



Годишен доклад за
**устойчиво
развитие**

2018

За доклада

В доклада за устойчиво развитие на Теленор за 2018 г. ще намерите обобщена информация за постигнатите резултати в тази област, които са следствие от ангажиментите на компанията за безопасни и здравословни условия на труд, опазване на околната среда, подкрепа на обществени и социални проекти, и не на последно място отговорност към благосъстоянието на нашите клиенти и служители.

В случай че имате препоръки за подобряване съдържанието на доклада, ще се радваме да ги споделите с нас на следния електронен адрес:
cr@telenor.bg

Съдържание

Обръщение на Главния изпълнителен директор	3
За компанията	3
Устойчиво развитие	5
С грижа към служителите	6
С отговорност към пазара	13
С ангажимент към обществото	18
С внимание към природата	23



Джейсън Кинг

Главен изпълнителен директор
Теленор ЕАД

Скъпи приятели,

За мен е чест и удоволствие да ви представя Доклада за устойчиво развитие на Теленор България за 2018 г. Изминалата година беше белязана от значими събития в историята на нашата компания. Ако трябва да използваме само една или две думи, за да определим тези събития, то това биха били думите „приемственост“ и „растех“.

Те са свързани с подобренията и оптимизацията на процесите и организацията, и поставяне на нови и вълнуващи цели, както и с нови предизвикателства и заслужени постижения.

Запазиме и развихме всичко успешно, постигнатото до този момент – отличното качество, доверието, което вдъхваме

ежедневно у клиентите, високия професионализъм. И продължаваме да растем с всеки изминал ден.

Процесите по приемственост и растеж бяха насочени както навътре, така и към нашите външни публики. Стратегическите ни приоритети през годината бяха грижа към обществото, към служителите и към природата.

За нас хората продължават да бъдат фокус на услугите, отношението, комуникациите и вниманието. Продължихме програмите за обучение и развитие на талантите, младите и хората в неравностойно положение. Развихме програмата ни Open Mind за професионално развитие и социална интеграция на хора с увреждания, като споделихме опита си с многобройни други компании и партньори. Даже и само малък процент да ни последват, това ще е огромна крачка за всички нас.

Обърнахме особено внимание и вложихме още повече усилия в инициативите ни за безопасен интернет. С помощта на партньорите ни от Националния център за безопасен интернет организирахме уникална по рода си „Родителска среща“. Под формата на образователно събитие концентрирахме поредица лекции от специалисти, посветени за повишаване на познаваемостта на ученици, родители и учители за рисковете в интернет и възможните начини за предотвратяване и преодоляването им.

Отговорното отношение към опазването на околната среда вече е неразделна част от нашето ДНК. През изминалата година не само поддържахме всичките си екологични стандарти спрямо най-новите изисквания, но и внимателно следяхме какъв е нашият екологичен отпечатък като компания – управление на отпадъците, потреблението и рециклирането на хартия, енергийната ефективност на

компанията и всички нейни дейности, оборудване и много други.

Като основен приоритет през годината поставихме инициативите и услугите за клиентите си. Въвеждането на Общия регламент за защита на личните данни бе проведено в срок, с цялото внимание за запазване и осигуряване правата на лична информация на всеки един човек, използващ нашите продукти. Развихме и системите си за киберсигурност, която предоставяме на клиентите си, с цел повишаване на удовлетвореността им. И добрите резултати само потвърждават правилността на убежденията ни.

За поредна година усилията ни и постигнатото от екипа ни бяха отличени с редица награди, както от бизнес организации за дейността и качеството на услугите ни, но и за всичките ни образователни, социално-отговорни и екологични инициативи.

Годината беше интересна, вълнуваща и предизвикателна. Постигнахме много. Но и много още има да се направи. Имаме още много да растем. Имаме още много да се усъвършенстваме. Но заедно ще посрещнем бъдещето, което ни очаква. Клиентите, служителите и приятелите на Теленор България. Общността на Теленор.

Благодарим ви.

С най-добри пожелания!
Джейсън Кинг
Главен изпълнителен директор
Теленор ЕАД

За компанията

Теленор е водеща телекомуникационна компания с над 3 милиона активни потребители в България. От 1 август 2018 г. Теленор България, заедно с Теленор Унгария и Теленор Сърбия и Черна Гора, са част от PPF Group.



Признания

През 2018 г. компанията получи множество отличия за усилията, които полага както в областта на устойчивото развитие, така и в телеком сферата.

№1 ИНВЕСТИТОР В ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ И УСЛОВИЯТА ЗА ТРУД

ИНОВАТОР В ДАРИТЕЛСТВОТО



БЪЛГАРСКИ ФОРУМ НА БИЗНЕС ЛИДЕРИТЕ
 Лекцията е Международния форум на Бизнес лидерите



Трета награда в категорията „Инвеститор в обществото“ за своята кампания за безопасен интернет

