines Plans zur Ausweitung oder Erreichung einer ökologisch nachhaltigen Wirtschaftstätigkeit sind (CapEx b)), oder sich auf den Erwerb von Produkten aus einer taxonomiefähigen/-konformen Wirtschaftstätigkeit und einzelnen Maßnahmen beziehen, durch die die Zieltätigkeiten kohlenstoffarm ausgeführt werden oder der Ausstoß von Treibhausgasen gesenkt wird (CapEx c)). Dabei konnten Zugänge im Zusammenhang mit der Wirtschaftstätigkeit 8.1 in Höhe von 0 Mio. EUR und im Zusammenhang mit der Wirtschaftstätigkeit 8.2 in Höhe von 0 Mio. EUR identifiziert werden. Ergänzt wird dies durch den Erwerb von taxonomiefähiger Dienstleistungen und Produkte in den Bereichen Fuhrpark- (Wirtschaftstätigkeit 6.5 Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen), Energiemanagement (Wirtschaftstätigkeit 7.3 Installation, Wartung und Reparatur von energieeffizienten Geräten und 8.2 Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen), Gebäude (7.7 Erwerb von und Eigentum an Gebäuden) sowie Rechenzentren (8.1 Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten). Die Summe dieser Zugänge, welche eine taxonomiefähige Investition widerspiegeln, bildet den Zähler der CapEx Kennzahl in Höhe von 64 Mio. EUR. Daraus resultiert eine taxonomiefähige CapEx-Kennzahl in Höhe von 3,5 %. Eine Analyse der taxonomiefähigen Investitionen hinsichtlich des wesentlichen Beitrags hat ergeben, dass die entsprechenden Kriterien nicht erfüllt werden,

da die Geschäftspartner die erforderlichen Nachweise nicht zur Verfügung stellen können. Demzufolge beträgt der taxonomiekonforme CapEx 0,0%.

Die Gesamtsumme der Zugänge, die dem Konzernanlagespiegel entnommen werden kann, enthalten darüber hinaus Investitionen in das Festnetz und 4G/5G Netzwerk in Höhe von 72 %. Dieser Wert ist vergleichbar mit der maximalen Ausprägung in Höhe von 79 % aus dem Geschäftsjahr 2021. Die oben beschriebene Lebenszyklusanalyse demonstriert, dass Investitionen in diese Technologien vorteilhaft mit Blick auf die Verringerung von Treibhausgasemissionen sind.

OpEx-Kennzahl

Die OpEx-Kennzahlen geben gemäß Unterabschnitt 1.1.3.2 des Annex I der Del. VO I&D den Anteil der Betriebsausgaben an, der:

- a. sich auf Vermögenswerte oder Prozesse bezieht, die mit taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind, einschließlich Schulungen und sonstiger Anpassungserfordernisse bei den Arbeitskräften sowie direkter nicht kapitalisierter Kosten in Form von Forschung und Entwicklung, oder;
- b. Teil des CapEx-Plans zur Ausweitung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ist oder die Umwandlung taxonomiefähiger in taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten innerhalb eines vordefinierten Zeitraums ermöglicht, wie im zweiten Absatz dieser Nummer 1.1.3.2 ausgeführt, oder
- c. sich auf den Erwerb von Produktion aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten und auf einzelne Maßnahmen, durch die die Zieltätigkeiten kohlenstoffarm ausgeführt werden oder der Ausstoß von Treibhausgasen gesenkt wird, sowie auf einzelne Gebäudesanierungsmaßnahmen bezieht, wie sie in den nach Artikel 10 Absatz 3, Artikel 11 Absatz 3, Artikel 12 Absatz 2, Artikel 13 Absatz 2, Artikel 14 Absatz 2 und Artikel 15 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2020/852 erlassenen delegierten Rechtsakten festgelegt sind, und sofern diese Maßnahmen innerhalb von 18 Monaten umgesetzt und einsatzbereit sind.

Basis für die Ermittlung der Kennzahl bilden die Summe der Aufwendungen auf den entsprechenden Konten für Gebäudesanierungsmaßnahmen, kurzfristiges Leasing sowie Wartung und Instandhaltung und andere direkte Ausgaben, die sich auf die tagtägliche Instandhaltung von Vermögenswerten des Sachanlagevermögens beziehen.

Die gesamten Betriebsausgaben gemäß Unterabschnitt 1.1.3.1 des Annex I der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 betragen 279 Mio. EUR.

Der Zähler der OpEx Kennzahl gemäß Unterabschnitt 1.1.3.2 des Annex I der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 ergibt sich aus einer Analyse der mit den auf den oben genannten Konten erfassten Ausgaben in Zusammenhang stehenden Vermögenswerten bezüglich ihrer Taxonomiefähigkeit. Dabei konnten Betriebsausgaben im Zusammenhang mit der Wirtschaftstätigkeit 8.1 in Höhe von 0 Mio. EUR, Wirtschaftstätigkeit 8.2 in Höhe von 0 Mio. EUR und weiteren Wirtschaftstätigkeiten (OpEx c)) in Höhe von 0,1 Mio. EUR identifiziert werden. Somit ergibt sich eine Summe von 0,1 Mio. EUR taxonomiefähigen Betriebsausgaben. Dies entspricht einer taxonomiefähigen OpEx-Kennzahl von 0,03%. Eine Analyse der taxonomiefähigen Betriebsausgaben hinsichtlich des wesentlichen Beitrags hat ergeben, dass die entsprechenden Kriterien nicht erfüllt werden, da die Geschäftspartner nicht die erforderlichen Nachweise erbringen können. Demzufolge beträgt der taxonomiekonforme OpEx 0,0%.

