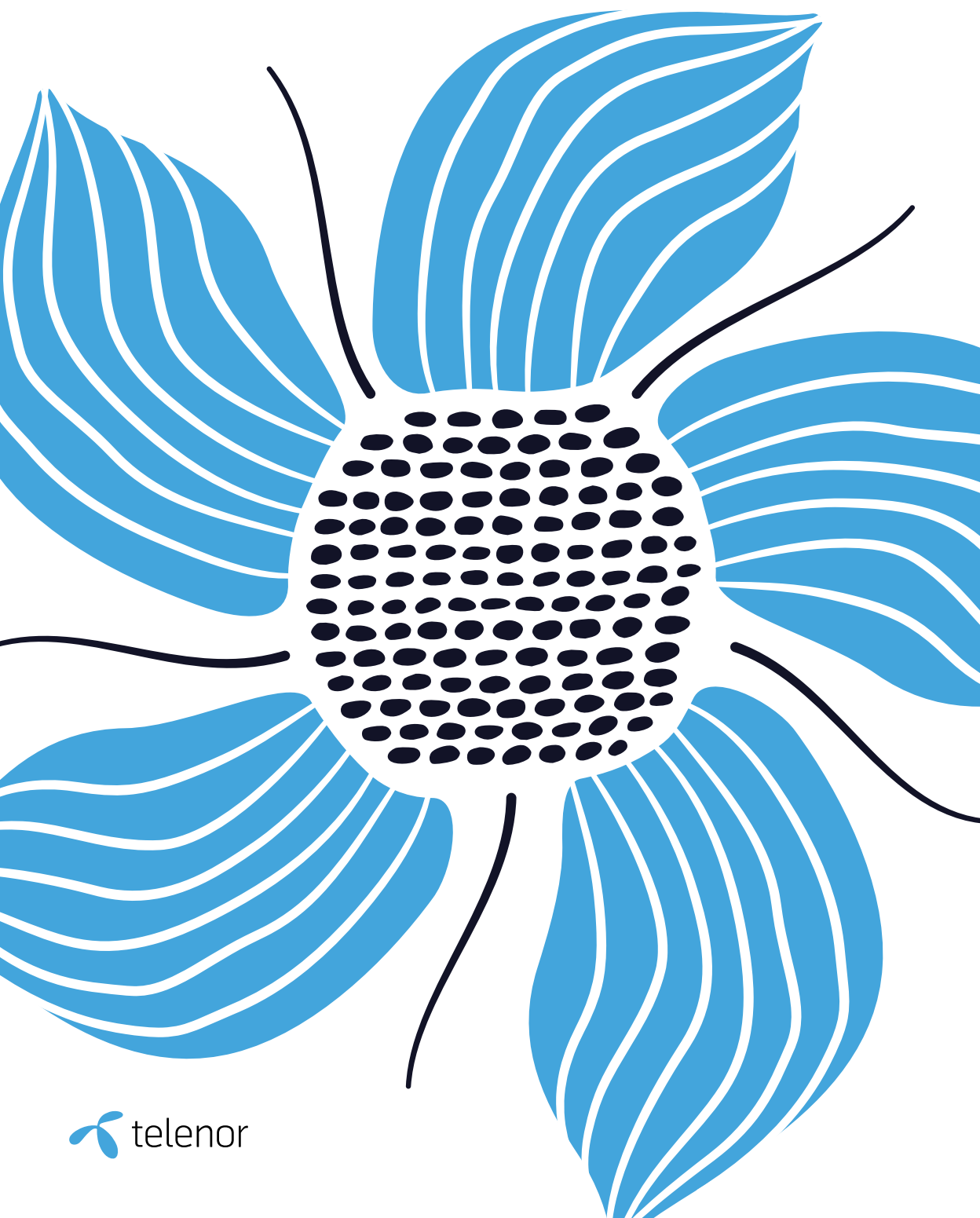


Rapport om
Samfunnsansvar og bærekraft
Telenor Norge 2017



1 Høydepunkter 2017

I januar møtte hele 1400 foreldre i Sotra Arena til det som trolig ble landets største foreldremøte mot mobbing.



For våre leverandører gjennomførte vi 206 timer med kompetanseheving.



I oktober besøkte Bruk Hue for første gang en skole utenfor Norges grenser da Den norske skolen i Malaga i Spania fikk besøk.



Telefonkiosken RIKS 85 år ble feiret med stort elevprosjekt for ideer til etterbruk.



Den digitale foreldreskolen hadde over 1 million visninger av pensumet i løpet av 2017.



I 2017 ble 14 personer tatt opp i Telenor Open Mind og Integration-programmet.



I løpet av året gjennomførte Telenor Norge 84 inspeksjoner i leverandørkjeden, hvorav 49 var uannonserte.



Første TEDxYouth@Oslo noensinne ble arrangert med Telenor Yng som partner og alle videregående skoler i Oslo og Akershus ble invitert.



Innhold

1	Høydepunkter i 2017	s. 02	12	Miljø og klima	s. 32
2	Det som betyr mest	s. 08	13	Pålitelige tjenester	s. 39
3	Om rapporten	s. 11	14	Digitale tjenester til fordel for samfunnet	s. 43
4	Eierstyring og selskapsledelse	s. 11	15	Barns sikkerhet på nett	s. 46
5	Åpenhet, rapportering, og dialog	s. 12	16	Den digitale foreldreskolen	s. 49
6	Personvern	s. 15	17	Samarbeid med Røde Kors	s. 50
7	Sikkerhet og beredskap	s. 16	18	Telenor Xtra	s. 53
8	Etikk og compliance	s. 17	19	Telenor Karusellen	s. 55
9	Mangfold og likestilling i arbeidsstyrken	s. 22	20	Telenor Kulturarv	s. 56
10	Bærekraft i leverandørkjeden	s. 27	21	TEDxYouth @Oslo	s. 61
11	Vårt menneskerettighetsarbeid	s. 29	22	Empowering societies	s. 62

2 Det som betyr mest

Våre tjenester har knyttet sammen mennesker, samfunn og næringsliv i Norge i over 160 år. Vi kobler deg til det som betyr mest i din hverdag. Denne visjonen er jeg stolt av.

Vi strekker oss mot denne visjonen ved å søke å vinne kundens tillit. Kundene skal ha tillit til at vi leverer de beste tjenestene på markedet, og de skal også ha tillit til at vi gjør dette på en åpen og ansvarlig måte. I 2016 staket Telenor-konsernet ut en ny retning for hvordan vi skal drive ansvarlig virksomhet. Den videreutvikler hvordan selskapet håndterer risiko og utvikler digitale tjenester til fordel for samfunnet. Dette arbeidet finner sin naturlige forankring i alle FNs bærekraftsmål, men særlig i #10 Reduserte Ulikheter. Dette målet kan vi bidra til ved at enda flere drar nytte av fordelene ved digitalisering.

Med denne rapporten ønsker vi å vise både hvem vi er og hva vi gjør. Noen høydepunkter fra 2017 jeg vil trekke frem er Bruk Hue-turneen som i 2017 snakket om nettvett og nettmobbing med over 50 000 barn og foreldre. Vårt digitale tilbud til foreldre, Den Digitale Foreldreskolen, hadde over en million visninger av pensum. Et annet høydepunkt fra fjoråret er det kontinuerlige arbeidet vi gjør for å sikre en bærekraftig leverandørkjede. I 2017 gjennomførte vi over 200 timer med kompetansebygging sammen med våre leverandører.

Slike samarbeid kjennetegner Telenor Norge. Vi er et selskap med en lang og stolt tradisjon for å utøve aktivt samfunnsansvar på mange felt, men vi gjør det sjelden alene. Det er sammen med våre partnere at vi kan bruke våre tjenester og kompetanse til det beste for samfunnet.



Fruktbare partnerskap vil også kjennetegne Telenor i 2018. Så langt i år har vi fått en forsmak på mulighetene i 5G sammen flere aktører i Kongsberg. Dette er infrastruktur som vil være med på å bygge fremtidens Norge. Men ny teknologi kan også utfordre både samfunnsstrukturer og det rent mellommenneskelige. Vi vil fortsette å ta de viktige debattene og samarbeide med gode partnere. Slik kan vi finne nye måter å bruke Telenors tjenester på for å koble sammen og styrke det som betyr mest for oss alle.

God lesning!

Med vennlig hilsen

A handwritten signature in dark ink, reading "Berit Svendsen".