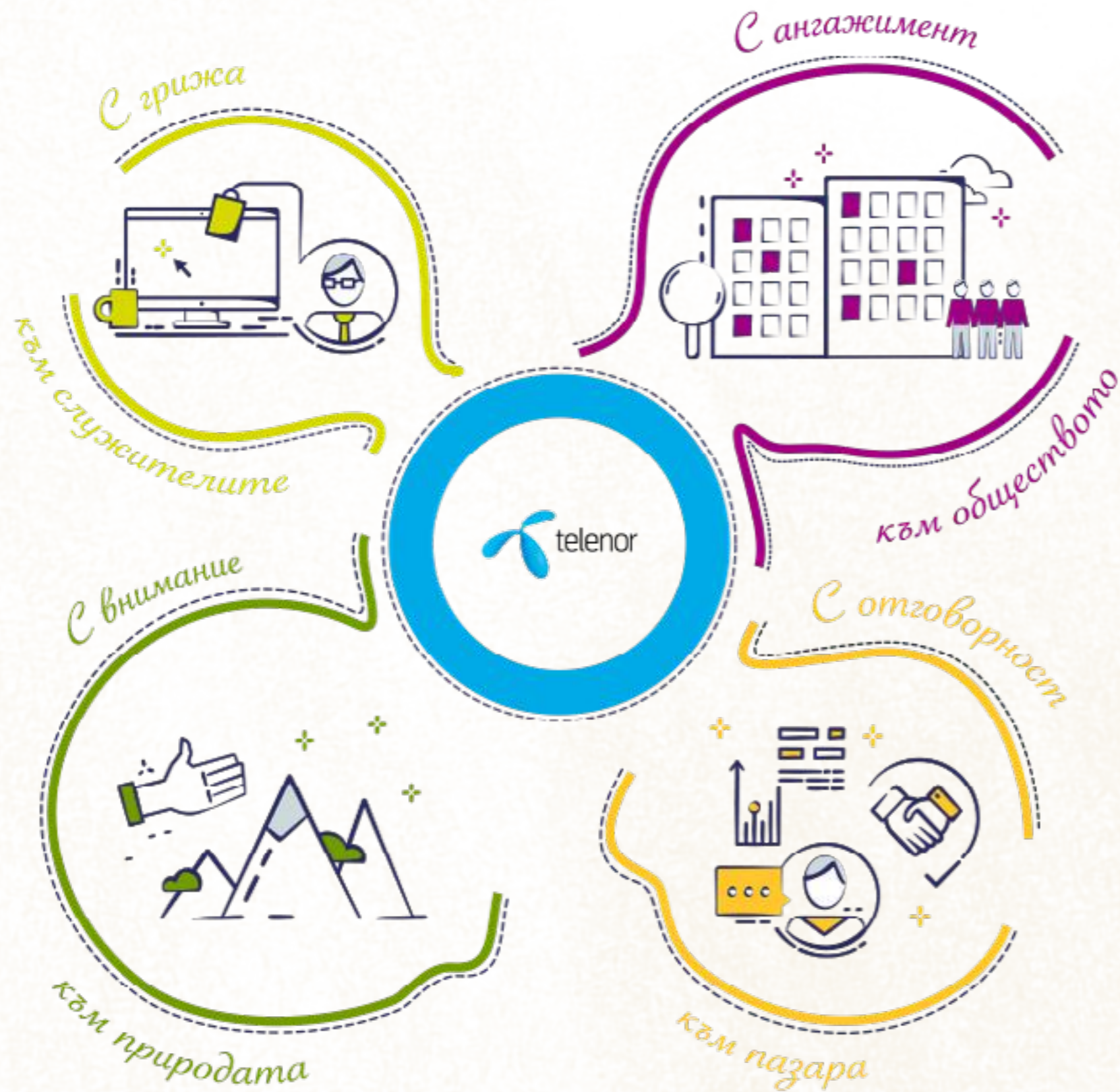
bcause
 в помощ на благотворителността

Бронзов знак за дарителство от работното място за 2017 г.

Членства

Теленор членува в редица организации, с които споделяме обща визия за устойчивото развитие в България, и заедно преодоляваме предизвикателствата пред бизнеса в страната.

- | | | | |
|---|---|---|--|
|  | Българо-Скандинавска
Търговска Камара |  | Обществен Съвет
към Център за Безопасен Ингетнет |
|  | Норвежко-Българска
Бизнес Група |  | Институт на Вътрешните Одитори
в България |
|  | Български Форум
на Бизнес Лидерите |  | Световна Асоциация
за Мобилни Комуникации (GSMA) |
|  | Българска Търговско-
Промислена Палата |  | Глобалния Договор на ООН
(членство чрез Теленор Груп) |
|  | КРИБ |  | Асоциация „Телекомуникации“ |
|  | Българска Асоциация
на Рекламоделите |  | Българска Асоциация
за Управление на Хора (БАУХ) |
|  | Гръцки Бизнес Съвет
в България |  | Български Дарителски Форум |
|  | Германо-Българска Индустиално
Търговска Камара |  | Американска Търговска Камара
в България |



Устойчиво развитие

Продължихме да бъдем отдадени на идеята да развиваме своя бизнес отговорно и устойчиво, като по този начин добавяме стойност за нашите клиенти и компанията.

Стремежът ни и през 2018 г. беше да работим за подобряване на измеренията на устойчивото развитие в икономическо, екологично и социално отношение.

Във всеки аспект на работата ни е залегнало чувството за отговорност към нашите клиенти, служители и обществото като цяло. Освен че спазваме приложимото законодателство, самите ние си поставяме високи професионални и етични стандарти. Това включва осигуряването на подходяща платформа за корпоративно управление и развитие на следните области: етика, борба с корупцията и прозрачност, поемане на социална и екологична отговорност и зачитане на правата на човека и трудовите права.



С грижа към служителите

Растежът на нашата компания до голяма степен е заслуга на отдадеността и компетентността на нашите служители. Именно поради това се стараем да насочваме усилията си към развитието на способностите на служителите, повишаване на квалификацията, обогатяване на знанията и опита им, подобряване условията на труд и повишаване на техния жизнен стандарт.



+1791



СЛУЖИТЕЛИ

Теленор
България

983 ЖЕНИ

61%

638 МЪЖЕ

39%

+33-34

ГОДИНИ СРЕДНА ВЪЗРАСТ

Баланс между половете, образование, средна възраст

+1621

ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ

+170

TNCO

TNCO*

34 ЖЕНИ

20%

136 МЪЖЕ

80%

+54%

ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ



СА С ВИСШЕ
ОБРАЗОВАНИЕ



РАВНИ ВЪЗМОЖНОСТИ
ЗА КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ
НА ЖЕНИТЕ

+38%

ОТ ВСИЧКИ ПРЯКО
ПОДЧИНЕНИ НА ГЛАВНИЯ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
СА ЖЕНИ

+57%



ОТ БРОЯ НА ВСИЧКИ
СЛУЖИТЕЛИ СА ЖЕНИ

+45%

ОТ ВСИЧКИ
ЛИДЕРСКИ ПОЗИЦИИ
СА ЗАЕТИ ОТ ЖЕНИ

45,88%
СРЕДНО
ОБРАЗОВАНИЕ

0,07%
ОСНОВНО
ОБРАЗОВАНИЕ

* TNCO - Теленор Комън Оперейшън



За втора година Теленор разшири обхвата на Open Mind като покани представители на отговорния бизнес на дискусия за предизвикателствата пред реализацията на подобни инициативи.

Open Mind Program

Програмата за хора с увреждания се провежда ежегодно като част от дългосрочната стратегия по корпоративна отговорност на Теленор, която има за цел да промени цялостното отношение към хората с увреждания и да покаже, че те са пълноценна част от нашето общество.

В рамките на следващите две години новите участници в програмата ще работят по конкретни проекти в Теленор, а компанията ще им осигури отворена и достъпна работна среда и съответното за заеманата позиция финансово възнаграждение.

