



Hållbarhetsrapport Telenor Sverige 2017

Innehållsförteckning

VD har ordet	3
Fakta om Telenor	4
Telenors internationella hållbarhetsarbete	5
Telenor Sverige hållbarhetsarbete 2017	6
Vår hållbarhetsstrategi	7
Telenors vision och värderingar	7
Hållbara affärer	8
Minskad miljöpåverkan	9
Engagemang i samhället	10
Uppföljning av 2017	11
Framåtblick med hållbarhetschefen	11
Kontaktinformation	12

VD har ordet

Jag vill att du som kund ska känna att vi gör det enkelt för dig att välja rätt utifrån dina digitala behov och den påverkan våra tjänster har i ditt liv. Vi vill samtidigt ge ett större bidrag till samhället både lokalt och globalt genom att i hela koncernen fokusera på FNs globala hållbarhetsmål #10 - minskade ojämlikheter. Som VD för Telenor Sverige är jag stolt över att tillhöra en koncern med höga krav och förväntningar inom hållbarhet. Ord som hållbarhet och samhällsansvar är inte bara fina ord i en rapport utan praktiseras dagligen av tiotusentals medarbetare i de länder Telenor verkar i.

I Sverige vet vi att tillgången till en bra uppkoppling till internet är helt avgörande för våra kunder och fokus har därför varit utbyggnad och förbättring av vårt mobilnät under 2017. Vi vet också att användningen av datacentriska tjänster ökar i takt med att nätet förbättras och byggs ut, men trots den ständigt ökande datatrafiken har vi fortsatt att skapa ett energieffektivare nät. Sedan 2008 har vi minskat våra CO₂-utsläpp med över 80%! För att ytterligare öka takten i omställningen mot ett fossilfritt Sverige har vi dessutom valt att ta ansvar för den kvarvarande mängden CO₂ från energi och transporter. Det gör vi genom köp av Fairtrade-certifierad klimatkompensation som främjar förnybar energi och klimat-anpassning på indiska landsbygden.

Trots att Sverige rankas som ett av världens bästa land avseende mänskliga rättigheter så har vi i vår svenska översyn konstaterat att mer finns att göra. Vi har därför tagit fram initiativet Nätprat, kring barns trygghet på nätet, för att främja dialogen mellan vuxna och barn om livet online. Vi hoppas att en ökad dialog ska leda till större förståelse för ungas liv online, men också visa varför det är så viktigt att prata om internet i syfte att motverka mobbning och kränkningar. Jag vill lyfta några av de saker vi gjorde 2017; vi erbjöd Nätpratsläxan, ett kostnadsfritt utbildningsmaterial för skolans årskurser 4-9, vi deltog tillsammans med Ungdomar.se på deras hållbarhetsturné WeChange och pratade om digitaliseringens roll för en hållbar skola. Vi genomförde också en undersökning via Lärarbarometern för att uppmärksamma lärarnas syn på nätmobbning och nätkränkningar bland eleverna.

Detta var några glimtar från rapporten som jag hoppas du ska finna läsvärd.



Vänligen
Patrik Hofbauer
VD Telenor Sverige



Fakta om Telenor

Telenor Sverige är en helhetsleverantör av telekommunikationstjänster vars mobilnät täcker 99,9 procent av landets befolkning. Telenor Sverige har drygt 2,7 miljoner mobilabonnenter, cirka 680 000 bredbandskunder och en halv miljon tv-kunder. Telenor Sverige omsätter cirka 13,4 miljarder kronor (2017) och har cirka 1 700 anställda.

Telenor i siffror:

- 2,7 miljoner mobilkunder
- 680 000 fiber- och bredbandskunder
- 90% av Sveriges yta täcks av vårt mobilnät
- 50% kvinnor i Telenor Sveriges ledningsgrupp
- Cirka 1700 anställda i Sverige
- 100% förnybar el används till våra nät
- 80% av operatörsmarknaden inom Internet of Things

* Med "Telenor" eller "Telenor Sverige" avses i denna rapport den svenska verksamheten som omfattar varumärkena Telenor, Ownit och Vimla. Med "Telenorkoncernen" eller "Telenor Group" avses den globala verksamheten med säte i Oslo.