Berit Svendsen

Konserndirektør for Telenor i Skandinavia



3 Om rapporten

Tillit skapes gjennom åpenhet og god kommunikasjon. Samfunnsansvar og bærekraft-rapporten er et av mange virkemidler som dokumenterer Telenors engasjement og tilgjengeliggjøring av selskapets resultater.

Temaene i denne rapporten er valgt etter en vesentlighetsvurdering basert på prinsippene i Global Reporting Initiative G4 (GRI G4). Dette er emner som regnes som viktigst for både Telenor Norge og våre interessenter.

Rapporten inneholder status på sosiale, miljømessige og økonomiske områder av «middels og høy» viktighet i denne vesentlighetsvurderingen.

4 Eierstyring og selskapledelse

Vårt mål er å sikre sunn forretningspraksis, pålitelig finansrapportering og en kultur hvor lover og regler etterleves, gjennom en sterk og bærekraftig selskapsledelse og eierstyring.

Styrende dokumenter fastsetter prinsippene for alle Telenor-selskaps forretningsdrift som en plattform for å integrere vesentlige spørsmål om bærekraft i selskapets forretningsstrategier, i den daglige drift og forhold til interessenter.

Selskapet er underlagt spesifikke regler og forskrifter i alle land der konsernet driver forretning. Telenors aksjer er notert på Oslo Børs og som utsteder av aksjer driver Telenor sin virksomhet i henhold til norske børsregler. Styrets redegjørelse for Telenors prinsipper og praksis vedrørende eierstyring og selskapsledelse er i henhold til regnskapsloven § 3-3b.

Styret

Styret i Telenor ASA har ansvaret for forvaltningen av konsernet og skal sikre en forsvarlig organisering av virksomheten, samt å føre tilsyn med den daglige ledelsen og Telenors øvrige virksomhet. Styret gjør vedtak i saker som er uvanlige eller av stor betydning for selskapet, i tillegg til å utarbeider planer og økonomiske rammer for virksomheten. Når det er nødvendig, godkjenner styret strategier, forretningsplaner og løpende prognoser for aktivitetene i Telenor og datterselskapene.

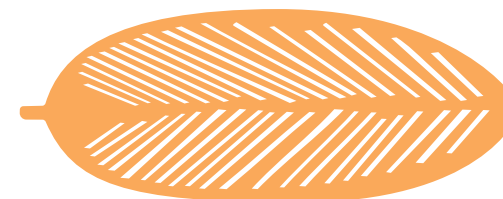
5 Åpenhet, rapportering og dialog med interessenter

Åpenhet og tillit er grunnleggende forutsetninger for samfunnsansvarlig opptreden og nøkkelen for å drive en ansvarlig forretningspraksis. Gjennom eierstyring og selskapsledelse vektlegges åpenhet gjennom intern og ekstern rapportering for å besørge oppfølging, bevisstgjøring og integrering av samfunnsansvar i den daglige driften.

Behovet for informasjon av ikke-finansiell karakter er alltid til stede og Telenor ønsker å rapportere åpent for å innfri disse forventningene. Vi jobber kontinuerlig med å forbedre arbeidet med åpenhet og aktiv dialog med interessenter rundt samfunnsansvars relaterte utfordringer og dilemmaer.

Årlig mottar Telenor Norge anmodninger fra Politiet eller Politiets sikkerhetstjeneste om kommunikasjonsskontroll og innsyn i personopplysninger og trafikkdata fra nettverkene våre. Type informasjon er blant annet å vise hvem som har snakket med hvem når, hvor og hvor lenge. Med bakgrunn i rettsordre undersøkes

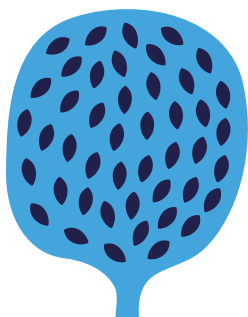
alvorlige forbrytelser eller lovbrudd knyttet til nasjonal sikkerhet. Telenor har en lovpålagt tilretteleggingsplikt (ref. ekom loven §2-8) om å etterkomme anmodninger fra myndighetene om utlevering av persondata ved henvisning til lovhjemmel.



Åpenhet, transparens og dialog med interessenter er nøkkelen til tillit blant ansatte, kunder, myndigheter og samfunnet.

- I 2017 ble det gjort 7144 anmodninger om utlevering til historiske trafikkdata (meta-data), signaleringsdata, terminaldata, bruk av IP-adresser, abonnementsinformasjon og kundeinformasjon.
- I 2017 ble det gjort 343 anmodninger om kommunikasjonskontroll og 757 anmodninger om nødrett. Disse tallene innebærer kun antall anmodninger Telenor Norge har mottatt fra myndighetene og viser ikke antall berørte enkeltnummer.

Les mer i vår årlige rapport om anmodninger fra myndigheter: <https://www.telenor.com/sustainability/responsible-business/privacy-and-data-protection/handling-access-requests-from-authorities/>



Kundene forventer hele tiden relevante digitale tjenester, samtidig som personvernet ivaretas.

6 Personvern

Vi er Norges største leverandør av mobil- og netjtjenester og for oss er det kritisk å beskytte innholdet i våre nett og tjenester. Telenor samler, lagrer og behandler personopplysninger kun for legitime formål. Vi bestreber alltid åpenhet rundt denne håndteringen.

Kravene til behandling av personopplysninger er regulert i lover og forskrifter. Sentralt står personopplysningsloven, men også markedsføringsloven, ekom-loven, bokføringsloven og regnskapsloven, som alle stiller krav til behandling av personopplysninger. Relevante tilsynsmyndigheter er blant annet Datatilsynet, Forbrukerombudet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM).

Enhver behandling av personopplysninger skal alltid være i tråd med Telenors Governing Principles, Code of Conduct, Taushets- og lojalitetserklæringen, samt andre policy- og kravdokumenter, som Privacy Policy og Privacy Manual. For å ivareta kravene i regelverket ser vi også på vedtak fra personvernemnda, praksis fra Datatilsynet, og offentlige veiledninger på området.

Telekommunikasjon er viktig for digitalisering av samfunnet. Det gir mennesker mulighet til kommunikasjon og ytringsfrihet, men digitaliseringen skaper også rom for kriminelle handlinger. I noen situasjoner vil derfor

myndighetene ha legitime grunner til å be telekommunikasjonsselskaper om å etterkomme forespørsler som begrenser personvernet eller fri kommunikasjon. I slike tilfeller er det viktig å begrense risiko for urettmessige restriksjoner av personvern og ytringsfrihet, i den grad det er mulig. Vi har derfor strenge retningslinjer som styrer hvordan selskapet forholder seg til slike forespørsler, og rapporterer dette åpent i vår årlige Authority Access Request Report.

I Telenor er personvernarbeidet høyt prioritert, og også tydelig forankret i selskapets kultur. Vi har hatt egne ressurser til å passe på etterlevelse av krav til personvern siden 2004, og eget personvernombud siden 2006.

I forbindelse med innføring av ny personvernlovgivning (GDPR) i EU og EØS i 2018 opprettet vi i 2017 et prosjekt som frem mot 2019 skal jobbe med selskapets tilpasning til det nye lovverket. Målet med prosjektet er å legge til rette for at Telenor håndterer personopplysninger i prosesser, systemer, tjenester og produkter i samsvar med kravene i den nye personvernlovgivningen, og at kundene skal være trygge på at dette skjer på en sikker måte. Den nye forordningen vil styrke enkeltpersoners personvern og kontroll over egne personopplysninger. Det gir også nye plikter til virksomheter som samler inn, lagrer og behandler personopplysninger for ansatte eller kunder.

7 Sikkerhet og beredskap

Telenor eier og forvalter samfunnskritisk infrastruktur, som sammen med våre tjenester er kritiske for at samfunnet skal fungere. Det gir oss et betydelig ansvar. Vi må beskytte og forsvare det vi eier og gjøre det

motstandsdyktig for menneskelig feil og handlinger fra trusselaktører som har ulovlige hensikter.

Vi vet at det vi leverer er verdifullt for samfunnet. Derfor er vi et mål for trusselaktørene, og de utvikler seg stadig. Det gjør at vi må bruke nye metoder både for å forebygge, detektere og håndtere hendelser i våre nett, systemer og tjenester.

