

# Gesonderter nichtfinanzieller Konzernbericht

Telefónica Deutschland Holding AG  
für das Berichtsjahr 2023

# Inhalt

## Gesonderter nichtfinanzieller Konzernbericht S. 02–68

|           |   |
|-----------|---|
| <b>03</b> | <b>Über diesen Bericht</b>  |
| <b>04</b> | <b>Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe</b>             |
| <b>05</b> | <b>Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken</b> |
| <b>07</b> | <b>Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung</b>      |
| <b>10</b> | <b>Umweltbelange</b>  |
| 10        | Klimawandel   |
| 16        | Kreislaufwirtschaft   |
| <b>20</b> | <b>Sozialbelange</b>  |
| 20        | Eigene Belegschaft  |
| 28        | Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette              |
| 33        | Betroffene Gemeinschaften   |
| 37        | Verbraucher:innen und Endnutzer:innen                                   |
| <b>44</b> | <b>Governancebelange</b>  |
| 44        | Unternehmenspolitik   |
| 48        | Nachhaltige Investitionen   |
| 50        | Datenschutz und Informationssicherheit                                  |
| <b>55</b> | <b>Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO</b>        |
| <b>63</b> | <b>Die Rolle der Telekommunikationsnetze in der EU-Taxonomie</b>        |
| <b>64</b> | <b>Kennzahlentabelle</b>  |
| <b>66</b> | <b>Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers</b>                      |
| <b>68</b> | <b>Impressum</b>  |

# Über diesen Bericht

Die Telefónica Deutschland Holding AG hat für das Geschäftsjahr 2023 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 28. Februar 2024 auf der Website [www.telefonica.de/nfe](http://www.telefonica.de/nfe) veröffentlicht.

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

Bei der Erstellung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts orientiert sich die Telefónica Deutschland Gruppe insbesondere bei der Beschreibung der Konzepte und der Darstellung der entsprechenden Leistungsindikatoren (KPIs) an den Global-Reporting-Initiative(GRI)-Standards 2021. Die Wesentlichkeitsanalyse und die damit einhergehende Struktur der Themendarstellung orientieren sich an den European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1 Allgemeine Anforderungen) der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Das Unternehmen nutzt diesen gesonderten 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 Konzernlageberichts sind weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts. Für die umfassende Nachhaltigkeitsberichterstattung verweist die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihren Corporate Responsibility Report (CR-Report), der ab April 2024 unter [www.telefonica.de/nachhaltigkeit](http://www.telefonica.de/nachhaltigkeit) zugänglich ist. Dieser Nachhaltigkeitsbericht wird nach den GRI-Standards 2021 (Option „in accordance“) berichtet und orientiert sich am Aufbau der Nachhaltigkeitserklärung gemäß der CSRD, 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.

# 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 umfangreiche Leistungen der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Mobilfunk. Das Unternehmen legt großen Wert auf ein nachhaltiges Beschaffungs- und Lieferantenmanagement, das auf seinen Geschäftsgrundsätzen und den Prinzipien Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz beruht. Es fördert so bei seinen Lieferanten und Geschäftspartnern in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette nicht nur die Einhaltung von Qualitätsstandards für Produkte und Dienstleistungen, sondern auch die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben sowie ethischen, sozialen, Umwelt- und Datenschutzstandards.

Im Mobilfunksegment bedient das Unternehmen die Nachfrage nach mobilen Dienstleistungen, die sich aus der zunehmenden Digitalisierung in immer mehr Lebensbereichen erstreckt. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit insgesamt 45,1 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2023 einer der führenden Anbieter in diesem Markt. Im Jahr 2023 bildeten die Mobilfunkdienste mit 5.895 Mio. EUR den wichtigsten Umsatzstrom für die Telefónica Deutschland Gruppe (68,4 % des Gesamtvolumens). In diesem Bereich bietet sie Privat- und Geschäftskund:innen mobile Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist das Mobilfunknetzwerk des Unternehmens. Ergänzend zu ihren Mobilfunkdiensten bietet die Telefónica Deutschland Gruppe bundesweit Festnetzdienste an. Ihre Festnetz-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2023 rund 2,4 Mio. Darüber hinaus bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auch Dienstleistungen im Bereich Internet der Dinge (IoT), Machine-to-Machine-Kommunikation (M2M) und Managed Connectivity an und erschließt somit neue Geschäftsfelder, die nahe an ihrem Kerngeschäft liegen. 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 Konzernlagebericht 2023](#) beschrieben.

# Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken

## Erstellungsprozess des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts

Bei der Erstellung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts 2023 folgt die Telefónica Deutschland Gruppe den Anforderungen gemäß § 289c HGB.

Zur Bestimmung der für diesen Bericht wesentlichen Themen hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2023 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Dabei orientierte sie sich freiwillig an den European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1) der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Entsprechend den künftigen Anforderungen wurde eine doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt: Diese umfasst die wesentlichen Themen sowohl über die Bedeutung für das Unternehmen (finanzielle Wesentlichkeit, outside-in) als auch über die Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit (Wesentlichkeit der Auswirkung auf Menschen oder die Umwelt, inside-out). Im Ergebnis sind 17 Nachhaltigkeitsaspekte für das Unternehmen wesentlich.

Um die für die Telefónica Deutschland Gruppe wesentlichen Themen zu ermitteln, wurden zunächst der Umfang der Wesentlichkeitsanalyse definiert und die für die Bewertung relevanten Stakeholder:innen festgelegt. Die Vorauswahl der potenziell wesentlichen Themen erfolgte auf Basis der European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1 Para. AR 16 (Liste der Topics, die zu berücksichtigen sind)) sowie des Responsible Business Plan 2025 der Telefónica Deutschland Gruppe. Anschließend bewerteten unternehmensinterne Themenexpert:innen ein oder mehrere spezifische ESG-Themen von 23 vorausgewählten Themen: Zur Bemessung der Auswirkungen auf Menschen und Umwelt (inside-out) entlang der Wertschöpfungskette (vor- und nachgelagerte Wertschöpfungskette sowie eigene Geschäftstätigkeit) wurden Schweregrad und Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet und zur Bemessung der finanziellen Chancen und Risiken auf das Geschäft der Telefónica Deutschland Gruppe wurden Ausmaß und Wahrscheinlichkeit beurteilt (outside-in). Anschließend folgte eine zweite Bewertungsstufe durch Mitarbeiter:innen des Senior Managements, die über funktionsübergreifende Kenntnisse zu spezifischen Interessen und Erwartungen der Stakeholder:innen in Bezug auf ESG-Themen verfügen. Die daraus resultierenden wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen wurden abschließend im Unternehmen ausgewertet, diskutiert, vom Vorstand freigegeben und der Aufsichtsrat wurde darüber in Kenntnis gesetzt.

## Die wesentlichen Themen nach HGB

In diesem Jahr wird der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht letztmalig gemäß den Anforderungen des § 289c HGB verfasst, weshalb im vorliegenden Bericht die Themen ausgewiesen werden, die sich aus der bisherigen, einfachen Wesentlichkeitsanalyse ergeben haben. Diese Themen wurden für das Geschäftsjahr 2023 validiert und vom Vorstand freigegeben. Aus der zusätzlichen doppelten Wesentlichkeitsanalyse basierend auf der CSRD werden auch die Nachhaltigkeitsaspekte, die eine kombinierte Relevanz der beiden Perspektiven haben, im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht dargestellt. Wesentlich für den vorliegenden gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht sind demnach die 13 Themen, bei denen sowohl aus der Outside-in- als auch aus der Inside-out-Perspektive der definierte Schwellenwert erreicht wurde. Im Vergleich zu den bisherigen wesentlichen Themen sind die Themen „Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft“, „Betroffene Gemeinschaften“ sowie „Nachhaltige Investitionen“ als wesentlich im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht darzustellen. Die im vorliegenden Bericht beschriebenen Themen finden sich unten in der [Tabelle](#). Die Themen „Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette“, „Sonstige arbeitsbezogene Rechte“, „Wettbewerbswidriges Verhalten und politisches Engagement oder Lobbying“ und „Förderung des digitalen Zugangs und der digitalen Kompetenzen“ werden aufgrund ihrer Wesentlichkeitseinstufung unter dem definierten Schwellenwert in der Outside-in-Perspektive im CR-Report 2023 behandelt.


Die wesentlichen Themen wurden zur besseren Gliederung dieses Berichts den drei übergreifenden zu berichtenden ESG-Aspekten (Umweltbelange, Sozialbelange, Governancebelange) zugeordnet und entsprechend der Logik der European Sustainability Reporting Standards (ESRS) zusammengefasst.

| Themenbereich             | ESRS-Thema   | Wesentliches Thema   | Bisher berichtetes wesentliches Thema  |
|---------------------------|--|--|--|
| <b>Umweltbelange</b>      | Klimawandel  | Anpassung an den Klimawandel                               | Energie und CO <sub>2</sub>  |
|                           |  | Klimaschutz  | Energie und CO <sub>2</sub>  |
|                           |  | Energie  | Energie und CO <sub>2</sub>  |
|                           | Kreislaufwirtschaft  | Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft                  | –  |
| Kreislaufwirtschaft       |  | –  |  |
| <b>Sozialbelange</b>      | Eigene Belegschaft   | Arbeitsbedingungen   | Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung, Mitarbeitergesundheit und -sicherheit      |
|                           |  | Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle            | Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung, Aus- und Weiterbildung |
|                           | Eigene Belegschaft / Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette | Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette | Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette                     |
|                           | Betroffene Gemeinschaften  | Betroffene Gemeinschaften                                  | Netzqualität und -abdeckung, Produkt- und Serviceerlebnis                      |
|                           | Verbraucher:innen und Endnutzer:innen                              | Verbraucher:innen und Endnutzer:innen                      | Produkt- und Serviceerlebnis, Netzqualität und -abdeckung                      |
|                           | <b>Governancebelange</b>   | Unternehmenspolitik  | Unternehmenspolitik  |
| Korruption und Bestechung |  |  | Antikorruption und Interessenkonflikte   |
| Unternehmensspezifisch    |  | Nachhaltige Investitionen                                  | –  |
|                           |  | Datenschutz und Informationssicherheit                     | Datenschutz und Informationssicherheit   |

Die Themen „Datenschutz und Informationssicherheit“ sowie „Nachhaltige Investitionen“ wurden zusätzlich neben den ESRS-Themen als wesentliche unternehmensspezifische Nachhaltigkeitsaspekte identifiziert. Diese beiden unternehmensspezifischen Themen haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe. Zugleich hat die Tätigkeit des Unternehmens relevante Auswirkungen auf diese Themenfelder: Datenschutz und Informationssicherheit berühren das Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe. Bei der unternehmenseigenen Finanzierungsstrategie werden ESG-Themen immer wichtiger, weshalb erstmals in einem eigenen Kapitel über nachhaltige Investitionen berichtet wird.

Das Thema „Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette“, das 2022 als wesentlich für die Telefónica Deutschland Gruppe eingeführt wurde, ist weiterhin von hoher Relevanz für das Unternehmen und wird im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht offengelegt. Im CR-Bericht 2023 folgt eine ausführliche Erläuterung zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte in der gesamten Wertschöpfungskette der Telefónica Deutschland Gruppe.

#### **Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Risiken**

Aufbauend auf der Analyse der Geschäftsrelevanz der identifizierten nichtfinanziellen Themen sind Risikoszenarien unter Berücksichtigung der Eintrittswahrscheinlichkeit und des Schadenspotenzials erstellt worden. Analog zu den Kriterien des etablierten Risikomanagements hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine Nettobetrachtung der Risiken vorgenommen. Eine ausführliche Beschreibung der Prozesse findet sich im Kapitel „[Risiko- und Chancenmanagement](#)“ des [zusammengefassten Lageberichts 2023](#) .

Ausgehend von der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit ist ein konservativer Ansatz gewählt worden, dabei sind Risiken berücksichtigt worden, 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 Verbraucher:innen und Endnutzer:innen und Informationssicherheit das Potenzial für ein wesentliches Risiko gemäß § 289c HGB analysiert (Bruttobetrachtung). Durch umfangreiche Managementansätze und Maßnahmen verzeichnet die Telefónica Deutschland Gruppe kein wesentliches Nettorisiko (siehe Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“ sowie „[Datenschutz- und Informationssicherheit](#)“).

# Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung

## GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

### Verantwortungsvolle Unternehmensführung sichert nachhaltige Wertschöpfung

Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung hat die Telefónica Deutschland Gruppe bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt im Blick. 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 und die Digitalisierung stärken.

Die [Geschäftsgrundsätze](#) bilden die Grundlage für das Handeln der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie dokumentieren das Selbstverständnis für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung auf der Basis von ethischen Grundsätzen, Unternehmensstandards und Verhaltensweisen. Diese leiten sich aus den drei Grundwerten Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz ab und setzen als verbindlicher Verhaltenskodex Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ein Unternehmen sein, dem ihre Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die Gesellschaft vertrauen. Deshalb ist es der zentrale Anspruch der Gruppe, ihren Stakeholder:innen die Grundsätze, die ihr Handeln bestimmen, klar und deutlich darzulegen. Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter:innen einschließlich des Vorstands mit diesen Geschäftsgrundsätzen bestens vertraut sind, werden sie regelmäßig und verpflichtend auf die Einhaltung der Grundsätze geschult.

Die Berichts- und Sorgfaltspflichten für Unternehmen unterliegen einer anhaltenden Dynamik, beispielsweise im Zusammenhang mit dem „Green Deal“ der Europäischen Union, der EU-Taxonomieverordnung, der neuen Corporate Sustainability Reporting Directive und der jüngst beschlossenen EU-Entgelttransparenzrichtlinie, die nun beide in nationales Recht überführt werden müssen, oder der Nachhaltigkeit von Lieferketten (Stichworte: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) und EU-Lieferkettenrichtlinie). Auf diese neuen Anforderungen bereitet sich die Telefónica Deutschland Gruppe umfassend vor.

## PROZESSE UND STEUERUNG

### Klare Governancestrukturen

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, eine nachhaltige Wertschöpfung zu erreichen. Hierbei wird der Vorstand 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 und Sustainability bzw. Nachhaltigkeit sind feste Bestandteile des unternehmerischen Denkens und Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. Deshalb legt das Unternehmen Wert auf eine transparente Berichterstattung zur Nachhaltigkeitsperformance. Die wesentlichen nichtfinanziellen Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe werden jedes Jahr vom Vorstand geprüft und freigegeben und dem Aufsichtsrat zur Kenntnis vorgelegt.

Auch die Auswirkungen auf Menschen, Gesellschaft und Umwelt sind Gegenstand der Bestimmung der Wesentlichkeit (siehe Kapitel [„Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen und Risiken“](#)). Der Umsetzungsstand der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten wird ebenso dem Vorstand im Rahmen des Vorstandsberichts des Menschenrechts- und Umweltkomitees jährlich vorgelegt (siehe Kapitel [„Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette“](#)).

### Responsible Business Plan als Steuerungsinstrument für Nachhaltigkeitsmanagement

Die Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe wird vom Vorstand verabschiedet. Sie ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und orientiert sich zusätzlich 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 Governancestrukturen und -prozesse etabliert. Der Responsible

Business Plan 2025 (RBP 2025) „Digital.Nachhaltig.Vernetzt.“ ist das zentrale Steuerungsinstrument für das Nachhaltigkeitsmanagement. Er bildet den Rahmen für die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten der Fachbereiche und Unternehmensstandorte. Mit dem RBP 2025 will das Unternehmen auch in Zukunft die nachhaltige Digitalisierung und die Transformation der Wirtschaft und Gesellschaft verantwortungsbewusst gestalten.

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

Das Direktorat CR&S ist dem Vorstandsbereich für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Holding AG zugeordnet, mit direkter Berichtslinie an die Vorständin. Der Aufsichtsrat ist in die Erstellung des gesonderten 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 gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts mit den dazugehörigen Leistungskennzahlen und beschließt nach eigener Begutachtung über die Freigabe des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts.

Der Vorstand und der Betriebsrat erhalten einen jährlichen Bericht zur Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten im vorhergegangenen Geschäftsjahr sowie zu aktuellen menschenrechtlichen Entwicklungen innerhalb des Unternehmens, der Politik und der Gesellschaft. Der Vorstand trägt die Verantwortung für die Achtung der Menschenrechte. Die zum 1. Januar 2023 ernannte Menschenrechtsbeauftragte ist für die Überwachung des Risikomanagements und des Due-Diligence-Systems für Menschenrechte verantwortlich. Sie wird durch das fachübergreifende Menschenrechts- und Umweltkomitee unterstützt.

Die unternehmenseigenen Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen haben eine zentrale Funktion in der Nachhaltigkeitssteuerung. Damit überführt die Telefónica Deutschland Gruppe grundlegende ökologische, soziale und auf 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 zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte und ihre [Menschenrechtsrichtlinie](#) konkretisiert die dahingehenden Verpflichtungen des Unternehmens (mehr dazu im Kapitel „[Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette](#)“).

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt ethische, ökologische und soziale Maßstäbe als verbindlichen Verhaltenskodex für die Teilnahme am Geschäftsleben voraus. Die Geschäftsgrundsätze wurden im Vorjahr umfassend überarbeitet, um sicherzustellen, dass sie auch weiterhin den aktuellen Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. Alle Mitarbeiter:innen werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen geschult. In den letzten drei Jahren wurden bis zum Ende des Berichtsjahres 2023 95,1% der Mitarbeiter:innen zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult. Das ist eine Steigerung im Vergleich zum im Vorjahr berichteten Dreijahreswert (2022: 84,3%). Nach der Überarbeitung des Verhaltenskodexes wurde die Schulung Ende des Jahres 2022 angepasst. Der Fokus liegt nun zusätzlich auch stärker auf den ESG-Themen, damit alle gemeinsam die nachhaltige Transformation des Unternehmens voranbringen können (siehe auch Kapitel „[Unternehmenspolitik](#)“).

## T 01

### Governance

|   | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|---------|------|------|------|
| Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden <sup>1</sup> | %       | 95,1 | 84,3 | 97,7 |

<sup>1</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.



**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 und mit hinreichender Sicherheit geprüft werden, gelten deshalb auch nichtfinanzielle Kriterien, die mit einer Gewichtung von 20% und mit begrenzter Sicherheit geprüft werden. Dazu zählen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung der Reputation, die Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen und die Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe für 2023 entsprechen den Kennzahlen aus dem Vorjahr und auch deren Gewichtung hat sich nicht geändert. Im Einzelnen werden folgende Kriterien einbezogen:

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

**STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**

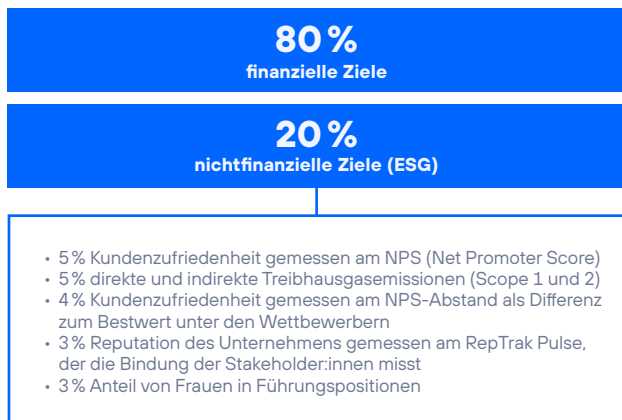
**Politische und gesellschaftliche Anforderungen bewerten**

Das Direktorat CR&S steht regelmäßig mit den einzelnen Fachbereichen in Kontakt und tauscht sich außerdem im Rahmen interner Steuerungsgremien wie CR&S-Komitee, Energiekomitee, Datenschutz-Forum, Health-Forum sowie Menschenrechts- und Umweltkomitee aus. In diesem Kontext werden allgemeine 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 regelmäßig mit der Telefónica, S.A. Group aus.

Handlungsleitend für 2023 waren für die Telefónica Deutschland Gruppe die klaren Ambitionen und Commitments im Responsible Business Plan 2025, der als zentrales Steuerungsinstrument für ihr Nachhaltigkeitsmanagement dient. Zu den Ambitionen und Commitments werden jährlich gemeinsam mit den Fachbereichen konkrete CR-Ziele festgelegt und vom Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe als oberste Managementebene freigegeben. Mittels aussagekräftiger Key Performance Indicators (KPIs) werden die Ziele in die Managementprozesse integriert und messbar gemacht. Die Erreichung der CR-Ziele wird regelmäßig gemeinsam mit dem Senior Management der beteiligten Fachbereiche überprüft. Zusätzlich wird halbjährlich der Zielerreichungsgrad an den Vorstand berichtet.

**G 01**




**Variable Vergütung ist an Nachhaltigkeitsziele gekoppelt:**



# Umweltbelange

## Klimawandel


### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Neue Low Carbon Procurement Policy: Neben den Anschaffungs- und Betriebskosten werden beim Einkauf von energieverbrauchenden Produkten nun auch Energie- und CO<sub>2</sub>-Kosten berücksichtigt.
-  Bis Ende 2025 will die Telefónica Deutschland Gruppe rund 20% Energie bei gleichbleibender Netzlast gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 einsparen, u. a. durch Netzmodernisierung und Cloudifizierung.
-  Die Telefónica Deutschland Gruppe hat im Berichtsjahr 60% der Scope 1 und 2 Emissionen mit verifizierten Klimazertifikaten kompensiert.

### GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

#### Digitalisierung als Chance für den Klimaschutz

Digitale Technologien haben einer Bitkom-Studie<sup>1</sup> zufolge das Potenzial, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß in Deutschland um ein Fünftel zu verringern und so mittelbar zum Erreichen der nationalen Klimaziele beizutragen. Insbesondere in den Bereichen Energieinfrastruktur, Mobilität, Industrie und Landwirtschaft gilt es, diese Potenziale zu heben. 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 zunehmend dezentrale Quellen für erneuerbare Energien überwachen und Stromflüsse steuern. Erst durch die Vernetzung werden Stromnetze zu Smart Grids, in denen sich Stromerzeugung und -verbrauch effizient steuern lassen.

Mit der zunehmenden Vernetzung ist allerdings auch ein Anstieg der über die Netze gesendeten Daten und des dadurch bedingten Energieverbrauchs unumgänglich. Bei der Telefónica Deutschland Gruppe machte im Berichtsjahr die Netzwerktechnik mit rund 98% den größten Anteil am Stromverbrauch aus. Die Steigerung der Energieeffizienz ihrer Netze und Rechenzentren hat für Telefónica Deutschland deshalb eine hohe Priorität. Im Jahr 2023 wurde ein [dreijähriges Energiesparprogramm](#)  mit dem Ziel bis Ende 2025 durch KI-gestützte Netz-Standby-Technik, Netzmodernisierung und Cloudifizierung rund 20% Energie bei gleichbleibender Netzlast gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 einzusparen, aufgelegt. 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. Außerdem ist die Gruppe Teil des Aktionsbündnisses „Business Ambition for 1.5°C“. 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. Die Telefónica, S.A. ist das erste Telekommunikationsunternehmen, dessen Ziele von der Science Based Targets Initiative (SBTi) validiert wurden. Dadurch wurden auch die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe validiert – sie trägt mit ihren Programmen und Maßnahmen zum Erreichen des 1,5-Grad-Ziels bei.

Bei der Telefónica Deutschland Gruppe ist der Umgang mit dem Klimawandel bereits in den Bereichen Unternehmensführung, Strategie, Risiken und Ziele integriert. Sie setzt auf verschiedene Bausteine, um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren: Sie investiert in energieeffiziente Technik, nutzt Grünstrom, fördert eine schadstoffarme Mobilität und bietet Kund:innen zunehmend nachhaltigere Produkte und Dienstleistungen an. Unternehmen und Menschen können mithilfe der Infrastruktur und Angebote der Telefónica Deutschland Gruppe ihre nachhaltigen digitalen Geschäftsmodelle verwirklichen und so einen Beitrag dazu leisten.

#### Netto-Null-Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette bis 2040 angestrebt

Die Übernahme von Verantwortung für Klima und Umwelt gehört zum Grundverständnis der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese Verantwortung bildet den Kern ihrer Klimastrategie, mit der

<sup>1</sup> Quelle: Bitkom-Studie, „Klimaeffekte der Digitalisierung“, März 2021.

sie sich eng an die konzernweite Verpflichtung anlehnt: Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas(THG)-Emissionen einzuhalten, hat sich das Unternehmen das Ziel gesetzt, seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette zu reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die eigenen direkt (Scope 1) und durch Stromeinkauf indirekt (Scope 2) verursachten Emissionen sowie die Emissionen aus ihrer Reisetätigkeit bis spätestens 2025 zu kompensieren. Nicht vermeidbare Emissionen werden mit zertifizierten Klimaschutzprojekten mit hohen ökologischen und sozialen Standards kompensiert. Die weiteren Scope-3-Emissionen sollen bis 2025 im Vergleich zu 2016 um 39 % gesenkt werden.

## T 02

### Reduktion der Scope 1 und Scope 2 Emissionen

|   | Einheit | 2022 | 2023 | Ziele 2025 |
|---|---------|------|------|------------|
| CO <sub>2</sub> -Reduktion <sup>1</sup> | %       | 97   | 97   | 95         |
| Energieeffizienz <sup>2</sup>           | %       | 81   | 83   | 87         |

<sup>1</sup> Scope 1 und 2, Bezugsjahr 2015 (marktbasierter Methode).

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

Die Scope-3-Emissionen, z. B. aus der vorgelagerten Lieferkette, wurden für das Berichtsjahr 2023 koordiniert über die gesamte Telefónica, S.A. Group ausgewertet, mit Maßnahmen belegt und gesenkt. Dabei folgt der Konzern den Erkenntnissen und Empfehlungen anerkannter internationaler Institutionen wie dem Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) und der Science Based Targets Initiative (SBTi), nach deren Kriterien auch die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Klimastrategie entwickelt hat.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat im Berichtsjahr überprüft, ob die fünf von Telefónica, S.A. betrachteten Scope-3-Kategorien auch wesentlich für die deutsche Unternehmensgruppe sind. Zu diesem Zweck hat sie die 15 Kategorien, die im Greenhouse-Gas-Protokoll aufgeführt sind, untersucht. Dabei wurden diese fünf Kategorien als wesentlich bestätigt:

1. Einge kaufte Waren und Dienstleistungen
2. Kapitalgüter
3. Brennstoff- und energiebezogene Emissionen
4. Geschäftsreisen
5. Verwendung der verkauften Produkte

Im nächsten Schritt wird die Telefónica Deutschland Gruppe Ziele und Maßnahmen für die Reduktion der Scope-3-Emissionen in diesen fünf Kategorien ableiten.

Um die Kompensation von Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis spätestens 2025 zu erreichen, geht die Telefónica Deutschland Gruppe folgende konkrete Maßnahmen an, die mit jährlichen 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<sup>1</sup> gedeckt. Sie strebt eine höhere Qualität im Gesamtstrombezug durch Power Purchase Agreements (PPA) und selbsterzeugten Strom an. Ab 2025 sollen zwei Drittel des erwarteten Strombedarfs mithilfe von PPA gedeckt werden. Zu diesem Zweck wurden bereits zwei große PPA-Deals für den Direktbezug von Windstrom abgeschlossen, die ab 2025 gelten.
- 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 CO<sub>2</sub>-Emissionen, weil die Mitarbeiter:innen seltener ins Büro pendeln und geschäftlich verreisen.
- Nicht vermeidbare Emissionen kompensiert die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2021 sukzessive durch hochwertige CO<sub>2</sub>-Reduktionsprojekte, vorzugsweise durch Projekte, die der Atmosphäre CO<sub>2</sub> entziehen.

### Immer weniger Strom pro Byte

5G arbeitet energieeffizienter als die Vorgängertechnologien. Mit der Erweiterung ihres Netzes um 5G und dem damit verbundenen Plus an Netzabdeckung und Datenvolumen erwartet die Telefónica Deutschland Gruppe jedoch eine deutliche Erhöhung des Gesamtenergieverbrauchs. Das stellt das Unternehmen vor große Herausforderungen, auch weil die Energiepreise im Berichtsjahr konstant auf hohem Niveau waren. 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 ein hohes Niveau für Nachhaltigkeit in der deutschen Telekommunikationsbranche an. Ihren Kund:innen will sie so in Zukunft ein „grünes“ Netz bieten.

### Klimaschutz ist relevant für Unternehmenserfolg

Mit dem Ziel „Netto-Null-Emissionen bis 2040“ 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

<sup>1</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100 % als Grünstrom qualifiziert.

Risikoprävention, eine starke Reputation und Markenwahrnehmung sowie hohe Bewertungen des Unternehmens in Finanzmarkt ratings erreichen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erkennt an, dass der Klimawandel reale Risiken für das Unternehmen mit sich bringt. Diese Risiken können einerseits physischer Natur sein, etwa Risiken für die Mobilfunkinfrastruktur durch eine Häufung von Extremwetterereignissen, und andererseits durch Regulierung entstehen (Transitionsrisiken). Zu letzteren zählen beispielsweise weiter steigende Energiepreise durch eine höhere CO<sub>2</sub>-Besteuerung. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich ebenfalls bewusst, dass sich durch den Klimawandel Chancen ergeben, die es zu nutzen gilt. Dazu gehört die Möglichkeit, mit emissionsärmeren Produkten und Dienstleistungen neue Märkte zu erschließen. Hieran arbeitet das Unternehmen derzeit intensiv (siehe Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

## PROZESSE UND STEUERUNG

### Managementsysteme im Unternehmen verankert

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

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat außerdem eine eigene [Energierichtlinie](#) gemäß ISO 50001 im Unternehmen etabliert. Die Erstzertifizierung nach diesem Standard wurde 2016 durch eine externe Zertifizierungsstelle vorgenommen. Diese baut auf dem Umweltmanagement auf und präzisiert deren 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 einem 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 gemeinsam beschlossen.

2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine neue Richtlinie zum „Low Carbon Procurement“ verabschiedet. Sie gilt für den Einkauf von intern genutzten Produkten mit einem jährlichen Einkaufswert von mehr als 3 Mio. EUR, beispielsweise Netzwerktechnik, Heizungs- und Klimatechnik oder Equipment für Rechenzentren. Bei der Produktauswahl müssen demnach neben den Anschaffungskosten auch die Energie- und CO<sub>2</sub>-Kosten über den Lebenszyklus einbezogen werden. Damit erhöht das Unternehmen die klimabezogenen Anforderungen an die Lieferanten.