Telenorkoncernen, Telenor Group, är en internationell leverantör av kommunikationstjänster inom tele-, data- och media, och finns på 12 marknader i Norden, Central- och Östeuropa samt Asien (2017). Koncernen är en av världens största mobiloperatörer med 170 miljoner kunder i sina konsoliderade verksamheter, en omsättning på 124,8 miljarder norska kronor (2017) och cirka 31 000 anställda. Telenor är noterat på Oslo Børs (TEL).

Läs mer om Telenor Group på www.telenor.com



THE GLOBAL GOALS
For Sustainable Development

Telenors internationella hållbarhetsarbete

Telenor Groups hållbarhetsarbete syftar till att maximera nyttan med telekom-tjänster, skapa mervärde för samhället samt bidra till en hållbar utveckling.

Under 2016 lanserade Telenor Group en ny hållbarhetsstrategi med fokus på FNs globala utvecklingsmål #10 Minskade ojämlikheter. Strategin syftar till att vidareutveckla Telenors sätt att hantera risker och utveckla nya digitala tjänster för att stärka samhällen.

Telenor Group rapporterar enligt ramverket Global Reporting Initiative (GRI) till följande externa organisationer:

The Carbon Disclosure Project (CDP)
The UN Global Compact
(Annual Communication of Progress)

Läs mer om rapportering på www.telenor.com/sustainability/reporting/

2017

Trygghet på nätet

Telenor och UNICEF samarbetade för att främja barns rättigheter och rätten till ett säkert Internet i Bangladesh, Thailand, Malaysia, Ungern och Serbien

Miljö

Telenors totala energianvändning var ca 3100 GWh – på samma nivå som 2016 vid jämförelse (exkl. Indien) och de tillhörande utsläppen av växthusgaser uppskattades till 1,1 miljon ton CO₂.

Mångfald

Telenorkoncernen sysselsatte 31 000 personer på sina 12 marknader, varav 36 procent kvinnor.



Telenor Sverige Hållbarhetsarbete 2017

Hållbara leverantörskedjor

Vi arbetar med våra leverantörer för att säkra att våra leverantörskedjor är hållbara. Det gör vi bl a med enkäter och uppföljning på plats. Under 2017 genomförde vi 40 platsbesök där vi identifierade ett antal förbättringsområden varav ca 80% har åtgärdats.

Energi och klimat

Sedan 2008 har Telenor Sverige minskat klimatpåverkan från energianvändning och transporter med 80 % genom att bl a välja vattenkraft för el och kontinuerligt arbeta för ökad energieffektivitet i vårt nät. Dessutom har ökad användning av digitala lösningar för möten och minskat resande varit i fokus.

Trygghet på nätet – Nätprat

Under 2017 har 2000 barn använt våra verktyg i Nätprat för att tillsammans med vuxna i sin närhet prata om sin vardag online i syfte att minska mobbing och kränkning på nätet.

Klimatkompensation

För den CO₂ som vi har kvar från energi och transporter har vi valt att klimatkompensera genom Fairtrade Climate Standard. Vi klimatkompenserar även för våra kunders transporter av köpta produkter.

Hållbar skola – Trygg på nätet

Vi var med ungdomar.se på deras hållbarhetsturné WeChange och pratade om digitaliseringens roll för en hållbar skola.

Lärobarometern – Nätprat

Vi genomförde en undersökning via Lärobarometern för att uppmärksamma lärarnas syn på nät-mobbing och nätkränkningar bland eleverna.

Miljö – vi återvinner

Våra kunder kan när som helst lämna in sina gamla mobiler för återvinning i våra butiker. Vi ansvarar för en säker hantering av uppkommet elektronikavfall. Genom vårt medlemskap i El-Kretsen säkerställer vi att våra produkter tas omhand och återvinns på ett korrekt sätt. Sedan 2007 har vi samlat in över 500 000 mobiler till återvinning



“With the power of our employees and digital transformation we create a sustainable Swedish society”

Vår hållbarhetsstrategi

Telenor eftersträvar att vara ett hållbart företag såväl ekonomiskt, miljömässigt som socialt. Det innebär att allt vi gör ska präglas av ett ansvarsfullt och långsiktigt tänkande: hur vi gör affärer, hur vi påverkar miljön samt hur vi respekterar mänskliga rättigheter och engagerar oss i samhället. Vår etiska kod talar om hur vi skapar värden för våra ägare, kunder och det omgivande samhället på ett respektfullt sätt.