Mit Blick auf die oben genannten Betriebsausgaben stehen 57 % im Zusammenhang mit den Konnektivitätslösungen Festnetz und 4G/5G Netzwerk. Dieser Wert ist vergleichbar mit der maximalen Ausprägung in Höhe von 52 % aus dem Geschäftsjahr 2021.

				Kriterien für einen wesentlichen Beitrag						DNSH Kriterien												
	Codes	Absoluter Umsatz (Mio. €)	Umsatzanteil (%)	Klimaschutz (%)	Anpassung an den Klimawandel (%)	Wasser- und Meeresressourcen (%)	Kreislaufwirtschaft (%)	Umweltverschmutzung (%)	Biologische Vielfalt und Ökosysteme (%)	Klimaschutz (J/N)	Anpassung an den Klimawandel (J/N)	Wasser- und Meeresressourcen (J/N)	Kreislaufwirtschaft (J/N)	Umweltverschmutzung (J/N)	Biologische Vielfalt und Ökosysteme (J/N)	Mindestschutz (J/N)	Taxonomiekonformer Umsatzanteil Jahr N (%)	Taxonomiekonformer Umsatzanteil Jahr N-1 (%)	Kategorie (ermöglichte Tätigkeit) (E)	Kategorie (Übergangstätigkeit) (T)		
Wirtschaftstätigkeiten																						
A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																						
A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)																						
Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	8.2.	18	0,2%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	-	J	-	J	-	-	J	0,2%		E	-		
Umsatz ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (taxonomiekonform) (A.1.)		18	0,2%	100%	0%	0%	0%	0%	0%								0,2%		0,2%	-		
A.2. Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten)																						
Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	8.1.	15	0,2%																			
Umsatz taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (A.2.)		15	0,2%																-	-	-	-
Total (A.1. + A.2)		33	0,4%																0,2%	-	0,2%	-
B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																						
Umsatz nicht taxonomiefähiger Tätigkeiten (B)		8.191	99,6%																			
Gesamt (A+B)		8.224	100%																			

[illegible]

[illegible]

Kennzahlentabelle

	Einheit	2022	2021	2020
Governance				
Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden ¹	%	84,3	97,7	95,8
Kundenbelange				
Abwanderungsrate der Marke O ₂ (O ₂ Consumer Postpaid)	%	1,1	0,9	1,4
5G-Bevölkerungsabdeckung (3,6 GHz, DSS/1.800 MHz, 700 MHz) ²	gerundet in %	80	30	n. a.
Datenschutz und Informationssicherheit				
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) ³	Anzahl	1	0	3
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr	Anzahl	0	0	0
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit ⁴	Anzahl	26	16	25
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	Anzahl	0	0	0
Antikorruption und Interessenkonflikte				
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ⁵	Anzahl	0	0	0
Arbeitnehmerbelange				
Employee Net Promoter Score (eNPS)/Arbeitgeberattraktivität	Punktzahl	66,2	60,4	53,8
Rücklaufquote der jährlichen, globalen Mitarbeiterumfrage	%	79	77	77
Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten ⁶	Anzahl	16	17	11
Frauen im Senior M. (Valora) 1. Berichtsebene (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) ⁷	%	1,8	n. a.	n. a.
Abwesenheitsrate ⁸	%	5,9	4,9	5,9
Energie und CO₂				
Energieverbrauch gesamt	GWh	799	755	736
Stromverbrauch gesamt ⁹	GWh	775	732	710
davon Netzwerk und Rechenzentren ¹⁰	GWh	757	711	686
davon Büros, Shops, Call-Center	GWh	18	21	24
Kraftstoffverbrauch gesamt ¹¹	GWh	24	23	26
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen ¹²	GWh/PB	0,08	0,09	0,12
Energie aus Grünstrombezug	GWh	775	732	679
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus Grünstrom ¹³	%	100	100	96