Das Unternehmen bietet den Mitarbeiter:innen Schulungen zu allen in diesem Abschnitt genannten Themen an. Es gibt eine onlinebasierte Energie- und Umweltschulung sowie seit Ende 2023 auch eine Schulung zur CO<sub>2</sub>-ärmeren Beschaffung. Im Berichtsjahr veranstaltete die Telefónica Deutschland Gruppe erneut einen Workshop zur gültigen Einkaufsrichtlinie zur CO<sub>2</sub>-ärmeren Beschaffung für die damit befassten Abteilungen wie den Einkauf oder die Technik.

## STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

### Energieeffizienz verbessern und CO<sub>2</sub>-Emissionen senken

Die Telefónica Deutschland Gruppe stellt Energieeffizienz und CO<sub>2</sub>-Reduzierung in den Mittelpunkt ihrer Klimastrategie und will damit einen Beitrag zur nachhaltigen Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer CO<sub>2</sub>-ärmeren 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 (siehe Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

2023 belief sich der Energieverbrauch pro Datenvolumen auf 0,07 GWh/PB. Damit konnte die Telefónica Deutschland Gruppe den Verbrauch gegenüber dem Vergleichsjahr 2015 um 83,37 % reduzieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt zu 100% Grünstrom.<sup>1</sup> Um die Qualität im Gesamtstrombezug zu erhöhen, setzt das Unternehmen auch auf selbsterzeugten Strom. Nach einem erfolgreich durchgeführten Pilotprojekt werden nun sukzessive Photovoltaikanlagen an Antennenstandorten errichtet und damit ein eigener Beitrag zur erneuerbaren Energieerzeugung geleistet.

Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas(THG)-Emissionen einzuhalten, möchte das Unternehmen seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis 2025 zu reduzieren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2023 9.103 t CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1, Scope 2 nach marktbasierter Methode und Scope 3.6 Reisetätigkeit) verursacht (2022: 7.766 t).

Im Berichtsjahr sind durch Scope-1-Emissionen 5.955 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente zustande gekommen. Dabei stammen die Scope-1-Emissionen hauptsächlich aus zwei Quellen: dem Kraftstoffverbrauch des Fuhrparks und der Netzersatzanlagen sowie den flüchtigen Emissionen von Kältemittelgasen, die in den Klimaanlagen des Netzes verwendet werden.

Die Scope-2-Emissionen der Telefónica Deutschland Gruppe entstehen hauptsächlich durch Zukauf von Elektrizität und Fernwärme, wobei die Elektrizität zu 100% als Grünstrom<sup>1</sup> mit 0 t CO<sub>2</sub>-Äquivalenten bilanziert wurde. Somit wurden im Jahr 2023 insgesamt 234 t CO<sub>2</sub>-Äquivalente marktbezogen (market-based) emittiert. Die direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scopes 1, 2 und 3) sind in der [Kennzahlentabelle](#) zu finden.

### Potenziale bei Scope-3-Emissionen heben

Scope-3-Emissionen sind für die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls von zentraler Bedeutung. Gemäß dem vorherrschenden Standard des GHG Protocol, fokussiert sich die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihre fünf größten Scope 3 Kategorien, die über 90% ihrer Scope 3 Emissionen ausmachen. Darunter fällt auch die Kategorie 6 „Geschäftsreisen“, auf die das Unternehmen unmittelbar Einfluss nehmen kann. So berichtet das Unternehmen seit vielen Jahren die Emissionen von Scope 3.6 (Reisetätigkeiten). Im Vergleich zu 2019, dem letzten Jahr, das nicht von der Pandemie eingeschränkt war, hat sich die Reisetätigkeit im Berichtsjahr um 30% reduziert, darunter wurden 54% weniger Flugreisen und 62% mehr Bahnreisen verzeichnet. 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 [„Eigene Belegschaft“](#). Über ihre Reiserichtlinie fördert die Telefónica Deutschland Gruppe den Umstieg auf die Bahn.

Um dem Ziel näher zu kommen, die Scope-3-Emissionen vom Referenzjahr 2016 bis zum Jahr 2025 um 39% zu senken, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2022 die Softwareplattform von The Climate Choice. Auf dieser werden Lieferanten aufgefordert, ein Assessment zu klimabezogenen Tätigkeiten und Kennzahlen durchzuführen. Die daraus erschlossenen qualitativen und quantitativen Daten sollen auch als Grundlage zur Verfeinerung der Dekarbonisierungsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe dienen.

## T 03

### Energie und CO<sub>2</sub>: Klimaziele

|   | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|---------|------|------|------|
| Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen | GWh/PB  | 0,07 | 0,08 | 0,09 |
| Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus Grünstrom <sup>1</sup> | %       | 100  | 100  | 100  |

<sup>1</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

## T 04

### Energie und CO<sub>2</sub>: Energieverbrauch

| In GWh  | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Energieverbrauch gesamt                       | 803  | 799  | 755  |
| Stromverbrauch gesamt <sup>1</sup>            | 777  | 775  | 732  |
| davon Netzwerk und Rechenzentren <sup>2</sup> | 760  | 757  | 711  |
| davon Büros, Shops, Call-Center               | 17   | 18   | 21   |
| Kraftstoffverbrauch gesamt <sup>3</sup>       | 26   | 24   | 23   |
| Energie aus Grünstrombezug <sup>4</sup>       | 777  | 775  | 732  |

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

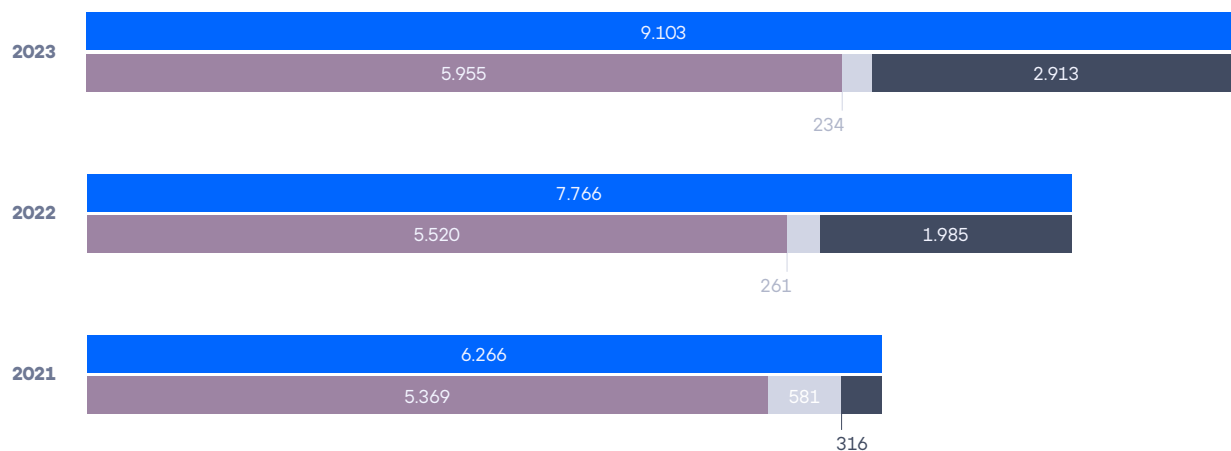
<sup>2</sup> Der Stromverbrauch Netzwerk ergibt sich aus der Anzahl der Standorte für Mobilfunk und Festnetz multipliziert mit einem durchschnittlichen Stromverbrauch je Standort. Dieser wurde auf Basis von historischen Verbrauchsdaten ermittelt. Perspektivisch lösen durch Smart Meter tatsächlich gemessene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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

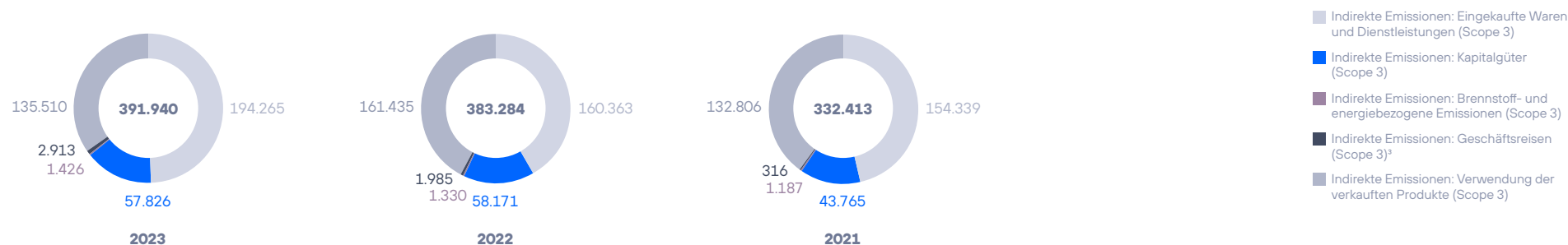
**G 02**

**Klimaschutz: Treibhausgasemissionen (marktbasierter Methode)  
in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent (tCO<sub>2</sub>eq<sup>1</sup>)**



- CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3)<sup>2,3</sup>
- Direkte Emissionen (Scope 1)<sup>2</sup>
- Indirekte Emissionen (Scope 2)<sup>2</sup>
- Indirekte Emissionen (Scope 3)<sup>3</sup>

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



- Indirekte Emissionen: Eingekaufte Waren und Dienstleistungen (Scope 3)
- Indirekte Emissionen: Kapitalgüter (Scope 3)
- Indirekte Emissionen: Brennstoff- und energiebezogene Emissionen (Scope 3)
- Indirekte Emissionen: Geschäftsreisen (Scope 3)<sup>3</sup>
- Indirekte Emissionen: Verwendung der verkauften Produkte (Scope 3)

<sup>1</sup> CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O und klimarelevante KÜhl-gase (F-Gase).

<sup>2</sup> Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt. Für die marktbasierter Methode werden 684,03 g CO<sub>2</sub> pro kWh genutzt (Quelle: Association of Issuing Bodies (AIB), European Residual Mixes 2022). Informationen zur standortbasierten Methode sind in der **Kennzahlentabelle** aufgeführt.

<sup>3</sup> Scope-3-Emissionen: andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen). Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2022). Es gibt auch andere, hier nicht enthaltene Scope-3-Emissionen. Diese werden separat aufgeführt. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen, da unmittelbar auf die Reisetätigkeit der Mitarbeiter:innen eingewirkt werden kann.


### Effiziente Netzwerktechnik im Fokus

Im Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Gruppe entfällt der größte Energieverbrauch auf die Netzwerktechnik. Die auf Spitzenlastzeiten ausgelegten Ressourcen werden 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. 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. Nach einem erfolgreichen Testlauf im Vorjahr werden seit 2023 fast alle Standorte zu Niedriglastzeiten in den Energiesparmodus versetzt. So konnte der Energieverbrauch trotz insgesamt steigendem Datenvolumen konstant gehalten werden.

Einzelne Sendeanlagen müssen gekühlt werden, um die Technik vor den negativen Folgen von Abwärme und Sonneneinstrahlung zu schützen. Nach Möglichkeit werden die Klimaanlagen an den Basisstationen seit dem Berichtsjahr auf freie Kühlung umgestellt. Die Kühlung erfolgt dann durch zirkulierende Außenluft. So werden Kältemittel eingespart und der Energieverbrauch sinkt.

Mit Smart Metering vollzieht die Telefónica Deutschland Gruppe einen weiteren Schritt auf dem Weg zur erhöhten Energieeffizienz: Die Messung des Stromverbrauchs im Netzwerk erfolgt bereits an vielen Standorten über Smart-Metering-Systeme. Der Verbrauch jeder mit einem Smart Meter ausgerüsteten Mobilfunkanlage wird im Sekundentakt erfasst und über das O<sub>2</sub> Netz an einen Cloud-Server übermittelt. Zukünftig 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. Bis Ende des Berichtsjahres sollten 27.000 der insgesamt über 31.600 Standorte mit Smart Metern ausgerüstet werden (sofern technisch möglich). Der durch die Corona-Pandemie ausgelöste Chipmangel hat dazu geführt, dass diese Zielmarke nicht erreicht werden konnte. Insgesamt verfügten Ende 2023 mehr als 24.000 Standorte über Smart Meter.




### Kompensation nicht vermeidbarer Emissionen

Trotz 100-prozentiger Verwendung von Grünstrom<sup>1</sup>, einem nachhaltigeren Grünstromeinkauf, hohen Energieeffizienzzielen, Optimierung der Netzwerke, Nutzbarmachung der Potenziale von Green-Cloud-Anbietern und ähnlichen Maßnahmen entstehen weiterhin nicht vermeidbare Emissionen. So lassen sich z. B. nicht alle Kühlmittel der im Unternehmen genutzten Klimaanlagen durch CO<sub>2</sub>-freie Alternativen ersetzen. Die verbliebenen Emissionen kompensiert die Telefónica Deutschland Gruppe durch den Zukauf von CO<sub>2</sub>-Zertifikaten. Die Projekte, die für die Emissionszertifikate in Frage kommen, müssen nach dem [Verified Carbon Standard](#)  zertifiziert sein. Im Jahr 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe 60% der verbleibenden Emissionen kompensiert; diese Quote soll jährlich um 20 Prozentpunkte erhöht werden, bis 2025 sollen 100% der nicht vermeidbaren Scope-1- und Scope-2-Emissionen kompensiert werden.

<sup>1</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

## Kreislaufwirtschaft

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Eine neue Kreislaufwirtschaftsstrategie setzt den Rahmen für eine ressourceneffiziente und kreislaforientierte Wirtschaftsweise.
-  Die Telefónica Deutschland Gruppe stellt schrittweise auf Eco-SIM-Karten um, die zu mehr als 90% aus recyceltem Kunststoff bestehen.
-  Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer vollständig durch digitale Flyer ersetzt.

### GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

#### Ressourcenschonung und Abfallvermeidung im Fokus

Die Endlichkeit natürlicher Ressourcen und Umweltauswirkungen entlang des Lebenszyklus eines Produktes gehören zu den großen ökologischen Herausforderungen der Gegenwart. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich ihrer Verantwortung mit Ressourcen schonend umzugehen bewusst und strebt aus diesem Grund die Kreislaufwirtschaft an. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt sämtliche Wertschöpfungsstufen von der Produktentwicklung über die Nutzungsphase bis hin zum Recycling und zur Entsorgung in den Blick. Es geht also um eine systemische Transformation mit dem Ziel, Kreisläufe zu schließen und den Einsatz von Rohstoffen zu reduzieren.

Eine umfassende Kreislaufwirtschaft bietet die Möglichkeit, Kosten zu sparen sowie den Kund:innen nachhaltig erzeugte und nutzbare Produkte und Dienstleistungen anzubieten. So steigt nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch die Glaubwürdigkeit als verantwortungsbewusster Akteur in der Gesellschaft. Bei der Betrachtung des gesamten Lebenszyklus von Produkten müssen auch menschenrechtliche Auswirkungen einbezogen werden. Durch die Substitution von Primärrohstoffen durch Sekundärrohstoffe lässt sich der Abbau von Rohstoffen insgesamt verringern. Dieser kann z. B. bei Konfliktmineralien mit Menschenrechtsverletzungen einhergehen.

Die rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen haben sich angesichts des steigenden Handlungsdrucks bereits stark verändert und die Regulierung wird in den nächsten Jahren weiter zunehmen: Insbesondere reguliert eine Reihe von Gesetzen und EU-Verordnungen das Design und Inverkehrbringen von Elektrogeräten und ihre fachgerechte Entsorgung. Dabei rückten in der Vergangenheit vor allem die Verschärfung von Kennzeichnungs- und Rücknahmepflichten durch das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) in den Fokus. So hat die EU 2023 ein Energielabel für Mobilgeräte beschlossen, das bis März 2025 national umgesetzt werden muss. Der Rat der EU hat im Berichtsjahr vorgeschlagen, den Rahmen für das Öko-design nachhaltiger Produkte umfassender zu gestalten und so u. a. neue Anforderungen für die Ressourceneffizienz, Haltbarkeit, Wiederverwendbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten

festzulegen. Zudem ist die Förderung der Kreislaufwirtschaft ein zentraler Aspekt des Green Deal der Europäischen Union mit entsprechenden Aktionsplänen, auch für die Elektronik- und IT-Branche. Die EU-Taxonomie-Verordnung räumt einer ressourceneffizienten und kreislaforientierten Wirtschaftsweise einen besonderen Stellenwert ein und strebt hier eine Lenkungswirkung bei Investitionen und Kapitalmarktaktivitäten an.

In ihrer 2023 durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Kreislaufwirtschaft“ gemeinsam mit dem damit verknüpften Thema „Ressourcennutzung“ erstmals als wesentlich für den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht definiert, da sie durch das Schließen von Kreisläufen in der eigenen Wertschöpfungskette die Auswirkungen auf Umwelt und Klima reduzieren kann und sich dadurch gleichzeitig finanzielle Chancen durch Kostenreduzierungen oder neue Geschäftsfelder eröffnen. Aus dieser Motivation heraus hat das Unternehmen sein Kreislaufwirtschaftskonzept im Berichtsjahr zu einer umfassenden Kreislaufwirtschaftsstrategie weiterentwickelt. Dabei hat es auch die neuen CSRD-Anforderungen berücksichtigt, die sich sowohl auf die Angabe quantitativer Kennzahlen als auch auf qualitative Angaben etwa zu Zielformulierungen oder Richtlinien beziehen.

### PROZESSE UND STEUERUNG

#### Ressourceneffizienz zielgerichtet managen

Die Kreislaufwirtschaftsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe setzt den Rahmen für die Ausrichtung ihrer Aktivitäten. Im Fokus stehen die Steigerung der Ressourceneffizienz, die Vermeidung von Abfällen, die Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks sowie das Achten der Grenzen der planetarischen Ressourcen. Im Rahmen der Strategieentwicklung fanden im Jahr 2023 Workshops mit verschiedenen relevanten Fachbereichen statt. Zusätzlich wurden Experteninterviews geführt.



Die Kreislaufwirtschaftsstrategie basiert auf den Circular Transition Indicators (CTI) des World Business Council for Sustainable Development und definiert für die Telefónica Deutschland Gruppe drei wesentliche Säulen:

1. Zirkulären eingehenden Materialstrom verbessern
2. Förderung von Ökodesign für die Wiederverwendung von Produkten und Materialien
3. Zirkulären ausgehenden Materialstrom verbessern

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

Auch mit seiner Klimastrategie und dem Ziel, bis 2025 die Kompensation von Emissionen in Scope 1, 2 und Scope 3.6 Reisetätigkeit zu erreichen sowie bis 2040 sämtliche Emissionen auf Netto-Null zu senken, setzt das Unternehmen ein deutliches Zeichen für Ressourcenschonung.

### Zero ICT-Waste Company bis 2030

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt als Teil der Telefónica, S.A. Group das Ziel, bis 2030 „Zero ICT-Waste Company“ zu werden. Aus dem Abfall, der durch Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) im Bereich Netzwerktechnik entsteht, sollen Rohstoffe zurückgewonnen und in die Wertschöpfungskette zurückgeführt werden. Um dieses übergeordnete Ziel zu erreichen, wurden diese Teilziele für Deutschland formuliert:

- Bis 2024 werden 90% der stationären Endgeräte wie Router, die von den Kund:innen zurückkommen, wiederaufbereitet und wiederverwendet.
- Bis 2025 werden für alle Einkäufe von elektronischen Geräten für Kund:innen Zirkularitätskriterien eingeführt.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe kennzeichnet Firmenkundenprodukte und Dienstleistungen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO<sub>2</sub>“ sowie „Wasserverbrauch“ leisten und/oder die Kreislaufwirtschaft fördern, mit dem „Eco Smart“-Siegel. Ziel ist es, den Anteil der „Eco-Smart“-Siegel bei Firmenkundenprodukten kontinuierlich zu erhöhen.


- Das Teilziel, bis Ende 2025 keinen Abfall von Geräten der Netzwerktechnik mehr auf Deponien zu entsorgen, ist bereits erreicht.<sup>2</sup> In Deutschland ist die Verwertung von Abfällen verpflichtend und die Beseitigung nur unter ganz bestimmten Bedingungen erlaubt.

Das Thema „Reduzierung von Abfall“ wird bei der Telefónica Deutschland Gruppe prozess- und bereichsübergreifend verstanden. Bei der Entsorgung unvermeidbarer Abfälle wird konsequent darauf geachtet, alle umweltrechtlichen Standards einzuhalten. Im Bereich Abfallmanagement handelt die Telefónica Deutschland Gruppe nach einer eigenen Richtlinie. Die relevanten Abfallmengen dokumentiert sie über das Abfallmanagementsystem „GReTel“ (Gestión de Residuos de Telefónica). In diesem System lassen sich u. a. Abfallarten mit Anfallort und Menge sowie die jeweiligen Entsorgungswege und benötigten Nachweise hinterlegen. Diese zusätzliche Transparenz ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, Optimierungen in der Entsorgungskette vorzunehmen, mit dem Ziel, jede Abfallart einer möglichst hochwertigen Verwertung zuzuführen, die zugleich den besten Schutz von Mensch und Umwelt gewährleistet.

### STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

#### Betrachtung von Produkten über den gesamten Lebenszyklus

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

Bei der Auswahl ihrer Partner achtet die Telefónica Deutschland Gruppe konsequent auf die Erfüllung dieser hohen Standards. Eine weitere Barriere der Kreislaufwirtschaft ist die Schubladenslagerung in Unternehmen und Privathaushalten und die damit fehlende Rückführung vor allem von Handys und kleineren Elektrogeräten. Eine mit Umweltschäden verbundene illegale Entsorgung von Elektroschrott über den Hausmüll sowie der illegale Export von Elektroschrott in Länder mit nur niedrigen Umweltstandards sind ebenfalls problematisch. Die Telefónica Deutschland Gruppe informiert in ihren Shops und auf der [O<sub>2</sub> Website](#)  darüber, dass sie gebrauchte Geräte, SIM-Karten und Batterien zurücknimmt.

Gemeinsam mit Tochtergesellschaften und Kooperationspartnern arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe daran, die Kreislaufwirtschaft über die Sortimentsgestaltung und das ökologische Produktdesign von Eigenmarken-Produkten,

<sup>1</sup> Das Ziel von null Abfall bei Netzwerkgeräten: Abfallvermeidung durch Wiederverwendung und Recycling (100% der Netzwerkgeräte sollen bis 2025 verantwortungsvoll weiterverkauft, wiederverwendet, wiederaufbereitet oder recycelt werden).

<sup>2</sup> Etwaige Restbestände aus Recyclingprozessen belaufen sich auf 0,3%.

Informationen für Kund:innen sowie durch Ansätze zu Wiederverwendung und Recycling mobiler Endgeräte zu stärken.

### Sortimentsgestaltung und Verpackungsdesign nach Öko-designkriterien

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

Mit der zunehmenden Gestaltung des Produktsortiments nach den Prinzipien einer ressourcenschonenden Kreislaufwirtschaft will die Telefónica Deutschland Gruppe die Entwicklung und den Absatz ökologisch vorteilhafter Mobilfunkgeräte, Gadgets und Zubehörteile fördern. Mit mehreren Smartphone-Modellen, wie z. B. das Fairphone, bietet das Unternehmen nachhaltige Geräte an. Der Hersteller der Fairphones legt Wert auf faire Arbeitsbedingungen bei der Produktion, recycelte Materialien, Transparenz bezüglich verwendeter Rohstoffe, Reparierbarkeit und Langlebigkeit sowie einen durchdachten Recyclingansatz. Zwei seit dem Berichtsjahr von der Telefónica Deutschland Gruppe vertriebene Handymodelle können im Schadensfall von den Kund:innen selbst repariert werden.

Mobilgeräte und SIM-Karten verschickt die Telefónica Deutschland Gruppe ausschließlich in Kartons aus Recyclingmaterial. Um Transportvolumen zu sparen und Füllmaterial zu vermeiden, werden die Pakete für nahezu jedes versandte Gerät individuell zugeschnitten. Auf diese Weise konnte die Versandkartonage für Mobilgeräte und SIM-Karten von durchschnittlich 90 g im Jahr 2019 auf 30 g im Jahr 2023 verringert werden. Darüber hinaus versendet das Unternehmen seine aus Recyclingmaterial bestehenden Pakete auf klimaneutralem Weg mit DHL GoGreen an Kund:innen sowie Shops. In einem Pilotprojekt testet die Telefónica Deutschland Gruppe derzeit, inwieweit sich die Kunststoff-Stretchfolien, die beim Palettenversand zum Einsatz kommen, durch eine Papiervariante ersetzen lassen.

Ein weiteres Beispiel für Ressourceneinsparung durch Verpackungsdesign ist die Nutzung des Half-SIM-Trägerformats. Dieses ist im Vergleich zum vorher genutzten Scheckkartenformat halb so groß und halb so schwer, was den ökologischen Fußabdruck bei Herstellung und Transport verkleinert und die Abfallmenge reduziert. 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe rund 11,9 Mio. SIM-Karten in dieser Trägersausführung

an Kund:innen und Partner ausgeliefert. Dadurch konnten im Berichtsjahr rund 24 t Plastik eingespart werden. Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe mit der schrittweisen Umstellung auf Eco-SIM-Karten begonnen, die zu mehr als 90% aus recyceltem Kunststoff bestehen. Damit will das Unternehmen mittelfristig die Menge an Neu-Plastik einsparen, die bisher für die SIM-Karten verwendet wird. Die Eco-SIM-Karten werden auch deshalb schrittweise eingeführt, damit die bereits eingekauften herkömmlichen Kartenträger noch aufgebraucht und nicht verschwendet werden. Komplette auf eine physische SIM-Karte verzichten können Kund:innen, wenn sie sich für die eSIM entscheiden. Diese fest verbaute („embedded“) SIM stellt die Verbindung zum Mobilfunknetz über ein elektronisch übertragbares Profil her.

### Reparaturservice, Wiederaufbereitung und Recycling

Über einen Kooperationspartner nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe noch funktionsfähige Handys in Zahlung. Kund:innen können gebrauchte Geräte über die Hotline und den Online-Kanal sowie in jedem O<sub>2</sub> Shop in Zahlung geben – unabhängig davon, wo das Gerät ursprünglich gekauft wurde – und auch unabhängig von einem Neukauf. Der Partner bereitet die Handys wieder auf und bringt sie zurück in den Verkehr. Von einem weiteren Logistkdienstleister werden Handys, die das Unternehmen innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf oder aus Kulanzgründen zurücknimmt, bei Bedarf repariert und dann preisreduziert verkauft. In beiden Fällen kommt ein von der DEKRA zertifizierter Prozess zur Datenlöschung zum Einsatz.


2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe mehr als 42.900 Geräte wiederaufbereiten und erneut in den Markt geben – überwiegend Retouren. Dabei werden z. B. kleine äußere Schönheitsfehler nicht durch den Einbau komplett neuer Gehäuse behoben. Kund:innen, die bei der Telefónica Deutschland Gruppe eine Handyversicherung abgeschlossen haben, können ihr Gerät ebenfalls zur Reparatur einschicken.

Das O<sub>2</sub> Handyrecyclingprogramm ermöglicht es Verbraucher:innen darüber hinaus, ihre gebrauchten Geräte verantwortungsvoll zu entsorgen. Sie können die Geräte in den Shops der Telefónica Deutschland Gruppe, über das Online-Portal [www.o2online.de](http://www.o2online.de) und über die Sammelstellen des Kooperationspartners NABU e. V. abgeben. 2023 machte die Telefónica Deutschland Gruppe mit der mehrtägigen Aktion „The Art of Recycling“ im O<sub>2</sub> Studio im Berliner Shoppingcenter ALEXA zusätzlich auf diese Möglichkeit aufmerksam: Kund:innen, die ihre Altgeräte abgaben, erhielten im Gegenzug ein digitales Kunstwerk, basierend auf einem 3D-Scan ihres alten Handys.

Die Daten auf funktionsfähigen Mobiltelefonen werden über ein TÜV-zertifiziertes Verfahren gelöscht und die Geräte von dem gemeinnützigen IT-Unternehmen AfB (Arbeit für Menschen mit Behinderung), soweit möglich, zur Wiedervermarktung aufbereitet. Das spart Emissionen, Metalle und Energie im Vergleich zur Produktion eines neuen Handys. Funktionsunfähige Geräte, beispielsweise Smartphones mit gebrochenem Display, werden durch einen mechanischen Schredder zerstört. Über ihr

Handyrecyclingprogramm konnte die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2023 rund 87.000 gebrauchte Handys einsammeln. Durch das Refurbishment von rund 51.500 Routern im Jahr 2023 wurden rund 25,7 t Elektroschrott vermieden.

### **Information über Geräteeigenschaften und Modellbewertungen**

Kundenberatung und Information sind entscheidende Faktoren für den Erfolg der unternehmenseigenen Strategie, denn auf diese Weise werden den Kund:innen die Produkte und Services im Zusammenhang mit einer ressourcenschonenden Kreislaufwirtschaft vorgestellt. Unter dem Leitmotiv „Let’s Keep the Planet Blue“ werden ökologische Initiativen an unterschiedlichen Touchpoints entlang der „Customer Journey“ ausgebaut und kommuniziert, etwa zur Nutzung von gebrauchten Handys. Auf einer Microsite im [O<sub>2</sub> Online-Shop](#) „O<sub>2</sub> My Handy“  bündelt die Telefónica Deutschland Gruppe darüber hinaus ihre nachhaltigen Kundenangebote und Informationen. Damit verfolgt sie das Ziel, Kund:innen transparent über entsprechende Geräteeigenschaften und ökologische Vorteile aufzuklären und sie über die Reparatur-, Wiederaufbereitungs- und Recyclingprogramme zu informieren.

Ein zentraler Ansatz in dem Zusammenhang ist die Produktbewertung über das Eco-Rating. Auf der Produktseite von „O<sub>2</sub> My Handy“ werden die Modellbewertungen der teilnehmenden Hersteller transparent angezeigt. Kund:innen können sich so auf einen Blick über Langlebigkeit, Wiederverwendbarkeit, Reparierbarkeit, Ressourceneffizienz und Klimateffizienz von Mobilfunkgeräten informieren.