Samtidigt finns idag en direkt förväntan hos omvärlden att företag engagerar sig utanför ramen för den direkta affärsverksamheten, och därtill preciseras allt oftare nya krav från lagstiftaren på att företagen faktiskt tar ansvar för sociala eller miljömässiga frågor. 2017 lanserade vi därför en ny hållbarhetsstrategi och tog ett bredare grepp kring hållbarhet i allmänhet och det digitala välmående i synnerhet.

I den nya strategin tydliggör vi vårt fokus på medarbetarna och den digitala transformationen som våra primära drivkrafter för att nå ett hållbart

svenskt samhälle. Vi utgår ifrån vår globala vision som i sin tur delats in i fyra fokusområden:

- Digitalt välmående
- Hållbar teknik
- Kundengagemang
- Vår verksamheten

Telenors vision och värdering

Vår vision

“We provide the power of digital communication, enabling everyone to improve their lives, build societies and secure a better future for all.”

Våra värderingar

- Vi gör det enklare
- Vi inspirerar
- Vi visar respekt
- Vi håller vad vi lovar

Hållbara affärer

Mänskliga rättigheter och antikorrupktion

Respekten för mänskliga rättigheter är integrerad i Telenors koncernövergripande styrdokument, Uppförandekoden, Uppförandekoden för leverantörer samt olika policys. De är baserade på FN:s (Förenta Nationerna) deklaration om de mänskliga rättigheterna och ILO:s (International Labour Organisation) kärnkonventioner. Telenor arbetar aktivt med Uppförandekoden genom kontinuerliga utbildningsinsatser.

Yttrandefrihet

Yttrandefrihet på internet är en fråga som engagerar Telenor. Vi har under 2017 integrerat vårt engagemang inom branschinitiativet The Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy med Global Network Initiative för att tillsammans med telekomoperatörer och leverantörer adressera integritet och yttrandefrihet på internet. Läs mer om initiativet på <https://globalnetworkinitiative.org/>

För att Telenors medarbetare och leverantörer ska kunna rapportera oegentligheter anonymt (s.k. whistleblowing) finns det upprättat en compliance hotline och ett system för incidentrapportering.

Hållbara leverantörskedjor

Vid investeringar och val av leverantörer ska hänsyn tas till miljö och sociala krav. Detta ingår som en naturlig del i Telenors inköpsprocess. Våra leverantörer måste följa Telenors särskilda uppförandekod för leverantörer - Supplier Conduct Principles (SCP). Koden inkluderar områden som mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden och miljö. Leverantören förbinder sig till uppförandekoden genom att underteckna avtalet Agreement on responsible Business Conduct (ABC). Detta sker i alla ny- och omförhandlingar. Vi följer sedan upp leverantörerna med enkäter och platsbesök. Under 2017 genomförde vi 40 platsbesök där vi identifierade ett antal förbättringsområden varav ca 80% har åtgärdas.

Jämställdhet

Ett aktivt arbete med jämställdhet och mångfald är en viktig fråga för Telenor. Jämställdhet och mångfald handlar om respekt för varandra och våra grundläggande mänskliga rättigheter. Arbetet bidrar dessutom till vår affär. Indirekt sker det genom att bidra till en god arbetsmiljö, att attrahera talanger och att tillvarata medarbetares potential. Genom att medarbetarnas sammansättning speglar mångfalden bland våra kunder skapar vi också direkt affärsnytta genom att tillfredsställa kundernas olika behov och identifiera nya affärsmöjligheter. Ett inkluderande klimat fri från diskriminering är en förutsättning för en bra arbetsplats och ett bra bemötande mellan såväl kollegor som i dialog med kunder.

Telekombranschen är traditionellt sett en mansdominerad bransch och Telenor skiljer sig inte från branschen i det avseendet. Under 2017 ökade vi andelen kvinnliga anställda något och där andelen kvinnliga ledare stod för den största förskjutningen. Vi har som långsiktig ambition att bli helt jämställda.