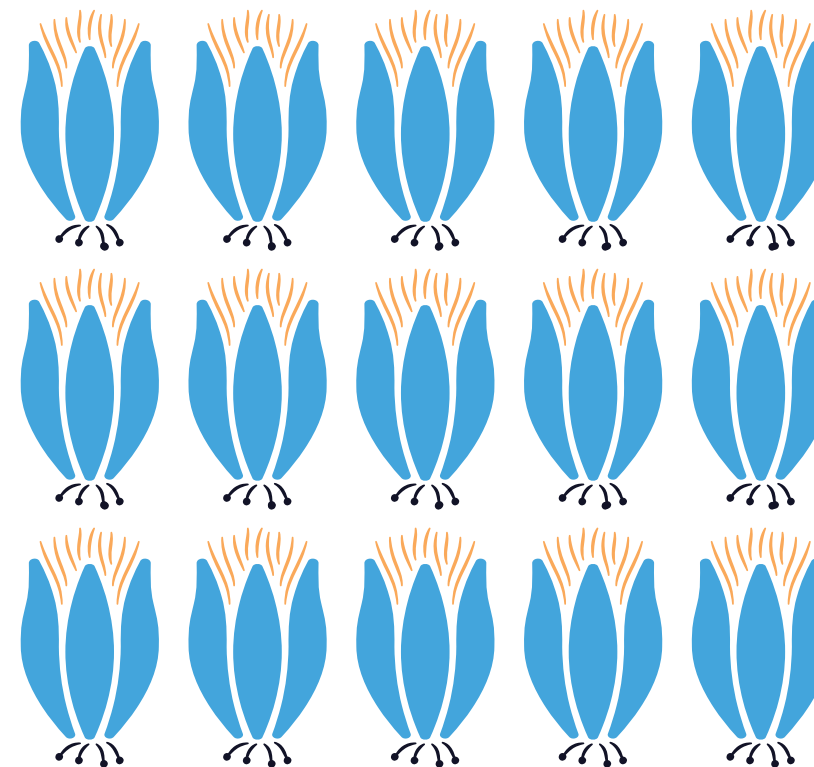
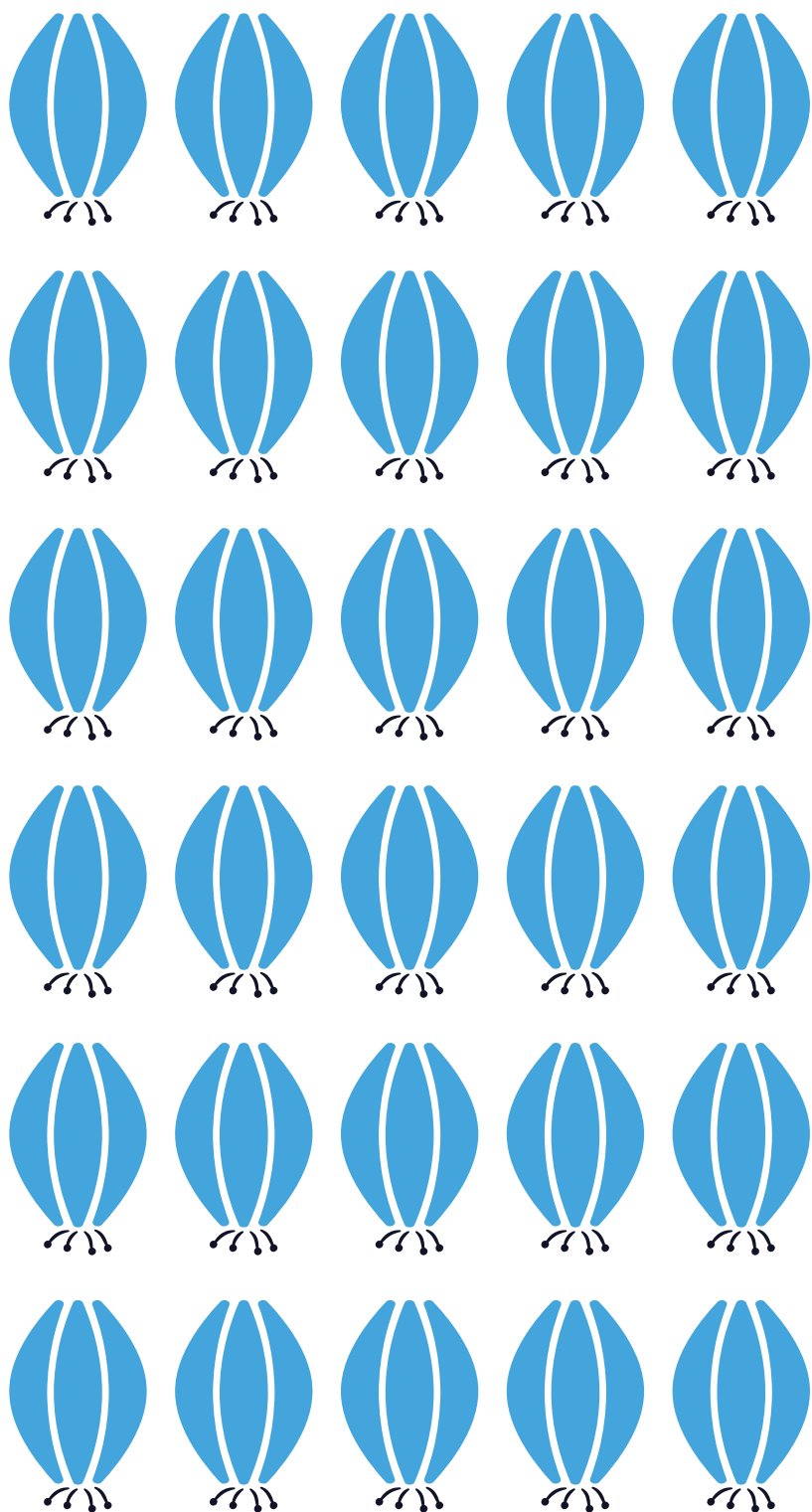
Vi deler gjerne vår kunnskap om sikkerhetsarbeidet i vår virksomhet for å skape bevissthet, både hos myndigheter og allmenheten. I 2017 utga vi rapporten Digital Sikkerhet hvor vi er åpne med hva vi beskytter vår infrastruktur mot og hva vi mener skal til for å styrke beskyttelsen av Norges viktigste kritiske infrastruktur. Les rapporten her:

<https://www.telenor.no/om/digital-sikkerhet/>

8 Etikk og compliance

Vi ønsker mer åpenhet rundt utfordrende temaer som menneskerettigheter, korrupsjon og arbeidstakerrettigheter. De siste årene er det gjort flere tiltak for å styrke våre compliance-prosesser, samt å gi ytterligere opplæring og trening for ansatte i ansvarlig forretningsadferd.

I alle større selskaper finnes saker hvor ansatte antas å ha begått potensielle ulovligheter, og det er et tegn på åpenhet og tillit at ansatte sier ifra om sine bekymringer. I 2016 ble den webbaserte direktevarslingslinjen «Ethics and Compliance Hotline» etablert. I denne konfidensielle kanalen kan ansatte stille spørsmål og ta opp bekymringer om mulige brudd på Telenors forretningssetiske retningslinjer.



Løsningen driftes av den eksterne aktøren Navex Global, og granskningene gjøres av Telenors egne Ethics and Compliance Officers i tillegg til ekstern granskning i spesielle tilfeller. Øvrige rapporteringer til Ethics and Compliance-organisasjonen via andre kanaler registreres også i dette systemet.

- I 2017 logget Telenor Norge totalt 45 compliance-saker.
- 🔥 33 prosent av disse sakene ble meldt direkte via «Ethics and Compliance Hotline».

De fleste compliance-sakene var i kategoriene tyveri og underslag (31 prosent), forretningsintegritet (23 prosent) og arbeidsforhold (12 prosent).



9 Mangfold og likestilling i arbeidsstyrken

God balanse mellom kulturell bakgrunn, alder og kjønn er viktig for å bidra til et mangfold i organisasjon og ledelse. Det er nedfelt i konsernets forretningsetiske retningslinjer at Telenor skal være en god og profesjonell arbeidsplass med et inkluderende arbeidsmiljø hvor alle skal opptre med respekt og integritet overfor andre.

Ved årets slutt var det 3 296 ansatte i selskapet mot 3 736 i 2016. Gjennomsnittsalderen for ansatte i Telenor Norge er 45 år ved utgangen av 2017, en oppgang fra 44 år i 2016. 7,3 % av de ansatte jobber deltid (9,2 % blant kvinner og 6,3 % blant menn) hvorav flesteparten er studenter som jobber i kundeservice. Andelen deltidsansatte har gått ned fra 2016 blant kvinner (11%) og menn (7 %).