Über die Marke Blau bietet die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2023 je nach Verfügbarkeit gebrauchte Geräte zu vergünstigten Konditionen an.

### **Papierverbrauch senken und Recyclingmaterial nutzen**

Um ihren Papierverbrauch deutlich zu reduzieren, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 einen digitalen Flyer entwickelt, der die auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer seit Juli 2023 vollständig ersetzt. Vor der Umstellung waren jährlich 3 Mio. Flyer auf 75 t Papier gedruckt und u. a. an die Verkaufsstandorte versendet worden. Gemeinsam mit dem Start-up Webmag, das von der unternehmenseigenen Start-up-Schmiede Wayra gefördert wird, hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Flyer in eine webbasierte Plattform eingebunden. Kund:innen können per QR-Code auf die Web-Publikationen zugreifen.

Auch im Kundenservice reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe den Einsatz von Papier, indem sie z. B. den Dialog mit Kund:innen über digitale Services wie Apps und Assistenten sucht und Rechnungen bevorzugt online versendet, etwa über die „Mein O<sub>2</sub>“-App. Der Anteil der Online-Rechnungen lag Ende

2023 bei 92,6%, womit die Telefónica Deutschland Gruppe ihr für das Berichtsjahr gestecktes Ziel von 92% erreicht hat. Das Unternehmen möchte den Anteil der Online-Rechnungen nach Möglichkeit weiter steigern. So werden alle Neukund:innen, die eine Papierrechnung beauftragen, wiederholt auf eBill hingewiesen. Alle Nutzer:innen von Papierrechnungen finden auf dem Dokument einen QR-Code für den Umstieg auf die Digitalvariante.

Die Dokumentation von Rahmenvertragsvereinbarungen im B2B-Bereich wird seit 2022 zu einem überwiegenden Teil in digitaler Form vorgenommen. Auf diese Weise können pro Rahmenvertragsdokument bis zu 100 Seiten Papier eingespart werden. Zuvor waren die Dokumente immer zweifach ausgefertigt worden, um den Kund:innen und der Telefónica Deutschland Gruppe je ein Exemplar zur Verfügung zu stellen. Nun entfällt auch die Papierarchivierung der Unterlagen. Postwege zwischen Kund:innen und Unternehmen sowie zwischen verschiedenen Unternehmensstandorten werden ebenfalls eingespart.

### **Netzinfrastruktur ressourceneffizient modernisieren**




Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt ihr Mobilfunknetz mit rund 31.600 Mobilfunkstandorten. Davon befinden sich rund 20.200 Standorte (Dach- und Turmstandorte) und ihre passive Infrastruktur im Besitz von TowerCo-Unternehmen<sup>1</sup>, wobei die Telefónica Deutschland Gruppe die Technik der Anlagen besitzt. Die Verantwortung für diese aktive Infrastruktur (Antennen, Kabel und Systemtechnik) der gesamten Mobilfunkstandorte liegt bei der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Materialeinsatz für den Netzausbau aus Antennen, Kabeln, Stahlstrukturen etc. sowie die Abfälle beim Um- oder Rückbau sind entsprechend hoch. Da nur wenige Anbieter die benötigten Netzbauteile bereitstellen, ist der Handlungsspielraum beim Einkauf begrenzt. In erster Linie setzt das Unternehmen daher auf eine ressourceneffiziente Modernisierung der Netzinfrastruktur und die fachgerechte Entsorgung zur Kreislaufführung des Elektroschrotts und der Metalle.

<sup>1</sup> TowerCo-Unternehmen werden in der Regel von Mobilfunknetzbetreibern gegründet, um Infrastruktur gemeinsam zu nutzen und so einen schnelleren und kostengünstigeren Netzausbau zu ermöglichen.

# Sozialbelange

## Eigene Belegschaft

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Beim externen Audit im Rahmen der Teilnahme am Corporate Health Award wurde die Telefónica Deutschland Gruppe zum sechsten Mal als „exzellent“ eingestuft.
-  Beim Recruiting neuer Mitarbeiter:innen spricht die Telefónica Deutschland Gruppe in Zusammenarbeit mit der Kooperation 2hearts gezielt Menschen mit Migrationshintergrund an.
-  Die Mitarbeiterzufriedenheit steigt: Im Vergleich zum Vorjahr um 11,8 Punkte auf einen eNPS von 78,0.

### GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

#### Leitlinien für die digitale Arbeitswelt

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt vorantreiben. Dazu schafft das Unternehmen einen Rahmen, in dem sich die rund 7.800 Mitarbeiter:innen mit ihren vielfältigen Fähigkeiten bestmöglich einbringen und die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen können. Das Unternehmen setzt dabei auf hybride Zusammenarbeit, Flexibilität und Produktivität und will so die digitale Transformation beschleunigen – mit den Bedürfnissen der einzelnen Mitarbeiter:innen und dem eigenen Beitrag für die Gesellschaft im Blick. Auf diese Weise will die Gruppe ihre Wettbewerbsposition stärken, ihre Innovationsfähigkeit sichern und den Herausforderungen des Fachkräftemangels begegnen.

Die Leitlinien der Telefónica Deutschland Gruppe für die digitale Arbeitswelt bilden die „5 Bold Moves“. 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. Die Umsetzung des hybriden Arbeitsmodells, das die Telefónica Deutschland Gruppe nach der Pandemie als neuen Standard der Zusammenarbeit eingeführt hat, ist im Berichtsjahr gut gelungen. Viele Mitarbeiter:innen arbeiten nach wie vor virtuell produktiv zusammen, wobei persönliches Zusammenkommen wichtig bleibt (Details zu den „5 Bold Moves“ sind im Abschnitt [„Strategische Prioritäten“](#) zu finden).

#### Hochwertige Aus- und Weiterbildung in den Lebensphasen

Ihren Mitarbeiter:innen möchte die Telefónica Deutschland Gruppe in allen Lebensphasen hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote unterbreiten, um ihre langfristige

Beschäftigungsfähigkeit durch Zukunftskompetenzen zu stärken. 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 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.

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 vorhergehenden Jahren erprobten digitalen Formate wie interaktive virtuelle Live-Sessions wurden auch 2023 genutzt. Es war zudem wieder möglich, Entwicklungsmeetings für Führungskräfte oder Treffen für Teambuilding und Teamentwicklung als persönliches Zusammenkommen zu organisieren.

#### Umfassende Programme für die Gesundheit

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 übernimmt das Unternehmen für die Gesundheit und Arbeitssicherheit aller Mitarbeiter:innen bewusst Verantwortung. Vor diesem Hintergrund betreibt das Unternehmen ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement, um die Gesundheit der Mitarbeiter:innen zu fördern und arbeitsbedingte Erkrankungen sowie Arbeitsunfälle zu verhindern.

Die Tatsache, dass sich mit Ukrainekrieg, Nahostkrieg, Inflation und Energiekrise mehrere Krisen überlagern, erhöht potenziell das Risiko gesundheitlicher, insbesondere psychischer Belastungen. Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist, diese Belastungen frühzeitig zu erkennen und ihnen durch gezielte gesundheitsfördernde Maßnahmen wie Mentaltrainings oder Entspannungskurse wirksam zu begegnen. Umfassende digitale Programme sollen die Gesundheit aller Mitarbeiter:innen unterstützen.

### **Mit Vielfalt zum Erfolg**

Die Telefónica Deutschland Gruppe misst Chancengleichheit und Vielfalt einen besonders hohen Stellenwert bei. Sie ist davon überzeugt, dass Vielfalt das Unternehmen innovativer 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. Mit dem Direktorat Corporate Innovation, DE&I and Culture, welches die Themen Diversität, Inklusion, Innovation und Kultur verantwortet, stärkt die Telefónica Deutschland Gruppe die Verankerung dieser Themen im Unternehmen (mehr dazu im Abschnitt „[Diskriminierung verhindern und Vielfalt fördern](#)“).

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. Mit verschiedenen Initiativen will sie insbesondere junge Talente, beispielsweise Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, für sich begeistern und ihre Entwicklung fördern. Qualifizierte Nachwuchskräfte mit unterschiedlichen Perspektiven und Erfahrungshintergründen sorgen für eine gute Balance zwischen den Generationen und sind eine wichtige Voraussetzung für Innovation.

Ein besonderes Anliegen ist dem Unternehmen eine ausgewogene Balance zwischen den Geschlechtern: 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.

### **Faire Arbeitsbedingungen sicherstellen**

Das Recht auf Nichtdiskriminierung zählt ebenso wie das Recht auf faire Arbeitsbedingungen zu den Menschenrechten, zu denen sich die Telefónica Deutschland Gruppe bekennt. Risiken für Verstöße und tatsächliche Menschenrechtsverletzungen wie

Zwangsarbeit oder moderne Sklaverei sind dabei nicht nur in globalen Lieferketten und Produktionsstätten anzutreffen, auch der Globale Norden ist keineswegs vor menschenrechtlichen Risiken gefeit. Relevant in diesem Zusammenhang ist beispielsweise die Sicherstellung von fairen Arbeitsbedingungen durch Arbeits- und Sozialstandards, u. a. im Hinblick auf Arbeitsschutz und Mitarbeitergesundheit, Einhaltung der Arbeitszeiten sowie eine gerechte Vergütung. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Einhaltung und den Schutz von Menschenrechten und Sozialstandards im eigenen Unternehmen und entlang ihrer Lieferkette ein (mehr dazu auch im Kapitel „[Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette](#)“).

### **Mit vereinten Kräften engagiert**

Das Engagement der Mitarbeiter:innen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Telefónica Deutschland Gruppe – und entsprechend groß ist das Potenzial der rund 7.800 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, beispielsweise im Zuge einer Volunteering Week rund um die Themen digitale Bildung und Inklusion. Auch in der Nothilfe engagieren sich die Mitarbeiter:innen persönlich, u. a. für geflüchtete Menschen aus der Ukraine oder durch Spenden für die Erdbebenregionen in Syrien, der Türkei und Marokko.

## **PROZESSE UND STEUERUNG**

### **Personal- und Organisationsentwicklung zusammengeführt**

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat die Abteilung Human Resources im Jahr 2023 in „Organizational Development & People“ (OD&P) umbenannt. Der neue Titel geht mit einer strategischen Neuausrichtung einher: Das Team treibt neben klassischen Personalthemen maßgeblich die bereichsübergreifende Weiterentwicklung und Transformation des Unternehmens voran. Dabei geht es auch darum, Kernprozesse effizienter zu gestalten und Ressourcen und Potenziale für Wachstumsthemen freizusetzen.

Die übergeordnete Verantwortung für die Belegschaft trägt im Vorstand die Personalvorständin als Chief Organizational Development & People Officer. Mithilfe ihrer Personalstrategie steuert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Maßnahmen und Prozesse und legt Schwerpunkte fest. Die Richtlinien zu Menschenrechten, Gleichstellung und Antidiskriminierung enthalten Grundsätze und Leitlinien zum Umgang mit ihren Mitarbeiter:innen. Sie sind ebenso wie die Geschäftsgrundsätze für alle Mitarbeiter:innen verbindlich.

### **Mitarbeiter:innen geben regelmäßig Feedback**

Um die Attraktivität des Arbeitsumfelds und das Vorankommen bei Kernthemen der unternehmensweiten digitalen Transformation zu bewerten, werden regelmäßige Mitarbeiterumfragen

durchgeführt. Dazu gehört eine unterjährige Zwischenbefragung – die sogenannte Pulse Survey – und eine jährliche globale „Employee Experience Survey“. Beide Umfragen werden online, anonym und auf freiwilliger Basis unter allen internen Mitarbeiter:innen, Aushilfen, Auszubildenden, dualen Student:innen und Werkstudent: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 2023 hat das Unternehmen einen eNPS von 78,0 erreicht und damit den Wert aus der Jahresendbefragung 2022 (66,2) um 11,8 Punkte übertroffen. Schon ein Wert über null bedeutet, dass die Mehrheit der Mitarbeiter:innen zufrieden ist und ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würde. Im Ergebnisverlauf über die letzten Jahre ist der eNPS kontinuierlich gestiegen. Wesentliche Treiber sind auch für dieses Berichtsjahr u.a. die Unternehmenskultur, Zusammenarbeit in den Teams sowie die hohe Flexibilität bei Arbeitszeit und Arbeitsort. Auch die Work-Life-Balance zählt besonders auf den eNPS ein.

## T 05

### Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

|                                    | Einheit   | 2023        | 2022 | 2021 |
|------------------------------------|-----------|-------------|------|------|
| Employee Net Promoter Score (eNPS) | Punktzahl | <b>78,0</b> | 66,2 | 60,4 |
| Rücklaufquote                      | %         | <b>79</b>   | 79   | 77   |

Weitere Ergebnisse zeigen, dass sich 94 % der Mitarbeiter:innen in der hybriden Arbeitswelt der Telefónica Deutschland Gruppe als Teil eines Teams fühlen, und dass Kernthemen der Transformation wie der Aufbau wesentlicher Zukunftskompetenzen, Mobilität im Unternehmen und Diversity bereits erfolgreich vorgebracht werden und gleichzeitig das Fundament bilden, um sich stetig weiterzuentwickeln. Mit dem Unternehmenszweck der Telefónica Deutschland Gruppe identifizieren sich 93 % (2022: 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.

Die Rücklaufquote der Umfrage erreicht 2023 mit 79 % einen konstant bleibenden Teilnehmenden-Wert. Zusammen mit der unterjährigen Pulse Survey trägt die globale Employee Experience Survey dazu bei, die Fortschritte der Telefónica Deutschland Gruppe bei ihren personalstrategischen Schwerpunktthemen regelmäßig datenbasiert zu überprüfen und gezielt Maßnahmen zu ergreifen. Führungskräften werden die Ergebnisse zudem in einem digitalen Dashboard bereitgestellt, in dem sie die Werte für ihren Bereich einsehen und entsprechende Maßnahmen ableiten können.

## Etablierung einer Feedback- und Lernkultur

93 % der Mitarbeiter:innen haben laut Mitarbeitendenbefragung 2023 (2022: 90 %) mindestens einmal im Jahr ein Gespräch mit ihrer Führungskraft zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse geführt, 69 % mindestens einmal in sechs Monaten (2022: 69 %). Diese Quoten will die Telefónica Deutschland Gruppe weiter erhöhen: Jährliche Entwicklungsgespräche sind für Mitarbeiter:innen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG seit dem Berichtsjahr verpflichtend. In der OHG ist im Vorjahr ein neuer Performance-Management-Prozess für alle Mitarbeiter:innen eingeführt worden, damit Führungskräfte den Mitarbeiter:innen strukturiertes, regelmäßiges und zukunftsgerichtetes Feedback geben können. Das Entwicklungsgespräch – Herzstück des neuen Prozesses – gibt Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, gemeinsam mit der Führungskraft die eigene Leistung anhand von konkreten Dimensionen zu reflektieren, Entwicklungsziele zu definieren und unterstützende Maßnahmen festzulegen. Ziel ist eine wachstums- und lösungsorientierte Feedbackkultur als Lernkultur, die Weiterentwicklung fördert und motivierend ist.

Wie die Mitarbeiterbefragung zeigt, werden die Möglichkeiten, sich weiterzuentwickeln, für alle Mitarbeitenden als fair eingeschätzt (86 %). Zielgerichtete und vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten, die die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden berücksichtigen, sollen weiter ausgebaut werden. Seit Ende 2022 steht OD&P noch stärker im Austausch mit den einzelnen Geschäftsbereichen, um die dort stattfindenden Diskussionen über den Bedarf an bestimmten Kompetenzen und Fähigkeiten zu begleiten, gemeinsam herauszufinden, wo noch Lücken bestehen und passende Maßnahmen zu empfehlen, um diese Lücken zu schließen. 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 15,6 Stunden mit Aus- und Weiterbildung verbracht. Im Vergleich zum Vorjahr (2022: 16,2) ist der Wert leicht gesunken.

## T 06

### Aus- und Weiterbildung

|   | Einheit | 2023        | 2022 | 2021 |
|---|---------|-------------|------|------|
| Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten <sup>1</sup> | Anzahl  | <b>15,6</b> | 16,2 | 17,6 |





<sup>1</sup> Die Berechnungen ab Geschäftsjahr 2021 erfolgten auf durchschnittlicher Mitarbeiterbasis der aktiven Mitarbeiter:innen (ohne externe Berater:innen und Zeitarbeitskräfte) des jeweiligen Berichtsjahres (Ø PIP 2021: 7.403, Ø PIP 2022: 7.054, Ø PIP 2023: 7.305) der Telefónica Deutschland Gruppe.

### Starke Vertretung der Mitarbeiterinteressen

Arbeitnehmervertreter:innen setzen sich an allen Standorten für die Interessen der Mitarbeiter:innen ein. Das deutsche Betriebsverfassungsgesetz erteilt Arbeitnehmervertreter:innen weitreichende Befugnisse und stärkt so die Arbeitnehmerrechte. Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Arbeitnehmer:innen sind rechtlich durch das Sozialgesetzbuch Neuntes Buch in besonderem Maße geschützt. Ihre Interessen nehmen Schwerbehindertenvertreter:innen im Unternehmen wahr. Der Inklusionsbeauftragte der Telefónica Deutschland Gruppe achtet auf die Umsetzung der Unternehmenspflichten zum Schutz und zur Förderung von schwerbehinderten Mitarbeiter:innen.

Der Schutz von Arbeitnehmer:innen durch das deutsche Betriebsverfassungsrecht ist an vielen Stellen deutlich besser als der Schutz in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern. Unabhängig von der betriebsverfassungsrechtlichen Vertretung steht es Arbeitnehmer:innen hierzulande frei, sich gewerkschaftlich zu organisieren. Auch in den Geschäftsstellen der Telefónica Deutschland Gruppe sowie im Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG sind Gewerkschaften vertreten. Sie bestimmen die Arbeitsbedingungen im Unternehmen mit. Aus diesen Gründen ist in der Telefónica Deutschland Gruppe keine ausgewiesene Politik zur Wahrung der „Koalitions- und Tarifverhandlungsfreiheit“ nötig. Das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen ist Teil der Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte der Telefónica Deutschland Gruppe.

### Diskriminierung verhindern und Vielfalt fördern

Mit der [Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) , 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. Des Weiteren bekräftigt die [Gleichstellungsrichtlinie](#) , 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 Jahr 2022 wurde ein neues Direktorat geschaffen, welches direkt an die Vorständin Chief Organizational Development & People Officer berichtet und die Themen Diversität, Inklusion, Innovation und Kultur verantwortet. Das Managementteam möchte über alle Funktionen und Hierarchiestufen hinweg Vielfalt im Hinblick auf Perspektiven und Lebensrealitäten fördern.

Bei etwaigen Verstößen gegen die Geschäftsgrundsätze, die Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die Menschenrechtsrichtlinie oder andere Unternehmensrichtlinien, z. B. durch Mobbing, Diskriminierung 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 „[Unternehmenspolitik](#)“. Die webbasierte Schulung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) mit Fokus auf Antidiskriminierung sowie Förderung von Vielfalt und Inklusion ist für alle Mitarbeiter:innen alle drei Jahre verpflichtend. Zum Ende des Berichtsjahres sind 93,5% der Mitarbeiter:innen in den letzten drei Jahren zum AGG geschult worden, dies umfasste insgesamt 5.214 Trainingsstunden.<sup>1</sup>

### Nulltoleranz bei Zwangsarbeit, moderner Sklaverei und Kinderarbeit

Die Telefónica Deutschland Gruppe toleriert keinerlei Formen der Zwangsarbeit, modernen Sklaverei oder Kinderarbeit (Nulltoleranz). Jede Art von Arbeit oder Dienstleistung muss auf Freiwilligkeit beruhen und darf nicht unter Androhung von Strafe verrichtet werden. Dazu gehören beispielsweise die Anwendung von (körperlicher) Gewalt, die Beschränkung der (Bewegungs-) Freiheit, das Einbehalten von Löhnen (inkl. Rekrutierungsgebühren) oder die Beschlagnahme von persönlichen Dokumenten. Kinder unter 15 Jahren dürfen grundsätzlich keiner erwerblichen Arbeit nachgehen. Jugendliche im Alter von 15 bis 18 Jahren, die gemäß der lokalen Gesetzgebung Zutritt zum Arbeitsmarkt haben, genießen besondere Schutzrechte.

### Verringerung von Lohnunterschieden zwischen den Geschlechtern

Die Telefónica Deutschland Gruppe bekennt sich zur Verringerung und Beseitigung von Lohnunterschieden zwischen den Geschlechtern bei gleichwertiger Arbeit. 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.

Der unbereinigte Gender Pay Gap in der Telefónica Deutschland Gruppe lag im Berichtsjahr bei 16,5% (2022: 18,2%). Von 2019 bis 2023 sank der Gender Pay Gap um 5,8 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 zielgenaueren Steuerung von fairer Bezahlung dient. Der bereinigte Gender Pay Gap betrug im Berichtsjahr 1,5% (2022: 1,8%). Die Telefónica Deutschland Gruppe bereitet sich

<sup>1</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung der AGG-Schulungen werden die absolvierten Trainings der Berichtsjahre 2021 bis 2023 berechnet, da diese alle drei Jahre verpflichtend sind. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 6.952 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.

aktuell auf die Änderungen durch die EU-Entgelttransparenzrichtlinie vor, die ab 2026 u. a. zu erweiterten Auskunfts- und Berichtspflichten führen wird. Bereits in diesem Jahr wurde die CEO-Pay-Ratio<sup>1</sup> (2023: 39,5) berechnet.

## T 07

### Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

|   | Einheit | 2023 | 2022 | 2021  |
|---|---------|------|------|-------|
| Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)                        | %       | 32,2 | 32,1 | 28,8  |
| Bestätigte Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen | Anzahl  | 0    | 0    | 0     |
| Gender Pay Gap  | %       | 16,5 | 18,2 | 19,5  |
| Gender Pay Gap (bereinigt) <sup>1</sup>                             | %       | 1,5  | 1,8  | n. a. |

<sup>1</sup> 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 (2023: 7.246).

### 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 gegenseitige Rücksichtnahme

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 OD&P 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 Beschäftigten<sup>2</sup> 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 sechsten Mal in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft. Zusätzlich erhielt das Unternehmen 2023 den Sonderpreis Gesundheitskommunikation. 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. Für Mitarbeiter:innen, die mobil arbeiten, wurde ein zusätzliches Unterweisungsmodul bereitgestellt.

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, der Beratung und als Impulsgeber. Vereinbarungen mit den Sozialpartnern (Arbeitnehmervertreter:innen) sind in formellen Betriebsvereinbarungen zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes schriftlich geregelt.

<sup>1</sup> Die CEO-Pay-Ratio wird berechnet, indem die Jahreszielvergütung des CEO durch das Median-Jahreszielgehalt aller Mitarbeiter:innen (ohne CEO) dividiert wird. Median-Jahreszielgehalt bedeutet, dass die Hälfte der Mitarbeiter:innen ein höheres und die andere Hälfte ein geringeres Jahreszielgehalt hat.

<sup>2</sup> Externe Beschäftigte, die keine Angestellten der Telefónica Deutschland Gruppe sind, haben zudem – neben den Maßnahmen gem. Gefahrstoffkataster – auch unsere Anweisungen zum Umgang mit Gefahrenstoffen zu berücksichtigen.



**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. Im Berichtsjahr konnte das Unternehmen sein hybrides Arbeitsmodell weiter etablieren. 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<sup>1</sup> – signifikant weniger interne Dienstreisen

Mit der verstärkt digitalen Arbeitsweise sowie einer Flexibilisierung von Arbeitsort und Arbeitszeit, die mit diesen Initiativen einhergehen, 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. Flexibilität im Job fördert erwiesenermaßen die Gleichstellung der Geschlechter und führt zu einer Reduktion der Einkommensunterschiede zwischen Frauen und Männern.<sup>2</sup>

Mit dem hybriden Arbeitsmodell ermöglicht das Unternehmen den Mitarbeiter:innen zudem, ihre persönliche Klimabilanz im Arbeitsalltag zu verbessern. Indem sie verstärkt das Homeoffice sowie Videokonferenzen nutzen, leisten sie einen Beitrag zur Senkung des Verkehrsaufkommens sowie der entsprechenden Schadstoffemissionen. Gleichzeitig bleibt persönliches Zusammenkommen wichtig, insbesondere da Teams aufgrund der erfolgreichen deutschlandweiten Recruitingstrategie nun über mehrere Standorte verteilt zusammenarbeiten.

Um den offenen Austausch im Unternehmen zu fördern, bestehen verschiedene Formate der Kommunikation, u. a. 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 der Chief Organizational Development & People Officer Informationen zu für sie relevanten Neuerungen zu erhalten, Fragen zu stellen und Feedback zu geben.

**Vielfältige Chancen für vielfältige Menschen**

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist überzeugt, dass Vielfalt nicht nur die Gesellschaft bereichert, sondern auch die Zusammenarbeit. Das Unternehmen arbeitet aktiv im Global Diversity Council des Telefónica Konzerns mit und fördert Vielfalt auf unterschiedlichste Weise: Bei der Telefónica Deutschland Gruppe arbeiten Menschen aus 77 Nationen, junge Talente wie Angehörige älterer Generationen und seit mehreren Jahren zwei Frauen im Vorstand.

Beim Recruiting neuer Mitarbeiter:innen spricht das Unternehmen gezielt Menschen mit Migrationshintergrund an. Seit dem Berichtsjahr kooperiert die Telefónica Deutschland Gruppe mit 2hearts, einer Community von Menschen mit Migrationshintergrund, die in der Tech-Branche arbeiten oder arbeiten wollen. Im Februar 2023 sponserte das Unternehmen eine Veranstaltung, bei der sich die mehr als 200 Teilnehmer:innen mit Führungskräften und Personalverantwortlichen verschiedener Tech-Firmen austauschen und vernetzen konnten. Auch Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe waren vor Ort auf der Suche nach neuen Talenten.

Seit dem Berichtsjahr können Mitarbeiter:innen, die kein Deutsch sprechen, die Intranetartikel der Telefónica Deutschland Gruppe per Knopfdruck ins Englische übertragen lassen, sodass sie sich über Entwicklungen im Unternehmen informieren können. Dieser automatisierte Service auf Basis des Online-Dienstes DeepL hilft dabei, Sprachbarrieren abzubauen.

Die Mitarbeiter:innen selbst zeigen sich zufrieden mit den Chancen, die das Unternehmen bietet: 86 % von ihnen gaben bei der unternehmensweiten Befragung Ende 2023 an, dass sie bei den Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten eine ausgeprägte Chancengleichheit erfahren. Die Flexibilität zu entscheiden, wann und wo man in Deutschland arbeitet, macht die Telefónica Deutschland Gruppe 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 (mehr zum Programm im Abschnitt [„Digitales Know-how vermitteln“](#)).

**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 2023 mehr als 33 % des Senior Managements mit Frauen besetzt sein sollten, hat das Unternehmen mit 32,2 % knapp verfehlt. Seit 2022 gewichtet sie dieses nichtfinanzielle Ziel bei der variablen Vergütung der Vorstandsmitglieder stärker: Es fließt mit 3 % ein, zuvor lag die Gewichtung bei 1 % (mehr zum Bonussystem im Kapitel [„Unternehmenspolitik“](#)).

<sup>1</sup> Reduzierung der Geschäftsreisen zwischen nationalen und internationalen Telefónica Standorten um 70 % gegenüber 2019. Weitere Informationen sind im Kapitel [„Klimawandel“](#) zu finden.

<sup>2</sup> Quelle: Nobelpreisträgerin Claudia Goldin über Flexibilität, Chancengleichheit und „greedy work“ – manager magazin ([manager-magazin.de](#)).

### **Digitales Know-how vermitteln**

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte allen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bieten, persönlich und beruflich zu wachsen. Eine der Initiativen in diesem Sinne 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.

Um einem der zentralen Ansprüche des Programms – der Inklusion aller Mitarbeiter:innen – gerecht zu werden, sind E-Trainings für die Zielgruppen der Sales- und Call-Center-Agent:innen verfügbar, die sich im Hinblick auf Format, Dauer und Inhalt gut in deren Arbeitsrealität integrieren lassen. Von Herbst 2022 bis Frühjahr 2023 wurden zudem für alle Mitarbeiter:innen weitere Live-Termine zu den aktuellen Entwicklungen bei den Themen „Metaverse“, „Automatisierung“ und „Künstliche Intelligenz“ angeboten, wobei es auch um ethische Themen etwa im Spannungsfeld „Automatisierung und Arbeitsplatzentwicklung“ ging. Auch der Talent- und Innovationshub „Universitas“ von Telefónica, S.A. hat 2023 ergänzend ein globales Digital-Learning-Programm aufgesetzt, in dem digitales Grundwissen zu Themen wie „Data Centric Organisations“, „Industry Trends“, „Growth Mindset“ oder „Digital Thinking“ in Masterclasses und mehrstündigen Kursen behandelt wird.

Seit der Einführung der Digital Basics Learning Journey im Jahr 2021 haben mehr als 3.800 Mitarbeiter:innen an dem Programm teilgenommen und so ihr Wissen zu den grundlegenden Themen und Trends der digitalen Transformation weiter ausgebaut. Mit dem im Vorjahr gestarteten Lernprogramm „Agile Learning Journey“ verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe das Ziel, allen Mitarbeiter:innen und Führungskräften ein einheitliches Lernangebot zu agilen Arbeitsweisen anzubieten. Lernformate auf drei unterschiedlichen Pfaden gehören zum Programm: Selbstlernformate, Vertiefungsformate und Expertenformate. Im Expertenpfad finden die Mitarbeiter:innen zertifizierte Weiterentwicklungen, etwa zum Scrum Master oder Product Owner. Diese sollen dem Unternehmen dabei helfen, kundenorientierte Ergebnisse zu erzielen, sich besser auf die sich ändernden Marktanforderungen einzustellen und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu etablieren. Auch zentrale Angebote zum Thema „Daten und künstliche Intelligenz“ mit dem langjährigen Kooperationspartner StackFuel wurden fortgesetzt. Seit 2020 haben sich mehr als 500 Mitarbeiter:innen mithilfe von StackFuel weitergebildet und können heute Tätigkeiten wahrnehmen, die eine stärkere Datenkompetenz bis hin zu Programmierfähigkeiten erfordern. Insgesamt konnten mit diesem und weiteren zentralen „Upskilling“-Lernangeboten in diesem Jahr (ohne LinkedIn Learning) mehr als 1.200 Mitarbeiter:innen<sup>1</sup> erreicht werden.