+17
УЧАСТНИЦИ
В ЧЕТИРИТЕ ИЗДАНИЯ
НА ПРОГРАМАТА

+6 ТЕКУЩИ
УЧАСТНИЦИ
В ПРОГРАМАТА

+4 ОСТАНАХА
В TELENOR
СЛЕД УЧАСТИЕТО
СИ В ПРОГРАМАТА

Екипи с участници по програмата:

ФИНАНСИ	АРХИВ
ТЕХНОЛОГИИ	ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ
ПРАВНИ ОТНОШЕНИЯ	ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ
МАРКЕТИНГ	УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИ

Развитие на служителите

Обучения на служителите

Фокусът на компанията върху инвестицията в служителите беше в посока развиване на лидерство и в изграждане на култура за учене през целия живот.

През 2018 г. компанията проведе кампания за 40 часа учене (*40Hour Challenge*) с цел придобиване на нови компетенции от всички служители.

Постигнатите резултати от предоставените от компанията обучения:



И през 2018 г. лидерите преминаха различни обучения:

+100%

от лидерите в компанията преминаха обучение на тема Развитие на екипи през силните страни

+20%

преминаха през обучителна програма за Коунтинг като лидерски стил



#FutureТИ2 Лабораторията на твоето бъдеще!

Второ издание на вътрешнофирмената конференция с:

+300
ПОСЕТТЕЛИ

+12
ГОСТ-ЛЕКТОРИ

+ДЕН 1
КРАТКИ И
ПРАКТИЧНИ
ЛАБОВЕ

+ДЕН 2
УЧЕНЕ
ЧРЕЗ
ПРАВЕНЕ

Теми

- НОВИ ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ
- ОБЛАЧНИ УСЛУГИ
- ИНКЛУЗИВЕН ДИЗАЙН
- КОРПОРАТИВНИ ИНОВАЦИИ
- ИЗГРАЖДАНЕ НА ПЕРСОНАЛЕН БРАНД
- УПРАВЛЕНИЕ НА ВИРТУАЛНИ ЕКИПИ
- СТРАТЕГИЧЕСКО ДОГОВАРЯНЕ

Теленор подкрепя младите хора

В Теленор подкрепяме амбицията на младите хора и знаем, че всеки има нужда от малко насоки, за да намери пътя в началото на кариерата си. Затова с удоволствие подкрепяме Pitch bootcamp, който тази година за първи път се проведе в нашия офис, където имахме възможност да наблюдаваме целия процес и да сме в активна комуникация с участниците. Не на последно място продължаваме да се радваме на партньорството си със Soft Uni и Стопанския факултет на СУ „Св. Климент Охридски“.

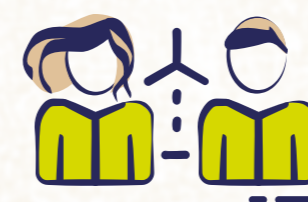


Имахме удоволствието да участваме в първата Soft Unit конференция, където освен че разказахме за последните новости в компанията, успяхме да пренесем част от офиса и да демонстрираме средата, в която работим всеки ден и възможностите, които тя ни дава.



Telenor Hub

Вярваме, че и през 2018 година стажантската ни програма остана все така атрактивна и стойностна за младите хора. Част от участниците тази година проучиха, тестваха, презентираха и имплементираха нова система в компанията. Тя даде съществена добавена стойност на бизнеса и се използва от всички колеги, което е доказателство, че програмата е полезна и за двете страни. Всички стажанти, които завършиха програмата, останаха в компанията на постоянни позиции.



+10
СТАЖАНТА

+12
МЕСЕЦА



Стажантска програма



За здравето и безопасността на служителите

Знаем, че здравето и безопасността при работа на служителите е ценност, която е неразделна част от корпоративната култура на компанията. Създадените здравословни и безопасни условия на труд отговарят на изискванията на трудовото законодателство, а системата за управление на здравето и безопасността при работа е **сертифицирана по стандарта OHSAS 18001**. Основен акцент на стандарта е непрекъснатото идентифициране на опасностите, оценка и управление на рисковете, с цел намаляване на инциденти, свързани със здравето и безопасността при работа.



ОБУЧЕНИ СЛУЖИТЕЛИ ПО ЗДРАВΟΣЛОВНИ И БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД

+189
СЛУЖИТЕЛИ

провеждащи
инструктажи в офиса

+14
СЛУЖИТЕЛИ

обучени за безопасна
работа на височина
по безопасен начин

+40
СЛУЖИТЕЛИ

участват в
квалификационна
група по
електробезопасност

+13 нови
СЛУЖИТЕЛИ

отговорни за
евакуацията и първа
долекарска помощ

+33 нови
СЛУЖИТЕЛИ

са преминали практическо
обучение за безопасно
управление на служебни
автомобили

За нашите служители (Wellbeing)

И през 2018 г. Wellbeing екипът ни продължи да работи върху реализирането на инициативи, които да подпомогнат постигането на баланса между служебните задължения и личните цели. 18-те доброволци на екипа успяха да организират редица вътрешни инициативи и отворени сесии.

НАД
+150
СЛУЖИТЕЛИ
ПРИСЪСТВАХА НА
ОТВОРЕНИТЕ СЕСИИ

НАД
+700
ЗАЯВЕНИ
ПОВЕЧЕ ОТ
СПОРТНИ КАРТИ

НАД
+110
СЛУЖИТЕЛИ
УЧАСТВАХА В СЪСТЕЗАНИЕТО
10 000 КРАЧКИ



Приложението „Digital Office“

Теленор непрекъснато се стреми да подобрява и улеснява бизнес ежедневието на своите служители. Именно поради това след проучване за потребностите, продължихме да надграждаме приложението Digital Office, което е и нашето централизирано решение с функции за корпоративни нужди.

През 2018 г. разработихме нови два ключови модула – Новини и Отворени позиции.

+1300
АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ

+95%
ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ ИМАТ
ИНСТАЛИРАНО ПРИЛОЖЕНИЕ



Най-използваните модули са: **новини, дигитално плащане, оферти за служители, контакти.**



С отговорност към пазара

Продължихме да бъдем отдадени на идеята да развиваме своя бизнес отговорно и устойчиво, като по този начин добавяме стойност за нашите клиенти и компанията. Фокусирахме сме върху предоставянето на конкурентоспособни услуги и продукти, с отговорност за хората, обществото и околната среда.