Nedgang i sykefraværet

Sykefraværet blant de ansatte var på 4,48 % i 2017, mot 4,98 % i 2016. Sykefraværet blant kvinner er 6,97 % (7,65 % i 2016), mens det er 3,25 % (3,65 % i 2016) blant menn. Sykefraværet er høyest blant de yngre aldersgruppene i bedriften. I 2017 tok 162 ansatte ut lovfestet foreldrepermisjon. Menn sto for 58 % av foreldrepermisjonene i 2017 og tok i gjennomsnitt ut 12 uker av lovfestet permisjon. Kvinner sto for 42 % av foreldrepermisjonene og de hadde i gjennomsnitt 34 ukers foreldrepermisjon i 2017. For permisjoner knyttet til sykt barn/barnepasser tok kvinner i snitt ut 4,2 dager i 2017 mens menn tok ut 3,4 dager.

Likelønn som mål

Telenor skal være en arbeidsplass med full likestilling mellom kvinner og menn, og har innarbeidet dette i sine retningslinjer for å sikre at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn i saker som for eksempel lønn, avansement og rekruttering. Selskapet har varslingssystem for diskriminering og trakassering, og sakene håndteres umiddelbart med tiltak og konsekvenser.



Kjønnsfordeling blant ledere
i Telenor Norge i 2017:

● Menn: 69,7 % Kvinner: 30,3 % ●

Siden våren 2016 har det pågått et arbeid med likelønn som mål, etter avtale med de ansattes organisasjoner. I 2017 har prosjektet fokusert på vurdering av roller og kompleksitet (Job Architecture). En midtveisevaluering av prosjektet viser at innen kundeservice er kvinners grunnlønn 98 % av menns, og i selskapet for øvrig er tallet 92 %, uavhengig av kompleksitet i stillingene. Kvinners grunnlønn på de laveste stillingsnivåene utenfor kundeservice er 95 %, mens på de høyeste stillingsnivåer anses det å være likelønn mellom kjønnene. Kvinneandelen er generelt høyere i de laveste stillingsnivåene enn i høyere stillingsnivå. Prosjektet skal ferdigstilles i løpet av 2019.

Færre kvinner

Ved årets utgang var 1074 kvinner ansatt, hvilket utgjør 32,6 % kvinneandel i selskapet (33,4% i 2016). Andel kvinnelige ledere i selskapet var 30,3 %, mot 30,8 % i 2016. I ledelsen var fire av ti kvinner, deriblant administrerende direktør. Bedriften har en målsetning at andelen kvinnelige ledere på øverste ledernivåer skal tilsvare som kvinneandelen i selskapet innen 2020.

Telenor Open Mind

Selskapet arbeider systematisk med helse, miljø og sikkerhet (HMS) som en IA-virksomhet. Det føres en aktiv politikk for å inkludere personer med funksjonshindringer gjennom Telenor Open Mind. Programmet har siden 1996 gitt mennesker med fysiske og psykiske funksjonshindringer kurs- og arbeidstrening for å få deltakerne tilbake til arbeidslivet. Tre av fire deltakere som fullfører programmet får seg fast jobb, de fleste av dem i Telenor. Programmet omfatter også ikke-vestlige innvandrere med høyere utdanning. I 2017 ble fjorten personer tatt opp i programmet.





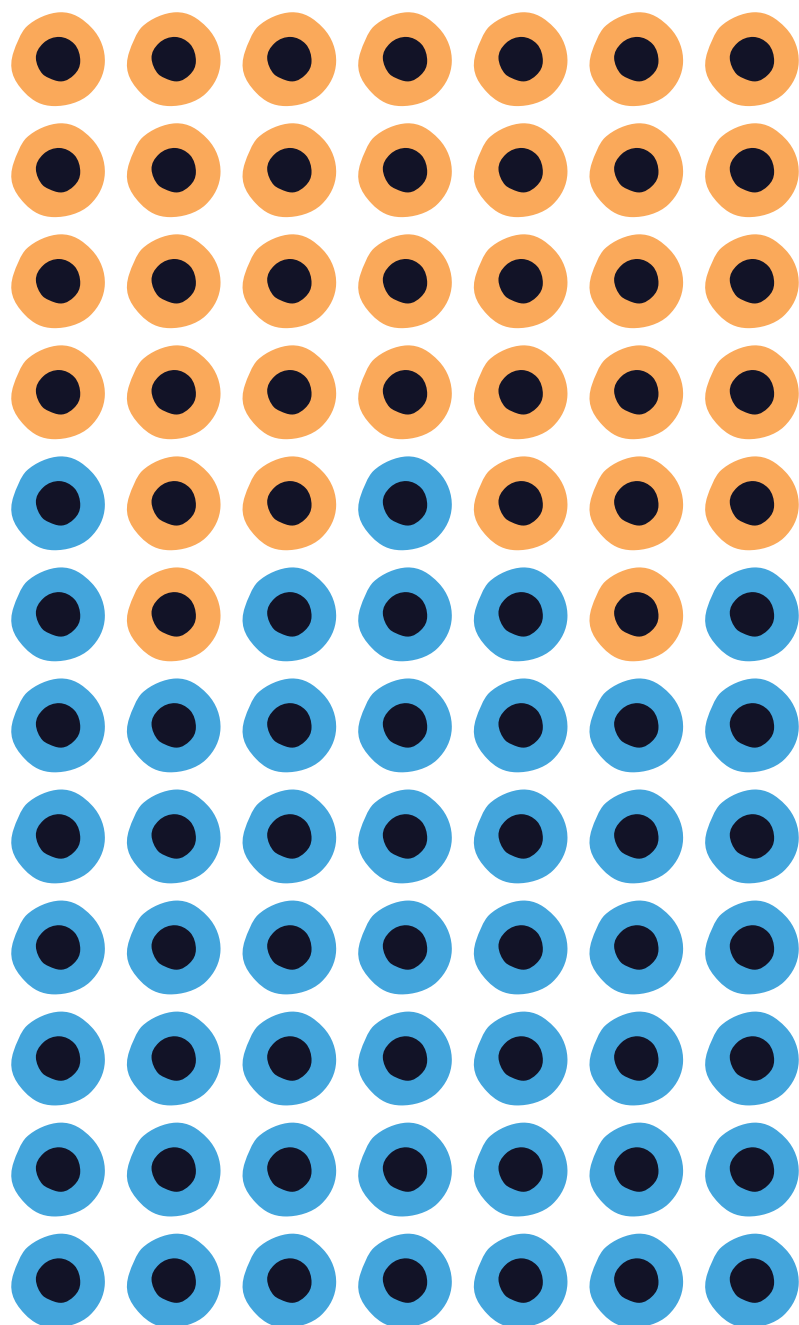
10 Bærekraft i leverandørkjeden

Supplier Conduct Principles er Telenors prinsipper for ansvarlig leverandøratferd og bygger på internasjonalt anerkjente standarder, herunder menneskerettigheter, helse og sikkerhet, arbeidstakerrettigheter, miljøvern og antikorrupsjon. Det er et krav at alle våre leverandører skal akseptere disse prinsippene.

Alle Telenors leverandører må også følge selskapets prinsipper for ansvarlig leverandøratferd og signere en avtale om ansvarlig forretningsatferd (Agreement on Responsible Business Conduct).

Leverandørene følges nøye gjennom varslede samt uvarslede inspeksjoner. Det holdes jevnlig møter med leverandørene hvor informasjon og erfaringer utveksles for å sikre leveranser med god kvalitet i alle ledd. Alle leverandører skal oppleve Telenor som en seriøs og forutsigbar avtalepartner.

I 2017 videreførte vi arbeidet med ansvarlig leverandøratferd gjennom reduksjon av risikoer i leverandørkjeden.



I 2017 gjennomførte Telenor Norge 84 inspeksjoner ●● hvorav 49 uvarslede ●

Telenor Norge gjennomførte 84 inspeksjoner i 2017, hvorav 49 uvarslede, for å sørge for at alle underleverandører følger Telenors etiske standarder. I 2017 gjennomførte selskapet 206 timer med kompetanseheving for Telenors leverandører.