Auch Coachings sind fester Bestandteil der Weiterentwicklung der Mitarbeiter:innen. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 20.844 Stunden Coachings im Unternehmen absolviert zusätzlich zu den 113.732 Stunden für Training und Entwicklung im Berichtsjahr 2023.

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt die auf künstlicher Intelligenz basierende Plattform BEYOND ein, um die interne Mobilität im Unternehmen zu fördern. Die Mitarbeiter:innen bekommen auf Basis ihres Kompetenzprofils passende Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen aufgezeigt, z. B. offene Stellen, Jobrotationen oder Projekteinsätze. Damit ermutigt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und durch dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen. Die BEYOND-Plattform wurde 2023 auf eine neue Version aktualisiert, wodurch sich die Funktionalitäten für die Nutzer:innen verbessert haben. Zusätzlich wurde in diesem Jahr die Option der Teilzeitjobrotation eingeführt, um noch mehr Mitarbeiter:innen die Chance zum zeitweisen Wechsel zu bieten. Nun können Mitarbeiter:innen mit bis zu 40% ihrer verfügbaren Kapazitäten eine Jobrotation durchführen, sie müssen also nicht mehr komplett die Rolle wechseln. Im Berichtsjahr konnten somit insgesamt fast 38% der Stellen intern besetzt werden und es gab über 90 Jobrotationen.

### **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:innen 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 2023 individuelle Coachings und Team-Workshops mit Begleitung durch professionelle Trainer:innen. 2023 wurde zudem an der Umsetzung der individuellen Entwicklungspläne gearbeitet, die das Resultat der 2022 durchgeführten Entwicklungsaudits mit den 200 obersten Führungskräften sind.

Das „Telefónica Digital Transformation Program“ mit jungen berufserfahrenen Talenten ist inzwischen mit kontinuierlich startenden Gruppen etabliert. 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 lokale und internationale Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie bei der unternehmenseigenen Start-up-Schmiede Wayra. Als Mentor:in steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite.

Das Angebot für Auszubildende und duale Student:innen wurde fortgesetzt. 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe 63 Neuzugänge verzeichnen und damit 2,5 Mal so viele wie im

<sup>1</sup> Jene Mitarbeiter:innen, die mindestens ein Training bei den Upskilling Lernangeboten (Stackfuel, Data journey, Agile Journey, Digital Basics und Cloud Journey) absolviert haben.

vergangenen Jahr. Aktuell sind 121 Young Talents aktiv. Darüber hinaus erhalten auch Praktikant:innen und Werkstudent:innen die Chance, ihren späteren Berufseinstieg mittels erster Einblicke ins Unternehmensumfeld erfolgreich zu gestalten. Im Jahr 2023 wurde bei den Auszubildenden eine Übernahmequote von 63% erzielt. Einige Auszubildende haben trotz Übernahmezusage andere Optionen gewählt und sich z. B. für eine neue Herausforderung in einer anderen Branche entschieden. Die Telefónica Deutschland Gruppe strebt weiter eine Steigerung der Übernahmequote für Auszubildende an.

### Gesundheitliche Fürsorge

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 2023 auf der Gesunderhaltung im Homeoffice. Die Online-Angebote in Form von Impulsvorträgen, Sport- und Entspannungskursen und „Deep Dive Workshops“ wurden größtenteils aufgezeichnet, sodass die Inhalte unabhängig von Ort und Zeit für alle Mitarbeiter:innen über eine Online-Mediathek abrufbar sind.

2023 wurde die neue O<sub>2</sub> Telefónica Feel Good App gelauncht. 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. Diese App ist zukünftig die Basis für das digitale Feel-Good-Angebot und konzernweite Challenges. Sie wurde beim „O<sub>2</sub> Telefónica Run+“ und bei der „Feel Good Mentale Health Challenge“ verwendet. Rund 30% der Belegschaft nahmen an den Challenges teil.

Im Rahmen einer fest etablierten Gesundheitskampagne hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Führungskräften auch 2023 wieder ein innovatives Mentaltraining angeboten, um ihre psychische Gesundheit zu stärken. Zusätzlich wurde die im Vorjahr eingeführte Führungskräfte-schulung zur mentalen Gesundheit im digitalen (hybriden) Arbeitsumfeld regelmäßig angeboten. 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 5,2% und ist damit leicht zurückgegangen. Zum einen ist die Anzahl der Mitarbeiter:innen im Berichtsjahr gestiegen, zum anderen sind sowohl die Krankheitstage insgesamt als auch die Arbeitsunfälle, die in Abwesenheitstage resultieren, gesunken. Die Mehrheit der Unfälle waren Wegeunfälle. Sie betrafen überwiegend Mitarbeiter:innen, die im Berufsverkehr unterwegs waren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat keine Möglichkeit, diese Wegeunfälle

zu verhindern, überwacht jedoch die Unfallmeldungen genau, um bei Häufungen im Einflussbereich des Unternehmens schnell reagieren zu können. Die Mitarbeiter:innen werden in Webinaren zu Arbeitssicherheit und Gesundheit auch über Unfallprävention aufgeklärt und können darüber hinaus an Arbeitssicherheitstrainings der Berufsgenossenschaften teilnehmen. Die Ausfalltagequote aufgrund von Arbeitsunfällen beträgt im Berichtsjahr 4,7%.

2023 wurden für die Beschäftigten der Telefónica Deutschland Gruppe keine Berufskrankheiten gemeldet. Die Berufsgenossenschaften und weitere gesetzliche Unfallversicherungsträger führen eine deutschlandweit gültige Liste von anererkennungsfähigen Berufskrankheiten und erfassen alle Meldungen von Angestellten, Mediziner:innen und Unternehmen.

### T 08

#### Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

|                               | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------------------|---------|------|------|------|
| Abwesenheitsrate <sup>1</sup> | %       | 5,2  | 5,9  | 4,9  |

<sup>1</sup> Die Abwesenheitsrate ergibt sich aus der Anzahl der Kranktage geteilt durch das Ergebnis von 250 Sollarbeitstagen multipliziert mit dem Durchschnitt der Gesamtbelegschaft (Ø PIP 2023: 7.644).

# Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte 2023 umfassend überarbeitet.
- ✓ Im Berichtsjahr hat das Unternehmen das Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte umgesetzt und die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes weiter integriert.
- ✓ Das Unternehmen hat 2023 eine ausführliche Risikoanalyse in Anlehnung an LkSG durchgeführt.

## GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

### Menschenrechte schützen und Risiken minimieren

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Einhaltung und den Schutz von Menschenrechten und Sozialstandards im eigenen Unternehmen und entlang ihrer Lieferkette ein. Das Unternehmen ist sich der Tatsache bewusst, dass es aufgrund seiner Geschäftstätigkeit das Risiko möglicher Menschenrechtsverletzungen entlang der Wertschöpfungskette geben kann. Seit dem Vorjahr berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette als wesentliches Thema. Sie erkennt umfangreiche Wirkungspotenziale: Freie Meinungsäußerung in der digitalen Welt, faire Arbeitsbedingungen in einer globalen Wirtschaft und eine saubere und gesunde Umwelt sind dabei 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).

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 sowohl in der Lieferkette als auch an den eigenen Standorten (mehr dazu im Kapitel „Eigene Belegschaft“) ist für die Telefónica Deutschland Gruppe besonders wichtig, um das Eintreten von Schäden schon im Ansatz zu vermeiden. Eine Compliance im Menschenrechtsbereich dient darüber hinaus ihrer Reputation und Wettbewerbsfähigkeit.

Die Gestaltung nachhaltiger Lieferantenbeziehungen erhöht die Resilienz der Telefónica Deutschland Gruppe und versetzt sie in die Lage, Risiken von Verstößen gegen Regularien im Sozial- und Umweltbereich frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Voraussetzungen dafür sind vertrauensvolle Lieferantenbeziehungen sowie ein Höchstmaß an Transparenz, das


das Unternehmen durch die Analyse seiner Lieferkettenstrukturen und die Ermittlung länderspezifischer sowie produktspezifischer Risiken erreichen möchte.

### Grundsatzerklärung und Richtlinien zur Achtung der Menschenrechte

In Ergänzung zu ihren Geschäftsgrundsätzen bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe auch im Rahmen einer [Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) 🚩. Die Grundsatzerklärung wurde 2023 unter Einbeziehung relevanter interner Stakeholder:innen umfassend überarbeitet, um die Anforderungen des LkSG abzubilden. Sie erläutert die menschenrechtlichen und umweltbezogenen Handlungsfelder der Telefónica Deutschland Gruppe und beschreibt alle Bausteine, die im Rahmen des Due-Diligence-Systems für Menschenrechte umgesetzt werden. Die Grundsatzerklärung wurde von allen Vorstandsmitgliedern unterzeichnet. Sie nimmt u. a. Bezug zu den Leitsätzen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung der OECD, dem Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation zu Arbeits- und Sozialstandards (ILO), der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und den zehn Prinzipien des UN Global Compact.

Die [Menschenrechtsrichtlinie](#) 🚩 der Telefónica Deutschland Gruppe erklärt 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. Die genannten Richtlinien werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

Die Verantwortung zur Achtung der Menschenrechte hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits vor über zehn 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 Vorjahr umfassend 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. Die globale SCSP müssen die Lieferanten während der Registrierung im Lieferantenregistrierungsportal akzeptieren, andernfalls können sie den Beauftragungsprozess nicht fortsetzen. Um an einer Ausschreibung in Deutschland teilnehmen zu können, müssen Lieferanten die lokale SCSP akzeptieren.

### Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes

Seit 2023 sind die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG und ihre Tochtergesellschaften zur Einhaltung des deutschen LkSG verpflichtet. Das LkSG regelt die unternehmerische Verantwortung für die Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten im eigenen Unternehmen sowie in der Lieferkette.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt das mit dem Gesetz verbundene Ziel von verantwortungsvoller Unternehmensführung und fairen Lieferketten, in denen hohe Menschenrechts- und Umweltstandards gelten. Im Berichtsjahr hat das Unternehmen das Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte umgesetzt, welches die Anforderungen des LkSG integriert. Außerdem hat das Unternehmen sich kontinuierlich mit internen und externen Stakeholder:innen zur Umsetzung des LkSG ausgetauscht. Im Zuge der Anpassungen der Organisation an die gesetzlichen Anforderungen wird der Einkauf bei der Entwicklung von Beschaffungsstrategien und Lieferantenbewertungen eine größere Verantwortung übernehmen.

Die Richtlinie zur Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) soll EU-weit einen gesetzlichen Rahmen schaffen, der Unternehmen zur Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten in ihrem Geschäftsbereich und in ihren Lieferketten verpflichtet. Der Gesetzesvorschlag ist umfassender als das deutsche LkSG. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich daher bereits 2023 mit der Vorbereitung auf die neue Gesetzgebung beschäftigt.

### PROZESSE UND STEUERUNG

#### Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte

Das Due-Diligence-System der Telefónica Deutschland Gruppe zur Achtung und 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. Das Due-Diligence-System wurde 2022 und 2023 an die Anforderungen des LkSG angepasst.

Der Prozess beinhaltet fünf Bausteine:

1. Risikomanagement und Verantwortlichkeiten
2. Risiko- und Wirkungsanalysen
3. Präventionsmaßnahmen und Prozessintegration
4. Monitoring und Berichterstattung
5. Beschwerden und Abhilfemaßnahmen

### STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

#### Das Due-Diligence-System für Menschenrechte in der Umsetzung

##### 1. Risikomanagement und Verantwortlichkeiten

Für die Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten trägt der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe die Verantwortung. Die Direktorin von Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S), die zum 1.1.2023 zur Menschenrechtsbeauftragten ernannt wurde, steht im kontinuierlichen Austausch mit dem Vorstand. Der Vorstand wird mindestens einmal jährlich über die Arbeit der Menschenrechtsbeauftragten und den Umsetzungsstand des Risikomanagements und der Sorgfaltsprozesse informiert.

Als Querschnittsthema werden Menschenrechtsbelange bei der Telefónica Deutschland Gruppe fachübergreifend bearbeitet. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee der Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen. Dem Direktorat CR&S obliegt die Steuerung des Komitees sowie die Durchführung und Überwachung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten. Dem Komitee gehören Vertreter:innen von CR&S, Compliance, Legal und Kapitalmarktrecht, Datenschutz, Human Resources, Corporate Innovation und DE&I, der Inklusionsbeauftragte sowie Vertreter:innen von Telefónica, S.A. und der Einkaufsgesellschaft Telefónica Global Services (TGS) an. 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.

Das Komitee ist u. a. mit der Bearbeitung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Beschwerden betraut. Dadurch ist die Telefónica Deutschland Gruppe schnell handlungsfähig, wenn es um die Beantwortung oder Behandlung von gemeldeten menschenrechts- und umweltrelevanten Vorfällen im Human-Rights-Postfach bzw. über die Ombudsperson oder um notwendige Anpassungen von Managementansätzen und Richtlinien geht. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee berichtet u. a. regelmäßig an die Arbeitnehmervertreter:innen und die Wirtschaftsausschüsse.

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

Regelmäßige Risiko- und Wirkungsanalysen 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 mindestens jährlich eine Analyse von menschenrechtlichen Risiken im Rahmen des unternehmensweiten Risikomanagementprozesses für den eigenen Geschäftsbereich und die direkten Lieferanten durch. Wo erforderlich, setzt das Unternehmen auch anlassbezogene Analysen um.

Ihre Risiken bewertet die Telefónica Deutschland Gruppe im ersten Schritt anhand einer abstrakten Betrachtung. Dabei nutzt sie beispielsweise Länder-, Standort-, Produkt- und Dienstleistungsrisiken, um ein umfassendes Risikoprofil zu erstellen. Um Risiken in der Lieferkette zu bewerten, nutzt das Unternehmen ein eigens entwickeltes KI-basiertes Tool für das Lieferantenmonitoring sowie eine cloudbasierte Plattform zur Lieferantenbewertung.

Im zweiten Schritt erfolgt eine Bewertung der konkreten Risiken. Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein wichtiges Anliegen, dass Risiken aus Sicht der Betroffenen bewertet und anhand Bewertungskriterien priorisiert werden. Dazu ermittelt das Unternehmen die Schwere (Grad der Beeinträchtigung, Anzahl betroffener Personen oder Größe betroffener Umweltbereiche, Unumkehrbarkeit) und die Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken. Außerdem werden der Verursachungsbeitrag der Telefónica Deutschland Gruppe sowie ihr Einflussvermögen zur Behebung oder Vermeidung von Risiken bewertet.

### **Risikoanalyse für die Lieferkette**

Im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen des LkSG hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr zum ersten Mal eine umfassende Analyse konkreter Risiken bei allen direkten Lieferanten und in besonders risikobehafteten tiefergelagerten Lieferketten durchgeführt. In der Analyse hat sie neben den Lieferanten auch risikobehaftete Produkte und Dienstleistungen sowie Sourcingländer identifiziert und analysiert. Interne und repräsentative externe Quellen wurden für die Risikoanalyse

herangezogen, um ein fundiertes Verständnis der Risiken zu ermöglichen. Beispielsweise hat das Unternehmen vergangene Sustainability Assessments und Audits, aber auch Berichte von externen Stakeholder:innen zu Rate gezogen. Außerdem wurden Ergebnisse von Lieferanten-Self-Assessments über menschenrechtliche Themen in die konkrete Risikobewertung einbezogen. Zusätzlich wurden Interviews mit den Verantwortungsträgern aus dem Einkauf geführt, um ihre Sichtweise in die Bewertung zu integrieren. Basierend auf diesen Informationen hat die Telefónica Deutschland Gruppe Risiken anhand der im Gesetz vorgeschriebenen Angemessenheitskriterien priorisiert. Die Ergebnisse der Analyse liefern eine substantiierte Informationsgrundlage für Einkäufer:innen und den Ausgangspunkt für Präventionsmaßnahmen zur Minimierung menschenrechtlicher Risiken in der Wertschöpfungskette des Unternehmens.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat mehrere Monitoring Tools im Einsatz, die über die konkrete Risikoanalyse hinaus eine fortwährende Beobachtung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette ermöglichen. Beispielsweise werden Zulieferer anhand von standardisierten Self-Assessments auf ihre Nachhaltigkeitsleistungen (ESG) unabhängig bewertet. Die Themenfelder umfassen u. a. Umweltschutz, Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Vielfalt, Korruptionsbekämpfung, Lieferkettenverantwortung, Datenschutz, Cybersicherheit und Konfliktmineralien. Über ein eigenes KI-basiertes Lieferantenmonitoring wird die Telefónica Deutschland Gruppe über jegliche digitale Negativmeldungen in Bezug auf Nachhaltigkeit, beispielsweise aus NGO-Berichten oder Social-Media-Kanälen, informiert.

Die Einkäufer:innen überprüfen zudem ihre Lieferantendatenbank mit Factiva, der von Dow Jones Risk & Compliance erstellten Datenbank. Dieses Screening findet täglich statt. Dank dieses Tools können potenzielle Risiken im Zusammenhang mit ethischem Verhalten und Korruption erkannt und so die bereits bestehenden Prozesse zur Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie verstärkt werden.

Bis Ende 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe 100% der direkten Lieferanten<sup>1</sup> anhand der im LkSG vorgeschriebenen Angemessenheitskriterien auf menschenrechtliche und umweltbezogene Themen bewertet und priorisiert. Außerdem wurden anhand von Lieferantenselbstauskünften 79% der Lieferanten<sup>2</sup> auf Nachhaltigkeitsaspekte überprüft.


Die Telefónica Deutschland Gruppe versteht die Durchführung von Risikoanalysen als kontinuierlichen Prozess, den es stets anzupassen und weiterzuentwickeln gilt. Die Schlussfolgerungen aus den Risikoanalysen werden in die unternehmenseigenen Prozesse integriert und Maßnahmen zu prioritären Risiken festgelegt. Diese werden von der Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft.

<sup>1</sup> Die Risikoanalyse nach dem LkSG wurde auf Basis der Lieferantendaten des Berichtsjahres 2022 durchgeführt.

<sup>2</sup> Anteil der auf der IntegrityNext-Plattform registrierten Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe der Berichtsjahre 2022/2023, die nach Nachhaltigkeitsaspekten – unter anderem Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltkriterien – überprüft wurden (% im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingeladenen Lieferanten).


### 3. Präventionsmaßnahmen und Prozessintegration

Im Rahmen ihres Due-Diligence-Systems adressiert die Telefónica Deutschland Gruppe menschenrechtliche Risiken, die mit ihren Geschäftstätigkeiten und -beziehungen in Verbindung stehen. Um Risiken vorzubeugen, wurden die Ergebnisse der Risikoanalyse in die unternehmenseigenen Prozesse integriert. Außerdem ergreift sie im eigenen Geschäftsbereich und gemeinsam mit ihren Lieferanten und Geschäftspartnern angemessene Präventionsmaßnahmen. Dabei setzt sie sowohl auf die Anpassung und Verbesserung bereits bestehender Maßnahmen als auch auf die Entwicklung neuer Ansätze. Die Telefónica Deutschland Gruppe überwacht auch niedrig bewertete Risiken, um Präventionsmaßnahmen ergreifen zu können, sobald eine Verschlechterung eintritt.

Die Grundsatzerklärung und die Menschenrechtsrichtlinie sind die zentralen Richtlinien für alle Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte (siehe „[Grundsatzerklärung und Richtlinien zur Achtung der Menschenrechte](#)“ ).


2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe für ihre Mitarbeiter:innen ein Handbuch zur Menschenrechtsstrategie erstellt. Es definiert die Prozesse und Strukturen des Due-Diligence-Systems, die zur Erfüllung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten nach dem LkSG nötig sind. 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. Das Handbuch wurde im Intranet für alle Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen des Pflichttrainings zu den Geschäftsgrundsätzen wurden in den vergangenen drei Jahren 95,1% der Mitarbeiter:innen auch in Menschenrechtsfragen geschult. Die Schulung wurde 2022 umfassend überarbeitet, um auch einen stärkeren Fokus auf die Aspekte Environment, Social and Governance (ESG) zu legen (siehe Kapitel „[Unternehmenspolitik](#)“).

Mit einer weiteren Schulung will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter:innen das LkSG sowie die Menschenrechtsstrategie und das Due-Diligence-System kennen, verstehen und richtig anwenden. Sie steht seit 2023 im unternehmensweiten Schulungsportal allen Mitarbeiter:innen zur Verfügung. Alle Vorstandsmitglieder haben sich verpflichtet, an der Schulung teilzunehmen. Die Schulung steht auch Lieferanten auf der [Website \(Menschenrechte\)](#)  zur Verfügung.

Um Menschenrechte innerhalb der Lieferkette zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 bei ausgewählten Lieferanten 248 Vor-Ort-Audits in Bezug auf Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit durchgeführt. Dabei wurden 85 Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Aus der 2020 durchgeführten Risikoanalyse für den Bereich „Services & Works“ ging hervor, dass risikobegünstigende Faktoren wie undurchsichtige Subunternehmerstrukturen oder Scheinselbstständigkeit

insbesondere auf Dienstleistungsprozesse zutreffen. Deshalb hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 zwei Lieferanten aus den Branchen Logistik und Kundenservice und im Berichtsjahr in den Netzwerk- und Facilityservices mit einer internationalen Zertifizierungsfirma auditiert. Beide Lieferanten wiesen einen hohen Compliance-Grad von über 95% auf, lediglich wenige Verbesserungsmaßnahmen wurden im Bereich Health & Safety und Umwelt identifiziert und in einem Maßnahmenplan aufgenommen.

Die Ziele zur Stärkung der Menschenrechte, die sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich nachhaltiges Lieferkettenmanagement in ihrem [Responsible Business Plan 2025](#)  gesetzt hat, verfolgt sie weiter: Zum einen sollen 100% der Lieferanten bis 2025 eine externe Nachhaltigkeitsbewertung (einschließlich Menschenrechte) auf der cloudbasierten Plattform Integrity Next aufweisen können. Zum anderen will das Unternehmen den Wirkungsbereich ihrer SCSP ausweiten: 100% der neuen Lieferanten, die über das Einkaufssystem der Telefónica Deutschland Gruppe abgewickelt werden, haben sich zur Einhaltung der SCSP verpflichtet.<sup>1</sup> Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe Nachhaltigkeitskriterien schon im Registrierungsprozess und für ihr gesamtes MCT-Einkaufsvolumen. Bereits im Berichtsjahr hat das Unternehmen daran gearbeitet, dass auch Lieferanten, die sich außerhalb dieses Einkaufsprozesses befinden (Non-MCT), die SCSP akzeptieren. Dies umfasst beispielsweise Low-Value-Einkaufsvorgänge oder unternehmensübergreifende Abwicklungen wie Lizenzen oder Spenden. 2023 wurden diese Lieferanten aufgefordert, die lokale SCSP zu akzeptieren.


### 4. Monitoring und Berichterstattung

Die Wirksamkeit des Risikomanagements und der Sorgfaltsprozesse prüft die Telefónica Deutschland Gruppe jährlich und anlassbezogen. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Wirksamkeitsprüfung der Präventions- und Abhilfemaßnahmen sowie des Beschwerdeverfahrens (siehe [Punkte 3 und 5](#)). Das Unternehmen prüft mit regelmäßigen Kontrollen, ob die Umsetzung effektiv ist, um menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken vorzubeugen und diese zu beseitigen. Der Fortschritt der Sorgfaltsprozesse wird anhand geeigneter Kennzahlen gemessen.

Für die Überwachung des Risikomanagementsystems 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.


In einem jährlichen Bericht an den Vorstand sowie den Konzernbetriebsrat der Telefónica Deutschland Gruppe informiert das Menschenrechts- und Umweltkomitee über den Umsetzungsstand und die Überwachung des menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risikomanagements und der damit verbundenen Sorgfaltspflichten. Darüber hinaus werden aktuelle menschenrechtliche Entwicklungen und Trends in Politik und


<sup>1</sup> Betrifft alle neuen Lieferanten, die in den vergangenen zwei Jahren beauftragt wurden.

Gesellschaft in den Bericht aufgenommen. Zusätzlich berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe ab 2024 (erstmalig für das Geschäftsjahr 2023) jährlich zur Umsetzung der LkSG-Anforderungen an das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle. Den Bericht und weitere Informationen zu Menschenrechtsthemen stellt sie auf der [Unternehmenswebsite](#)  zur Verfügung.

## 5. Beschwerden und Abhilfemaßnahmen

Trotz der von der Telefónica Deutschland Gruppe implementierten Maßnahmen zum Schutz der Menschenrechte können Risiken oder Verstöße nicht vollständig ausgeschlossen werden. Damit Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Geschäftspartner, Stakeholder:innen, Kund:innen oder andere potenziell Betroffene die Telefónica Deutschland Gruppe direkt auf (potenzielle) Missstände aufmerksam machen können, stellt sie ihnen ein Beschwerdeverfahren 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, der die Rolle einer Ombudsperson einnimmt; das Human-Rights-Postfach wird von dem zuständigen internen Direktorat CR&S zusammen mit der Menschenrechtsbeauftragten geführt. Darüber hinaus ist ein dritter vertraulicher Kanal auf der Lieferantenwebsite der Telefónica, S.A. eingebunden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat eine Verfahrensordnung in Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch und Chinesisch verfasst, welche die unterschiedlichen Meldekanäle sowie den Prozess des Verfahrens für (potenzielle) Nutzer:innen im Detail beschreibt. Die Verfahrensordnung ist auf der Website der Telefónica Deutschland Gruppe unter [www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren](http://www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren)  zu finden und mit einer Vorlesefunktion verknüpft. Außerdem ist dort eine vereinfachte Version des Prozesses in einer Grafik dargestellt, um weitere Barrieren zu überwinden. In schriftlicher Form ist ein barrierefreier Zugang zur Ombudsperson in 21 Sprachen verfügbar. Lieferanten sind verpflichtet, auch ihre Zulieferer über die Meldekanäle der Telefónica Deutschland Gruppe in Kenntnis zu setzen. Weitere Informationen zu den Meldekanälen sind im Kapitel „[Unternehmenspolitik](#)“ zu finden.

Lieferanten sind dazu verpflichtet die Telefónica Deutschland Gruppe so schnell wie möglich zu informieren, wenn ein Verstoß gegen eine in der Richtlinie dargelegte Verpflichtung im eigenen Betrieb oder in der Lieferkette (einschließlich der Sublieferanten) vorliegt. Der Lieferant soll seinen eigenen Beschäftigten und auch seinen Sublieferanten die Möglichkeit einräumen, den Meldekanal der Telefónica Deutschland Gruppe zu nutzen. Ausführliche Informationen zum Hinweisgeberverfahren der Telefónica Deutschland Gruppe und Kontakte finden sich auf der Website und in der Verfahrensordnung unter [www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren](http://www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren) . Weitere Informationen zu den Meldekanälen sind in den Kapiteln „[Governance für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung](#)“ sowie „[Unternehmenspolitik](#)“ zu finden.

Alle Anfragen, die die Telefónica Deutschland Gruppe über das Beschwerdeverfahren erreichen, werden vertraulich behandelt und sorgfältig untersucht (detaillierte Informationen dazu finden sich im Kapitel „[Unternehmenspolitik](#)“). Sollte die Telefónica Deutschland Gruppe über andere Wege als über die genannten Meldekanäle von Menschenrechtverletzungen erfahren, wird sie auch dort Abhilfemaßnahmen und angemessene Konzepte zur Minimierung oder Beendigung solcher Missstände erarbeiten und implementieren.

Im Jahr 2023 sind vier Hinweise, die die Aspekte Ungleichbehandlung, angemessene Bezahlung und Lärmbelästigung betrafen, über unsere Beschwerdekanäle eingegangen. Nach sorgfältiger Prüfung durch das Menschenrechts- und Umweltkomitee konnten keine konkreten menschenrechtlichen Verletzungen identifiziert werden. Teilweise wurden dennoch präventive Maßnahmen, beispielsweise Antidiskriminierungsschulungen, umgesetzt, um Risiken aktiv vorzubeugen.

Für den Fall, dass es zu menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Verletzungen kommen sollte, hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein Konzept zur Abhilfe entwickelt, um umgehend angemessene und zielgerichtete Maßnahmen durchzuführen. Dabei unterscheidet das Unternehmen zwischen Verletzungen im eigenen Geschäftsbereich und in der Lieferkette.

Im eigenen Geschäftsbereich führt das Unternehmen unmittelbar Maßnahmen zur Beseitigung der Verletzungen durch. Bei Verletzungen, die in der Lieferkette auftreten, arbeitet das Unternehmen mit seinen Lieferanten und Geschäftspartnern zusammen, um eine Behebung der Verletzung zu bewirken. Als letztes Mittel behält sich das Unternehmen vor, die Geschäftsbeziehung zu beenden.

### Einbindung von Stakeholder:innen und potenziell Betroffenen




Bei der Umsetzung des Due-Diligence-Systems behält die Telefónica Deutschland Gruppe die Perspektive potenziell betroffener und vulnerabler Gruppen kontinuierlich im Blick. Es ist ihr ein wichtiges Anliegen, dass die Sicht und die Erwartungen von Betroffenen bei der Bewertung von Risiken und Verletzungen, bei der Entwicklung von Präventions- und Abhilfemaßnahmen und bei der Bearbeitung von Beschwerden berücksichtigt werden.

Die Telefónica Deutschland Gruppe engagiert sich in Multistakeholder-Initiativen wie dem UN Global Compact Netzwerk. Seit 2023 nimmt sie an der Peer Learning Group für Wirtschaft und Menschenrechte teil, um sich branchenübergreifend mit wichtigen Stakeholder:innen zur Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten auszutauschen. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist seit 2022 Mitglied bei econsense – Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft e. V. und engagiert sich dort in der Arbeitsgruppe Menschenrechte & Wertschöpfung, ebenso in der Joint Audit Alliance (JAC) gemeinsam mit der Telefónica, S.A.