Етика и съответствие

И през 2018 г. от съществено значение бяха усилията ни за поддържане на високи стандарти на спазване на законността и етиката в бизнес отношенията.



Кажете НЕ на КОРУПЦИЯТА

anticorruption.telenor.bg

- безплатен и достъпен за всички
- интерактивни обучения на тема какво е корупция и как може да бъде овладяна
- практически упражнения за разпознаване на корупционно поведение
- примерен вариант за вътрешнофирмена антикорупционна политика

**НАД
+30
СТУДЕНТИ**

се запознаха с програмата за съответствие и антикорупционната политика на компанията

**БЛИЗО
+30
КОМПАНИИ, ДОСТАВЧИЦИ
И ПАРТНЬОРИ**

на Теленор преминаха антикорупционното обучение на оператора

**ОБЩО
+300
ЧАСА**

в обученията в рамките на два месеца

Отговорно снабдяване

Продължихме да държим на прозрачност в отношенията си с нашите доставчици, както и на очакванията ни те да прилагат най-добрите етични бизнес практики, да се придържат към нашата политика в областта на правата на човека и изискванията за опазване на околната среда и безопасността.

+54

ОДИТА

целящи да проверят дали се изпълняват изискванията за отговорното търговско поведение в процеса по снабдяване

+500

ЧОВЕКО-ЧАСА

на обучени служители на доставчици и поддоставчици



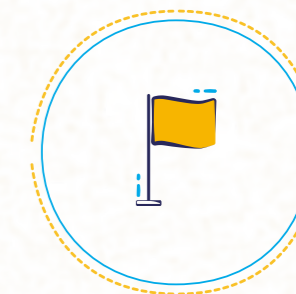
добри условия на труд



човешки права



опазване на околната среда



високи стандарти към доставчици

Защита на личните данни

След динамичната 2017 г., която премина в светлината на подготовката за прилагане на Общия регламент за защита на данните (GDPR), през 2018 г. продължихме да работим усилено.



Киберсигурност

Качеството и ефективността на информационна и кибер сигурност е в основата на изграждането и поддържането на устойчив и успешен бизнес.

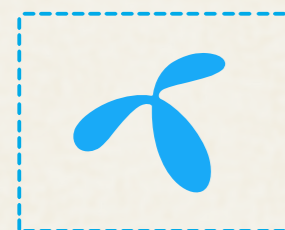


Теленор България защити успешно сертификата си по ISO 27001: 2013 - международен стандарт, признат глобално за управление на рисковете за сигурността на информацията, както и стандарт 20000-1: 2011 - система за управление на ИТ услугите (ITSMS).

Грижа за нашите клиенти

Удовлетвореността на нашите клиенти е приоритет за Теленор. Именно поради това обръщаме голямо внимание на обратната връзка, която ни позволява да отговорим на потребностите им и постоянно да подобряваме качеството на нашите продукти и услуги.

За нашите индивидуални клиенти

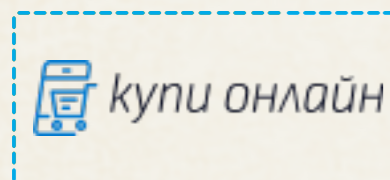


През 2018 г. приложението **MyTelenor** направи още една значителна крачка към улесняване на своите потребители. Тя позволява още по-удобно, бързо и сигурно плащане на сметки и презареждане на предплатен кредит, както за своя номер, така и за други абонати. И също така дава възможност за автоматично плащане на сметки.

НАД
+50%
УВЕЛИЧЕНИЕ НА БРОЯ ПЛАТЕНИ
СМЕТКИ ПРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕТО
СПРЯМО НАЧАЛОТО НА 2018 г.

+100%
УВЕЛИЧЕНИЕ НА
MAU* СПРЯМО 2017 г.

НАД
+1 000 000
СВАЛЯНИЯ ОБЩО
В GOOGLE PLAY И APP STORE



Купи Онлайн дава възможност на клиентите да купуват устройства и аксесоари на свободна продажба, както и да подновят своите договори онлайн.



PLAY Diema Xtra е стрийминг услуга, която предоставя достъп до спортните канали Diema Sport и Diema Sport 2, които се излъчват на живо.

* MAU - месечно активни потребители

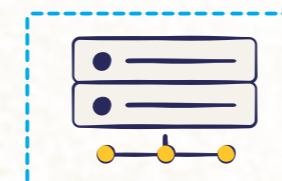
За нашите бизнес клиенти

GeoSCAN meteo



GeoSCAN Meteo е мобилно приложение в помощ на земеделските производители. С него получават в реално време информация от метеорологична станция директно на телефона си, за да планират по-оптимално дейността си.

Виртуални сървъри



Услугата позволява гъвкавост и оразмеряване на виртуалните ресурси в зависимост от конкретните нужди в конкретния момент като отпада първоначалната инвестиция и се намаляват оперативните разходи.

Електронен дневник



Платформата **Школо** дава възможност на клиентите да се присъединят към една общност на иновативни и модерни училища. Електронният дневник оптимизира процесите в училище и улеснява комуникацията между директор, учители и родители.

Виртуална телефонна централа (PBX)



Telenor PBX надгражда стандартното решение за физическа телефонна централа при клиент. Услугата се реализира без инвестиции, IT експерти и оборудване, единствено чрез web телефон, IP телефон или софтуерен телефон.

Клиентска удовлетвореност от нашия Call Center

За поредна година Telenor Call Center продължава да бъде една от главните движещи сили за високата клиентска удовлетвореност на потребителите на мобилни услуги в Теленор.

Клиентите на нашата компания оценяват високо помощта, получена от Центъра за информационно обслужване на клиенти, независимо дали става въпрос за запитвания от корпоративни клиенти, частни лица или потребители на предплатени услуги.



ОТ КЛИЕНТИТЕ

СА ПОЛУЧИЛИ РАЗРЕШЕНИЕ НА ЗАПИТВАНЕТО СИ В РАМКИТЕ НА ПЪРВОТО ОБАЖДАНЕ



ОТ ПОСТЪПИЛИТЕ ОБАЖДАНЯ

СА ОБСЛУЖЕНИ В РАМКИТЕ НА ПОСТАВЕНИЯ ТАРГЕТ - ПРИЕТО ОБАЖДАНЕ В РАМКИТЕ НА 30 СЕК.



КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

+1^{-во} място

СРЕД МОБИЛНИТЕ ОПЕРАТОРИ*

* Според вътрешно проучване

Теленор парк офис



Още с първото си издание концепцията “изнесен офис” предизвика голям интерес и редица посетители се насладиха на възможността да изпълняват своите работни задължения и задачи на открито в парка в специално създаденото за целта пространство.

По време на събитието:





С ангажимент към обществото

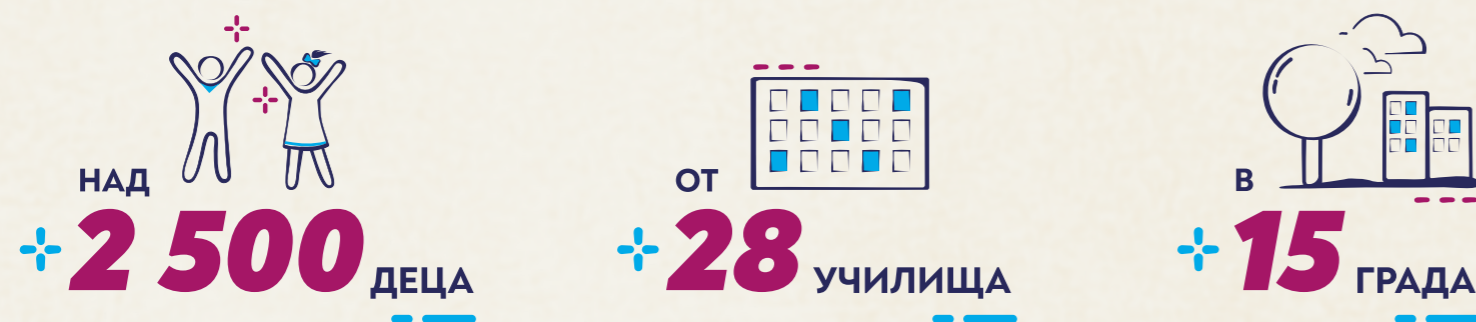
Политиката на Теленор по отношение на корпоративната социална отговорност е насочена към подкрепа на инициативи, които са с обществен отзвук и значимост и са устойчиви във времето. Компанията реализира и подкрепя различни проекти, в полза на обществото, свързани с ограмотяване на деца и родители за рисковете в интернет и как да се предпазват от тях, осигуряване на техника на различни публични институции, както и инициативи, които подпомагат хора в нужда.



Безопасността на децата в интернет

Теленор продължи да развива кампанията за „Безопасен интернет“ и през 2018 г., разширявайки обхвата ѝ както по отношение на по-голям брой обучени деца, така и чрез организирането на допълнителни активности, чрез които да достигне до по-широка аудитория.

Успешно преминали през обучения за онлайн безопасност през 2018 г. са:



Киберскаути,
Горна Оряховица



iCrew екип

През 2018 г. 9 нови доброволци преминаха специален курс на обучение и се присъединиха към екипа от **квалифицирани експерти iCrew**, за да предадат знанията си на киберскаутите.



Доктор Охзаби

Полевата клиника „Доктор Охзаби“ за преглед на сигурността на мобилни телефони и таблети, ползвани от деца се проведе **8 пъти в 5 града** по време на различни събития за деца и родители.

От теб зависи

Кампанията включваше популярни актьори, музиканти и влогъри, които споделиха най-провокативните коментари, които са получавали за себе си, както и съветите им за справяне при общуване с непознати, тормоз на расова основа, секстинг, фалшиви новини и др. „От теб зависи“ постигна голяма популярност и беше отразена от десетки медии.



От нас зависи

Като продължение на предходните инициативи Теленор организира първия родителски форум, посветен на безопасността на децата онлайн. Събитието се проведе в партньорство с **Центъра за безопасен интернет, Асоциация „Родители“** и уеб сайта **„Майко мила!“**.



Ново приложение за деца SafeNetApp

По повод на 15-ия международен Ден за безопасен интернет Центърът за безопасен интернет, с подкрепата на Теленор, предложи ново мобилно приложение, чиято основна цел е да осигури бърза връзка с консултант при проблем на дете онлайн. Приложението SafeNetApp може да се ползва както за мобилни устройства с Андроид, така и за iOS.

бърза връзка с консултант при проблем



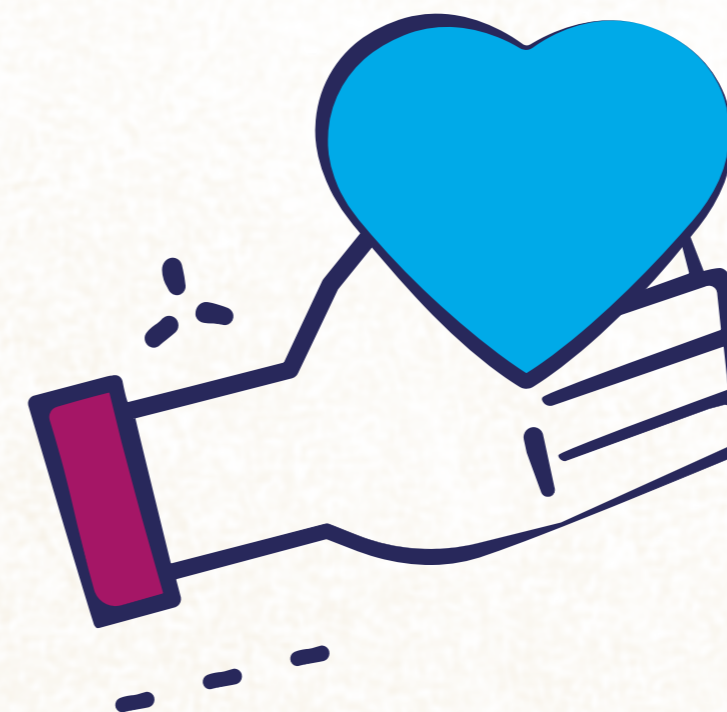
функция за проверка на сигурността на парола

възможност за проверка на знанията за сигурността в интернет с тест

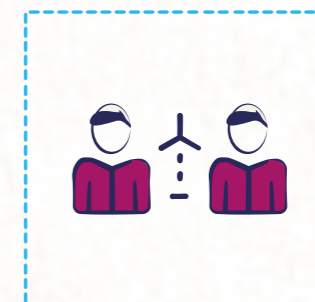
възможност да получиш съвет или помощ при проблем на дете или непълнолетен в онлайн пространството

Дарения

През 2018 г. Теленор продължи да подкрепя различни инициативи, в които се включват и голяма част от служителите на компанията.