Inspeksjoner, revisjoner, kapasitetsbygging og lang-siktig risikoreduksjon i leverandørkjeden vil også i tiden fremover være høyt på Telenors agenda. I 2018 vil omfanget av inspeksjoner og revisjoner fortsette på minst samme nivå som i 2017.

11 Vårt menneskerettighetsarbeid

Konnektivitet gir mennesker mulighet til å kommunisere og uttrykke seg, og dele informasjon. Men å bruke sin ytringsfrihet kan også ha negative effekter, for eksempel digital mobbing. Telenor har forpliktet seg til å fremme menneskerettigheter generelt, og søke å eliminere menneskerettighetsrisikoer spesielt, via flere internasjonale rammeverk, blant annet i de ti prinsippene i FNs Global Compact og FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter.

Forankring

Vårt arbeid er også forankret og integrert i konsernets Code of Conduct, prinsipper for ansvarlig leverandør-atferd, i policyer og manualer. Menneskerettigheter er også inkludert i den toårige materiality matrix-analysen hvor både interne og eksterne stakeholdere forteller oss hva de mener bør være viktig for Telenor. Vi har også funnet det nyttig å se på menneskerettigheter i lys av de fire nøkkelrollene som Telenor kan hevde å ha; som arbeidsgiver, som leverandør av konnektivitet, som innkjøper, og som investor.

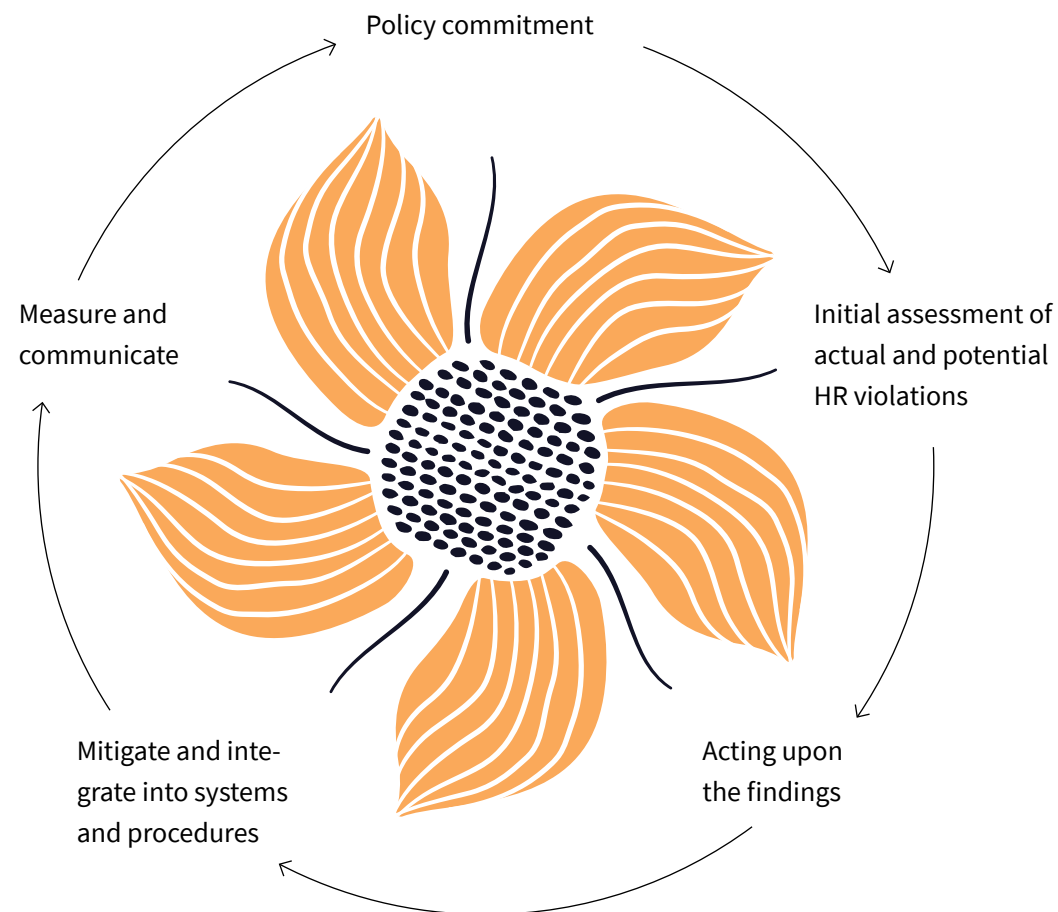
Aktsomhetsanalyser

Det er en utfordring for alle selskap og organisasjoner å operasjonalisere disse kravene. Det krever vår kontinuerlige oppmerksomhet og innsats å gjøre menneskerettighets-spørsmål til en integrert del av relevante prosesser. I operasjonaliseringen av arbeidet samarbeider vi tett med Sustainability-avdelingen i Telenor-gruppen, med utgangspunkt i felles verktøy som er utarbeidet i samarbeid med organisasjonen BSR. I 2017 har Telenor Norge vært med i et pilot-prosjekt i Telenor-gruppen hvor alle verktøy i programmet gjennomgås og oppdateres. Prosjektet fortsetter i 2018.

I 2015 gjennomførte selskapet sin første «human rights due diligence»; en aktsomhetsanalyse av risikoer for menneskerettighetsbrudd, samt vurdering av muligheter for å fremme menneskerettigheter generelt. Videre handler prosessen om å mitigere risikoene, integrere løsninger, og kommunisere framgang og prosess på en transparent måte.

Bærekraft i leverandørkjeden

Funnene viste en stadig mer global leverandørkjede som krever kontinuerlig monitorering og inspeksjoner, men også kapasitetsbygging og samarbeid. Vi mener gode arbeidsforhold, respekt for menneskerettigheter og miljø, samt villighet til å forbedre standarder gjennom leverandørsamarbeid, er den eneste mulige måten for å sikre en bærekraftig leverandørkjede. I 2017 har fokuset på risikoer i leverandørkjeden særlig vært knyttet til sosial dumping. Disse har blitt mitigert ved at inspeksjoner av leverandører spesielt har adressert sosial dumping.



Barns rettigheter på nett

Et annet risikoområde som vi lenge har vært klar over og aktivt forholdt oss til, er risikoer barn møter på Internett. Barn har også rett til ytringsfrihet, men de har også rett til å bli beskyttet. I 2017 har politiet registrert en økning i seksuelle overgrep med digitale dimensjoner. Også såkalt egenprodusert overgrepsmateriale øker. Telenor erkjenner at økt

konnektivitet, hastighet og kapasitet gjør deling og overgrep lettere, spesielt på tvers av landegrenser. Derfor har Telenor i 2017 vært i tett dialog med Kripos og Politidirektoratet for å diskutere hvordan man sammen kan øke barns trygghet og sikkerhet på nett. I tillegg har vi i 2017 økt vår forebyggende innsats mot både barn, unge og foreldre gjennom skoleturneen Bruk Hue og nettportalen Foreldreskolen.no. Les mer om hvordan vi jobber med barns sikkerhet på nett i kapittelet Barns sikkerhet på nett.

Personvern

Retten til personvern og privatliv er en viktig menneskerettighet, både for individet, men også for Telenor, som er avhengig av kunders tillit. Derfor har personvern vært et viktig tema i vårt menneskerettighetsarbeid siden starten av programmet i 2015. I 2017 opprettet Telenor et prosjekt i forbindelse med innføring av ny personvernlovgivning (GDPR) i EU og EØS i 2018. Høsten 2017 fikk alle nøkkelpersoner i Telenors Politisvarsenter et eget grunnkurs i menneskerettigheter, som særlig fokuserte på personvern i forbindelse med anmodning fra myndigheter om utlevering av personopplysninger og trafikkdata.

12 Miljø og klima

Det jobbes kontinuerlig og målrettet for å redusere miljøpåvirkningene av selskapets virksomhet. Nasjonale lover og regler på miljøfeltet overholdes og selskapet etterlever retningslinjer fra Telenor Group om å begrense bruken av naturressurser som energi, vann og råmaterialer i størst mulig grad.

I Norge er CO2-utslipp fra olje- og gassvirksomhet, transport og industri de største kildene til klimagassutslipp. Samtidig har IKT-bransjens teknologi og smarte tjenester potensial til å kutte karbonutslipp og redusere ressursbruk. Telenor Norge arbeider for å utvikle, forenkle og bringe miljøeffektive tekniske løsninger.