	Einheit	2022	2021	2020
CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) (marktbasierte Methode) ^{14, 15}	tCO ₂ eq	7.766	6.266	26.720
CO ₂ -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) (standortbasierte Methode) ^{15, 16}	tCO ₂ eq	333.228	274.190	292.214
Direkte Emissionen (Scope 1) mit Kältemittel-Emissionen	tCO ₂ eq	5.520	5.369	5.623
Indirekte Emissionen (Scope 2) (marktbasierte Methode)	tCO ₂ eq	261	581	20.201
Indirekte Emissionen (Scope 2) (standortbasierte Methode)	tCO ₂ eq	325.723	268.505	285.695
Indirekte Emissionen: Geschäftsreisen (Scope 3) ¹⁵	tCO ₂ eq	1.985	316	896
Indirekte Emissionen: Eingekaufte Waren und Dienstleistungen (Scope 3)	tCO ₂ eq	160.363	154.339	188.505
Indirekte Emissionen: Kapitalgüter (Scope 3)	tCO ₂ eq	58.171	43.765	35.142
Indirekte Emissionen: Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten (Scope 3)	tCO ₂ eq	1.330	1.187	7.227
Indirekte Emissionen: Verwendung der verkauften Produkte (Scope 3)	tCO ₂ eq	161.435	132.806	237.575
Indirekte Emissionen: Gesamt Scope 3	tCO ₂ eq	383.284	332.413	469.344

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

¹ Anteil auf Basis der 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.

² 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.

³ 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.

⁴ Telefónica S.A., Group berichtet die Anzahl der Datenschutzverletzungen mit der Definition „Gesamtzahl der als schwerwiegend eingestuft relevanten Sicherheits-/Cybersicherheitsvorfälle“. Nach dieser Definition ist die Anzahl für die Telefónica Deutschland Gruppe mit 0 zu berichten, nach Definition der Telefónica Deutschland Gruppe „Gesamtzahl meldepflichtiger Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit“ sind 26 Vorfälle zu berichten.

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

⁶ Die Berechnung für die Berichtsjahre 2021 und 2022 erfolgten auf durchschnittlicher Mitarbeiterbasis des jeweiligen Berichtsjahres (Ø PIP 2021: 7.779, Ø PIP 2022: 7.390) der Telefónica Deutschland Gruppe inklusive Mitarbeiter:innen in Auszeit, aber ohne externe Berater:innen und Zeitarbeitskräfte.

⁷ 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).

⁸ 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).

⁹ Der Stromverbrauch ergibt sich aus den tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² Die Energieintensität ergibt sich aus dem Energieverbrauch geteilt durch das Datenvolumen in Petabyte.

¹³ Energie aus erneuerbaren Energiequellen besteht aus dem Direktbezug und dem mit Herkunftsnachweisen zertifizierten Strombezug. Die Berechnung der Energie aus erneuerbaren Energiequellen beinhaltet seit 2020 neben der durch die Telefónica Deutschland Gruppe bezogenen Grünstrommenge auch den Grünstrom aus gemeinsam mit anderen Unternehmen genutzter Netz- und IT-Infrastruktur.

¹⁴ 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).

¹⁵ 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.

¹⁶ Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Die Daten und Berechnungen sind von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt, unabhängig davon, dass ein Anteil von 100% (Vorjahr: 100%) aus Grünstrom bezogen wurde. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt die Strom-Umrechnungsfaktoren des Umweltbundesamts (Entwicklung der spezifischen Kohlendioxid-Emissionen des deutschen Strommix in den Jahren 1990–2020 und erste Schätzungen 2021) und damit 420 g CO₂ pro kWh aus dem Jahr 2021 für die Berechnungsgrundlage nach standortbasierter Methode im Berichtsjahr 2022.

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

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

An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

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

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

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

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

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben des Konzerns, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (Manipulation des nichtfinanziellen Berichts) oder Irrtümern ist.

Die EU-Taxonomieverordnung und die hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte enthalten Formulierungen und Begriffe, die noch erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch nicht in jedem Fall Klarstellungen veröffentlicht wurden. Daher haben die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der

EU-Taxonomieverordnung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte im Abschnitt „Offenlegung zur EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Berichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanen Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

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

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

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

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

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

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

- Verschaffung eines Verständnisses über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeiter, die in die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts
- Einsichtnahme in ergänzende Unterlagen und unterstützende Systeme
- Abgleich von ausgewählten Angaben mit den entsprechenden Daten im Jahresabschluss und zusammengefassten Lagebericht
- Beurteilung der Darstellung Angaben im nichtfinanziellen Bericht
- Beurteilung des Prozesses zur Identifikation der taxonomiefähigen und taxonomiekonformen Wirtschaftsaktivitäten und der entsprechenden Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhaus-gasemissionen nach ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten
- Beurteilung der CO₂ Kompensationszertifikate ausschließlich hinsichtlich ihres Vorhandenseins, jedoch nicht hinsichtlich ihrer Wirkung

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

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2022 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Offenlegung zur EU-Taxonomie“ des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist. Wir geben kein Prüfungsurteil zu den in dem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen ab.

Verwendungsbeschränkung für den Vermerk

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

München, den 16. Februar 2023

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Michael Conrad
Wirtschaftsprüfer

ppa. Annette Fink

Impressum

Herausgeber

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

Investor Relations

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

Corporate Responsibility & Sustainability

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

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

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

Inhaltliche Konzeption

Telefónica Deutschland Holding AG,
Corporate Responsibility & Sustainability, München

Redaktion und Design

Scholz & Friends Reputation, Berlin
heureka, Essen

Veröffentlichung

März 2023 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2022 erhoben. Dieser nichtfinanzielle Konzernbericht 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.