## Betroffene Gemeinschaften

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Ende 2023 erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe rund 95 % der Bevölkerung mit dem modernen 5G-Mobilfunkstandard. Bis Ende 2025 sollen es 100 % sein.
-  Beim Netzausbau stimmt sich das Unternehmen eng mit den Städten und Gemeinden ab, auf deren Gebieten die technischen Anlagen errichtet werden sollen, und informiert die Bevölkerung u. a. über das Portal [informationszentrum-mobilfunk.de](https://www.informationszentrum-mobilfunk.de).
-  Smart City Frankfurt: In der Mainmetropole baut das Unternehmen gemeinsam mit Partnern Straßenleuchten zu 5G-Standorten um, die zusätzlich die umliegenden Bäume bewässern.

### GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

#### Überall den Zugang zur digitalen Welt ermöglichen

Die Telefónica Deutschland Gruppe verbindet Millionen Menschen in Deutschland über ein leistungsstarkes Netz. Ihr Ziel ist, Menschen im ländlichen Raum genauso gut anzubinden wie Stadtbewohner:innen, damit alle Menschen überall Zugang zur digitalen Welt und ihren Kommunikationsmöglichkeiten haben. Die Digitalisierung bietet Menschen eine höhere Flexibilität im Alltag, vernetzt sie untereinander und vereinfacht den Weg zu Informationen, Bildungsangeboten, Gesundheitsservices und vielen anderen Dienstleistungen. Weil die Netzanbindung die Teilhabe am ökonomischen, sozialen und kulturellen Leben ermöglicht, hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Betroffene Gemeinschaften“ 2023 als wesentlich eingestuft. Auch die potenziell negativen Konsequenzen, die aus einem mangelnden Netzausbau resultieren könnten, tragen zu dieser Einstufung bei: Bleiben Netzanbieter hinter den Vorgaben der Bundesnetzagentur zum Ausbau der Mobilfunknetze zurück, drohen Reputationsschäden und Bußgeldverfahren.

Damit möglichst alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können, will die Telefónica Deutschland Gruppe die digitale Kluft dort, wo Menschen aus technischen, sozialen, ökonomischen oder anderen Gründen keinen Zugang haben, verringern. Das Unternehmen fördert mit Sozialprogrammen den Ausbau digitaler Kenntnisse und Fähigkeiten bei jüngeren und älteren Menschen. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte den neuen Mobilfunkstandard 5G für den Massenmarkt verfügbar machen und mit 5G-Tarifen dazu beitragen, allen Menschen einen Zugang zu digitaler Hightech-Kommunikation zu ermöglichen (siehe auch das Kapitel [„Verbraucher:innen und Endnutzer:innen“](#)).

#### Wirtschaftliche und soziale Entwicklung fördern

Ein fairer Netzzugang schafft eine Grundlage für die Ausübung bestimmter Menschenrechte, z. B. das Recht auf freie Meinungsäußerung durch den Zugang zu Informationen und den Austausch von Ideen. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht die Chance, Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die

wirtschaftliche und soziale Entwicklung fördern, beispielsweise durch die Verbesserung der Netzanbindung in ländlichen und abgelegenen Gebieten. Auf diese Weise möchte das Unternehmen seinen Purpose erfüllen: „Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für alle zu schaffen.“

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 an interne Verfahren, die die Einhaltung des geltenden Rechts gewährleisten und gleichzeitig die Grundrechte von betroffenen Personen schützen. Das gruppenweite Engagement für den Schutz der Privatsphäre, das Recht auf freie Meinungsäußerung und Informationsfreiheit zeigt sich im konsolidierten [„Transparency Report“](#)  des Mutterkonzerns Telefónica, S.A., in dem auch die Telefónica Deutschland Gruppe vertreten ist.

#### Über Mobilfunk und Netzausbau informieren

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte einerseits die vielfältigen Chancen moderner Netzstandards für Gesellschaft und Verbraucher:innen vermitteln und andererseits gleichzeitig angemessen berücksichtigen, dass Menschen zahlreiche Fragen zum Thema „Mobilfunk und Gesundheit“ haben. Manche von ihnen nehmen an, dass elektromagnetische Felder von Mobilfunkstationen und Endgeräten der Gesundheit schaden und beispielsweise Krebs verursachen. Die Gesundheit von Kund:innen, Anwohner:innen und Techniker:innen zu schützen, hat für die Telefónica Deutschland Gruppe eine hohe Priorität. Dazu zählt zum einen die Einhaltung der Grenzwerte von Mobilfunkbasisstationen, die von der Bundesnetzagentur geprüft wird. Zum anderen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe die Einhaltung der elektromagnetischen Grenzwerte bei den von ihr vertriebenen Handys sicher. Bei elektromagnetischen Feldern, die durch Antennen von Mobiltelefonen und Mobilfunk-Basisstationen erzeugt werden, lassen sich bei Einhaltung der gesetzlich definierten Grenzwerte laut Bundesministerium

für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) keine gesundheitlich schädlichen Auswirkungen auf den menschlichen Körper nachweisen.

Zur Wirkung der elektromagnetischen Felder im vom Mobilfunk genutzten Frequenzbereich gibt es eine große Anzahl an wissenschaftlichen Untersuchungen. Diese sind dem [BMUV](#) zufolge weitestgehend auch für die derzeit für 5G zur Verfügung stehenden Frequenzen aussagekräftig: Innerhalb der gültigen Grenzwerte und bei Einhaltung der an Mobiltelefone gestellten Anforderungen gibt es demnach keine bestätigten Belege für eine gesundheitliche Auswirkung des Mobilfunks. Die Grenzwerte sind in der Verordnung über elektromagnetische Felder (26. Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes) festgelegt. Das Bundesamt für Strahlenschutz (BfS) überprüft laufend die Schutzwirkung der Grenzwerte und geht Hinweisen auf gesundheitsrelevante Effekte unterhalb der Grenzwerte mit weiterer Forschung nach. Ein Forschungsschwerpunkt liegt dabei auf neuen technologischen Entwicklungen, inklusive 5G.

Die Bewertungen und Empfehlungen der Internationalen Kommission für den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (ICNIRP, 2020), der nationalen Strahlenschutzkommission (2021) sowie des Wissenschaftlichen Ausschusses für Gesundheit, Umwelt- und neu auftretende Risiken der EU (2022) haben das in Deutschland geltende Schutzkonzept bestätigt. Die zugehörigen, nach umfangreichen Forschungs- und Dialogprozessen aktualisierten Richtlinien der ICNIRP gelten auch für die Anwendung des 5G-Standards. Die Telefónica Deutschland Gruppe wird dem in Deutschland geltenden Schutzkonzept stets gerecht.

Zu diesem Themenfeld stellt die Telefónica Deutschland Gruppe daher umfangreiche Informationen – vornehmlich über das Informationsportal [informationszentrum-mobilfunk.de](https://www.informationszentrum-mobilfunk.de) – zur Verfügung. Interessierte können sich außerdem auf den unternehmenseigenen Kanälen der Telefónica Deutschland Gruppe informieren oder sich beraten lassen. Schon 2001 ist das Unternehmen diesbezüglich eine Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung eingegangen. Durch externe Gutachten wird die Erfüllung der Auflagen kontinuierlich überprüft. So führt das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) bereits seit 2002 regelmäßige Umfragen und Untersuchungen zum Thema Mobilfunk in Städten und Gemeinden durch. Diese Selbstverpflichtung wurde im Jahr 2023 umfänglich erneuert.

Allerdings können weder das Unternehmen noch die Mobilfunkbranche allein die Bevölkerung umfassend informieren, da dabei auch Fragen der Unabhängigkeit und Objektivität berührt werden. Daher begrüßt die Telefónica Deutschland Gruppe insbesondere, dass die Bundesregierung das Kompetenzzentrum

Elektromagnetische Felder (KEMF) beim Bundesamt für Strahlenschutz eingerichtet hat. Auch die Kommunikationsinitiative „Deutschland spricht über 5G“ und das Gigabitbüro des Bundes unterstützen die sachliche Auseinandersetzung mit dem Themenfeld Mobilfunk und Gesundheit.

#### **Herausforderungen im Berichtsjahr**

Während die Telefónica Deutschland Gruppe im Zuge ihres Netzausbaus zunehmend neue Standorte erschließt, steigt der Beratungsbedarf in Kommunen im ländlichen Raum, weil viele von diesen Kommunen zuvor keine Erfahrung mit Mobilfunkanlagen und den damit verbundenen Beteiligungs- und Genehmigungsverfahren gemacht haben. Die Abstimmungsprozesse mit den Kommunen und den Genehmigungsbehörden sind sehr komplex. Zudem wird es immer schwerer, freie Liegenschaften zu finden. Dabei stellt auch ein politischer Zielkonflikt die Telefónica Deutschland Gruppe vor Herausforderungen: Sie ist einerseits gefordert, neue Standorte zu erschließen, die eine möglichst große Akzeptanz in der Bevölkerung finden, andererseits ergeben sich aus den Versorgungsaufgaben seitens der Politik strenge zeitliche Vorgaben für den Ausbau. Im 2. Halbjahr des Berichtsjahres erreichten vermehrt Mastbauten den Status einer Baugenehmigung. Obwohl die zugehörigen Abstimmungsdiskussionen bereits oft zwei bis drei Jahre zurückliegen, führt das Nahren des Baubeginns in verschiedenen Kommunen zu erneutem Informationsbedarf.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich im Berichtsjahr dafür eingesetzt, dass die Bundesnetzagentur eine Verlängerung der 2025 auslaufenden Frequenznutzungsrechte anstrebt, statt sie in einer Auktion zu vergeben. Die begrenzten Investitionsmittel der Netzbetreiber sollten in den Ausbau der Netze und die bessere Mobilfunkversorgung der Bevölkerung fließen. Mehr Informationen zur Position der Telefónica Deutschland Gruppe finden sich auf der [Basecamp-Plattform](#).

#### **PROZESSE UND STEUERUNG**

##### **Netzstörungen erkennen und beheben**

Der Chief Technology & Information Officer (CTIO) verantwortet die Netzqualität und -abdeckung der Telefónica Deutschland Gruppe. Eine spezialisierte Netzwerkabteilung ist dafür verantwortlich, das Mobilfunk- und Festnetz zu überwachen und Störungen zu beheben. Durch umfassendes Monitoring der Netzwerkelemente, kontinuierliche Investitionen in die Netzwerkinfrastruktur sowie eine schrittweise Automatisierung will das Unternehmen gewährleisten, dass die negativen Auswirkungen von Beeinträchtigungen der Netzwerkinfrastruktur so gering wie möglich gehalten und schnell wieder ein qualitativ hochwertiger Netzbetrieb hergestellt werden kann (mehr dazu im Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“).

### Strikte Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Grenzwerte

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

### Verbraucherinformation zum Gesundheitsschutz

Die Funkwellen eines Mobilfunkgeräts werden teilweise vom Körpergewebe aufgenommen und in Wärme umgewandelt. Die Energiemenge, die der Körper dabei absorbiert, bezeichnet man als „Spezifische Absorptionsrate“ (SAR) [↗](#). Die Internationale Kommission zum Schutz vor nichtionisierender Strahlung (ICNIRP) empfiehlt seit 1998 einen maximalen SAR-Wert von 2 Watt pro Kilogramm für die Nutzung von Handys am Kopf.<sup>1</sup> Die deutsche Strahlenschutzkommission (SSK) und die EU-Kommission haben sich diesen Empfehlungen angeschlossen. Die Hersteller ermitteln die SAR-Werte gemäß den europäischen Normen EN 62209-1 und EN 62209-2. Die SAR-Werte von Handys liegen bei der tatsächlichen Nutzung meist deutlich unter dem zugehörigen Grenzwert, da ihre Sendeleistungen automatisch geregelt und bei Bedarf minimiert werden. Verbraucher:innen können sich in den Shops und auf der Unternehmenswebsite der Telefónica Deutschland Gruppe über den genauen SAR-Wert ihres Mobiltelefons sowie allgemein zum Thema Gesundheitsschutz informieren. Das Unternehmen wird beim Thema SAR-Werte zukünftig auf das Datenportal des Bundesamts für Strahlenschutz referenzieren.

## STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

### Weißer und grauer Flecken reduzieren

Das Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Gruppe verbindet Millionen von Menschen. Für seine hohe Qualität wird das [Netz im Netztest der Fachzeitschrift connect seit vier Jahren mit der Note „sehr gut“<sup>2</sup> \[↗\]\(#\) bewertet](#). Mit dem modernen 5G-Mobilfunkstandard erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe bereits Ende 2023 rund 95% der Bevölkerung. Bis Ende 2025 will sie die deutsche Gesamtbevölkerung mit 5G versorgen. Dazu widmet sie kontinuierlich 4G-Frequenzen auf 5G um. Bis

Ende 2024 sollen zudem auf allen Landes-, Bundes- und Staatsstraßen sowie den Schienenwegen (mit Ausnahme der Tunnel) mindestens 50 Mbit/s von mindestens einem Netzbetreiber verfügbar sein.

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. 90% 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 bislang nicht ausreicht, ersetzt die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich entsprechend der Nachfrage alte Standorte durch neue Plattformstandorte mit viel höherer Kapazität. 2023 erweiterte sie auf diese Weise rund 3.000 Standorte für ein schnelleres Internet, vor allem auch in ländlichen Regionen.

Inzwischen versorgt die Telefónica Deutschland Gruppe zum Jahresende 2023 rund 99,6% der Haushalte mit breitbandigen Mobilfunkdiensten. Das Unternehmen erfüllt dadurch die bundesweite Auflage der Bundesnetzagentur von 98% Haushaltsabdeckung mit einer Download-Geschwindigkeit von 100 Mbit/s in jedem Bundesland. Die Bundesnetzagentur hat die gemeldeten Ergebnisse im Berichtsjahr bestätigt. Weitere Informationen zu den regulatorischen Anforderungen sind im [zusammengefassten Konzernlagebericht 2023 im Kapitel „Geschäftsentwicklung im Konzern“ \[↗\]\(#\)](#) zu finden. Die Telefónica Deutschland Gruppe konzentriert sich darüber hinaus auf den Netzausbau entlang wichtiger Verkehrsinfrastrukturen wie Autobahnen, Bundesstraßen und Zugstrecken. Sie schließt schrittweise die verbliebenen Abdeckungslücken, damit auch Reisende möglichst überall vom schnellen Netz profitieren.

Der schnelle Ausbau des Netzes macht sich in einer deutlich besseren Netzqualität und damit auch einem starken Anstieg der Datennutzung bemerkbar. Das liegt vor allem an der steigenden Beliebtheit von Musik- und Videostreaming sowie dem Teilen von Fotos und Videos auf Social Media oder über Messaging-Apps wie WhatsApp. Im Gesamtjahr 2023 transportierte das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe 4,75 Mrd. Gigabyte an Datenvolumen in Deutschlands Mobilfunknetzen. Damit hat sich die Datennutzung in dem Netz der Telefónica Deutschland Gruppe um 36% gegenüber dem Vorjahr erhöht.

### Enger Austausch mit Kommunen und Politik


Für den Auf- und Ausbau der Telekommunikationsinfrastruktur sind vor allem die Kommunen wichtige Partner. So stimmt sich die Telefónica Deutschland Gruppe beim Netzausbau eng mit den Städten und Gemeinden ab, auf deren Gebiet die

<sup>1</sup> Quelle: BFS - SAR-Werte von Handys - Spezifische Absorptionsraten (SAR) von Handys.

<sup>2</sup> Quelle: connect-Mobilfunk- und 5G-Netztest, Heft 01/2024: Gesamtnote „sehr gut“ (895 Punkte) für O<sub>2</sub>; insgesamt wurden vergeben zweimal „sehr gut“ (926 und 895 Punkte) und einmal „überragend“ (967 Punkte).

technischen Anlagen errichtet werden sollen. Damit erfüllt sie die Anforderungen der Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung, des Bundes-Immissionsschutzgesetzes und einer Vereinbarung mit den kommunalen Spitzenverbänden, der sich die vier deutschen Mobilfunkunternehmen angeschlossen haben. Diese Vereinbarungen bieten den Kommunen ein breites Spektrum an wirksamen Dialog- und Mitwirkungsmaßnahmen. Ihre Bedeutung wurde im Berichtsjahr in der erneuerten Selbstverpflichtung der Mobilfunkbranche gegenüber der Bundesregierung betont. Die Mobilfunkunternehmen legen demzufolge ihre Netzplanungen offen und stellen diese den Kommunen zur Verfügung. Außerdem findet ein regelmäßiger Austausch über den Ausbau- und Planungsstand auf regionaler und lokaler Ebene statt.

Ihre Expertise hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2023 bei verschiedenen Informationsveranstaltungen vor Ort eingebracht. Das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen des Landes Baden-Württemberg hat im Berichtsjahr erneut zusammen mit dem Gigabitbüro des Bundes eine Informationsreihe in Aalen und Furtwangen veranstaltet, die die Telefónica Deutschland Gruppe personell durch Ansprechpartner:innen und einzelfallbezogen durch Referent:innen unterstützte. In Nordrhein-Westfalen beteiligte sich das Unternehmen auf Landesebene an der Task Force Mobilfunk, um den dortigen Mobilfunkausbau gezielt voranzutreiben und die Prozesse zu verbessern.<sup>1</sup> In Bayern führte das Unternehmen in tragender Rolle erfolgreiche Verhandlungen über einen Mustervertrag mit den dortigen Kommunalverbänden, um die Verhandlungsphase für Standortverträge für Mobilfunkstandorte abzukürzen.




Gemeinsam mit den Mobilfunkanbietern Telekom Deutschland, Vodafone und 1&1 betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe das Informationsportal [www.informationszentrum-mobilfunk.de](http://www.informationszentrum-mobilfunk.de) . Im Fokus dieses Informationsangebotes stehen der Auf- und Ausbau der Mobilfunknetze im gesellschaftlichen Konsens, Verbraucherthemen und der Gesundheitsschutz. Im Berichtsjahr hat das Informationszentrum Mobilfunk einen Relaunch seiner Website vorgenommen. Die Themen werden nunmehr übersichtlicher und mithilfe der neusten Web-Standards präsentiert.<sup>2</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich im Berichtsjahr gegenüber der Bundesregierung zur Weiterentwicklung dieses mittlerweile anerkannten Informationsportals verpflichtet.

<sup>1</sup> Quelle: Task Force Mobilfunk NRW: Land, Telekommunikationswirtschaft und kommunale Spitzenverbände vereinbaren Zusammenarbeit | Wirtschaft NRW.

<sup>2</sup> Quelle: <https://www.informationszentrum-mobilfunk.de/mediathek/grafiken/schritte-beim-aufbau-einer-mobilfunk-basisstation>.

## Verbraucher:innen und Endnutzer:innen

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Die Zufriedenheit mit dem Kundenservice von O<sub>2</sub> ist groß: Mit der Note 1,9 belegt O<sub>2</sub> beim connect Kundenbarometer 2023 den zweiten Platz in der Kategorie „Kundenservice“.
-  Die KI-Assistenzfunktion Aura begrüßt Kund:innen der Marke O<sub>2</sub> inzwischen im Chat des O<sub>2</sub> Online-Webportals, im WhatsApp-Service-Kanal und in der Hotline. Sie löst viele Kundenanliegen selbstständig, z. B. die Guthaben-Aufladung oder die Netzstörungsprüfung.
-  Das Mobilfunknetz von O<sub>2</sub> ist im connect Netztest 2023 zum vierten Mal in Folge mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet worden.

### 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 Wachstum, allgemeinen Wohlstand, soziale Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit fördert. Als Telekommunikationsanbieter 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 2023 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 Wesentlichkeitsanalyse 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Endkund:innen und Verbraucher:innen“ als wesentlich definiert. Zentral dafür ist, dass die Telefónica Deutschland Gruppe über ihr Netz die Digitalisierung der Gesellschaft vorantreibt und Menschen eine breite und unkomplizierte Teilhabe am digitalen Leben ermöglicht – auch durch die Vermittlung digitaler Kompetenzen. Zum anderen zählt eine hohe Kundenzufriedenheit zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe, die sie mit ihrem Leistungsangebot stetig stärken will.

Als Teil der kritischen Infrastruktur leistet das Unternehmen einen entscheidenden 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 hängt von einer funktionierenden Telekommunikation ab. Für die Telefónica Deutschland Gruppe bergen Netzausfälle finanzielle Risiken und können sich beispielsweise aufgrund von Verbraucherklagen negativ auf die Unternehmensreputation auswirken.

Die Qualität und die Abdeckung des Netzes haben zudem direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kund:innen. Weitere entscheidende Faktoren für die Kundenzufriedenheit sind die Vertriebs- und Servicequalität, das Preis-Leistungs-Verhältnis für innovative Produkte und Tarife, eine transparente Produktkennzeichnung und eine starke Marke. Ein fairer und respektvoller Umgang mit Kund:innen ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Den Kund:innen steht neben den persönlichen Kontaktkanälen eine Vielzahl von digitalen Self-Service-Angeboten zur Verfügung, sodass sie ihren bevorzugten Kanal frei wählen können. Durch den weiteren Ausbau von attraktiven und einfachen Self-Service-Angeboten möchte das Unternehmen das Kundenerlebnis im Online-Bereich weiter verbessern.

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

#### Das Netz leistungsfähiger und nachhaltiger machen

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. 2023 feierte das Unternehmen das 25-jährige Bestehen seines Netzes. 1998 hatte VIAG Interkom, der Vorgänger der Telefónica Deutschland Gruppe, den Netzbetrieb in acht Ballungsräumen aufgenommen. In der Folgezeit entwickelte sich das Netz zu einer der wichtigsten mobilen Datenautobahnen für Verbraucher:innen. In den vergangenen Jahren hat die Telefónica Deutschland Gruppe in den Auf- und Ausbau des Netzes in Deutschland investiert. Allein in den vergangenen drei Jahren wurden zahlreiche Einzelmaßnahmen für den Netzausbau umgesetzt – einschließlich neuer 5G-Sender, zusätzlicher Netzkapazitäten und neuer Standorte, um Funklöcher zu schließen (mehr zum Schließen von Funklöchern auch im Kapitel „[Betroffene Gemeinschaften](#)“).

Der schnelle Ausbau des 5G-Netzes hilft dabei, das im RBP gesetzte Ziel zu erreichen, Kund:innen bis 2025 ein grünes Mobilfunknetz in Deutschland zu bieten. Bereits seit 2016 arbeitet das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe zu 100% mit Grünstrom.<sup>1</sup> Die 5G-Standalone-Technologie (5G SA) funkt deutlich energieeffizienter als der Vorgängerstandard 4G, wodurch sich der Stromverbrauch pro übertragenem Byte um bis zu 90% reduzieren lässt.<sup>2</sup> 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 helfen kann, 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 sorgt die 5G-Technik durch ihre Datenübertragung in Echtzeit für eine schnellere Logistik und verringert den Energieverbrauch im Produktionsprozess. Das 5G-Netz der Telefónica Deutschland Gruppe hilft Unternehmen vieler Branchen dabei, CO<sub>2</sub>-Emissionen einzusparen und nachhaltige Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Der Netzausbau inklusive Neubau von Standorten für 4G und 5G führt bei vereinzelt Menschen der Bevölkerung zu Sorge vor Gesundheitsrisiken durch Funkwellen, die in Öffentlichkeit und Medien artikuliert wird. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt das darin zum Ausdruck kommende Informationsbedürfnis sehr ernst und arbeitet weiterhin daran, die Bevölkerung bestmöglich mit Informationen zu versorgen. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Grenzwerte wird durch die zuständigen Behörden überwacht und regelmäßig überprüft (mehr zum Thema „Mobilfunk und Gesundheit“ im Kapitel „[Betroffene Gemeinschaften](#)“).

Im Berichtsjahr haben sich sowohl die Liefersituation als auch die Lage am Energie- und Stahlmarkt leicht entspannt, die Kosten liegen dennoch über denen aus der Vor-Corona-Zeit und stellen damit weiter eine Herausforderung dar. Auch 2023 war das Unternehmen in der Lage, die Engpässe zusammen mit seinen Partnern zu managen.

## 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 Geschäftskundenstrategie 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 Geschäftskundenbereich.

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

<sup>1</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

<sup>2</sup> Quelle: [Nokia confirms 5G as 90 percent more energy efficient | Nokia](#)

der eigenen Privatkund:innen für die Marken O<sub>2</sub>, 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 O<sub>2</sub> an allen Kontaktpunkten entlang der gesamten Kundenreise. Aus dem direkten Feedback leitet sie konkrete Maßnahmen ab, um die Kundenerfahrung weiter zu verbessern, und prüft, ob die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen die Kundenanforderungen erfüllen und Wirkung zeigen.

Im Jahr 2023 verzeichnete die Telefónica Deutschland Gruppe eine stabile Entwicklung des NPS. Die Kundenabwanderung in Postpaid kehrte im Geschäftsjahr 2023 erwartungsgemäß nahezu auf das niedrige Niveau vor Umsetzung der EECC-Richtlinie (European Electronic Communications Code) im deutschen Telekommunikationsgesetz zum 1. Dezember 2021 zurück. Die Abwanderungsrate der Marke O<sub>2</sub> lag im Geschäftsjahr 2023 bei 1,0% (-0,12 Prozentpunkte im Jahresvergleich), die implizierte annualisierte Abwanderungsrate der Marke O<sub>2</sub> bei 11,6% und damit 1,4 Prozentpunkte unter Vorjahr (2022: 13,1%) und reflektiert damit insbesondere nachhaltige Qualitäts- und Serviceverbesserungen sowie unseren Fokus auf Kundenbindung.

## T 09

### Kundentreue: Abwanderungsrate der Marke O<sub>2</sub>

|                                  | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------------------|---------|------|------|------|
| O <sub>2</sub> Consumer Postpaid | %       | 1,0  | 1,1  | 0,9  |

### 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 mit Leben gefüllt: ein gezieltes Initialtraining für alle neuen 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. Ein Nachwuchsförderprogramm hilft dabei, 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. Die Sprachanalyse erfolgt in anonymisierter Form unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben. Auch aus dem Kundengespräch können Mitarbeiter:innen Verbesserungsvorschläge und Kundenwünsche gezielt aufnehmen und im Rahmen des KVP weitergeben und umsetzen. Die ausgewählten Themen werden jeweils einem oder einer Verantwortlichen zugeordnet und die Fortschritte im Rahmen einer regelmäßigen Dokumentation nachgehalten.

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.

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, um den Kund:innen rund um die Uhr und ortsunabhängig einen unkomplizierten Service zu ermöglichen. Das Ziel, den Anteil der Kontakte zu O<sub>2</sub> und Blau, die digital im Self-Service-Bereich erfolgen, kontinuierlich zu steigern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Ende 2023 liefen 83%<sup>1</sup> der Service-Kontakte über den Self-Service-Bereich (2022: 81%). Ziel ist es den Anteil weiter stabil hoch zu halten und mindestens 82% zu Ende 2024 zu erreichen.

### 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

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

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.

## STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

### Ableitung konkreter Serviceleistungen aus dem Kundenfeedback

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:

- Verbesserter Prozess und transparentere Information von Kund:innen über Netz-Störungen und deren Behebung
- Einführung einer englischsprachigen Hotline für technische Anliegen
- Etablierung eines Best-Practice-Austausches zwischen den Standorten, um die Lösungsquote im Kundenservice zu verbessern

Die Zufriedenheit mit dem Kundenservice von O<sub>2</sub> ist groß: Das zeigt das connect [Kundenbarometer 2023](#) 📌. Mit der Note 1,9 belegt O<sub>2</sub> den zweiten Platz in der Kategorie „Kundenservice“. Im [Hotline-Service-Test](#) 📌 von connect gab es 2023 die Note „sehr gut“: Die Hotline gehe bei Tariff Fragen auf das individuelle Nutzungsverhalten ein und empfehle ohne Verkaufsdruck das passende Angebot, heißt es in der Begründung (mehr über Auszeichnungen für den Kundenservice der Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer [Website](#) 📌).<sup>1</sup>

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 ihre Prepaid-Karten bereits per Sofortüberweisung, Kreditkarte und PayPal aufladen. Seit dem Berichtsjahr ist die Zahlung nun auch per App möglich. Das Ziel, die Prepaid-Aufladungen über diese Lösungen im Berichtsjahr um mindestens 20% zu steigern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Für 2024 strebt sie eine weitere Steigerung um 20% an. Fachhändler:innen und Partnership-Betreiber:innen der Mobilfunkbranche favorisieren Ortel (Platz 1) und AY YILDIZ (Platz 2), wenn es um Ethno-Mobilfunkanbieter geht. Zu diesem Ergebnis kam die Leserwahl der Vertriebsfachzeitschrift Telecom Handel 2023.

Mit dem Service-Angebot „O<sub>2</sub> Switch“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 den Wechselservice erfolgreich etabliert, um ihren Geschäftskund:innen den Umzug von ihrem Bestandsanbieter zu O<sub>2</sub> zu erleichtern. Hier haben die Geschäftskund:innen persönliche Ansprechpartner:innen und werden somit individuell versorgt. Durch den Service wird die Datenbasis der Verträge automatisch aktualisiert und digitalisiert. Dies geschieht standortübergreifend, digital und aus einer Hand. Die persönlichen Ansprechpartner:innen begleiten die Geschäftskund:innen während der Umzugsphase bis zur Übergabe in die individuelle Betreuung. Ihr Serviceangebot für Geschäftskund:innen baut die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus.

### Digitale Servicelösungen vorantreiben

Im Fokus der Maßnahmenplanung der Telefónica Deutschland Gruppe steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Deshalb optimiert sie neben der Qualität des Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten durch das Vorantreiben digitaler Lösungen anhand eines digitalen Maßnahmenplans. Im Berichtsjahr wurde u. a. die Formulardownloadseite von O<sub>2</sub> erneuert. Kund:innen finden jetzt zu jedem Formular eine Erklärung und hilfreiche Hinweise. Zudem wird ihnen gleich immer die passende digitale Self-Care-Lösung angeboten. Hintergrund ist, dass die Telefónica Deutschland Gruppe Kund:innen zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien durch ihre Produkte inspirieren möchte und ihre Kommunikationsmaßnahmen darauf ausrichtet. Das Serviceportal „Mein O<sub>2</sub>“ ermöglicht einen schnellen und intuitiven Zugriff auf Self-Service-Lösungen. Das Unternehmen analysiert das Nutzerverhalten, wertet das Kundenfeedback aus und optimiert die Inhalte, um das Serviceportal stetig weiter zu verbessern.