Miljøstyringssystemet

I 2010 ble et miljøstyringssystem basert på ISO 14001-standard implementert i Telenor Norge. I 2016 ble det gjennomført en oppdatering til ny standard; 14001:2015. Miljøarbeidet omfatter disse seks områdene og ambisjonene:



Energieffektivisering og CO2-utslipp

Vi skal redusere vårt utslipp av CO2 med 40 prosent i perioden 2015 – 2030.



Elektromagnetiske felt

Vi skal gjennom kontroll og ettersyn sørge for at installasjoner ligger under grenseverdiene for elektromagnetiske felt.



Lokal miljøpåvirkning

Vi skal ivareta estetiske hensyn ved alle våre installasjoner og redusere risikoen for skadelige utslipp fra operasjoner og installasjoner.



Resirkulering og returer

Vi skal sikre forsvarlig håndtering av avfall og øke vår resirkulering.



Ansvarlig leverandørkjede

Vi skal sikre at alle leverandører og parter som har et direkte kontraktsmessig forhold til Telenor, følger våre retningslinjer på miljø. Videre skal vi sørge for at våre innkjøp ivaretar hensynet til et bærekraftig miljø.



Lavkarbon-løsninger og forskning

Vi fremmer innovasjon og forskning for felles verdier. Smarte tekniske løsninger gir stort potensiale for reduserte CO2 utslipp.

Energiforbruk og CO2-utslipp

I 2017 ble det totale datatrafikk-volumet i Telenor Norges mobilnett estimert til 104 petabyte, en økning på 58 prosent fra 2016. Det totale energiforbruket til Telenor Norge ble estimert til 306 GWh i 2017, en reduksjon på 2,5 prosent fra 2016. Reduksjonen skyldes færre flyreiser og entreprenørenes mer effektive bruk av kjøretøy.

Håndtering av elektronisk avfall

Telenor Norge er pålagt å sørge for en bærekraftig avfallshåndtering. Alt elektronisk avfall gjenbrukes, resirkuleres eller avhendes trygt i henhold til anerkjente, internasjonale standarder og forskrifter. Et av tiltakene for resirkulering av mobiltelefoner er:

Mobilbyttetjeneste

I Telenor Norges mobilbytte-tjeneste SWAP nedbetaler kunden mobilen i 24 måneder. Etter ett år kan kunden bytte, eller «swappe» mobilen med en ny, uten å betale resterende beløp på den tidligere telefonen.

Mobiler som «swappes» inn blir sjekket for mangler og skader og sendes deretter til våre samarbeidspartnere. Her blir alt innhold slettet, og mobilen blir klargjort for re-salg i land utenfor Norden. Dette gir mennesker som ikke har den samme kjøpekraft som oss, muligheter til å utnytte de samme fordelene ved smarttelefoner og ny teknologi.

Vårt samarbeid med Miljøstiftelsen ZERO

Miljøstiftelsen ZERO og Telenor inngikk i april 2015 en treårig avtale om å øke fokuset på reduksjon av klimagassutslipp med hjelp av konkrete aktiviteter.



Zaptech

I samarbeid med ZERO og Kjeller Innovasjon arrangerte Telenor i 2016 Greentech, hvor gründere med miljøfokus fikk presentere ideen sin på Oslo Innovation Week. Vinneren av Greenovation, selskapet Zaptec, har i 2017 hatt kontorplass i Telenors lokaler, samt hos Startup lab (via Telenors avtale). Zaptec tilbyr egenutviklede ladeenheter for elbiler. Zaptec er avhengig av bredbånd for å få overvåket og fakturert for løsningen, og har dermed hatt nytte av Telenors kompetanse.



Techmakers Green – grønt akseleratorprogram for startups

I 2017 var Telenor en av flere industripartnere til Techmakers Green, hvor Telenor bidro med rådgivning. Flere startups kjempet om å få satt grønne ideer ut i livet, og ett av initiativene som skal testes i markedet er «Samme Vei», en samkjøringstjeneste/app hvor hensikten er å få flere til å samkjøre istedenfor å benytte egen bil. «Samme Vei» ble nummer to i samme konkurranse som nevnt over.



Norge 203040

Telenor er del av Norge203040, et nettverk der aktører i norsk næringsliv jobber sammen for å søke å nå de norske myndighetenes mål om å redusere klimautslippene med 40 prosent innen 2030.

Telenor deltar i flere piloter, blant annet i realiseringen av et utslippsfritt Svalbard. Målet er utslippsfri energi-produksjon og energibruk, energieffektive bygninger i klimavennlige materialer og utslippsfri transport av folk og varer.



13 Pålitelige tjenester

Vår infrastruktur er avgjørende for å hjelpe mennesker med å komme i kontakt med hverandre og holde seg i sikkerhet, spesielt i krisesituasjoner. Brann, flom og andre natur- eller menneskeskapte katastrofer er farer alle kan komme ut for, og når de skjer, bryter kommunikasjonsnettverk ofte sammen. Muligheten til å kommunisere er viktig for å sikre responsen ved katastrofer og redde liv.

Styrket beredskap ved ekstremvær

Ekstremvær kan i stor grad påvirke infrastrukturen i vår langstrakte land. Brudd i strøm- og fibernett kan påvirke mobiltjenester og fastnettjenester i berørte områder. Beredskapen under ekstremvær blir bedre og bedre for hvert år og forbedret seg betydelig for denne type hendelser de siste årene. Ofte er de fleste tjenester oppe og går etter et par dager.

Telenor har økt nødstrømkapasiteten ved installasjoner, styrket reservebatterikapasiteten ved flere basestasjoner og anskaffet høyteknologiske løsninger for å opprettholde dekningen i kriseområder. Basestasjoner med 4G har i utgangspunktet fra 2 -4 timer reservebatterikapasitet, avhengig av trafikken i området. Enkelte utvalgte 4G-basestasjoner har betydelig mer reservebatterikapasitet utover 2 timer hvor Nasjonal kommunikasjonsmyndighet i samråd med Telenor og fylker har besluttet dette. Mobile generatorer kan flys eller bringes ut for å levere strøm til kommunikasjonsutstyr ved alvorlige strømbrudd.





Styrket beredskap langs Finnmarkskysten

Når det først oppstår kabelfeil langs vår langstrakte kyst er det ofte lange reiseveier for kabelskipene for retting av sjøkabel. Værforholdene gjør ofte feilrettingen svært vanskelig og det resulterer i lang rettetid. Etter robusthetsundersøkelser av sjøkabelen langs Finnmarkskysten sommeren 2017 ble det besluttet å forsterke deler av denne for å redusere sjansen for kabelbrudd ved ekstremvær. Telenor disponerer også to kabelskip med havner i Bergen og Harstad, noe som gjør at kabelskipet kommer raskere frem til skadested, og reduserer rettetiden. I tillegg til å utbedre kabelstrekninger, har vi etablert nye sentralpunkter på land som vil redusere faren for lokale nettutfall ved eventuelle brudd i sjøkabelen. Telenor vurderer også løpende tiltak i hele landet for å redusere sårbarheten i telenettet og er gjennom hele året i løpende dialog om robusthet og kriseberedskap med relevante myndigheter.

Mer 4G-dekning i Distrikts-Norge

De siste 10 årene har Telenor i samarbeid med fylker og kommuner årlig gjennomført 30-35 samarbeidsprosjekter om 4G-utbygging. Dette er med på å sikre dekningsutbygningen i distriktene, og dette vil vi fortsette med også i årene som kommer.

14 Digitale tjenester til fordel for samfunnet

Digitaliseringen åpner for nye muligheter i det norske samfunnet. Telenor ønsker å lede an i denne utviklingen og bidra til økt innovasjon, flere arbeidsplasser og økt velferd. Det er ikke nok å levere det raskeste mobilnettet og legge fiber fra nord til sør; vi må hele tiden levere tjenester som oppleves som nyttige og relevante for kundene våre.

Smarte kommuner og velferdsteknologi

Smart Kommune er et viktig satsingsområde i selskapet som bidrar til både økt digitalisering og mobilitet i offentlig sektor i Norge. Her kartlegger vi behov for digitalisering og iverksetter konkrete tiltak i tett samarbeid med kommunene. Hensikten er blant annet å gi innbyggere nye digitaliserte tjenester innen helse og omsorg, skole og oppvekst, innen teknisk etat og i administrasjon. Telenor har så langt bistått rundt 100 norske kommuner med råd og utforming av digitale strategier, tiltak og konkretisering av gevinstområder.