Kundfokus

Telenor har ett stort fokus på att förbättra kundnöjdheten och förtroendet för telekombranschen. Vi har bland annat tagit bort försäljningskanaler där vi inte lyckats garantera tillräcklig kundnöjdhet. I våra butiker har vi förändrat säljarnas incitamentmodell för att i stor utsträckning premiera just nöjda kunder. För att ytterligare förenkla för våra kunder så har vi under året infört möjligheten att betala, hantera avtal och fakturor med digitala lösningar såsom Swish, Kivra och Scrive. Vi har också investerat i utbildning för våra säljare för att de på ett ännu bättre sätt skall kunna tillgodose våra kunders behov.

För att förbättra våra kunders täckning, surf- och samtalskvalitet har vi investerat stort i mobilnätet som idag täcker 90 procent av Sveriges yta. Vi har investerat för att våra kunder ska kunna ringa röstsamtal över 4G nätet med bra röstkvalitet och snabb uppkoppling. För att öka tryggheten att surfa på nätet har vi fortsatt vår satsning på ett tryggare internet för unga genom initiativet Nätprat.



Minskad miljöpåverkan

För oss är det viktigt att vi tar ansvar för den miljöpåverkan som uppkommer i vår verksamhet och att vi värnar om kommande generationer. Vi har i många år arbetat aktivt med att minska vår miljöpåverkan och då främst med fokus på resurshållning och klimatpåverkan.

Klimatpåverkan

Sedan 2008 har Telenor sänkt CO₂-utsläppen från vår verksamhet med 80% genom att välja vattenkraft för el och kontinuerligt arbeta för ökad energieffektivitet i vårt nät.

För att ytterligare öka takten i omställningen mot ett fossilfritt Sverige har vi valt att ta ansvar för den kvarvarande mängden CO₂ från energi och transporter. Det gör vi genom köp av Fairtrade-certifierad klimatkompensation som främjar förnybar energi och klimatanpassning på indiska landsbygden. För 2017 har vi köpt 1612 t CO₂ Fairtrade Carbon Credits, som en del av vårt strategi för att minska vårt klimatfotavtryck.

Vi är inte framme vid en fossilfri verksamhet än och vi fortsätter att förbättra våra metoder och utöka vårt omfång i klimatarbetet. Vi klimatkompenserar dessutom våra kunders frakt av köpta produkter.

Under 2018 flyttar Telenor sitt huvudkontor till en miljöcertifierad byggnad. För det nya kontoret ska arkitekterna ta hänsyn till energiberäkningar i utformningen.

Energieffektivisering

Vi arbetar kontinuerligt med att öka energieffektiviteten i vårt nät. Samtidigt som vi har fortsatt utveckla nätet har vi sänkt elförbrukningen för nätet med ca 6%. Dessutom har ökad användning av digitala lösningar för möten och minskat resande varit i fokus.

Avfallshantering

Sedan 2007 har vi tillsammans med våra kunder samlat in över en halv miljon mobiltelefoner i våra butiker. Under 2017 samlade vi in drygt 41 000 telefoner. Vi har en aktiv process för att ta tillvara demonterad utrustning som antingen återanvänds i vårt eget nät alternativt skickas till vår partner för återanvändning, om möjligheten finns, eller återvinning.

Engagemang i samhället

Vad är Trygg på nätet?

Trygg på nätet är vårt gemensamma initiativ för att bidra till ett ökat digitalt välmående och en tryggare nätupplevelse för alla - i synnerhet barn och unga. Under detta paraply har vi genomfört flera aktiviteter för att bidra till att våra tjänster inte missbrukas utan förblir verktyg som skapar positiva möjligheter. Ända sedan 2004 har Telenor haft flera projekt på alla våra marknader för att göra internet till en tryggare plats för barn. Internationellt ingår Telenor i den europeiska koalitionen "CEO Coalition to make the Internet a better place for kids".