<sup>1</sup> Quelle: [Mobilfunk-Hotlines im Test 2023: Wo stimmt die Beratung? - connect](#).



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 O<sub>2</sub> inzwischen im Chat des O<sub>2</sub> Online-Webportals, im WhatsApp-Service-Kanal und 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.

#### **Bedarfsgerechte Produkte und Services 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. Durch eine individuelle Bedarfsanalyse sollen Kund:innen nur Angebote über diejenigen Produkte und Services erhalten, die sie tatsächlich benötigen. Bestandskund:innen, die mindestens den Tarif O<sub>2</sub> Mobile M nutzen, erhalten bei einer Vertragsverlängerung ein Handy zu ebenso guten Konditionen angeboten wie Neukund:innen. Mit der „Mein O<sub>2</sub>“-App können Kunden:innen relevante Informationen wie Datenvolumen oder Vertragskonditionen einsehen und bei Bedarf weitere Produkte kaufen. Im Test der Fachzeitschrift connect erhielt die „Mein O<sub>2</sub>“-App 2023 das Siegel „Überragend“.

Im „Internet@Home“-Bereich gibt es mit O<sub>2</sub> Home ein einheitliches Tarifangebot, welches gleichermaßen für DSL, Kabel, Glasfaser und den mobilfunkbasierten O<sub>2</sub> HomeSpot gilt. Kund:innen können die für sie beste Lösung für ihr Zuhause wählen, abhängig davon, welche Internet-Technologie bei ihnen verfügbar ist. Da die Telefónica Deutschland Gruppe die Kooperation mit Vodafone und Tele Columbus 2022 ausgeweitet hat, kann sie inzwischen mehr als 22 Mio. Kabelhaushalten in Deutschland einen O<sub>2</sub> Home Tarif mit 1 Gbit/s anbieten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ermöglicht ihren Kund:innen, Live-TV in HD-Qualität zu nutzen. Durch das Bundling des Produkts O<sub>2</sub> 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 O<sub>2</sub> Cloud und das aktualisierte O<sub>2</sub> Protect Portfolio das Angebot an Services für das digitale Leben der Kund:innen.

Mittlerweile akzeptieren viele große Anbieter von digitalen Diensten das Bezahlen per Handyrechnung. Auch 2023 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 im Rahmen des „Smart Digits“-Portfolios: Damit können Partner die von Kund:innen angegebene Rufnummer mit der tatsächlichen Rufnummer des mobilen Geräts abgleichen. 2023 hat das Unternehmen mit KYC (Know your customer)-Match eine weitere Schnittstelle zur Betrugsprävention eingeführt.

#### **Innovative Lösungen für Geschäftskund:innen**

Im B2B-Bereich können Geschäftskund:innen zwischen vielfältigen tariflichen Lösungen wählen, die sicher, fair und zuverlässig sind. Selbstständigen und kleinen Unternehmen bietet die Telefónica Deutschland Gruppe ein Gesamtprodukt aus datenstarken Tarifen, Top-Hardware, Konnektivität von mehreren Verträgen und Geräten pro Vertrag sowie einen umfassenden Service. Seit 2022 können Geschäftskund:innen Endgeräte über O<sub>2</sub> 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.

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“, „CO<sub>2</sub>“, „Wasserverbrauch“ sowie zur „Förderung der Kreislaufwirtschaft“ leisten. Mithilfe des Siegels können auch deutsche Geschäftskund:innen Nachhaltigkeitskriterien in ihrer Kaufentscheidung berücksichtigen: Aktuell verfügen 63%<sup>1</sup> der Firmenkundenprodukte der Telefónica Deutschland Gruppe über eine entsprechende Kennzeichnung. Die Vergabe des Siegels wird von der Zertifizierungsgesellschaft AENOR geprüft (mehr zum Thema im Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

Der Fokus im Berichtsjahr lag weiterhin auf dem Ausbau digitaler Services für Geschäftskund:innen rund um IoT und cloudbasierte Netzwerke – mit dem Ziel, das Wachstum in diesem Kundensegment zu beschleunigen. Die Telefónica Deutschland Gruppe verzeichnete auch 2023 eine hohe Nachfrage in Bezug auf IoT und rechnet mit einem weiteren Wachstum dieses Geschäftsfelds.

<sup>1</sup> Eco-Smart zertifizierten Produkte ist der Anteil der Eco-Smart zertifizierter Produkte durch AENOR dividiert durch B2B Global IoT und Big Data (Produkt- und Lösungsportfolio).

Mit 5G erfährt die intelligente Vernetzung über IoT noch einmal eine deutlich größere Anwendungsbreite. Hierbei wird von „Massive IoT“ gesprochen – der Vernetzung von Millionen Geräten untereinander. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt durch ihr Netz bereits eine Vielzahl von Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftslösungen im IoT-Bereich und dabei, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Das breite Spektrum reicht dabei von Mobilitäts- und Logistikunternehmen über Hersteller von Wearables und Roboterproduzenten bis zu Energieversorgern und Energiewende-Start-ups. Die Lanthan Safe Sky GmbH z. B. setzt auf eine IoT-Lösung der Telefónica Deutschland Gruppe, um die nächtliche Signalbeleuchtung von bis zu 10.000 Windenergieanlagen umzurüsten. Seit 2023 darf diese sogenannte Nachtkennzeichnung nur aufleuchten, sobald sich ein Flugzeug oder Hubschrauber auf weniger als 4 km nähert. Mit ihrer IoT-Lösung reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe die Signalbeleuchtung an Windenergieanlagen um 98%. So soll sie nicht nur dazu beitragen, die negativen Auswirkungen einer dauerhaften Beleuchtung auf Tiere zu minimieren, sondern auch die Akzeptanz dieser nachhaltigen Energiegewinnung speziell bei den Anwohner:innen zu erhöhen.

5G wird durch hohe Zuverlässigkeit und kurze Reaktionszeiten zu einer wichtigen Unterstützung bei hochsensiblen, automatisierten Produktionsprozessen, wie etwa der Robotik, und soll der Industrie als enormer Effizienzhebel dienen. 5G ermöglicht eine digitale Fabrik und voll vernetzte (Intra-)Logistikprozesse (Smart Factories). Waren und Güter sind dadurch ununterbrochen verfolgbar und Lieferketten können digital dokumentiert werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe hilft Unternehmen, ihre Produktionsstätten zu Smart Factories zu entwickeln und ihre Digitalisierung voranzutreiben. So nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Erfahrung bei der Planung und Errichtung von Mobilfunknetzen auch für den Aufbau von 5G-Campusnetzen. In einem solchen Netz lassen sich digitale Dienste individuell auf Unternehmens- und Anwendungsanforderung sicher vernetzen. Entsprechende 5G-Campusnetze hat die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. für Mercedes Benz Cars im Werk Factory 56, für den Gesundheitskonzern Helios auf einem Klinikgelände in Leipzig sowie für die Prinzhorn Group, einen österreichischen Papier- und Verpackungshersteller, realisiert. Mit dem Lehrstuhl Fördertechnik Materialfluss Logistik der Technischen Universität München hat das Unternehmen im Vorjahr eine langfristige Zusammenarbeit vereinbart. Wissenschaftler:innen des Lehrstuhls forschen u. a. an fahrerlosen autonomen Robotern, die dank der niedrigen Reaktionszeiten im von der Telefónica Deutschland Gruppe errichteten 5G-Netz nun weitaus flexibler eingesetzt werden können.

Für die automatisierte Datenübertragung zwischen Objekten und Maschinen können Kund:innen die beiden Netzstandards NB-IoT (Narrowband IoT) und LTE-M (Long Term Evolution for Machines) nutzen. Diese LTE-Subtechnologien, die auf derselben Frequenz laufen, haben eine hohe Reichweite und eine besonders gute Gebäudedurchdringung. Dadurch lassen sich

**Smart Meter Gateways** ➤ beispielsweise auch in Kellerräumen erreichen und durch den Sleep-Modus besonders energieeffizient betreiben, oft auch in rein batteriebetriebenen IoT-Geräten. Anwendung finden die Technologien vor allem dort, wo Funkmodule regelmäßig über eine lange Zeit – oftmals ohne externe Stromquelle – kleine Datenmengen übertragen müssen, etwa für Zähleranwendungen oder in der Gebäudeautomation. Mit einem High-Volume-IoT-Portfolio hat die Telefónica Deutschland Gruppe auf die gestiegenen Marktanforderungen reagiert, um volumenintensive Anwendungen beispielsweise bei der Überwachung von Baustellen bedienen zu können. Die KITE-Plattform bietet Kund:innen Überblick und Kontrolle über die Konnektivität ihrer – oftmals weltweit verteilten – Maschinen, Anlagen und Geräte. Das intelligente SIM-Karten-Management liefert u. a. Berichte über Verbrauchsdaten, Kosten und Nutzungsverhalten auf Geräteebene.

Im Bereich Smart Mobility können über den 5G-Mobilfunk oder den neuen IoT-Mobilfunkstandard LTE-M energieeffizientere Lösungen umgesetzt werden, beispielsweise im Betrieb der Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Zudem können ganze Industriezweige wie die Logistik, aber auch alle anderen Unternehmen von der Möglichkeit zur Digitalisierung ihrer Fuhrparks und Fahrzeuge profitieren. Mit Smart Mobility bietet die Telefónica Deutschland Gruppe Geschäftskund:innen Analyseapplikationen zur Verbesserung der Fahrersicherheit, Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und Senkung von Wartungskosten. Telematiklösungen wie Geotab ermöglichen beispielsweise ein intelligentes Fuhrparkmanagement aus einer Hand. Die Telematikgeräte sind bereits ab Werk mit den IoT-SIM-Karten der Telefónica Deutschland Gruppe ausgestattet. Mit einer Plug-and-Play-Lösung werden Fahrzeuge innerhalb von wenigen Minuten intelligent und können Fahrzeug- und Motordaten erfassen. Im O<sub>2</sub> Tower macht die Telefónica Deutschland Gruppe in einer Innovation Experience Area interaktive Lösungen für eine smarte Mobilität, eine smarte Produktion und eine smarte Stadt für Partner, Kund:innen und Mitarbeiter:innen erlebbar.

O<sub>2</sub> Business bietet für den Mittelstand und für Großkund:innen umfassende Cyber-Sicherheitslösungen an. Im **Online-Magazin für Geschäftskund:innen** ➤ klärt das Unternehmen regelmäßig über die Gefahren auf, die etwa von Ransomware oder Phishing ausgehen, und erläutert, wie sich Firmen schützen können. Mit O<sub>2</sub> Business IT Protect bietet die Telefónica Deutschland Gruppe Geschäftskund:innen eine auf die Anforderungen des jeweiligen Geschäfts zugeschnittene Sicherheitslösung.

Um die Geschäftskundensparte zu stärken, arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe in den Bereichen Cyber-Sicherheit, IoT, Cloud, Big Data und KI eng mit Telefónica Tech zusammen. Der Technologieanbieter ist Mitglied der internationalen Telefónica, S.A. Group und führend im Bereich der digitalen Transformation – damit können die Telefónica Deutschland Gruppe und ihre Geschäftskund:innen weltweit auf kompetente Partner setzen.

### Ausbau der 5G-Netzabdeckung

Die Netzausbauintiative der Telefónica Deutschland Gruppe in den vergangenen Jahren hat dazu geführt, dass die Bürger:innen über das Netz schnelle mobile 4G/LTE-Datendienste nutzen können. 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die 5G-Netzabdeckung weiter ausbauen: Ende 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits rund 95% der Bevölkerung mit 5G versorgt. Bis Ende 2025 will sie die Versorgung auf ganz Deutschland ausweiten. Im Berichtsjahr baute das Unternehmen u. a. das 5G-Netz in beliebten deutschen Urlaubsregionen wie Nord- und Ostsee, den bayerischen Seen, dem Allgäu und den Alpen aus. Für die hohe Qualität wurde das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe im [Netztest](#)<sup>1</sup> der Fachzeitschrift connect 2023 das vierte Jahr in Folge mit der Note „sehr gut“ bewertet.

Beim Ausbau der neuen Mobilfunktechnik steht das „pure 5G“ über die leistungsstärkste 3,6-GHz-Frequenz im Mittelpunkt. Knapp 10.000 3,6-GHz-Antennen waren Ende 2023 live. 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.

Im Berichtsjahr 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe mit 80 mobilen Funkstationen bei Großveranstaltungen wie dem Oktoberfest, Festivals 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.

Parallel zum Ausbau von 5G verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G/LTE-Netz – das Rückgrat des Mobilfunknetzes – weiter und fokussiert sich dabei besonders auf bisher unterversorgte Regionen in Deutschland (mehr dazu im Kapitel [„Betroffene Gemeinschaften“](#)).

## T 10

### 5G-Abdeckung

|  | Einheit       | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|---------------|------|------|------|
| Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G <sup>1</sup> | gerundet in % | 95   | 80   | 30   |

<sup>1</sup> 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 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.

### Partnerschaften für ein leistungsstarkes Netz

Durch zukunftsfähige Breitband-Kooperationsmodelle stellt die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen eine flächendeckende Festnetzabdeckung in Deutschland zur Verfügung und bietet einen leistungsstarken Infrastrukturmix aus Kabel, Glasfaser, 4G/5G und DSL. Sie arbeitet dabei mit mehreren Telekommunikationsdienstleistern und Netzbetreibern zusammen, darunter Vodafone, Tele Columbus sowie die Deutsche Telekom, und ist an die in Deutschland führende netzunabhängige Open-Access-Plattform der vitroconnect angebunden. Neben dem Breitband-Kabelnetz von Tele Columbus können O<sub>2</sub> Kund:innen dank einer erweiterten Kooperation mit Vodafone seit April 2022 auch bei über das Vodafone-Zugangsnetz realisierten Anschlüssen Surfgeschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s nutzen. Über ihre Kooperation mit der Deutschen Telekom kann die Telefónica Deutschland Gruppe seit Ende November 2022 auch echte Glasfaseranschlüsse mit Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s vermarkten. Zudem bietet sie O<sub>2</sub> Home Produkte mit Gigabit-Geschwindigkeit über Glasfaser an, die von der Gesellschaft „Unsere Grüne Glasfaser“ (UGG) für die Marke O<sub>2</sub> 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.

<sup>1</sup> Quelle: connect-Mobilfunk- und 5G-Netztest, Heft 01/2024: Gesamtnote „sehr gut“ (895 Punkte) für O<sub>2</sub>; insgesamt wurden vergeben zweimal „sehr gut“ (926 und 895 Punkte) und einmal „überragend“ (967 Punkte).

# Governancebelange

## Unternehmenspolitik

### DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Die Telefónica Deutschland Gruppe wendet sich gegen jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit einem klaren Nulltoleranz-Commitment.
- ✓ Ein digitales Tool führt Mitarbeiter:innen in einer Frage-Antwort-Logik durch die Regelungen der Richtlinie für Geschenke und Einladungen.
- ✓ Ihre Hinweisgeberkanäle zur sicheren und vertraulichen Meldung von Gesetzes- und Regelverstößen hat die Telefónica Deutschland Gruppe weiter ausgebaut.

### 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. Aufgrund dieser Faktoren und wegen der übergeordneten Relevanz sind Korruption und Bestechung als wesentliches Thema 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, was wiederum langfristige Geschäftsbeziehungen und Finanzierungsmöglichkeiten sicherstellt. Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet seit mehreren Jahren Hinweisgeberkanäle, die Mitarbeiter:innen Vertraulichkeit garantieren, wenn sie Missstände melden. Vor Inkrafttreten des neuen Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) Mitte 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Whistleblower-Richtlinie an die Anforderungen des Gesetzes angepasst und die Hinweisgeberkanäle weiter ausgebaut (mehr dazu im Abschnitt „Strategische Prioritäten“).

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, internationaler Standards und interner Richtlinien ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Die Geschäftsgrundsätze stellen die Grundlage des Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe dar. Diese wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. 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. Bei dem wesentlichen Thema Korruption und Bestechung orientieren wir uns insbesondere an den OECD-Leitfäden für multinationale Unternehmen sowie an der UN-Konvention gegen Korruption. Die Geschäftsgrundsätze sind an Mitarbeiter:innen, Lieferanten und Geschäftspartner, Gesellschafter:innen und die Gesellschaft als Ganzes gerichtet. Als verbindlicher Verhaltenskodex setzen die Geschäftsgrundsätze 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 Korruption und Bestechung, 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 etwa Organe der Telefónica Deutschland Holding AG (z. B. Mitglieder des Vorstands) einen möglichen Interessenkonflikt, legen sie diesen u. a. gegenüber dem Aufsichtsrat bzw. dem Aufsichtsratsvorsitzenden offen.

Alle Mitarbeiter:innen werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen und den Themen Korruption und Bestechung geschult. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, ihr Wissen zum Thema Korruptionsbekämpfung mittels eines Intensivtrainings auf freiwilliger Basis zu verbessern. Dieses Training wurde im Berichtsjahr umfangreich überarbeitet, um den neuen Regelungen der aktualisierten Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen Rechnung zu tragen (mehr dazu im folgenden Abschnitt).

### **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 Compliance-Management-System (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 im Jahr 2021 das CMS, Teilbereich Antikorruption, auf Angemessenheit nach dem Standard IDW PS 980 zertifiziert. Damit wurde bestätigt, dass das CMS der Telefónica Deutschland Gruppe insoweit über alle zum Aufdecken von Compliance-Verstößen relevanten Elemente verfügt, diese implementiert sind und regelmäßig kontrolliert werden.

Zu den wichtigsten Compliance-Aspekten im täglichen Handeln hat die Telefónica Deutschland Gruppe klare Richtlinien und Vorgaben definiert. Neben den Geschäftsgrundsätzen zählen dazu u. a. die Richtlinien zu Korruptionsprävention und Kartellrecht, die Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie die Richtlinie zu Interessenkonflikten. Daneben gelten Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen, etwa die Verfahrensanweisung zum Umgang mit Dienstleistern, sowie allgemeine Leitlinien wie die Menschenrechtsrichtlinie. Ende 2022 hat das Unternehmen die Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen überprüft und umfassend angepasst. Dabei wurde u. a. eine allgemeine Wertgrenze für Zuwendungen festgelegt.

### **Hinweisgeberschutz nach neuen Gesetzesanforderungen konsequent erfüllen**

Um den rechtssicheren und verantwortungsvollen Umgang mit Hinweisen, Beschwerden und anonymen Meldungen von potenziell betroffenen Anspruchsgruppen sowie Dritten sicherzustellen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2021 eine Whistleblowing-Richtlinie definiert und damit den langjährig bestehenden und gelebten Prozess formalisiert. Die interne Richtlinie wurde jeweils 2022 sowie 2023 überarbeitet, um die Anforderungen des neuen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) und des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) zu integrieren. Die Whistleblowing-Richtlinie schreibt ausdrücklich vor, dass hinweisgebenden Personen keine Nachteile entstehen dürfen, und setzt damit die Anforderungen des HinSchG zum Schutz vor Repressalien um. Dieser wird durch die weitreichende Wahrung der Vertraulichkeit und den Schutz der Identität der hinweisgebenden Person erreicht.

Allen Mitarbeiter:innen, externen Beschäftigten, Lieferanten, Aktionär:innen, Partnern sowie sonstigen Stakeholder:innen steht seit vielen Jahren ein Hinweisgebermeldekanal („Confidential Helpline“) zur Verfügung, der durch eine externe Ombudsperson betreut wird. Die Ombudsperson nimmt vertrauliche und auf Wunsch anonyme Hinweise bezüglich Beschwerden nach dem LkSG entgegen, also solche, die auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße hinweisen. Ferner nimmt sie Hinweise zu Themen nach § 2 HinSchG entgegen, die beispielsweise Interessenkonflikte, Korruption und andere kriminelle Vorgänge wie Betrug und Untreue sowie kartellrechtliche Verstöße betreffen – auch das vertraulich und auf Wunsch

anonym. Eine weitere Meldestelle für Themen, die in die Zuständigkeit der Compliance-Abteilung fallen, ist der Tell-us-Kanal. Auch dort eingehende Hinweise werden unter Wahrung der Vertraulichkeit bearbeitet.

Die Maßstäbe, nach denen ein Hinweis an die verschiedenen Meldestellen gemeldet werden kann, und wie der weitere Ablauf ist, ist für die hinweisgebenden Personen in der Verfahrensordnung dargestellt. Dabei wird aufgrund unterschiedlicher gesetzlicher Anforderungen zwischen Meldungen nach dem LkSG und Meldungen nach dem HinSchG unterschieden. Dies ermöglicht der Telefónica Deutschland Gruppe, hinweisgebende Personen über das Verfahren zu informieren und im Verfahren einzubeziehen, was wiederum Transparenz und Vertrauen in das Verfahren stärkt. Die Bearbeiter:innen der Hinweise werden dazu geschult.

## **STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**

### **Stakeholder:innen in Prävention einbeziehen**

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

Um ihre Mitarbeiter:innen für die wichtigen Compliance-Themen dauerhaft zu sensibilisieren, führt die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. Trainings auf Online-Basis und in einem festgelegten Turnus zwischen einem und drei Jahren durch. Verpflichtend ist die Teilnahme an Schulungen u. a. zu den Geschäftsgrundsätzen alle drei Jahre, zum Datenschutz jährlich, zur Informationssicherheit alle zwei Jahre und zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) alle drei Jahre. Letzteres fördert Diversität und wirkt Diskriminierung im Unternehmen entgegen. Die Führungskräfte der obersten Leitungsebene werden explizit auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze sowie der Antikorruptionsrichtlinie verpflichtet und dazu geschult. Dabei werden auch Menschenrechtsthemen behandelt. Die Mitarbeiter:innen des Senior Managements müssen jährlich die Durchsicht der Geschäftsgrundsätze digital bestätigen. Zum Ende des Jahres 2023 konnten wir gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung der Trainings verzeichnen. 95,1% (Vj. 84,3%) aller Mitarbeiter:innen sind in den letzten drei Jahren zu den Geschäftsgrundsätzen geschult worden, dies umfasste 7.068 Trainingsstunden<sup>1</sup>.

Die Schulungsteilnahme wird über das „Success Factors Training Tool“ gesteuert. Alle Mitarbeiter:innen erhalten automatische Erinnerungsmails, sobald ein verpflichtendes Training fällig wird. Nach Trainingsabschluss wird im System ein elektronisches Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme hinterlegt. Der aktuelle Stand der Trainingsquoten wird einmal pro Quartal an den Prüfungsausschuss als Teilgremium des Aufsichtsrats berichtet. Der Vorstand erhält ebenfalls quartalsweise einen Report über den Status der Durchführung der verpflichtenden Compliance-Trainings, aufgeschlüsselt für jedes Vorstandsressort. Ihr Schulungskonzept überprüft die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich und passt es an jeweils aktuelle Entwicklungen und den tatsächlichen Bedarf an. Nach der Überarbeitung der Geschäftsgrundsätze wurde 2022 auch die entsprechende Schulung für alle Mitarbeiter:innen angepasst. Der Schwerpunkt liegt dabei noch stärker auf den Themen Environment, Social und Governance (ESG), damit die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit ihren Mitarbeiter:innen die nachhaltige Transformation des Unternehmens vorantreiben kann. Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement, Klimaverantwortung, Kreislaufwirtschaft 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 der überarbeiteten Richtlinie für Geschenke und Einladungen wurde das Intensivtraining zum Thema Korruption und Bestechung 2023 entsprechend aktualisiert. 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. Zusätzlich können die Mitarbeiter:innen nun ein digitales Tool nutzen, das in einer Frage-Antwort-Logik durch die Regelungen der Richtlinie führt.

Darüber hinaus findet eine anlassbezogene Kommunikation zu korruptionsrelevanten Themen statt, z. B. über Mailings oder das Intranet. So wurden die Mitarbeiter:innen im Intranet beispielsweise auch über das HinSchG und die Möglichkeiten zur Meldung von Verstößen informiert. 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 anlassbezogen das CMS sowie Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption.

<sup>1</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.

**Sorgfältige Untersuchung von Vorwürfen**

Für die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie sämtliche Tochterunternehmen führt die Telefónica Deutschland Gruppe turnusmäßig sowie insbesondere projektbezogen Risikoassessments für die Bereiche Korruption und Interessenkonflikte durch. Sämtliche ihr bekannt gewordene Verdachtsfälle von unlauterem Handeln, beispielsweise mögliche Fälle von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, werden sorgfältig untersucht. Etwaig nachgewiesene Vorwürfe werden konsequent verfolgt und entsprechend sanktioniert. Das integrierte CMS hilft unternehmensweit, Korruptionsfälle zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich zu verhindern. Das Unternehmen definiert dabei Korruptionsfälle als jede Form des Missbrauchs der beruflichen Stellung zur Verschaffung unzulässiger materieller oder immaterieller Vorteile.

Im Berichtsjahr 2023 lagen der Telefónica Deutschland Gruppe keine Meldungen zu Verdachtsfällen bezüglich korrupter Handlungen vor und damit gab es auch keine diesbezüglichen arbeitsrechtlichen Sanktionen gegenüber Mitarbeiter:innen. Der Personalabteilung sowie dem Inklusionsbeauftragten sind im Berichtsjahr keine bestätigten Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) gemeldet worden; auch entsprechende Gerichtsverfahren wurden nicht geführt. Fälle einer Verletzung der Vereinigungsfreiheit oder von Tarifverhandlungen wurden im Berichtsjahr ebenfalls nicht bekannt. Das Unternehmen leistete keine Geldzuwendungen an politische Parteien.

**T 11****Antikorruption und Interessenkonflikte**

|  | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|---------|------|------|------|
| Gesamtzahl an Korruptionsfällen <sup>1</sup> | Anzahl  | 0    | 0    | 0    |

<sup>1</sup> Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.

# Nachhaltige Investitionen

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Künftig sollen Finanzierungen der Telefónica Deutschland Gruppe noch mehr mit Nachhaltigkeitsaspekten verbunden werden.
- ✓ Sustainalytics bestätigt starkes Management der wesentlichen ESG-Themen und die Telefónica Deutschland Gruppe erhält zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“.
- ✓ Zwei große Power Purchase Agreements für den Direktbezug von Windstrom sollen das Unternehmen gegen das Risiko steigender Preise am Strommarkt absichern.

## GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Finanzierungen mit Nachhaltigkeitsaspekten verbinden

Als Konsequenz ihrer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie will die Telefónica Deutschland Gruppe ESG-Kriterien in ihre Unternehmensfinanzierung weiter integrieren. Die Berücksichtigung von ESG-Kriterien bei der Wahl von Finanzierungsinstrumenten hilft dabei, nachhaltig erfolgreich zu sein, und das gleich mehrfach: Immer mehr Anleger:innen investieren bevorzugt so, dass ihre Investitionen nicht nur eine ökonomische Rendite erwirtschaften, sondern auch einen ökologischen oder sozialen Wert haben. Staatliche Institutionen knüpfen die Vergabe von Förderdarlehen mit günstigen Zinsen an das Erfüllen bestimmter ESG-Kriterien. Auch die Regulierung zieht an und die Europäische Union nimmt Unternehmen in die Pflicht, darüber zu berichten, wie und in welchem Umfang ihre Tätigkeiten ökologisch nachhaltig sind – ebenfalls mit dem Ziel, den Klimawandel zu bremsen (siehe Kapitel „Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“).

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt auf eine starke Bilanz mit geringer Verschuldung und einer komfortablen Liquiditätsposition, was dem Unternehmen auch in Zeiten volatiler Marktbedingungen finanzielle Flexibilität gibt. Seit 2016 sammelt das Unternehmen Erfahrungen mit Finanzierungsinstrumenten, die sich an Nachhaltigkeitsaspekten orientieren (mehr dazu unten). Künftig sollen Finanzierungen der Telefónica Deutschland Gruppe noch nachhaltiger werden. Ein entsprechendes Framework wird derzeit erarbeitet.

Im Berichtsjahr informierte die Telefónica Deutschland Gruppe erneut bei einer ESG-Roadshow über ihre Leistungen und Erfolge im ESG-Bereich. CEO Markus Haas und Aufsichtsratsvorsitzender Peter Löscher tauschten sich vorrangig mit führenden institutionellen Investoren über die Nachhaltigkeits-Performance und Strategie aus.

## Gute bis sehr gute Bewertungen in ESG-Ratings

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

In wichtigen Ratings wie Sustainalytics, Morgan Stanley Capital International (MSCI), ISS ESG und S&P Global hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr erneut verbessert oder ist stabil geblieben und erreicht gute bis sehr gute Bewertungen. Bei Sustainalytics erzielte das Unternehmen den besten ESG-Risk-Score aller Telekommunikationsunternehmen in Deutschland und erhielt zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“. Weltweit belegt die Telefónica Deutschland Gruppe mit einem Risk Score von 10,6 Rang 1 von 233 Unternehmen der Kategorie.



**Positive Erfahrungen mit Finanzierungen, die an Nachhaltigkeitsaspekte angelehnt sind**

2019 gehörte die Telefónica Deutschland Gruppe zu den ersten Unternehmen, die einen Sustainability-Linked-Loan abgeschlossen haben. Bei diesem Konsortialkredit ist die Zinsmarge an die Entwicklung eines durch Sustainalytics jährlich erstellten Nachhaltigkeitsratings geknüpft, welches die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 gegenüber den Vorjahren in allen bewerteten ESG-Kategorien erneut verbessern konnte. Der Sustainability-Linked-Loan in Höhe von 750 Mio. EUR läuft bis 2026. Positive Erfahrungen mit nachhaltigen, an Energieeffizienzziele gebundenen Finanzierungen hat das Unternehmen bereits seit 2016 gesammelt: Mit der Europäischen Investitionsbank wurden seither entsprechende Darlehensverträge in Höhe von insgesamt 900 Mio. EUR zum Bau energieeffizienter Mobilfunknetze abgeschlossen.