Slik bidrar Telenors teknologi og tjenester i digitaliseringsprosjekter i kommune-Norge:



Sammen med Pensjonistforbundet og seniorer i Grue kommune har vi utviklet en app til mobilen som er koblet til trygghetsalarmen. Trygghets-appen «Tryggi» gir pårørende raskt beskjed om noe er galt. Appen er også koblet til den digitale trygghetsalarmen.



Bydel Ullern i Oslo gir hjemmeboende med demens og orienteringsvansker tilbud om bruk av GPS-sporing via smarttelefon eller nettbrett. Bydelen gir også tilbud om SMS-varsling til pårørende av hjemmetjenestebrukere. Pårørende får en melding når hjemmetjenesten har vært på besøk hos en bruker, og kan på den måten være trygg på at noen har vært innom.



Asker og Bærum kommuner er i ferd med å installere digitale låser hos innbyggere tilknyttet hjemmepleien. Dette gjelder om lag 3200 boliger. Kommunen sparer flere millioner kroner i året i reduserte transportkostnader til nøkkelhenting, og hjemmehjelpen får mer tid sammen med bruker. Innbyggere kan bo lenger hjemme og oppnå bedret livskvalitet.



Vardø kommune har digitalisert skolene, med stor suksess både blant elever, lærere og foreldre. Blant annet har barn i barnehage, lærere og elever på skolen fått utdelt iPader som brukes i det pedagogiske opplegget. Dette har økt fleksibiliteten til lærerne samtidig som læringen kan tilpasses den enkelte elev.

Les mer om Smart Kommune her:
telenor.no/bedrift/smartkommune

15 Barns sikkerhet på nett

Telenor har i mange år jobbet sammen med stakeholdere for å øke barns trygghet på nett. I 2017 økte vi innsatsen.

Dialog med politiet

I 2017 har politiet registrert en økning i seksuelle overgrep med digitale dimensjoner. Også såkalt egenprodusert overgrepsmateriale øker. Siden 2004 har Telenor hatt et samarbeid med Kripos om et DNS-filter som hindrer spredning av overgrepsmateriale ved å blokkere tilgang til kjente sider med overgrepsmateriale. Samtidig ser Kripos at denne kriminaliteten flytter seg til andre flater. Derfor har Telenor i 2017 vært i tett dialog med Kripos og Politidirektoratet for å diskutere hvordan man sammen kan øke barns trygghet og sikkerhet på nett. Sammen arrangerte vi debatt under Arendalsuka med temaet spredning av nakenbilder. Målet for 2018 er å ta nye, modige grep innen lovens rammer for å sikre barn og unge økt trygghet på nett.

Bruk Hue

Samtidig som vi jobber med tekniske løsninger, driver vi prosjekter som skal bidra til å forebygge at barn og unge havner i fortvilte situasjoner og misbrukes. Siden 2009 har Telenor drevet Bruk Hue, en skoleturné mot nettmobbing og for nettvett, i samarbeid med Medietilsynet, Røde Kors' Kors på halsen og Barnevakten.



I 2017 besøkte turneen 315 skoler, 41 683 elever mellom 6 – 10.trinn og 8896 foreldre. I januar møtte hele 1400 foreldre i Sotra Arena i det som trolig er landets største foreldremøte mot mobbing. I oktober besøkte Bruk Hue for første gang en skole utenfor Norges grenser da Den norske skolen i Malaga i Spania fikk besøk. Tilbakemeldingene fra målgruppen har i 2017 vært gode:



6 av 10 elever mener Bruk Hue gjør det lettere å si ifra om nettmobbing



9 av 10 foreldre vil snakke om nettmobbing i familien etter å ha hørt Bruk Hue



75 prosent av lærerne mente at Bruk Hue gjorde dem bedre i stand til å håndtere nettmobbing

Kilde: Bruk Hue effektundersøkelse 2017

Nye ambisjoner

Selv om tilbakemeldingene har vært gode, vet vi også at det fremdeles er for mange barn og unge som lider av mobbing. Derfor vil vi utvide og digitalisere Bruk Hue-konseptet, for å kunne nå hele 300 000 nye barn og unge innen 2020. Dette vil vi gjøre i samarbeid med kommuner og skoler. Utvidingen av Bruk Hue er også vårt bidrag til Telenor Groups ambisjon om å nå fire millioner barn i alle Telenor-markeder innen 2020.



Skjerm bilde fra den Digitale Foreldreskolen.

16 Den digitale foreldreskolen

Den Digitale Foreldreskolen er en nettskole lansert i 2016 hvor barn og faglige eksperter er lærere, og foreldre er elever. Pensum er tema som barn og unge mener foreldre bør være opptatt av. Foreldreskolens mål er at foreldre engasjerer seg mer i barns digitale liv. Skolens pensum kan inspirere og motivere, men den virkelige læringen skjer i dialog mellom foreldre og barn.

I 2017 har pensum særlig fokusert på gaming, personvern og bildedeling. Eksperter har vært Helsesista, Barneombudet, Universitetet i Bergen, Slettmeg.no og KRIPOS. Foreldreskolen har hatt 1 040 540 visninger av pensum i 2017. Velkommen inn i klasserommet! www.foreldreskolen.no

Mobil-lappen

Mobil-lappen er en leken øvelse laget for barn mellom 8-11 år som enten har eller ønsker seg egen telefon. Testen ble utviklet sammen med organisasjonen Barnevakten i 2016. I 2017 har nesten 6000 barn tatt Mobil-lappen.

17 Samarbeid med Røde Kors

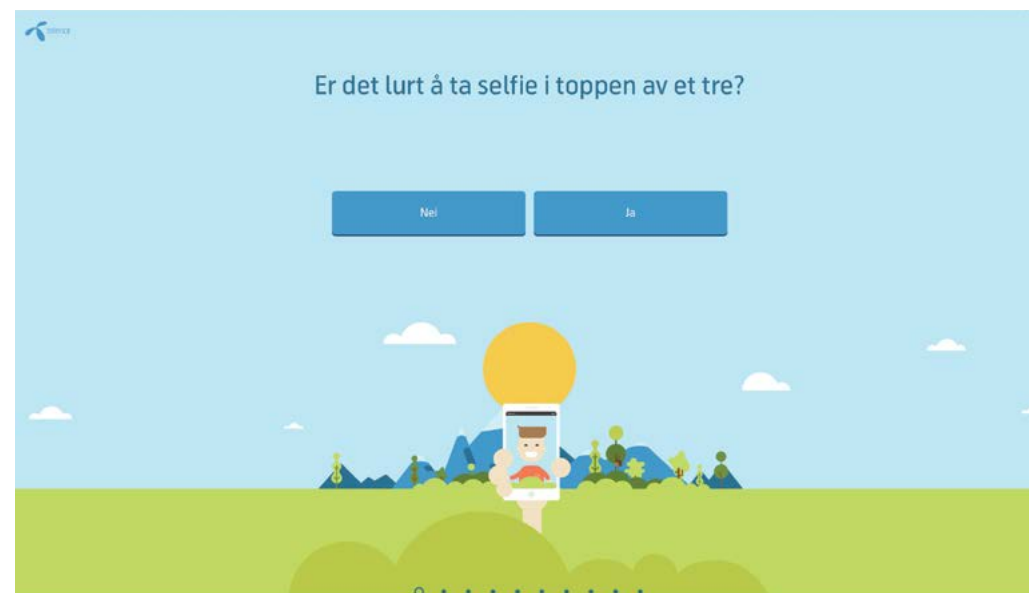
Røde Kors og Telenors mangeårige samarbeid har gitt viktige resultater også i 2017.

Kors på halsen

Kors på halsen er et gratis og anonymt samtaletilbud til alle barn og unge under 18 år. Tjenesten er drevet av Røde Kors med hjelp av 150 frivillige. Telenor har vært hovedsponsor og levert den tekniske tjenesten siden etableringen i 1984. Kors på halsen har vært partner i skoleturneen Bruk Hue siden starten i 2009. I 2017 har Kors på halsen vært en viktig rådgiver i videreutviklingen og digitaliseringen av Bruk Hue. I løpet av året har Kors på halsen og kundeservice i Telenor hatt flere workshoper sammen for å utveksle erfaringer om bruk av sosiale medier. Leder i Kors på halsen har også deltatt som mentor i Telenor Youth Forum.