Samarbetspartners

Vi tror inte att ensam är stark i frågor som rör trygghet på nätet. Vi tror istället på att liera oss med de som är kunniga om nätet både vad gäller användning och utveckling - unga och vuxna. Under 2017 har vi valt att samarbeta med en handfull utvalda partners för att hjälpa oss att bidra med expertkunskap inom respektive område:

Ecpat - i kampen mot barnsexhandel
Surfa Lugnt - som verkar för att höja vuxnas och skolans kunskaper kring ungas vardag på internet
Ungdomar AB - en av Sveriges största digitala plattformar för ungdomar.

Nätprat

Vi tror att den bästa medicinen mot otrygghet på nätet är dialog. Att som förälder prata med sina barn om nätet är minst lika viktigt som samtalet om blommor och bin. 2015 lanserade vi därför initiativet Nätprat för att främja dialogen mellan vuxna och barn om livet online, i syfte att motverka mobbing och kränkningar på nätet. Tillsammans med våra partners har vi tagit fram konkreta verktyg som vi hoppas kan uppmuntra och underlätta för föräldrar att prata mer om livet på nätet med sina barn. Under 2016 introducerade vi bland annat Nätpratsläxan, ett kostnadsfritt undervisningsmaterial för skolan årskurs 4-9.

Läs mer om Nätprat på tryggpanatet.telenor.se



Open Mind

Telenor Open Mind är ett arbetsträningsprogram för personer med funktionsvariation. Programmet handlar om att få värdefulla erfarenheter från arbetsmarknaden för att bygga på sitt CV.

Då vi vet om att många personer med funktionsvariation i högre utsträckning än övriga befolkningen står utanför arbetsmarknaden tror vi på Telenor att detta ett är sätt att förändra situationen. Vi anser att Alla har att vinna på ett mer inkluderande arbetsliv.

Det gångna året har tre personer arbetstränat hos Telenor inom ramen för Open Mind och inom olika affärsområden.

Uppföljning av 2017

Ambition	Uppföljning
Vi fortsätter utveckla vår hållbarhetsstrategi.	Vi lanserade en ny hållbarhetsstrategi med fokus på digitalt välmående.
Vi fortsätter utveckla arbetet med digitalt välmående.	Vi erbjöd Nätpratsläxan, ett kostnadsfritt utbildningsmaterial för årskurser 4-9 och deltog i We Change, Sveriges största hållbarhets-satsning för unga.
Programmet Open Mind ska fortsätta möjliggöra platser för arbetsträning.	Det gångna året har tre personer arbetstränat hos Telenor inom ramen för Open Mind.
Vi fortsätter utveckla vårt arbete med hållbara leverantörskedjor.	Vi har utarbetat rutin för att digitalt utbilda våra huvudsamarbetspartners i Hållbarhet

Framåtblick med hållbarhetschefen

Vårt hållbarhetsarbete är en viktig del av vår företagsstrategi och Telenor har en hög ambitionsnivå och långsiktighet i det vi gör. Vi vet att vi har en lång bit kvar för att nå mål som att alla barn känner sig trygga på nätet eller en fossilfri verksamhet men vår inriktning står fast att fokusera på dessa områden.

Framöver kommer vi fortsätta utveckla vårt arbete med hållbara leverantörskedjor där utbildning av våra inköpare och leverantörer är en nyckelfaktor.

En viktig framgångsfaktor för det fortsatta arbetet med barns trygghet på nätet är att våra medarbetare får en ökad möjlighet att ge sitt bidrag i detta viktiga samhällsarbete. Vi har under lång tid arbetat med att förbättra vårt miljö- och klimatarbete och fokus framöver blir att ytterligare fördjupa och bredda detta arbete.

Vi kommer kontinuerligt se över hållbarhetsstrategin så att den tydligt kopplar till företagsstrategin för vi tror på att hållbara affärer är det som gör att vi långsiktigt finns kvar för det är då vi har medarbetare, kunder och leverantörer som vill vara en del av Telenors avtryck.

Vänligen
 Magdalena Aspengren
 Hållbarhets- och kvalitetschef Telenor Sverige



Kontaktinformation

Vi tar tacksamt emot synpunkter på denna rapport och på hur Telenor uppfattas som ett ansvarstagande och hållbart företag.
Kontaktinfo e-post: hallbarhetsguiden@telenor.se