**Absicherung gegen steigende Energiepreise**

Absicherungsinstrumente sind ein weiterer wichtiger Baustein der Unternehmensfinanzierung, bei dem die Telefónica Deutschland Gruppe nach Möglichkeit ESG-Kriterien einbezieht. Um sich gegen das Risiko künftiger Preisanstiege am Strommarkt abzusichern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Februar 2023 ein weiteres Power Purchase Agreement (PPA) mit einem Energielieferanten abgeschlossen. Dieser Vertrag dient der langfristigen Energiesicherheit, sowie der Energieversorgung mit erneuerbaren Energien aus einem Offshore Windpark über den Zeitraum von 2025 bis 2040. Für das Geschäftsjahr 2024 wurde der Energiebedarf bereits zum überwiegenden Teil ökonomisch abgesichert.

# Datenschutz und Informationssicherheit





## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Mit einer Zertifizierung nach ISO 270001 hat der TÜV NORD hohe Standards in der Informationssicherheit bescheinigt.
- ✓ Seit 2023 informiert eine interne Website die Mitarbeiter:innen leicht verständlich und mit Lernvideos über Datenschutz.
- ✓ Nutzungsregeln für KI-Tools im Unternehmen sensibilisieren Mitarbeiter:innen für die Risiken von externen KI-Anwendungen und zeigen, wie sich diese sicher nutzen lassen.

## 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 zahlreiche 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. Einzelne Maßnahmen gehen dabei über die rechtlichen Anforderungen hinaus, etwa für bestimmte Geschäftsvorgänge wie die Löschung von Verkehrsdaten für einige Datenverarbeitungsvorgänge bereits nach 90 statt nach 180 Tagen und zusätzliche Regelungen in Datenschutzverträgen. Besonderes Augenmerk legt die Telefónica Deutschland Gruppe dabei auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen (siehe [„Commitments zu Kinderrechten“](#) ) . 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 von Kund:innen und Interessent:innen sowie von Mitarbeiter:innen, Partnern 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 hervorgebracht. Auch große unternehmensweite IT-Projekte, bei denen z. B. 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 die Bedrohungslage jedoch weiter. 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 käme, könnte dies negative Auswirkungen für Firmen- und 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 2023 konsequent umgesetzt: Dazu zählte im Berichtsjahr die Weiterentwicklung ergänzender

Vertragsabschlüsse und Sicherheitsmaßnahmen bei Datenverarbeitungen in Nicht-EU-Staaten infolge des Schrems-II-Urteils sowie die Anpassung dieser Maßnahmen für die USA auf den Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission zum EU-U.S. Data Privacy Framework. 2023 stand die Telefónica Deutschland Gruppe in intensivem Austausch mit den zuständigen Behörden, um Praxisfragen zur Anwendung der bestehenden Gesetze zu klären. Im Hinblick auf zukünftige nationale und europäische Gesetze wie den Artificial Intelligence Act (AI-Act), den Data Act und das BDSG-Änderungsgesetz bringt sich die Telefónica Deutschland Gruppe bereits in die Gesetzgebungsverfahren ein, um sicherzustellen, dass auch die praktischen Auswirkungen auf den Telekommunikationssektor berücksichtigt werden.

## **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, 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 Leitdokument übersichtlich dar.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Informationssicherheit (Informationssicherheitspolitik) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Minimum Security Controls). Diese werden durch eine Vielzahl weiterer Standards, Richtlinien und Verfahrensanweisungen zu unterschiedlichen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehören beispielsweise 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 Standard-Datenschutzprozess sowie verschiedene Verfahrensanweisungen, z. B. zur Durchführung von Datenschutzassessments oder zum Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten. Die Vorgehensweise zur Identifizierung und Minderung von Informationssicherheitsrisiken ist im Sicherheitskonzept nach § 166 Telekommunikationsgesetz dokumentiert. Die Datenschutz-Governance des Unternehmens umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die teilweise sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Alle Mitarbeiter:innen erhalten 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 (DPO) sowie der Chief Security Officer (CSO). Beide berichten direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Gesamt-Vorstand wird mindestens einmal jährlich umfassend über die Informationssicherheit und den Datenschutz in Kenntnis gesetzt. Zusätzlich wird quartalsweise der Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats über diese Themen informiert. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses berichtet dem Aufsichtsrat zur Tätigkeit des Prüfungsausschusses, die Vorständin für Legal & Corporate Affairs berichtet ihrerseits zu Spezialthemen an den Aufsichtsrat.

Dem Security Committee als Ordnungs- und Entscheidungsgremium für Informationssicherheitsthemen und -vorgaben der Telefónica Deutschland Gruppe gehören Mitglieder des Vorstands oder deren Vertreter:innen an. Geführt wird das Committee vom CSO. Das Gremium tagt einmal pro Quartal. Zudem gibt es in einzelnen Fachbereichen Gremien, in denen sich über aktuelle Entwicklungen im Datenschutz ausgetauscht wird, darunter das zweiwöchentlich tagende Datenschutz Steering Committee des Bereichs Digital & Data Competence. Im regelmäßig stattfindenden OC Data Protection Talk klärt das Omnichannel-Team die Fachabteilung von Digital Analytics über neue Entwicklungen und Anleitungen zur rechtskonformen Datenverarbeitung auf.

### **Ziel: Verstöße verhindern und Sicherheit erhöhen**

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

- das Unternehmen kontinuierlich sicherer machen
- durch bestmögliche Einhaltung der Datenschutzbestimmungen die Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ausschließen
- Datennutzung transparent darstellen
- bei eintretenden Großstörungen und Gefährdungslagen wie Netzausfällen, Datenmissbrauch, Bombendrohungen o. Ä. schnell reagieren können
- Handlungsfelder im Bereich Informationssicherheit lokalisieren
- das Sicherheitsbewusstsein u.a. durch Schulungen in der Informationssicherheit weiter schärfen
- flexible Sicherheitslösungen für sich verändernde Geschäftsmodelle einsetzen

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. Im Berichtsjahr wurde der Betrieb von „Applikationen im Core- und Backbone-Netz zur Bereitstellung von mobilen Netzdiensten, einschließlich Sprache, Daten und SMS, und zur Bereitstellung von Festnetzdiensten einschließlich Telefonie“ entsprechend der ISO 27001 durch den TÜV NORD zertifiziert. Dieser hat dem Unternehmen damit für einen Teilbereich der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG hohe Standards in der Informationssicherheit bescheinigt.

In den Fachbereichen sind Business Resilience 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 nutzt ein Business Continuity Management System, in dessen Rahmen Notfallpläne für als kritisch identifizierte Prozesse erstellt werden. Das IT-Ausfallszenario wird auf Prozessebene von den jeweiligen Notfallplänen abgedeckt und jährlich im Rahmen standardisierter Prozesse aktualisiert. Krisenmanagementprozesse werden etabliert, um auf entsprechende interne oder externe Lagen angemessen reagieren zu können.

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt zudem ein Cyber Defence Center (CDC), um die Cyberrisiken für das Unternehmen zu reduzieren. Das CDC ist ein zentrales Sicherheitszentrum, welches die digitalen Werte der Telefónica Deutschland Gruppe durch Analysen von Schlüsselereignissen in ihren Netzwerken und dem Internet schützt. Dies hilft, Angriffe gegen das Unternehmen zu identifizieren und schnell darauf zu antworten, um die Auswirkungen von Angriffen 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. Dazu gehören u. a. die Steigerung der Mitarbeiter-Awareness sowie die Durchführung von internen Assessments.

### Umgang mit Datenschutzvorfällen

Die Telefónica Deutschland Gruppe behandelt alle personenbezogenen Daten von Kund:innen, Interessent:innen, Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Lieferanten und anderen Unternehmen absolut vertraulich. Wenn sie Daten von Dienstleistern nutzt oder nutzen lässt, prüft sie im Rahmen eines Standard-Datenschutzprozesses, ob ausreichende Datenschutzverträge und -regelungen abgeschlossen sind.

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. 2023 wurde ein Tool zur besseren Dokumentation der bestehenden Datenschutzverträge 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. Im Zuge des neuen Hinweisgeberschutzgesetzes hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Whistleblower-Richtlinie an die Anforderungen des Gesetzes angepasst und den bestehenden Hinweisgebermeldekanal („[Confidential Helpline](#)“) ausgebaut.

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 keine Verfahren wegen einer möglichen Verletzung des Datenschutzes und eines möglichen Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich eingeleitet. Es sind keine Sanktionen in Form von rechtskräftigen Bußgeldern aufgrund von Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften im Datenschutz verhängt worden.

2023 wurden 37 meldepflichtige Sicherheitsvorfälle entsprechend §168 TKG identifiziert und an die zuständigen Aufsichtsbehörden kommuniziert. 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 Informationssicherheit verhängt worden.

**T 12****Datenschutz und Informationssicherheit**

|   | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) <sup>1</sup>   | 0    | 1    | 0    |
| Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr   | 0    | 0    | 0    |
| Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit  | 37   | 26   | 16   |
| Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden | 0    | 0    | 0    |

<sup>1</sup> Unter eingeleiteten Verfahren während des Berichtszeitraums sind nur laufende und nicht abgeschlossene Verfahren zu verstehen. Im aktuellen Berichtsjahr wurden keine neuen Verfahren eingeleitet. Ein Verfahren aus dem Geschäftsjahr 2019 und eins aus dem Jahr 2020 wurden im Berichtszeitraum 2023 abgeschlossen. Zwei weitere im Jahr 2020 eingeleitete Verfahren betrachten wir als abgeschlossen, da seitens der Behörde keine weitere Kommunikation erfolgte und Abschlüsse von Verfahren nicht immer aktiv mitgeteilt werden. 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 [Datenschutzwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites ihrer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff der Kund:innen. Dort ist detailliert erklärt, welche Arten von Daten die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt, wie sie die Daten ihrer Kund:innen schützt und was diese selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher:innen dort die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen. Über das „Consent Management“ können sie jederzeit die Einwilligung für Direktmarketingzwecke 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, teilweise 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 2023 nahmen 87,2% der Mitarbeiter:innen<sup>1</sup> an dem jährlich verpflichtenden Training zum Datenschutz teil, dies entspricht 6.487 Stunden. Das zweijährliche Pflichttraining zur Informationssicherheit absolvierten 91,3% der Mitarbeiter:innen<sup>2</sup> in den letzten zwei Jahren, dies entspricht 5.090 Trainingsstunden. Diesen Anteil will die Telefónica Deutschland Gruppe weiter ausbauen.

Im Berichtsjahr konnte sie, anders als in den Pandemie Jahren, wieder einen Präsenzworkshop des Datenschutzbeauftragten für die Datenschutzkoordinator:innen aller Fachbereiche anbieten. Zusätzlich werden regelmäßig Online-Schulungen zu Datenschutzthemen abgehalten, die jeweils auf die Bedürfnisse der Fachbereiche zugeschnitten werden. Auch im Zuge des unternehmensinternen Transformationsprogramms erfolgten mehrere Schulungen für Mitarbeiter:innen und Dienstleister. 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.

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 u. a. die Datenschutz-Checkliste, die dazu dient, den Datenschutzkoordinator:innen und sonstigen Mitarbeiter:innen einen schnellen Überblick über die zu erledigenden Aufgaben im Rahmen des Standard-Datenschutzprozesses zu geben.

**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.

Die Online-Plattform „OneTrust“, die als zentrales Datenschutzmanagementsystem fungiert, erleichtert 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

<sup>1</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung zum Datenschutz fließen nur die absolvierten Trainings des Berichtsjahres 2023 ein, da diese Schulung jährlich verpflichtend ist.

<sup>2</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung zu Informationssicherheit werden die absolvierten Trainings der Berichtsjahre 2022 und 2023 berechnet, da diese alle zwei Jahre verpflichtend sind. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 6.787 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2023.

und soll nach und nach andere Tools ablösen. So wurde 2023 beispielsweise die Dokumentation der Datenschutzverträge in die Plattform integriert. Die Mitarbeiter:innen des Fachbereichs Digital & Data Competence haben darüber hinaus Zugriff auf eine Intranetseite, den sogenannten Datenschutz-Info-Hub. Dort werden fachbereichsspezifische Themen erläutert und als Referenz aufbewahrt.

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine interne Datenschutzwebsite veröffentlicht, die Mitarbeiter:innen leicht verständlich und mit Lernvideos über Datenschutz informiert. Ein über die Kollaborationsplattform Microsoft Teams unternehmensweit verfügbarer Chatbot sorgt dafür, dass viele Fragen von Mitarbeiter:innen zügig beantwortet werden können. Häufig benötigte Services für Datenschutz und Antworten auf rechtliche Fragen sind seit dem Berichtsjahr in dem neuen Legal & Corporate Affairs Service Portal abrufbar. So können Mitarbeiter:innen beispielsweise Datenschutz-Vertragsvorlagen generieren, ein Datenschutzmerkblatt für Gewinnspiele erstellen oder eine Datenschutzberatung anfragen (mehr zu den Services im Kapitel „Unternehmenspolitik“).

#### **Datenschutz- und Sicherheitsstandards weiter erhöht**

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Informationssicherheits-Management-System weiter optimiert und den Risikomanagementprozess weiter verbessert. Fortlaufende Schulungen der Datenschutzkoordinator:innen in den Fachbereichen sollen ebenso dazu beitragen, die Datenschutzstandards zu erhöhen.

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. 2023 setzte die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. ein internes Projekt zur Authentifizierung von Anrufer:innen bei der Kundenhotline um und führte dabei eine neue Authentifizierungsmatrix ein. Bestimmte Geschäftsvorgänge können Kund:innen nur dann telefonisch durchführen, wenn sie sich mit einer persönlichen Kundenkennzahl oder PUK legitimieren. Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationssicherheit (BfDI) hob dies in einer Pressemeldung positiv hervor.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verlagert nach wie vor Daten in die Cloud, nicht nur um die Ausfallsicherheit zu erhöhen und die Betriebskosten zu reduzieren, sondern insbesondere, um Kund:innen zeitnah maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde (BNetzA) eingereicht.

Auch werden Mitarbeiter:innen im Hinblick auf die Gefahren und den richtigen Umgang mit Online-Tools sensibilisiert. So wurde beispielsweise 2023 eine Fair-Use-Policy zur rechtmäßigen Nutzung von M365 innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe eingeführt. Mit ebenfalls im Berichtsjahr veröffentlichten Nutzungsregeln für KI-Tools im Unternehmen macht die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen auf die Risiken von externen KI-Anwendungen aufmerksam und erklärt, wie sich diese Anwendungen sicher nutzen lassen.

# Telefónica Deutschland – Angaben nach 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.

Am 21. November 2023 hat die EU offiziell die Delegierte Verordnung 2023/2486 sowie die Delegierte Verordnung 2023/2485 veröffentlicht. Diese Verordnung umfasst die wirtschaftlichen Aktivitäten für die verbleibenden vier Umweltziele und ergänzt die zuvor veröffentlichten Delegierten Verordnungen (EU) 2021/2139 und Delegierte Verordnung (EU) 2021/2178.

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 in den Delegierten Klimarechtsakten 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 dazu verpflichtet, die Regulatorik der Taxonomie-VO anzuwenden. Gemäß § 315e Abs. 1 HGB ist der Konzernabschluss der Telefónica Deutschland zum 31. Dezember 2023 nach den IFRS aufgestellt worden.

Für das Geschäftsjahr 2023 sind die Anteile der taxonomiefähigen und nicht taxonomiefähigen sowie taxonomiekonformen und nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten an Umsatz sowie Investitions- (CapEx) und Betriebsausgaben (OpEx) für die Umweltziele Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel offenzulegen. Für die nicht-klimabezogenen Umweltziele (nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen, Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft, Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung, Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme) müssen nur die für die taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten offengelegt werden.

Basierend auf den Beschreibungen der Wirtschaftstätigkeiten in den Delegierten Klimarechtsakten sowie Delegierten Umweltrechtsakten der Taxonomie-VO wurden die Aktivität der Telefónica Deutschland analysiert, ob und in welchem Umfang die Wirtschaftstätigkeiten taxonomiefähig in Bezug auf die sechs Umweltzielen Klimaschutz, Anpassung an den Klimawandel, die nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen, der Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft, Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung sowie Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme 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 „Informations- und Kommunikation“ im Umweltziel Klimaschutz als taxonomiefähig identifiziert. Die Tätigkeiten von Telefónica Deutschland sind nicht taxonomiefähig unter Annex II zum delegierten Klimarechtsakt (Umweltziel Anpassung an den Klimawandel). Bei der Analyse der Tätigkeiten von Telefónica Deutschland im Hinblick auf die Umweltziele der delegierten Umweltverordnung (nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen (Anhang I), Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft (Anhang II), Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung (Anhang III) und Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosystems (Anhang IV)) wurden die Tätigkeiten 5.4 „Verkauf von Gebrauchsgütern“ und 5.5 „Produkt

als Dienstleistung und andere kreislauf- und ergebnisorientierte Dienstleistungsmodelle“ als taxonomiefähig im Rahmen des Umweltziels des Übergangs zu einer Kreislaufwirtschaft identifiziert. Die Tätigkeiten von Telefónica Deutschland sind nach den Anhängen I, III und IV des delegierten Umweltrechtsakts nicht taxonomiefähig.

Die Aktivität der Telefónica Deutschland 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. Der Verkauf von generalüberholten Mobiltelefonen wird der Aktivität 5.4 „Verkauf von Gebrauchsgütern“ zugeordnet, und die Vermietung von Routern im Rahmen von Telekommunikationsverträgen gilt als taxonomiefähig unter der Aktivität 5.5 „Produkt als Dienstleistung und andere kreislauf- und ergebnisorientierte Dienstleistungsmodelle“. Diese zwei neuen Aktivitäten sind dem Umweltziel „Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft“ zuzuordnen. Die folgende Tabelle gibt einen detaillierteren Überblick über die Zuordnung der Geschäftsaktivitäten (nicht ausschließlich: neben den Geschäftsaktivitäten wurden weitere sekundäre oder individuelle Maßnahmen identifiziert):

| Taxonomie Aktivitäten  | Telefónica Deutschlands Aktivitäten  |
|--|--|
| Hauptaktivitäten, die wesentlich zum Klimaschutz beitragen                           | <b>Aktivität 8.1. Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten</b><br><b>Cloud</b> -Dienste für die Speicherung, Verwaltung, Kontrolle oder Verarbeitung von Daten über das Internet  |
|  | <b>Aktivität 8.2. Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen</b><br>IKT Lösungen wie <b>M2M und Private Network</b> , die Daten sammeln, übermitteln und speichern, die eine Verringerung der Treibhausgasemissionen anderer Tätigkeiten ermöglichen |
| Hauptaktivitäten, die wesentlich zum Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft beitragen | <b>Aktivität 5.4 Verkauf von Gebrauchsgütern</b><br>Verkauf von generalüberholten Handys   |
|  | <b>Aktivität 5.5 Produkt als Dienstleistung und andere kreislauf- und ergebnisorientierte Dienstleistungsmodelle</b><br>Vermietung von Routern an Kunden   |

Die im letzten Jahr taxonomiefähig identifizierten Wirtschaftsaktivitäten wurden im nächsten Schritt hinsichtlich des wesentlichen Beitrags zum Umweltziel „Klimaschutz“ beurteilt. Wirtschaftstätigkeiten, die unter die neuen Umweltziele fallen, wurden in diesem Jahr nicht auf ihre Taxonomiekonformität geprüft.

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 Telefónica Deutschland mit Anbietern von Rechenzentren zusammen, über die die Cloud-Lösungen 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 wurde der Verhaltenskodex um einen Bewertungsrahmen für die externe Überprüfung der Einhaltung der im Verhaltenskodex dargelegten Praktiken ergänzt. Jedoch konnten die entsprechenden Nachweise durch die Geschäftspartner nicht erbracht werden.

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 von Telefónica Deutschland 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“<sup>1</sup> von GSMA und „GeSI Mobile Carbon Impact“<sup>2</sup>, unterstreichen, dass IKT Lösungen die Reduktion von THG-Emissionen ermöglichen. Beispielweise 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.

<sup>1</sup> Quelle: [GSMA Enablement Effect](#)  
<sup>2</sup> Quelle: [GeSI Mobile Carbon Impact](#)



Die Einordnung der von Telefónica Deutschland angebotenen spezifischen Lösungen erfolgte auf einer Marktbetrachtung. 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 Telefónica Deutschland kein anderes Umweltziel 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 Klimarisikoanalyse 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. Die im Jahr 2023 erneut durchgeführte Klimarisikoanalyse hat ergeben, dass für Telefónica Deutschland die Klimagefahren „Hitzestress“ sowie „Hochwasser“ relevant sind. In diesem Zusammenhang bestehen entsprechende Anpassungslösungen, die in den kommenden Jahren weiter ausgebaut werden sollen.

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 Telefónica 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. Telefónica Deutschland achtet und unterstützt die Menschenrechte einschließlich Arbeits- und Verbraucherrechte und Anti-Korruption und Bestechung in seiner gesamten Wertschöpfungskette. Aus diesem Grund verfügt Telefónica Deutschland 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 sind Richtlinien,

Prozesse und Managementsysteme für die Themen Anti-Korruption und Bestechung, Fairer Wettbewerb und Besteuerung implementiert. 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.

Mit Blick auf die Investitionen in Klimaanlagen (7.3) wurde eine entsprechende Analyse für den wesentlichen Beitrag (7.3 Buchstabe e)) durchgeführt, um sicherzustellen, dass es sich um hocheffiziente Klimageräte handelt. In Bezug auf die Bewertung der DNSH-Kriterien des Umweltziels der Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung hat Telefónica einen Prozess durchgeführt, in dem die folgenden Aspekte durch die Bestätigung der Umwelterklärungen des Unternehmens durch die Lieferanten von elektrischen und elektronischen Geräten bewertet wurden:

- In Übereinstimmung mit den Bestimmungen der REACH-Verordnung erklärt der Lieferant, dass die Produkte, die er an Telefónica liefert, nicht mehr als 0,1 Gewichtsprozent eines Stoffes enthalten, der auf der Liste der besonders besorgniserregenden Stoffe steht, die von der „Europäischen Agentur für chemische Stoffe“ geführt wird.
- In Übereinstimmung mit den Bestimmungen der RoHS-Richtlinie erklärt der Lieferant, dass die Produkte, die er an Telefónica liefert, die in Anhang II der genannten Richtlinie festgelegten Grenzwerte nicht überschreiten.
- Ebenso erklärt der Lieferant für den speziellen Fall der Verwendung von Batterien und Akkumulatoren und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Richtlinie 2006/66/EG und ihrer Aktualisierung durch die Richtlinie 2013/56, dass die Produkte die in dieser Richtlinie festgelegten Grenzwerte in Bezug auf die folgenden Stoffe nicht überschreiten: Quecksilber und Cadmium.

Obwohl das DNSH-Kriterium die Bewertung einiger zusätzlicher Aspekte zu den oben genannten erfordert, ist Telefónica der Ansicht, dass es mit der Bewertung dieser Aspekte das genannte DNSH-Kriterium in ausreichend signifikanter Weise evaluiert.

Hinsichtlich der Investitionen in Ladestationen für E-Fahrzeuge (7.4) gilt für den wesentlichen Beitrag das gleiche Kriterium wie bereits für die Taxonomiefähigkeit, weshalb dieses als erfüllt angesehen werden kann.

Für die Erfüllung des Appendix A für die Wirtschaftstätigkeiten 7.3 sowie 7.4 kann auf die durchgeführten Klimarisikoanalysen und definierten Anpassungslösungen verwiesen werden.

Bezüglich der Meldebögen gemäß Annex XII der delegierten Verordnung 2021/2178 liegen keine Aktivitäten im Bereich Stromerzeugung, Kraft-Wärme/Kälte-Kopplung und Wärme-/Kälteerzeugung aus fossilem Gas sowie im Bereich Kernenergie vor, weshalb eine Berichterstattung der Gas- und Nukleartabellen nicht notwendig ist.

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 Umsatzerlöse 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).

Die Gesamtumsatzerlöse des Geschäftsjahres 2023 von 8.614 Mio. € bilden den Nenner der Umsatz-Kennzahl und können der Gewinn- und Verlustrechnung des Konzerns entnommen werden (siehe Kapitel „Konzerngewinn- und Verlustrechnung“ unter Konzernabschluss [↗](#)).

Die in der Konzern Gewinn- und Verlustrechnung ausgewiesenen Umsätze der Telefónica Deutschland 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 und Annex II (wesentlicher Beitrag zum Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft) des delegierten Umweltrechtsakts 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 82 Mio. € der für das Geschäftsjahr 2023 taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten bildet den Zähler. Dieser setzt sich aus Umsätzen aus der Wirtschaftstätigkeit 8.1 in Höhe von 17 Mio. €, der Wirtschaftstätigkeit 8.2 in Höhe von 20 Mio. €, der Wirtschaftstätigkeit 5.4 in Höhe von 12 Mio. € sowie der Wirtschaftstätigkeit 5.5 in Höhe von 33 Mio. € zusammen. Somit ergibt sich eine taxonomiefähige Umsatz-Kennzahl von 1,0%. 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%.

### 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 1.758 Mio. € (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 0,05 Mio. €, mit der Wirtschaftstätigkeit 8.2 in Höhe von 0,8 Mio. €, mit der Wirtschaftstätigkeit 5.5 in Höhe von 45 Mio. € sowie der Wirtschaftstätigkeit 7.3 in Höhe von 3,3 Mio. € und der Wirtschaftstätigkeit 7.4 in Höhe von 0,04 Mio. € identifiziert werden. Ergänzt

wird dies durch den Erwerb von taxonomiefähiger Dienstleistungen und Produkte in den Bereichen Fuhrparkmanagement (Wirtschaftstätigkeit 6.5 Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen) und Gebäude (7.7 Erwerb von und Eigentum an Gebäuden). Die Summe dieser Zugänge, welche eine taxonomiefähige Investition widerspiegeln, bildet den Zähler der CapEx Kennzahl in Höhe von 116,7 Mio. €. Daraus resultiert eine taxonomiefähige CapEx-Kennzahl in Höhe von 6,6%. Eine Analyse der taxonomiefähigen Investitionen hinsichtlich der Taxonomiekonformität hat ergeben, dass die entsprechenden Kriterien für die Wirtschaftstätigkeiten 7.3, 7.4 und 8.2 erfüllt werden. Für alle anderen Wirtschaftstätigkeiten werden die entsprechenden Kriterien nicht erfüllt, da die Geschäftspartner die erforderlichen Nachweise nicht zur Verfügung stellen können. Demzufolge beträgt der taxonomiekonforme CapEx 0,2%.

Die Veränderungen bei den taxonomiekonformen Investitionen im Vergleich zum Vorjahr erklären sich dadurch, dass die Taxonomiekonformitätskriterien für die Aktivität 7.3, 7.4 und 8.2 im Jahr 2023 erstmals erfüllt wurden.

### 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, Forschung und Entwicklung 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 257 Mio. €.

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 8.2 in Höhe von 0,2 Mio. € identifiziert werden. Somit betragen die taxonomiefähigen Betriebsausgaben 0,2 Mio. €. Dies entspricht einer taxonomiefähigen OpEx-Kennzahl von 0,1%. Eine Analyse der taxonomiefähigen Betriebsausgaben hinsichtlich der Taxonomiekonformität hat ergeben, dass die entsprechenden Kriterien für die Wirtschaftstätigkeit 8.2 erfüllt werden. Demzufolge beträgt der taxonomiekonforme OpEx 0,1%.

Die Veränderungen bei den taxonomiekonformen Betriebsausgaben im Vergleich zum Vorjahr erklären sich dadurch, dass die Taxonomiekonformitätskriterien für die Aktivität 8.2 im Jahr 2023 erstmals erfüllt wurden.