Бронзов знак за дарителство от работното място за 2017 г. Телекомът получава отличия за програмата си за дарителство за четвърта поредна година.



Програма за корпоративно доброволчество



Дарихме употребявани компютърни конфигурации и друго ИТ оборудване.

Вътрешни инициативи в полза на обществото



Кръводаряване

85 служители на Теленор успешно дариха кръв през провешите се през 2018 г. кръводарителски кампании. Инициативата се осъществява два пъти годишно, съвместно с Националния център по трансфузионна хематология, с който си партнираме от 2012 г.



Мисия Баба Марта

Българската традицията за носене на мартеници за здраве и късмет е и шанс да помогнем на хора, които имат нужда от нашата подкрепа. Заедно с хора от **проекта Оле Мале**, стартирахме и реализирахме **Мисия Баба Марта**. Събраната сума от закупените от служителите на Теленор мартеници беше предоставена на майки на деца с увреждания.



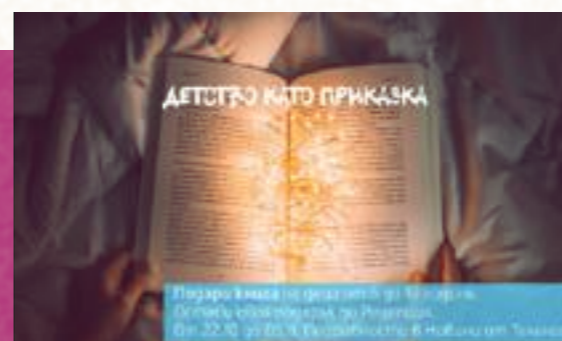
Заешки истории

Останахме верни на своята практика да организираме базари в полза на социални проекти и благотворителни каузи. Великденският ни базар успя да подпомогне младежи в риск и неравноснотно положение от **фондация „Конкордия България“**.



Готови за първия срок

Есента на 2018 година беше различна за **36 деца от детските центрове на Фондация Конкордия**. Чрез благотворителната ни кампания **Готови за първия срок**, успяхме да подпомогнем децата, като им подсигурим необходими ученически пособия и вещи, необходими за учебния процес.



Детство като приказка

През 2018 г. успяхме да реализираме и инициативата **„Детство, като приказка“**. Кампанията провела се сред служителите на Теленор целеше да се събрат възможно най-много книги, които да дарим на фондация **„Подарете книга“**, която имаше грижата да ги разпространи до домове за деца в цялата страна.



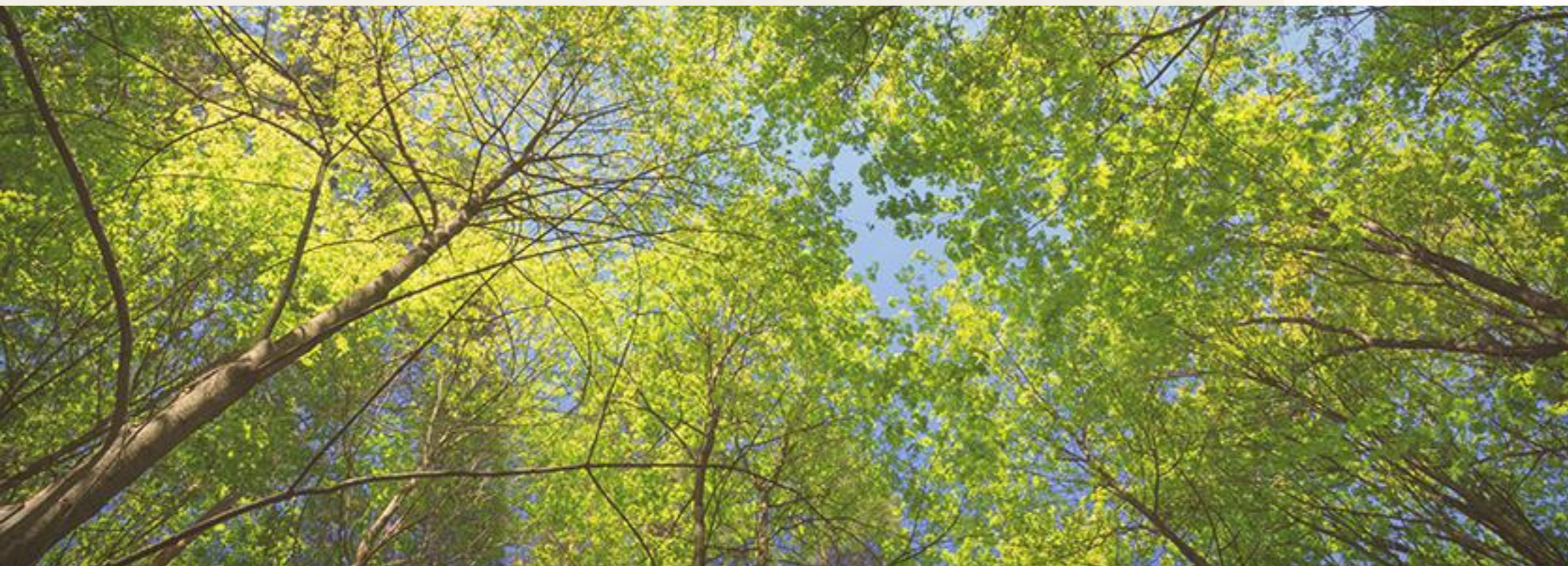
С внимание към природата

Едно от най-големите предизвикателства пред Теленор като компания, която осъзнава отговорността си към опазване на околната среда, е да продължи да намалява своя екологичен отпечатък във време на непрекъснато нарастващо потребление. За да успеем в тази си мисия, ние полагаме усилия да опазваме ресурсите, посредством намаляване на консумацията на суровини и енергия, управление на отпадъци, както и минимизиране на отпадъците и предотвратяване на замърсяването.



Система за управление на околната среда

Въздействието от дейността на компанията върху околната среда се контролира чрез изискванията на международния стандарт ISO 14001:2015. През октомври 2018 г. успешно преминахме и през задължителния надзорен одит от TÜV Nord за внедрената в компанията Система за управление на околната среда.