Koder for en bedre klode

Telenor-ansatte har i løpet av 2017 bidratt med sin faglige kompetanse i å utvikle et community based surveillance-system (CBS) som skal gjøres tilgjengelig for Røde Kors-frivillige i felt i hele verden. Målet med systemet er å bedre kunne forutse og varsle epidemier. Samarbeidet fortsetter i 2018.



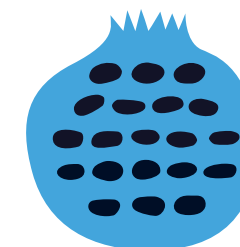
Skjermdump av Mobil-lappen



Markus Krautmacher og Alexander Hoset fikk fri fra jobben som User Experience Designere i Telenor Norge for å bidra i Røde Kors' codeathon.

Juleaksjonen 2017

I forbindelse med TV2 og Røde Kors sin direktesendte juleaksjon leverte Telenor teknisk løsning og kommunikasjon. Aksjonen gav Røde Kors over 6000 nye faddere.



18 Telenor Xtra

Telenor er hovedsponsor for kvinnelandslaget og delsponsor for herrelandslaget i fotball. I tillegg er fotballfritidsordningen Telenor Xtra en sentral del av en omfattende avtale mellom Telenor og Norsk Fotballforbund. Telenor Xtra har rundt 7500 deltakere i alderen seks til tolv år, som gjennom fotballfritidsordningen får mer og bedre fotballaktivitet, sosial læring og kyndig leksehjelp etter skoletid. Ordningen søker å bygge sosiale ferdigheter hos barn, gi barn et godt kosthold, gi barn leksehjelp og være fotballfaglig utviklende. Hovedmålet er at barna er aktive og blir best mulig ut ifra den enkeltes forutsetning, samtidig som det stilles krav til kvalifiserte trenere.

Gjennom sponsoratet bidrar vi til digitalisering av fotballen gjennom appen MinFotball. Appen gir oversikt over kamper og tabeller i hele spekteret av norsk fotball. Ved utgangen av 2017 er den lastet ned av over 550 000 brukere.



19 Telenor Karusellen

Telenor er hovedsponsor for Norges Skiforbund alpint og Telenor Karusellen er en vesentlig del av den avtale.

Telenor Karusellen er et breddeprosjekt for barn opp til 12 år som har til hensikt å sikre god rekruttering til de ulike skigrenene. Det legges til rette for at det skal være enkelt for de ulike lag, klubb og foreninger å arrangere skirenn.

Alle arrangørene mottar startnummer, start/målseil, diplomer, arenaseil, arrangørvester og premier. Siden oppstarten i 2006 har ca 1 000 000 barn deltatt på Telenor Karusell renn.

Alle klubber innenfor alle skigrener i Norges Skiforbund kan søke om å arrangere renn i alpint, freestyle, hopp, kombinert, langrenn og telemark. I 2017 var det 550 arrangørklubber fordelt på hele landet med totalt over 80 000 barn som deltok på et Karusellrenn. Over 84% av klubbene mener at Telenor Karusellen er det viktigste rekrutteringstiltaket de har i klubben.

Gjennom sponsoratet med Norges Skiforbund alpint bidrar også Telenor med midler til sit ski kjørerere (hcp) og breddeprosjektet Telenor Lekene, som er en landsdekkende alpin landscup for 13 åringer.

20 Telenor Kulturarv

Telenor Kulturarv forvalter en verneplan for Telenors bygninger og installasjoner. Kulturminnene skal vise telekommunikasjonenes utvikling fra 1855 og frem til i dag.

Den røde telefonkiosken, *Riksen* ble tegnet i 1932 av bergensarkitekten Georg Fasting som vant konkurransen som ble utlyst. I 1933 ble den første telefonkiosken plassert på Akershuskaia i Oslo. Røret ble lagt på for siste gang en julidag i 2016. Tilbake står 100 vernede telefonkiosker, spredt over hele landet.

Nytt liv til telefonkioskene var et samarbeidsprosjekt i 2017 mellom ByKuben – Oslo senter for byøkologi, DOGA, Edvard Munch videregående skole, Byantikvaren, Norsk Teknisk Museum og Telenor Kulturarv.

60 elever fra 3. klasse Kunst, Design og Arkitektur ved Edvard Munch videregående skole la fram forslag til hvordan et utvalg av de 19 vernede telefonkioskene i Oslo kan brukes i en hverdag der alle har mobil. Sentralt var ønsket om at forslagene skal binde sammen ny og gammel teknologi, innovasjon, gjenskape en møteplass for kommunikasjon, historieformidling, stedstilhørighet, og at ideene er mulig å realisere.

Syv av elevarbeidene fikk heder og ære på en stor utstilling 11. desember som markerte RIKS' 85 år. Telenor Kulturarv sitt mål er å bruke elevarbeidene som inspirasjon i arbeidet med å finne nye og nyttige bruksområder for kioskene.

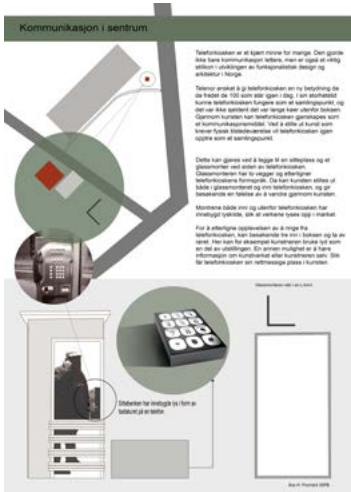
Du kan lese mer om Telenor Kulturarv og de røde telefonkioskene på: telenorkulturarv.no



Skjermdump fra nettsiden til Telenor Kulturarv

Telenor Kulturarv sitt mål er å bruke elevarbeidene som inspirasjon i arbeidet med å finne nye og nyttige bruksområder for kioskene.

Syv av elevarbeidene sendt inn av 3. klasse Kunst, Design og Arkitektur ved Edvard Munch videregående skole fikk heder og ære på en stor utstilling 11. desember som markerte RIKS’ 85 år.



Åsa H. Fosmark



Lilly Leana



Marie Nynäs



Suzanne Rian



Mille Marie Isaksen



André Markey



Olivia von Zedtlitz-Neukirchen



Konferansier Sumeet Singh Patpatia. Foto: Alex Asensi

21 TEDxYouth @Oslo

I 2017 inngikk Telenor Norge en ett-årig avtale med organisasjonen TED som er en nonprofit-organisasjon med formål å «spre ideer det er verdt å spre». Avtalen innebærer samarbeid om foredragsmodellene TEDx-Oslo, TEDxWomen og TEDxYouth.

Høsten 2017 ble det arrangert to store TEDxYouth @ Oslo-arrangementer hvor alle videregående skoler i Oslo og Akershus ble invitert inn til åpen audition. Temaet var «Det digitale samfunnet» og flere elever deltok med spennende og inspirerende foredrag.

22 Empowering societies

Denne rapporten er utarbeidet av Sustainability-avdelingen i Telenor Norge. Vi har en kraftfull visjon; å styrke samfunnet. Dette vil vi gjøre ved å levere digitale kommunikasjonstjenester som legger til rette for en enklere og mer bærekraftig hverdag, med flere muligheter, for alle.



Fra venstre: Kristen Meltvedt, Ana Brodtkorb, Ellen Bjørlo, Kari E. Erlandsen og Georg Oppermann Moe.

Ansvarlig redaktør

Ana Brodtkorb
Head of Sustainability
Telenor Norge
ana.brodtkorb@telenor.com

Redaktør

Ellen Havåg Bjørlo
Advisor Sustainability and Communication
Telenor Norge
ellen.bjorlo@telenor.com

Ansvarlig for produksjon

Kari E. Erlandsen
Sustainability
Telenor Norge
kari.erlandsen@telenor.com

Tekster

Elisabeth Hartvedt Holm
Kommunikasjonsrådgiver
Telenor Norge

Fotoredaktør

Martin Phillip Fjellanger
Foto-journalist
Telenor Norge
martin-phillip.fjellanger@telenor.com

Grafisk design

ANTI

En stor takk til alle som har bidratt til denne rapporten

Hanne Tangen Nilsen / Terje Rudin / Tore Morten Jensen / Per Anders Vold / Bjørn Amundsen
Kjetil Rognsvåg / Gunnar Woldseth Wiik / Kjetil Selstø Hatlehol / Kristen Meltvedt / Georg
Oppermann Moe / Agnes Maria Aanderaa / Eyvind Lome / Jan Kristensen / Stein Tømmer