**Umsatz**

| Wirtschaftstätigkeiten   | 2023    |                          |                           | Kriterien für einen wesentlichen Beitrag |  |                         |                                      |                                      |                                       | DNSH-Kriterien („Do No Significant Harm“/ „keine erhebliche Beeinträchtigung“) |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
|--|---------|--------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--|--|---------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------|---|---|--------------------------------------|
|  | Code    | Umsatz<br>in Mio.<br>EUR | Umsatzanteil 2023<br>in % | Klimaschutz<br>J; N;<br>N/EL             | Anpassung an den<br>Klimawandel<br>J; N;<br>N/EL | Wasser<br>J; N;<br>N/EL | Umweltverschmutzung<br>J; N;<br>N/EL | Kreislaufwirtschaft<br>J; N;<br>N/EL | Biologische Vielfalt<br>J; N;<br>N/EL | Klimaschutz<br>J/N   | Anpassung an den<br>Klimawandel<br>J/N | Wasser<br>J/N | Umweltverschmutzung<br>J/N | Kreislaufwirtschaft<br>J/N | Biologische Vielfalt<br>J/N | Mindestschutz<br>J/N | Anteil taxonomie-<br>konformer (A.1.) oder<br>taxonomiefähiger (A.2)<br>Umsatz 2022<br>in % | Kategorie<br>ermöglichende Tätigkeit<br>E | Kategorie<br>Übergangstätigkeit<br>T |
| <b>A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>  |         |                          |                           |  |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| <b>A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)</b>  |         |                          |                           |  |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen   | CCM 8.2 | 20,3                     | 0,2%                      | J  | N/EL   | N/EL                    | N/EL                                 | N/EL                                 | N/EL                                  | -  | J                                      | -             | -                          | J                          | -                           | J                    | 0,2%  | E   |                                      |
| <b>Umsatz ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (A.1)</b>  |         | <b>20,3</b>              | <b>0,2%</b>               | <b>0,2%</b>                              | <b>0%</b>  | <b>0%</b>               | <b>0%</b>                            | <b>0%</b>                            | <b>0%</b>                             | <b>-</b>   | <b>J</b>                               | <b>-</b>      | <b>-</b>                   | <b>J</b>                   | <b>-</b>                    | <b>J</b>             | <b>0,2%</b>   |   |                                      |
| davon ermöglichende Tätigkeit (E)  |         | 20,3                     | 0,2%                      | 100%                                     | 0%   | 0%                      | 0%                                   | 0%                                   | 0%                                    | -  | J                                      | -             | -                          | J                          | -                           | J                    | 0,2%  | E   |                                      |
| davon Übergangstätigkeit (T)   |         | 0,0                      | 0,0%                      | 0%                                       |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| <b>A.2. Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten)</b>           |         |                          |                           | EL;<br>N/EL                              | EL;<br>N/EL                                      | EL;<br>N/EL             | EL;<br>N/EL                          | EL;<br>N/EL                          | EL;<br>N/EL                           |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten  | CCM 8.1 | 16,9                     | 0,2%                      | EL                                       | N/EL   | N/EL                    | N/EL                                 | N/EL                                 | N/EL                                  |  |  |               |                            |                            |                             |                      | 0,2%  |   |                                      |
| Verkauf von Gebrauchsgütern  | CE 5.4  | 11,5                     | 0,1%                      | N/EL                                     | N/EL   | N/EL                    | N/EL                                 | EL                                   | N/EL                                  |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| Produkt als Dienstleistung und andere kreislauf- und ergebnisorientierte Dienstleistungsmodelle                            | CE 5.5  | 33,2                     | 0,4%                      | N/EL                                     | N/EL   | N/EL                    | N/EL                                 | EL                                   | N/EL                                  |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| <b>Umsatz taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (A.2)</b> |         | <b>61,6</b>              | <b>0,7%</b>               | <b>0,2%</b>                              | <b>0%</b>  | <b>0%</b>               | <b>0%</b>                            | <b>0,5%</b>                          | <b>0%</b>                             |  |  |               |                            |                            |                             |                      | <b>0,2%</b>   |   |                                      |
| <b>A. Umsatz taxonomiefähiger Tätigkeiten (A1+A2)</b>  |         | <b>81,9</b>              | <b>1,0%</b>               | <b>0,4%</b>                              | <b>0%</b>  | <b>0%</b>               | <b>0%</b>                            | <b>0,5%</b>                          | <b>0%</b>                             |  |  |               |                            |                            |                             |                      | <b>0,4%</b>   |   |                                      |
| <b>B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>  |         |                          |                           |  |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| <b>Umsatz nicht taxonomiefähiger Tätigkeiten</b>   |         | <b>8.532</b>             | <b>99%</b>                |  |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |
| <b>Gesamt A + B</b>  |         | <b>8.614</b>             | <b>100%</b>               |  |  |                         |                                      |                                      |                                       |  |  |               |                            |                            |                             |                      |   |   |                                      |

Abkürzungen in Spalten 5 bis 10: **J** Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit / **N** Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit / **N/EL** „not eligible“, für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit / **EL** Taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeit für das relevante Umweltziel

**Tabelle gemäß Fußnote (c) des Delegierten Rechtsakts 2023/2486 Annex V**

|     | Umsatzanteil / Gesamtumsatz |                        |
|-----|-----------------------------|------------------------|
|     | Taxonomiekonform je Ziel    | Taxonomiefähig je Ziel |
| CCM | 0,2%                        | 0,4%                   |
| CCA | 0,0%                        | 0,0%                   |
| WTR | 0,0%                        | 0,0%                   |
| CE  | 0,0%                        | 0,5%                   |
| PPC | 0,0%                        | 0,0%                   |
| BIO | 0,0%                        | 0,0%                   |

**CapEx**

| Wirtschaftstätigkeiten  | 2023    |              |                   | Kriterien für einen wesentlichen Beitrag |                              |            |                     |                     |                      | DNSH-Kriterien („Do No Significant Harm“/ „keine erhebliche Beeinträchtigung“) |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   | Anteil taxonomiekonformer (A.1.) oder taxonomiefähiger (A.2) CapEx 2022 | Kategorie ermöglichende Tätigkeit | Kategorie Übergangstätigkeit |
|---|---------|--------------|-------------------|--|------------------------------|------------|---------------------|---------------------|----------------------|--|------------------------------|----------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------|-------------|---|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
|   | Code    | CapEx        | Anteil CapEx 2023 | Klimaschutz                              | Anpassung an den Klimawandel | Wasser     | Umweltverschmutzung | Kreislaufwirtschaft | Biologische Vielfalt | Klimaschutz  | Anpassung an den Klimawandel | Wasser   | Umweltverschmutzung | Kreislaufwirtschaft | Biologische Vielfalt | Mindestschutz | in %        | E | T |   |                                   |                              |
|   |         | in Mio. EUR  | in %              | J; N; N/EL                               | J; N; N/EL                   | J; N; N/EL | J; N; N/EL          | J; N; N/EL          | J; N; N/EL           | J/N  | J/N                          | J/N      | J/N                 | J/N                 | J/N                  | J/N           |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>   |         |              |                   |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)</b>   |         |              |                   |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| Installation, Wartung und Reparatur von energieeffizienten Geräten  | CCM 7.3 | 3,3          | 0,2%              | J  | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 | -  | J                            | -        | J                   | -                   | -                    | J             | 0,0%        | E |   |   |                                   |                              |
| Installation, Wartung und Reparatur von Ladestationen für Elektrofahrzeuge in Gebäuden (und auf zu Gebäuden gehörenden Parkplätzen) | CCM 7.4 | 0,0          | 0,0%              | J  | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 | -  | J                            | -        | -                   | -                   | -                    | J             | 0,0%        | E |   |   |                                   |                              |
| Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen  | CCM 8.2 | 0,8          | 0,0%              | J  | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 | -  | J                            | -        | -                   | J                   | -                    | J             | 0,0%        | E |   |   |                                   |                              |
| <b>CapEx ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (A.1)</b>  |         | <b>4,2</b>   | <b>0,2%</b>       | <b>0,2%</b>                              | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>0%</b>           | <b>0%</b>            | <b>-</b>   | <b>J</b>                     | <b>-</b> | <b>J</b>            | <b>J</b>            | <b>-</b>             | <b>J</b>      | <b>0,0%</b> |   |   |   |                                   |                              |
| davon ermöglichende Tätigkeit (E)   |         | 4,2          | 0,2%              | 100%                                     | 0%                           | 0%         | 0%                  | 0%                  | 0%                   | -  | J                            | -        | J                   | J                   | -                    | J             |             | E |   |   |                                   |                              |
| davon Übergangstätigkeit (T)  |         |              | 0,0%              | 0%                                       |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>A.2. Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten)</b>                    |         |              |                   |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
|   |         |              |                   | EL; N/EL                                 | EL; N/EL                     | EL; N/EL   | EL; N/EL            | EL; N/EL            | EL; N/EL             |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen   | CCM 6.5 | 5,7          | 0,3%              | EL                                       | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 |  |                              |          |                     |                     |                      |               | 0,2%        |   |   |   |                                   |                              |
| Erwerb von und Eigentum an Gebäuden   | CCM 7.7 | 61,8         | 3,5%              | EL                                       | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 |  |                              |          |                     |                     |                      |               | 3,0%        |   |   |   |                                   |                              |
| Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten   | CCM 8.1 | 0,0          | 0,0%              | EL                                       | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 |  |                              |          |                     |                     |                      |               | 0,1%        |   |   |   |                                   |                              |
| Produkt als Dienstleistung und andere kreislauf- und ergebnisorientierte Dienstleistungsmodelle                                     | CE 5.5  | 45,0         | 2,6%              | N/EL                                     | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | EL                   |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>CapEx taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (A.2)</b>           |         | <b>112,6</b> | <b>6,4%</b>       | <b>3,8%</b>                              | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>2,6%</b>         | <b>0%</b>            |  |                              |          |                     |                     |                      |               | <b>3,5%</b> |   |   |   |                                   |                              |
| <b>A. CapEx taxonomiefähiger Tätigkeiten (A1+A2)</b>  |         | <b>116,7</b> | <b>6,6%</b>       | <b>4,1%</b>                              | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>2,6%</b>         | <b>0%</b>            |  |                              |          |                     |                     |                      |               | <b>3,5%</b> |   |   |   |                                   |                              |
| <b>B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>   |         |              |                   |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>Umsatz nicht taxonomiefähiger Tätigkeiten</b>  |         | <b>1.641</b> | <b>93%</b>        |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |
| <b>Gesamt A + B</b>   |         | <b>1.758</b> | <b>100%</b>       |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |               |             |   |   |   |                                   |                              |

Abkürzungen in Spalten 5 bis 10: **J** Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit / **N** Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit / **N/EL** „not eligible“, für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit / **EL** Taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeit für das relevante Umweltziel

**Tabelle gemäß Fußnote (c) des Delegierten Rechtsakts 2023/2486 Annex V**

|     | CapEx – Anteil / Gesamt CapEx |                        |
|-----|-------------------------------|------------------------|
|     | Taxonomiekonform je Ziel      | Taxonomiefähig je Ziel |
| CCM | 0,2%                          | 4,1%                   |
| CCA | 0,0%                          | 0,0%                   |
| WTR | 0,0%                          | 0,0%                   |
| CE  | 0,0%                          | 2,6%                   |
| PPC | 0,0%                          | 0,0%                   |
| BIO | 0,0%                          | 0,0%                   |

**OpEx**

|  | 2023    |             |                  | Kriterien für einen wesentlichen Beitrag |                              |            |                     |                     |                      | DNSH-Kriterien („Do No Significant Harm“/ „keine erhebliche Beeinträchtigung“) |                              |          |                     |                     |                      | Anteil taxonomie-konformer (A.1.) oder taxonomiefähiger (A.2) OpEx 2022 | Kategorie ermöglichende Tätigkeit | Kategorie Übergangstätigkeit |               |
|--|---------|-------------|------------------|--|------------------------------|------------|---------------------|---------------------|----------------------|--|------------------------------|----------|---------------------|---------------------|----------------------|---|-----------------------------------|------------------------------|---------------|
|  | Code    | OpEx        | Anteil OpEx 2023 | Klimaschutz                              | Anpassung an den Klimawandel | Wasser     | Umweltverschmutzung | Kreislaufwirtschaft | Biologische Vielfalt | Klimaschutz  | Anpassung an den Klimawandel | Wasser   | Umweltverschmutzung | Kreislaufwirtschaft | Biologische Vielfalt |   |                                   |                              | Mindestschutz |
| Wirtschaftstätigkeiten   |         | in Mio. EUR | in %             | J; N; N/EL                               | J; N; N/EL                   | J; N; N/EL | J; N; N/EL          | J; N; N/EL          | J; N; N/EL           | J/N  | J/N                          | J/N      | J/N                 | J/N                 | J/N                  | J/N   | in %                              | E                            | T             |
| <b>A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>  |         |             |                  |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| <b>A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)</b>  |         |             |                  |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| Datenbasierte Lösungen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen   | 8.2 CCM | 0,2         | 0,1%             | J  | N/EL                         | N/EL       | N/EL                | N/EL                | N/EL                 | -  | J                            | -        | -                   | J                   | -                    | J   | 0,0%                              | E                            |               |
| <b>OpEx ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (A.1)</b>  |         | <b>0,2</b>  | <b>0,1%</b>      | <b>0,1%</b>                              | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>0%</b>           | <b>0%</b>            | <b>-</b>   | <b>J</b>                     | <b>-</b> | <b>-</b>            | <b>J</b>            | <b>-</b>             | <b>J</b>  | <b>0,0%</b>                       |                              |               |
| davon ermöglichende Tätigkeit (E)  |         | 0,2         | 0,1%             | 100%                                     | 0%                           | 0%         | 0%                  | 0%                  | 0%                   | -  | J                            | -        | -                   | J                   | -                    | J   |                                   | E                            |               |
| davon Übergangstätigkeit (T)   |         |             | 0,0%             | 0%                                       |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| <b>A.2. Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten)</b>         |         |             |                  |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
|  |         |             |                  | EL; N/EL                                 | EL; N/EL                     | EL; N/EL   | EL; N/EL            | EL; N/EL            | EL; N/EL             |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| <b>OpEx taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (A.2)</b> |         | <b>0,0</b>  | <b>0,0%</b>      | <b>0%</b>                                | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>0%</b>           | <b>0%</b>            |  |                              |          |                     |                     |                      |   | <b>0,0%</b>                       |                              |               |
| <b>A. OpEx taxonomiefähiger Tätigkeiten (A1+A2)</b>  |         | <b>0,2</b>  | <b>0,1%</b>      | <b>0,1%</b>                              | <b>0%</b>                    | <b>0%</b>  | <b>0%</b>           | <b>0%</b>           | <b>0%</b>            |  |                              |          |                     |                     |                      |   | <b>0,0%</b>                       |                              |               |
| <b>B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN</b>  |         |             |                  |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| <b>OpEx nicht taxonomiefähiger Tätigkeiten</b>   |         | <b>257</b>  | <b>100%</b>      |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |
| <b>Gesamt A + B</b>  |         | <b>257</b>  | <b>100%</b>      |  |                              |            |                     |                     |                      |  |                              |          |                     |                     |                      |   |                                   |                              |               |

Abkürzungen in Spalten 5 bis 10: **J** Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit / **N** Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit / **N/EL** „not eligible“, für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit / **EL** Taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeit für das relevante Umweltziel

**Tabelle gemäß Fußnote (c) des Delegierten Rechtsakts 2023/2486 Annex V**

|     | OpEx – Anteil / Gesamt OpEx |                        |
|-----|-----------------------------|------------------------|
|     | Taxonomiekonform je Ziel    | Taxonomiefähig je Ziel |
| CCM | 0,1%                        | 0,1%                   |
| CCA | 0,0%                        | 0,0%                   |
| WTR | 0,0%                        | 0,0%                   |
| CE  | 0,0%                        | 0,0%                   |
| PPC | 0,0%                        | 0,0%                   |
| BIO | 0,0%                        | 0,0%                   |

# Die Rolle der Telekommunikationsnetze in der EU-Taxonomie

Die Anwendung der EU-Taxonomie Verordnung hat auf dem Markt zu Unsicherheiten und Auslegungszweifeln geführt, was die Formulierung einer gemeinsamen Sprache für alle Sektoren und Regionen innerhalb des europäischen Rahmens in einem so vielfältigen und komplexen Bereich wie der Nachhaltigkeit erschwert hat.

Die Plattform on Sustainable Finance veröffentlichte im Oktober 2022 ihren Bericht mit Empfehlungen zu Daten und Nutzbarkeit der EU-Taxonomie und forderte die Kommission auf, Leitlinien zur Erleichterung einer einheitlichen Offenlegung von Informationen zu erstellen. In diesem Zusammenhang hat die Europäische Kommission eine Reihe von Dokumenten (FAQs) veröffentlicht. Diese sollen für mehr Klarheit über die Verordnung und ihre Anwendung sorgen.

Für den Sektor Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) ging es bei den wichtigsten Auslegungsfragen darum, ob Telekommunikationsnetze unter die Aktivität 8.2 fallen oder nicht.

Angesichts von Zweifeln an der Interpretation und dem Verständnis von Netzwerken als Konnektivitätslösungen, die zur Übertragung, Speicherung und Nutzung von Daten entwickelt werden und die Treibhausgasemissionen reduzieren können, hat Telefónica 2021 eine Bandbreite angegeben. Für den minimal-Ansatz wurden die drei KPIs (Umsatz, CapEx und OpEx) berechnet, wobei nur die Entwicklung oder Nutzung digitaler Dienste berücksichtigt wurde, nicht aber die für die Datenübertragung erforderlichen Telekommunikationsnetze. Der maximal-Ansatz umfasste auch die Datenübertragungsphase durch den Einsatz von Technologien wie Glasfaser oder 5G.

Im Jahr 2022, dem zweiten Jahr der Anwendung der EU-Taxonomie und dem ersten Jahr der Berichterstattung über taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten, wurde der Bericht von Telefónica durch die Veröffentlichung des Entwurfs der FAQ beeinflusst, der von der Europäischen Kommission am 19. Dezember 2022 veröffentlicht wurde. In diesem Entwurf wurde die Berücksichtigung von Telekommunikationsnetzen innerhalb der Wirtschaftstätigkeit 8.2 eingeschränkt.

Basierend auf den FAQs berücksichtigen die EU-Taxonomie KPIs nicht die Hauptgeschäftsaktivitäten von Telefónica und entsprechen dem minimalen Ansatz aus 2021. Dennoch hat Telefónica beschlossen, die Zahlen des Maximal-Ansatzes als freiwillige Offenlegung aus Gründen der Transparenz und des Vergleichs sowie zur Darstellung der Auswirkungen der Telekommunikationsnetze im Jahr 2022 zu berichten.

Im April 2023 veröffentlichte die European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) ein Papier, das sich mit der Komplexität der Umsetzung von EU-Taxonomie Verordnung durch den Sektor befasst. In diesem Papier wurde die grundlegende Rolle der Telekommunikationsnetze im Prozess der Dekarbonisierung der Weltwirtschaft hervorgehoben, sowohl für die Dekarbonisierung des Sektors selbst als auch für den ermöglichenden Effekt der Reduktion von Emissionen in vielen anderen Wirtschaftssektoren.

Um auf die verschiedenen Vorschläge einzugehen, die im Laufe der Jahre von Stakeholdern zu Wirtschaftstätigkeiten in der EU-Taxonomie gemacht wurden, hat die Plattform on Sustainable Finance zusammen mit der Europäischen Kommission den Mechanismus „Stakeholder Request“ geschaffen.

Im Einklang mit diesem Mechanismus schlugen die European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) und die Global System for Mobile communications Association (GSMA) im Dezember 2023 eine neue EU-Taxonomie Wirtschaftstätigkeit vor, die diesen von der Kommission ermöglichten Mechanismus nutzt, um den Ausbau und den Betrieb von Telekommunikationsnetzen in die Taxonomie-Verordnung aufzunehmen. Auf diese Weise wäre das volle Potenzial elektronischer Kommunikationsnetze bei der Dekarbonisierung der Wirtschaft abgebildet.

Die Antwort und die Ergebnisse der von der Plattform durchgeführten Analyse der Vorschläge zur Aufnahme und Änderung von Wirtschaftstätigkeiten werden in naher Zukunft erwartet.

# Kennzahlentabelle

|  | Einheit             | 2023    | 2022    | 2021    |
|--|---------------------|---------|---------|---------|
| <b>Umweltbelange</b>   |                     |         |         |         |
| <b>Klimawandel</b>   |                     |         |         |         |
| Energieverbrauch gesamt  | GWh                 | 803     | 799     | 755     |
| Stromverbrauch gesamt <sup>1</sup>   | GWh                 | 777     | 775     | 732     |
| davon Netzwerk und Rechenzentren <sup>2</sup>  | GWh                 | 760     | 757     | 711     |
| davon Büros, Shops, Call-Center  | GWh                 | 17      | 18      | 21      |
| Kraftstoffverbrauch gesamt <sup>3</sup>  | GWh                 | 26      | 24      | 23      |
| Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen <sup>4</sup>                         | GWh/PB              | 0,07    | 0,08    | 0       |
| Energie aus Grünstrombezug   | GWh                 | 777     | 775     | 732     |
| Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus Grünstrom <sup>5</sup>                                      | %                   | 100     | 100     | 100     |
| CO <sub>2</sub> -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) – marktbasierter Methode <sup>6,7</sup>       | tCO <sub>2</sub> eq | 9.103   | 7.766   | 6.266   |
| CO <sub>2</sub> -Emissionen gesamt (Scope 1, 2, 3) – standortbasierte Methode <sup>7,8</sup>     | tCO <sub>2</sub> eq | 346.327 | 333.228 | 274.190 |
| Direkte Emissionen (Scope 1) mit Kältemittel-Emissionen  | tCO <sub>2</sub> eq | 5.955   | 5.520   | 5.369   |
| Indirekte Emissionen (Scope 2) (marktbasierter Methode)  | tCO <sub>2</sub> eq | 234     | 261     | 581     |
| Indirekte Emissionen (Scope 2) (standortbasierte Methode)  | tCO <sub>2</sub> eq | 337.459 | 325.723 | 268.505 |
| Indirekte Emissionen: Eingekaufte Waren und Dienstleistungen (Scope 3) <sup>9</sup>              | tCO <sub>2</sub> eq | 194.265 | 160.363 | 154.339 |
| Indirekte Emissionen: Kapitalgüter (Scope 3)   | tCO <sub>2</sub> eq | 57.826  | 58.171  | 43.765  |
| Indirekte Emissionen: Brennstoff- und energiebezogene Emissionen (Scope 3)                       | tCO <sub>2</sub> eq | 1.426   | 1.330   | 1.187   |
| Indirekte Emissionen: Geschäftsreisen (Scope 3) <sup>7</sup>                                     | tCO <sub>2</sub> eq | 2.913   | 1.985   | 316     |
| Indirekte Emissionen: Verwendung der verkauften Produkte (Scope 3) <sup>10</sup>                 | tCO <sub>2</sub> eq | 135.510 | 161.435 | 132.806 |
| Indirekte Emissionen: Gesamt Scope 3   | tCO <sub>2</sub> eq | 391.940 | 383.284 | 332.413 |
| <b>Sozialbelange</b>   |                     |         |         |         |
| <b>Eigene Belegschaft</b>  |                     |         |         |         |
| Employee Net Promoter Score (eNPS) / Arbeitgeberattraktivität                                    | Punktzahl           | 78,0    | 66,2    | 60,4    |
| Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten <sup>11</sup> | Anzahl              | 15,6    | 16,2    | 17,6    |
| Frauen im Senior M. (Valora) 1. Berichtsebene (inkl. Vorstand)                                   | %                   | 32,2    | 32,1    | 28,8    |
| Bestätigte Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen                              | Anzahl              | 0       | 0       | 0       |
| Gender Pay Gap   | %                   | 16,5    | 18,2    | 19,5    |
| Gender Pay Gap (bereinigt) <sup>12</sup>   | %                   | 1,5     | 1,8     | n. a.   |
| Abwesenheitsrate <sup>13</sup>   | %                   | 5,2     | 5,9     | 4,9     |
| <b>Menschenrechte und Sozialstandards in der Lieferkette</b>                                     |                     |         |         |         |
| Lieferanten, die zu Nachhaltigkeitsaspekten überprüft wurden <sup>14</sup>                       | Anzahl              | 695     | n. a.   | n. a.   |
| Anteil der Lieferanten, die zu Nachhaltigkeitsaspekten überprüft wurden <sup>15</sup>            | %                   | 79,0    | n. a.   | n. a.   |
| Anteil des Vorstands, die zum Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) geschult wurden        | %                   | 100     | n. a.   | n. a.   |
| <b>Verbraucher:innen und Endnutzer:innen</b>   |                     |         |         |         |
| Abwanderungsrate der Marke O <sub>2</sub> (O <sub>2</sub> Consumer Postpaid)                     | %                   | 1,0     | 1,1     | 0,9     |
| 5G-Bevölkerungsabdeckung (3,6 GHz, DSS/1800 MHz, 700 MHz) <sup>16</sup>                          | gerundet in %       | 95      | 80      | 30      |



|   | Einheit | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|---------|------|------|------|
| <b>Governancebelange</b>  |         |      |      |      |
| <b>Unternehmenspolitik</b>  |         |      |      |      |
| Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden <sup>17</sup>                            | %       | 95,1 | 84,3 | 97,7 |
| Gesamtzahl an Korruptionsfällen <sup>18</sup>   | Anzahl  | 0    | 0    | 0    |
| <b>Datenschutz und Informationssicherheit</b>   |         |      |      |      |
| Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) <sup>19</sup>  | Anzahl  | 0    | 1    | 0    |
| Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr   | Anzahl  | 0    | 0    | 0    |
| Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit <sup>20</sup>                          | Anzahl  | 37   | 26   | 16   |
| Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden | Anzahl  | 0    | 0    | 0    |

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Die Energieintensität ergibt sich aus dem Energieverbrauch geteilt durch das Datenvolumen in Petabyte.

<sup>5</sup> Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100 % als Grünstrom qualifiziert.

<sup>6</sup> Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt. Für die marktbasierete Methode werden 684,03 g CO<sub>2</sub> pro kWh genutzt (Quelle: Association of Issuing Bodies (AIB), European Residual Mixes 2022).

<sup>7</sup> Scope-3-Emissionen: Andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen). Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2022). Es gibt auch andere, hier nicht enthaltene Scope-3-Emissionen. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen.

<sup>8</sup> Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-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 1990–2022, 2023) und damit 434 g CO<sub>2</sub> pro kWh aus dem Jahr 2022 für die Berechnungsgrundlage nach standortbasierter Methode im Berichtsjahr 2023.

<sup>9</sup> Neben den fünf größten Scope 3 Kategorien werden weitere Kategorien, die die Telefónica Deutschland Gruppe aufgrund verfügbarer Daten effizient berechnen kann, ebenso inkludiert – dies betrifft die Kategorien 4, 9 und 12. Diese drei Kategorien stellen zusammen <5 % ihrer Scope 3 Emissionen dar. In Kategorie 1 (Eingekaufte Waren und Dienstleistungen) wird Kategorie 4 und 9 (up und downstream Transport) zusammengefasst.

<sup>10</sup> Neben den fünf größten Scope 3 Kategorien werden weitere Kategorien, die die Telefónica Deutschland Gruppe aufgrund verfügbarer Daten effizient berechnen kann, ebenso inkludiert – dies betrifft die Kategorien 4, 9 und 12. Diese drei Kategorien stellen zusammen <5 % ihrer Scope 3 Emissionen dar. In Kategorie 11 (Verwendung der verkauften Produkte) wird Kategorie 12 (Entsorgung verkaufter Produkte) zusammengefasst.

<sup>11</sup> Die Berechnungen ab Geschäftsjahr 2021 erfolgten auf durchschnittlicher Mitarbeiterbasis der aktiven Mitarbeiter:innen (ohne externe Berater:innen und Zeitarbeitskräfte) des jeweiligen Berichtsjahres (Ø PIP 2021: 7.403, Ø PIP 2022: 7.054, Ø PIP 2023: 7.305) der Telefónica Deutschland Gruppe.

<sup>12</sup> 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 (2023: 7.246).

<sup>13</sup> Die Abwesenheitsrate ergibt sich aus der Anzahl der Kranktage geteilt durch das Ergebnis von 250 Sollarbeitstagen multipliziert mit dem Durchschnitt der Gesamtbelegschaft (Ø PIP 2023: 7.644).

<sup>14</sup> Anzahl der auf der IntegrityNext-Plattform registrierten Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe, die nach Nachhaltigkeitsaspekten – u. a. Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltkriterien – überprüft wurden (% im Verhältnis zur Gesamtzahl der 875 eingeladenen Lieferanten).

<sup>15</sup> Anteil der auf der IntegrityNext-Plattform registrierten Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe der Berichtsjahre 2022/2023, die nach Nachhaltigkeitsaspekten – unter anderem Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltkriterien – überprüft wurden (% im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingeladenen Lieferanten).

<sup>16</sup> 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 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.

<sup>17</sup> Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis 31. Dezember 2023.

<sup>18</sup> Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.

<sup>19</sup> Unter eingeleiteten Verfahren während des Berichtszeitraums sind nur laufende und nicht abgeschlossene Verfahren zu verstehen. Im aktuellen Berichtsjahr wurden keine neuen Verfahren eingeleitet. Ein Verfahren aus dem Geschäftsjahr 2019 und eins aus dem Jahr 2020 wurden im Berichtszeitraum 2023 abgeschlossen. Zwei weitere in 2020 eingeleitete Verfahren betrachten wir als abgeschlossen, da seitens der Behörde keine weitere Kommunikation erfolgte und Abschlüsse von Verfahren nicht immer aktiv mitgeteilt werden. 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.

<sup>20</sup> 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 meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit“ sind 37 Vorfälle zu berichten.

# 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 bis 31. Dezember 2023 (im Folgenden der „gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht“) 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 gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts 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 „Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“ des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts 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 gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts 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 „Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“ des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

### Unabhängigkeit und Qualitätsmanagement 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 Qualitätsmanagementstandards 1 „Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QMS 1 (09.2022)) an, welcher von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft verlangt, ein Qualitätsmanagementsystem, das den gesetzlichen und satzungsrechtlichen Anforderungen entspricht, auszugestalten, einzurichten und durchzusetzen.

### 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 gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht der Gesellschaft, mit Ausnahme der in dem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht 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 „Telefónica Deutschland

– Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“ des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist.

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

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

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeiter, die in die Aufstellung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben in dem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht
- Analytische Beurteilung von Angaben des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts
- Abgleich von ausgewählten Angaben mit den entsprechenden Daten im Jahresabschluss und zusammengefassten Lagebericht
- Beurteilung der Darstellung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts
- Beurteilung des Prozesses zur Identifikation der taxonomiefähigen und taxonomiekonformen Wirtschaftsaktivitäten und der entsprechenden Angaben in dem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhausgas-emissionen nach ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten
- Beurteilung der CO<sub>2</sub> Kompensationszertifikate ausschließlich hinsichtlich ihres Vorhanden-seins, 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 bis 31. Dezember 2023 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 „Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“ 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 vorgenannten 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 15. Februar 2024

PricewaterhouseCoopers GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Holger Lutz  
Wirtschaftsprüfer

Annette Maria Fink

# Impressum

## Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG  
Georg-Brauchle-Ring 50  
80992 München  
Tel.: +49 89 2442 0  
[www.telefonica.de](http://www.telefonica.de)

## Investor Relations

Telefónica Deutschland Holding AG  
Georg-Brauchle-Ring 50  
80992 München  
Tel.: +49 89 2442 1010  
E-Mail-Adresse institutionelle Investoren:  
[ir-deutschland@telefonica.com](mailto:ir-deutschland@telefonica.com)  
E-Mail-Adresse Privatinvestoren:  
[shareholder-deutschland@telefonica.com](mailto:shareholder-deutschland@telefonica.com)  
[www.telefonica.de/ir](http://www.telefonica.de/ir)

## Corporate Responsibility & Sustainability

Telefónica Deutschland Holding AG  
Georg-Brauchle-Ring 50  
80992 München  
E-Mail-Adresse: [cr-de@telefonica.com](mailto:cr-de@telefonica.com)  
[www.telefonica.de/nachhaltigkeit](http://www.telefonica.de/nachhaltigkeit)

Der nichtfinanzielle Konzernbericht ist online verfügbar unter  
[www.telefonica.de/nfe](http://www.telefonica.de/nfe)

Der Geschäftsbericht ist online verfügbar unter  
[www.telefonica.de/geschaeftsbericht](http://www.telefonica.de/geschaeftsbericht)

## Inhaltliche Konzeption

Telefónica Deutschland Holding AG  
Corporate Responsibility & Sustainability, München

## Redaktion und Design

Schol & Friends Reputation, Berlin  
heureka, Essen

## Veröffentlichung

Februar 2024 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2023 erhoben. Dieser nichtfinanzielle Konzernbericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Die deutsche Ausgabe ist im Zweifel verbindlich.