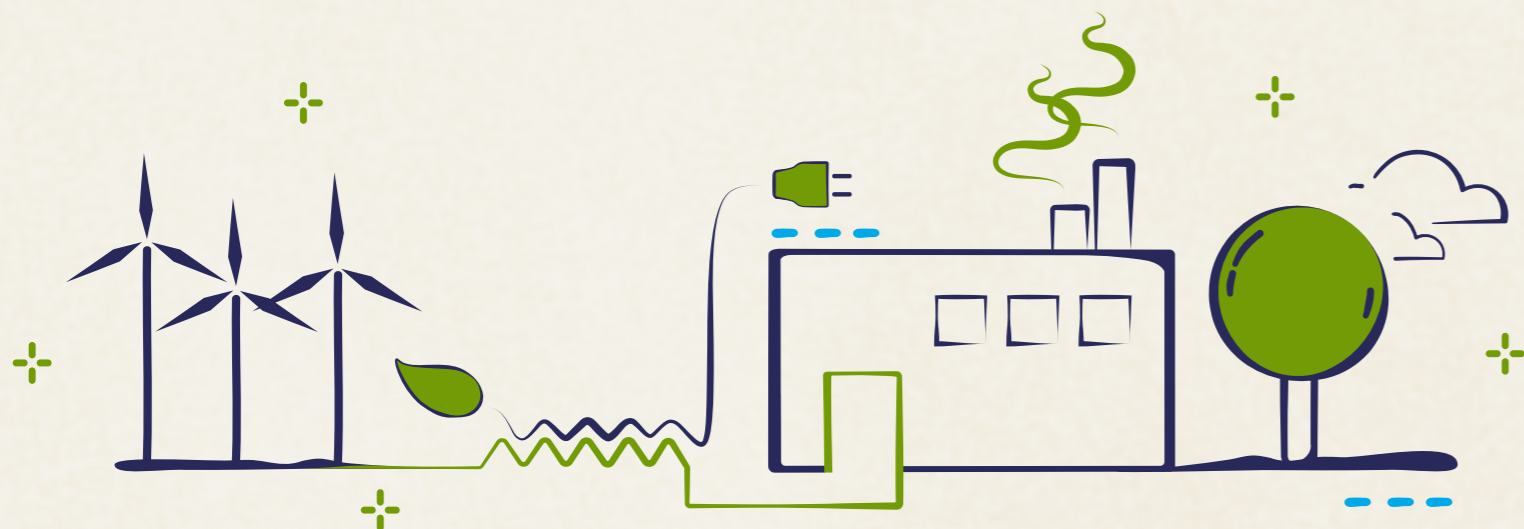


Енергийна ефективност

Трафикът на данни непрекъснато се увеличава, което налага постоянно разрастване и надграждане на мрежата ни. Независимо от това, благодарение на проектите ни за намаляване на електричеството, използвано от мрежата, през 2018 г. успяхме да **ограничим ръста на потреблението на електроенергия от базовите ни станции**. Същевременно натовареността на мрежата ни продължава да расте с много по-високи темпове от потреблението на енергия.

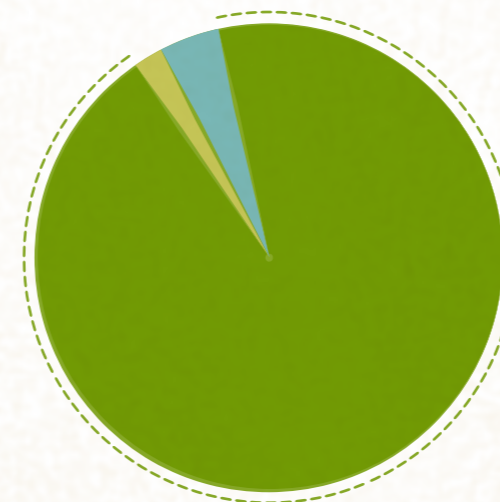
+53.3 ГВч
ПОТРЕБЛЕНИЕ

+4%
РЪСТ НА
ПОТРЕБЛЕНИЕТО



За поредна година ефективността ни се подобрява и ако сравним 2018 г. с 2015 г. (която сме приели за базова, виж графиката) **с почти същото количество електроенергия (само 15% ръст) пренасяме 6 пъти повече данни**.

Потребление на енергия



кВч в мрежата	91 %
кВч в магазини	6 %
кВч в офиси кВч в складове	3 %



● Общ трафик спрямо 2015 г.
● Ntw EI потребление
● MWh/Tb спрямо 2015 г.



Потребление на електричество в офиси, складове и магазини

Останалото ни потребление на електричество през 2018 г. цялостно намалява.

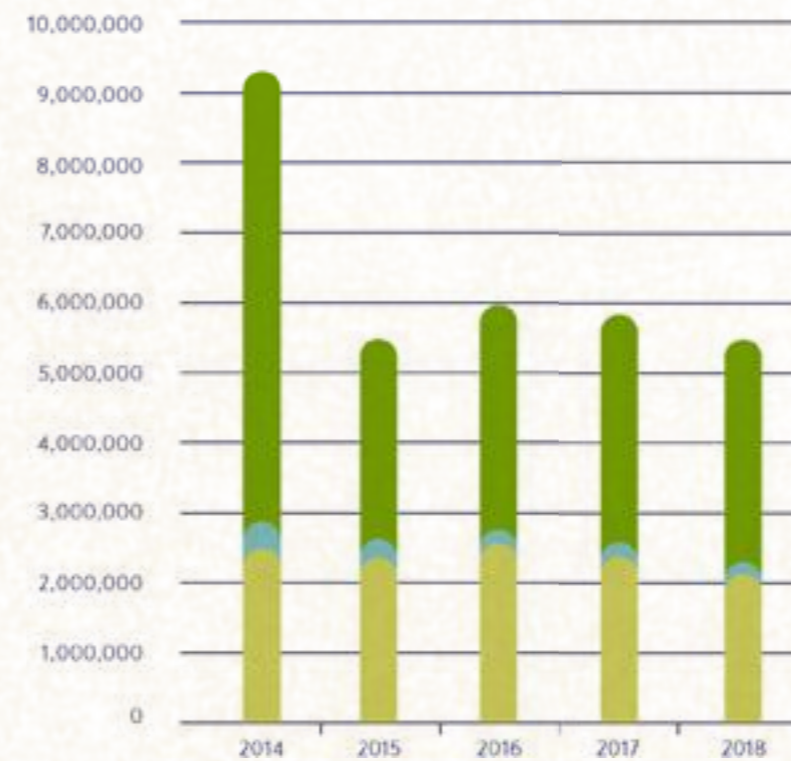
НАМАЛЯЛО С
+14%
В ОФИСА

НАМАЛЯЛО С
+23%
В СКЛАДА



СПЕСТИХМЕ БЛИЗО
+372 МВч
И СВЪРЗАНИТЕ С ТЯХ
ЕМИСИИ НА
ПАРНИКОВИ ГАЗОВЕ

Потребление на електричество



- кВч в офиси
- кВч в складове
- кВч в магазини

Потребление на хладилни агенти

Успяхме да намалим потреблението ни на хладилни агенти с близо 51% спрямо предишната година. Това се дължи на оптимизирането на работата на климатичната техника в над 50 дейта центрове, както и използването на икономичен метод, при който се използват ниските температури на външния въздух за подпомагане на охлаждането.

Потребление на хладилни агенти (кг/година)



Горива за електроенергия

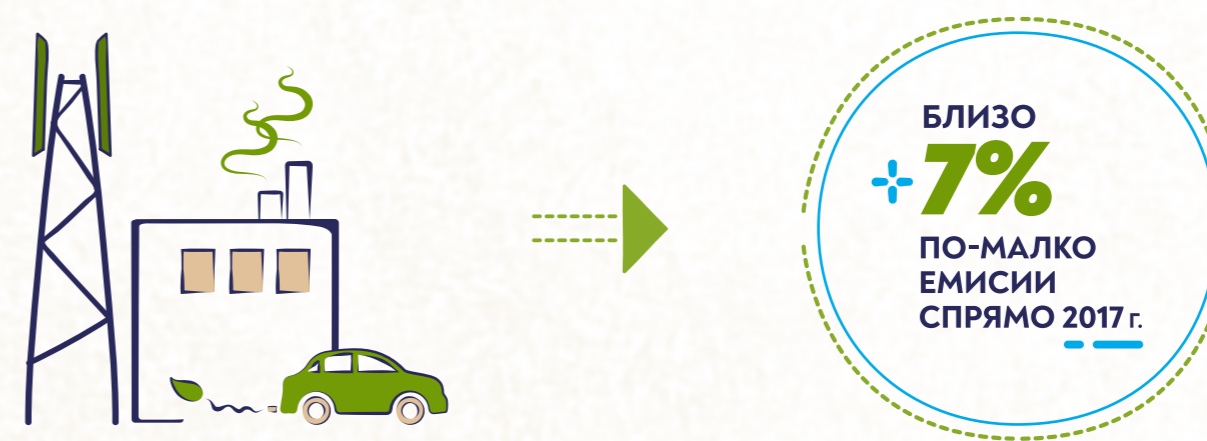
Базовите станции в труднодостъпни райони се захранват с дизелови генератори, които през 2018 г. са консумирали 273.3 хиляди литра гориво. С цел да намалим разхода на гориво продължихме да инсталираме хибридни и соларни системи за захранване, където това е възможно. В резултат на усилията ни да подобрим енергийната ефективност на мрежата за достъп, **увеличихме потреблението на зелена енергия с 13% в сравнение с предходната година.** Всичко това е довело до намаляване на парниковите газове и атмосферните замърсители, генерирани при изгарянето на дизелово гориво.

+27
ХИБРИДНИ
СТАНЦИИ

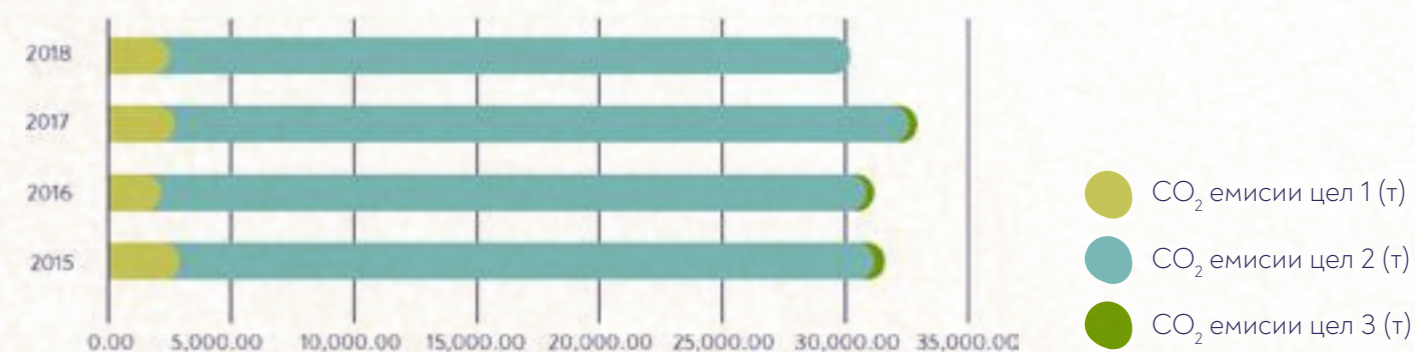


Емисии на CO₂

Автопаркът ни се състои от 344 превозни средства, които през 2018 г. са консумирали над 641 911 литра гориво, в резултат на което са генерирали 1 450,50 тона въглероден диоксид. Ако разгледаме общото потребление на енергия в компанията, включително електроенергия, горива за отопление или генериране на електричество във всички наши звена, през 2018 г. сме генерирали 30 159 тона емисии на въглероден диоксид, което е:



Емисии на парникови газове



Управление на отпадъците

Освен че се грижим да предаваме за оползотворяване излязлото от дейността на компанията електронно оборудване и батерии, продължаваме да събираме и остарели телефони и аксесоари чрез поставените в офисите ни контейнери за разделно събиране. Благодарение на повишената ангажираност на нашите клиенти в сравнение с 2017 г., през 2018 г. Теленор предаде:



Потребление на хартия

Броят на потребители, които са избрали да се възползват от електронната версия на фактурата непрекъснато расте. Благодарение на нашите клиенти успяхме да намалим количеството използвана хартия.



Употребена и спестена хартия за фактури





**Годишен доклад
за устойчиво развитие
2018**

Адрес:

Теленор България ЕАД

ж.к. Младост 4
Бизнес Парк София, сграда 6
1766 София

Контакти:

Отдел "Корпоративни комуникации"
cr@telenor.bg pr@telenor.bg

За абонати на Теленор
123

За абонати на други оператори
089 123

За абонати в чужбина
+359 89 123

Последвайте ни

 /TelenorBulgaria

 /TelenorBG

 /telenorBG

 /telenorbg

